

BAB IV

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 memperbarui 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.”

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.

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.”

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..”

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”00 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."

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"00 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."

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 Faktor-faktor yang Meningkatkan Kinerja Pegawai di Kantor Camat Mazo Kabupaten Nias Selatan.

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 10⁰⁰ 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.”

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”00 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.”

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”00 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.”

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.”

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”00 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.”

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”00 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.”

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.”

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”00 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.”

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 diatas, 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”00 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. ”

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 diatas, 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"00 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.”

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.

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.”

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.”

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"00 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."

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"00 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."

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"00 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.”

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.”

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 Faktor-faktor yang Meningkatkan Kinerja Pegawai di Kantor Camat Mazo Kabupaten Nias Selatan.

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.