

## **Impak Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Berteraskan Syariah MS 1900 Kepada Penjana Inovasi di Mahkamah Syariah Negeri Melaka**

*Impact of Implementing the Shariah-Based Quality Management System 1900 on Innovation  
in the Shariah Court of Malacca*

**Nur Fatin Nabilah Binti Shahrom\***

Tel: +6014-6632043 E-mel: nurfabyla@gmail.com

**Siti Arni Basir (Pengarang Penghubung)\***

Tel: +6013-2512486 E-mel: sitiarni@um.edu.my

\*Akademi Pengajian Islam, Universiti Malaya (UM)  
Kuala Lumpur 50603, Malaysia

### **Abstrak**

Artikel ini memfokuskan kepada impak pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Berteraskan Syariah MS 1900 kepada penjana inovasi di Mahkamah Syariah Negeri Melaka (MSNM) yang merupakan antara Mahkamah Syariah terawal yang dipersijilkan dengan MS 1900. Kajian ini dilaksanakan dengan strategi kajian kes dengan menggunakan teknik temu bual separa berstruktur dengan melibatkan 11 orang informan yang terdiri daripada Pengurusan Tertinggi dan Jawatankuasa Pelaksana MS 1900 di MSNM. Hasil kajian ini dianalisis dengan menggunakan teknik analisis tematik dengan bantuan perisian Atlas.ti 8. Hasil kajian menunjukkan pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900 di MSNM telah menjana beberapa inovasi bagi meningkatkan kualiti perkhidmatan di Mahkamah Syariah Negeri Melaka. Terdapat lima projek inovasi iaitu EZ Trace, IQ-Court, Two Easy, Track and Take dan CS Penalti. Hasil kajian ini menyumbang kepada pembangunan ilmu berkenaan penjana inovasi sebagai impak daripada pelaksanaan MS 1900 kerana kajian seperti ini belum pernah dikaji oleh pengkaji lepas. Hasil kajian ini juga dapat meyakinkan institusi-institusi kehakiman syariah yang lain untuk melaksanakan SPK MS 1900 kerana ianya mampu menjadi pemangkin inovasi di mahkamah Syariah.

**Kata Kunci:** Sistem Pengurusan Kualiti; MS1900 Inovasi; Institusi Kehakiman Syariah.

### **Abstract**

This article focuses on the impact of the implementation of the Shariah-Based Quality Management System (MS)-1900 towards innovation at the Shariah Court of Malacca, which is one of the earliest Malaysian Syariah Courts to be certified with MS-1900. This study was conducted using the case study approach, with semi-structured interviews involving 11 respondents from the Top Management and the MS-1900 Steering Committee at Shariah Court of Malacca. The results of this study were analyzed using thematic analysis techniques with the help of Atlas.ti 8. Results showed that implementing the MS 1900 in the Malaccan Shariah Court has generate several innovations that help improve the quality of services. There had been five main innovations: EZ Trace, IQ-Court, Two Easy, Track and Take, and CS Penalty. The results of this study help contribute to the development of knowledge regarding the generation of innovation as an impact of implementing MS-1900, the fact that such a study had never been carried out previously. The results of this study could also encourage other legal institutions to implement MS-1900 as a catalyst for innovation in Shariah courts.

**Keywords:** *Shariah-Based Quality Management System; MS 1900; Innovation; Shariah Courts*

## **Pendahuluan**

Perkembangan semasa telah berubah daripada aktiviti berasaskan kecekapan semata-mata kepada aktiviti menggabungkan kecekapan dengan inovasi yang menjadi nilai tambah kepada produk dan perkhidmatan (Wahid Omar, 2015). Amalan inovasi bukan lagi perkara asing di Malaysia. Hal ini kerana pelbagai agenda, program dan aktiviti yang mana telahpun menjadikan amalan inovasi suatu gagasan di peringkat negara. Misalnya, budaya kreativiti dan inovasi dalam pengurusan telah mula dipupuk sejak tahun 1982 menerusi Kumpulan Meningkatkan Mutu Kerja (KMK) yang kini telah ditambahbaik pelaksanaannya pada tahun 2010 kepada Kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK) dan dilaksanakan di sektor-sektor kerajaan sehingga kini.

Tambahan pula, amalan inovasi dalam Sistem Pengurusan Kualiti Berteraskan Syariah MS 1900 boleh dilihat daripada matlamat dan tujuan inovasi itu sendiri yang mana tujuan inovasi dilaksanakan adalah untuk memastikan sesebuah institusi, agensi mahupun organisasi sentiasa kompetitif dan berdaya saing dalam menghadapi perubahan global yang semakin pantas dengan menggunakan mekanisme tertentu agar dapat memenuhi atau melangkaui kepuasan hati pelanggan (Jabatan Penerangan Malaysia, 2012).

## **Sistem Pengurusan Kualiti Berteraskan Syariah MS 1900: 2014**

Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900: 2014 (Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah) adalah penambahbaikan kepada SPK MS 1900: 2005 (Sistem Pengurusan Kualiti Keperluan Menurut Perspektif Islam) Manual Malaysian Standard (2014).

Penubuhan standard piawaian SPK MS 1900 ini merupakan hasil cetusan idea oleh Mantan Pengerusi SIRIM Berhad, Tun Ahmad Sarji Abdul Hamid. Cetusan idea ini adalah keprihatinan beliau yang merasakan perlu wujud satu sistem pengurusan yang menerapkan nilai-nilai Islam dalam kalangan pekerja organisasi di Malaysia yang mana merupakan sebuah negara Islam berdasarkan peruntukan dalam Perlembagaan Malaysia.

Menerusi sistem ini, dipercayai bahawa nilai-nilai Islam dapat diterapkan dalam kalangan pekerja sesuatu organisasi. Justeru, bagi merealisasikan SPK ini, satu jawatankuasa khas ditubuhkan, iaitu, Jawatankuasa Standard, yang dianggotai oleh lapan badan dan organisasi utama – Institut Kefahaman Islam Malaysia (IKIM), SIRIM, Suruhanjaya Pencegahan Rasuah, Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN), Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU), Persatuan Pengguna Islam Malaysia (PPIM) dan pakar-pakar daripada UIA. Sehingga kini, sebanyak 38 buah organisasi telah berjaya memperoleh persijilan SPK MS 1900 ini dalam ruang skop yang berbeza sejak MS 1900: 2005 diperkenalkan (Loo Soon Khai, 2019).

Selanjutnya, SPK MS 1900: 2005 ini telah ditambah baik kepada versi baru, iaitu, Sistem Pengurusan Kualiti Berteraskan Syariah MS 1900: 2014. Walaupun telah digantikan kepada versi baru, SPK MS 1900: 2014 yang kini tidak jauh beza dengan SPK MS 1900: 2005. Menurut Muhammad Hisyam Mohamad dan Fadilah Mansor (2018:179-197), ada lima perubahan ketara yang dilakukan di dalam MS 1900: 2014, iaitu:

- i. Perubahan pada tajuk standard manual iaitu Sistem Pengurusan Kualiti-Keperluan Dari Perspektif Islam (Quality Management Systems Requirements

from Islamic Perspectives) kepada Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah-Keperluan dengan Panduan (Semakan Pertama) (Shariah-based Quality Management Systems-Requirements with Guidance (First Revision).

- ii. Unsur-unsur dan keperluan syariah yang dahulunya diletakkan di dalam petak teks telah dikeluarkan dan dijadikan sebagai sebahagian daripada teks dokumen.
- iii. Pengenalan kepada keperluan titik kawalan kritikal syariah dalam proses dan aktiviti organisasi.
- iv. Pengenalan berkaitan pengurusan nilai organisasi.
- v. Pengenalan lampiran panduan penggunaan standard ini.

Seterusnya, standard piawai SPK MS 1900 ini mempunyai tiga objektif utama iaitu:

- i. Memupuk, menambah baik dan mengimplementasi kehendak syariah dalam sistem pengurusan kualiti sesebuah organisasi yang mana menekankan aspek nilai universal.
- ii. Meningkatkan tadbir urus yang cemerlang dan kecekapan organisasi yang teguh dengan prinsip-prinsip Islam.
- iii. Meneguhkan keyakinan dan meningkatkan kepuasan terhadap organisasi dalam kalangan orang Islam dan pihak berkepentingan yang lain.

Telah banyak pengkaji yang membahaskan isu-isu berkaitan pengurusan yang melibatkan pengurusan di peringkat mahkamah syariah. Isu pengurusan kualiti pertama adalah berkaitan bebanan kerja serta

timbunan kes yang tidak dapat diselesaikan dalam tempoh yang telah ditetapkan (Ramizah dan Khairunnasriah, 2019). (Siti Zubaidah et al, 2011).

Contohnya, tempoh masa yang lama bagi sebutan kes atau tiada penetapan tarikh sebutan kes. Isu ini memberi kesan kepada penangguhan penyelesaian kes seperti pihak isteri terpaksa menunggu keputusan mahkamah syariah bertahun-tahun berhubung kes perceraian, hadanah, pembahagian harta sepencarian dan tuntutan nafkah (Zin et al, 2015). Siti Zubaidah et al (2011) menegaskan bahawa keadilan yang tertangguh adalah keadilan yang tertolak.

Seterusnya lagi, isu pengurusan kualiti yang dihadapi mahkamah syariah adalah ketiadaan penyelarasan dan keseragaman proses kerja antara ibu pejabat mahkamah syariah dan di peringkat cawangan (Ramizah dan Khairunnasriah, 2019).

Kesan kepada ketidakseragaman ini memberi kesan daripada sudut kekeliruan orang awam untuk berurusan dengan pihak mahkamah syariah jika berada di cawangan yang berbeza dari cawangan yang lain. Misalnya, kekangan tiada keselarasan amalan arahan, urusan pemfailan dokumen pendaftaran kes, pertindihan kes antara Mahkamah Rendah Syariah dan Mahkamah Tinggi (Portal Rasmi Jabatan Kehaiman Syariah Malaysia).

Selain itu, institusi kehakiman syariah menghadapi persepsi negatif masyarakat terhadap kemampuan Mahkamah Syariah dalam menyelesaikan kes-kes umat Islam. Persepsi negatif ini timbul disebabkan oleh isu tertunggak, pendaftaran dan perbicaraan kes yang tidak teratur serta kemudahan infrastruktur yang lemah (Mazni, 2016:97). Sedangkan institusi kehakiman syariah di Malaysia kini ke arah memperkasakan pengurusan kualiti dalam menyediakan

perkhidmatan yang terbaik buat pelanggan. Bahkan persepsi negatif ini juga lahir disebabkan kekurangan saluran yang efektif bagi menghebahkan kepada masyarakat berkaitan usaha peningkatan kualiti yang dilaksanakan oleh mahkamah Syariah (Mazlan, 2010:97).

Sehubungan itu, isu yang dihadapi oleh institusi kehakiman syariah dilihat tidak *friendly court*. Tidak *friendly court* bermakna mahkamah syariah tidak turun padang dalam berhadapan dengan permasalahan umat Islam dan hanya tertumpu dalam lokasi mahkamah syariah seperti masalah yang dihadapi oleh kaum orang asli iaitu tiada sijil nikah berdaftar. Isu ini dihadapi bagi pihak pelanggan yang tidak mampu untuk hadir atau akses ke mahkamah syariah disebabkan masalah kenderaan, masalah kesihatan ataupun masalah lokasi yang jauh di pedalaman (Nor Azura, 2018).

Perbincangan di atas menunjukkan mahkamah Syariah berhadapan dengan aspek pengurusan kualiti. Mahkamah Syariah masih mengamalkan cara kerja biasa yang kurang mementingkan kecemerlangan kualiti dan aspek inovasi. Walaupun mahkamah Syariah telah mula melaksanakan program kualiti, namun aspek inovasi masih kurang diberi perhatian. Oleh itu terdapat keperluan untuk mengkaji isu berkenaan inovasi dalam konteks pengurusan kualiti atau pelaksanaan MS 1900.

Kajian ini bertujuan untuk mengkaji impak pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Berteraskan Syariah MS 1900 kepada penjana inovasi di Mahkamah Syariah Negeri Melaka. Literatur menunjukkan kajian mengenai inovasi dan kaitannya dengan pelaksanaan MS 1900 belum pernah dikaji oleh pengkaji lepas. Oleh itu, kajian ini mengisi kelengkapan dalam literatur berkenaan dengan impak pelaksanaan MS

1900 kepada penjana inovasi di organisasi yang melaksanakannya. Kajian ini dilakukan dengan pendekatan kajian kes. Untuk itu, Mahkamah Syariah Negeri Melaka telah dipilih. Mahkamah Syariah Negeri Melaka dipilih kerana ia adalah diantara mahkamah Syariah terawal yang telah dipersijilkan dengan MS 1900.

### **Konsep Inovasi Pengurusan Dalam Islam**

Inovasi adalah satu idea baru atau nilai tambah yang terhasil secara praktikal bagi memberi kemudahan dan manfaat kepada pengguna untuk menggunakan produk ataupun perkhidmatan yang ditawarkan. Walaubagaimanapun penjelasan aspek inovasi menurut perspektif Islam mempunyai cirinya yang tersendiri. Inovasi daripada perspektif syarak menurut Md Asham (2011) disamaertikan dengan *islah* (penambahbaikan) dan *tajdid* (pembaharuan). Mohamad Kamil (1996) menghuraikan bahawa *tajdid* adalah pembaharuan, pembaikan dan perawatan untuk isu jahiliah yang muncul dalam hal ehwal akidah, ilmu, politik, sosial dan budaya. Beliau juga menyatakan *tajdid* bukan sekadar idea tetapi perlu selari dengan praktis dan realiti semasa.

Sementara itu, Yusof al-Qaradhawi (1991) menjelaskan bahawa *tajdid* boleh dikategorikan kepada dua, iaitu, *tajdid fizikal* dan *tajdid maknawi*. *Tajdid fizikal* adalah seperti memperbaharui bangunan lama tanpa meruntuhkannya – mengekalkan bangunan lama yang asal dengan memulih bahagian yang mempunyai kecacatan.

*Tajdid maknawi* pula adalah melaksanakan pembaharuan dan penambahbaikan dalam amalan dan kefahaman dalam agama untuk dikembalikan kepada ketulenan asal, fungsi sebenar dan tujuan sebenar agama itu sendiri. *Tajdid* bukan bermakna memperbaharui agama, tetapi memperbaharui manusia untuk

benar-benar memahami Islam yang tulen dan mengikut acuan Allah.

Malahan, Abderrafi Benhallam (1991) mendefinisikan tajdid di dalam karya terjemahannya sebagai inovasi. Hal ini kerana, beliau menyatakan penyelesaian kepada isu-isu yang berlaku memerlukan nilai kreativiti yang mana menjadi satu keperluan seperti dapat menambah sesuatu yang kurang, menyempurnakan sesuatu yang cacat dan merawat yang sakit.

Namun begitu, tajdid tidak boleh berlaku dalam hal-hal yang qati'e seperti akidah, ibadah dan akhlak serta ianya berlaku selepas kewafatan Nabi Muhammad saw. Kenyataan ini turut dipersetujui oleh Muhammad Al-Buraey dalam karyanya, *Pembangunan Pentadbiran Menurut Perspektif Islam* (1992).

Di samping itu, Muhammad Mustaqim (2012) menjelaskan inovasi juga boleh difahami secara literal dengan perkataan bid'ah. Menurut Muhammad Mustaqim, perkataan bid'ah membawa maksud aktiviti inovasi yang melibatkan proses penjaanaan idea kreatif untuk digunapakai dalam bentuk realiti. Beliau turut mengakui bahawa istilah bid'ah ini membawa imej yang negatif dalam kaca mata beberapa ilmuan Islam kerana berpandukan hadis Rasulullah iaitu "setiap perkara yang diada-adakan dalam agama itu bid'ah, dan setiap bid'ah itu adalah kesesatan," (Muslim, *Sahih*, no. 867). Namun begitu, ada juga ilmuan seperti Imam Syafie, Al-Qarafi dan Al-Shatibi yang mengunapakai istilah bid'ah sekadar melihat dari sudut makna bahasa iaitu perkara baru atau novelti (Muhammad Mustaqim. 2012).

Bersandarkan maksud-maksud yang diketengahkan dalam kajian lepas, dapat disimpulkan bahawa inovasi ialah proses

penambahbaikan dan pembaharuan dalam perkhidmatan dan produk yang disediakan oleh sesebuah organisasi perlu selari dengan tujuan serta matlamat utama iaitu untuk mencapai kemaslahatan dan menjauhkan kemudaratan (Khairul, Fuad dan Ezani, 2012). Jelas di sini bahawa pembaharuan atau penambahbaikan yang boleh membawa kemudaratan dilarang dan ditegah sama sekali di dalam ajaran Islam. Sehubungan itu, mekanisme kepada amalan inovasi dalam Islam ini adalah menerusi kaedah ijtihad yang sah iaitu ijtihad yang dibina atas dasar-dasar agama bukan atas dasar logik akal manusia semata-mata (Azrina, 2011).

### **Jenis-Jenis Inovasi Pengurusan**

Berdasarkan sorotan kajian lepas oleh Zaini (2010), Oslo Manual (2018), OECD (2017) dan George, Michael dan Kamel (2018) menunjukkan jenis inovasi pengurusan terbahagi kepada dua iaitu inovasi berasaskan teknologi dan inovasi bukan berasaskan teknologi. Inovasi berasaskan teknologi adalah penghasilan inovasi produk, proses atau perkhidmatan dengan menggunakan kaedah saintifik seperti teknologi maklumat, pengkomputeran awan, lejer digital terbuka dan internet benda (IoT).

Sebagai contoh inovasi dalam sektor perbankan iaitu mencipta laman web menggunakan teknologi maklumat dan komunikasi (ICT) bagi memudahkan pelanggan membuat apa-apa transaksi secara atas talian seperti pemindahan wang. Manakala inovasi yang tidak berasaskan teknologi adalah penghasilan inovasi produk, proses dan perkhidmatan yang tidak menggunakan kaedah saintifik seperti inovasi nilai dan inovasi memendekkan proses kerja bagi mengurangkan birokrasi.

Sehubungan dengan itu, Oslo Manual (2018) menjelaskan bahawa inovasi berasaskan

teknologi atau bukan teknologi boleh melibatkan inovasi yang berasaskan idea baru mahupun idea berasaskan penambahbaikan produk atau proses sedia ada. Ini selari dengan Pekeliling Transformasi Perkhidmatan Awam (2016) yang membahagikan inovasi kepada inovasi penciptaan dan inovasi penambahbaikan.

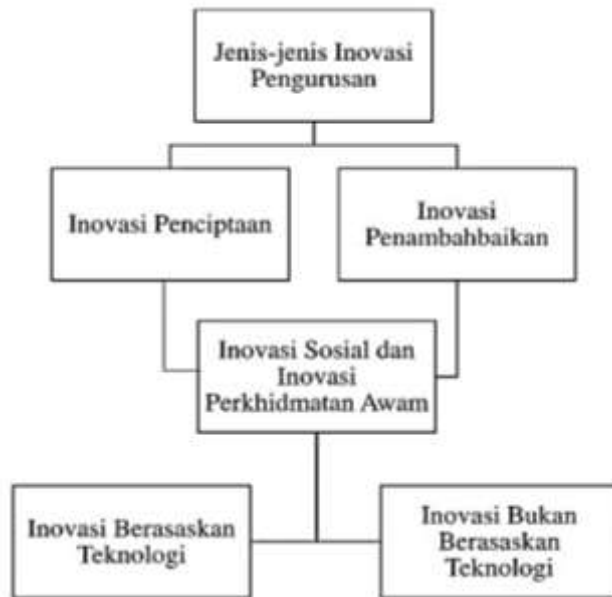
Inovasi penciptaan adalah inovasi menghasilkan produk, perkhidmatan atau proses yang baru dan belum pernah dilaksanakan. Manakala inovasi penambahbaikan pula adalah penambahbaikan produk, proses dan perkhidmatan sedia ada dengan menggunakan kaedah inovasi sebagai nilai tambah bagi meningkatkan kualiti dan berdaya saing.

Seterusnya, inovasi pengurusan organisasi ini boleh diklasifikasikan dalam bentuk inovasi sosial dan inovasi perkhidmatan awam (Timur dan Maziliauskas, 2017). Inovasi

sosial adalah inovasi memenuhi kepentingan sosial dan menggalakkan penglibatan rakyat seperti kolaborasi antara pelbagai agensi kerajaan dan swasta serta masyarakat (Cherroun, 2014). Inovasi berbentuk perkhidmatan pula adalah inovasi meningkatkan keberkesanan dan kecekapan perkhidmatan yang merangkumi penambahbaikan sistem dan prosedur, kaedah dan cara bekerja mahupun pengenalan penggunaan teknologi terkini. Antara komponen yang terlibat dalam inovasi perkhidmatan awam adalah kepimpinan organisasi, budaya kerja dan pengurusan sumber manusia.

Rajah di bawah merupakan rumusan kepada penjelasan berkaitan jenis-jenis inovasi berdasarkan sorotan kajian lepas.

**Rajah 1:** Jenis-Jenis Inovasi Pengurusan



## Latar Belakang Institusi Kehakiman Syariah Negeri Melaka

Mahkamah Syariah Negeri Melaka telah ditubuhkan pada tahun 1959 yang mana pada tahun 2020 genap 61 tahun penubuhannya. Pada awal penubuhannya sehingga 1989, Mahkamah Syariah Negeri Melaka diletakkan di bawah pentadbiran Jabatan Agama Islam Melaka sebelum berdiri sendiri pada tahun 1990.

Pada tahun 1990, Mahkamah Syariah Negeri Melaka ini telah mula beroperasi di bangunan Majlis Agama Islam, Jalan Tengker. Namun pada tahun 1995 hingga kini, ia beroperasi di Kompleks Mahkamah Melaka, Lebu Ayer Keroh, Melaka (Laman Web Rasmi Mahkamah Syariah Negeri Melaka, 2019).

Pentadbiran Mahkamah Syariah Negeri Melaka meliputi Mahkamah Rendah Syariah, Mahkamah Tinggi Syariah dan Mahkamah Rayuan Syariah. Mahkamah Rendah Syariah merangkumi tiga daerah utama iaitu Alor Gajah, Melaka Tengah dan Jasin. Oleh kerana memikirkan tentang kemudahan pelanggan untuk mudah hadir ke mahkamah bagi mendaftarkan kes, kerajaan Negeri Melaka telah mengambil inisiatif dengan menambah dua lagi Mahkamah Rendah Syariah iaitu di Sungai Rambai dan di Masjid Tanah. Mahkamah Syariah Negeri Melaka menguruskan kes-kes seperti kes mal, kes jenayah dan kes faraid. Di samping itu, turut menyediakan perkhidmatan sulh serta Bahagian Sokongan Keluarga (BSK) (Laman Web Rasmi Mahkamah Syariah Negeri Melaka, 2019).

Selanjutnya, bagi menyediakan perkhidmatan yang berkualiti serta menepati moto Mahkamah Syariah di Malaysia, iaitu, *Syariah Asas Keadilan*, Mahkamah Syariah Negeri Melaka telah mengambil inisiatif

untuk dipersijilkan dengan Standard Piawaian ISO 9000: 2008 pada tahun 2013.

Rentetan daripada itu, dengan cadangan daripada pihak SIRIM, Mahkamah Syariah Negeri Melaka telah mengambil satu lagi langkah ke hadapan dengan mengambil persijilan ISO MS 1900:2014 pada Mei 2017 dan memperbaharui ISO 9001: 2008 kepada ISO 9001: 2015 (Temubual bersama informan Ketua Pendaftar MSNM, 2019).

## Metodologi

Berdasarkan penjelasan Braun (2013: 3) yang meletakkan asas kefahaman kepada pendekatan kajian kualitatif, maka kajian ini melihat kesesuaian dalam menggunakan kaedah pendekatan kualitatif yang mana dapat membantu penyelidik memahami fenomena dan konteks pelaksanaan MS 1900 oleh Mahkamah Syariah Negeri Melaka. Melalui pendekatan kualitatif ini, data berbentuk subjektif dapat dikumpul dengan berkesan dan terperinci seterusnya dianalisis untuk menyempurnakan objektif kajian.

Pendekatan kualitatif mempunyai beberapa strategi yang boleh diguna pakai, antaranya kajian kes. Kajian kes merupakan satu kaedah bagi mendapatkan maklumat penuh melalui pemerhatian yang dilakukan oleh penyelidik sendiri ke atas 'unit-unit ujian' yang dikajinya, sama ada individu, kumpulan dan sebagainya (Mohd Sheffie, 1991: 47).

Antara teknik kajian kes adalah teknik temu bual separa struktur. Soalan temu bual yang dibina telah mendapat pengesahan daripada beberapa orang panel pakar sebelum proses temu bual bersama informan dijalankan.

Penyelidik telah menemu bual 11 orang informan yang terbahagi kepada tiga peringkat hierarki dalam pengurusan

organisasi iaitu: pihak pengurusan tertinggi, kumpulan pelaksana, dan staf sokongan.

Pihak pengurusan tertinggi terdiri daripada Ketua Hakim Syarie, Ketua Pendaftar, dan Hakim Kanan Mahkamah Rendah Syariah. Kumpulan pelaksana terdiri dari Pegawai Syariah, Pegawai Sulh, Penolong Pegawai Tadbir dan Penolong Pegawai Syariah. Sementara kumpulan sokongan pula

melibatkan Pembantu Syariah, Penolong Akauntan dan Penolong Pegawai Teknologi maklumat.

Informan-informan yang terlibat ini mereka kesemuanya terdiri daripada wakil pengurusan tertinggi, kumpulan pegawai dan staf sokongan yang terlibat aktif dalam pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Berteraskan Syariah MS 1900.

**Jadual 1:** Senarai Informan Temubual di Mahkamah Syariah Negeri Melaka

Bil	Jawatan	Peranan Dalam MS 1900	Pengalaman Dalam Sistem Pengurusan Kualiti
1.	Ketua Hakim Syarie	Penasihat MS1900/ ISO 9000	3 tahun
2.	Ketua Pendaftar	Penyelaras MS1900/ ISO 9000	10 tahun
3.	Hakim Kanan Mahkamah Rendah Syariah	Ahli Jawatankuasa Penasihat Syariah	3 tahun
4.	Hakim Mahkamah Rendah Syariah	Setiausaha ISO9001/MS1900	10 tahun
5.	Pengarah Bahagian Sokongan Keluarga	Ketua Jawatankuasa Latihan dan Promosi	3 tahun
6.	Pegawai Sulh	Pegawai Pematuhan Syariah	3 tahun
7.	Penolong Pegawai Syariah	Pegawai Pematuhan Syariah	5 tahun
8.	Penolong Akauntan	Unit Kewangan	1 tahun
9.	Penolong Pegawai Tadbir	Unit Perolehan dan Pembekalan	5 tahun
10.	Penolong Pegawai Teknologi Maklumat	Unit Dokumentasi MS 1900	3 tahun
11.	Pembantu Syariah	Pegawai Pematuhan Syariah	5 tahun

Selanjutnya, bantuan perakam daripada telefon dan mikrofon digunakan bagi mendapatkan kejelasan maklumat yang disampaikan oleh informan sewaktu proses temu bual dilaksanakan dengan izin daripada pihak informan. Hasil rakaman menerusi perakam suara telah ditranskripsi serta telah disahkan kesahihannya oleh para informan di

Mahkamah Syariah Negeri Melaka sendiri. Menerusi transkripsi temu bual bersama para informan, teknik analisis tematik digunakan sebagai metod analisa data.

Analisis tematik adalah teknik untuk mengenal pasti tema dan paten makna merentasi data-data maklumat yang berkaitan



dengan persoalan kajian dan kebiasaannya teknik ini digunakan secara meluas dalam metode kualitatif untuk bahagian analisis data (Braun & Clarke, 2013:175). Braun dan Clarke (2013: 287) menyenaraikan lima proses utama dalam teknik analisis tematik ini iaitu bermula dengan transkripsi data, pengekodan, analisis, kesimpulan dan penulisan laporan.

Teknik analisis tematik ini dijalankan dengan bantuan perisian Atlas.ti 8 dengan

## Hasil Kajian

### Strategi Pelaksanaan Inovasi di Mahkamah Syariah Negeri Melaka

Dalam melaksanakan projek inovasi, terdapat strategi tertentu yang telah dilaksanakan di Mahkamah Syariah Melaka. Hasil kajian menunjukkan strategi inovasi boleh

menggunakan teknik analisis *Code-Document Table*. Berdasarkan dapatan hasil kajian yang dikumpulkan penyelidik telah mengenal pasti kod-kod berkenaan elemen-elemen impak pelaksanaan MS 1900 terhadap penjanaan inovasi di Mahkamah Syariah Negeri Melaka. Elemen-elemen tersebut kemudian telah dikategorikan menjadi tema-tema berkenaan impak pelaksanaan SPK MS 1900 terhadap penghasilan inovasi di Mahkamah Syariah Negeri Melaka.

disenaraikan kepada beberapa langkah iaitu penubuhan kumpulan, pengumpulan idea, penyediaan sumber, penyertaan pertandingan dan insentif penghargaan. Jadual di bawah merupakan jumlah rujukan kod informan berkaitan strategi inovasi iaitu Pengurusan Tertinggi sebanyak 4 kali, Jawatankuasa Pematuhan Syariah sebanyak 9 kali dan Pegawai Pengurusan sebanyak 1 kali.

**Jadual 2:** Strategi Inovasi

Informan Kajian	Jumlah Informan	Jumlah Rujukan Kod
Pengurusan Tertinggi	3	4
Jawatankuasa Pematuhan Syariah	5	9
Pegawai Pengurusan	3	1
Jumlah	11	14

Sumber: Analisis Code-Document Table Atlas.ti versi 8.

### *Penubuhan Kumpulan*

Penubuhan kumpulan bagi menguruskan projek inovasi ditubuhkan agar pelaksanaan projek inovasi berjalan dengan lancar dan tersusun. Antara nama-nama kumpulan inovasi yang diwujudkan di Mahkamah Syariah Negeri Melaka ialah Aura Kesidang, Adiwarna dan The Sheriff.

Menurut informan Ketua Pendaftar menyatakan penubuhan kumpulan inovasi ini adalah bertujuan agar apa-apa sahaja

program yang berkaitan inovasi akan dihubungkan dengan Sekretariat Inovasi untuk diuruskan. Ianya sama ada dari segi pengumpulan idea mahupun berkaitan dengan pertandingan inovasi. Hal ini kerana, projek inovasi merupakan salah satu ukuran untuk Prestasi Tahunan Jabatan. Di bawah merupakan petikan penjelasan oleh informan Ketua Pendaftar:

*“Kita ada Sekretariat Inovasi. Sekretariat ini terlibat dengan apa apa program inovasi. Tujuan kita tubuhkan beberapa kumpulan ini adalah untuk mengilhamkan apa-apa idea berkaitan*

*inovasi. Ideanya dalam bentuk pelbagai. Bukan tertumpu bawah Patuh Syariah sahaja. Malahan, di Mahkamah Syariah Negeri Melaka menjadikan projek inovasi sebagai salah satu KPI jabatan. Sekurang-kurangnya setahun satu projek inovasi.”*

Malahan, informan Hakim MRS menambah bahawa penglibatan di bawah projek inovasi ini memerlukan komitmen yang tinggi. Maka dengan adanya sebuah kumpulan yang komited yang telah ditubuhkan, projek inovasi dapat dihasil dan diuruskan walaupun diketahui bahawa kesibukan para pegawai dan kakitangan yang terlibat dalam kumpulan inovasi ini tidak boleh dinafikan. Keterlibatan ahli kumpulan yang komited ini diakui oleh Pengarah BSK yang mana beliau berperanan sebagai fasilitator membantu dari sudut menyelesaikan masalah dan juga mengumpul data-data berkaitan keperluan projek inovasi.

#### *Pengumpulan Idea*

Seterusnya, pelaksanaan inovasi melibatkan fasa pengumpulan idea-idea. Idea-idea ini bukan hanya melibatkan pegawai dan kakitangan yang menganggotai kumpulan inovasi sahaja, ianya turut melibatkan semua pegawai dan pekerja di Mahkamah Syariah Negeri Melaka. Setelah idea-idea tersebut dikumpulkan ianya akan dibawa ke Mesyuarat Sekretariat Inovasi untuk dibentangkan. Hakim MRS menjelaskan bahawa faktor utama penghasilan inovasi ini juga adalah dengan adanya idea-idea yang mana berfokuskan kepuasan pelanggan dan

memudahkan banyak pihak. Berikut adalah penjelasan daripada informan Hakim MRS:

*“Faktor utama penghasilan inovasi ini adalah disebabkan idea-idealalah..... idea yang dicadangkan daripada semua peringkat. Idea seperti hendak mempercepatkan penyelesaian kes. Sewaktu mesyuarat inovasi dijalankan, apa sahaja idea yang ada akan dicadangkan kemudian akan dibincang idea yang terbaik untuk dipilih. Lagi satu faktor adanya inovasi ini kerana ingin memudahkan urusan banyak pihak dan untuk memenuhi kepuasan pihak pelanggan.”*

Dalam pada itu, informan iaitu Hakim Kanan MRS menjelaskan aliran percambahan idea dan penghasilan inovasi daripada sudut bidang Usul Fiqh terletak di bawah tajuk al-Qiyas dan ‘illah. Beliau menyatakan menerusi ‘illah (sebab) berlakunya proses ijtihad yang mana ijtihad tersebut bertujuan menghasilkan masalah. Proses ijtihad atau perbincangan tersebut menggunakan konsep al-Qiyas iaitu *al-Taqsım* dan *al-Sabru*. Secara mudahnya, *al-Taqsım* adalah menyenaraikan punca utama permasalahan yang dihadapi kemudian memilih punca utama dengan menggunakan kaedah *al-Sabru*. Maka menerusi kaedah *al-Taqsım* dan *al-Sabru* maka terhasil projek inovasi sebagai jalan penyelesaian. Hakim Kanan Mahkamah Syariah seterusnya memberi contoh proses penghasilan inovasi di Mahkamah Syariah Negeri Melaka. Jadual 3 di bawah merupakan contoh proses penghasilan inovasi yang bermula dengan cetusan idea dari sudut Qiyas.

**Jadual 3:** Proses Pelaksanaan Idea Inovasi Mengikut Konsep Al-Qiyas

Konsep Qiyas	Penerangan Konsep Qiyas	Huraian
‘Illah	Sebab yang ada di dalam asal dan dengannya hukum disyariatkan.	Pencarian fail kes dalam tempoh yang lama.
Al-Taqsım	Proses pengkelasan punca-punca permasalahan yang dihadapi.	- Sumber manusia yang terhad. - Fasiliti komputer yang sedikit.

		- Tiada sistem komputer yang canggih.
Al-Sabru	Proses memilih masalah utama yang dihadapi untuk dijadikan sebab penghasilan inovasi.	Tiada sistem komputer yang canggih
Masalah	Mewujudkan projek inovasi agar dapat mengatasi masalah yang dihadapi.	Mewujudkan Projek Inovasi EZ-Trace yang membolehkan pencarian fail kes dapat diperolehi dalam tempoh 2 minit.

Sumber: Hasil temu bual bersama informan Mahkamah Syariah Negeri Melaka.

### *Penyediaan Sumber*

Penyediaan sumber bagi penghasilan inovasi boleh dibahagikan kepada sumber data dan juga sumber kewangan. Pertama sekali, sumber data penting bagi menilai kelemahan dan keperluan proses atau prosedur kerja yang semasa bagi menghasilkan prosedur atau proses kerja yang lebih baik dan cekap. Hal ini dinyatakan oleh Pengarah BSK seperti berikut:

“Peranan saya adalah menyediakan data untuk ahli kumpulan saya berkaitan Mahkamah Tanfiz. Contohnya bagi sesuatu kes yang diselesaikan dalam tempoh 3 bulan. Data ini saya ambil daripada kes-kes di unit Bahagian Sokongan Keluarga. Kita kumpul dan tengok keberkesanan sesuatu projek inovasi yang dijalankan. Akan ada uji cuba satu dan uji cuba dua.”

Seterusnya, daripada sudut sumber kewangan informan Hakim MRS menyatakan bahawa untuk tiap-tiap projek inovasi memerlukan peruntukan kewangan khas. Hal ini kerana peruntukan digunakan untuk menyertai pertandingan dan pencarian bahan bagi membangunkan projek inovasi. Informan menyatakan peruntukan kewangan daripada aspek penyertaan pertandingan dalam negara tidak menjadi masalah namun yang menjadi halangan adalah apabila melibatkan pertandingan projek inovasi di peringkat luar negara.

### *Pertandingan*

Menurut informan Hakim MRS idea-idea inovasi yang dicadangkan untuk dilaksanakan dalam bentuk projek inovasi ini akan dipertandingkan bermula dengan peringkat wilayah, kebangsaan dan seterusnya ke peringkat antarabangsa. Petikan di bawah merupakan petikan daripada temu bual penyelidik bersama informan Hakim MRS:

“Mesyuarat Sekretariat Inovasi diketuai oleh Ketua Hakim. Ketua Hakim yang akan tentukan projek apa yang akan kami buat. Contohnya Ketua Hakim memilih kumpulan Aura Kesidang untuk buat projek inovasi. Maka kami akan menyertai pertandingan inovasi di peringkat Wilayah (timur, selatan, tengah), kemudian peringkat kebangsaan dan seterusnya peringkat antarabangsa. Kami mula terlibat sejak tahun 2013. Pertandingan ini dianjurkan oleh *Malaysia Productivity Cooperation (MPC)*.”

Selanjutnya, antara projek-projek inovasi yang dipertandingkan adalah *IQ-Court*, *T.N.T*, *CS Penalti*, *Two Easy* dan *EZ Trace*. Projek-projek ini dipertandingkan daripada peringkat wilayah hingga ke peringkat antarabangsa. Jadual di bawah merupakan senarai projek inovasi dan senarai pertandingan yang telah disertai oleh Mahkamah Syariah Negeri Melaka:

**Jadual 4:** Senarai Projek Inovasi Mahkamah Syariah Negeri Melaka yang dipertandingkan.

Bil.	Projek Inovasi	Kumpulan Inovasi	Pertandingan
1.	<i>EZ Trace</i>	Aura Kesidang	Regional Convention Team Excellent (Zon Selatan) 2014.
2.	<i>Two Easy</i>	Adiwarna dan Aura Kesidang	i. Regional Convention Team Excellent (Zon Barat) 2015. ii. International Convention on Quality Control Cicles Bangkok 2016
3.	T.N.T	The Sheriff	Regional Convention Team Excellent (Zon Timur) 2016.
4.	CS Penalti	Aura Kesidang	i. Regional Convention Team Excellent (Zon Barat) 2017. ii. International Convention on Quality Control Cicles Singapore 2018.
5.	<i>IQ-Court</i> (Mahkamah Tanfiz)	Aura Kesidang	i. Regional Convention Team Excellent (Zon Timur) 2019. ii. Productivity and Innovation Conference and Exposition (APIC) 2019.

Sumber: Hasil Temu Bual Bersama Informan dan Dokumen Inovasi Mahkamah Syariah Negeri Melaka.

### Penghargaan

Selain itu, bagi meningkatkan motivasi dan konsistensi ahli-ahli kumpulan inovasi yang terlibat pihak Mahkamah Syariah Negeri Melaka ada menyediakan insentif berbentuk wang, pengiktirafan dan anugerah. Insentif berbentuk wang adalah diambil daripada wang kelab inovasi. Manakala sudut pengiktirafan dan anugerah pula ahli kumpulan yang terlibat diberikan penilaian prestasi cemerlang lantas layak menerima Anugerah Perkhidmatan Cemerlang yang dianugerahkan oleh pihak pengurusan Mahkamah Syariah Negeri Melaka.

### Projek Inovasi di Mahkamah Syariah Negeri Melaka

Hasil kajian menunjukkan projek-projek inovasi di Mahkamah Syariah Negeri Melaka. Ada lima jenis projek inovasi yang terhasil antaranya adalah *EZ Trace*, *IQ-*

*Court*, *Two Easy*, *CS Penalti* dan *Track and Take*. Huraian adalah seperti berikut:

#### *EZ Trace*

Projek *EZ-Trace* merupakan projek inovasi yang diketuai oleh kumpulan Aura Kesidang yang mana ianya merupakan inovasi berkaitan pengurusan fail kes. Pengurusan fail yang cekap begitu dipentingkan dalam pelaksanaan MS 1900 kerana ia berkaitan dengan kecepatan perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan. Ini kerana pelanggan hari ini mahukan perkhidmatan yang pantas. Dalam inovasi *EZ Trace* ini, fail-fail kes tidak perlu disimpan dalam bentuk salinan bercetak iaitu ianya di simpan dalam bentuk salinan elektronik dalam sistem. Untuk menggunakan sistem ini, hanya perlu taip nombor kod fail kes dan fail kes tersebut dapat diperolehi menerusi sistem *EZ Trace*. Inovasi ini dijelaskan lagi oleh informan Pegawai Sulh sebagaimana berikut:

*“EZ trace ini adalah inovasi bagi Unit Rekod. Dalam masa dua minit sahaja kakitangan mahkamah syariah dapat cari fail kes yang dikehendaki oleh pihak pelanggan. Di sini kita terapkan elemen tepat dan cepat. Contohnya, ada pihak pelanggan hadir ke kaunter untuk cari perintah keputusan tahun 2005. Jika dulu kita suruh pihak pelanggan balik dulu, minggu hadapan baru datang semula.....namun sekarang hanya dua minit maklumat perintah keputusan pada tahun 2005 itu dapat diberikan pada pihak pelanggan.”*

Hasil kajian menunjukkan inovasi ini mempercepatkan pengurusan pencarian fail kes pelanggan. Kecepatan tersebut telah meningkatkan kualiti perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan berkaitan dengan pencarian fail kes. Ini menunjukkan bahawa pelaksanaan MS 1900 telah mendorong kepada penjana inovasi di Mahkamah Syariah Negeri Melaka.

#### *IQ-Court (Mahkamah Tanfiz)*

*IQ-Court* atau Mahkamah Tanfiz merupakan projek inovasi yang menubuhkan mahkamah khas bagi mempercepatkan proses penyelesaian kes yang merangkumi kes mal, kes jenayah dan permohonan faraid. Penambahbaikan inovasi adalah berkaitan dengan mempercepatkan proses kerja yang lambat berpunca daripada birokrasi pengurusan kes mahkamah syariah yang mana kadangkala menyebabkan kelewatan sehingga enam bulan.

Projek inovasi Mahkamah Tanfiz ini menepati dengan tujuan pelaksanaan SPK MS 1900 yang mana bertujuan untuk menambah baik proses kerja agar lebih cepat lantas menyediakan perkhidmatan yang berkualiti kepada pelanggan. Kewujudan idea projek inovasi ini adalah hasil cetusan Ketua Hakim Mahkamah Syariah Negeri

Melaka sendiri sebagai tanda sokongan bagi menggalakkan aktiviti inovasi.

Projek inovasi Mahkamah Tanfiz ini dijelaskan contoh pelaksanaannya oleh Hakim Kanan Mahkamah Syariah seperti berikut:

*“Contoh kes yang boleh dilaksanakan menerusi kaedah Mahkamah Tanfiz adalah kes jenayah yang pihak pelanggan telah buat pengakuan bersalah. Maka, pihak Hakim Syarie tidak perlu tunggu lama untuk terus jatuhkan hukuman. Selain itu, kes yang diselesaikan menerusi majlis sulh seperti nafkah anak, jika telah capai persetujuan bersama, maka terus diselesaikan kes tersebut di hadapan Hakim Syarie. Ini yang dimaksudkan dengan Mahkamah Tanfiz.”*

Berdasarkan penjelasan Hakim Kanan Mahkamah, contoh kes jenayah yang boleh dipercepatkan proses kerja adalah seperti penceraian di luar mahkamah. Jikalau pihak suami telah mengaku bersalah, kemudian pihak Hakim Syarie boleh terus membuat keputusan dan menjatuhkan hukuman yang sepadan dengan peruntukan undang-undang.

#### *Two Easy*

Seterusnya, projek inovasi *Two Easy* menunjukkan kesungguhan Mahkamah Syariah Negeri Melaka dalam merealisasikan antara nilai teras jabatan iaitu cepat dan tepat dalam pelaksanaan SPK MS 1900. *Two Easy* merupakan projek inovasi berkaitan mempercepatkan proses kerja bagi majlis sulh yang gagal yang mana memudahkan proses penyerahan saman dan pernyataan tuntutan kepada defendan. Apabila selesai sahaja majlis sulh, Pegawai Sulh akan terus membuat laporan dan penyerahan saman dan penyata tuntutan kepada defendan. Kemudian sebutan pertama depan Pendaftar akan terus dibuat pada hari yang sama. Majlis sulh tersebut mestilah dihadiri oleh kedua-dua belah pihak iaitu pihak plaintif dan pihak

defendan. Sebagaimana dikongsikan pengalaman oleh informan Ketua Pendaftar dan Pegawai Sulh seperti berikut:

*'Sebelum ini, proses kerja majlis sulh yang gagal kita buat dua kali kerja. Pihak klien diminta untuk balik dahulu baru perintah saman akan diberikan. Tetapi dengan inovasi Two Easy ini, waktu klien hadir kita terus sahaja bagi saman untuk dia hadir ke perbincangan. Jadi apa yang kita nampak, menerapkan elemen cepat dan tepat. Tidaklah nanti bila pihak klien pulang ke rumah, waktu hendak serahkan saman pihak klien sudah hilangkan diri.'*

Melalui projek inovasi *Two Easy* ini dapat meningkatkan perkhidmatan kualiti pihak mahkamah syariah yang mana penyerahan saman dan perintah kepada defendan dapat diserahkan secara sendiri. Lantas menjimatkan masa pihak mahkamah kerana tidak perlu melalui proses penghantaran laporan dan penyerahan saman. Malahan, pihak mahkamah syariah juga tidak perlu berdepan dengan klien yang sengaja tidak menghadiri diri, pertukaran alamat dan lain-lain alasan yang mana menyebabkan kes di hadapan Hakim tertangguh sehingga berbulan-bulan. Justeru, menerusi pelaksanaan SPK MS 1900 ini aktiviti inovasi yang bertujuan meningkatkan tadbir urus dan kecekapan kerja dalam organisasi dapat dihasilkan.

### *CS Penalti*

Projek CS Penalti ini merupakan sebuah projek yang dibangunkan oleh Kumpulan Aura Kesidang bagi mengatasi kelewatan pengurusan kes cerai di luar mahkamah. Sebagaimana maklum bagi kesalahan penceraian luar mahkamah pihak suami akan dikenakan penalti dengan jumlah yang ditetapkan oleh Hakim sewaktu perbincangan dijalankan. Menerusi projek ini tindakan penalti terhadap pihak suami menjadi lebih efisien berbanding sebelum ini. Hal ini

kerana, setelah lafaz cerai di luar mahkamah tersebut telah disahkan oleh pihak Hakim dengan alasan dan bukti yang kukuh, penalti akan terus dikenakan pada hari kejadian.

Berbanding sebelum ini, pihak suami pulang dahulu dan tindakan penalti akan dimaklumkan kemudian. Kaedah ini akan melambatkan lagi proses penyelesaian kes. Bahkan menyulitkan pihak mahkamah syariah untuk menjejaki pihak bekas suami seandainya telah berpindah atau menghilangkan diri.

Maka dengan penghasilan projek inovasi ini di samping memenuhi keperluan pelanggan ianya juga membantu memudahkan pihak pengurusan mahkamah syariah agar dapat terus mempertahankan klausa-klausa yang perlu dipatuhi dalam SPK MS 1900 seperti dalam klausa 8 iaitu menambah baik keberkesanan sistem pengurusan kualiti secara berterusan.

### *Track and Take (T.N.T)*

Projek inovasi selanjutnya adalah T.N.T., iaitu, projek inovasi yang bertujuan untuk menjejaki Penghutang Penghakiman (iaitu, melibatkan pihak yang diarahkan untuk membayar mengenai apa-apa tuntutan yang melibatkan wang ringgit seperti nafkah anak, nafkah 'iddah, mutaah dan sebagainya) yang mana pihak Mahkamah Syariah Negeri Melaka menjalankan kerjasama dengan agensi-agensi Jabatan Pendaftaran Negara (JPN), Kumpulan Wang Simpanan Pekerja (KWSP), Semakan Suruhanjaya Syarikat Malaysia (SSM), Jabatan Pengangkutan Jalanraya (JPJ) dan Lembaga Hasil Dalam Negeri (LHDN) untuk menjejaki Penghutang Penghakiman. Projek ini telah dibangunkan oleh Seksyen Bahagian Sokongan Keluarga di bawah tindakan Unit Penguatkuasaan dan Pelaksanaan Perintah (UPPP). Permasalahan utama yang menyebabkan dibangunkan

projek inovasi T.N.T adalah disebabkan pihak Penghutang Penghakiman yang bertukar lokasi kediaman dan menyebabkan perintah saman dan waran tangkap gagal diserahkan serta memerlukan pihak Mahkamah Syariah Negeri Melaka menghantar perintah tersebut berulang kali. Akibatnya pihak Mahkamah Syariah Negeri Melaka menanggung kos yang tinggi serta tidak dapat menjayakan Piagam Pelanggan iaitu penyelesaian kes dalam tempoh 90 hari.

Hal ini selari dengan pembawaan pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900 yang menitikberatkan pencapaian kualiti yang berterusan menerusi elemen penambahbaikan. Malahan, ianya penting dalam mencapai kepuasan pihak pelanggan berdasarkan piagam pelanggan dan juga objektif kualiti yang telah disusun. Oleh sebab itu, menerusi aplikasi MS 1900 ini dapat merangsang penghasilan inovasi-inovasi lebih lagi berkaitan dengan penjaan perkhidmatan kualiti di Mahkamah Syariah Negeri Melaka.

## **Perbincangan**

### *Projek Inovasi Memendekkan Proses Kerja*

Pelaksanaan projek inovasi dengan mempercepatkan proses kerja di Mahkamah Syariah Negeri Melaka ini selari dengan peruntukan undang-undang syariah seperti Seksyen 125 Enakmen Undang-Undang Keluarga Islam Negeri Melaka 2002 (pendaftaran penceraian luar mahkamah). Hasil kajian di Mahkamah Syariah Negeri Melaka menunjukkan inovasi dalam mempercepatkan proses kerja ini adalah bagi mengatasi birokrasi pengurusan kes yang menyebabkan kelewatan kes. Projek inovasi tersebut adalah *IQ Court*, *Two-Easy* dan *CS-Penalti*.

Pertama sekali, projek inovasi memendekkan proses kerja dalam satu hari di Mahkamah Syariah Negeri Melaka adalah projek inovasi *Two-Easy* iaitu mempercepatkan proses kerja bagi kes sulh. manakala *Fast-track* cerai adalah khas untuk kes penceraian persetujuan bersama. Hasil kajian ini mempunyai hubungkait dengan (Manual Oslo, 2018:76) yang menjelaskan bahawa inovasi terhadap proses kerja adalah inovasi menambah nilai baru terhadap proses kerja yang sedia ada agar perkhidmatan yang disediakan semakin efektif dan efisien bagi memenuhi keperluan pelanggan dan organisasi. Tambahan lagi, menurut Santa et al (2014) menjelaskan inovasi dapat mempercepatkan proses operasi perkhidmatan setimpal dengan kehendak dan kepuasan pelanggan.

Seterusnya projek inovasi berasaskan memendekkan proses kerja di Mahkamah Syariah Negeri Melaka adalah projek inovasi *IQ-Court*. *IQ-Court* merupakan projek inovasi mahkamah khas bagi mempercepatkan proses penyelesaian kes yang merangkumi kes mal, kes jenayah dan permohonan faraid. Inovasi yang dijalankan adalah berkaitan dengan mempercepatkan proses kerja yang lambat berpunca daripada birokrasi pengurusan kes mahkamah syariah yang mana kadangkala menyebabkan kelewatan sehingga enam bulan dapat dipendekkan kepada tiga bulan atau kurang lagi daripada tempoh tersebut. Hasil kajian ini menyokong hasil kajian oleh Maira (2013) yang mengetengahkan langkah mengurangkan birokrasi adalah dengan menghapuskan birokrasi yang bukan keperluan agar sistem perkhidmatan awam menjadi lebih sistematik.

Hasil kajian projek inovasi berasaskan memendekkan proses kerja yang seterusnya adalah CS Penalti. Projek inovasi CS Penalti adalah inovasi mengenakan tindakan penalti terhadap pihak suami setelah lafaz cerai di

luar mahkamah disahkan oleh pihak Hakim dengan alasan dan bukti yang kukuh. Setelah itu, penalti akan terus dikenakan pada hari kejadian. Berbanding sebelum ini, pihak suami pulang dahulu dan tindakan penalti akan dimaklumkan kemudian. Kaedah ini akan melambatkan lagi proses penyelesaian kes. Bahkan menyulitkan pihak mahkamah syariah untuk menjejaki pihak bekas suami seandainya telah berpindah atau menghilangkan diri. Sehubungan dengan ini, hasil kajian oleh Siti Zubaidah et al (2011) menunjukkan kelewatan penyelesaian kes adalah disebabkan wujud pihak-pihak yang sengaja tidak menghadirkan diri ke mahkamah syariah untuk perbincangan dan ianya memberi kesan terhadap kes akan terus ditangguhkan. Oleh itu, projek inovasi CS Penalti ini membantu dalam memudahkan pihak mahkamah syariah untuk mengenakan sabitan denda terhadap pihak defendan tanpa perlu menghadapi masalah pihak defendan menghilangkan diri.

### Kesimpulan

Tuntasnya, hasil kajian ini menunjukkan pelaksanaan SPK MS 1900 di Mahkamah Syariah Negeri Melaka telah menjana penghasilan projek inovasi yang mana merupakan satu nilai tambah terhadap kualiti perkhidmatan di mahkamah syariah seperti dapat memenuhi ekspektasi dan melangkaui kehendak pihak pelanggan dengan mempercepatkan proses kerja, menjimatkan kos dan masa, menepati Maqasid Syariah, memudahkan para pelanggan dan meninggikan syiar Islam.

Justeru itu, hasil kajian ini dapat memberi kesedaran dan panduan kepada institusi kehakiman syariah yang lain agar menambahkan lagi usaha bagi mendapatkan persijilan MS 1900 kerana ianya memberi impak yang besar terhadap organisasi dengan menjana aktiviti dan penghasilan projek-

projek inovasi yang bermotifkan untuk meningkatkan kualiti mutu perkhidmatan mahkamah syariah. Hasil kajian ini menyumbang kepada pembangunan ilmu berkenaan penjana inovasi sebagai impak daripada pelaksanaan MS 1900 kerana kajian seperti ini belum pernah dikaji oleh pengkaji lepas. Hasil kajian ini juga boleh meyakinkan institusi-institusi kehakiman syariah yang lain untuk melaksanakan SPK MS 1900 kerana ianya mampu menjadi pemangkin kepada inovasi di mahkamah Syariah.

### Rujukan

Ahmad, Md Asham (2011), "*Faham Kreativiti Dan Inovasi Menurut Islam.*" Disunting oleh Azrina Sobian. In *Islam Kreativiti Dan Inovasi*, 1-27. Kuala Lumpur: Institut Kefahaman Islam Malaysia.

Azrina Sobian (2011), *Islam, Kreativiti dan Inovasi*, IKIM, Kuala Lumpur.

Braun, Virginia & Clarke, Victoria. (2013). *Successful Qualitative Research: a practical guide for beginners*, SAGE Publications, Los Angeles, hlm. 3.

Brian A. Jackson, Duren Banks, John S. Hollywood, Dulani Woods, Amanda Royal, Patrick W. Woodson, Nicole J. Johnson (2016), *Fostering Innovation in the US court system*, Published by the RAND Corporation, Santa Monica, Calif.

Cherroun Reguia (2014), *Product innovation and Competitive Advantage*, European Scientific Journal June 2014 /SPECIAL/ edition vol.1, pp. 140-157.

Hasan Al-Banna Mohamed, Ab. Mu'min Ab. Ghani, Siti Arni Basir, Sharifah Hayaati Bin Syed Ismail & Ilhaamie Abdul Ghani Azmi (2016), *Buku Manual Kualiti: Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Berteraskan*



Syariah MS 1900 Di Institusi Pengajian Tinggi Malaysia Ke Arah Pengurusan Berkesan Dan Inovatif, Universiti Pertahanan Nasional Malaysia, Kuala Lumpur, hlm 47.

Jabatan Penerangan Malaysia (2012), *Hari Kualiti dan Inovasi*, Buletin Kualiti Siri 2/2012, hlm. 1.

Jedrzej George Frynas, Michael J. Mol & Kamel Mellahi (2018), *Management Innovation Made in China: Haier's Rendanheyi*, California Management Review, 61(1), 71–93.

Jui-Hsi Cheng, Jiun -Kai Huang, Jian-feng Zhao & Ping Wu (2019) *Open Innovation: The Role of Organizational Learning Capability, Collaboration and Knowledge Sharing*, International Journal of Organizational Innovation, 11(3), 2019, 260-273.

Khairul Akmaliah Adham, mohd Fuaad Said & Mohd Ezani Mat Hasan (2012), *Conceptualizing Innovation and Entrepreneurship from the Islamic Perspective*, Penerbit Universiti Kebangsaan Malaysia.

Laman Web Rasmi Mahkamah Syariah Negeri Melaka. (2015). "Program Kualiti," accessed October 28, 2018, <http://www.mahsyariahmelaka.gov.my/index.php/ms/pr ogram-kualiti/iso-9001 -2015>.

Loo Soon Khai (2019) (Pegawai Jualan dan Pembangunan Perniagaan SIRIM), *Senarai Institusi dan Syarikat Yang Mendapatkan Persijilan MS 1900*, Temubual melalui telefon pada 7 Ogos 2019.

Maira Martini (2013), *Reducing Bureaucracy And Corruption Affecting Small And Medium Enterprises*, Anti-Corruption Resource

Centre, Norway, www.u4.no, pg. 1-8, No. 380.

Mazlan Abd Manan (2010), *Kesalahan-kesalahan Matrimoni Dalam Kes Perceraian Di Luar Mahkamah dan Tanpa Kebenaran Mahkamah: Kajian Di Mahkamah Syariah Negeri Selangor Darul Ehsan*, Disertasi Master, Jabatan Syariah dan Undang-undang, Akademi Pengajian Islam Universiti Malaya, ms. 97.

Mazni Abdul Wahab (2016), *Arahan Amalan Jabatan Kehakiman Syariah Malaysia di Mahkamah Syariah*, Journal of Shariah Law Research 1(2), m/s 175-186.

Mohamad Kamil (1996), *Gerakan Tajdid: Sejarah dan Perspektif Sejarah dan Masa Kini*, Jurnal Usuluddin, 79-103.

Mohamad Muhaimin Mohamad Zaki & Jasni Sulong (2019), *Aplikasi Strategi Lautan Biru Kebangsaan Dalam Agihan Zakat Pendidikan Di Zakat Pulau Pinang (ZPP)*, International Journal of Islamic and Civilizational Studies, 2(2), hlm. 55-72.

Muhammad Al-Buraey (1992), *Pembangunan Pentadbiran Menurut Perspektif Islam*, Dewan Bahasa dan Pustaka, Kuala Lumpur.

Muhammad Mustaqim Mohd Zarif, Mohd Azmir Mohd Nizar, Anita Ismail & Adibah Mohamad (2012), *Bid'ah As An Approach in Creating Creative and Innovative Muslim Society*, International Conference in Islamic Leadership 2 (ICIL), Universiti Sains Islam Malaysia, Nilai, Negeri Sembilan, hlm. 371-380.

Musaiyadah Ahmadun (2019), *Pelaksanaan MS 1900 Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah Di Pusat Kutipan Zakat Pahang*, Tesis PHD, Jabatan Siasah

Syariyyah, Akademi Pengajian Islam Universiti Malaya, Kuala Lumpur.

Noorazah Md. Noor & Juhana Salim (2013), *Model Perkongsian Pengetahuan dalam Organisasi Sektor Swasta di Malaysia dan Hubungannya dengan Inovasi dan Prestasi Organisasi*, Jurnal Teknologi, 64(1), 67-76.

Nor Azura Abdul Jalil (2018), *Mahkamah di Surau: Dewan Kecil Bertukar Kamar Bicara Kes Tanah Wakaf*, Harian Metro, 15 Mac 2018.

OECD, *Fostering Innovation in the Public Sector*, OECD Publishing, Paris, 2017.

OECD/Eurostat (2018), *Oslo Manual 2018: Guidelines for Collecting, Reporting and Using Data on Innovation, 4th Edition, The Measurement of Scientific, Technological and Innovation Activities*, OECD Publishing, Paris/Eurostat, Luxembourg, <https://doi.org/10.1787/9789264304604-en>, pg.76.

Pekeliling Transformasi Pentadbiran Awam Bil. 1 Tahun 2016, *Panduan Pembudayaan dan Pemerkasaan Inovasi Dalam Sektor Awam Melalui Horizon Baharu Kumpulan Inovatif Dan Kreatif*, Unit Pemodenan dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU), Jabatan Perdana Menteri, Putrajaya.

Portal Rasmi Jabatan Kehakiman Syariah Malaysia (2016), "*Apakah Sebab-sebab Kelewatan Kes Berlaku Di Mahkamah-mahkamah Syariah*," January 8, 2016, , accessed October 26, 2018, <http://www.jksm.gov.my/index.php/soalanlazim/107-umum/555-apakah-sebab-sebab-kelewatan-kes-berlaku-di-mahkamah-mahkamah-syariah>.

Ramizah Wan Muhammad dan Khairunnasriah Abdul Salam (2019), *Kejayaan Modal Insan dan Inovasi Dalam*

*Pentadbiran Mahkamah Syariah: Membina Model Antarabangsa*, Jurnal Syariah 27(1), 27-44.

Santa Ricardo, Hyland Paul & Ferrer Mario (2014), *Technological innovation and operational effectiveness : their role in achieving performance improvements*. *Production Planning & Control*, 25(12), pg. 969-979.

See-Kwong Goh, K Jayaraman, Imtiaz Mostafiz and Yen Mee Leow (2020), *The Effect of Organisational Climate on Employees' Creative Performance through Knowledge Sharing Behaviour*, The Electronic Journal of Knowledge Management, 18(1), pg. 1-14.

Sinar Harian (2018), *Ubah persepsi negatif terhadap institusi kehakiman syariah*. Retrieved March 20, from <http://www.sinarharian.com.my/mobile/semasa/ubah-persepsi-negatif-terhadap-mahkamah-syariah-1.374612>.

Siti Zubaidah Ismail, Ilhaamie Abdul Ghani Azmi & Zulfikri Yaso (2011), *Justice Delayed is Justice Denied?: Divorce Case Management in Malaysian Shariah Court*, International Conference On Management (ICM 2011) Proceeding, 977-987.

Timur Kogabayev & Antanas Maziliauskas (2017), the definition and classification of innovation, *HOLISTICA*, 8(1), 2017, pp. 59-72.

Utusan Online, (2015) *Jaga Kredibiliti Mahkamah Syariah*. (2015, July 14), Retrieved March 25, 2018, from <https://www.utusan.com.my/rencana/jaga-kredibiliti-mahkamah-syariah-1.11385>.

Wahid Omar (2015), *Menerajui Inovasi ke Arah Kemakmuran Sejagat*, UTM Press, Johor Bahru, hlm.7.

Wan Satirah Wan Mohd Saman and Abrar Haider (2013), *EShariah:Information and Communication Technologies for Shariah Court Management*. Legal Information Management, 13, pp 94-106, doi:10.1017/S1472669613000248.

Yusof Qardhawi (1991), *Awlawiyat Harakah islamiyah Fil Marhalah Al-Qadimah*, Maktabah Wahbah, Kaherah.

Yusof Qardhawi (1997). Diterjemah oleh Abderrafi Benhalem, *Towards A Sound Awakening*, Islamic Educational, Scientific and Cultural Organization (ISESCO).

Zaini Ujang (2010), *Budaya Inovasi: Prasyarat Model Baru Ekonomi*, UTM Press, Johor, Malaysia, 2010.

Zin, Najibah Mohd, N. Hashim, Nora Abdul Hak, I. Kamaruddin and Said Mohd Helmi (2015). "*Baseline study on the enforcement of nafkah orders in Selangor Syariah court.*" *Pertanika Journal of Social Science and Humanities*, 23S).