

PRESTASI PERKHIDMATAN INOVATIF PIHAK BERKUASA TEMPATAN DI MALAYSIA

Noor Malinjasari Ali

Fakulti Pengurusan & Perniagaan,
Universiti Teknologi MARA (UiTM), Cawangan Terengganu, Malaysia

Nur Najihah Shaaibi

Fakulti Pengurusan & Perniagaan,
Universiti Teknologi MARA (UiTM), Cawangan Terengganu, Malaysia

Mardiah Hamzah

Fakulti Pengurusan & Perniagaan,
Universiti Teknologi MARA (UiTM), Cawangan Terengganu, Malaysia

Hasmida Mohamed Noor

Fakulti Pengurusan & Perniagaan,
Universiti Teknologi MARA (UiTM), Cawangan Terengganu, Malaysia

Suzila Mat Salleh

Fakulti Pengurusan & Perniagaan,
Universiti Teknologi MARA (UiTM), Cawangan Terengganu, Malaysia

Raslina Mohamed Nor

Fakulti Pengurusan & Perniagaan,
Universiti Teknologi MARA (UiTM), Cawangan Terengganu, Malaysia

Ruzaidah Sulong

Fakulti Pengurusan & Perniagaan,
Universiti Teknologi MARA (UiTM), Cawangan Terengganu, Malaysia

Corresponding Author's Email: noorm726@uitm.edu.my

Article history:

Received : 22 Julai 2022

Accepted : 17 Oktober 2022

Published : 21 Oktober 2022

ABSTRAK

Kajian ini dibuat untuk mengkaji faktor penyebab kepada prestasi perkhidmatan inovatif dan menganalisis kaitan antara perkongsian pengetahuan, budaya berpasukan dan motivasi dengan prestasi perkhidmatan inovatif. Kajian ini menggunakan borang soal selidik dan diedarkan sebanyak 159 set secara rawak kepada pekerja pihak berkuasa tempatan yang meliputi semua jabatan di Johor

dan Pahang secara bersemuka tetapi hanya 122 sahaja yang diterima balik dengan kadar maklum balas sebanyak 76.73 peratus. Soalan soal selidik tersebut meliputi prestasi perkhidmatan inovatif, perkongsian pengetahuan, budaya berpasukan, motivasi dan soalan berkaitan demografik. Perisian yang digunakan adalah SPSS (Statistical Package for Sosial Science) untuk menilai hubungan antara prestasi perkhidmatan inovatif dengan perkongsian pengetahuan, budaya berpasukan dan motivasi. Analisis regresi dan korelasi pearson digunakan untuk menentukan hubungan antara pembolehubah-pembolehubah tersebut. Keputusan kajian menunjukkan bahawa perkongsian pengetahuan, budaya berpasukan dan motivasi mempunyai hubungan yang signifikan terhadap prestasi perkhidmatan inovatif. Oleh itu, adalah dicadangkan bahawa pekerja dalam organisasi pihak berkuasa tempatan perlu memastikan pengetahuan dikongsi dan dijadikan amalan, pihak majikan pula perlu menumpukan kepada prestasi individu untuk mewujudkan kesan positif dalam organisasi. Kesimpulannya, kesan daripada perkongsian pengetahuan, budaya berpasukan dan motivasi yang tinggi menyebabkan prestasi perkhidmatan inovatif bertambah cemerlang dan dapat memberi kepuasan kepada pelanggan.

Katakunci: Prestasi Perkhidmatan Inovatif, Motivasi, Perkongsian Pengetahuan, Budaya Berpasukan

PERFORMANCE OF INNOVATIVE SERVICES OF LOCAL AUTHORITIES IN MALAYSIA

ABSTRACT

This study was made to examine the causal factors to innovative service performance and analyze the relationship between knowledge sharing, team culture and motivation with innovative service performance. This study used a questionnaire and distributed a total of 159 sets randomly to local authority employees covering all departments in Johor and Pahang face-to-face but only 122 were received back with a response rate of 76.73 percent. The questionnaire questions cover innovative service performance, knowledge sharing, team culture, motivation and demographic related questions. The software used is SPSS (Statistical Package for Social Science) to evaluate the relationship between innovative service performance and knowledge sharing, team culture and motivation. Regression analysis and pearson correlation were used to determine the relationship between the variables. The results of the study show that knowledge sharing, team culture and motivation have a significant relationship with innovative service performance. Therefore, it is suggested that employees in local authority organizations need to ensure that knowledge is shared and put into practice, while employers need to focus on individual performance to create a positive impact in the organization. In conclusion, the

effects of knowledge sharing, team culture and high motivation cause innovative service performance to improve and can give satisfaction to customers.

Keywords: *Innovative Service Performance, Motivation, Knowledge Sharing, Team Culture*

PENGENALAN

Perkembangan dunia semasa di era globalisasi menuntut kepada suatu sistem yang cekap dan memuaskan hati pelanggan. Ia bukan sahaja penting kepada organisasi yang berorientasikan perniagaan tetapi juga kepada sektor kerajaan yang berhadapan dengan pelbagai karenah manusia. Disebabkan permintaan dan cabaran daripada masyarakat supaya perkhidmatan awam memberikan perkhidmatan yang cekap dan berkesan, agensi kerajaan perlu menjadi lebih inovatif dalam memuaskan hati pelanggan (Rafique et al., 2021). Pelanggan yang berpuas hati pasti akan memberikan maklum balas yang positif apabila sektor kerajaan memberikan perkhidmatan yang terbaik. Untuk mendapatkan prestasi perkhidmatan yang cekap dan konsisten, perkhidmatan yang inovatif dan kebolehan dinamik merupakan penggerak utama kepada prestasi perkhidmatan awam yang memuaskan. Inovasi dalam sektor awam merupakan antara isu yang berkaitan inovasi yang relevan pada masa kini (Sawangnuwatkul & Vadhanasindu, 2021). Inovasi adalah penting pada sektor awam untuk kesinambungan perkhidmatan kebajikan dan membantu sektor awam dalam menghadapi cabaran ekonomi dan cabaran sosial (Paili, Ali, Hamzah, Jaafar & Noor., 2016). Ia menjadi semakin mendesak dalam konteks di mana bajet yang terhad di mana-mana bahagian di dunia tetapi saiz pekerja semakin kurang namun kecekapan dan keberkesanan perkhidmatan perlu dipertingkatkan dan diperkemaskan.

Kritikan rakyat terhadap segelintir kakitangan perkhidmatan awam membuktikan terdapat 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, perkhidmatan mengambil masa yang lama, kakitangan dilihat berlengah dan mengutamakan urusan peribadi walaupun ramai telah menunggu di kaunter, kurangnya iltizam dalam penyampaian perkhidmatan, kesukaran untuk menjejak 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 menyediakan ukuran untuk prestasi perkhidmatan, permasalahan perkhidmatan dan penyampaian perkhidmatan (Tseng, Lim, Lin & Teehanke, 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 baru 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). 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 di 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: 1) mengkaji faktor-faktor yang menjadi penyebab kepada prestasi perkhidmatan inovatif dan 2) menganalisis hubungan antara perkongsian pengetahuan, budaya berpasukan dan motivasi dengan prestasi perkhidmatan inovatif.

ULASAN LITERATUR

Dalam bahagian ulasan literatur ini, ada lima perkara utama yang akan dibincangkan iaitu, prestasi perkhidmatan inovatif, perkongsian pengetahuan, budaya berpasukan, motivasi dan teori berkaitan.

i. 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. (Knox dan Cadavid., 2022; Mennens, Van-Gils., Odekerken-Schroder., Letterie, 2018; Stoney, Cankurtaran., Papastathopoulou., Hultink., 2016; Hanif & Asgher, 2018).

ii. Perkongsian Pengetahuan

Ada banyak takrifan mengenai perkongsian pengetahuan dalam kajian-kajian terdahulu. Ryu, Ho & Han., (2003) menakrifkan perkongsian pengetahuan sebagai suatu tingkah laku seseorang individu menyebarkan pengetahuan dan maklumat yang diperolehi kepada rakan sekerja dalam organisasi. Cummings (2003) menjelaskan perkongsian pengetahuan sebagai salah satu cara organisasi memperoleh pengetahuan daripada organisasi mereka sendiri atau organisasi lain. Yesil, Koska and Buyukhese (2013) mendedahkan 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.

Nguyen et al., (2021) menjelaskan bahawa perkongsian pengetahuan membolehkan pekerja dalam organisasi mengenalpasti peluang dan memperkemas urusan membuat keputusan dan seterusnya mampu berinovatif. 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 and Buyukhese, 2013; Hanif & Asgher, 2018, Nguyen et al., 2021). Berdasarkan beberapa pandangan pengkarya terdahulu, satu hipotesis telah dijana iaitu

H1: Perkongsian pengetahuan mempunyai hubungan dengan prestasi perkhidmatan inovatif.

iii. Budaya Berpasukan

Kejayaan sesuatu organisasi adakalanya bergantung kepada kerja berpasukan. Budaya berpasukan boleh ditakrifkan sebagai suatu set peraturan, kebiasaan, 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 & Shalley (2004) telah menekankan kepada 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. Budaya berpasukan meliputi ruang untuk berkembang daripada segi tindakan, peraturan, kapasiti pekerjaan mahupun sikap individu dalam organisasi yang dikongsi dan ditukar ganti dalam pasukan bekerja di mana mereka bekerja bersama (Nguyen et al., 2021; Berraies dan Chouiref., 2022)

Persekitaran organisasi yang bekerja secara dalam kumpulan dan menjadikan ia sebagai satu budaya adalah suatu faktor penting dalam

mempengaruhi prestasi inovatif (Thambain, 2003). Ada kajian yang mendapati bahawa struktur kumpulan dan proses interaksi berhubungannya secara positif dengan inovasi pasukan dan interaksi kumpulan menjadi perantara hubungan antara heterogeniti pasukan dan inovasi (Ottensbuecher, Gnoth & Jones, 2006; Drach-Zahavy & Somech, 2001). Gilson and Shalley (2004) mendapati bahawa pasukan yang paling kreatif adalah mereka yang menyedari bahawa mereka bekerja dengan tugas yang saling bergantung yang tinggi (high task interdependence) dan tugas mereka memerlukan kreativiti tahap tertinggi. Pasukan yang memiliki darjah perkongsian matlamat yang tinggi, yang mementingkan penyertaan dalam penyelesaian masalah dan bekerja dalam suasana yang menyokong kreativiti akan lebih bekerja secara kreatif. Tambahan pula, mereka yang bekerja dalam pasukan kreatif biasanya akan meluangkan masa bersama, bersosial dengan rakan sepasukan sama ada dalam pejabat mahupun luar pejabat.

Berdasarkan beberapa kajian lepas, (Berraies dan Chouiref., 2022; Nguyen et al., 2021; Hu, Horng & Sun., 2009; Ottensbuecher et al., 2006; Thambain., 2003; Gilson & Shalley.,2004; Drach-Zahavy & Somech., 2001) maka kajian ini mencadangkan bahawa budaya berpasukan adalah berhubungannya dengan prestasi perkhidmatan inovatif iaitu:

H2: Budaya berpasukan adalah berkaitan dengan prestasi perkhidmatan inovatif.

iv. 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). Terutamanya apabila hubungan penting ini 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 baru (Martinez-Sanchez, Vela-Jumenez., & de-Luis-Carnicer., 2011).

Motivasi kepada para pekerja juga membolehkan pekerja mendapat idea menarik dan akhirnya membolehkan organisasi melancarkan perkhidmatan inovatif kepada pasaran awal daripada para pesaing mereka (Martinez-Sanchez et al., 2011). Martinez-Ros & Orfila-Sintes., (2012) dan Tajeddini & Martin (2020) juga telah membuktikan bahawa melabur dalam faktor perkembangan manusia seperti latihan, tahap pendidikan eksekutif dan staf, kreativiti dan motivasi boleh mempengaruhi inovatif dalam industri perkhidmatan. Apabila pekerja mendapat motivasi yang secukupnya, daripada pihak majikan, ia akan memberi kesan yang positif kepada prestasi perkhidmatan inovatif mereka. Melalui kajian-kajian terdahulu (Prajogo & Ahmed., 2006; Martinez-Sanchez et al., 2011; Martinez-Ros & Orfila-Sintes., 2012; Stephens et al., 2013; Tajeddini & Martin., 2020),

dengan ini kajian mencadangkan bahawa motivasi adalah berhubungan dengan prestasi perkhidmatan inovatif iaitu:

H3: Motivasi adalah berkaitan dengan prestasi perkhidmatan inovatif.

v. Kaitan Antara Motivasi, Perkongsian Pengetahuan dan Budaya Berpasukan Dengan Prestasi Perkhidmatan Inovatif

Amalan pengurusan sumber manusia termasuk dalam memberikan motivasi memudahkan tingkah laku inovatif pekerja dan inovatif secara keseluruhan kepada organisasi (Weerakoon et al., 2019). Weerakoon et al., (2019) juga mencadangkan agar pengurusan sumber manusia dipertingkatkan kepada pengurusan pengetahuan yang membolehkan para pekerja melibatkan diri dalam pewujudan pengetahuan dan aktiviti perkongsian untuk menyokong tingkah laku inovatif dan menyebabkan wujudnya perkongsian pengetahuan (Minbeava., 2013) memandangkan pengurusan pengetahuan mempertingkatkan aliran pengetahuan dalam organisasi. Interaksi sosial sesama pekerja dapat meningkatkan budaya kerja berpasukan dalam organisasi (Hu et al., 2009) dan seterusnya perkhidmatan inovatif dapat dilaksanakan dengan jayanya. Dengan ini, kami mencadangkan bahawa:

H4: Motivasi, pengurusan pengetahuan dan budaya berpasukan adalah berkaitan dengan prestasi perkhidmatan inovatif.

vi. Teori Berkaitan Prestasi Perkhidmatan Inovatif

Teori Berasaskan Sumber (Resource-based theory –RBT) mencadangkan bahawa prestasi organisasi adalah bergantung kepada keunikan strategik sumber yang organisasi perlu miliki dan penerahan tenaga kerja secara efektif (Barney et al., 2011). Sumber strategik ini termasuklah kewangan, fizikal, tenaga manusia, dan aset organisasi yang digunakan organisasi dalam mengeluarkan dan menyampaikan perkhidmatan kepada pelanggan. Untuk mencapai keperluan yang digariskan dalam RBT, organisasi memerlukan pekerja yang sangat berkualiti (Takeuchi et al., 2007) lebih-lebih lagi untuk memuaskan hati pelanggan. Pekerja adalah strategik di mana organisasi membangunkan dan membina hubungan dan jaringan terutama dalam pengurusan pengetahuan dan budaya berpasukan (Singh, Mazzuchelli, Vessal & Solidoro., 2021). Oleh itu, kepimpinan dalam organisasi perlu menggerakkan modal manusia untuk intra organisasi dan integrasi dalam cara yang bersesuaian untuk mencapai matlamat organisasi melalui motivasi kepada pekerja atau ganjaran. Pengetahuan sebagai sumber dimasukkan dalam pelbagai entiti dalam organisasi termasuk dalam amalan dan tingkah laku perkongsian pengetahuan untuk prestasi inovatif. (Takeuchi et al., 2007; Hu et al., 2009; Barney et al., 2011; Weerakoon et al., 2019; Singh et al., 2021).

KAEDAH KAJIAN

Bahagian ini membincangkan kaedah yang diguna pakai dalam kajian ini, teknik pengedaran soal-selidik, reka bentuk kajian dan prosedur pengumpulan data.

Kaedah Pengumpulan Data Dan Analisis Data

Set soal selidik telah diambil dan disesuaikan daripada kajian terdahulu (Hu et al., 2009; Lin, 2007; Chow & Chan., 2008; Zameer., Ali., Nisar & Amir., 2014). Soal selidik yang merupakan pengumpulan data secara primer digunakan untuk mengkaji hubungan antara pemboleh utama bersandar dan pembolehubah tidak bersandar dalam kajian ini. Soalan berkaitan dengan prestasi perkhidmatan inovatif menggunakan skala Likert daripada 1 hingga 5, 1 untuk sangat tidak bersetuju dan 5 untuk sangat bersetuju menggunakan 5 soalan yang disesuaikan daripada Hu et al., (2009). Soalan berkaitan dengan perkongsian pengetahuan juga menggunakan skala Likert 1-5 dan mempunyai 5 soalan yang disesuaikan daripada soalan Lin (2007) Manakala soalan berkaitan dengan budaya berpasukan disesuaikan daripada soalan Hu et al., (2009) dan soalan daripada Chow dan Chan (2008) mempunyai 5 soalan yang menggunakan skala Likert juga. Motivasi pula disesuaikan daripada Zameer et al., (2014) yang mempunyai 5 soalan dan menggunakan skala Likert. Soalan berkaitan dengan demografik juga telah diberikan dan menggunakan data ordinal dan data nominal. Soal selidik ini menggunakan soalan tertutup untuk memudahkan pengukuran dan analisis data. Soal selidik ini telah diedarkan secara rawak kepada sebahagian pekerja pihak berkuasa tempatan meliputi semua jabatan. Soal selidik melibatkan maklumat mengenai prestasi perkhidmatan inovatif, perkongsian pengetahuan, budaya berpasukan, motivasi dan soalan berkaitan demografik. Sebanyak 159 set soal selidik telah diedarkan kepada respondens iaitu pekerja pihak berkuasa tempatan di sekitar Johor dan Pahang secara bersemuka tetapi hanya 122 sahaja yang diterima balik dengan kadar maklum balas sebanyak 76.73 peratus. Perisian SPSS (Statistical Package for Sosial Science) versi 21 telah digunakan untuk menganalisis data. Analisis regresi pelbagai dan korelasi pekali pearson digunakan untuk menentukan hubungan antara prestasi perkhidmatan inovatif dengan perkongsian pengetahuan, budaya berpasukan dan motivasi.

DAPATAN KAJIAN

Semua soal selidik telah diedarkan kepada respondens dan telah diukur menggunakan Cronbach Alpha untuk menguji kebolehpercayaan kesemua pembolehubah yang mewakili pemboleh ubah bersandar mahupun pembolehubah tidak bersandar. Berdasarkan keputusan yang dianalisis, kesemua item adalah boleh dipercayai memandangkan kesemua pembolehubah mempunyai konsistensi dalaman yang baik antara 0.8-0.95 dan mengikut Sekaran dan Bougie (2016), sekiranya ia terletak dalam julat tersebut, maka ia boleh diterima sebagai pembolehubah yang boleh dipercayai. Untuk makluman, prestasi perkhidmatan

inovatif mempunyai kebolehpercayaan sebanyak 0.897 diikuti dengan perkongsian pengetahuan (0.889), motivasi (0.865) manakala budaya berpasukan (0.815). Bagi deskriptif analisis pula, 52.5 peratus yang menjawab mewakili wanita dan selebihnya lelaki, kebanyakan respondens berumur antara 21-30 tahun (43.4 peratus) diikuti 31-40 tahun (30.3 peratus) seterusnya 41-50 tahun (13.9 peratus) dan berumur 50 tahun ke atas (12.3 peratus). Kebanyakan respondens mempunyai SPM (41.0 peratus) untuk kelayakan mereka diikuti dengan Ijazah Sarjana Muda (27.0 peratus), Diploma (24.6 peratus), STPM (5.7 peratus) dan memiliki Ijazah Sarjana sebanyak (1.6 peratus). Untuk jawatan pula, yang tertinggi adalah sebagai kerani (48.4 peratus) diikuti lain-lain (29.5 peratus), pegawai (11.5 peratus) dan pembantu am (10.7 peratus). Untuk pengalaman kerja, yang tertinggi adalah bekerja 11 tahun dan ke atas (31.1 peratus) diikuti bekerja kurang dari setahun (21.3 peratus), diikuti 6-10 tahun bekerja (19.7 peratus), 1-2 tahun (17.2 peratus) dan 3-5 tahun (10.7 peratus). Manakala untuk tempat pula, 73.8 peratus mewakili Pahang manakala selebihnya adalah dari Johor.

Jadual 1: Analisis Pekali Korelasi Pearson

		Prestasi Perkhidmatan Inovatif	Perkong-sian Pengetahuan	Budaya Berpasukan	Motivasi
Prestasi perkhidmatan Inovatif	Korelasi Pearson (Sig 2-tailed)	1	0.734**	0.758**	0.704**
Perkongsian Pengetahuan	Korelasi Pearson (Sig 2-tailed)	0.734**	1	0.731**	0.638**
Budaya Berpasukan	Korelasi Pearson (Sig 2-tailed)	0.758**	0.731**	1	0.810**
Motivasi	Korelasi Pearson (Sig 2-tailed)	0.704**	0.638**	0.810**	1

**korelasi adalah signifikan pada tahap 0.01 (2 tailed), signifikan: 0.00., N = 122

Jadual 1 menunjukkan hubungan antara pembolehubah. Keputusan Pekali Korelasi Pearson membuktikan bahawa kesemua pembolehubah adalah berkaitan di mana, hubungan yang kuat adalah antara prestasi perkhidmatan inovatif dengan budaya berpasukan (0.758) diikuti oleh perkongsian pengetahuan (0.734). Yang terendah

perkaitan antara prestasi perkhidmatan inovatif dengan pembolehubah tidak bersandar adalah motivasi (0.704) sungguhpun setiap hubungan adalah sederhana kuat kerana melebihi 0.7 sebagaimana ditunjukkan dalam Jadual 1.

Jadual 2: Ringkasan Analisis Regresi Pelbagai

Ringkasan Anova					Toleransi Statistik				
R	R Square	F	Sig.	Item	Beta	t	Sig.	Kolineariti	VIF
.812 ^a	.660	76.281	.000 ^b	Perkongsian Pengetahuan	.365	4.608	.000	.459	2.179
				Budaya Berpasukan	.319	3.070	.003	.267	3.746
				Motivasi	.213	2.339	.023	.340	3.940

a: pembolehubah bersandar – prestasi perkhidmatan inovatif; $p < 0.05$

Tiada isu multikolineariti dalam kajian ini memandangkan nilai toleransi adalah tidak kurang daripada 0.1 dan VIF juga mempunyai nilai yang tidak melebihi 10 (Pallant, 2016). Para penyelidik menggunakan analisis regresi pelbagai kerana selain bebas daripada isu kolineariti, kajian ini juga bebas daripada isu singulariti memandangkan tiada pembolehubah bebas yang merupakan kombinasi pembolehubah bebas yang lain. Tiada juga titik terencil dalam analisis ini dan taburan data adalah normal (Pallant, 2016). Jadual 2 menunjukkan bahawa perkongsian pengetahuan, budaya berpasukan dan motivasi menjelaskan 66.0 peratus varians dalam prestasi perkhidmatan inovatif ($F = 76.281$, $P = 0.000$) manakala 34.0 peratus lagi mungkin dijelaskan oleh faktor lain seperti kepimpinan bertransformasi, struktur organisasi dan lain-lain. Nilai F boleh digunakan untuk menentukan sama ada ujian statistik yang dijalankan adalah signifikan. Nilai F juga menunjukkan kesemua pembolehubah tidak bersandar atau pembolehubah bebas seperti perkongsian pengetahuan, budaya berpasukan dan motivasi adalah boleh dipercayai dan kesemua pembolehubah tersebut adalah signifikan.

Jadual 2 juga menunjukkan yang ketiga-tiga pembolehubah tidak bersandar adalah berkaitan dengan prestasi perkhidmatan inovatif iaitu nilai signifikan adalah lebih kecil dari 0.05 dengan perkongsian pengetahuan mempunyai nilai signifikan 0.000, budaya berpasukan mempunyai nilai signifikan 0.003 dan motivasi mempunyai nilai signifikan 0.023 manakala keseluruhan pembolehubah tidak bersandar mempunyai nilai signifikan 0.000. Daripada kesemua pembolehubah tidak bersandar, pengurusan pengetahuan ($\beta = 0.365$) menjadi penyumbang unik yang tertinggi untuk menjelaskan prestasi perkhidmatan inovatif apabila varians yang dijelaskan oleh pembolehubah-pembolehubah dalam model ini dikawal dan ini diikuti oleh budaya berpasukan dan motivasi. Oleh itu, boleh dirumuskan bahawa kesemua hipotesis, H1, H2, H3 dan H4 adalah disokong.

Jadual 3: Ringkasan Penemuan Kajian

Hypothesis	Anggapan	Analisis	Sig.	Keputusan
H ₁	Hubungan antara perkongsian pengetahuan dan prestasi perkhidmatan inovatif	Regresi pelbagai dan pekali korelasi pearson	p = .000	Hubungan signifikan Sokong
H ₂	Hubungan antara budaya berpasukan dan prestasi perkhidmatan inovatif	Regresi pelbagai dan pekali korelasi pearson	p = 0.003	Hubungan signifikan Sokong
H ₃	Hubungan antara motivasi dan prestasi perkhidmatan inovatif	Regresi pelbagai dan pekali korelasi pearson	p = 0.023	Hubungan signifikan Sokong
H ₄	Hubungan antara perkongsian pengetahuan, budaya berpasukan, motivasi dengan prestasi perkhidmatan inovatif	Regresi pelbagai dan pekali korelasi pearson	p = .0000	Hubungan signifikan Sokong

RUMUSAN DAN CADANGAN MASA HADAPAN

Sebagai kesimpulan, dapat dirumuskan bahawa matlamat kajian iaitu mengkaji faktor-faktor yang berkaitan dengan prestasi perkhidmatan inovatif telah dicapai. Melalui beberapa literatur berdasarkan kajian-kajian yang telah lepas, pengkaji telah mendapati bahawa perkongsian pengetahuan, budaya berpasukan dan motivasi adalah antara faktor yang berkaitan dan banyak dibahas oleh pengkaji-pengkaji sebelum ini, manakala objektif kedua iaitu menganalisis hubungan antara prestasi perkhidmatan inovatif dengan perkongsian pengetahuan, budaya berpasukan dan motivasi, para pengkaji mendapati

wujudnya hubungan yang signifikan antara prestasi perkhidmatan inovatif dengan pembolehubah-pembolehubah tidak bersandar yang dinyatakan. Memandangkan perkongsian pengetahuan, budaya berpasukan dan motivasi berhubung positif dengan prestasi perkhidmatan inovatif, maka untuk mencapai prestasi perkhidmatan inovatif yang cemerlang, para pekerja dalam organisasi pihak berkuasa tempatan dicadangkan untuk membangunkan dan memastikan pengetahuan dikongsi dan dijadikan amalan serta mewujudkan budaya berpasukan yang selesa kerana budaya berpasukan yang baik akan meningkatkan prestasi perkhidmatan inovatif. Seterusnya pihak majikan atau pengurus organisasi perlu menumpukan kepada prestasi individu dengan mengalakkan dan memuaskan kehendak mereka dan memotivasikan mereka untuk mewujudkan kesan positif dalam organisasi. Kesan daripada perkongsian pengetahuan, budaya berpasukan dan motivasi yang tinggi akan menyebabkan prestasi perkhidmatan inovatif bertambah cemerlang yang akhirnya akan menuju kepada kepuasan pelanggan.

Untuk kajian masa hadapan, dicadangkan untuk mempertimbangkan aspek modal intelek organisasi dan dikaitkan dengan pengurusan sumber manusia dan organisasi serta melihat kesan interaksi perkongsian pengetahuan, budaya berpasukan dan motivasi kepada modal intelek organisasi. Kedua, kerana kajian ini dibuat dengan saiz sampel yang sedikit dan hanya berfokus kepada dua negeri sahaja, maka adalah dicadangkan saiz sampel yang lebih besar dengan perbandingan antara negara untuk memahami mengenai prestasi perkhidmatan inovatif dengan lebih mendalam. Akhirnya, kajian ini merupakan sebuah kajian kuantitatif di mana soal-selidik merupakan soalan tertutup, maka dicadangkan untuk kajian masa hadapan, menggunakan kaedah kualitatif yang menyediakan soalan yang lebih mendalam dan menyediakan ruang tambahan untuk teori akademik yang lebih mantap.

RUJUKAN

- Barney, J.B., Ketchen J.R.,D.J., Wright.M., (2011). The future of resource base theory: revitalization or decline? *Journal of .Management*, 37(5), 1299-1315
- Berraies, S., Chouiref, A., (2022). Exploring the effect of team climate on knowledge management in teams through team work engagement evidence from knowledge intensive frms. *Journal of Knowledge Management*, 1-28
- 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
- Chow, W.S& Chan, L.S., (2008), Social network, social trust and shared goals in organizational knowledge sharing, *Information and Management*, 45(7), 458-465

- 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
- Knox, S & Cadavid, C-M (2022): A practice approach to fostering employee engagement in innovation initiatives in public service organisations, *Public Management Review*, DOI: 10.1080/14719037.2022.2055775
- 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
- Lin, H-F., (2007)., Knowledge sharing and firm innovative capability: an empirical study, *International Journal of Manpower*, 28(3/4), 315-332
- Martinez-Ros, E., & Orfilla-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
- Minbeava, D.B., (2013), Strategic HRM in building micro foundation of organizational knowledge based performance, *Human Resource Management Review*, 23(4), 378-390
- Nguyen, P., Nguyen, N.T.T., Nguyen, Q.T.T., Vo, N.T.T., Dinh, V.P (2021), How can knowledge sharing be influenced by organizational social capital, workplace friendship, team culture and public service motivation in the public sector, *Journal of International Business and Entrepreneurship Development*, 13(2), 2021, 129-151.

- 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
- Pallant, J. (2016). *SPSS Survival Manual: A Step by Step Guide to Data Analysis Using IBM SPSS* (6th Edition. London, UK, McGraw-Hill Education
- Prajogo, D., & Ahmed, P., (2006)., Relationships between innovation stimulus, and innovation performance, *Research & Development Management*, 36(5), 499-515
- Rafique, M.A., Hou, Y., Chudhery, M.A.Z., Gull, N., Ahmed, S.J (2021), The dimensional linkage between public service motivation and innovative behaviour in public sector institutionsl the mediating role of psychological empowerment, *Journal of Innovation Management*, 1400-1600, 2021-0098
- 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
- Sekaran, U., and Bougie, R. (2016). *Research methods for business a skill-building approach*. Chichester: Wiley
- 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 inovation and performance, *International Journal of Hospitality Management*, 85, p. 102431
- Takeuchi, R., Lepak, D.P., Wong, H., Takeuhchi K., (2007), An empirical examination of the mechanismss mediating high performance work systems and the performance of Japanese organizationa, *Journal Applied Psychology*, 92(4), 1069-1083
- 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
- Weerakoon, C., McMurray, A.J., Rametse, N.M., Arenius, P.M., (2019), Social capital and innovativeness of social enterprises: opportunity-motivation ability and knowledge creation as mediator, *Knowledge Management Research and Practice*, 1-15.
- 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
- Zameer, H., Ali, S., Nisar, W., Amir, M., (2014), The impact of the motivation on the employee's performance in beverage industry of Pakistan, *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*, 4(1), 293-298