

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam beberapa tahun terakhir, perubahan sosial dan ekonomi yang cepat di Indonesia telah mempengaruhi berbagai aspek kehidupan, termasuk pelayanan publik di tingkat desa. Fenomena ini menciptakan tantangan signifikan yang harus dihadapi oleh pemerintah dan pegawai pelayanan publik dalam upaya memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat. Sebagian besar masyarakat mengeluhkan rendahnya kualitas pelayanan yang mereka terima, yang sering kali dianggap tidak memadai dan lambat dalam merespons kebutuhan mereka. Ketidakpuasan ini tidak hanya merugikan individu, tetapi juga dapat berdampak negatif pada citra pemerintah dan mengurangi kepercayaan publik terhadap institusi yang seharusnya melayani mereka. Dalam konteks ini, sangat penting untuk melakukan penelitian yang mendalam guna mengidentifikasi akar masalah yang ada dan menemukan solusi yang tepat. Fokus pada komunikasi yang efektif dan peningkatan motivasi kerja pegawai menjadi aspek yang sangat relevan untuk meningkatkan kinerja dalam pelayanan publik. Dengan memahami tantangan dan dinamika yang ada, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi berbagai strategi yang dapat diterapkan di Desa Kertorejo, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

Di Desa Kertorejo, Kecamatan Ngoro, Kabupaten Jombang, situasi

ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan pegawai desa semakin terlihat jelas. Hal ini tercermin dari rendahnya partisipasi masyarakat dalam berbagai program desa. Penurunan partisipasi ini menjadi indikator bahwa masyarakat merasa tidak terlayani dengan baik, dan kondisi ini mungkin disebabkan oleh komunikasi yang tidak efektif serta kurangnya motivasi di antara pegawai. Komunikasi yang buruk dapat mengakibatkan miskomunikasi antara pegawai dan masyarakat, yang pada akhirnya mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah. Oleh karena itu, penting untuk mengeksplorasi lebih dalam mengenai strategi komunikasi dan motivasi kerja yang dapat diterapkan untuk memperbaiki situasi ini. Dengan memahami konteks lokal dan tantangan yang ada, diharapkan penelitian ini dapat memberikan rekomendasi yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, penelitian ini juga akan berfokus pada bagaimana pegawai dapat lebih terlibat dan termotivasi dalam melaksanakan tugas mereka. Melalui pendekatan yang sistematis, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat signifikan bagi pengelolaan pelayanan publik.

Komunikasi yang efektif merupakan elemen penting dalam meningkatkan kinerja pegawai pelayanan publik. Menurut penelitian oleh (Annisa & Usman, 2020) komunikasi yang baik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan membangun kepercayaan terhadap pemerintah. Di lingkungan kerja, komunikasi yang jelas dan terbuka memungkinkan pegawai untuk memahami tugas dan tanggung jawab mereka dengan lebih baik. Selain itu, pegawai yang merasa didukung melalui komunikasi yang

baik cenderung lebih termotivasi dan produktif. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan langsung antara kualitas komunikasi dan motivasi kerja pegawai. Dengan demikian, penting untuk memahami bagaimana strategi komunikasi yang tepat dapat diterapkan untuk meningkatkan kinerja pegawai di Desa Kertorejo. Penelitian ini akan mengeksplorasi berbagai metode komunikasi yang dapat diterapkan untuk mendukung pegawai dalam memberikan pelayanan yang lebih baik. Melalui pemahaman yang lebih baik tentang komunikasi, diharapkan pegawai dapat lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Selain komunikasi, motivasi kerja juga berperan dalam menentukan kinerja pegawai. Penelitian oleh (Mawardi et al., 2024) menunjukkan bahwa pegawai yang memiliki motivasi tinggi lebih berkomitmen terhadap tugas mereka dan mampu memberikan pelayanan yang lebih baik. Motivasi kerja yang tinggi tidak hanya meningkatkan produktivitas, tetapi juga berkontribusi pada kepuasan kerja pegawai. Dalam konteks ini, komunikasi yang efektif dapat berfungsi sebagai alat untuk meningkatkan motivasi kerja pegawai, sehingga mereka merasa lebih dihargai dan termotivasi untuk memberikan yang terbaik dalam pekerjaan mereka. Penelitian ini akan menyelidiki bagaimana komunikasi dapat digunakan untuk meningkatkan motivasi kerja pegawai di Desa Kertorejo. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja, diharapkan pegawai dapat lebih terlibat dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan baru tentang cara-cara meningkatkan motivasi pegawai, yang

pada gilirannya dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik. Oleh karena itu, penting untuk mengeksplorasi hubungan antara motivasi dan komunikasi dalam konteks ini.

Komunikasi yang efektif antara pegawai dan masyarakat merupakan faktor penting dalam pelayanan publik yang berkualitas. Penelitian oleh (Daniel, 2020) menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang tepat dapat meningkatkan kinerja karyawan. Strategi komunikasi yang efektif memfasilitasi pemahaman yang lebih baik tentang kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga memungkinkan respon yang lebih efektif dari para pegawai. Pegawai yang terlibat dalam komunikasi yang aktif dengan masyarakat akan lebih memahami kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga dapat merespons dengan lebih baik. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi yang baik tidak hanya meningkatkan kinerja pegawai, tetapi juga membangun hubungan yang lebih baik antara pegawai dan masyarakat. Masyarakat yang merasa didengarkan akan lebih mungkin untuk berpartisipasi dalam program-program yang ditawarkan oleh pemerintah desa. Oleh karena itu, penelitian ini akan mengeksplorasi bagaimana intensitas komunikasi dapat mempengaruhi motivasi kerja dan kinerja pegawai. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan insight tentang pentingnya membangun komunikasi yang kuat antara pegawai dan masyarakat. Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa memberikan rekomendasi praktis untuk meningkatkan komunikasi dalam konteks pelayanan publik.

Pentingnya komunikasi yang intensif tidak hanya berhubungan dengan

kepuasan masyarakat, tetapi juga dengan motivasi kerja pegawai. Penelitian oleh (Indrawan, 2021) menemukan bahwa pegawai yang terlibat dalam komunikasi yang aktif dan terbuka cenderung memiliki motivasi yang lebih tinggi. Komunikasi yang baik dapat menciptakan suasana kerja yang positif, di mana pegawai merasa lebih nyaman untuk berbagi ide dan menyampaikan pendapat. Selain itu, pegawai yang merasa terlibat dalam proses pengambilan keputusan cenderung lebih termotivasi untuk bekerja dengan baik. Ini menunjukkan bahwa keterlibatan pegawai dalam komunikasi tidak hanya meningkatkan motivasi mereka, tetapi juga dapat berkontribusi pada peningkatan kinerja secara keseluruhan. Oleh karena itu, penelitian ini akan menyelidiki hubungan antara komunikasi, motivasi kerja, dan kinerja pegawai di Desa Kertorejo. Melalui pemahaman yang lebih dalam tentang hubungan ini, diharapkan dapat ditemukan strategi yang efektif untuk meningkatkan kinerja pegawai melalui komunikasi yang lebih baik. Penelitian ini berpotensi memberikan manfaat yang signifikan bagi pengembangan sumber daya manusia di sektor publik.

Beberapa studi terdahulu telah membahas hubungan antara komunikasi, motivasi, dan kinerja pegawai. Misalnya, (Pratidina et al., 2024) menemukan bahwa strategi komunikasi yang baik dapat meningkatkan motivasi kerja pegawai, yang berdampak positif pada kinerja mereka. Penelitian ini menegaskan pentingnya komunikasi dalam konteks manajemen sumber daya manusia, di mana komunikasi yang efektif dapat menciptakan lingkungan kerja yang mendukung. Selain itu, penelitian oleh (Mujitabah et al., 2023) menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif

dalam organisasi dapat meningkatkan kinerja pegawai secara signifikan. Temuan ini menunjukkan adanya hubungan yang erat antara ketiga elemen tersebut, yang dapat digunakan untuk merumuskan strategi yang lebih baik dalam meningkatkan kinerja pegawai. Dengan mengacu pada penelitian-penelitian ini, penting untuk mengeksplorasi lebih lanjut bagaimana komunikasi dapat mempengaruhi motivasi dan kinerja pegawai di sektor pelayanan publik, khususnya di Desa Kertorejo. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan kontribusi yang berarti dalam memahami dinamika ini dan merumuskan strategi yang tepat.

Penelitian lain oleh (Imron & Sahrah, 2023) juga menunjukkan bahwa pelatihan dan pengembangan pegawai yang didukung oleh komunikasi yang baik dapat meningkatkan kinerja pegawai. Temuan ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang erat antara komunikasi, motivasi, dan kinerja, yang menjadi dasar penting untuk penelitian ini. Dalam konteks ini, pelatihan tidak hanya berfungsi untuk meningkatkan keterampilan pegawai, tetapi juga untuk membangun komunikasi yang lebih baik antara pegawai dan manajemen. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai di Desa Kertorejo serta merumuskan strategi komunikasi dan motivasi kerja yang efektif. Dengan memahami faktor-faktor ini, diharapkan penelitian ini dapat memberikan rekomendasi praktis untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal ini akan memberikan manfaat tidak hanya bagi pegawai, tetapi juga bagi masyarakat yang menerima pelayanan. Dengan pendekatan yang komprehensif, penelitian ini diharapkan dapat

memberikan wawasan baru yang bermanfaat.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan rekomendasi strategis bagi pengelola pelayanan publik di Desa Kertorejo dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai. Dengan memahami hubungan antara komunikasi, motivasi, dan kinerja, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. (Mawardi et al., 2024) menyatakan bahwa dengan meningkatkan motivasi dan komunikasi, pegawai akan lebih mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia dan pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini juga berpotensi memberikan insight yang berguna bagi pengambil keputusan dalam merumuskan kebijakan yang mendukung peningkatan kinerja pegawai. Dengan pendekatan yang sistematis, diharapkan rekomendasi yang dihasilkan dapat diimplementasikan dengan baik di lapangan. Penelitian ini sangat relevan dalam konteks pemerintahan desa yang terus berkembang dan membutuhkan pelayanan yang lebih baik.

Penelitian ini berfokus pada "Strategi Komunikasi dan Motivasi Kerja untuk Meningkatkan Kinerja Pegawai Pelayanan Publik di Balai Desa Kertorejo, Kecamatan Ngoro, Kabupaten Jombang." Dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dan merumuskan strategi yang tepat, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan kualitas

pelayanan publik di desa tersebut. Penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan wawasan baru yang dapat bermanfaat bagi pegawai dan masyarakat yang menerima pelayanan. Dengan demikian, pemahaman yang lebih baik tentang dinamika komunikasi dan motivasi kerja menjadi sangat penting dalam konteks pelayanan publik di desa. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menginspirasi perubahan positif dalam manajemen pelayanan publik dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Penelitian ini juga akan menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan strategi peningkatan kinerja pegawai di sektor publik.

### **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apa saja faktor-faktor internal yang mempengaruhi kinerja pegawai di lingkup pelayanan umum Desa Kertorejo?
2. Bagaimana motivasi kerja pegawai berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan di desa Kertorejo?
3. Apa saja strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik?
4. Apa tantangan yang akan dihadapi pegawai dalam meningkatkan kinerja dan pelayanan publik di desa Kertorejo

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Mengidentifikasi faktor-faktor internal yang mempengaruhi kinerja pegawai di lingkup pelayanan umum Desa Kertorejo. Hal ini bertujuan

untuk memahami elemen-elemen yang berkontribusi terhadap kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. Menganalisis peran motivasi kerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan di desa Kertorejo.
3. Merumuskan strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik, dengan mempertimbangkan pendekatan seperti pelatihan, peningkatan komunikasi, dan penggunaan teknologi informasi.
4. Mengeksplorasi tantangan yang akan dihadapi pegawai dalam meningkatkan kinerja dan pelayanan publik di Desa Kertorejo, termasuk kendala sumber daya, resistensi terhadap perubahan, dan kurangnya dukungan dari manajemen.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Pengelola Pelayanan Publik:

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, sehingga dapat menjadi masukan dalam merumuskan kebijakan dan strategi peningkatan pelayanan publik di Desa Kertorejo.

2. Bagi Masyarakat:

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diterima masyarakat, dengan kinerja pegawai yang lebih optimal dalam memenuhi kebutuhan dan harapan warga.

3. Sebagai Bahan Referensi:

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia dan peningkatan kinerja pegawai dalam konteks pelayanan publik.

4. Memperkaya Khazanah Ilmu Pengetahuan:

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia di lingkungan pelayanan publik, serta memberikan wawasan baru mengenai strategi yang efektif dalam meningkatkan kinerja pegawai

