

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 Tummers (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 seperti sistem administrasi kependudukan (SIAK). 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.

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.

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 Pegawai di Kantor Camat Mazo Kabupaten Nias Selatan.

3. 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 lain pada objek yang sama.

4. Bagi Penelitian Selanjutnya

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