

Memupuk budaya kreatif dan inovatif sektor awam

Oleh ISMAIL AWANG

SEMASA pembentangan Bajet 2012 lalu, Perdana Menteri, Datuk Seri Najib Tun Razak menyatakan bahawa fokus kedua yang diberi penekanan daripada lima fokus utama Bajet 2012 adalah mengungguli modal insan, mencerna kreativiti dan mencetus inovasi.

Kata beliau, inovasi perlu diterap dan diamalkan oleh semua sektor, termasuk swasta, awam, pertubuhan bukan kerajaan (NGO), ibu bapa, institusi pengajian tinggi, pelajar sekolah, hatta kanak-kanak prasekolah.

Sehubungan itu, Perdana Menteri mengumumkan 2012 sebagai tahun Gerakan Inovasi Nasional. Bagi menjayakan hasrat ini, kerajaan mengatur beberapa inisiatif strategik dengan peruntukan RM100 juta bagi dilaksanakan dalam tahun itu.

Dalam konteks pengurusan kerajaan, inovasi bererti cetusan idea-idea kreatif yang dapat meningkatkan kualiti dan produktiviti penyampaian perkhidmatan. Inovasi boleh berbentuk produk, perkhidmatan, proses dan teknologi.

Anggota perkhidmatan awam perlu berfikir kritis dan konstruktif dalam menunaikan tanggungjawab dengan mencari penyelesaian kreatif dan inovatif sehingga menjangkau pemikiran dan keberanian untuk bereksperimen dengan menggunakan kaedah kerja baru di luar kotak kelaziman. Justeru, budaya inovatif menjadi agenda penting nasional dalam menghasilkan perubahan berimpak besar kepada Malaysia.

Perkhidmatan awam perlu menumpu kepada usaha mempertingkatkan sistem pe-

nyampaian perkhidmatan dengan barisan hadapan yang lebih berinovatif selaras dengan matlamat program transformasi bagi mewujudkan enjin baru bagi melaksanakan perubahan dan membina momentum dalam menyampaikan hasrat besar kepada rakyat dengan segera.

Persekitaran dan budaya kerja di dalam organisasi perlu mendorong kepada penyuburan nilai-nilai inovasi dan kreativiti. Perubahan sikap bagi memupuk budaya inovasi dan kreativiti di dalam organisasi perlu bermula daripada pucuk kepimpinan atasan.

Pihak pengurusan organisasi perlu berjiwa kreatif dan inovatif bagi memastikan nilai-nilai kreativiti dan inovasi benar-benar dihayati dan menjadi budaya kerja sekalian anggota di dalam organisasinya.

Menurut Roffe (1999), sesebuah organisasi yang mempunyai komitmen dan penglibatan menyeluruh daripada pihak pengurusan atasan akan dapat menyuburkan iklim dan suasana kreatif di dalam organisasi. Gaya pengurusan dalam kepimpinan sesebuah organisasi banyak mempengaruhi perkembangan kreativiti dan inovasi di kalangan anggota organisasi.

Gaya pengurusan yang terlalu autokratik secara umumnya tidak menggalakkan bagi penyuburan idea, berbanding gaya pengurusan yang bersifat demokratik yang kebanyakan keputusan dibuat secara kompromi dan konsensus ramai.

Para pekerja menjadi berani untuk mengeluarkan idea bagi membangunkan organisasinya. Lebih-lebih lagi sekiranya penghargaan diberikan kepada pekerja yang dapat memberikan sumbangan idea dan pemikiran yang bernas.

Menurut Mohd. Azhar Abd. Hamid (2004), gaya pengurusan autokratik dan kurang memberi penekanan kepada komunikasi dua hala akan mengakibatkan persekitaran dan 'mood' pekerja menurun. Kesannya produktiviti atau penghasilan kerja oleh pekerja tidak mencapai objektif yang disasarkan.

Apabila pekerja merasai kehadiran mereka tidak dihargai, maka akan mengakibatkan mereka tidak bersemangat melaksanakan kerja yang dipertanggungjawabkan. Keadaan seperti ini biasa berlaku dalam mana-mana organisasi.

Dorongan dan sokongan bagi berkreatif dan berinovatif yang diberikan oleh pihak pengurusan atasan terhadap pekerjaannya menyebabkan mereka merasai diri diperlukan oleh organisasi.

Dalam konteks kreativiti dan inovasi, gaya pengurusan yang terlalu autokratik perlu diminimumkan agar wujud suasana yang kondusif untuk berkreatif. Gaya pengurusan demokratik perlu menjadi amalan kerana ia dapat merangsang pertumbuhan budaya inovasi dan kreativiti di dalam organisasi.

Birokrasi dikatakan mendatangkan kesan yang negatif kepada persekitaran yang kreatif. Birokrasi wujud apabila setiap proses dan prosedur perlu mengikut peraturan protokol dan arahan kerja yang telah digariskan. Langkah demi langkah mesti dipatuhi sehinggakan tiada ruang untuk berkreativiti.

Menurut pemikiran lateral yang dicipta oleh Edward de Bono, alternatif-alternatif baru perlu sentiasa dicari. Tujuan terakhir pemikiran lateral bukanlah untuk menilai

apa yang salah dan apa yang betul, tetapi untuk menerbitkan idea-idea, pendekatan-pendekatan, dan sudut-sudut pandangan baru dengan menolak cengkaman idea-idea lapuk.

Ruang dan peluang perlu diberi oleh pihak pengurusan atasan kepada para pekerja untuk menyumbangkan idea kreatif. Dalam konteks hubungan majikan-pekerja, majikan perlu menyuburkan semangat untuk berkreatif di kalangan pekerjanya, di samping membanteras kekangan mental yang lazim berlaku di kalangan anggota organisasi yang menjadi halangan kepada proses pemikiran kreatif seperti takut gagal, takut dikritik, takut mengambil risiko dan sebagainya.

Organisasi pembelajaran memainkan peranan penting dalam merangsangkan kreativiti di kalangan individu di dalam organisasi. Pembelajaran berterusan mestilah dipupuk dan dikembangkan untuk membina organisasi pembelajaran. Untuk menjadi kreatif dan inovatif seseorang itu perlu berkemahiran dan berilmu pengetahuan.

Budaya pembelajaran seperti membaca, berbincang, membuat penyelidikan, berkursus, berseminar, melanjutkan pelajaran dan penganjuran berbagai majlis ilmu yang melibatkan anggota organisasi perlu terus dipupuk dan dikembangkan kerana ia menjadi sumber kepada cetusan idea kreatif dan inovatif.

Jabatan atau agensi kerajaan perlu merancang dan seterusnya melaksanakan berbagai aktiviti bagi pembudayaan inovasi, umpamanya dengan menggalakkan penubuhan Kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK) bagi memberi ruang dan peluang kepada

anggota organisasi menyuarakan sesuatu cadangan bagi menyelesaikan masalah kerja, atau pun mengemukakan cadangan inovasi yang dapat meningkatkan lagi sistem penyampaian perkhidmatan.

Pelbagai mekanisme perlu diwujudkan untuk menggalakkan anggota organisasi mengemukakan idea kreatif dan inovatif yang boleh memberi manfaat kepada organisasi dan pelanggan.

Lebih banyak program mendekati masyarakat perlu dilaksanakan bagi membolehkan rakyat mengemukakan aduan, input, cadangan inovasi atau sebarang cadangan bagi menambah baik sistem penyampaian perkhidmatan.

Sistem penyampaian perkhidmatan kepada rakyat perlu lebih kreatif dan inovatif supaya perkhidmatan yang diberikan bersifat melangkaui kebiasaan, iaitu memberi perkhidmatan yang lebih daripada kebiasaan dan melangkaui jangkauan pelanggan.

Antaranya, perkhidmatan hendaklah lebih cepat, cekap dan berkesan yang mampu memberi kesan positif kepada pelanggan, dan pelanggan bukan sahaja berpuas hati, tetapi merasa seronok dan gembira dengan perkhidmatan yang diberikan.

Kesimpulannya usaha-usaha yang lebih terancang perlu dilaksanakan bagi mengembangkan budaya inovasi dan kreativiti dalam perkhidmatan awam selaras dengan aspirasi kerajaan iaitu agenda transformasi negara perlu berpaksikan inovasi dan kreativiti dan 2012 sebagai tahun Gerakan Inovasi Nasional.

PENULIS ialah Pengarah Urus Setia Integriti dan Inovasi Kelantan.