

FPP BizNewz

June - November 2022

MANAGEMENT • INVESTMENT • ECONOMICS • ENTREPRENEURSHIP • TECHNOLOGY

Endometriosis

Sejauh Mana Kesedaran Anda?

Personal Shopper

What You Need To Know

Sustainable Packaging in eCommerce

A Few Solutions to Protect the Planet

Type text here

How To Teach Your Children To Pack Their Backpacks For Travel? An Easy Guide

A Short Vacay in Hat Yai

My Sister, My Best Friend

Kredit Mikro di Malaysia

H0BI



Publication Date
8 November 2022

Photo by Matt Chambers on Unsplash

PRESTASI PERKHIDMATAN INOVATIF DALAM KALANGAN PENJAWAT AWAM: SATU SOROTAN AWAL

Oleh:

Noor Malinjasari Ali, Suzila Mat Salleh, Siti
Fatimah Mardiah Hamzah, Hasmida Mohd
Noor, Raslina Mohamed Nor, dan Ruzaidah
A. Rashid

Fakulti Pengurusan dan Perniagaan,
Universiti Teknologi MARA Cawangan
Terengganu

Emel: noorm726@uitm.edu.my

Photo by Andrea De Santis on Unsplash

eISSN 2600-9811 Prestasi Perkhidmatan Inovatif Dalam Kalangan Penjawat
Awam: Satu Sorotan Awal

40

Kritikan rakyat terhadap segelintir kakitangan perkhidmatan awam membuktikan bahawa ada beberapa agensi perkhidmatan awam yang kurang mematuhi peraturan dan tidak mengikut kehendak orang awam yang mahukan perkhidmatan yang dinamik disebabkan pelbagai alasan. Sebagai contoh, orang awam mempunyai masalah untuk berhubung dengan pelbagai agensi untuk menerima suatu perkhidmatan, namun perkhidmatan tersebut mengambil masa yang lama, kakitangan dilihat berlengah dan mengutamakan urusan peribadi walaupun ramai telah menunggu di kaunter, kurangnya iltizam dalam penyampaian perkhidmatan, kesukaran untuk menjejaki status perkhidmatan, dan berhadapan dengan risiko rasuah dan kegagalan untuk melindungi orang awam (Paili et al., 2016). Bagi mengatasi masalah tersebut, inovasi merupakan suatu pilihan untuk mempromosikan perkhidmatan awam yang lebih cekap dan meningkatkan prestasi dan kualiti perkhidmatan awam melalui perkhidmatan yang inovatif. Keutamaan perkhidmatan inovatif adalah untuk menyediakan ukuran untuk prestasi perkhidmatan, permasalahan perkhidmatan, dan penyampaian perkhidmatan (Tseng, Lim, Lin & Teehankee, 2015; Hussain, Konar, & Ali., 2016). Perkhidmatan

inovatif merupakan satu perkara penting dalam memperbaiki kebolehan perkhidmatan perniagaan dan meningkatkan kualiti perkhidmatan. Ia juga dilihat sebagai salah satu cabang untuk bersaing dengan pihak pesaing.

Pelanggan sering berkeinginan untuk merasai pengalaman baharu dan unik dalam perkhidmatan. Oleh itu, sesuatu yang viral sering menjadi pilihan pelanggan. Di sinilah mengapa prestasi perkhidmatan inovatif menjadi penting untuk dikaji dan diteliti. Dalam konteks perkhidmatan inovatif di Malaysia, kebanyakan kajian menjurus kepada inovasi dalam syarikat pembuatan (Hu, Horng, & Sun., 2009; Lau, Yam, & Tang, 2010; Hussain et al., 2016). Namun, sedikit sahaja yang menekankan kepada sektor perkhidmatan dan kebanyakannya tertumpu kepada industri perhotelan dan pelancongan (Hu, Horng, & Sun., 2009; Hussain et al., 2016). Oleh kerana prestasi perkhidmatan inovatif yang menyentuh sektor kerajaan amatlah terhad (Sawangnuwatkul & Vadhanasindu, 2021; Chen, Walker, & Sawhney., 2019), terutama dalam konteks Malaysia (Paili et al., 2016), para penyelidik cuba mengkaji isu berkaitan dengan prestasi perkhidmatan inovatif dalam sektor kerajaan, khususnya di pihak berkuasa tempatan. Oleh kerana kualiti

perkhidmatan awam tidak dapat dipertingkatkan dalam masa yang singkat dan memerlukan kepada banyak kajian, oleh itu, tujuan kajian ini adalah untuk: 1) mengkaji faktor-faktor yang menjadi penyebab kepada prestasi perkhidmatan inovatif; dan 2) menganalisis kaitan antara perkongsian pengetahuan, budaya berpasukan, dan motivasi dengan prestasi perkhidmatan inovatif.

Prestasi Perkhidmatan Inovatif

Prestasi perkhidmatan inovatif merupakan konstruk yang rumit (Chenhall & Lansfield-Smith, 2007). Ia telah ditakrifkan dan mengikut pelbagai jenis pengoperasian yang bersesuaian dengan tujuan kajian. Ini adalah kerana perkhidmatan itu sendiri mempunyai ciri-ciri yang berbeza daripada produk. Ciri-ciri yang istimewa pada perkhidmatan telah mempengaruhi takrifan dan pengukuran mengenai produktiviti dan prestasi perkhidmatan inovatif. Prestasi perkhidmatan inovatif telah ditakrifkan sebagai sejauh mana firma atau organisasi mencapai strategi kelebihan kompetitif (competitive-advantage strategy) dan kejayaan komersil berkaitan dengan perkhidmatan inovatif (Mennens, Van-Gils, Odekerken-Schroder, & Letterie, 2018; Stoney, Cankurtaran, Papastathopoulou, & Hultink, 2016; Hanif & Asgher, 2018;

Singh et al., 2021).

Perkongsian Pengetahuan

Ada banyak takrifan mengenai perkongsian pengetahuan dalam kajian-kajian terdahulu. Ryu, Ho dan Han (2003) mentakrifkan perkongsian pengetahuan sebagai suatu tingkah laku seseorang individu yang menyebarkan pengetahuan dan maklumat yang diperolehi kepada rakan sekerja dalam organisasi. Sementara itu, Cummings (2003) pula menjelaskan perkongsian pengetahuan sebagai salah satu cara organisasi memperoleh pengetahuan daripada organisasi mereka sendiri atau organisasi lain. Yesil, Koska, dan Buyukhese (2013) mendedahkan bahawa terdapat banyak faktor yang mempengaruhi tingkah laku perkongsian pengetahuan, iaitu komunikasi, sistem maklumat, ganjaran, struktur organisasi, kepuasan kerja, budaya organisasi, kepimpinan, kepercayaan, motivasi, dan sebagainya. Terdapat kajian yang mengaitkan perkongsian pengetahuan sebagai faktor penting dalam memperbaiki keupayaan inovatif, seterusnya meningkatkan prestasi inovatif termasuk prestasi perkhidmatan inovatif (Ryu et al., 2003; Cummings, 2003; Yesil, Koska, & Buyukhese, 2013; Hanif & Asgher, 2018).

Budaya Berpasukan
Kejayaan sesuatu organisasi
adakalanya bergantung

kepada kerja berpasukan. Budaya berpasukan boleh ditakrifkan sebagai suatu set peraturan, kebiasaan, dan jangkaan yang dikongsi oleh ahli-ahli pasukan yang telah timbul dan diringkaskan (Hu, Horng, & Sun, 2009). Budaya berpasukan yang kuat diperolehi daripada pertindihan kerja, ciri-ciri ahli pasukan sedia ada, dan daripada corak interaksi antara rakan-rakan sekerja yang baru dibangunkan. Budaya berpasukan kemudiannya menjadi asas kepada ahli pasukan untuk penilaian sendiri dan memudahkan interaksi dan prestasi sesama ahli. Gilson dan Shalley (2004) menekankan kepentingan untuk menambah kerja berpasukan dalam inovasi dan menggalakkan komunikasi yang lebih baik dalam interaksi sosial secara formal mahupun tidak. Pasukan yang inovatif mempunyai budaya berpasukan yang kuat kerana setiap ahli berkongsi harapan dan memudahkan prestasi inovatif sama ada secara individu atau dalam kumpulan.

Persekitaran organisasi yang bekerja secara dalam kumpulan dan menjadikannya sebagai satu budaya adalah satu faktor penting dalam mempengaruhi prestasi inovatif (Thambain, 2003). Ada kajian yang mendapati bahawa struktur berkumpulan dan proses interaksi berhubungan

secara positif dengan inovasi pasukan dan lagi interaksi kumpulan menjadi perantara hubungan antara heterogeniti pasukan dan inovasi (Ottenbacher, Gnoth, & Jones, 2006; Drach-Zahavy & Somech, 2001). Gilson dan Shalley (2004) mendapati bahawa pasukan yang paling kreatif adalah mereka yang menyedari bahawa mereka bekerja dengan tugas yang saling kebergantungan yang tinggi (high-task interdependence) dan tugas mereka memerlukan kreativiti tahap tertinggi. Pasukan yang memiliki darjah perkongsian matlamat yang tinggi, mementingkan penyertaan dalam penyelesaian masalah, dan bekerja dalam suasana yang menyokong kreativiti akan bekerja secara lebih kreatif. Tambahan pula, mereka yang bekerja dalam pasukan kreatif biasanya akan meluangkan masa bersama dan bersosial dengan rakan sepasukan sama ada dalam pejabat mahupun luar pejabat.

Motivasi

Faktor berkaitan dengan manusia telah dibuktikan sebagai satu elemen yang sangat diperlukan dalam inovasi perkhidmatan (Stephens, Partridge, & Faggian, 2013). Namun begitu, adalah amat menghairankan hubungan antara faktor berkaitan manusia seperti kepimpinan yang efektif, pengurusan maklumat, dan motivasi

dengan perkhidmatan inovatif menerima perhatian yang sedikit (Prajogo & Ahmed, 2006). Hubungan ini penting, iaitu antara motivasi kepada pekerja dan perkhidmatan inovatif, kerana kemahiran yang pelbagai membolehkan para pekerja untuk menjadi anjal (flexible) dan membolehkan mereka untuk meningkatkan kreativiti mereka membangunkan idea baharu (Martinez-Sanchez, Vela-Jimenez, & de-Luis-Carnicer, 2011). Motivasi kepada para pekerja juga membolehkan mereka mendapat idea menarik dan akhirnya membolehkan organisasi melancarkan perkhidmatan inovatif kepada pasaran lebih awal daripada para pesaing mereka (Martinez-Sanchez et al., 2011). Martinez-Ros dan Orfila-Sintes, (2012) dan Tajeddini dan Martin (2020) juga telah membuktikan bahawa melabur dalam faktor perkembangan manusia seperti latihan, tahap pendidikan eksekutif dan staf, kreativiti, dan motivasi boleh mempengaruhi inovasi dalam industri perkhidmatan. Apabila pekerja mendapat motivasi yang secukupnya, khususnya daripada pihak majikan, ia akan memberi kesan yang positif kepada prestasi perkhidmatan inovatif mereka.

Kesimpulan

Sebagai kesimpulannya, dalam artikel ini, prestasi perkhidmatan inovatif dalam kalangan penjawat awam

bergantung kepada tiga faktor, iaitu perkongsian pengetahuan, budaya kerja berpasukan, dan motivasi. Apabila kesemua faktor yang disebutkan dapat ditingkatkan, diharapkan agar prestasi perkhidmatan inovatif dalam kalangan penjawat awam juga dapat dipertingkatkan.

Rujukan:

- Chen, J., Walker, R.M., Sawhney, M., (2019), Public service innovation: a typology, *Public Management Review*, 22(6186), 1-22
- Chenhall, R.H., & Langfield-Smith, K., (2007), Multiple perspectives of performance measures, *European Management Journal*, 23(4), 266-282
- Cummings J, (2003), Knowledge sharing: a literature review, *The World Bank*, Washington D.C
- Drach-Zahavy, A & Somesh, A (2001), Understanding team innovation: the role of team processes and structures, *Group Dynamics: Theory, Research and Practice*, 5(2), 111-123
- Gilson, L.L., & Shalley, C.E., (2004), A little creativity goes a long way: an examination of teams' engagement in creative process, *Journal of Management*, 30(6), 453-470
- Hanif, M.I., & Asgher, M.U., (2018), Service innovation and service innovation performance, A study of banking services, *Pakistan Journal of Commerce and Social Science*, (PJCSS), 12(2), 670-694
- Hu, M-L.M., Horng, J.S., Sun, Y.H.C., (2009), Hospitality teams: knowledge sharing and service innovative performance, *Tourism Management*, 30(1), 41-50
- Hussain, K., Konar, R., Ali, F (2016), Measuring service innovation performance through team culture and knowledge sharing behaviour in hotel services: a pls approach, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 224 (2016), 35-43
- Lau, A.K.W., Yam, R.C.M., Tang, E.P.Y., (2010), The impact of technological innovation capabilities on innovation performance: An empirical study in Hong Kong, *Journal of Science and Technology Policy in China*, 1(2), 163-186
- Martinez-Ros, E., & Orfila-Sintes, F., (2012), Training plans, manager's characteristics and innovation, *International Journal of Human Management*, 31(3), 686-694
- Martinez-Sanchez, A., Vela-Jimenez, M & de-Luis-Carnicer.P., (2011), The dynamics of labour flexibility, *Journal of Management Studies*, 48(4), 715-736
- Mennens, K., Van-Gils, A., Odekerken-Schroder, G., Letterie, W., (2018), Exploring antecedents of service innovation excellence in manufacturing SMEs, *International Small Business Journal*, 36(5), 500-520
- Ottenbacher, M., Groth, J., Jones, R., (2006), Identifying determinants of success in development of new high-contact services: insights

- from the hospitality industry, *International Journal of Service Industry Management*, 17(4), 344-363
- Paili, N.M.A., Ali, N.M., Hamzah, S.F.M., Jaafar, N.F.H.N., Noor, H.M., (2016), Service Quality and its Connection with Customer Satisfaction: A Study in Bentong Land and District Office (PTD Bentong) Malaysia, *Terengganu International Management and Business Journal*, 6(2), 34-43
- Ryu, S., Ho, S.H., Han, I., (2003), Knowledge sharing behaviour of physicians in hospital, *Expert System with Application*, 25(1), 113-122
- Sawangnuwatkul, N & Vadhanasindu, C (2021), The determinants towards fostering innovation management effectiveness in Thai Public Service: empirical study of awarded organization, *Journal of Social Academic*, 14(2), 1-19
- Singh, S.K., Mazzucchelli, A., Vessal, S.R., Solidoro, A., (2021), Knowledge-based HRM practices and innovation performance: role of social capital and knowledge sharing, *Journal of International Management*, 27(2021) 1008.3, <https://doi.org/10.1016/j.intman.2021.1008.30>
- Stephens, H., Partridge, M., Faggian, A., (2013), Innovation, entrepreneurship and economic growth in lagging regions, *Journal of Regional Science*, 53(5), 778-812
- Stoney, C., Cankurtaran, P., Papastathopoulou, P., Hultink, E.J., (2016), Success factors for service innovation: a meta analysis, *Journal of Product Management*, 33(5), 527-548
- Tajeddini, K & Martin, E, (2020), The importance of human related factors on service innovation and performance, *International Journal of Hospitality Management*, 85, p. 102431
- Thambain, H.J., (2003), Managing innovation R&D team, *Research & Development Management*, 33(3), 297-311
- Tseng, M.L., Lin, Y.H., Lim, M.K., Teehankee, B.L., (2015), Using a hybrid method to evaluate service innovation in the hotel industry, *Applied Soft Computing*, 28, 411-421
- Yesil, S., Koska, A., Buyukhese, T., (2013), Knowledge sharing process, innovation capability and innovation performance: an empirical study, *Procedia-Social and Behavioural Sciences*, 75(2013), 217-225



BizNewz 2022
Faculty of Business and Management
Universiti Teknologi MARA Cawangan Terengganu, Kampus Dungun
Sura Hujung, 23000 Dungun, Terengganu, MALAYSIA
Tel: +609-8400400
Fax: +609-8403777
Email: biznewzuitm@gmail.com