

ANALISIS PENERAPAN INOVASI  
PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN  
KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR  
CAMAT MAZO KABUPATEN NIAS  
SELATAN

*By Firman Jaya Laia*

**ANALISIS PENERAPAN INOVASI PELAYANAN DALAM  
MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI PADA  
KANTOR CAMAT MAZO KABUPATEN  
NIAS SELATAN**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**Firman Jaya Laia**

**NIM. 2320107**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NIAS  
T.A. 2023/2024**

**ANALISIS PENERAPAN INOVASI PELAYANAN DALAM  
MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI PADA  
KANTOR CAMAT MAZO KABUPATEN  
NIAS SELATAN**

**42**  
**SKRIPSI**

Diajukan Kepada:  
Universitas Nias  
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Menyelesaikan  
Program Studi Manajemen

**OLEH :**  
**Firman Jaya Laia**  
**NIM. 2320107**

**28**  
**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**UNIVERSITAS NIAS**  
**2024**

*Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah; dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan Universitas Nias.*

*Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin Universitas Nias.*

20  
**BAB I**  
**PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam era globalisasi dan persaingan yang semakin ketat, organisasi publik dan swasta dihadapkan pada tantangan untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas kerja kepada masyarakat. Inovasi dalam pelayanan menjadi kunci penting bagi organisasi untuk tetap relevan dan kompetitif. Selain itu, inovasi pelayanan juga bagian penting dalam meningkatkan kinerja pegawai, yang pada gilirannya berkontribusi pada pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan.

Di sektor publik, inovasi pelayanan sering kali dikaitkan dengan upaya untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas. Pemerintah di berbagai negara telah mengadopsi berbagai strategi inovatif untuk memberikan layanan publik yang lebih baik kepada warganya. Misalnya, penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan publik telah membawa perubahan signifikan dalam cara layanan diberikan dan diterima oleh masyarakat. Hal ini tidak hanya meningkatkan aksesibilitas layanan, tetapi juga meningkatkan kinerja pegawai dalam menjalankan tugas mereka.

Inovasi dalam pelayanan publik juga berkontribusi dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Dengan adanya platform digital, masyarakat dapat lebih mudah mengakses informasi publik, memberikan masukan, dan memantau kinerja pemerintah. Menurut Bekkers dan Tummars (2020), Inovasi pelayanan merupakan perubahan atau pengenalan praktik baru dalam penyediaan layanan publik atau swasta yang fokus utamanya adalah meningkatkan kualitas layanan yang diterima pelanggan atau pengguna, sering kali melalui teknologi digital dan pendekatan kolaboratif. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah, tetapi juga mendorong partisipasi aktif dari warga dalam proses pembangunan dan pengambilan keputusan. Inovasi mendorong peningkatan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Dengan memanfaatkan teknologi seperti aplikasi mobile, e-government, dan layanan

daring, masyarakat dapat mengakses layanan publik kapan saja dan di mana saja, tanpa harus terbatas oleh waktu dan tempat. Ini sangat penting dalam konteks pelayanan kesehatan, pendidikan, dan administrasi kependudukan, di mana kemudahan akses dan kecepatan pelayanan menjadi kebutuhan utama.

Penerapan inovasi dalam pelayanan pegawai mencakup berbagai aspek, mulai dari penyediaan fasilitas kerja yang lebih baik, penggunaan teknologi informasi untuk mempercepat dan mempermudah proses administrasi, hingga peningkatan kualitas pelatihan dan pengembangan kompetensi. Inovasi pelayanan yang tepat tidak hanya mampu meningkatkan kepuasan pegawai tetapi juga berdampak positif terhadap produktivitas dan kinerja mereka. Pegawai yang merasa dihargai dan didukung oleh organisasinya cenderung memiliki motivasi kerja yang lebih tinggi dan komitmen yang lebih besar terhadap pencapaian tujuan organisasi.

Penerapan inovasi pelayanan juga berkaitan erat dengan peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat. Pegawai yang memiliki kinerja tinggi dan termotivasi akan mampu memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepercayaan publik terhadap lembaga pemerintah. Oleh karena itu, penting bagi organisasi publik untuk terus mengembangkan dan menerapkan inovasi pelayanan yang berfokus pada peningkatan kinerja pegawai sebagai salah satu strategi utama dalam reformasi birokrasi.

Hal ini diungkapkan oleh Joseph Schumpeter (2018:12), Inovasi adalah proses atau hasil dari menciptakan sesuatu yang baru atau melakukan perubahan signifikan terhadap sesuatu yang sudah ada dengan tujuan untuk meningkatkan nilai, efisiensi, atau memberikan solusi yang lebih baik terhadap suatu masalah atau kebutuhan. Konsep inovasi tidak hanya terbatas pada penemuan teknologi baru, tetapi juga mencakup cara baru dalam melakukan sesuatu, menciptakan model bisnis yang lebih efisien, atau mengembangkan produk dan layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan pasar. Inovasi sering kali melibatkan kombinasi antara kreativitas untuk menghasilkan ide baru dan kemampuan untuk

menerapkannya secara efektif dalam praktik. Secara keseluruhan, inovasi merupakan dorongan yang kuat untuk menciptakan perubahan positif dan berkembang di berbagai bidang kehidupan, dari teknologi dan ekonomi hingga sosial dan budaya.

Untuk meningkatkan kinerja pegawai melalui inovasi layanan, adalah penting untuk memahami bahwa perubahan teknologi dan harapan konsumen yang semakin meningkat telah mendorong organisasi untuk terus berinovasi. Di era digital ini, inovasi layanan bukan hanya tentang mengadopsi teknologi baru, tetapi juga tentang transformasi dalam pendekatan dan proses kerja yang dapat menghasilkan nilai tambah yang signifikan. Hal ini menjadi semakin relevan dalam konteks meningkatkan kinerja pegawai, karena inovasi layanan dapat membuka peluang untuk efisiensi yang lebih besar, peningkatan kualitas layanan, dan pengembangan kemampuan individu.

Menurut Kasmir (2019:23), kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam suatu menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu. Sedangkan menurut Edison (2018:22) kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Kantor Camat Mazo terletak di Kabupaten Nias Selatan, Sumatera Utara, Indonesia. Sebagai pusat administrasi kecamatan dan urusan pemerintahan lokal, termasuk pelayanan publik, administrasi kependudukan, serta koordinasi pembangunan wilayah. Kantor ini menjadi penghubung penting antara pemerintah kabupaten dan masyarakat setempat, memfasilitasi komunikasi serta implementasi kebijakan dan program pemerintah di tingkat kecamatan. Dengan tim yang terdiri dari pegawai negeri sipil dan staf administrasi, Kantor Camat Mazo berkomitmen untuk memberikan layanan yang efisien dan responsif terhadap kebutuhan warga. Lingkungan kantor yang terletak di daerah yang indah dan strategis ini juga sering menjadi tempat penyelenggaraan acara-acara masyarakat dan kegiatan sosial lainnya.

Berdasarkan observasi awal, peneliti menemukan beberapa permasalahan dimana Fenomena masalah yang sering terjadi dalam konteks peran inovasi dalam peningkatan pelayanan publik di Kantor Camat Mazo, Kabupaten Nias Selatan, dimana kurangnya pemahaman dan keterampilan pegawai terhadap teknologi informasi yang menjadi dasar dari banyak inovasi pelayanan modern. Hal ini menyebabkan lambatnya adopsi sistem digital dalam proses administrasi dan pelayanan publik. Komunikasi yang kurang efektif antara pimpinan dan staf. Tanpa komunikasi yang baik dan dukungan dari pimpinan, pegawai merasa kurang termotivasi dalam bekerja dan mengikuti perubahan yang diperlukan. Kemudian minimnya pelatihan dan pengembangan keterampilan membuat pegawai tidak siap menghadapi tuntutan pelayanan yang lebih modern dan dinamis.

<sup>41</sup> Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka peneliti tertarik mengangkat judul “ANALISIS PENERAPAN INOVASI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR CAMAT MAZO KABUPATEN NIAS SELATAN”

## 1.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah:

1. kurangnya pemahaman dan keterampilan pegawai terhadap teknologi informasi yang menjadi dasar dari banyak inovasi pelayanan modern
2. Komunikasi yang kurang efektif antara pimpinan dan staf.
3. Minimnya pelatihan dan pengembangan keterampilan membuat pegawai tidak siap menghadapi tuntutan pelayanan yang lebih modern dan dinamis.

## <sup>4</sup> 1.3 Rumusan Masalah

Dari penjelasan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana inovasi pelayanan di Kantor Camat Mazo, Kabupaten Nias Selatan?



2. Apa saja faktor-faktor yang meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Camat Mazo?
3. Apa saja hambatan atau tantangan yang dihadapi dalam implementasi inovasi pelayanan di Kantor Camat Mazo?

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui inovasi pelayanan di Kantor Camat Mazo, Kabupaten Nias Selatan
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Camat Mazo
3. hambatan atau tantangan yang dihadapi dalam implementasi inovasi pelayanan di Kantor Camat Mazo

#### 1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

##### a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis yaitu sebagai tambahan pengetahuan dan pedoman bagi Pegawai/pembaca mengenai Analisis Penerapan Inovasi Pelayanan dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Kantor Camat Mazo Kabupaten Nias Selatan.

##### b. Manfaat Praktis

###### 1. Bagi Peneliti

Mampu memberikan pengalaman belajar dan kesempatan untuk memperluas wawasan pemikiran dibidang Inovasi Pelayanan dalam meningkatkan kinerja pegawai

###### 2. Bagi Lokasi Penelitian (Kantor Camat Mazo Kabupaten Nias Selatan)

Diinginkan dapat menjadi masukan satu sumbangan emikiran bagi perusahaan untuk menentukan langkah-langkah mengenai Analisis

Penerapan Inovasi Pelayanan dalam Meningkatkan Kinerja <sup>8</sup> Pegawai di Kantor Camat Mazo Kabupaten Nias Selatan.

3. <sup>17</sup> Bagi Universitas Nias

Bagi Universitas Nias penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penambahan ilmu pengetahuan, khususnya bagi manajemen sumber daya manusia serta menjadi bahan bacaan di perpustakaan, dapat memberikan referensi bagi mahasiswa <sup>lain</sup> pada objek yang sama.

4. Bagi Penelitian Selanjutnya

<sup>19</sup> Hasil dari penelaah ini, diharapkan menjadi media informasi, referensi bacaan bagi peneliti yang akan melakukan penelitian dengan topik sejenis.

## TINJAUAN PUSTAKA

## 2.1 Konsep Inovasi

## 2.1.1 Pengertian Inovasi

Istilah "inovasi" berasal dari bahasa Inggris "*innovation*," yang mengacu pada perubahan. Inovasi dapat dijelaskan sebagai proses di mana manusia mencari atau menemukan hal-hal baru yang berhubungan dengan input, proses, dan output, dengan tujuan memberikan manfaat bagi kehidupan manusia. Inovasi terkait dengan input mengacu pada pola pikir atau ide manusia yang berkontribusi pada penemuan baru. Sementara itu, inovasi terkait dengan proses lebih fokus pada metode, teknik, atau cara kerja yang digunakan untuk menciptakan hal baru. Inovasi terkait dengan output menekankan hasil yang dicapai melalui penerapan pola pikir dan metode kerja yang telah disebutkan. Ketiga elemen ini membentuk satu kesatuan yang menyeluruh dalam konsep inovasi.

Menurut Oslo Manual (2019:58), inovasi mencakup berbagai aspek yang luas, baik itu berupa produk atau layanan, proses, metode pemasaran, atau metode organisasi yang baru atau diperbaharui, yang bertujuan untuk mengatasi tantangan yang dihadapi oleh suatu organisasi.

Menurut Green, Howells, & Miles (2019:11), inovasi didefinisikan sebagai pengenalan dan implementasi praktik atau proses baru (baik barang maupun layanan), atau pengadopsian pola baru dari organisasi lain. Thomas (2016:12) menggambarkan inovasi sebagai peluncuran hal baru. Tujuan dari pengenalan hal baru ke dalam suatu proses adalah untuk menciptakan perubahan besar yang bersifat radikal.

Menurut Fontana (2018:18), inovasi adalah pencapaian ekonomi yang terjadi ketika diperkenalkannya cara baru atau kombinasi baru dari metode lama dalam mengubah input menjadi output (teknologi), yang menghasilkan perubahan besar atau signifikan dalam perbandingan antara

nilai yang dinikmati konsumen dari suatu produk (barang/jasa) dan harga yang ditetapkan oleh produsen.

Menurut Osborn & Brown (2019:80) mengungkapkan bahwa inovasi adalah dapat dilihat sebagai hasil dari ketidakberlanjutan kondisi di masa lalu. Ketidakberlanjutan ini merupakan ciri khas yang membedakan inovasi dari perubahan, karena perubahan mencerminkan pengembangan dari konfigurasi layanan sebelumnya atau saat ini, serta kemampuan profesional yang ada. Inovasi adalah pengenalan elemen baru ke dalam layanan organisasi, baik dalam bentuk pengetahuan baru, struktur organisasi baru, manajemen, atau keterampilan proses baru. Di sisi lain, perubahan menggambarkan evolusi bertahap dari kondisi yang ada saat ini atau kelangsungan dari masa lalu.

Menurut Pugh (2018:84) mengungkapkan bahwa inovasi adalah pengenalan terhadap fitur-fitur baru di dalam organisasi. Inovasi tidak hanya merupakan sumber perkembangan sosial dan ekonomi, tetapi juga sebagai hasil dan penggerak dari pertukaran ide yang esensial dalam pembangunan. Ini tercermin dalam produk-produk baru, proses produksi yang inovatif, kemajuan teknologi komunikasi, organisasi baru, dan layanan-layanan baru di sektor publik dan non-profit.

Berdasarkan definisi para ahli di atas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa Inovasi adalah proses atau hasil dari menciptakan sesuatu yang baru atau memperkenalkan perubahan signifikan terhadap sesuatu yang sudah ada. Secara simpel, inovasi merupakan langkah untuk menciptakan solusi baru atau meningkatkan yang sudah ada untuk mencapai hasil yang lebih baik atau efisien.

### **2.1.2. Tujuan Inovasi**

Menurut Coyne (dikutip dalam Zulfa Nurdin, 2016:51), inovasi bertujuan untuk mengurangi biaya, meningkatkan efisiensi, memberikan

kualitas yang baik dengan harga yang kompetitif, serta berpotensi untuk mendapatkan keuntungan dan pertumbuhan.

Inovasi adalah usaha untuk menjaga eksistensi organisasi dalam lingkungannya. Dengan melakukan inovasi, diharapkan organisasi dapat merespons kompleksitas lingkungan yang terutama ditandai oleh persaingan yang ketat dan menciptakan keunggulan kompetitif.

Cara untuk mencapai hal tersebut meliputi:

1. Pengenalan teknologi baru
2. Penerapan konsep baru dalam produk dan layanan
3. Eksplorasi pasar baru.
4. Serta pengenalan struktur organisasi yang baru.

Menurut penelitian Buffa, Butler, dan Miller (2019:47), inovasi organisasi merupakan elemen kritis yang harus ditingkatkan. Ashoff dan Teece (dalam Lengnick-Hall) menunjukkan bahwa inovasi adalah komponen strategis yang vital bagi banyak perusahaan untuk merespons cepatnya perubahan teknologi yang tidak terduga. Hal ini didorong oleh ketergantungan yang tinggi pada teknologi dan kebutuhan perusahaan untuk responsif terhadap evolusi produk dan metode pengirimannya. Strategi global suatu perusahaan bergantung pada kecepatan dalam mengakselerasi inovasi, yang dapat diwujudkan melalui kemitraan komersial yang menguntungkan.

### **2.1.3 Sumber Inovasi**

Menurut West (2020:49), inovasi berasal dari penciptaan ide-ide baru yang kreatif. Inovasi merupakan implementasi praktis dari ide-ide tersebut. Faktor-faktor yang dapat mendorong inovasi meliputi:

1. Tantangan dalam lingkungan organisasi.
2. Tekanan kuat untuk mencapai kualitas baik dalam maupun akhir suatu layanan
3. Pengenalan dan pengembangan kerja tim yang efektif oleh perusahaan

10

4. Kebutuhan akan prosedur yang dirancang dengan cermat untuk memastikan kerja sama yang efektif.
5. Komunikasi dan koordinasi antar departemen.
6. Dukungan manajerial yang mencerminkan keinginan personil untuk mengembangkan dan menerapkan ide-ide baru secara efektif
7. Asumsi-asumsi dasar organisasi yang terbuka untuk dikritisi
8. Partisipasi dan hubungan antar anggota organisasi

Menurut Coyne (dalam Zulfa Nurdin, 2016:52), inovasi dapat tercipta melalui beberapa cara berikut:

- a. Menciptakan iklim yang kondusif di mana ide-ide karyawan disambut dengan baik dan kontribusinya dihargai, sehingga mendorong organisasi untuk menjadi lebih kreatif.
- b. Mengakui bahwa ide kreatif dan pemikiran berani seringkali membawa risiko, dan tidak menghukum kesalahan yang terjadi akibat dari ide-ide tersebut. Hal ini penting karena hukuman terhadap kesalahan dapat menghambat kreativitas, sebagaimana yang dikemukakan oleh William Mc. Knight dari 3M, bahwa "Manajemen yang menghancurkan secara kritis ketika kesalahan terjadi, akan membunuh inisiatif."
- c. Mengkomunikasikan komitmen total dari seluruh personil terhadap inovasi.
- d. Menetapkan tujuan dan kemudian memberikan kebebasan bagi tim untuk mencapainya. Inovasi terjadi ketika ada keterbukaan terhadap ide-ide kreatif dan tidak adanya hukuman terhadap kesalahan yang mungkin timbul, serta dengan komunikasi yang jelas mengenai komitmen dan tujuan yang ditetapkan.

#### 2.1.4 Jenis Inovasi dalam Sektor Publik

Halversen (dalam Zulfa Nurdin, 2016:55) mengategorikan inovasi dalam sektor publik menjadi tiga jenis:

7

1. Dari inovasi inkremental hingga inovasi radikal, yang mencerminkan tingkat perubahan dari perbaikan kecil terhadap produk, proses, atau layanan yang sudah ada hingga terobosan yang lebih revolusioner.
2. Dari inovasi *top-down* ke inovasi *bottom-up*, yang menggambarkan siapa yang memulai proses inovasi dan bagaimana perubahan perilaku diinisiasi, baik dari manajemen puncak atau organisasi hingga pekerja di tingkat bawah seperti pegawai negeri, pelayan masyarakat, dan pembuat kebijakan di level menengah.
3. Dari inovasi yang dipimpin oleh kebutuhan ke inovasi yang dipimpin oleh efisiensi, yang menunjukkan apakah inovasi proses dimulai untuk menanggulangi masalah tertentu atau untuk meningkatkan efisiensi produk, layanan, atau prosedur yang sudah ada.

Sangkala (2017:31) mengemukakan bahwa jenis inovasi di sektor publik dapat dipaparkan dalam tabel berikut ini:

Tabel 2.2  
Tipe Inovasi Dalam Sektor Publik

No	Tipe Inovasi	Contoh
1	Tawaran baru atau peningkatan layanan	Perawatan kesehatan dirumah
2	Perubahan dalam proses	Mengubah cara penyediaan layanan atau produk
3	perubahan baru dalam pengelolaan administrasi	Implementasi instrumen kebijakan baru sebagai konsekuensi dari perubahan kebijakan
4	perubahan atau pengembangan dalam struktur system	Mengenai sistem baru atau perubahan mendasar dari sistem yang sudah ada dengan

		menetapkan struktur organisasi baru atau pola kerjasama dan interaksi yang baru.
5	pendekatan baru dalam menciptakan solusi yang inovatif	Perubahan dalam perspektif terhadap aktor dapat dicapai melalui penerapan konsep baru, seperti integrasi pengelolaan sumber daya.
6	Perubahan mendalam yang didasarkan pada pertimbangan rasional	Tafsiran atau perubahan dalam sudut pandang mental atau matriks pegawai dalam suatu organisasi

Dalam konteks manajemen sektor publik, inovasi merujuk pada penggunaan metode baru dan strategi desain kebijakan serta sistem operasional standar yang baru bagi sektor publik untuk mengatasi tantangan yang dihadapi. Adriana Alberti dan Guido Bertucci (2018:15) menggambarkan inovasi dalam governance dan administrasi publik sebagai solusi yang kreatif, efektif, dan unik untuk menanggapi tantangan baru atau menghadapi masalah yang telah lama ada.

### 2.1.5 Dimensi Inovasi

Menurut Becker, G. S. (2021:12), Inovasi yang dikembangkan dalam sektor publik meliputi:

#### 1. Pengembangan Keterampilan

Pengembangan keterampilan merupakan investasi dalam sumber daya manusia yang meningkatkan produktivitas dan inovasi. Menurut Becker, investasi dalam pelatihan dan pendidikan meningkatkan



keterampilan dan pengetahuan karyawan, yang pada gilirannya meningkatkan kinerja organisasi.

## 2. Pengelolaan Talenta

Pengelolaan talenta adalah proses mengidentifikasi, menarik, mengembangkan, dan mempertahankan individu yang memiliki potensi tinggi. Collings dan Mellahi mengemukakan bahwa pengelolaan talenta yang efektif membantu organisasi mendapatkan keunggulan kompetitif melalui penggunaan maksimal potensi karyawan. Inovasi konseptual, yang mencakup pengenalan misi, pandangan, tujuan strategis, dan alasan yang baru.

## 3. Inovasi Organisasi

Inovasi organisasi mencakup pengenalan proses, produk, atau metode baru dalam organisasi. Damanpour menyatakan bahwa inovasi organisasi dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk struktur organisasi, budaya, dan kebijakan SDM.

## 4. Kepemimpinan Inovatif

Kepemimpinan inovatif melibatkan pemimpin yang mampu menginspirasi dan memotivasi tim mereka untuk berfikir kreatif dan mengambil risiko. Bass menyatakan bahwa pemimpin transformasional dapat menciptakan perubahan signifikan dengan mendorong inovasi dan perbaikan berkelanjutan.

## 5. Teknologi dan Sistem Informasi SDM

Model Penerimaan Teknologi mengkaji bagaimana individu menerima dan menggunakan teknologi baru dalam sistem informasi SDM. Davis mengemukakan bahwa persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan mempengaruhi adopsi teknologi.

### 2.1.6 Strategi Inovasi

Menurut Zulfa Nurdin (2018:15), Inovasi dan analisis praktik yang berhasil menunjukkan bahwa strategi utama dalam sektor pemerintah adalah:

- a. Menyediakan layanan terpadu, di mana pemerintah menawarkan layanan yang ditingkatkan sehingga warga memiliki harapan lebih tinggi akan kemudahan saat mengakses layanan yang disediakan.
- b. Keterlibatan warga, di mana pemerintah menggunakan otoritas inovatif untuk mendorong partisipasi warga guna mencapai inovasi yang berhasil, memungkinkan warga untuk menyatakan kebutuhan mereka dan memastikan inovasi yang berkelanjutan dan berhasil.
- c. Kolaborasi, di mana pemerintah bekerja sama dengan lembaga terkait, agensi publik, dan sektor swasta untuk berbagi pandangan inovatif dalam memenuhi peningkatan layanan publik.
- d. Pemanfaatan Teknologi Informasi (TI), di mana pemerintah menyediakan layanan administrasi publik berbasis komputer dan internet untuk mempercepat dan menyederhanakan akses warga terhadap layanan dan informasi pemerintah.

### 2.1.7 Faktor Penghambat Inovasi

Inovasi tidak selalu berjalan lancar dan sering kali dihadapi dengan hambatan yang signifikan. Geoff Mulgan dan David Albury (2018:80), mengidentifikasi delapan faktor penghambat yang dapat menghalangi perkembangan inovasi, sebagai berikut:

- a. Enggan menghentikan program yang gagal
- b. Sebuah program atau unit organisasi yang sudah jelas menunjukkan kegagalan seharusnya ditutup dan digantikan dengan program atau unit baru yang lebih menjanjikan. Meskipun kegagalan adalah hal lumrah dalam berinovasi, tetapi tidak mengakhiri program yang gagal

sama artinya dengan melewatkan kesempatan untuk mencapai perubahan yang lebih baik.

- c. Ketergantungan berlebihan pada performer tinggi sebagai sumber inovasi
- d. Bergantung terlalu banyak pada individu tertentu yang memiliki kinerja tinggi dapat membuat kebanyakan pegawai hanya mengikuti. Ketika individu tersebut tidak ada, dapat menyebabkan stagnasi dan kebuntuan dalam pekerjaan.
- e. Teknologi tersedia tetapi terkendala oleh budaya atau penataan organisasi
- f. Seringkali kegagalan inovasi bukan karena kurangnya dukungan teknologi, melainkan karena tradisi atau kebijakan organisasi yang tidak mendukung inovasi.
- g. Tidak ada penghargaan atau insentif untuk berinovasi atau mengadopsi inovasi
- h. Kemampuan untuk berinovasi tidak boleh dianggap sebagai sesuatu yang biasa atau kinerja rutin, tetapi harus dianggap istimewa dan pantas mendapat penghargaan.
- i. Keterampilan yang buruk dalam manajemen risiko atau perubahan aktif
- j. Keterampilan sangat penting untuk keberhasilan inovasi. Meskipun motivasi pegawai tinggi dan lingkungan yang mendukung, tanpa keterampilan yang memadai, inovasi hanya akan menjadi wacana.
- k. Anggaran dan perencanaan jangka pendek
- l. Pengembangan inovasi dalam skala organisasional atau nasional harus direncanakan baik dalam jangka waktu tahunan, maupun jangka waktu menengah dan panjang.
- m. Tekanan dan beban administratif
- n. Hubungan yang didasarkan pada ketidakpercayaan antara negara dengan masyarakat atau pimpinan dengan pegawai sering kali

menghasilkan persyaratan yang berbelit-belit dan prosedur yang panjang, yang menghambat inovasi.

- o. Budaya menghindari risiko
- p. Risiko sering dianggap sebagai sesuatu yang harus dihindari atau dijaui, bukan sebagai tantangan baru yang energik yang harus dihadapi.

### 2.1.8 Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi pelayanan publik adalah upaya untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat. Ini melibatkan penerapan ide, metode, atau teknologi baru yang dapat mengubah cara layanan diberikan, meningkatkan efisiensi, dan memuaskan kebutuhan serta harapan masyarakat.

Menurut Osborne dan Brown (2013), inovasi dalam pelayanan publik melibatkan penerapan ide baru yang tidak hanya meningkatkan cara kerja dan efisiensi, tetapi juga menciptakan nilai tambah bagi masyarakat. Hal ini sejalan dengan pandangan Peters dan Pierre (2020) yang menyatakan bahwa inovasi pelayanan publik berfokus pada perubahan sistematis yang dapat menghasilkan manfaat signifikan bagi publik dengan mengadopsi teknologi baru dan proses kerja yang lebih baik.

Menurut Sinambela (2018:5), Pelayanan publik adalah aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sekelompok individu atau komunitas dengan tujuan memberikan keuntungan atau kepuasan, meskipun hasilnya tidak selalu berupa produk fisik. Sementara itu, menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 25 Tahun 2004, pelayanan publik mencakup semua kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan, serta untuk mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik adalah kegiatan atau

kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Susanto dalam Sugandi (2019:124) bahwa dalam sistem pemerintahan dominan, perumus dan pelaksana layanan publik dilakukan oleh pemerintah, dan masyarakat sebagai penerima layanan. Namun menurut Dwiyanto dalam Sugandi (2018:124), pelayanan oleh birokrasi seharusnya digerakkan oleh visi dan misi pelayanan, namun pada kenyataannya justru digerakkan oleh peraturan dan anggaran yang tidak dimengerti oleh publik karena tidak disosialisasikan secara transparan.

### 32 2.1.9 Indikator Inovasi

Menurut Stephen P. Robbins dan Mary Coulter (2019) terdapa tiga indikator inovasi adalah sebagai berikut:

#### 1. Stuktur

Struktur dalam konteks inovasi merujuk pada susunan atau organisasi yang dibangun untuk mendukung proses inovasi. Ini mencakup elemen-elemen seperti hierarki, prosedur, dan sumber daya yang diperlukan untuk mengelola dan mengimplementasikan ide-ide baru menjadi produk atau layanan yang berhasil. Sutuktur yang baik dalam inovasi menciptakan lingkungan yang mendukung kolaborasi antar tim, mempromosikan kebebasan berekspresi ide, serta memfasilitasi pengambilan keputusan yang cepat dan efektif. Dengan demikian, struktur yang efektif dalam konteks inovasi tidak hanya mengatur aliran kerja, tetapi juga mendorong terciptanya ide-ide baru dan mempercepat pengembangan solusi inovatif.

#### 2. Budaya

40  
Budaya dalam konteks inovasi merujuk pada nilai-nilai, norma, dan praktik-praktik yang dianut dan dipraktikkan oleh sebuah organisasi atau komunitas dalam upaya mendorong dan mendukung inovasi.

Budaya ini mencakup sikap terbuka terhadap ide-ide baru, penerimaan terhadap risiko, kolaborasi antar tim, serta dorongan untuk eksperimen dan belajar dari kegagalan. Budaya inovasi yang kuat memungkinkan individu-individu merasa nyaman untuk berbagi ide, mengambil risiko yang terukur, dan bekerja bersama-sama untuk menciptakan solusi baru yang bermanfaat bagi organisasi atau masyarakat. Dengan demikian, budaya ini tidak hanya menciptakan lingkungan yang mendukung inovasi, tetapi juga memastikan bahwa inovasi menjadi bagian integral dari identitas dan tujuan bersama dari suatu entitas.

### 3. **Praktik Sumber Daya Manusia**

**Praktik Sumber Daya Manusia** dalam konteks inovasi mencakup berbagai strategi dan kegiatan yang bertujuan untuk mendorong inovasi di dalam organisasi. Ini melibatkan penggunaan metode yang kreatif dan proaktif dalam manajemen sumber daya manusia untuk menghasilkan lingkungan kerja yang mendukung ide-ide baru dan pengembangan produk atau layanan baru. Beberapa praktik umum meliputi perekrutan dan pengembangan karyawan yang berbakat, penggunaan teknologi dalam manajemen kinerja dan komunikasi internal, serta peningkatan kolaborasi antardepartemen untuk memfasilitasi aliran ide dan penyebaran pengetahuan. Dengan mengintegrasikan inovasi ke dalam strategi SDM, perusahaan dapat memperkuat daya saingnya dan meningkatkan kemampuan adaptasi terhadap perubahan pasar dan teknologi.

## **2.2 Kinerja Pegawai**

### **2.2.1 Pengertian Kinerja Pegawai**

Kinerja pegawai adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Kinerja pegawai mencerminkan seberapa baik seorang pegawai melakukan pekerjaannya dan berkontribusi pada pencapaian tujuan

organisasi. Kinerja ini diukur berdasarkan standar dan target yang telah ditetapkan oleh organisasi.

Kinerja pegawai merujuk pada tingkat efisiensi dan efektivitas kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja ini dapat diukur melalui hasil kerja, produktivitas, dan kontribusi pegawai terhadap tujuan organisasi. Kinerja pegawai merupakan faktor penting dalam menentukan keberhasilan organisasi, karena kinerja yang baik akan berdampak positif pada pencapaian tujuan dan pertumbuhan organisasi.

Menurut Mangkunegara (2017) menyatakan bahwa kinerja pegawai adalah <sup>53</sup> hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Robinson & Judge (2020), Kinerja pegawai adalah hasil yang dicapai oleh seorang pegawai dalam memenuhi tuntutan pekerjaan yang telah ditetapkan, termasuk kualitas, kuantitas, dan efisiensi kerja. Mereka menyatakan bahwa kinerja pegawai dapat dipengaruhi oleh motivasi, kemampuan, dan dukungan dari lingkungan kerja.

Menurut Bangun (2019:231), kinerja merujuk kepada pencapaian hasil kerja seseorang sesuai dengan persyaratan pekerjaan yang ditetapkan. Sedangkan menurut Sedarmayanti (2018:260), kinerja diartikan sebagai hasil kerja individu atau proses manajemen organisasi secara keseluruhan, yang dapat dibuktikan secara konkret dan diukur berdasarkan standar yang telah ditetapkan. Menurut Ilyas (2017:99), kinerja mencakup penampilan hasil kerja baik dalam segi kuantitas maupun kualitas, baik pada tingkat individu maupun kelompok. Kinerja individu menjadi dasar dari kinerja sebuah organisasi. Penilaian kinerja memegang peranan penting dalam pengembangan organisasi secara efektif dan efisien. Dengan mengacu pada definisi ini, kinerja pegawai negeri sipil mengacu pada hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai negeri sipil.

Menurut Bakker & Demerouti (2022), Kinerja pegawai adalah hasil dari interaksi antara karakteristik individu, lingkungan kerja, dan faktor-faktor organisasi. Bakker dan Demerouti mengemukakan bahwa kepuasan kerja, dukungan sosial, dan kondisi kerja mempengaruhi kinerja pegawai secara langsung.

Menurut Haque & Khan (2022), kinerja pegawai sebagai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan dan bagaimana pegawai dapat memenuhi atau melebihi standar yang diharapkan. Mereka juga menyoroti pentingnya pengembangan kompetensi dan pelatihan dalam meningkatkan kinerja pegawai.

Menurut Gibson dalam Kasmir (2018: 182) menyatakan bahwa kinerja individu adalah dasar kinerja organisasi yang sangat dipengaruhi oleh karakteristik individu, motivasi individu, pengharapan, dan penilaian yang dilakukan oleh manajemen terhadap pencapaian hasil kerja individu.

Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai pegawai dalam mengembangkan tugas dan pekerjaannya yang berasal dari organisasi. Kinerja juga merupakan suatu hasil kerja yang dihasilkan oleh individu melalui proses dari organisasi atau perusahaan yang dapat diukur secara konkrit dan dibandingkan melalui standar yang telah ditentukan oleh perusahaan atau organisasi tersebut. Faktor yang mempengaruhi kinerja adalah faktor individu, variabel psikologi dan variabel organisasi. Variabel individu meliputi kemampuan dan keterampilan baik fisik maupun mental, latar belakang seperti keluarga, tingkat sosial dan pengalaman; demografi menyangkut umur, asal usul dan jenis kelamin. Sedangkan variabel psikologis meliputi persepsi, sikap, kepribadian, belajar, dan motivasi.

Berdasarkan fenomena diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa Peneliti sampai pada kesimpulan bahwa kinerja adalah proses atau hasil kerja yang dihasilkan oleh pekerja melalui beberapa elemen yang harus dipenuhi dan memiliki langkah-langkah untuk mencapainya, dan bertujuan untuk meningkatkan kinerja pekerja itu sendiri.



### **2.2.2 Karakteristik Kinerja Pegawai**

Menurut Robins dalam Tika, (2018:10) terdapat beberapa karakteristik yang apabila dicampur dan dicocokkan, akan menjadi budaya yaitu:

1. Untuk memajukan dan mengembangkan organisasi atau perusahaan, inisiatif individu harus dihargai oleh kelompok atau pimpinan organisasi. Inisiatif individu adalah kebebasan atau independensi yang dimiliki setiap individu dalam mengemukakan ide, gagasan, dan pendapat mereka.
2. Toleransi terhadap tindakan beresiko berarti bahwa karyawan diharapkan untuk menjadi kreatif, agresif, dan berani mengambil risiko untuk memanfaatkan peluang yang dapat membantu pertumbuhan dan kemajuan organisasi. Tindakan yang beresiko yang dimaksudkan adalah hasil dari pelaksanaan tugas dan fungsi oleh karyawan
3. Sejauh mana pimpinan suatu organisasi dapat menetapkan tujuan dan harapan organisasi dengan jelas sehingga karyawan dapat memahaminya dan setiap tindakan yang dilakukan oleh karyawan mengarah pada pencapaian tujuan tersebut disebut pengarahan. Misi dan visi jelas menunjukkan tujuan dan harapan tersebut.
4. Sejauh mana suatu organisasi dapat mendorong unit-unitnya untuk bekerja secara terkoordinasi adalah integrasi. Kekompakan unit-unit organisasi dalam bekerja dapat meningkatkan kualitas dan volume pekerjaan yang dihasilkan
5. Sejauh mana dukungan manajemen Pemimpin organisasi dapat memberikan dukungan dan bantuan yang jelas, serta komunikasi atau petunjuk terhadap pekerja. Seseorang yang merupakan dukungan yang diberikan oleh manajemen sama dengan kegiatan pelatihan untuk memperluas pengetahuan karyawan dalam menjalankan tanggung jawabnya

Kinerja merupakan bagian dari produktivitas kerja. Produktivitas dapat didefinisikan sebagai sesuatu proses kegiatan yang terstruktur untuk menggali potensi yang ada dalam sebuah barang atau komoditi. Istilah "produktif" berasal dari kata "produktif", yang berarti sesuatu yang mengandung potensi untuk digali. Sebenarnya, filosofi produktivitas dapat mengacu pada keinginan dan upaya terus-menerus setiap manusia untuk meningkatkan kualitas hidup dan penghidupannya.

### **2.2.3 Dimensi Kinerja**

Menurut Edison dkk. (2017:195) dimensi kinerja terdiri dari:

1. Target

Target menunjukkan pemenuhan jumlah barang, tenaga kerja, atau uang yang dihasilkan.

2. Kualitas

Kualitas sangat penting karena dapat mempertahankan loyalitas pelanggan.

3. Waktu Penyelesaian

Penyelesaian pekerjaan yang tepat waktu memupuk kepercayaan pelanggan.

4. Taat Asas

Tidak hanya harus dilakukan dengan benar, terbuka, dan dapat dipertanggung jawabkan, tetapi juga harus memenuhi target, kualitas, dan tepat waktu.

### **2.2.4 Manfaat Kinerja Pegawai**

Menurut Setiawan, (2021), kinerja pegawai memiliki berbagai manfaat penting yang berkontribusi pada efektivitas organisasi dan kualitas layanan publik. Berikut adalah beberapa manfaat utama dari kinerja pegawai yang baik serta teori-teori terbaru yang relevan dalam lima tahun terakhir:

- a. Peningkatan Efisiensi dan Efektivitas

Kinerja pegawai yang tinggi berkontribusi pada peningkatan efisiensi operasional dan efektivitas layanan publik. Pegawai yang berprestasi dapat menyelesaikan tugas dengan lebih cepat dan akurat, yang pada gilirannya meningkatkan produktivitas organisasi pemerintahan.

b. Kepuasan Masyarakat

Kinerja pegawai yang baik berhubungan langsung dengan peningkatan kepuasan masyarakat. Pegawai yang profesional dan responsif dapat memberikan layanan yang lebih baik, yang meningkatkan kepercayaan dan kepuasan publik terhadap lembaga pemerintahan

c. Pengembangan Kompetensi dan Kapasitas

Pegawai dengan kinerja tinggi sering terlibat dalam pelatihan dan pengembangan yang berkelanjutan, yang membantu dalam meningkatkan kompetensi dan kapasitas mereka. Ini mendukung peningkatan kualitas layanan dan adaptasi terhadap perubahan kebijakan.

d. Peningkatan Moral dan Motivasi

Kinerja pegawai yang baik dapat meningkatkan moral dan motivasi di tempat kerja. Pegawai yang merasa dihargai dan diakui atas prestasi mereka lebih cenderung untuk berkomitmen dan bekerja lebih keras

19

### 2.2.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Faktor yang mempengaruhi kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*). Hal ini sesuai dengan pendapat Keith Davis dalam A.A Anwar Prabu Mangkunegara (2016:67) dalam Prabu Mangkunegara (2017,13) yang merumuskan bahwa:

1. Faktor Kemampuan
2. Kemampuan secara psikologis terdiri dari kekuatan potensi *Intelligence Quotient* dan kemampuan kenyataan, yang merupakan kombinasi pengetahuan dan kemampuan. Dengan kata lain, akan lebih mudah bagi

pimpinan dan karyawan untuk mencapai kinerja optimal jika mereka memiliki *Intelligence Quotient* di atas rata-rata (*Intelligence Quotient* 110–120), apalagi jika mereka memiliki *Intelligence Quotient* yang lebih tinggi, sangat tinggi, luar biasa, genius, dan memiliki pendidikan yang memadai untuk posisi mereka dan terampil dalam mengerjakan tugas sehari-hari mereka.

3. Faktor Motivasi
4. Bagaimana pimpinan dan karyawan melihat situasi kerja di lingkungan organisasinya disebut motivasi. Mereka yang melihat situasi kerjanya dengan cara yang positif akan menunjukkan motivasi kerja yang tinggi, dan sebaliknya, mereka yang melihatnya dengan cara yang negatif akan menunjukkan motivasi kerja yang rendah. Hubungan kerja, fasilitas kerja, iklim kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan kerja, dan kondisi kerja adalah situasi kerja yang dimaksud.

### 2.2.6 Indikator Kinerja Pegawai

Kinerja menurut Boediharjo dalam Syajidin (2018:102) Dapat diukur berdasarkan empat indikator yaitu :

1. Kepatuhan terhadap Prosedur Operasional Standar (SOP)
2. Tingkat Kehadiran
3. Kemampuan kerjasama
4. Tingkat kedisiplinan
5. Penanganan konflik

35

## 2.3 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.3**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama	Judul Penelitian	Metode	Hasil
1.	Dewi & Jati	Analisis Inovasi Pelayanan di	Kualitatif	Penelitian ini menemukan bahwa penerapan inovasi

	(2019)	Kantor Desa dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Kantor Desa Sukamaju		<p>pelayanan seperti digitalisasi administrasi dan pelatihan pegawai dapat meningkatkan efisiensi kerja. Peningkatan keterampilan pegawai dan sistem informasi yang lebih baik berkontribusi pada kinerja yang lebih baik dalam pelayanan publik. Penelitian ini juga menyoroti pentingnya dukungan manajerial dalam implementasi inovasi.</p>
2.	Azra Hafidzah (2022)	Analisis Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Kesehatan Pada RSUD Margono Soekarjo Purwokerto	Kualitatif	<p>Pelaksanaan inovasi dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanan publik di bidang kesehatan melalui program Inovasi Sistem Bridging SIM RSMS, BPJS, dan INA-CBG's (Si Bina Cantik Bingits). Melalui inovasi ini, RSUD Margono Soekarjo Purwokerto meningkatkan pelayanan kesehatan dengan mempersingkat prosedur layanan BPJS serta mengurangi potensi gagal</p>

				<p>klaim karena terjamin langsung dilayani dengan cepat serta klaim BPJS yang akurat. Selain itu, inovasi ini juga mampu mencegah terjadinya kecurangan karena pelaporannya kini berbasis digital dan berdasar pada rekam medik elektronik rumah sakit.</p>
3.	Andriani, 2018	Penerapan Inovasi Layanan untuk Meningkatkan Kinerja Pegawai di Perusahaan	Kualitatif	<p>Penelitian ini menemukan bahwa penerapan inovasi layanan yang melibatkan teknologi baru dan pelatihan pegawai secara berkesinambungan mampu meningkatkan efisiensi dan produktivitas kerja. Pegawai merasa lebih termotivasi dan memiliki keterampilan yang lebih baik dalam melaksanakan tugas-tugas mereka. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan wawancara mendalam terhadap 20 pegawai dan manajer perusahaan. Data dianalisis dengan pendekatan</p>

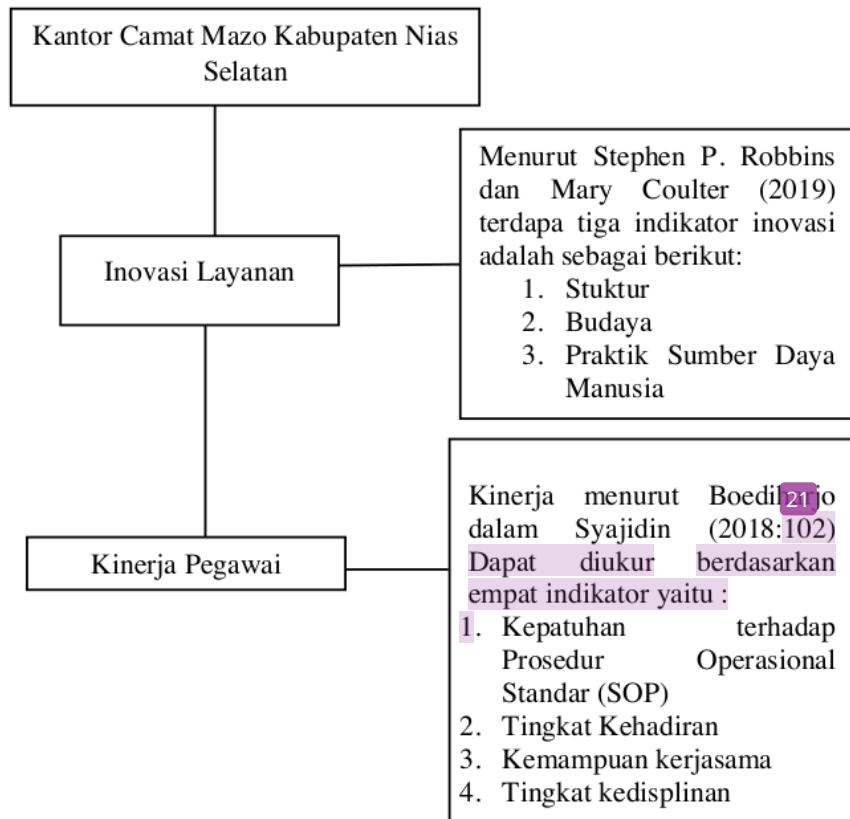
				deskriptif kualitatif, menunjukkan bahwa inovasi layanan tidak hanya meningkatkan kinerja individu, tetapi juga menciptakan budaya kerja yang lebih kolaboratif dan responsif terhadap perubahan.
4.	Sari, M. (2019)	Inovasi Layanan dan Kinerja Pegawai pada PT Telkom Indonesia	Kualitatif	Penelitian ini menemukan bahwa inovasi layanan di PT Telkom Indonesia secara signifikan meningkatkan kinerja pegawai. Metode kualitatif yang digunakan menunjukkan bahwa inovasi layanan, seperti implementasi sistem teknologi informasi baru dan pengembangan layanan pelanggan yang lebih responsif, telah meningkatkan motivasi dan produktivitas pegawai. Pegawai merasa lebih dihargai dan didukung, yang pada gilirannya meningkatkan keterlibatan mereka dalam pekerjaan.

				Keberhasilan inovasi layanan ini juga terlihat dari peningkatan kepuasan pelanggan dan efisiensi operasional.
--	--	--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------

#### **2.4 Kerangka Berpikir**

Sugiyono (2018), Kerangka Pemikiran adalah teoritis atau konseptual yang digunakan untuk merumuskan hipotesis atau pertanyaan penelitian. Kerangka pemikiran membantu peneliti untuk menyusun landasan teori dan memberikan kerangka acuan bagi pengumpulan analisis data.





Gambar 2.4  
Kerangka Berpikir

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Menurut Soekanto (2020: 75), mengatakan bahwa penelitian adalah kegiatan ilmiah yang berdasarkan pada suatu analisis dan konstruksi yang harus dilakukan dengan sistematis, metodologis dan konsisten yang bertujuan untuk mengungkap suatu kebenaran yang dibagi dalam 3 (tiga) jenis kegiatan, yaitu:

- a. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang mempunyai sifat deskriptif, penelitian ini lebih cenderung menggunakan analisis. Dalam penelitian ini proses dan makna lebih banyak ditonjolkan dengan menggunakan landasan teori sebagai panduan untuk fokus pada penelitian berdasarkan fakta yang ada di lapangan.
- b. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang melakukan investigasi secara sistematis untuk meneliti sebuah fenomena dengan cara mengumpulkan data-data yang bisa diukur menggunakan ilmu statistik, matematika dan komputasi. Penelitian kuantitatif memiliki tujuan untuk mengembangkan teori hipotesis yang memiliki kaitan dengan fenomena-fenomena alam.
- c. Penelitian campuran adalah penelitian yang menggabungkan penelitian bentuk kuantitatif dan kualitatif. Penelitian campuran ini lebih kompleks dibandingkan penelitian-penelitian yang disebutkan di atas, karena pada penelitian ini tidak hanya mengumpulkan dan menganalisis data namun juga melibatkan fungsi-fungsi dari penelitian kuantitatif dan kualitatif. Penggunaan dari kedua metode penelitian itu diharapkan bisa memberikan pemahaman yang lebih lengkap mengenai masalah penelitian yang diangkat.

Berdasarkan pendapat tersebut di atas, maka penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif.



	a. Pengajuan Judul	■							
	b. Penyusunan Proposal		■	■	■				
	c. Bimbingan Proposal		■	■	■	■	■		
	d. Seminar Proposal						■		
2	Tahap Pelaksanaan								
	a. Pelaksanaan Penelitian							■	
	b. Pengumpulan Data							■	
	c. Analisis Data							■	
3	Tahap Penyelesaian								
	a. Penyusunan Skripsi							■	
	b. Bimbingan Skripsi							■	
	c. Sidang								■

Sumber: Olahan Penulis, 2024

### 3.4 Sumber Data

Menurut Arikunto (2019: 56), bahwa sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data diperoleh. Apabila peneliti menggunakan wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data disebut informan, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti, baik pertanyaan tertulis ataupun lisan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian kualitatif, dimana jenis data yang dibutuhkan adalah data primer dan data sekunder.

#### 3.4.1 Data Primer

Data primer adalah data yang dibuat oleh peneliti untuk maksud khusus menyelesaikan permasalahan yang sedang ditanganinya. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan.

Tabel 3.3

Tabel Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan
1.	Herius Lase, S.Pd	Camat Mazo Kabupaten Nias Selatan (Informan Kunci)
2.	Aroziduhu Laia, S.Pd	Sekcam Mazo Kabupaten Nias Selatan (Informan Utama)
3.	Sukarman Laia, S.Pd	Kepala Seksi Kessos (Informan Pendukung)
4.	Sokhizatulo Laia, S.Pd	Kepala Seksi Pelum (Informan Pendukung)
5.	Aronafaudu Laia	Bagian Umum dan Administrasi (Informan Pendukung)

Sumber: Olahan Peneliti, 2024

23

### 3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang telah dikumpulkan untuk maksud selain menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi. Data ini dapat ditemukan dengan cepat. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah literatur, artikel, jurnal serta situs di internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan.

23

Selain data primer, sumber data yang dipakai peneliti adalah sumber data sekunder, data sekunder didapat melalui berbagai sumber yaitu literatur artikel, serta situs di internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan.

### 3.5 Instrumen Penelitian

Menurut Arikunto (2017: 54), mengatakan bahwa instrumen penelitian adalah alat dan fasilitas yang dipakai oleh peneliti dalam proses pengumpulan

data untuk memudahkan pekerjaan dan hasilnya lebih baik, cermat, lengkap serta konsisten sehingga penelitian yang dilakukan lebih mudah diolah.

Lebih lanjut Arikunto (2017: 60), menjelaskan bahwa dalam penelitian kualitatif ada beberapa instrumen penelitian yang umum digunakan, yaitu:

a. Peneliti

Instrumen pertama dan utama dalam penelitian kualitatif adalah peneliti itu sendiri. Tanpa peneliti maka sebuah penelitian tidak akan berjalan, karena tidak ada pihak yang dapat menentukan topik, fokus utama dan pengumpulan data.

b. Panduan Wawancara

Panduan wawancara berisi sebuah tulisan detail kegiatan wawancara yang akan dilakukan peneliti untuk mendapatkan data. Panduan ini berisi informasi data narasumber dan daftar pertanyaan yang diajukan.

59

c. Alat Tulis

Alat tulis yang digunakan dalam penelitian mencakup buku, pena, dan jenis lainnya yang berfungsi sebagai media bagi peneliti untuk mencatat hal dan informasi penting selama melakukan pengamatan pada objek penelitian.

d. Alat Rekam

Alat rekam dibutuhkan selama proses penelitian untuk merekam kejadian atau proses wawancara yang dilakukan peneliti kepada informan penelitian.

e. Dokumen

Dokumen merupakan instrumen penting dalam penelitian, karena sumber data yang dibutuhkan berupa dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian.

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan proses dalam mengumpulkan data secara akurat dan sistematis untuk mendapatkan data yang valid yang kemudian akan di analisa. Menurut Sugiyono (2016: 193), teknik pengumpulan data adalah suatu langkah yang di dinilai strategis dalam penelitian, karena mempunyai

tujuan yang utama dalam memperoleh data. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yakni:

#### 1. Observasi

Metode observasi cara yang paling efektif adalah melengkapinya dengan format atau blangko pengamatan sebagai instrumen pertimbangan kemudian format yang disusun berisi item-item tentang kejadian atau tingkah laku yang digambarkan. Dari peneliti berpengalaman diperoleh suatu petunjuk bahwa mencatat data observasi bukanlah sekedar mencatat, tetapi juga mengadakan pertimbangan kemudian mengadakan penilaian kepada skala bertingkat.

#### 2. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari informan yang lebih mendalam dan jumlah informannya sedikit atau kecil.

#### 3. Dokumentasi

Selain melalui wawancara dan observasi, informasi juga bisa diperoleh lewat fakta yang tersimpan dalam bentuk <sup>21</sup> surat, catatan harian, arsip foto, hasil rapat, jurnal kegiatan dan sebagainya. Data berupa dokumen seperti ini bisa dipakai untuk menggali informasi yang terjadi di masa silam. Peneliti perlu memiliki kepekaan teoritik untuk memaknai semua dokumen tersebut sehingga tidak sekedar barang yang tidak bermakna.

### 3.7 Teknik Analisa Data

Menurut Arikunto (2017: 68), bahwa dalam penelitian deskriptif kualitatif, ada beberapa pola dan teknik analisa data yang umum digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk mengolah dan menganalisa data yang telah diperoleh, maka penulis melakukan metode analisa data, sebagai berikut:

#### 1. Reduksi Data

Reduksi data dilakukan dalam rangka pemilihan dan penyederhanaan data. Kegiatan yang dilakukan pada tahapan ini adalah seleksi data dan pembuangan data yang tidak relevan. Data-data yang relevan dengan penelitian akan di organisasikan sehingga terbentuk sekumpulan data yang dapat memberi informasi faktual.

## 2. Penyajian Data

Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk sekumpulan informasi, baik berupa tabel, bagan, maupun deskriptif naratif, sehingga data yang tersaji relatif jelas dan informatif. Tindakan lanjutan, penyajian data digunakan dalam kerangka menarik kesimpulan dari akhir sebuah tindakan.

## 3. Penarikan Kesimpulan

Pada tahap ini peneliti akan mengambil kesimpulan secara ringkas dan jelas, sehingga terjawab tujuan dan masalah penelitian yang telah dianalisa sebelumnya.



**HASIL DAN PEMBAHASAN****4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian****4.1.1 Sejarah Singkat Kantor Camat Mazo Kabupaten Nias Selatan.**

Kantor Camat Mazo Kabupaten Nias Selatan terletak di desa Tetegawa'ai dengan jalan raya. Kantor Camat ini telah berdiri dan diresmikan pada tanggal 11 Agustus 2008 dan disahkan oleh Bupati Fahuwusa Laia, SH.MH (alm). Sejak berdirinya kantor Camat Mazo tersebut, telah terjadinya pergantian pemimpin atau Camat di Mazo sampai dengan saat ini.

**4.1.2 Visi Misi Kabupaten Nias Selatan**

Adapun yang menjadi visi dan misi kantor camat Hilimegai adalah :

a. Visi

Nias Selatan Maju, Masyarakat Sejahtera.

b. Misi

1. Menciptakan kultur atau karakter yang bersih, jujur, transparan, dan berorientasi pada pelayanan.
2. Pemerataan pembangunan dengan skala prioritas
3. Meningkatkan sumber daya manusia yang sehat, berkualitas, berdaya saing serta kreatif dan inovatif
4. Mengembangkan perekonomian masyarakat yang produktif dan tidak konsumtif
5. Memberi rasa aman dan nyaman di tengah masyarakat.

**4.1.3 Karakteristik Informan Penelitian**

Pada uraian ini peneliti mengemukakan data penelitian yang merupakan data hasil yang diperoleh peneliti di lokasi penelitian, yaitu:

kantor camat mazo , khususnya menjelaskan dan menganalisis penerapan inovasi pelayanan dalam meningkatkan kinerja pegawai pada kantor camat mazo kabupaten nias selatan . Data yang disajikan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti sendiri kepada Camat dan pegawai kantor camat. Sebagai narasumber dalam mengadakan observasi secara langsung pada lokasi penelitian guna memperoleh data secara langsung yang berhubungan dengan masalah penelitian. Peneliti akan menguraikan pembahasan secara teoritis maupun secara langsung pada objek penelitian. Pada penelitian ini yang menjadi identitas narasumber adalah: nama, dan jabatan. Dalam penelitian ini narasumber berjumlah 5 orang yaitu: Camat dan pegawai di kantor camat Mazo. Yang disajikan peneliti pada tabel berikut:

**Tabel 4.1**

**Nama – Nama Informan Kunci**

No	Nama	Jabatan
1	Herius Lase, S.Pd	Camat Mazo Kabupaten Nias Selatan (Informan Kunci)
2	Aroziduhu Laia, S.Pd	Sekretaris Camat (Informan Utama)

Sumber: *Olahan Peneliti, 2024*

**Tabel 4.2**

**Nama – Nama Informan Pendukung**

NO	Nama	Jabatan
1	Sukarman Laia, S.Pd	Kepala Seksi Kessos (Informan Pendukung)
2	Sokhiatulo Laia, S.Pd	Kepala Seksi Pelum (Informan Pendukung)
3	Aronafaudu Laia	Baguan Umum dan Administrasi (Informan Pendukung)

Sember: *Olahan Peneliti, 2024*

## **4.2 Hasil Penelitian**

Berdasarkan teknik pengumpulan data dan teknik analisis data yang dilakukan oleh peneliti dengan tujuan penelitian, maka peneliti melaksanakan tahapan-tahapan tersebut dengan menggunakan draf wawancara sehingga didapatkan data dari informan yaitu terdiri dari 5 orang camat dan pegawai di Kantor camat Mazo sebagai berikut:

### **4.2.1 Penerapan Inovasi Pelayanan di Kantor Camat Mazo, Kabupaten Nias Selatan**

Inovasi pelayanan di sektor pemerintahan saat ini semakin ditekankan untuk memperbaiki kualitas layanan publik. Kantor Camat Mazo di Kabupaten Nias Selatan menghadapi tantangan serupa, di mana peningkatan layanan diharapkan dapat menjawab kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien. Menurut Setiawan (2020), inovasi pelayanan publik adalah usaha yang dilakukan oleh instansi pemerintah untuk menciptakan atau memperbaiki cara kerja atau prosedur demi memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Inovasi ini mencakup pemanfaatan teknologi, penyederhanaan prosedur, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia yang ada.

Di Kantor Camat Mazo, inovasi pelayanan dapat dilakukan dengan meningkatkan digitalisasi layanan, mengurangi prosedur birokrasi yang rumit, serta meningkatkan responsivitas petugas. Menurut Rachman dan Kurnia (2021), salah satu tantangan terbesar dalam inovasi pelayanan adalah resistensi terhadap perubahan dari para pegawai. Oleh karena itu, perubahan budaya organisasi yang lebih terbuka dan adaptif menjadi kunci keberhasilan inovasi. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Suryana (2022), yang menyatakan bahwa keberhasilan inovasi di sektor publik sangat tergantung pada kesiapan pegawai dalam menerima perubahan dan dukungan dari pemimpin organisasi.

Selain itu, peningkatan kapasitas sumber daya manusia juga menjadi faktor penting dalam penerapan inovasi pelayanan di Kantor Camat Mazo. Pengembangan keterampilan pegawai, seperti kemampuan menggunakan perangkat digital atau keterampilan komunikasi yang baik, akan mempermudah proses pelayanan yang lebih cepat dan akurat. Menurut Supriyadi (2023), kualitas pelayanan sangat bergantung pada kompetensi pegawai. Ketika pegawai memiliki keterampilan yang baik, layanan yang diberikan kepada masyarakat akan menjadi lebih profesional dan efektif.

Inovasi pelayanan juga dapat melibatkan partisipasi masyarakat dalam perencanaan dan evaluasi layanan. Hal ini bertujuan agar masyarakat merasa lebih terlibat dan kebutuhan mereka dapat lebih dipahami oleh pemerintah. Puspitasari (2024) menjelaskan bahwa inovasi yang melibatkan masyarakat secara langsung akan memberikan dampak positif karena masyarakat dapat memberikan masukan yang relevan untuk perbaikan layanan. Kantor Camat Mazo dapat mengadakan pertemuan rutin atau membuka kanal komunikasi digital agar masyarakat dapat menyampaikan aspirasi dan masukan.

Secara keseluruhan, penerapan inovasi pelayanan di Kantor Camat Mazo membutuhkan strategi yang bagus termasuk peningkatan keterampilan pegawai, digitalisasi layanan, penyederhanaan prosedur, dan partisipasi masyarakat. Dengan pendekatan yang komprehensif, Kantor Camat Mazo dapat menjadi contoh dalam inovasi pelayanan publik di daerah pedesaan, sebagaimana didukung oleh teori-teori terbaru dari para ahli di bidang pelayanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Bapak Herius Iase, S.Pd (Camat Mazo Kabupaten Nias Selatan) pada hari Jumat, 25 Oktober 2024 pukul 10:00 WIB dengan pertanyaan, *Menurut bapak, apakah struktur organisasi di kantor ini sudah cukup fleksibel untuk mendukung inovasi dalam pelayanan?* Dimana beliau mengatakan bahwa:

*“Menurut saya, struktur organisasi di kantor ini cukup fleksibel untuk mendukung inovasi dalam pelayanan. Dengan adanya pembagian tugas yang jelas, namun tetap memberi ruang untuk kolaborasi antar bagian, setiap ide baru bisa lebih mudah diimplementasikan. Selain itu, pimpinan juga mendukung karyawan untuk berinovasi tanpa merasa terhambat oleh prosedur yang terlalu ketat.”*

2 Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada bapak Aroziduhu Laia, S.Pd, (Sekretaris Camat Mazo Kabupaten Nias selatan) dimana beliau mengatakan bahwa:

*“Menurut saya, struktur organisasi di kantor ini belum sepenuhnya fleksibel untuk mendukung inovasi dalam pelayanan. Beberapa bagian masih terkesan kaku dengan adanya banyak prosedur yang harus diikuti, yang kadang menghambat proses inovasi. Jika ada perubahan yang lebih terbuka terhadap ide baru dan pembagian tugas yang lebih lentur, mungkin akan lebih mempermudah untuk mendorong inovasi dalam pelayanan.”*

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa struktur organisasi di kantor ini memiliki beberapa hambatan untuk mendukung inovasi pelayanan.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada informan Bapak Sukarman Laia, S.Pd (Kepala Seksi Kesos Kantor Camat Mazo Kabupaten Nias Selatan) pada hari senin, 25 Oktober 2024 pukul 10”00 WIB dengan pertanyaan, ***Menurut Bapak, apakah struktur organisasi di kantor ini mendukung perubahan atau inovasi dalam pelayanan?*** Dimana beliau mengatakan bahwa:

*“Menurut saya, struktur organisasi di kantor ini belum sepenuhnya mendukung perubahan atau inovasi dalam pelayanan. Setiap kali ada perubahan yang ingin diusulkan, proses persetujuan dari atasan membutuhkan waktu yang lama, dan ada banyak tahapan birokrasi yang harus dilalui.*

2 Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada Bapak Arinafaudu Laia (Bagian Umum dan Administrasi Kantor Camat Mazo Kabupaten Nias Selatan) dimana beliau mengatakan bahwa:

*“Dari pandangan saya, struktur organisasi di kantor ini cukup mendukung inovasi, meskipun masih ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan. Kami diberi kesempatan untuk mengajukan ide dan melakukan perubahan dalam pelayanan. Namun, ada kalanya koordinasi antar bagian kurang efektif sehingga ide-ide yang baik tidak selalu bisa dijalankan dengan cepat..”*

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa struktur organisasi di kantor ini memiliki potensi untuk mendukung inovasi, tetapi terdapat beberapa kendala.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada informan Bapak Herius Laia, S.Pd (Camat Mazo Kabupaten Nias Selatan) pada hari senin, 25 Oktober 2024 pukul 10:00 WIB dengan pertanyaan, ***Bagaimana Bapak melihat budaya kerja di kantor ini? Apakah pegawai di sini terbuka terhadap perubahan dan inovasi?*** Dimana beliau mengatakan bahwa:

*“budaya kerja di kantor ini sudah cukup terbuka terhadap perubahan dan inovasi. Sebagian besar pegawai menerima perubahan dengan sikap positif, meskipun ada beberapa yang masih memerlukan waktu untuk beradaptasi. Secara umum,*

*kantor ini memiliki lingkungan yang mendorong pegawai untuk terus berkembang dan mencoba hal-hal baru.”*

2 Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada bapak Aroziduhu Laia, S.Pd, (Sekretaris Camat Mazo Kabupaten Nias selatan) dimana beliau mengatakan bahwa:

*“menurut saya budaya kerja di kantor ini sudah cukup baik, namun masih ada beberapa pegawai yang kurang cepat beradaptasi dengan perubahan. Meskipun begitu, sebagian besar dari mereka mulai menunjukkan ketertarikan untuk mempelajari hal-hal baru, terutama jika mereka melihat manfaat langsung dari inovasi yang diperkenalkan.”*

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa budaya kerja di kantor ini sudah cukup terbuka terhadap perubahan dan inovasi.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada informan Bapak Arinafaudu Laia (Bagian Umum dan Administrasi Kantor Camat Mazo Kabupaten Nias Selatan) pada hari senin, 25 Oktober 2024 pukul 10:00 WIB dengan pertanyaan, ***Apakah Bapak merasa bahwa budaya kerja di sini mendorong Bapak untuk berinovasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?*** Dimana beliau mengatakan bahwa:

*“Ya, saya merasa bahwa budaya kerja di sini sangat mendukung untuk berinovasi. Kami diberi kebebasan untuk mengajukan ide-ide baru, dan pimpinan sangat terbuka terhadap perubahan yang bisa meningkatkan kualitas pelayanan..”*

2 Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada bapak Sukarman Laia, S.Pd, (Kepala Seksi Kessos Kantor Camat Mazo Kabupaten Nias selatan) dimana beliau mengatakan bahwa:

*“Menurut saya, budaya kerja di sini belum sepenuhnya mendorong untuk berinovasi. Ada prosedur yang terlalu kaku dan aturan yang sering membatasi ruang gerak kami. Meskipun ada dorongan untuk berinovasi, kadang ide-ide baru sulit diterapkan karena prosesnya terlalu panjang, sehingga motivasi untuk berinovasi menjadi berkurang.”*

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa terdapat perbedaan pandangan mengenai dukungan budaya kerja terhadap inovasi dalam pelayanan.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada informan Bapak Herius Laia, S.Pd (Camat Mazo Kabupaten Nias Selatan) pada hari senin, 25 Oktober 2024 pukul 10<sup>00</sup> WIB dengan pertanyaan, ***Bagaimana Bapak Camat memastikan pegawai memiliki keterampilan yang dibutuhkan untuk melakukan inovasi dalam pelayanan?*** Dimana beliau mengatakan bahwa:

*" Sebagai camat, saya memastikan bahwa pegawai memiliki keterampilan yang dibutuhkan untuk melakukan inovasi dalam pelayanan melalui beberapa langkah. Pertama, saya memberikan pelatihan secara rutin terkait keterampilan dan teknologi terbaru yang dapat meningkatkan kinerja pegawai. Selain itu, saya juga mendorong pegawai untuk mengikuti seminar atau workshop yang relevan agar mereka bisa terus berkembang."*

**2** Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada bapak Aroziduhu Laia, S.Pd, (Sekretaris Camat Mazo Kabupaten Nias selatan) dimana beliau mengatakan bahwa:

*"saya memastikan pegawai memiliki keterampilan yang dibutuhkan untuk inovasi pelayanan dengan melakukan evaluasi berkala terhadap kemampuan setiap pegawai. Saya*



*berkoordinasi dengan camat untuk merencanakan program pelatihan sesuai dengan kebutuhan pegawai. Kami juga mengadakan sesi pelatihan khusus untuk keterampilan yang berkaitan langsung dengan pelayanan masyarakat."*

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa memastikan pegawai memiliki keterampilan yang dibutuhkan untuk berinovasi dalam pelayanan.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada informan Bapak Arinafaudu Laia (Bagian Umum dan Administrasi Kantor Camat Mazo Kabupaten Nias Selatan) pada hari senin, 25 Oktober 2024 pukul 10<sup>00</sup> WIB dengan pertanyaan, ***Apakah ada pelatihan khusus yang Bapak ikuti untuk meningkatkan kemampuan dalam memberikan pelayanan?*** Dimana beliau mengatakan bahwa:

*"Ya, saya pernah mengikuti pelatihan terkait pelayanan sosial yang difasilitasi oleh pemerintah. Pelatihan ini fokus pada bagaimana memberikan bantuan kepada masyarakat yang membutuhkan, baik secara langsung maupun melalui program-program sosial. Dengan mengikuti pelatihan tersebut, saya merasa lebih siap untuk membantu warga, terutama dalam hal penyaluran bantuan sosial yang tepat sasaran."*

**2** Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada Bapak Arinafaudu Laia (Bagian Umum dan Administrasi Kantor Camat Mazo Kabupaten Nias Selatan) dimana beliau mengatakan bahwa:

*"Untuk meningkatkan kemampuan dalam memberikan pelayanan, saya mengikuti beberapa pelatihan yang diadakan oleh instansi pemerintah dan lembaga pelatihan. Salah satunya adalah pelatihan mengenai manajemen pelayanan publik yang mengajarkan cara melayani masyarakat dengan baik, ramah, dan*

*efisien. Pelatihan ini sangat membantu dalam memahami standar pelayanan yang baik di lingkungan kerja kami”*

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa mengikuti pelatihan yang relevan untuk meningkatkan kemampuan dalam memberikan pelayanan.

#### 4.2.2 <sup>6</sup> Faktor-faktor yang Meningkatkan Kinerja Pegawai di Kantor Camat Mazo Kabupaten Nias Selatan.

<sup>8</sup> Meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Camat Mazo, Kabupaten Nias Selatan, melibatkan beberapa faktor yang saling berhubungan dan mempengaruhi produktivitas serta kualitas pelayanan. Salah satu faktor utama adalah *motivasi kerja*. Menurut Herzberg (2020), motivasi kerja sangat berperan penting dalam meningkatkan kinerja pegawai, di mana pegawai yang merasa dihargai dan diberi kesempatan untuk berkembang akan menunjukkan kinerja yang lebih baik. Di Kantor Camat Mazo, peningkatan motivasi dapat dilakukan dengan memberikan penghargaan bagi pegawai yang berprestasi, serta menciptakan lingkungan kerja yang kondusif.

Selain itu, faktor *pelatihan dan pengembangan* juga mempengaruhi kinerja pegawai. Pelatihan yang relevan dengan tugas dan tanggung jawab mereka dapat meningkatkan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan dalam pekerjaan sehari-hari. Menurut Dube & Shuhua (2021), pelatihan yang terstruktur dapat membantu pegawai menghadapi tantangan pekerjaan dengan lebih percaya diri dan efektif. Oleh karena itu, Kantor Camat Mazo perlu mengadakan pelatihan berkala untuk meningkatkan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan publik yang lebih baik.

Faktor lain yang juga tidak kalah penting adalah *gaya kepemimpinan*. Kepemimpinan yang baik dapat menciptakan suasana kerja yang menyenangkan dan mendukung peningkatan kinerja pegawai. Sebagaimana dijelaskan oleh Avolio & Walumbwa (2020), kepemimpinan

transformasional, yang menekankan pada pemberdayaan dan pengembangan potensi pegawai, dapat mendorong pegawai untuk bekerja lebih keras dan mencapai tujuan organisasi. Kepala kantor yang mengadopsi gaya kepemimpinan ini akan mampu memotivasi pegawai untuk bekerja dengan penuh dedikasi.

Selain itu, *komunikasi yang efektif* antara pimpinan dan pegawai juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kinerja. Komunikasi yang jelas dan terbuka akan memperlancar alur informasi serta meminimalisir terjadinya kesalahan atau kebingungan dalam menjalankan tugas. Menurut teori komunikasi organisasi yang dikemukakan oleh Kuo (2022), komunikasi yang efektif dalam organisasi dapat menciptakan hubungan kerja yang harmonis dan meningkatkan produktivitas kerja.

Terakhir, faktor *fasilitas kerja* juga berperan besar dalam meningkatkan kinerja pegawai. Fasilitas yang memadai, seperti ruang kerja yang nyaman, perangkat teknologi yang up-to-date, serta akses yang mudah ke informasi, akan mendukung pegawai dalam menyelesaikan tugas dengan lebih cepat dan efisien. Kuo (2022) juga menyatakan bahwa lingkungan kerja yang baik dan fasilitas yang memadai dapat mempengaruhi semangat dan produktivitas pegawai.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Bapak Herius Iase, S.Pd (Camat Mazo Kabupaten Nias Selatan ) pada hari Jumat, 25 Oktober 2024 pukul 10<sup>00</sup> WIB dengan pertanyaan, ***Menurut bapak, apakah struktur organisasi di kantor ini sudah cukup fleksibel untuk mendukung inovasi dalam pelayanan?***

Dimana beliau mengatakan bahwa:

*“saya memastikan bahwa semua staf mematuhi prosedur operasional standar (SOP) di kantor ini dengan cara rutin melakukan pengecekan terhadap setiap tugas yang mereka kerjakan. Setiap akhir bulan, saya mengadakan evaluasi kinerja untuk memantau apakah SOP diikuti dengan baik.”*

2 Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada bapak Aroziduhu Laia, S.Pd, (Sekretaris Camat Mazo Kabupaten Nias selatan) dimana beliau mengatakan bahwa:

*“saya berperan aktif dalam memastikan semua staf mematuhi SOP dengan cara memantau langsung proses pekerjaan sehari-hari. Kami selalu mengingatkan staf tentang pentingnya mengikuti SOP dalam setiap tugas mereka.”*

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa semua staf mematuhi prosedur operasional standar (SOP) di kantor.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada informan Bapak Arinafaudu Laia (Bagian Umum dan Administrasi Kantor Camat Mazo Kabupaten Nias Selatan) pada hari senin, 25 Oktober 2024 pukul 10<sup>00</sup> WIB dengan pertanyaan, ***Bagaimana Bapak memahami dan menjalankan prosedur operasional standar (SOP) di kantor ini?*** Dimana beliau mengatakan bahwa:

*“saya memahami bahwa prosedur operasional standar (SOP) di kantor ini adalah pedoman yang harus diikuti oleh setiap pegawai untuk memastikan pekerjaan berjalan dengan tertib dan efisien. Saya menjalankan SOP dengan memastikan bahwa setiap tugas yang diberikan kepada staf saya diselesaikan sesuai dengan prosedur yang ada.”*

2 Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada Bapak Arinafaudu Laia (Bagian Umum dan Administrasi Kantor Camat Mazo Kabupaten Nias Selatan) dimana beliau mengatakan bahwa:

*“saya memahami bahwa SOP di kantor ini bertujuan untuk memastikan pelayanan kepada masyarakat berjalan dengan baik dan sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Saya*

*menjalankan SOP dengan memantau dan memastikan bahwa semua kegiatan sosial yang melibatkan masyarakat, seperti pembagian bantuan atau pelaksanaan program, dilakukan dengan tepat dan sesuai dengan prosedur.”*

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa SOP adalah pedoman penting dalam menjalankan tugas masing-masing. Kasubag Umum lebih fokus pada administrasi dan pengelolaan dokumen, sedangkan Kasubag Kesos lebih mengutamakan pelayanan sosial kepada masyarakat.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada informan Bapak Herius Laia, S.Pd (Camat Mazo Kabupaten Nias Selatan) pada hari senin, 25 Oktober 2024 pukul 10<sup>00</sup> WIB dengan pertanyaan, ***Apa saja yang menurut Bapak bisa memotivasi kehadiran yang lebih konsisten dari para pegawai?*** Dimana beliau mengatakan bahwa:

*“Menurut saya, untuk memotivasi kehadiran yang lebih konsisten dari para pegawai, pertama-tama, kita perlu memastikan bahwa mereka merasa dihargai dan diperlakukan dengan adil. Salah satu cara yang bisa dilakukan adalah dengan memberikan pengakuan atas kinerja mereka, baik melalui penghargaan atau pujian. Selain itu, memberikan pelatihan atau kesempatan pengembangan diri juga dapat meningkatkan semangat kerja mereka.”*

**2** Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada bapak Aroziduhu Laia, S.Pd, (Sekretaris Camat Mazo Kabupaten Nias selatan) dimana beliau mengatakan bahwa:

*“Untuk meningkatkan konsistensi kehadiran pegawai, saya percaya penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif. Hal ini bisa dilakukan dengan memperbaiki fasilitas kerja dan memastikan komunikasi yang baik antara atasan dan bawahan. Selain itu, memberikan insentif atau reward bagi pegawai yang*

*menunjukkan kehadiran yang baik dan disiplin juga bisa menjadi cara yang efektif.”*

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa menunjukkan pentingnya penghargaan dan pengembangan diri dalam meningkatkan motivasi pegawai untuk hadir secara konsisten.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada informan Bapak Arinafaudu Laia (Bagian Umum dan Administrasi Kantor Camat Mazo Kabupaten Nias Selatan) pada hari senin, 25 Oktober 2024 pukul 10”00 WIB dengan pertanyaan, ***Menurut Bapak, apa yang mempengaruhi kehadiran pegawai setiap hari?*** Dimana beliau mengatakan bahwa:

*“Menurut saya, kehadiran pegawai setiap hari sangat dipengaruhi oleh motivasi dan disiplin kerja yang diterapkan di lingkungan kantor. Jika pegawai merasa dihargai dan mendapatkan penghargaan atas kinerja mereka, hal ini akan mendorong mereka untuk datang tepat waktu dan melaksanakan tugas dengan baik.”*

2 Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada Bapak Arinafaudu Laia (Bagian Umum dan Administrasi Kantor Camat Mazo Kabupaten Nias Selatan) dimana beliau mengatakan bahwa:

*“Dari pandangan saya, kehadiran pegawai sangat dipengaruhi oleh faktor kesehatan dan kebutuhan pribadi. Pegawai yang memiliki masalah kesehatan atau tanggung jawab keluarga yang mendesak mungkin sulit untuk hadir setiap hari.”*

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa kehadiran pegawai setiap hari dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk motivasi dan penghargaan dari organisasi, disiplin kerja, serta faktor kesehatan dan kebutuhan pribadi.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada informan Bapak Herius Laia, S.Pd (Camat Mazo Kabupaten Nias Selatan) pada hari senin,

25 Oktober 2024 pukul 10<sup>00</sup> WIB dengan pertanyaan, ***Apa langkah yang bisa Bapak ambil untuk meningkatkan kerjasama tim di kantor ini?***

Dimana beliau mengatakan bahwa:

*“Untuk meningkatkan kerjasama tim di kantor ini, saya akan mulai dengan mengadakan pertemuan rutin untuk membahas tugas dan peran masing-masing anggota tim. Dalam pertemuan tersebut, saya akan mendorong komunikasi terbuka dan kolaborasi antar unit kerja. Selain itu, saya juga akan memberikan penghargaan kepada anggota tim yang menunjukkan kinerja yang baik dan kontribusi dalam proyek bersama.”*

**2** Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada bapak Aroziduhu Laia, S.Pd, (Sekretaris Camat Mazo Kabupaten Nias selatan) dimana beliau mengatakan bahwa:

*“saya berencana untuk memperkuat koordinasi dengan mengatur jadwal rapat tim yang lebih terstruktur dan memastikan setiap anggota tim mendapat kesempatan untuk berbicara dan menyampaikan ide mereka.”*

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa untuk meningkatkan kerjasama tim, diperlukan pendekatan yang mengutamakan komunikasi dan koordinasi yang lebih baik antar anggota tim.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada informan Bapak Arinafaudu Laia (Bagian Umum dan Administrasi Kantor Camat Mazo Kabupaten Nias Selatan) pada hari senin, 25 Oktober 2024 pukul 10<sup>00</sup> WIB dengan pertanyaan, ***Bagaimana Bapak melihat kerjasama di antara pegawai di kantor ini?*** Dimana beliau mengatakan bahwa:

*“Menurut saya, kerjasama antarpegawai di kantor ini berjalan cukup baik. Setiap pegawai saling mendukung dalam menyelesaikan tugas masing-masing. Kami biasanya melakukan*

*koordinasi rutin untuk memastikan semua pekerjaan berjalan lancar dan tidak ada yang tertunda.”*

2 Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada Bapak Arinafaudu Laia (Bagian Umum dan Administrasi Kantor Camat Mazo Kabupaten Nias Selatan) dimana beliau mengatakan bahwa:

*“Kerjasama antarpegawai di kantor kami sangat solid. Kami saling membantu dalam menyelesaikan tugas-tugas yang berkaitan dengan program-program sosial yang sedang berjalan. Ketika ada pekerjaan yang membutuhkan banyak orang, kami selalu bekerja sama untuk membagi tugas sehingga semuanya bisa berjalan sesuai rencana.”*

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa bahwa kerjasama antarpegawai di kantor ini cukup baik, dengan masing-masing bagian saling mendukung dan menjaga komunikasi yang efektif.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada informan Bapak Herius Laia, S.Pd (Camat Mazo Kabupaten Nias Selatan) pada hari senin, 25 Oktober 2024 pukul 10”00 WIB dengan pertanyaan, ***Bagaimana Bapak melihat tingkat kedisiplinan pegawai dalam menjalankan tugas sehari-hari?*** Dimana beliau mengatakan bahwa:

*“Saya melihat tingkat kedisiplinan pegawai di kantor ini cukup baik. Sebagian besar pegawai datang tepat waktu dan menyelesaikan tugas mereka dengan baik. Meskipun terkadang ada sedikit kendala dalam hal absensi, saya percaya bahwa secara keseluruhan pegawai sudah cukup disiplin dalam menjalankan tugas sehari-hari.”*

2 Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada bapak Aroziduhu Laia,



S.Pd, (Sekretaris Camat Mazo Kabupaten Nias selatan) dimana beliau mengatakan bahwa:

*“Dari pengalaman saya, tingkat kedisiplinan pegawai di kantor ini cukup memadai. Meskipun ada beberapa pegawai yang terkadang sedikit terlambat, sebagian besar sudah memenuhi kewajibannya dengan baik. Kami terus berusaha untuk meningkatkan kedisiplinan dengan memberikan contoh yang baik dan menegakkan aturan dengan tegas.”*

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa kedisiplinan pegawai cukup baik, meskipun ada sedikit kendala seperti keterlambatan yang kadang terjadi. Kedua pihak sepakat bahwa motivasi, pengawasan, dan penegakan aturan penting untuk menjaga tingkat kedisiplinan yang baik di kantor.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada informan Bapak Arinafaudu Laia (Bagian Umum dan Administrasi Kantor Camat Mazo Kabupaten Nias Selatan) pada hari senin, 25 Oktober 2024 pukul 10<sup>00</sup> WIB dengan pertanyaan, ***Menurut Bapak, bagaimana tingkat kedisiplinan pegawai dalam menjalankan tugas?*** Dimana beliau mengatakan bahwa:

*“Menurut saya, tingkat kedisiplinan pegawai di bagian kami sudah cukup baik. Sebagian besar pegawai selalu datang tepat waktu dan menyelesaikan tugas sesuai dengan tenggat waktu yang ditentukan. Namun, masih ada beberapa pegawai yang kadang terlambat dalam mengumpulkan laporan atau menyelesaikan pekerjaan.”*

**2** Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada Bapak Arinafaudu Laia (Bagian Umum dan Administrasi Kantor Camat Mazo Kabupaten Nias Selatan) dimana beliau mengatakan bahwa:

*“Dalam pandangan saya, kedisiplinan pegawai di bagian Kesos secara umum cukup memadai. Pegawai kami memiliki komitmen yang tinggi terhadap tugas mereka dan selalu berusaha untuk mematuhi peraturan yang ada. Meski begitu, ada beberapa situasi di mana pekerjaan yang bersifat mendesak membuat beberapa pegawai harus bekerja melebihi jam kerja biasa..”*

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan di atas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa tingkat kedisiplinan pegawai di kedua bagian, baik Kasubag Umum maupun Kasubag Kesos, sudah cukup baik.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada informan Bapak Herius Laia, S.Pd (Camat Mazo Kabupaten Nias Selatan) pada hari senin, 25 Oktober 2024 pukul 10<sup>00</sup> WIB dengan pertanyaan, ***Bagaimana biasanya konflik atau perbedaan pendapat antara pegawai diselesaikan di kantor ini?*** Dimana beliau mengatakan bahwa:

*“jika ada konflik atau perbedaan pendapat antara pegawai di kantor, saya akan mencoba untuk mendengarkan kedua belah pihak terlebih dahulu. Setelah itu, saya mengajak mereka berdiskusi bersama untuk mencari solusi yang dapat diterima oleh semua pihak. ”*

2 Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada bapak Aroziduhu Laia, S.Pd, (Sekretaris Camat Mazo Kabupaten Nias selatan) dimana beliau mengatakan bahwa:

*“Di kantor ini, kalau ada perbedaan pendapat antara pegawai, biasanya kami mengadakan rapat untuk membahasnya. Kami mencoba melihat masalah dari berbagai sudut pandang dan mencari jalan tengah yang sesuai. ”*

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan di atas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa menunjukkan pendekatan yang mengutamakan komunikasi terbuka dalam menyelesaikan konflik antar pegawai.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada informan Bapak Arinafaudu Laia (Bagian Umum dan Administrasi Kantor Camat Mazo Kabupaten Nias Selatan) pada hari senin, 25 Oktober 2024 pukul 10<sup>00</sup> WIB dengan pertanyaan, *Jika ada perbedaan pendapat atau konflik di antara pegawai, bagaimana biasanya hal tersebut diselesaikan?* Dimana beliau mengatakan bahwa:

*“Biasanya, jika terjadi perbedaan pendapat atau konflik di antara pegawai, kami akan mengadakan pertemuan antara pihak-pihak yang terlibat. Dalam pertemuan tersebut, setiap orang diberikan kesempatan untuk menyampaikan pendapatnya secara terbuka.”*

<sup>2</sup> Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada Bapak Arinafaudu Laia (Bagian Umum dan Administrasi Kantor Camat Mazo Kabupaten Nias Selatan) dimana beliau mengatakan bahwa:

*“Untuk menyelesaikan perbedaan pendapat atau konflik antar pegawai, biasanya kami mengadakan diskusi terbuka dengan melibatkan pihak-pihak terkait. Kami akan memfasilitasi percakapan yang konstruktif, di mana masing-masing pihak bisa menyampaikan pandangan dan alasan mereka.”*

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa penyelesaian perbedaan pendapat atau konflik di antara pegawai dilakukan melalui pendekatan komunikasi terbuka.

#### **4.2.3 Hambatan atau Tantangan yang dihadapi dalam Implementasi Inovasi Pelayanan di Kantor Camat Mazo kabuapten Nias Selatan.**

<sup>8</sup> Implementasi inovasi pelayanan di Kantor Camat Mazo Kabupaten Nias Selatan seringkali menemui berbagai hambatan dan tantangan yang mempengaruhi efektivitas dan keberhasilannya. Salah satu tantangan utama adalah resistensi terhadap perubahan yang muncul dari pegawai atau masyarakat. Menurut teori yang dikemukakan oleh Kotter (2018),

perubahan dalam organisasi sering kali dihadapkan pada hambatan psikologis dari individu yang merasa nyaman dengan cara lama. Hal ini juga berlaku di kantor kecamatan, di mana sebagian pegawai mungkin enggan untuk mengadopsi sistem atau metode baru yang dianggap lebih rumit atau memerlukan keterampilan tambahan.

Selain itu, keterbatasan sumber daya, baik dari segi anggaran maupun infrastruktur, menjadi tantangan besar dalam mengimplementasikan inovasi pelayanan. Seperti yang dijelaskan oleh Ristanto (2020), kurangnya dukungan dana untuk pembelian teknologi baru atau peningkatan fasilitas dapat memperlambat proses perubahan dan inovasi. Ini sangat relevan di Kantor Camat Mazo, di mana terkadang dana yang terbatas menghambat pengadaan perangkat teknologi yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Tantangan lainnya adalah kurangnya pelatihan dan pengembangan kompetensi bagi pegawai. Inovasi pelayanan yang efektif memerlukan tenaga kerja yang terampil dan terlatih, tetapi di banyak daerah, termasuk di Mazo, pelatihan bagi pegawai tidak selalu diprioritaskan. Menurut teori Human Resource Development (HRD) oleh Noe (2017), peningkatan keterampilan pegawai melalui pelatihan berperan penting dalam kesuksesan inovasi dalam organisasi publik. Tanpa pelatihan yang memadai, pegawai akan kesulitan untuk menyesuaikan diri dengan perubahan sistem atau prosedur baru, yang akhirnya menghambat penerapan inovasi.

Selain itu, faktor budaya organisasi juga mempengaruhi implementasi inovasi pelayanan. Sebagai organisasi publik, Kantor Camat Mazo mungkin memiliki budaya kerja yang konservatif, yang sulit untuk mengadaptasi metode pelayanan baru yang lebih modern atau efisien. Seperti yang diungkapkan oleh Schein (2017), budaya organisasi yang kuat dapat menjadi penghalang bagi perubahan, terutama jika anggota

organisasi merasa perubahan tersebut tidak sesuai dengan nilai-nilai dan norma yang berlaku di lingkungan kerja mereka.

Kesimpulannya, implementasi inovasi pelayanan di Kantor Camat Mazo Kabupaten Nias Selatan menghadapi berbagai hambatan, seperti resistensi terhadap perubahan, keterbatasan sumber daya, kurangnya pelatihan pegawai, dan pengaruh budaya organisasi. Untuk mengatasi tantangan ini, diperlukan upaya kolaboratif antara pemerintah, pegawai, dan masyarakat untuk menciptakan lingkungan yang mendukung perubahan yang positif dan efektif.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Bapak Herius Iase, S.Pd (Camat Mazo Kabupaten Nias Selatan) pada hari Jumat, 25 Oktober 2024 pukul 10:00 WIB dengan pertanyaan, ***Apa saja hambatan dalam struktur yang Bapak lihat, dan bagaimana cara mengatasinya agar inovasi pelayanan bisa berjalan lebih baik?*** Dimana beliau mengatakan bahwa:

*“Hambatan yang saya lihat dalam struktur di kantor kami adalah kurangnya koordinasi antar bagian yang mengakibatkan proses pelayanan menjadi tidak efisien. Selain itu, beberapa pegawai juga kurang terbuka terhadap perubahan, yang membuat implementasi inovasi pelayanan menjadi lebih lambat. Untuk mengatasinya, saya akan memastikan komunikasi antar bagian lebih intens dan terstruktur dengan baik.”*

2 Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada bapak Aroziduhu Laia, S.Pd, (Sekretaris Camat Mazo Kabupaten Nias Selatan) dimana beliau mengatakan bahwa:

*“Hambatan utama yang saya temui adalah terbatasnya sumber daya manusia yang memiliki pemahaman mendalam tentang pentingnya inovasi pelayanan. Selain itu, beban kerja yang berat*

*seringkali menghambat pegawai untuk fokus pada peningkatan kualitas layanan.”*

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa hambatan utama dalam inovasi pelayanan berkaitan dengan kurangnya koordinasi dan pemahaman tentang pentingnya inovasi, serta beban kerja yang tinggi.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada informan Bapak Arinafaudu Laia (Bagian Umum dan Administrasi Kantor Camat Mazo Kabupaten Nias Selatan) pada hari senin, 25 Oktober 2024 pukul 10”00 WIB dengan pertanyaan, ***Apakah menurut Bapak ada hambatan dalam struktur organisasi yang menghambat inovasi pelayanan di kantor ini?*** Dimana beliau mengatakan bahwa:

*“Menurut saya, salah satu hambatan dalam struktur organisasi yang dapat menghambat inovasi pelayanan di kantor ini adalah kurangnya komunikasi yang efektif antar bagian. Terkadang, setiap bagian bekerja sendiri-sendiri tanpa koordinasi yang baik, yang mengakibatkan terbatasnya pertukaran ide dan informasi yang dapat mempercepat terwujudnya inovasi.”*

2 Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada Bapak Arinafaudu Laia (Bagian Umum dan Administrasi Kantor Camat Mazo Kabupaten Nias Selatan) dimana beliau mengatakan bahwa:

*“Di sisi lain, dari perspektif saya, hambatan terbesar dalam struktur organisasi adalah adanya tumpang tindih tugas dan tanggung jawab antara bagian-bagian tertentu. Hal ini sering menimbulkan kebingungan dalam pengambilan keputusan dan mempengaruhi kelancaran pelaksanaan tugas. Ketika tugas tidak jelas, sering kali inovasi pelayanan terhambat karena tidak ada pihak yang bertanggung jawab untuk mengawal implementasinya secara konsisten.”*

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa hambatan dalam struktur organisasi yang menghambat inovasi pelayanan lebih terkait dengan masalah koordinasi, komunikasi, dan pembagian tugas yang tidak jelas.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada informan Bapak Herius Laia, S.Pd (Camat Mazo Kabupaten Nias Selatan) pada hari senin, 25 Oktober 2024 pukul 10<sup>00</sup> WIB dengan pertanyaan, ***Apakah ada tantangan dari sisi budaya kerja dalam mendorong inovasi pelayanan?*** Bagaimana Bapak menyikapi hal tersebut?Dimana beliau mengatakan bahwa:

*“Tantangan dalam mendorong inovasi pelayanan memang ada, terutama dari sisi budaya kerja yang sudah terbiasa dengan cara-cara yang lama. Beberapa pegawai mungkin merasa nyaman dengan rutinitas yang sudah ada dan merasa kurang termotivasi untuk beradaptasi dengan perubahan.”*

2 Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada bapak Aroziduhu Laia, S.Pd, (Sekretaris Camat Mazo Kabupaten Nias selatan) dimana beliau mengatakan bahwa:

*“Di sisi budaya kerja, tantangan terbesar adalah adanya keterbatasan dalam kolaborasi antar departemen dan kecenderungan untuk bekerja secara terpisah. Hal ini bisa menghambat proses inovasi yang membutuhkan keterlibatan berbagai pihak. Saya mencoba menyikapi hal ini dengan cara meningkatkan komunikasi antar bagian dan mendorong terbentuknya tim kerja yang lebih solid.*

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa tantangan budaya kerja dalam mendorong inovasi pelayanan terletak pada keterbatasan adaptasi terhadap perubahan dan kurangnya kolaborasi antar bagian.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada informan Bapak Arinafaudu Laia (Bagian Umum dan Administrasi Kantor Camat Mazo Kabupaten Nias Selatan) pada hari senin, 25 Oktober 2024 pukul 10<sup>00</sup> WIB dengan pertanyaan, ***Menurut Bapak, apakah rekan-rekan di kantor mudah menerima perubahan?*** Dimana beliau mengatakan bahwa:

*“Di kantor, rekan-rekan cukup mudah menerima perubahan, meskipun ada beberapa yang membutuhkan waktu untuk beradaptasi. Beberapa di antaranya lebih suka dengan cara kerja yang sudah terbiasa, sehingga ketika ada perubahan, mereka merasa sedikit terganggu.”*

**2** Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada Bapak Arinafaudu Laia (Bagian Umum dan Administrasi Kantor Camat Mazo Kabupaten Nias Selatan) dimana beliau mengatakan bahwa:

*“Secara umum, rekan-rekan di kantor tidak terlalu sulit menerima perubahan, tetapi tentu saja ada beberapa yang lebih cepat beradaptasi dibandingkan yang lain. Tantangan yang sering kami temui adalah kebiasaan lama yang sulit untuk diubah. Ada beberapa orang yang merasa nyaman dengan cara kerja yang sudah ada, dan perubahan terkadang membuat mereka merasa cemas tentang hasil atau dampaknya.”*

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa perubahan di kantor dapat diterima dengan baik, namun ada tantangan dalam hal adaptasi, terutama bagi mereka yang lebih nyaman dengan rutinitas lama.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada informan Bapak Herius Laia, S.Pd (Camat Mazo Kabupaten Nias Selatan) pada hari senin, 25 Oktober 2024 pukul 10<sup>00</sup> WIB dengan pertanyaan, ***Apakah ada program khusus yang sudah Bapak jalankan untuk meningkatkan***



**keterampilan staf?** Bagaimana Bapak menyikapi hal tersebut?Dimana beliau mengatakan bahwa:

*“Ya, kami telah melaksanakan beberapa program pelatihan keterampilan untuk staf, seperti pelatihan teknologi informasi dan manajemen administrasi. Kami menyadari bahwa tantangan utama adalah keterbatasan waktu bagi staf untuk mengikuti pelatihan, karena mereka memiliki banyak tugas harian yang harus diselesaikan.”*

2 Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada bapak Aroziduhu Laia, S.Pd, (Sekretaris Camat Mazo Kabupaten Nias selatan) dimana beliau mengatakan bahwa:

*“Di kantor kami, kami juga fokus pada pengembangan keterampilan staf, seperti pelatihan komunikasi efektif dan pengelolaan administrasi. Salah satu tantangan terbesar adalah adanya variasi dalam tingkat keterampilan staf yang berbeda-beda. Untuk mengatasi masalah ini, kami melakukan pelatihan secara bertahap, dimulai dari dasar hingga tingkat lanjutan, sehingga staf bisa mengikuti sesuai dengan kemampuan masing-masing. ”*

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa baik camat maupun sekretaris berfokus pada peningkatan keterampilan staf melalui pelatihan yang relevan.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada informan Bapak Arinafaudu Laia (Bagian Umum dan Administrasi Kantor Camat Mazo Kabupaten Nias Selatan) pada hari senin, 25 Oktober 2024 pukul 10”00 WIB dengan pertanyaan, **Menurut Bapak, apakah ada tantangan dalam hal pengembangan keterampilan yang menghambat inovasi pelayanan?** Dimana beliau mengatakan bahwa:

*“Menurut saya, tantangan dalam pengembangan keterampilan yang dapat menghambat inovasi pelayanan adalah kurangnya pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan pekerjaan. Selama ini, pelatihan yang ada masih terlalu umum dan tidak terfokus pada keterampilan spesifik yang diperlukan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.”*

2 Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada Bapak Arinafaudu Laia (Bagian Umum dan Administrasi Kantor Camat Mazo Kabupaten Nias Selatan) dimana beliau mengatakan bahwa:

*“Dari perspektif kami, tantangan utama dalam pengembangan keterampilan yang menghambat inovasi pelayanan adalah kurangnya kesadaran akan pentingnya keterampilan sosial dan komunikasi. Banyak pegawai yang belum cukup terlatih dalam menghadapi masyarakat dengan berbagai karakter dan kebutuhan. Ini berdampak pada efektivitas pelayanan yang diberikan.”*

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa bahwa tantangan utama dalam pengembangan keterampilan yang menghambat inovasi pelayanan adalah kurangnya pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan spesifik pekerjaan serta keterbatasan waktu dan anggaran. Selain itu, pengembangan keterampilan sosial dan komunikasi juga sangat penting untuk meningkatkan efektivitas pelayanan kepada masyarakat.

#### **4.3 Pembahasan**

Pada bagian pembahasan, maka peneliti akan menjelaskan hasil yang telah didapatkan selama melakukan penelitian, peneliti melakukan observasi, wawancara setra dokumentasi berdasarkan pedoman yang telah ditetapkan dimana hal ini terkait tentang Penerapan Inovasi Pelayanan dalam Meningkatkan

Kinerja Pegawai pada Kantor Camat Mazo, Kabupaten Nias Selatan. Selain itu juga tidak terlepas dari indikator-indikator yang sudah peneliti susun pada draft wawancara.

Penerapan inovasi pelayanan dalam organisasi, khususnya di lingkungan pemerintahan seperti Kantor Camat Mazo, Kabupaten Nias Selatan, berperan penting dalam meningkatkan kinerja pegawai. Inovasi pelayanan tidak hanya berfokus pada penggunaan teknologi baru, tetapi juga mencakup perubahan dalam proses kerja, peningkatan efisiensi, dan peningkatan kualitas interaksi antara pegawai dan masyarakat. Menurut Razaq et al. (2020), inovasi dalam pelayanan publik bertujuan untuk menciptakan responsivitas yang lebih tinggi terhadap kebutuhan masyarakat dan membangun kepercayaan melalui penyediaan layanan yang lebih cepat dan akurat. Di Kantor Camat Mazo, inovasi pelayanan dapat berarti penyederhanaan prosedur administrasi, implementasi sistem digital untuk mempermudah akses layanan, serta pemberdayaan pegawai agar lebih proaktif dalam menangani berbagai kebutuhan masyarakat.

Teori lain dari Anderson dan Sun (2021), menyatakan bahwa inovasi yang berkelanjutan dalam pelayanan dapat meningkatkan kinerja pegawai dengan mengurangi kebosanan dan meningkatkan motivasi kerja, karena pegawai diberi kesempatan untuk mempelajari keterampilan baru dan menghadapi tantangan yang berbeda. Inovasi pelayanan menciptakan lingkungan kerja yang dinamis, mendorong pegawai untuk lebih adaptif dan fleksibel dalam menghadapi perubahan. Sebagai contoh, jika Kantor Camat Mazo menerapkan sistem pengaduan berbasis aplikasi, pegawai akan terdorong untuk memanfaatkan teknologi ini, yang tidak hanya mempercepat respon mereka terhadap keluhan masyarakat, tetapi juga meningkatkan keahlian teknologi mereka.

Chen dan Li (2022,) menambahkan bahwa inovasi pelayanan juga memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Ketika inovasi diterapkan dengan baik, masyarakat cenderung merasa puas karena kebutuhan mereka terlayani dengan cepat dan akurat. Hal ini berdampak

positif pada kinerja pegawai karena adanya peningkatan apresiasi dan dukungan dari masyarakat, yang secara tidak langsung meningkatkan motivasi dan kinerja pegawai. Di sisi lain, Dewi et al. (2023) menekankan bahwa keberhasilan inovasi pelayanan bergantung pada kesiapan organisasi dan kemampuan pegawai untuk beradaptasi dengan perubahan. Oleh karena itu, Kantor Camat Mazo perlu memastikan pelatihan dan pendampingan yang memadai agar pegawai siap dan mampu menerapkan inovasi tersebut.

Selain itu, Lee dan Kim (2023) mengemukakan bahwa inovasi pelayanan yang berhasil memerlukan kepemimpinan yang mendukung serta budaya organisasi yang adaptif. Kepemimpinan yang inovatif di Kantor Camat Mazo dapat membantu pegawai dalam mengatasi berbagai tantangan yang mungkin timbul selama proses penerapan inovasi. Dengan adanya pemimpin yang mendukung, pegawai akan merasa lebih dihargai dan didorong untuk mengambil inisiatif dalam meningkatkan pelayanan mereka. Secara keseluruhan, penerapan inovasi pelayanan di Kantor Camat Mazo tidak hanya meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan, tetapi juga meningkatkan kepuasan pegawai, karena mereka merasa memiliki peran yang lebih bermakna dalam mencapai tujuan organisasi. Dengan demikian, upaya inovasi pelayanan ini menjadi salah satu faktor kunci dalam mencapai peningkatan kinerja pegawai yang berkelanjutan di lingkungan pemerintahan.

#### **4.3.1 Inovasi pelayanan di Kantor Camat Mazo, Kabupaten Nias Selatan**

Inovasi pelayanan di Kantor Camat Mazo memiliki potensi untuk mendukung peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat. Namun, berdasarkan hasil wawancara di lapangan, ditemukan bahwa struktur organisasi di kantor ini masih menghadapi beberapa hambatan. Hambatan ini dapat berupa birokrasi yang kompleks dan kurangnya koordinasi antar bagian, yang menurut Robbins dan Judge (2019), struktur organisasi yang tidak fleksibel dapat menghambat inovasi karena sulitnya adaptasi terhadap perubahan.

Meskipun begitu, budaya kerja di kantor ini sudah cukup terbuka terhadap perubahan dan inovasi. Berdasarkan wawancara, sebagian besar pegawai menunjukkan sikap positif terhadap gagasan baru, sebagaimana ditegaskan oleh Cameron dan Quinn (2020), bahwa budaya kerja yang adaptif menjadi dasar untuk mendukung inovasi dalam pelayanan publik. Namun, terdapat perbedaan pandangan di antara pegawai mengenai sejauh mana budaya kerja ini benar-benar mendukung inovasi. Beberapa pegawai merasa bahwa masih ada resistensi terhadap perubahan, meskipun kecil, yang dapat menghambat pelaksanaan inovasi.

Untuk memastikan inovasi dapat diterapkan dengan efektif, penting bagi pegawai untuk memiliki keterampilan yang dibutuhkan. Hal ini sejalan dengan pendapat Ulrich (2020), yang menyatakan bahwa pengembangan keterampilan pegawai melalui pelatihan yang relevan merupakan langkah strategis untuk mendukung inovasi organisasi. Wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai telah mengikuti pelatihan yang bertujuan meningkatkan kemampuan pelayanan, namun frekuensi dan relevansi pelatihan ini perlu ditingkatkan agar lebih sesuai dengan kebutuhan inovasi.

Dengan demikian, Kantor Camat Mazo memiliki peluang besar untuk meningkatkan inovasi pelayanan. Upaya yang dapat dilakukan meliputi penyederhanaan struktur organisasi, penguatan budaya kerja yang adaptif, serta peningkatan program pelatihan pegawai. Pendekatan ini diharapkan dapat menjadikan inovasi sebagai bagian integral dari proses pelayanan publik di kantor tersebut.

#### 4.3.2 <sup>6</sup> **Faktor-faktor yang Meningkatkan Kinerja Pegawai di Kantor Camat Mazo Kabupaten Nias Selatan.**

<sup>8</sup> Kinerja pegawai di Kantor Camat Mazo Kabupaten Nias Selatan dipengaruhi oleh beberapa faktor utama. Salah satu faktor yang sangat penting adalah penerapan **standar operasional prosedur (SOP)** yang menjadi pedoman dalam menjalankan tugas. Berdasarkan hasil

wawancara, seluruh staf mematuhi SOP, yang memastikan tugas dan tanggung jawab mereka dilaksanakan secara terstruktur dan efisien. Menurut Mangkunegara (2020), SOP berfungsi sebagai panduan kerja yang membantu pegawai menjalankan tugas dengan standar yang sama, sehingga meningkatkan produktivitas dan mengurangi kesalahan.

Pembagian tugas di kantor juga mencerminkan efisiensi kinerja. Kasubag Umum lebih fokus pada pengelolaan administrasi dan dokumen, sedangkan Kasubag Kesos mengutamakan pelayanan sosial kepada masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa spesialisasi tugas dapat meningkatkan hasil kerja, sebagaimana disampaikan oleh Robbins dan Judge (2021), bahwa pembagian tugas yang jelas membantu organisasi mencapai tujuan dengan lebih efektif.

Motivasi dan penghargaan dari organisasi memainkan peran penting dalam meningkatkan semangat kerja pegawai. Hasil wawancara menunjukkan bahwa penghargaan dan peluang pengembangan diri meningkatkan motivasi untuk hadir secara konsisten. Menurut Herzberg (2019), penghargaan, baik finansial maupun non-finansial, serta peluang untuk belajar dan berkembang adalah faktor yang memengaruhi kepuasan kerja pegawai.

Disiplin kerja juga menjadi faktor utama. Tingkat kedisiplinan pegawai di Kantor Camat Mazo dinilai cukup baik, yang terlihat dari kehadiran harian mereka. Disiplin yang tinggi mencerminkan komitmen pegawai terhadap tugasnya. Menurut Siagian (2020), disiplin adalah kunci untuk mencapai kinerja yang optimal dalam sebuah organisasi. Selain itu, faktor kesehatan dan kebutuhan pribadi juga memengaruhi kehadiran pegawai, sehingga penting bagi organisasi untuk memahami kebutuhan pegawainya.

Kerjasama tim di kantor ini juga cukup baik. Hasil wawancara menunjukkan bahwa antarpegawai saling mendukung dan menjaga komunikasi efektif. Komunikasi yang baik adalah fondasi dari kerjasama

yang solid. Menurut Luthans (2020), tim yang efektif ditandai dengan adanya komunikasi terbuka, koordinasi yang baik, dan rasa saling percaya di antara anggotanya. Penyelesaian konflik di kantor dilakukan melalui komunikasi terbuka, yang mencerminkan pendekatan yang positif dalam mengelola perbedaan.

Dengan memadukan kepatuhan pada SOP, disiplin kerja, motivasi, penghargaan, dan komunikasi yang efektif, kinerja pegawai di Kantor Camat Mazo dapat terus ditingkatkan. Pendekatan ini tidak hanya menciptakan lingkungan kerja yang produktif tetapi juga mendukung kepuasan kerja pegawai.

#### **4.3.3 Hambatan atau Tantangan yang dihadapi dalam Implementasi Inovasi Pelayanan di Kantor Camat Mazo kabupaten Nias Selatan.**

Implementasi inovasi pelayanan di Kantor Camat Mazo menghadapi berbagai hambatan yang dapat menghambat peningkatan kinerja. Hambatan utama yang ditemukan melalui wawancara lapangan adalah kurangnya koordinasi dan pemahaman tentang pentingnya inovasi. Menurut Robbins dan Judge (2019), koordinasi yang buruk dalam organisasi dapat menghambat proses inovasi, terutama jika anggota tim tidak memahami peran dan tanggung jawab mereka. Selain itu, beban kerja yang tinggi juga menjadi tantangan signifikan, mengingat pegawai kesulitan mengalokasikan waktu untuk mengembangkan ide-ide baru.

Struktur organisasi juga menjadi faktor penghambat inovasi, terutama terkait masalah komunikasi dan pembagian tugas yang tidak jelas. Daft (2020) menjelaskan bahwa struktur organisasi yang fleksibel dan jelas sangat penting untuk mendorong inovasi, karena dapat memperlancar aliran informasi dan mengurangi konflik peran. Dalam konteks Kantor Camat Mazo, kurangnya kejelasan tugas antarbagian sering kali menyebabkan tumpang tindih pekerjaan dan kurangnya efisiensi.

Selain hambatan struktural, budaya kerja juga menjadi tantangan. Keterbatasan adaptasi terhadap perubahan dan kurangnya kolaborasi antarbagian merupakan kendala utama. Menurut Cameron dan Green (2019), budaya kerja yang mendukung inovasi harus mencakup kemampuan untuk menerima perubahan dan bekerja sama lintas tim. Meskipun perubahan di kantor diterima dengan baik, beberapa pegawai, terutama yang sudah terbiasa dengan rutinitas lama, mengalami kesulitan dalam beradaptasi.

Tantangan lain yang signifikan adalah kurangnya pelatihan yang relevan. Baik camat maupun sekretaris telah berupaya meningkatkan keterampilan staf melalui pelatihan, tetapi keterbatasan waktu dan anggaran sering kali menjadi kendala. Armstrong dan Taylor (2020) menegaskan bahwa pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan spesifik pekerjaan sangat penting untuk mendukung inovasi dan meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, pengembangan keterampilan sosial dan komunikasi juga dianggap krusial untuk meningkatkan efektivitas pelayanan kepada masyarakat.

Dengan mengatasi hambatan koordinasi, memperbaiki struktur organisasi, memperkuat budaya kerja yang adaptif, dan menyediakan pelatihan yang relevan, Kantor Camat Mazo dapat lebih efektif dalam menerapkan inovasi pelayanan. Upaya ini akan mendorong peningkatan kinerja dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.



**KESIMPULAN DAN SARAN****5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti melalui observasi, wawancara dan dokumentasi dan berdasarkan hasil pembahasan yang telah dijelaskan di bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Inovasi pelayanan di sektor pemerintahan merupakan kunci untuk meningkatkan kualitas layanan publik, dan hal ini menjadi perhatian penting di Kantor Camat Mazo, Kabupaten Nias Selatan. Berdasarkan teori-teori terbaru, inovasi pelayanan publik harus mencakup beberapa aspek penting, seperti pemanfaatan teknologi, penyederhanaan prosedur birokrasi, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta partisipasi masyarakat dalam perencanaan dan evaluasi layanan. Digitalisasi layanan, pengurangan prosedur birokrasi yang rumit, serta pengembangan keterampilan pegawai menjadi langkah-langkah krusial dalam memperbaiki responsivitas dan kualitas pelayanan di kantor camat tersebut. Selain itu, pendekatan yang melibatkan partisipasi masyarakat juga memberikan dampak positif dalam menciptakan layanan yang lebih relevan dan efektif.
2. faktor-faktor yang berpengaruh terhadap peningkatan kinerja pegawai di Kantor Camat Mazo Kabupaten Nias Selatan meliputi komunikasi yang efektif, pengembangan keterampilan melalui pelatihan, pemberian motivasi yang sesuai, lingkungan kerja yang kondusif, dan kepemimpinan yang transformasional. Semua faktor ini saling mendukung untuk menciptakan suasana kerja yang produktif, di mana pegawai merasa dihargai dan terdorong untuk memberikan kinerja terbaik mereka.
3. meskipun Kantor Camat Mazo Kabupaten Nias Selatan telah berusaha menerapkan inovasi pelayanan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan kepada masyarakat, terdapat beberapa hambatan yang perlu diperhatikan. Hambatan-hambatan tersebut antara lain keterbatasan SDM,

resistensi terhadap perubahan, keterbatasan anggaran, infrastruktur yang belum memadai, masalah koordinasi antarinstansi, dan kurangnya pemahaman masyarakat mengenai inovasi yang diterapkan. Semua tantangan ini memerlukan perhatian khusus agar implementasi inovasi pelayanan dapat berjalan dengan lebih lancar dan efektif.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Kantor Camat Mazo Kabupaten Nias Selatan, maka saran yang dapat dikemukakan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan efektivitas inovasi pelayanan di Kantor Camat Mazo, disarankan agar prosedur birokrasi yang ada disederhanakan lebih lanjut. Selain itu, penguatan koordinasi antar bagian melalui rapat rutin atau platform komunikasi digital dapat mempercepat implementasi ide-ide inovatif. Implementasi pelatihan yang lebih terarah, serta pemberian kebebasan bagi pegawai untuk mengajukan ide-ide baru, akan meningkatkan kemampuan mereka dalam menghadapi tantangan pelayanan publik.
2. Untuk Kantor Camat Mazo terus meningkatkan pelatihan keterampilan bagi pegawai, khususnya dalam aspek teknologi dan manajerial, agar pegawai dapat lebih siap dalam menghadapi tuntutan tugas yang semakin kompleks. Selain itu, penting juga untuk memperkuat sistem umpan balik yang konstruktif, sehingga pegawai mendapatkan evaluasi yang jelas tentang kinerja mereka dan mengetahui area-area yang perlu diperbaiki untuk pengembangan lebih lanjut.
3. Untuk meningkatkan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan-pelatihan intensif terkait teknologi informasi dan manajemen perubahan. Hal ini akan mempermudah pegawai dalam mengadopsi sistem pelayanan yang baru dan mengurangi resistensi terhadap perubahan. Selain itu, Kantor Camat juga dapat bekerja sama dengan instansi terkait untuk meningkatkan infrastruktur teknologi dan mengadakan sosialisasi kepada masyarakat agar

mereka lebih memahami dan terbiasa dengan inovasi pelayanan yang diterapkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alberti, Adriana, dan Bertucci, Guido. (2018). *Inovasi dalam Tata Kelola dan Administrasi Publik: Menanggapi Tantangan Baru dan Masalah Lama*. Routledge.
- Arikunto, Suharsimi. (2017). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. (2019). *Penelitian Tindakan Kelas*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2022). *Job Demands-Resources Theory: Taking Stock and Looking Forward*. Cambridge University Press.
- Bangun, H. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta.
- Becker, G. S. (2021). *Modal Manusia: Analisis Teoritis dan Empiris, dengan Referensi Khusus pada Pendidikan*. University of Chicago Press.
- Boediharjo, B. dalam Syajidin, M. (2018). *Teori Kinerja dan Indikatornya*. Surabaya: Bina Ilmu
- Boediharjo. (dalam Syajidin, 2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Coyne, Paul. (dikutip dalam Nurdin, Zulfa. 2016). *Inovasi dan Efisiensi dalam Lingkungan Organisasi*. Penerbit: Academic Press.
- Davis, K. dalam Prabu Mangkunegara, A.A. (2016). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Remaja Rosdakarya.
- Dwiyanto, A. (2018). *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik: Konsep dan Implementasi*. Graha Ilmu.
- Edison, S., dkk. (2017). *Dimensi Kinerja dan Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Edison, Thomas. (2018). *Evaluasi Kinerja dan Pengukuran Efektivitas Kerja*. Penerbit Elex Media Komputindo.
- Fontana, R. (2018). *Economic Implications of Innovation: New Approaches and Perspectives*. Springer.
- Geoff Mulgan dan David Albury (2018). *Inovasi di Sektor Publik: Cara Meningkatkan Kinerja dan Hasil*. Wiley.
- Gibson, J. L., & Kasmir. (2018). *Organizational Behavior*. Edisi 10. Kencana.
- Green, F., Howells, J., & Miles, I. (2019). *Innovation in the Knowledge Economy: Theories and Practices*. Routledge.
- Halversen, Richard. (dikutip dalam Nurdin, Zulfa. 2016). *Mengklasifikasikan Inovasi Sektor Publik: Dari Incremental ke Radikal*. Penerbit: Springer.
- Haque, M. E., & Khan, M. A. (2022). *Performance Management and Employee Development*. Routledge.

- Ilyas, S. (2017). *Kinerja dan Produktivitas Kerja: Teori dan Praktik*. Gramedia Pustaka Utama.
- Kasmir. (2019). *Manajemen Kinerja: Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Rajawali Pers.
- Keputusan Menteri PAN Nomor 25 Tahun 2004. *Tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik*. Sekretariat Negara.
- Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Nurdin, Z. (2018). *Inovasi dalam Praktik Pemerintahan: Studi Kasus dan Strategi Sukses*. Penerbit Andi.
- Nurdin, Zulfa. (2016). *Inovasi dalam Sektor Publik: Teori dan Implementasi*. Penerbit: Pustaka Pelajar.
- Osborn, R., & Brown, K. (2019). *Understanding Innovation: Processes and Outcomes*. Palgrave Macmillan.
- Osborne, S. P., & Brown, L. (2013). *Handbook of Innovation in Public Services*. Routledge.
- Oslo Manual. (2019). *Guidelines for Collecting, Reporting, and Using Data on Innovation*. OECD Publishing.
- Peters, B. G., & Pierre, J. (2020). *Politik Inovasi Sektor Publik: Studi Kasus dari Seluruh Dunia*. Palgrave Macmillan.
- Pugh, D. (2018). *Innovation and Development: The Role of New Features in Organizations*. Wiley.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2019). *Manajemen*. Pearson.
- Robbins, S.P. dalam Tika, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Robbins, Stephen P., & Coulter, Mary. (2019). *Management*. Pearson Education.
- Robinson, S. P., & Judge, T. A. (2020). *Organizational Behavior*. Pearson.
- Sangkala, Amin. (2017). *Jenis-jenis Inovasi dalam Sektor Publik*. Penerbit: Media Scholar.
- Schumpeter, Joseph. (2018). *Inovasi dan Perubahan dalam Ekonomi*. Cambridge University Press.
- Sedarmayanti, M. (2018). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. CV. Mandar Maju.
- Setiawan, H. (2021). *Kinerja Pegawai dan Efektivitas Organisasi*. Yogyakarta: UGM Press.
- Sinambela, S. K. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik: Teori, Konsep, dan Aplikasi*. PT Bumi Aksara.
- Soekanto, Soerjono. (2020). *Sosiologi: Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugandi, M. (2019). *Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat: Teori dan Praktik*. Penerbit Universitas.

- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syajidin. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Thomas, M. (2016). *The Dynamics of Innovation: A Comprehensive Study*. Cambridge University Press.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. *Tentang Pelayanan Publik*. Pusat Legislasi Nasional.
- West, Jonathan. (2020). *Kreativitas dan Inovasi: Implementasi Praktis dari Ide-ide Baru*. Penerbit: Wiley.

## **DAFTAR WAWANCARA PENELITIAN**

### Petunjuk:

1. Peneliti mengharapkan partisipasi dari Bapak/Ibu untuk memberi jawaban yang tepat dan relevan atas daftar pertanyaan penelitian yang telah tersedia.
2. Berikanlah jawaban yang menurut Bapak/Ibu benar atau mendekati jawaban dari pertanyaan sesuai dengan keadaan yang ada.
3. Jawaban yang Bapak/Ibu berikan adalah bersifat rahasia, untuk itu peneliti mengharapkan jawaban yang sesungguhnya.
4. Data yang telah diperoleh dari Bapak/Ibu semata-mata hanya sebagai salah satu kelengkapan dalam menyusun Skripsi untuk menyelesaikan studi pada program strata satu.
5. Sebelum dan sesudah, peneliti mengucapkan terimakasih atas partisipasi dari Bapak/Ibu.

### Pertanyaan:

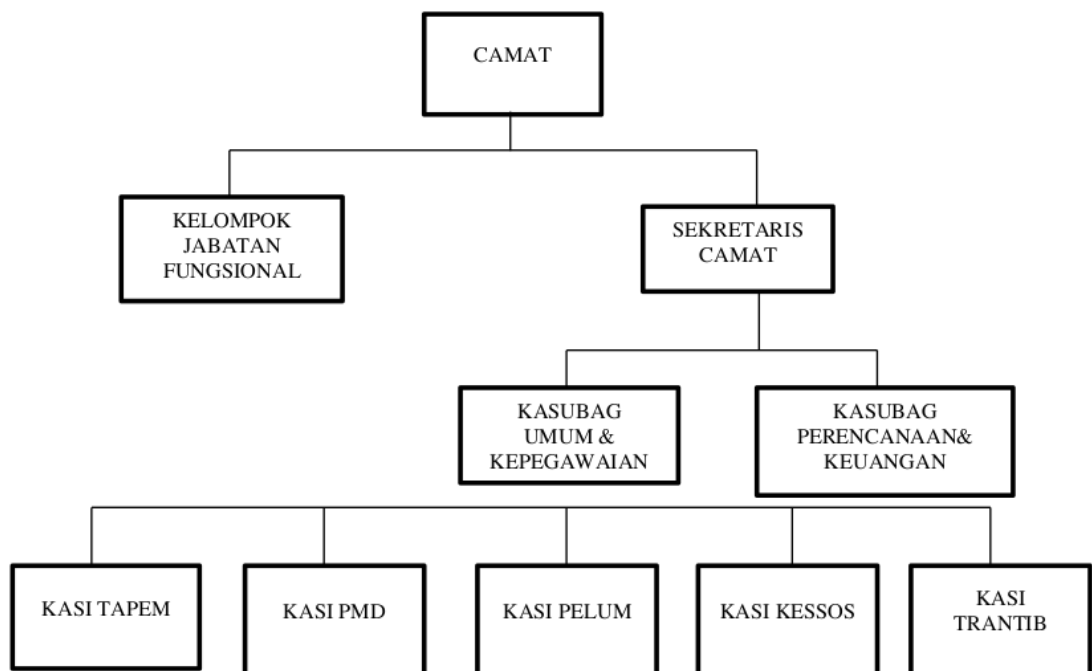
1. Menurut bapak, apakah struktur organisasi di kantor ini sudah cukup fleksibel untuk mendukung inovasi dalam pelayanan?
2. Menurut Bapak, apakah struktur organisasi di kantor ini mendukung perubahan atau inovasi dalam pelayanan?
3. Bagaimana Bapak melihat budaya kerja di kantor ini? Apakah pegawai di sini terbuka terhadap perubahan dan inovasi?
4. Apakah Bapak merasa bahwa budaya kerja di sini mendorong Bapak untuk berinovasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
5. Bagaimana Bapak Camat memastikan pegawai memiliki keterampilan yang dibutuhkan untuk melakukan inovasi dalam pelayanan?
6. Apakah ada pelatihan khusus yang Bapak ikuti untuk meningkatkan kemampuan dalam memberikan pelayanan?
7. Menurut bapak, apakah struktur organisasi di kantor ini sudah cukup fleksibel untuk mendukung inovasi dalam pelayanan?

8. Bagaimana Bapak memahami dan menjalankan prosedur operasional standar (SOP) di kantor ini?
9. Apa saja yang menurut Bapak bisa memotivasi kehadiran yang lebih konsisten dari para pegawai?
10. Menurut Bapak, apa yang mempengaruhi kehadiran pegawai setiap hari?
11. Apa langkah yang bisa Bapak ambil untuk meningkatkan kerjasama tim di kantor ini?
12. Bagaimana Bapak melihat kerjasama di antara pegawai di kantor ini?
13. Bagaimana Bapak melihat tingkat kedisiplinan pegawai dalam menjalankan tugas sehari-hari?
14. Menurut Bapak, bagaimana tingkat kedisiplinan pegawai dalam menjalankan tugas?
15. Bagaimana biasanya konflik atau perbedaan pendapat antara pegawai diselesaikan di kantor ini?
16. Jika ada perbedaan pendapat atau konflik di antara pegawai, bagaimana biasanya hal tersebut diselesaikan?
17. Apa saja hambatan dalam struktur yang Bapak lihat, dan bagaimana cara mengatasinya agar inovasi pelayanan bisa berjalan lebih baik?
18. Apakah menurut Bapak ada hambatan dalam struktur organisasi yang menghambat inovasi pelayanan di kantor ini?
19. Apakah ada tantangan dari sisi budaya kerja dalam mendorong inovasi pelayanan?
20. Menurut Bapak, apakah rekan-rekan di kantor mudah menerima perubahan?
21. Apakah ada program khusus yang sudah Bapak jalankan untuk meningkatkan keterampilan staf?
22. Menurut Bapak, apakah ada tantangan dalam hal pengembangan keterampilan yang menghambat inovasi pelayanan?



#### 4.1.3 Stuktur Organisasi

Struktur organisasi di Kantor Camat Mazo Kabupaten Nias Selatan adalah susunan atau tata letak yang terdiri dari berbagai posisi atau jabatan yang ada dalam kantor tersebut. Berikut struktur organisasi di Kantor Camat Mazo Kabupaten Nias Selatan.





Sumber : Kantor Camat Mazo Kabupaten Nias Selatan.

# ANALISIS PENERAPAN INOVASI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR CAMAT MAZO KABUPATEN NIAS SELATAN

ORIGINALITY REPORT

# 10%

SIMILARITY INDEX

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="https://repository.uin-suska.ac.id">repository.uin-suska.ac.id</a> Internet	315 words — 2%
2	<a href="https://iesp.feb.undip.ac.id">iesp.feb.undip.ac.id</a> Internet	176 words — 1%
3	<a href="https://repository.umj.ac.id">repository.umj.ac.id</a> Internet	163 words — 1%
4	<a href="https://docplayer.info">docplayer.info</a> Internet	75 words — < 1%
5	<a href="https://repository.unmuhpnk.ac.id">repository.unmuhpnk.ac.id</a> Internet	64 words — < 1%
6	<a href="https://jurnal.stienisel.ac.id">jurnal.stienisel.ac.id</a> Internet	55 words — < 1%
7	<a href="https://repository.unhas.ac.id">repository.unhas.ac.id</a> Internet	50 words — < 1%
8	<a href="https://etheses.uin-malang.ac.id">etheses.uin-malang.ac.id</a> Internet	49 words — < 1%
9	<a href="https://repository.unived.ac.id">repository.unived.ac.id</a> Internet	49 words — < 1%

---

10	<a href="http://id.123dok.com">id.123dok.com</a> Internet	44 words — < 1%
11	<a href="http://skripsistie.files.wordpress.com">skripsistie.files.wordpress.com</a> Internet	40 words — < 1%
12	<a href="http://www.scribd.com">www.scribd.com</a> Internet	37 words — < 1%
13	<a href="http://www.neliti.com">www.neliti.com</a> Internet	34 words — < 1%
14	<a href="http://digilib.unhas.ac.id">digilib.unhas.ac.id</a> Internet	32 words — < 1%
15	<a href="http://es.scribd.com">es.scribd.com</a> Internet	31 words — < 1%
16	<a href="http://repository.ub.ac.id">repository.ub.ac.id</a> Internet	30 words — < 1%
17	<a href="http://repository.uncp.ac.id">repository.uncp.ac.id</a> Internet	30 words — < 1%
18	<a href="http://download.garuda.kemdikbud.go.id">download.garuda.kemdikbud.go.id</a> Internet	28 words — < 1%
19	<a href="http://eprints.unmas.ac.id">eprints.unmas.ac.id</a> Internet	25 words — < 1%
20	<a href="http://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Internet	25 words — < 1%
21	<a href="http://123dok.com">123dok.com</a> Internet	23 words — < 1%

---

22	<a href="http://artikelpendidikan.id">artikelpendidikan.id</a> Internet	23 words — < 1%
23	<a href="http://eprints.walisongo.ac.id">eprints.walisongo.ac.id</a> Internet	23 words — < 1%
24	<a href="http://docobook.com">docobook.com</a> Internet	21 words — < 1%
25	<a href="http://ejournal.mandalanursa.org">ejournal.mandalanursa.org</a> Internet	21 words — < 1%
26	<a href="http://repositori.kemdikbud.go.id">repositori.kemdikbud.go.id</a> Internet	21 words — < 1%
27	<a href="http://repo.darmajaya.ac.id">repo.darmajaya.ac.id</a> Internet	20 words — < 1%
28	<a href="http://text-id.123dok.com">text-id.123dok.com</a> Internet	20 words — < 1%
29	<a href="http://dewey.petra.ac.id">dewey.petra.ac.id</a> Internet	19 words — < 1%
30	<a href="http://digilibadmin.unismuh.ac.id">digilibadmin.unismuh.ac.id</a> Internet	17 words — < 1%
31	<a href="http://www.letitbecosy.com">www.letitbecosy.com</a> Internet	17 words — < 1%
32	<a href="http://mafiadoc.com">mafiadoc.com</a> Internet	16 words — < 1%
33	<a href="http://jurnal.untidar.ac.id">jurnal.untidar.ac.id</a> Internet	15 words — < 1%

[repository.iainpurwokerto.ac.id](http://repository.iainpurwokerto.ac.id)

- 34 Internet 15 words — < 1%
- 
- 35 repository.upnjatim.ac.id Internet 15 words — < 1%
- 
- 36 dspace.uui.ac.id Internet 14 words — < 1%
- 
- 37 izmiriplanliyorum.org Internet 14 words — < 1%
- 
- 38 Lidya Hutabarat, Calvin Anggen, Murniati Murniati. "Pengaruh Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Suryamas Cipta Perkasa II Desa Paduran Sebangau Kecamatan Sebangau Kuala", Jurnal Manajemen Sains dan Organisasi, 2020 Crossref 13 words — < 1%
- 
- 39 Lisa Elishabat Ishomuddin, Baharuddin Baharuddin. "Evaluasi Efektivitas Program Mentoring Peer-To-Peer dalam Meningkatkan Motivasi dan Kompetensi Guru Sekolah Menengah Pertama", Tafhim Al-'Ilmi, 2024 Crossref 13 words — < 1%
- 
- 40 Vierla Aulia Vierla, Fransiska Agustina. "Analisis Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kesejahteraan dan Kinerja Pegawai Klinik Pratama Promedika", JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi), 2024 Crossref 13 words — < 1%
- 
- 41 etd.iain-padangsidempuan.ac.id Internet 11 words — < 1%
- 
- 42 repo.undiksha.ac.id Internet 11 words — < 1%

43	<a href="https://repositori.uma.ac.id">repositori.uma.ac.id</a> Internet	11 words — < 1%
44	<a href="https://repository.upbatam.ac.id">repository.upbatam.ac.id</a> Internet	11 words — < 1%
45	<a href="https://e-theses.iaincurup.ac.id">e-theses.iaincurup.ac.id</a> Internet	10 words — < 1%
46	<a href="https://journal.uny.ac.id">journal.uny.ac.id</a> Internet	10 words — < 1%
47	<a href="https://pt.scribd.com">pt.scribd.com</a> Internet	10 words — < 1%
48	<a href="https://toffeedev.com">toffeedev.com</a> Internet	10 words — < 1%
49	Rangga Perdana. "Pengaruh Pelatihan terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai di Puskesmas", <i>Assets Journal: Management, Administration, Economics, and Accounting</i> , 2024 Crossref	9 words — < 1%
50	<a href="https://etheses.iainkediri.ac.id">etheses.iainkediri.ac.id</a> Internet	9 words — < 1%
51	<a href="https://hpmhtmakassar.wordpress.com">hpmhtmakassar.wordpress.com</a> Internet	9 words — < 1%
52	<a href="https://issuu.com">issuu.com</a> Internet	9 words — < 1%
53	<a href="https://perpus.usn.ac.id">perpus.usn.ac.id</a> Internet	9 words — < 1%
54	<a href="https://vdocuments.site">vdocuments.site</a>	

9 words — < 1%

---

55 Nafiudin, Andari Andari, Anggit Yoebrilianti, Khadifa Puspa Ayu Pratiwi. "Kepemimpinan Transformasional, Budaya Organisasi, Dan Motivasi Kerja: Dampaknya Pada Kinerja Pegawai Sektor Publik", Jurnal Akuntansi Manajemen (JAKMEN), 2024  
Crossref

8 words — < 1%

---

56 [de.m.wikivoyage.org](https://de.m.wikivoyage.org)  
Internet

8 words — < 1%

---

57 [e-journal.uajy.ac.id](https://e-journal.uajy.ac.id)  
Internet

8 words — < 1%

---

58 [repositori.usu.ac.id](https://repositori.usu.ac.id)  
Internet

8 words — < 1%

---

59 [repository.upi.edu](https://repository.upi.edu)  
Internet

8 words — < 1%

---

60 [wilyhikaru22.blogspot.com](https://wilyhikaru22.blogspot.com)  
Internet

8 words — < 1%

---

61 Bambang Eka Saputra, Beddy Iriawan Maksudi, Euis Salbiah. "KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR", JURNAL GOVERNANSI, 2021  
Crossref

7 words — < 1%

---

62 [konsultasiskripsi.com](https://konsultasiskripsi.com)  
Internet

7 words — < 1%

---



EXCLUDE QUOTES OFF

EXCLUDE BIBLIOGRAPHY ON

EXCLUDE SOURCES OFF

EXCLUDE MATCHES OFF