

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Temuan Umum Penelitian

1. Sejarah Kantor Kementerian Agama Kota Binjai

Berdasarkan penuturan orang-orang tua sebagai saksi hidup pelaku sejarah yang mengetahui asal-usul mula timbulnya kota Binjai yang didukung oleh bukti-bukti sejarah yang autentik yang selanjutnya merupakan kota tempat berkembangnya Kantor Kementerian Agama Kota Binjai dahulunya adalah sebuah kampung kecil yang terletak di tepi sungai Bingai di sebelah Baratnya dan sungai Mencirim di sebelah Timurnya. Pada masa silam lokasi tempat ini adalah tempat dua kerajaan Melayu, yaitu Kesultanan Deli dan Kerajaan Langkat.

Upacara adat dalam rangka pembukaan kampung tersebut diadakan di bawah sebatang pohon Binjai (sebangsa pohon Embacang) yang tiangnya besar dan rindang, tumbuh kokoh di pinggir sungai Bingai yang bermuara ke sungai Wampu yang dahulunya cukup besar dan dapat dilayari sampan-sampan besar yang berkayuh. Di sekitar pohon Binjai inilah kemudian dibangun beberapa rumah yang lama-kelamaan berkembang menjadi Bandar atau Pelabuhan yang ramai didatangi tongkang-tongkang yang datang dari Stabat, Tanjung Pura dan juga dari Semenanjung Malaka. Nama pohon Binjai itulah yang akhirnya melekat menjadi kota Binjai.

Pada tahun 1823, Gubernur Inggris yang berkedudukan di Pulau Penang telah mengutus John Anderson untuk pergi ke Pesisir Sumatera Utara dan dari catatannya disebutkan sebuah kampung bernama Ba Bingai,

sebenarnya sejak tahun 1822 Binjai telah dijadikan Bandar/Pelabuhan dimana hasil pertanian Lada yang diekspor adalah berasal dari perkebunan Lada di sekitar Ketapangai (Pungai) sekarang disebut Kelurahan Kebun Lada/Damai.

Perkembangan zaman terus berjalan, pada tahun 1917 oleh pemerintah Belanda dikeluarkan "*instelling ordonantie*" No. 12 dimana Binjai dijadikan "*Gemente*" dengan luas 267 Ha. Dan pada tahun 1942 - 1945 Binjai di bawah Pemerintahan Jepang dengan Kepala Pemerintahan Kagujawa yang sebutannya Gurserbu dan pada tahun 1944/1945 pemerintahan kota dipimpin oleh Ketua Dewan Eksekutif J. Runanbi dengan anggota Djulham, Natangsa Sembiring dan Tan Hong Poh.

Berita tentang Indonesia merdeka pada tanggal 17 Agustus 1945 disambut baik oleh masyarakat kota Binjai dengan penuh gembira dan rasa syukur kepada Allah, Tuhan Yang Maha Esa. Masyarakat Binjai yang umumnya adalah masyarakat Melayu yang bersifat religius, namun setelah Indonesia Merdeka masyarakat kota Binjai merasakan tetap tertindas di bidang Keagamaan, karena seringnya diperlakukan dengan tidak berprikemanusiaan oleh Belanda, maka untuk memenuhi tuntutan agama yang dianut masyarakat menghendaki dibentuknya jawatan tersendiri yang mengurus masalah agama.

Selanjutnya pada saat revolusi Kepala Pemerintahan Binjai adalah RM. Ibnoe. Dan pada tanggal 29 Oktober 1945 T. Amir Hamzah diangkat menjadi Residen Langkat oleh Komite Nasional yang turut mendukung diadakannya Konferensi Masyumi bertempat di Mandailing Tapanuli Selatan pada tahun 1946 yang memutuskan untuk mendesak Pemerintahan

(Keresidenan) membentuk Jawatan Agama yang akan mengelola masalah-masalah agama pada tingkat Keresidenan, Kewedanaan dan Kecamatan yang selama ini masalah-masalah tersebut diurus oleh Kuria-kuria dan dibantu oleh Khadi-khadi. Dalam konferensi tersebut telah disepakati secara bulat untuk membentuk Jawatan Agama yang bernama "Dewan Agama". Dan pada waktu itu mereka belum mengetahui berita tentang berdirinya Kementerian Agama di pusat.

Pada tahun 1946 Sumatera dibagi menjadi 3 Provinsi yaitu :

1. Sumatera Tengah dengan Kepala Jawatan Agama bernama Nazaruddin Thoha.
2. Sumatera Utara, Tengku Moch. Daud Beureuh sebagai Kepala Jawatan Agama.
3. Sumatera Selatan, diangkat sebagai Kepala Jawatan Agamanya adalah K. Azhari.

Ketiga Jawatan Keagamaan tersebut diketuai oleh seorang Koordinator bernama H. Muchtar Yahya yang ditunjuk/diangkat oleh Gubernur Sumatera yang mewakili Presiden untuk mengurus Pemerintahan di wilayahnya. Koordinator tersebut berkedudukan di Bukit Tinggi.

Sesudah kantor-kantor Jawatan Agama Provinsi Sumatera ada hubungan dengan Kementerian Agama RI yang berkedudukan di Yogyakarta, H. Muchtar Yahya dipindahkan ke Pusat dan diangkat sebagai Kepala Urusan Keagamaan wilayah Sumatera.

Selanjutnya pada tahun 1953 Provinsi Sumatera Utara merupakan gabungan dari : Daerah Aceh, Sumatera Timur dan Tapanuli dengan Kepala Jawatan Keagamaan Tengku Abdul Wahab Silimeum berkedudukan di kota Raja (sekarang Banda Aceh), sedangkan koordinator untuk Keresidenan

Sumatera Utara dipimpin oleh H. M. Bustami Ibrahim. Dan pada waktu itu yang memimpin Kewedanaan Binjai H. M. Husni bertempat di Jalan Sudirman Binjai yang berdampingan dengan Kantor Pengadilan Agama Binjai. Saat itu Binjai berstatus sebagai kota Administrative Kabupaten Langkat dan sebagai Walikota adalah H. OK. Salamuddin dipenghujung jabatan beliau (1950 s.d 1953).

Pada tahun 1953 s.d. 1956 kota Binjai sebagai kota Administrative Kabupaten Langkat dipimpin oleh Walikota T. Ubaidullah, selanjutnya berdasarkan Undang-Undang Darurat No. 9 Tahun 1956 Kota Binjai menjadi Otonom Kotapraja dengan Walikota Pertama S. Paruhuman memimpin Binjai dari tahun 1956 s.d. 1960. Namun untuk Jawatan Agama masih bersatu dengan Kabupaten Langkat.

Dalam perkembangan Kementerian Agama kota Binjai yang pada waktu itu untuk tingkat Kewedanaan (Tk. II) masih bersatu dengan Kabupaten Langkat baru pada tahun 1974 berpisah antara kota Binjai dengan Kabupaten Langkat. Pada waktu itu Jawatan Keagamaan dipimpin oleh H. Lisanuddin Abdullah Putra Tuan Syeh Tanjung Pura. Pada saat peralihan diangkat sebagai Pelaksana Jawatan Keagamaan Binjai Marzuki Ali oleh Kakanwil Agama Provinsi Sumatera Utara yang pada waktu itu dipimpin oleh Drs. H. Abdul Gani dan kemudian Marzuki Ali diangkat menjadi Kepala Kantor Departemen Agama Kabupaten Langkat dan di kota Binjai diangkat menjadi Kepala Kantor Departemen Agamanya adalah H. Kamil Karim yang Kantor Departemen Agamanya adalah Jln. Teluk Betung. Sebutan Departemen Agama ini berdasarkan Keputusan Menteri Agama RI

No. 53 Tahun 1971 tentang Pembentukan Kantor Perwakilan Departemen Agama Provinsi serta Kantor Departemen Agama Kabupaten/Kota.¹

Kementerian Agama dan jajarannya terus berbenah diri di berbagai bidang termasuk dalam bidang strukturnya., Pada tahun 2002 melalui Keputusan Menteri Agama Nomor : 373, Kantor Departemen Agama Kota Binjai ditetapkan sebagai Tipologi II B dengan struktur yang terdiri dari:

1. Subbag Tata Usaha.
2. Seksi Urusan Agama Islam (URAIIS).
3. Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah.
4. Seksi Mapenda.
5. Seksi Pondok Pesantren dan PENAMAS.
6. Penyelenggara Zakat/Wakaf.

Dan pada tanggal 26 Januari tahun 2010 Departemen Agama berubah nama sebutannya menjadi Kementerian Agama yang dituangkan dalam Peraturan Menteri Agama RI Nomor 1 Tahun 2010.

Sejak Kota Binjai berdiri yang pernah menjabat sebagai Kepala (dengan beberapa kali mengalami perubahan struktur) Kementerian Agama adalah:

1. H. M. Husni
2. Lisanuddin Abdullah
3. H. Kamil Karim
4. Bahtiar Hasan
5. H. Buchari Bono
6. Drs. H. Saridin Siregar (Oktober 1987 s.d. Mei 1990)
7. Drs. H. Sarakal Ahmadi Siregar (Mei 1990 s.d. Januari 1994)

¹Dokumen Profil Kantor Kementerian Agama Kota Binjai Tahun 2010/2011.

8. Drs. H. Lindung Hidayat Siregar (Januari 1994 s.d. 1997)
9. Drs. H. Azhar Anwar (Januari 1997 s.d. Mei 1999)
10. Drs. H. Hanafiah Amin (Mei 1999 s.d. Maret 2005)
11. Drs. H. Jaharuddin, S.PdI. MA (Maret 2005 s.d. September 2009)
12. Drs. H. M. Yasin, MA (September 2009 s.d. sekarang)²

2. Kedudukan

Berdasarkan Keputusan Menteri Agama Nomor 373 Tahun 2002 tentang Organisasi dan tata kerja Kantor Wilayah Provinsi Sumatera Utara dan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kota ditegaskan bahwa kantor Wilayah Kementerian Agama yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kementerian Agama dan mempunyai tugas melaksanakan tugas pokok dan fungsi Kementerian Agama dalam wilayah Provinsi berdasarkan kebijakan Menteri Agama.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsi pokoknya Kementerian Agama Kantor Wilayah Sumatera Utara dibantu oleh Kementerian Agama Kabupaten/Kota Kementerian Agama Kota Kantor Kota Binjai melaksanakan sebagai tugas pemerintahan dan pembangunan di bidang keagamaan di wilayah Kota Binjai yang dipimpin oleh seorang Kepala Kantor, yang dalam pelaksanaan tugasnya berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Wilayah Sumatera Utara.

3. Visi

Dengan berpedoman kepada Visi Kementerian Agama Republik Indonesia dan Visi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera

²Dokumen Profil Kantor Kementerian Agama Kota Binjai Tahun 2010/2011.

Utara, maka visi Kantor Kementerian Agama Kota Binjai adalah: *"Terwujudnya masyarakat Indonesia yang Taat Beragama, Rukun, Cerdas, Mandiri Dan Sejahtera Lahir Batin"*.³

4. Misi

Untuk mewujudkan visi di atas, maka perlu dijabarkan melalui misi yang dijalankan oleh Kementerian Agama Kota Binjai. Adapun Misi tersebut adalah:

1. Meningkatkan kualitas kehidupan beragama.
2. Meningkatkan kualitas kerukunan umat beragama.
3. Meningkatkan kualitas raudhatul athfal, madrasah, perguruan tinggi agama, pendidikan agama, dan pendidikan keagamaan.
4. Meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah haji.
5. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih dan berwibawa.

5. Tujuan dan Sasaran

a. Tujuan

Dalam melaksanakan misi Kantor Kementerian Agama Kota Binjai dirumuskan tujuan sebagai berikut:

1. Melaksanakan tugas pokok dan fungsi jabatan structural dan fungsional Kantor Kementerian Agama Kota Binjai.
2. Meningkatkan kualitas pemahaman, penghayatan dan pengamalan ajaran agama dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.
3. Meningkatkan penyediaan pelayanan agama dan administrasi keagamaan.

³Keputusan Menteri Agama Nomor 2 Tahun 2010.

4. Meningkatkan administrasi, operasi, ataupun dukungan untuk kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan kebijakan, perencanaan, program dan anggaran keagamaan.
5. Meningkatkan penegakan peraturan dan standarisasi masalah keagamaan, penyusunan dan penyebaran informasi dokumen, dan statistik keagamaan.
6. Mengupayakan peningkatan pelayanan dan mutu pendidikan agama dan pendidikan keagamaan.
7. Meningkatkan peran lembaga social keagamaan dan lembaga keagamaan sebagai lembaga pembangunan.
8. Meningkatkan upaya menjaga keserasian social antar kelompok-kelompok keagamaan.
9. Meningkatkan upaya peningkatan penghayatan nilai-nilai, moral dan etika keagamaan dalam seluruh lapisan masyarakat kota Binjai melalui kegiatan pembinaan dan lain-lain.
10. Mengupayakan penghayatan nilai-nilai toleransi, kerukunan, kebersamaan, persatuan dan kesatuan dalam pembangunan Kota Binjai menuju masyarakat asri, sejahtera, damai dan sadar wisata.
11. Mengupayakan terbinanya hubungan kerjasama yang aktif dengan pemerintahan daerah Kota Binjai dan instansi terkait dan lembaga-lembaga keagamaan maupun lembaga-lembaga swasta di masyarakat.
12. Melakukan penataan dan pembenahan organisasi di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Binjai dengan pelatihan dan pembinaan pegawai secara professional, efektif, dan efisien.

13. Meningkatkan kerjasama intern dan antar umat beragama di bidang social keagamaan.
14. Melakukan pencegahan dengan kemungkinan berkembang konflik dalam masyarakat khususnya yang mengandung sentiment keagamaan.
15. Menciptakan tata kelola pemerintahan yang bersih dan berwibawa.

b. Sasaran

1. Peningkatan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi jabatan struktural dan fungsional Kantor Kementerian Agama Kota Binjai.
2. Peningkatan kualitas pemahaman, penghayatan dan pengamalan ajaran agama dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.
3. Peningkatan penyediaan pelayanan agama dan administrasi keagamaan.
4. Peningkatan administrasi, operasi, ataupun dukungan untuk kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan kebijakan, perencanaan, program dan anggaran keagamaan.
5. Peningkatan penegakan peraturan dan standarisasi masalah keagamaan, penyusunan dan penyebaran informasi dokumen, dan statistik keagamaan.
6. Peningkatan upaya peningkatan pelayanan dan mutu pendidikan agama dan pendidikan keagamaan.
7. Peningkatan peran lembaga sosial keagamaan dan lembaga keagamaan sebagai lembaga pembangunan.
8. Peningkatan upaya menjaga keserasian sosial antar kelompok-kelompok keagamaan.

9. Peningkatan upaya peningkatan penghayatan nilai-nilai, moral dan etika keagamaan dalam seluruh lapisan masyarakat kota Binjai melalui kegiatan pembinaan dan lain-lain.
10. Peningkatan penghayatan nilai-nilai toleransi, kerukunan, kebersamaan, persatuan dan kesatuan dalam pembangunan Kota Binjai menuju masyarakat asil, sejahtera, damai dan sadar wisata.
11. Peningkatan upaya terbinaanya hubungan kerjasama yang aktif dengan pemerintahan daerah Kota Binjai dan instansi terkait dan lembaga-lembaga keagamaan maupun lembaga-lembaga swasta di masyarakat.
12. Peningkatan penataan dan pembenahan organisasi di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Binjai dengan pelatihan dan pembinaan pegawai secara profesional, efektif, dan efisien.
13. Peningkatan kerjasama intern dan antar umat beragama di bidang sosial keagamaan.
14. Pencegahan dengan kemungkinan berkembang konflik dalam masyarakat khususnya yang mengandung sentiment keagamaan.
15. Peningkatan tata kelola pemerintahan yang bersih dan berwibawa.

6. Tugas

Kantor Kementerian Agama Kota Binjai memiliki tugas melaksanakan tugas pokok dan fungsi Kementerian Agama Wilayah Kota Binjai yang berdasarkan kebijakan Kepala Kantor Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara dan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

7. Fungsi

Dalam melaksanakan tugas Kantor Kementerian Agama Kota Binjai menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

- 1) Perumusan dan penetapan visi dan misi serta kebijakan teknis di bidang pelayanan dan bimbingan umat Bergama di Kota Binjai.
- 2) Pembinaan dan pelayanan di bidang bimbingan masyarakat, pelayanan haji, zakat dan wakaf dan bimbingan masyarakat Islam, Katolik, Hindu, Budha dan Kristen dan penganut lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 3) Pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pengelolaan administrasi dan informasi keagamaan.
- 4) Pelaksanaan hubungan dengan pemerintah daerah, instansi terkait dan lembaga-lembaga masyarakat dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi Kantor Kementerian Agama Kota Binjai.
- 5) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kantor Wilayah sesuai dengan tugas dan fungsinya yang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

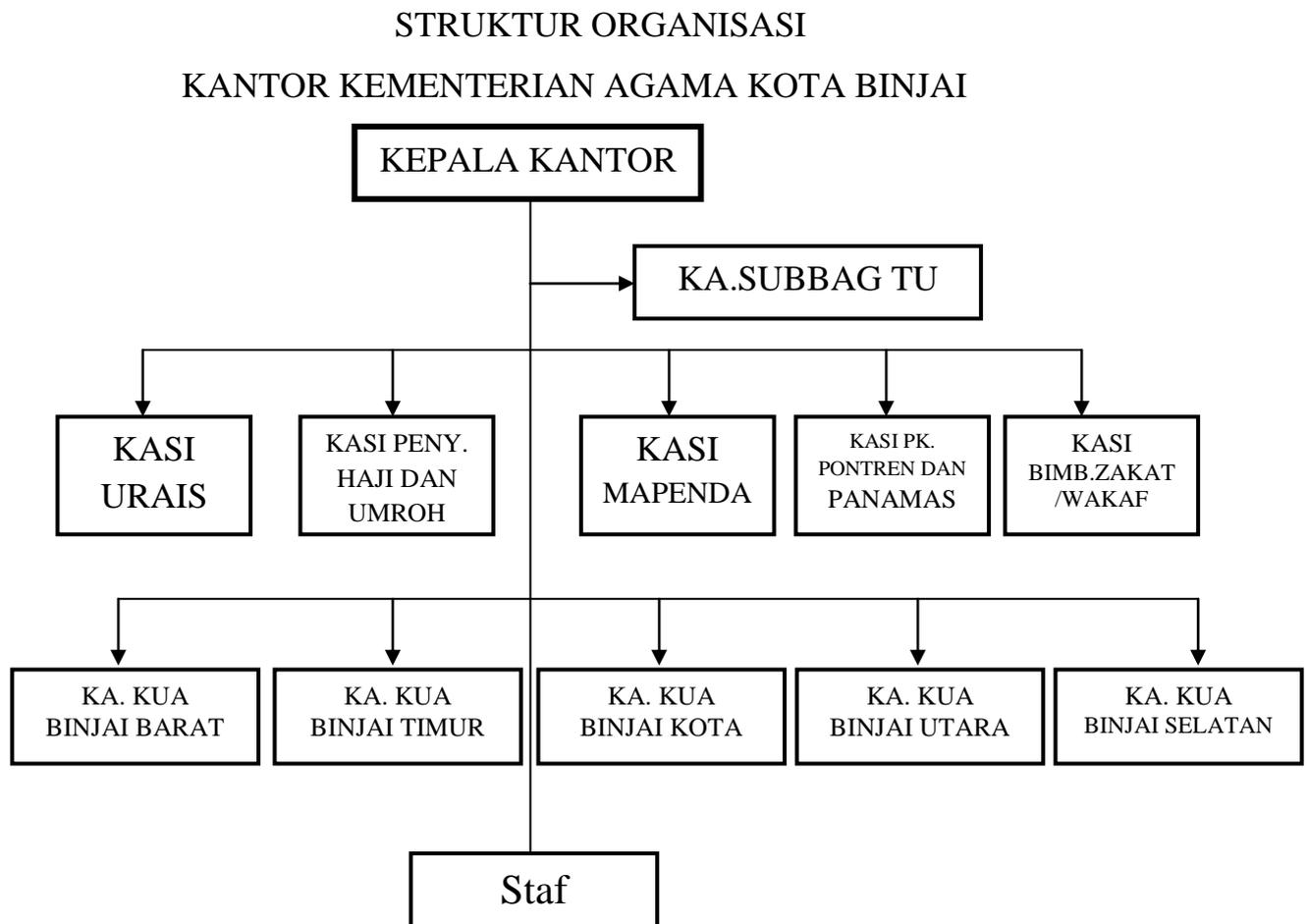
8. Struktur Organisasi

Dalam melaksanakan tugas dan fungsi Kantor Kementerian Agama Kota Binjai sesuai dengan Tipologi II.B yang telah ditetapkan berdasarkan keputusan Menteri Agama Nomor 373 Tahun 2002, bahwa struktur organisasi Kementerian Agama adalah sebagai berikut:

1. Kepala Kantor.
2. Sub Bagian Tata Usaha.

3. Seksi Urusan Agama Islam Haji, Zakat dan Wakaf.
4. Seksi Mapenda.
5. Seksi PK. Pontren/Penamas.
6. Plt. Bimas Kristen.
7. Plt. Bimas Katolik.

Struktur organisasi Kementerian Agama Kota Binjai sesuai dengan peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 33 Tahun 2005 dengan skema sebagai berikut:



Sumber : Papan Data Kantor Kementerian Agama Kota Binjai Tahun 2010/2011.

B. Temuan Khusus Penelitian

1. Perencanaan Komunikasi dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Binjai.

Perencanaan adalah langkah awal dalam manajemen yang dilakukan untuk merumuskan tujuan dari setiap program kegiatan. Perencanaan komunikasi yang dilakukan dalam meningkatkan kinerja pegawai yang termuat dalam rencana strategis (renstra) di Kantor Kementerian Agama Kota Binjai, meliputi:

- a. Perencanaan program peningkatan kualitas pelayanan administrasi dan kepegawaian di lingkungan kantor Kementerian Agama Kota Binjai;
- b. Perencanaan program peningkatan mutu/kualitas pendidikan di lingkungan kantor Kementerian Agama Kota Binjai;
- c. Perencanaan program peningkatan kualitas layanan penyelenggaraan ibadah haji, zakat dan wakaf di lingkungan kantor Kementerian Agama Kota Binjai;
- d. Perencanaan program peningkatan urusan agama Islam di lingkungan kantor Kementerian Agama Kota Binjai.⁴

Dalam perencanaan kelima aspek ini, peneliti menemukan sebagai berikut:

- a. Perencanaan program peningkatan kualitas pelayanan administrasi dan kepegawaian di lingkungan kantor Kementerian Agama Kota Binjai.

Dari hasil wawancara dengan Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Binjai tentang rencana program peningkatan kualitas pelayanan administrasi dan kepegawaian adalah sebagai berikut:

⁴Dokumen Rencana Strategis Kementerian Agama Kota Binjai tahun 2011/2012.

Program peningkatan yang kami prioritaskan dalam upaya peningkatan layanan administrasi dan kepegawaian yaitu dengan mengoptimalkan semua potensi dan sumber daya yang ada agar benar-benar dapat dirasakan manfaatnya oleh para Pegawai Negeri Sipil (PNS) di lingkungan Kementerian Agama. Adapun program tersebut antara lain; pengelolaan gaji dan tunjangan secara tepat dan cepat, pemeliharaan sarana perkantoran secara rutin dan kontiniu, serta pengoptimalan layanan publik birokrasi secara cepat, tepat, transparan dan professional. Pola komunikasi yang dibangun dalam perencanaan program peningkatan layanan administrasi, pengelolaan sarana dan prasarana di Kantor Kementerian Agama Kota Binjai dilakukan melalui rapat pimpinan yang dihadiri oleh Kepala Kantor, Kasubag Tata Usaha, dan Kepala Seksi untuk membahas rencana strategis yang akan dilakukan untuk masa satu tahun. Masing-masing peserta rapat menyiapkan draf untuk dijadikan bahan dalam menentukan rencana atau program. Selanjutnya hasil rapat diagendakan dan disusun sebagai rencana strategis kantor Kementerian Agama Kota Binjai untuk masa satu tahun ke depan dan disosialisasikan kepada staf dan pegawai sebagai upaya dalam mewujudkan misi Kantor Kementerian Agama Kota Binjai.⁵

Pendapat di atas senada dengan apa yang diungkapkan oleh Kepala Sub Bagian Tata Usaha Kantor Kementerian Agama Kota Binjai adalah sebagai berikut:

Bahwa dalam upaya peningkatan layanan administrasi dan kepegawaian di kantor Kementerian Agama Kota Binjai kami selalu berupaya semaksimal mungkin agar seluruh Pegawai Negeri Sipil baik tenaga fungsional maupun struktural dapat terlayani secara optimal. Komunikasi yang dilakukan oleh Kepala Kantor dalam upaya peningkatan layanan administrasi dan kepegawaian secara berantai dan melekat. Perencanaan yang telah disepakati melalui rapat pimpinan disosialisasikan ke seluruh staf dan pegawai di lingkungan kantor Kementerian Agama Kota Binjai untuk dapat dipatuhi dan dijalankan sebagai acuan dalam melaksanakan tugas sehari-hari.⁶

⁵Hasil wawancara dengan Bapak Yasin, Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Binjai di ruang kerjanya, tanggal 12 Desember 2011, pukul 09.00 s/d 10.30 Wib.

⁶Hasil wawancara dengan Bapak Hazrat, Kepala Sub Bagian Tata Usaha Kantor Kementerian Agama Kota Binjai di ruang kerjanya, tanggal 12 Desember 2011, pukul 10.30 s/d 11.30 Wib.

Temuan dokumen dalam Rencana Strategis (Renstra) dalam upaya peningkatan kualitas layanan administrasi dan kepegawaian di kantor Kementerian Agama Kota Binjai adalah:

1. Pembayaran gaji, lembur, honorarium dan tunjangan;
2. Pelantikan dan pengambilan sumpah jabatan;
3. Pengadaan pakaian dinas;
4. Pertemuan/jamuan delegasi/tamu;
5. Penyelenggaraan kearsipan dan dokumentasi;
6. Perawatan gedung dan kantor;
7. Perbaikan peralatan kantor;
8. Perawatan kendaraan dinas;
9. Perawatan sarana gedung;
10. Langganan daya dan jasa;
11. Operasional perkantoran dan pemeliharaan;
12. Penyusunan dan pengelolaan serta analisis data statistic
13. Pembinaan dan koordinasi serta konsultasi kepengawasan.⁷

Dari hasil temuan di atas dapat disimpulkan bahwa perencanaan komunikasi yang dibangun dalam upaya peningkatan layanan administrasi dan kepegawaian di kantor Kementerian Agama Kota Binjai adalah dengan cara berantai dan melekat, artinya setiap pesan yang disampaikan oleh kepala kantor diterima oleh para kepala sub bagian tata usaha dan kepala seksi selanjutnya disampaikan kepada staf dan pegawai untuk dijadikan acuan dalam menjalankan tugas sehari-hari di Kantor Kementerian Agama Kota Binjai.

⁷Dokumen Rencana Strategis bidang Administrasi dan Tata Usaha Kantor Kementerian Agama Kota Binjai Tahun 2011.

b. Perencanaan program peningkatan mutu/kualitas pendidikan di lingkungan kantor Kementerian Agama Kota Binjai.

Dari hasil wawancara dengan Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Binjai tentang rencana program peningkatan mutu/kualitas pendidikan sebagai berikut:

Program peningkatan yang kami prioritaskan dalam upaya peningkatan mutu/kualitas pendidikan adalah; peningkatan kualitas tenaga kependidikan, sarana dan prasarana pendidikan, pelayanan informasi data madrasah, implementasi KTSP bagi guru dalam kegiatan belajar mengajar, optimalisasi dana BOS serta melakukan pengawasan di Madrasah mulai tingkat RA, MI, MTs dan MA di bawah naungan Kementerian Agama Kota Binjai. Pola komunikasi dalam penyusunan program peningkatan mutu pendidikan adalah melalui rapat kerja yang dihadiri kepala kantor dan kepala seksi Majelis Pendidikan Agama serta kepala madrasah. Selanjutnya hasilnya disusun dan disosialisasikan kepada guru di madrasah se kota Binjai sebagai pedoman dalam proses pembelajaran di madrasah. Program peningkatan mutu pendidikan di madrasah diserahkan sepenuhnya kepada kepala madrasah sebagai pimpinan dalam menyusun program yang tertuang dalam Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP) yang disesuaikan dengan kondisi madrasah masing-masing, Kepala kantor Kementerian Agama hanya memonitoring dan mengawasi proses pendidikan secara global sedangkan secara operasional dijalankan sendiri oleh madrasah.⁸

Pendapat di atas senada dengan penjelasan kepala seksi Mapenda melalui wawancara mengenai perencanaan program peningkatan mutu/kualitas pendidikan di madrasah, beliau menjelaskan sebagai berikut:

Dalam merumuskan rencana program peningkatan mutu/kualitas pendidikan di madrasah mulai penyusunan kurikulum, program tahunan, program semester, silabus dan rencana pelaksanaan

⁸Hasil wawancara dengan Bapak Yasin, Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Binjai di ruang kerjanya, tanggal 12 Desember 2011, pukul 09.00 s/d 10.30 Wib.

pembelajaran (RPP) yang tertuang dalam Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP) madrasah diberi kewenangan dalam menyusun sendiri program tersebut disesuaikan dengan kondisi masing-masing madrasah. Kantor Kementerian Agama bertindak sebagai pengawas untuk memonitoring pelaksanaan pembelajaran di madrasah. Pola komunikasi ini dibangun sebagai upaya secara bersama-sama dalam menciptakan suatu kondisi dimana mutu/kaualitas pendidikan di Kota Binjai dapat ditingkatkan secara berkesinambungan.⁹

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pola komunikasi yang dibangun dalam perencanaan program peningkatan mutu pendidikan di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Binjai yaitu dengan pemberian kewenangan secara penuh kepada madrasah dalam menentukan program-program strategis dengan melihat kondisi sumber daya yang ada di madrasah, kantor Kementerian Agama hanya memberikan rambu-rambu secara global sebagai acuan dalam menyusun kegiatan pembelajaran di madrasah agar lebih berorientasi pada visi dan misi Kantor Kementerian Agama Kota Binjai.

- c. Perencanaan program peningkatan kualitas layanan penyelenggaraan ibadah haji, zakat dan wakaf di lingkungan kantor Kementerian Agama Kota Binjai.

Hasil wawancara dengan Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Binjai tentang perencanaan program peningkatan layanan penyelenggaraan ibadah haji, zakat dan wakaf sebagai berikut;

Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan terhadap jemaah haji, zakat dan wakaf di Kota Binjai Kementerian Agama berusaha memberikan layanan terbaik dengan program peningkatan kualitas jamaah haji, peningkatan penataan arsip jamaah haji, peningkatan

⁹Hasil wawancara dengan Bapak Ponu Siregar, Kepala Seksi Mapenda Kantor Kementerian Agama Kota Binjai di ruang kerjanya, tanggal 14 Desember 2011, pukul 13.00 s/d 14.00 Wib.

pengetahuan jemaah haji tentang pelaksanaan ibadah haji, peningkatan kualitas dan pemberdayaan zakat dan peningkatan pemberdayaan wakaf produktif. Komunikasi yang dibangun dalam penetapan perencanaan program tetap melalui mekanisme rapat yang dihadiri oleh kepala kantor dan kepala seksi haji, zakat dan wakaf selanjutnya disosialisasikan kepada staf dan petugas. Penyelenggaraan ibadah haji tingkat Kabupaten/Kota tetap berkoordinasi dengan Kantor Wilayah Kementerian Agama Propinsi Sumatera Utara sehingga program dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Sedangkan penyelenggaraan zakat dan wakaf berkoordinasi dengan Badan Amil Zakat Provinsi Sumatera Utara.¹⁰

Dari data dokumen ditemukan bahwa program peningkatan layanan ibadah haji, zakat dan wakaf terdapat di Rencana Strategis (Renstra) Kantor Kementerian Agama Kota Binjai adalah:

1. Memberikan pelatihan kepada petugas haji;
2. Pengadaan sarana dan prasarana bagi jemaah;
3. Memberikan pelatihan terhadap unit pengelolaan zakat;
4. Memberikan pembinaan pengelolaan wakaf.¹¹

Pendapat senada juga disampaikan oleh Kepala Seksi Haji, Zakat dan Wakaf Kementerian Agama Kota Binjai, beliau menjelaskan;

Penyusunan program peningkatan layanan ibadah haji, zakat dan wakaf telah kami susun berdasarkan hasil rapat pimpinan selanjutnya kami sosialisasikan kepada staf dan petugas kita, sehingga terlihat bahwa pola komunikasi yang dijalankan adalah bersifat instruksional. Program inilah yang kami jalankan dalam melayani calon jemaah haji dengan tetap berkoordinasi dengan Kantor Wilayah Kementerian

¹⁰Hasil wawancara dengan Bapak Yasin, Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Binjai di ruang kerjanya, tanggal 12 Desember 2011, pukul 09.00 s/d 10.30 Wib.

¹¹Dokumen Rencana Strategis Kantor Kementerian Agama Kota Binjai Tahun 2011.

Agama Provinsi Sumatera Utara dan Badan Amil Zakat Propinsi Sumatera Utara.¹²

Dari hasil wawancara dan dokumen dapat disimpulkan bahwa pola komunikasi yang dilakukan dalam merencanakan program peningkatan layanan terhadap ibadah haji, zakat dan wakaf di Kantor Kementerian Agama Kota Binjai adalah dengan pola instruksional. Pola ini dijalankan berdasarkan hasil rapat pimpinan selanjutnya dijadikan sebagai pedoman dalam menjalankan tugas sehari-hari.

d. Perencanaan program peningkatan urusan agama Islam di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Binjai;

Hasil wawancara dengan Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Binjai tentang perencanaan program peningkatan urusan agama Islam sebagai berikut;

Upaya dalam meningkatkan kualitas layanan urusan agama Islam di jajaran Kantor Kementerian Agama Kota Binjai antara lain; peningkatan kinerja penghulu dalam melakukan pelayanan pernikahan, meningkatkan pengawasan terhadap produk makanan halal, meningkatkan kualitas pengetahuan dan kinerja bilal jenazah, meningkatkan kerukunan dan kedamaian dalam masyarakat melalui pembinaan keluarga sakinah, pemeliharaan gedung balai nikah dan meningkatkan koordinasi dengan instansi terkait dan lembaga keagamaan. Program ini disusun berdasarkan pada pola peningkatan layanan dalam rangka menciptakan situasi kondisi dilingkungan Kantor Kementerian Agama terhadap lintas agama dan lintas sektoral.¹³

¹²Hasil wawancara dengan Bapak Jannah Siregar, Kepala Seksi Haji dan Wakaf di Kantor Kementerian Agama Kota Binjai di ruang kerjanya, tanggal 14 Desember 2011, pukul 14.00 s/d 15.30 Wib.

¹³Hasil wawancara dengan Bapak Yasin, Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Binjai di ruang kerjanya, tanggal 12 Desember 2011, pukul 09.00 s/d 10.30 Wib.

Pendapat di atas dikuatkan oleh Kepala Seksi Urusan Agama Islam tentang perencanaan program peningkatan urusan Agama Islam dijelaskan bahwa;

Kementerian Agama Kota Binjai dalam menyusun program peningkatan layanan terhadap masyarakat di lakukan secara menyeluruh mulai dari urusan pernikahan, pengawasan produk makanan halal, kinerja bilal jenazah, pembinaan keluarga sakinah dan koordinasi dengan lembaga keagamaan. Pola komunikasi yang dilakukan dengan pembinaan secara berkala terhadap Kantor Urusan Agama di setiap Kecamatan dalam penyelenggaraan tugas-tugas di lapangan. Pola pembinaan dan komunikasi ini sangat dirasakan manfaatnya bagi masyarakat terutama dalam hal-hal keagamaan seperti proses pernikahan dan penyelenggaraan kinerja bilal jenazah.¹⁴

Hal senada sesuai dengan temuan pada dokumen Rencana Strategis (Renstra) tentang pola peningkatan pelayanan urusan agama Islam antara lain;

1. Melakukan pembinaan kepenghuluhan UU perkawinan, pebukuan NR dan keuangan.
2. Mengadakan pembinaan produk halal bagi sentra industri kecil.
3. Mengadakan kegiatan pembinaan dan pelatihan bagi bilal jenazah.
4. Mengadakan kegiatan pembinaan ekonomi keluarga sakinah bagi keluarga pra sakinah.
5. Mengadakan kegiatan musyawarah dan koordinasi dengan lembaga dan ormas Islam.¹⁵

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pola komunikasi yang dilakukan dalam upaya peningkatan layanan urusan agama Islam di Kantor

¹⁴Hasil wawancara dengan Bapak Lukmanul Hakim, Kepala Seksi Urais pada Kantor Kementerian Agama Kota Binjai di ruang kerjanya, tanggal 15 Desember 2011, pukul 10.30 s/d 11.30 Wib.

¹⁵Dokumen Rencana Strategis Kantor Kementerian Agama Kota Binjai Tahun 2011.

Kementerian Agama Kota Binjai dilakukan secara bertahap melalui pola pembinaan di Kantor Urusan Agama masing-masing kecamatan sehingga dapat terjangkau secara keseluruhan. Pola ini sangat efektif dalam rangka melayani kebutuhan masyarakat Islam di Kota Binjai terutama dalam hal pelaksanaan pernikahan dan penyelenggaraan urusan jenazah.

2. Pengorganisasian Komunikasi dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Binjai.

Pengorganisasian komunikasi yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah pembagian kerja yang ditunjuk oleh kepala kantor dalam menanggungjawab suatu program kegiatan dalam peningkatan kinerja pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Binjai. Komunikasi organisasi dalam pembagian kerja yang dilakukan oleh kepala kantor adalah dengan mengangkat kepala seksi dan staf dalam menjalankan suatu kegiatan.

Berdasarkan temuan di lokasi penelitian bahwa seksi-seksi yang ada di kantor Kementerian Agama Kota Binjai sebagaimana dalam tabel di bawah ini:

Tabel 1. Daftar Jabatan Struktural Pegawai di Lingkungan
Kemenag Kota Binjai Tahun 2011

NO	N A M A	PANGKAT /GOL	JABATAN
1	2	3	4
1	Drs. H. Yasin, MA	IV/b	Kepala Kantor
2	Drs. H. Hazrat	III/d	KTU
3	Ponu Siregar, S.Pd.I	III/d	Kasi Mapenda
4	Drs. Lukmanul Hakim	III/d	Kasi Urais
5	Ali Bosar Hasibuan, S.Ag	III/d	Kasi Zakat dan Wakaf

1	2	3	4
6	Drs. H. Baharuddin, MA	IV/a	Kasi Pontren dan Penamas
7	Drs. H. Jannah Siregar	III/d	Kasi Haji dan Umroh
8	Drs. Darmolen	III/d	Ka. KUA Binjai Kota
9	Zulham, S.Ag	III/d	Ka. KUA Binjai Timur
10	Drs. Misnan, MA	IV/a	Ka. KUA Binjai Utara
11	Drs. Rajo Aman	III/d	Ka. KUA Binjai Barat
12	Abu Karsidin, S.Ag	III/d	Ka. KUA Binjai Selatan
13	Drs. Wagirin, S.Pd.I	IV/a	Staf
14	Drs. Aspan	IV/a	Staf
15	Dra. Handani	IV/a	Staf
16	Dra. Murniwaty Harahap	III/d	Staf
17	Drs. Solihin	III/d	Staf
18	Dra. Ismah Syahidah Lubis	III/d	Staf
19	Drs. Labyk Simanjorang	III/d	Staf
20	Syahrianum, A.Ma	III/d	Staf
21	Drs. M. Azhar	III/d	Staf
22	Adenan Haris, S.Ag	III/d	Staf
23	Berlian, S.Pd.I	III/d	Staf
24	Dra. Poniah, S.Pd.I	III/d	Staf
25	Hj. Hayati, S.Pd.I	III/d	Staf
26	Masdeliana Siregar, S.Pd.I	III/c	Staf
27	Noviana, S.Ag	III/c	Staf
28	Hj. Maisyarah	III/b	Staf
29	Deliana Purba	III/b	Staf
30	Syamsiah	III/b	Staf
31	Ery Zahriah	III/b	Staf

1	2	3	4
32	Amrilsyah Lubis, S.Pd.I	III/b	Staf
33	Soleh Rambe, SE	III/b	Staf
34	Zubaidah Nasution, BA	III/b	Staf
35	Anasrun, SE	III/b	Staf
36	Armaya Azmi, S.HI	III/b	Staf
37	Siti Mardiah, SE	III/b	Staf
38	Husni Thamrin, SE	III/b	Staf
39	Teddy Rahadian, S.HI	III/b	Staf
40	Rusmin	III/b	Staf
41	Tuah Sirait, S.Ag	III/b	Staf
42	Zainul Bakri	III/b	Staf
43	Dosma Bako	III/b	Staf
44	Sarno	III/b	Staf
45	Muhammad Yunus	III/b	Staf
46	Asnah, S.Pd.I	III/b	Staf
47	Nurhaidah Hanum, S.Pd.I	III/b	Staf
48	Japar Siddik, S.Ag	III/b	Staf
49	Dra. Lili Suryani	III/b	Staf
50	Sulasih	III/a	Staf
51	Nurainun Siregar	III/a	Staf
52	Adam Malik	II/d	Staf
53	Ida Sutiani	II/d	Staf
54	Muhammad Rajuli	II/b	Staf
55	Ahmad Al Munawar	II/b	Staf
56	Ilham Yamani	II/b	Staf

Sumber : Dokumen Kepegawaian Kantor Kementerian Agama Kota Binjai Tahun 2011.

Dari tabel di atas dapat diketahui tentang pembagian kerja dari mulai kepala Kantor sampai staf yang berada di Kantor Kementerian Agama Kota Binjai. Pola Komunikasi pembagian kerja adalah hirarkikal (*Top Down*) Jabatan tertinggi ke pada jabatan terendah (*staf*). Artinya pesan yang telah disusun berdasarkan rencana strategis (*Renstra*) melalui rapat pimpinan selanjutnya disosialisasikan melalui masing-masing seksi untuk dijadikan pedoman dalam penyelenggaraan tugas-tugas sehari-hari.

3. Pelaksanaan Komunikasi dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Binjai.

Pelaksanaan komunikasi dalam penelitian ini peneliti fokuskan pada tiga bagian, yaitu mengenai pola komunikasi dalam pelaksanaan program peningkatan kualitas layanan administrasi dan kepegawaian, pola komunikasi dalam pelaksanaan program peningkatan mutu/kualitas pendidikan, pola komunikasi dalam pelaksanaan program peningkatan kualitas layanan penyelenggaraan haji, zakat dan wakaf, pola komunikasi dalam pelaksanaan program peningkatan urusan agama Islam di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Binjai.

- a. Pola komunikasi dalam pelaksanaan program peningkatan layanan administrasi dan kepegawaian di Kantor Kementerian Agama Kota Binjai.

Implementasi pola komunikasi dalam pelaksanaan program peningkatan layanan administrasi dan kepegawaian merupakan tahapan ke tiga dalam manajemen. Untuk dapat mengetahui pola komunikasi

pelaksanaan program peningkatan layanan administrasi dan kepegawaian di Kantor Kementerian Agama Kota Binjai, penulis telah melakukan pengamatan pada saat kantor dimulai di pagi hari hingga berakhir jam kerja pada sore harinya. Penulis juga melakukan wawancara kepada beberapa staf dan pegawai yang berhubungan dengan aktivitas komunikasi dan mengumpulkan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan layanan administrasi dan kepegawaian yaitu di ruang tata usaha dan analisis kepegawaian.

Berdasarkan hasil wawancara dengan staf tata usaha dan hasil observasi peneliti di Kantor Kementerian Agama Kota Binjai, bahwa pelaksanaan komunikasi dalam peningkatan layanan administrasi dan kepegawaian sudah distandarkan. Artinya semua kegiatan yang mendukung kelancaran administrasi dan kepegawaian memiliki acuan standar atau *Standart Operational Procedure* (SOP) dalam melayani pegawai yang sedang berurusan. Misalnya surat kendali atau memo dari seksi umum untuk ditindaklanjuti pada seksi yang berwenang dengan ditandai paraf disposisi.

Dari hasil wawancara dengan Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Binjai tentang pelaksanaan komunikasi program peningkatan layanan administrasi dan kepegawaian, beliau menjelaskan:

Dalam pendelegasian tugas pola komunikasi yang dijalankan adalah sebagai berikut: misalnya ada surat baik surat resmi (Dinas) maupun surat lainnya masuk melalui bagian umum, kemudian disposisi oleh Kepala Tata Usaha untuk diteruskan pada seksi atau bagian yang bersangkutan untuk ditindaklanjuti, selanjutnya dibagikan seksi diteruskan ke Kepala Kantor dan diparaf disetujui atau dipertimbangkan.¹⁶

¹⁶Hasil wawancara dengan Bapak Yasin, Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Binjai di ruang kerjanya, tanggal 12 Desember 2011, pukul 09.00 s/d 10.30 Wib.

Pendapat tersebut diperkuat oleh pernyataan Kepala Tata Usaha yang menyatakan bahwa setiap surat yang masuk diproses melalui sub bagian tata usaha (umum) kemudian dilanjutkan ke bagian atau seksi selanjutnya diteruskan kepada Kepala Kantor untuk disetujui atau ditolak. Perjalanan surat ini selalu diparaf oleh seksi yang bersangkutan melalui surat kendali.¹⁷

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pola komunikasi yang dijalankan di Kantor Kementerian Agama Kota Binjai dalam menerima informasi melalui Kepala sub Bagian Tata Usaha kemudian diteruskan ke bagian atau seksi selanjutnya diteruskan kepada kepala kantor untuk disetujui atau dibatalkan.

b. Pola Komunikasi dalam Pelaksanaan Program Peningkatan Mutu/Kualitas Pendidikan di Kantor Kementerian Agama Kota Binjai.

Implementasi pola komunikasi dalam pelaksanaan program peningkatan mutu pendidikan di Kantor Kementerian Agama Kota Binjai, penulis telah melakukan wawancara baik dengan Kepala Kantor, Kepala Seksi Mapenda maupun beberapa Kepala Madrasah yang berhubungan dengan program peningkatan mutu/kualitas pendidikan di Kantor Kementerian Agama Kota Binjai.

Dari hasil wawancara dengan Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Binjai tentang pola komunikasi yang dilakukan dalam upaya peningkatan program peningkatan mutu/kualitas pendidikan adalah:

¹⁷Hasil wawancara dengan Bapak Hazrat, Kepala Sub Bagian Tata Usaha Kantor Kementerian Agama Kota Binjai di ruang kerjanya, tanggal 12 Desember 2011, pukul 10.30 s/d 11.30 Wib.

Program peningkatan mutu/kualitas pendidikan di jajaran Kantor Kementerian Agama Kota Binjai selalu berkoordinasi dengan program Kantor Wilayah Kementerian Agama Propinsi Sumatera Utara melalui Kepala Bidang Majelis Pendidikan Agama (Mapenda) dan Dinas Pendidikan Kota Binjai. Pola komunikasi yang dijalankan adalah melalui rapat kerja program peningkatan mutu pendidikan antara lain peningkatan kualitas tenaga kependidikan dan peningkatan sarana prasarana pendidikan. Program peningkatan kualitas tenaga pendidikan adalah dengan mengirim para guru agama untuk di didik dan dilatih di Balai Pendidikan dan Pelatihan Keagamaan Medan sehingga para guru agama lebih professional dalam menjalankan tugas sehari-hari. Program peningkatan sarana prasarana pendidikan berkoordinasi dengan Dinas Pendidikan Kota Binjai agar memberikan bantuan langsung pada madrasah-madrasah yang sangat membutuhkan. Dengan pola komunikasi ini diharapkan mutu pendidikan di bawah Kementerian Agama Kota Binjai dapat ditingkatkan baik kualitas tenaga kependidikan maupun kualitas sarana prasarana pendidikan.¹⁸

Pendapat senada diungkapkan kepala seksi Mapenda tentang pola komunikasi yang dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kota Binjai dalam peningkatan mutu pendidikan sebagai berikut;

Komunikasi yang kami lakukan di Kantor Kementerian Agama Kota Binjai dalam upaya peningkatan mutu pendidikan adalah mengacu pada program Kantor Wilayah Kementerian Agama Propinsi Sumatera Utara kemudian diteruskan ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten pada seksi Mapenda dan disosialisasikan pada madrasah-madrasah di daerah masing-masing.¹⁹

Pendapat di atas diperkuat oleh Kepala Madrasah Tsanawiyah Negeri Binjai M. Arifin, beliau menjelaskan;

Dalam menjalankan program peningkatan mutu pendidikan di Kota Binjai kami selalu berkoordinasi dengan Kantor Kementerian Agama Kota Binjai melalui kepala seksi Mapenda dalam mensiasati dan

¹⁸Hasil wawancara dengan Bapak Yasin, Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Binjai di ruang kerjanya, tanggal 14 Desember 2011, pukul 09.00 s/d 10.30 Wib.

¹⁹Hasil wawancara dengan Bapak Ponu Siregar, Kepala Seksi Mapenda Kantor Kementerian Agama Kota Binjai di ruang kerjanya, tanggal 15 Desember 2011, pukul 09.00 s/d 10.30 Wib.

menindaklanjuti program yang telah dicanangkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Propinsi Sumatera Utara dan Balai Pendidikan dan Pelatihan Keagamaan Medan. Dengan pola yang integral ini diharapkan seluruh guru pendidikan agama yang ada di Kota Binjai dapat meningkatkan profesionalisme dalam menjalankan tugas sehari-hari. Penetapan kalender pendidikan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Propinsi Sumatera Utara tetap menjadi acuan dalam menentukan hari efektif belajar pada madrasah dan program-program lain yang sifatnya urgen dan harus segera ditindaklanjuti.²⁰

Dari hasil pengamatan di Kantor Kementerian Agama Kota Binjai ditemukan adanya kalender pendidikan, dokumen tentang pelaksanaan Ujian Nasional, Surat edaran tentang petunjuk dan pelaksanaan dana BOS yang dikeluarkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Propinsi Sumatera Utara. Dokumen-dokumen ini dijadikan sebagai pedoman dalam penyampaian informasi untuk disampaikan pada madrasah-madrasah yang ada di Kota Binjai.

c. Pola komunikasi dalam pelaksanaan program peningkatan kualitas layanan penyelenggaraan haji, zakat dan wakaf di Kantor Kementerian Agama Kota Binjai.

Implementasi pola komunikasi dalam pelaksanaan program peningkatan kualitas layanan penyelenggaraan haji, zakat dan wakaf di Kantor Kementerian Agama Kota Binjai, penulis telah melakukan wawancara baik dengan Kepala Kantor, Kepala Seksi Haji maupun beberapa staf yang berhubungan dengan program tersebut.

²⁰Hasil wawancara dengan Bapak M. Arifin, Kepala Madrasah Tsanawiyah Negeri Binjai di ruang kerjanya, tanggal 14 Desember 2011, pukul 09.00 s/d 10.30 Wib.

Dari hasil wawancara dengan Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Binjai tentang pola komunikasi yang dilakukan dalam upaya peningkatan kualitas layanan haji, zakat dan wakaf adalah:

Program peningkatan kualitas layanan ibadah haji dititik beratkan pada upaya pembinaan sumber daya manusia (SDM) atau sebagai petugas haji dengan memberikan pelatihan, pengadaan sarana dan prasarana yang mendukung proses pelaksanaan ibadah haji. Tujuan program ini dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan calon jamaah haji dan pendataan arsip jamaah haji baik sebelum keberangkatan maupun setelah pulang dari tanah suci Makkah. Pola komunikasi yang dibangun adalah dengan memberikan informasi yang seluas-luasnya kepada calon jamaah haji melalui program sosialisasi sampai di Kecamatan melalui Kantor Urusan Agama (KUA). Pada program layanan zakat dan wakaf adalah berupaya meningkatkan kualitas unit pelayanan zakat di Kantor Kementerian Agama Kota Binjai, meningkatkan kualitas kinerja TIM sertifikat wakaf dan pembinaan kepada petugas UPZ dan nazir tanah wakaf produktif. Pola komunikasi yang dilakukan dalam upaya peningkatan kualitas layanan haji, zakat dan wakaf yaitu dengan tetap berkoordinasi dengan Badan Amil Zakat Propinsi Sumatera Utara untuk selanjutnya disosialisasikan kepada para petugas baik petugas haji, maupun petugas pada unit pengumpulan zakat dan nazir di Kantor Kementerian Agama Kota Binjai.²¹

Pernyataan di atas senada dengan pernyataan kepala seksi Haji dan Umroh Jannah Siregar, beliau menjelaskan:

Pola komunikasi dalam penyelenggaraan haji di Kantor Kementerian Agama Kota Binjai mengacu pada pola yang dilakukan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara. Dalam pelaksanaannya komunikasi dari Kantor Wilayah berupa petunjuk dan pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji mulai dari pendaftaran calon haji, pelaksanaan bimbingan dan manasik haji sampai keberangkatan serta kembalinya jamaah haji ke Kota Binjai dilakuan

²¹Hasil wawancara dengan Bapak Yasin, Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Binjai di ruang kerjanya, tanggal 14 Desember 2011, pukul 09.00 s/d 10.30 Wib.

dengan sistem berantai dan menyeluruh dibawah pengawasan dan kendalai Kantor Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara.²²

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pola komunikasi yang dibangun dalam menjalankan program peningkatan kualitas dan layanan ibadah haji, zakat dan wakaf dilakukan melalui kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara diteruskan ke kantor Kementerian Agama Kota Binjai sebagai pelaksana dilapangan.

d. Pola komunikasi dalam pelaksanaan program peningkatan urusan agama Islam di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Binjai.

Implementasi pola komunikasi dalam pelaksanaan program peningkatan urusan agama Islam di Kantor Kementerian Agama Kota Binjai, penulis telah melakukan wawancara baik dengan Kepala Kantor, Kepala Seksi Urusan Agama Islam (Urais) maupun beberapa staf yang berhubungan dengan program tersebut.

Dari hasil wawancara dengan Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Binjai tentang pola komunikasi yang dilakukan dalam upaya peningkatan urusan agama Islam adalah;

Program yang dijalankan dalam peningkatan urusan agama Islam di Kantor Kementerian Agama Kota Binjai meliputi peningkatan sumber daya manusia yaitu petugas penghulu dan penyuluh agama Islam. Agar lebih dekat dalam melayani masyarakat Kota Binjai terutama pada urusan pernikahan, talak, rujuk dan lain sebagainya, petugas penghulu ditempatkan di setiap Kecamatan yaitu Kantor Urusan Agama (KUA) yang setiap hari melayani masyarakat dengan berbagai urusan. Kemudian petugas penyuluh agama Islam berperan aktif memberikan penyuluhan di tengah-tengah

²²Hasil wawancara dengan Bapak Jannah Siregar, Kepala Seksi Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Kota Binjai di ruang kerjanya, tanggal 14 Desember 2011, pukul 14.00 s/d 15.30 Wib.

masyarakat baik mengenai keluarga sakinah, pemberdayaan ekonomi ummat dan peningkatan layanan ibadah. Pola komunikasi yang dijalankan adalah dengan berpedoman pada program bimbingan dan pelayanan kemudian disampaikan oleh petugas baik penghulu maupun penyuluh agama Islam dalam membina dan masyarakat Islam di Kota Binjai.²³

Pendapat di atas senada dengan pendapat yang diungkapkan oleh salah seorang Kepala KUA Binjai Kota Darmolen, menjelaskan bahwa:

Dalam melayani kebutuhan masyarakat Islam Kota Binjai terutama pada urusan yang berhubungan dengan keagamaan, para KUA ditugaskan untuk melayani dan memberikan penyuluhan secara rutin pada masyarakat. Program ini tetap kami jalankan dengan berkoordinasi pada instansi dan organisasi yang ada di masyarakat sehingga program yang ada dapat benar-benar menyentuh dan sampai pada yang membutuhkan. Pola komunikasi yang dibangun adalah memberikan penyuluhan secara rutin baik di mesjid-mesjid maupun pada perwritan yang ada di Kota Binjai. Program ini sangat membantu masyarakat dalam menambah pengetahuan agama secara lebih mendalam.²⁴

Selanjutnya penulis juga mewawancarai salah satu staf Urusan Agama Islam di Kantor Kementerian Agama Kota Binjai tentang pola komunikasi pada program peningkatan layanan pada urusan agama Islam, adalah sebagai berikut:

Komunikasi yang dilakukan dalam peningkatan program urusan agama Islam, mulai dari Kepala Kantor dilanjutkan ke kepala seksi urusan agama Islam (Urais) dan dilaksanakan oleh para KUA dan Penyuluh Agama Islam yang ada di Kota Binjai. Para KUA dan penyuluh itu bertanggungjawab langsung pada Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Binjai dalam memberikan penyuluhan dan

²³Hasil wawancara dengan Bapak Yasin, Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Binjai di ruang kerjanya, tanggal 20 Desember 2011, pukul 09.00 s/d 10.30 Wib.

²⁴Hasil wawancara dengan Bapak Darmolen, Kepala KUA Kecamatan Binjai Kota Kantor Kementerian Agama Kota Binjai di ruang kerjanya, tanggal 20 Desember 2011, pukul 10.30 s/d 11.30 Wib.

pelayanan pada masyarakat Islam yang ada, baik urusan pernikahan, talak, rujuk dan sebagainya.²⁵

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pola komunikasi yang dibangun dalam program peningkatan kualitas layanan urusan agama Islam di Kantor Kementerian Agama Kota Binjai secara hirarki jabatan yaitu intruksi yang diberikan oleh Kepala Kantor dilanjutkan oleh Kepala Seksi Urusan Agama Islam (Urais) selanjutnya dilaksanakan oleh para KUA dan penyuluh Agama Islam untuk memberikan bimbingan dan layanan pada masyarakat secara berkesinambungan. Program ini dijalankan agar masyarakat Islam dapat meningkatkan pengetahuan terutama pada bidang keagamaan.

4. Pengawasan Komunikasi dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Binjai.

Pengawasan merupakan suatu proses untuk menjamin bahwa tujuan dapat tercapai. Pengawasan dimaksudkan agar penyimpangan dalam berbagai hal dapat dihindari sehingga tujuan dapat tercapai secara maksimal. Apa yang direncanakan dijalankan dengan benar sesuai hasil musyawarah dan pendayagunaan sumberdaya material akan mendukung terwujudnya tujuan pendidikan.

Dalam rangka untuk memaksimalkan pelaksanaan program peningkatan kinerja pegawai di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Binjai, menurut kepala kantor ada tiga langkah pengawasan

²⁵Hasil wawancara dengan Ibu Lili Suryani, Staf Urain Kantor Kementerian Agama Kota Binjai di ruang kerjanya, tanggal 20 Desember 2011, pukul 14.00 s/d 15.30 Wib.

komunikasi yang dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kota Binjai, yaitu:

a. Pengawasan Pendahuluan

Pengawasan ini bertujuan untuk mengantisipasi kemungkinan adanya revisi atau perubahan terhadap setiap program yang akan dilaksanakan, terhadap masing-masing seksi dengan mengacu pada rencana strategis Kantor Kementerian Agama Kota Binjai, ini dirancang untuk mengantisipasi jika ada penyimpangan dari standar atau tujuan dan memungkinkan perlunya koreksi sebelum suatu tahap kegiatan tersebut dilakukan atau diselesaikan sehingga dalam hal ini diperlukan komunikasi yang intensif.

Dari hasil wawancara dengan Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Binjai tentang siapa yang berperan dalam fungsi pengawasan beliau menjelaskan bahwa pengawasan dilakukan oleh Kepala Kantor. Pengawasan mulai dari perencanaan program, pengorganisasian, dan pelaksanaan program pada masing-masing seksi yang ada di Kantor Kementerian Agama Kota Binjai.²⁶

Pengawasan di Kantor Kementerian Agama Kota Binjai dilakukan secara terus menerus sehingga apabila ada penyimpangan, langsung ditindak lanjuti baik melalui rapat maupun tindakan langsung. Ini dilakukan agar tujuan program peningkatan layanan dan kinerja pegawai benar-benar dapat dicapai secara maksimal.

²⁶Hasil wawancara dengan Bapak Yasin, Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Binjai di ruang kerjanya, tanggal 20 Desember 2011, pukul 09.00 s/d 10.30 Wib.

b. Pengawasan Proses

Merupakan proses pengawasan yang dilaksanakan seiring dengan pelaksanaan komunikasi suatu program. Pengawasan proses dilaksanakan melalui monitoring dan supervisi. Hal ini dimaksudkan jika di dalam proses pelaksanaan kegiatan terdapat kendala dapat dikomunikasikan langsung dan sekaligus ditentukan solusinya sehingga menjamin ketepatan pelaksanaan kerja dan sekaligus meningkatkan mutu layanan secara efektif dan efisien.

Pengawasan ini sesuai dengan hasil wawancara penulis dengan salah satu staf di Kantor Kementerian Agama Kota Binjai, menjelaskan bahwa kami selalu diawasi ketika kami melaksanakan tugas sehari-hari oleh kepala seksi maupun kepala kantor langsung, sehingga dalam menjalankan tugas kami tetap berupaya semaksimal mungkin terutama dalam melayani masyarakat dan seluruh pegawai di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Binjai.²⁷

c. Pengawasan Umpan Balik

Pengawasan ini dilakukan untuk menyesuaikan dan mengukur hasil-hasil dari suatu program yang telah diselesaikan serta adanya tindak lanjut dan umpan balik terhadap kondisi sebelumnya, dan masa yang akan datang.

Untuk merealisasikan hal tersebut, setiap bulan kami laksanakan rapat rutin, biasanya pada awal bulan, atau pada pertengahan bulan. Rapat rutin ini dimaksudkan untuk mengevaluasi program kerja masing-masing seksi,

²⁷Hasil wawancara dengan Ibu Lili Suryani, Staf Urain Kantor Kementerian Agama Kota Binjai di ruang kerjanya, tanggal 20 Desember 2011, pukul 14.00 s/d 15.30 Wib.

dalam rangka mencari solusi dan memecahkan permasalahan yang dihadapi staf dan pegawai di Kantor Kementerian Agama Kota Binjai, sekaligus sebagai sarana untuk memberikan pengarahan dan bimbingan, menyampaikan informasi sekaligus instruksi.²⁸

Dari paparan di atas dapat disimpulkan bahwa pengawasan dilakukan oleh kepala Kantor Kementerian Agama Kota Binjai dan kepala Seksi pada pelaksanaan program peningkatan layanan administrasi dan kepegawaian, peningkatan mutu dan kualitas pendidikan, peningkatan layanan penyelenggaraan haji, umroh, zakat dan wakaf dan serta program peningkatan kualitas layanan urusan agama Islam (Urais) sehingga benar-benar dapat meningkatkan kinerja pegawai di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Binjai. Komunikasi yang dibangun dalam pelaksanaan pengawasan di Kantor Kementerian Agama Kota Binjai disesuaikan dengan tingkat kegiatan atau program yang dijalankan pada masing-masing seksi, sehingga jika terjadi masalah atau kendala dapat langsung cepat ditanggulangi.

5. Evaluasi Komunikasi dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Binjai.

Perencanaan evaluasi mutlak dilakukan. Evaluasi berfungsi sebagai sarana untuk melihat sejauhmana ketercapaian sebuah program dan kendala-kendala apa saja yang menjadi penghalang dalam pelaksanaan program. Evaluasi juga berfungsi sebagai acuan dalam menindaklanjuti dan memperbaiki suatu program yang telah dijalankan.

²⁸Hasil wawancara dengan Bapak Yasin, Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Binjai di ruang kerjanya, tanggal 20 Desember 2011, pukul 09.00 s/d 10.30 Wib.

Evaluasi komunikasi difokuskan pada proses perencanaan dan pelaksanaan program peningkatan layanan administrasi dan kepegawaian, program peningkatan mutu dan kualitas pendidikan, program peningkatan layanan penyelenggaraan haji, umroh, zakat dan wakaf dan evaluasi komunikasi pada program peningkatan layanan urusan agama Islam di Kantor Kementerian Agama Kota Binjai.

- a. Evaluasi komunikasi perencanaan dan pelaksanaan program peningkatan layanan administrasi dan kepegawaian.

Hasil wawancara dengan kepala kantor Kementerian Agama Kota Binjai mengenai evaluasi perencanaan dan pelaksanaan program peningkatan layanan administrasi dan kepegawaian di Kantor Kementerian Agama Kota Binjai sebagai berikut:

Evaluasi dalam perencanaan dan pelaksanaan program difokuskan pada bagaimana kinerja para staf dan pegawai dalam memberikan layanan sehingga para pegawai yang berurusan baik dalam pengusulan kenaikan pangkat, mutasi dan lain sebagainya dapat dilayani dengan sebaik-baiknya. Disamping itu juga evaluasi dilakukan untuk melihat kinerja para pegawai terutama dalam pengelolaan gaji, honorarium dan tunjangan lainnya sehingga dapat dikerjakan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.²⁹

Beliau juga menegaskan bahwa dengan evaluasi ini diharapkan setiap staf dapat bekerja pada tugas dan fungsinya masing-masing dan walaupun menemui kendala dapat langsung diatasi dan dicarikan jalan keluarnya, sehingga setiap program dapat dijalankan dengan meminimalisasi kendala

²⁹Hasil wawancara dengan Bapak Yasin, Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Binjai di ruang kerjanya, tanggal 3 Januari 2012, pukul 09.00 s/d 10.30 Wib.

dalam rangka peningkatan kualitas layanan di Kantor Kementerian Agama Kota Binjai secara berkesinambungan.

Hasil evaluasi yang dilakukan dalam perencanaan dan pelaksanaan program peningkatan kualitas layanan administrasi dan kepegawaian di Kantor Kementerian Agama Kota Binjai, sebagai berikut:

1. Masih ditemukannya staf yang datang terlambat, sehingga perlu ada pembinaan sekaligus teguran pada staf yang bersangkutan agar tidak terulang lagi pada hari-hari mendatang.
2. Masih ditemukannya arsip yang berserakan, sehingga perlu adanya pembenahan arsip kepegawaian secara rapi dan tertata.
3. Dan hal-hal lain yang perlu mendapat perhatian secara cepat.
4. Masih adanya staf yang belum mahir menggunakan computer, sehingga perlu adanya peningkatan ilmu tentang IT.³⁰

Hasil data dokumen tersebut dapat disimpulkan bahwa perlu adanya komunikasi yang lebih intensif terutama dalam memberikan instruksi pada staf sehingga dalam pelaksanaan tugas pada masa mendatang lebih efektif lagi.

- b. Evaluasi komunikasi perencanaan dan pelaksanaan program peningkatan mutu dan kualitas pendidikan.

Hasil wawancara dengan kepala kantor Kementerian Agama Kota Binjai mengenai evaluasi perencanaan dan pelaksanaan program peningkatan mutu dan kualitas pendidikan di Kota Binjai sebagai berikut:

Perencanaan evaluasi selalu kami rencanakan untuk melihat kemajuan dan keberhasilan setiap program yang telah kami susun bersama. Biasanya evaluasi dilakukan pada proses penyusunan kurikulum, pelaksanaan belajar mengajar dan sebelum tahun ajaran

³⁰Dokumen KTU Kantor Kementerian Agama Kota Binjai tahun 2010/2011.

baru yaitu menindaklanjuti program-program yang telah dijalankan dan menyempurnakan program yang masih terkendala dengan meminimalisasi setiap kendala dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Evaluasi ini dilakukan untuk melihat program mana yang baik, dan program apa yang harus ditingkatkan dalam peningkatan mutu pendidikan selanjutnya. Evaluasi ini kami lakukan bersama tim pengembang kurikulum, kepala kantor, kepala seksi Mapenda, kepala madrasah bersama komite madrasah.³¹

Beliau juga menegaskan bahwa dengan evaluasi ini diharapkan setiap program yang ada dapat dijalankan dan walaupun menemui kendala dapat langsung diatasi dan dicarikan jalan keluarnya, sehingga setiap program dapat dijalankan dengan meminimalisasi kendala dalam rangka peningkatan mutu pendidikan di Kota Binjai secara berkesinambungan.

Hasil evaluasi yang dilakukan Kepala Kantor, Kepala seksi Mapenda, Kepala Madrasah dan komite madrasah dalam perencanaan dan pelaksanaan pendidikan di Kota Binjai, sebagai berikut:

1. Perencanaan kurikulum sejak penjabaran standar isi menjadi analisis mata pelajaran, penyusunan kalender akademik, penyusunan silabus, program tahunan, program semester dan rencana pelaksanaan pembelajaran masih ditemukan salah satu guru yang belum paham benar dalam penyusunan tersebut, masih mengandalkan *copy* dan *paste* dari guru lain sehingga perlu diadakan pelatihan lanjutan tentang penyusunan KTSP sehingga para benar-benar paham dalam penyusunan KTSP.
2. Dalam pelaksanaan kurikulum terutama dalam pembelajaran di kelas masih ditemukan guru yang belum menerapkan pembelajaran PAKEM, sehingga perlu diadakan pelatihan tambahan mengenai penerapan pembelajaran PAKEM bagi seluruh guru-guru di Madrasah.
3. Dalam penyediaan sarana dan prasarana pendidikan, masih ditemukan pada salah satu madrasah yang kekurangan kelas, guru

³¹Hasil wawancara dengan Bapak Yasin, Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Binjai di ruang kerjanya, tanggal 3 Januari 2012, pukul 09.00 s/d 10.30 Wib.

maupun sarana penunjang lainnya sehingga perhatian serius dalam rangka peningkatan mutu dan kualitas pendidikan.³²

Dari data dokumen yang ditemukan dapat disimpulkan bahwa perlu adanya komunikasi yang intensip mulai dari Kepala Kantor, Kepala Seksi Mapenda, Kepala Madrasah dan guru pada program peningkatan mutu dan kualitas pendidikan di Kota Binjai. Komunikasi harus dibangun dan ditingkatkan intensitasnya sehingga program-program yang ada tetap dapat dijalankan secara berkesinambungan.

c. Evaluasi komunikasi perencanaan dan pelaksanaan program peningkatan layanan Haji, Umroh, zakat dan wakaf.

Pada pelaksanaan evaluasi program peningkatan haji, umroh, zakat dan wakaf di Kantor Kementerian Agama Kota Binjai tidak mengalami kendala yang berarti, pelayanan terhadap pelaksanaan ibadah haji sudah cukup baik, seperti yang diungkapkan oleh Kepala Seksi Haji dan Umroh, beliau menjelaskan;

Pada pelaksanaan evaluasi program peningkatan layanan penyelenggaraan haji sudah cukup baik, karena memang petugas dan staf yang menangani program tersebut telah mendapat bimbingan dan pelatihan di Kantor Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara, sehingga pada pelaksanaan di lapangan relative tidak menemui kendala. Mutu dan kualitas layanan yang diberikan pada masyarakat yang akan menunaikan ibadah haji dapat terlayani dengan sebaik-baiknya.³³

³²Dokumen KTU Kantor Kementerian Agama Kota Binjai tahun 2010/2011.

³³Hasil wawancara dengan Bapak Jannah Siregar, Kepala Seksi Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Kota Binjai di ruang kerjanya, tanggal 3 Januari 2012, pukul 10.30 s/d 11.30 Wib.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa evaluasi pada program peningkatan layanan ibadah haji, zakat dan wakaf di kota Binjai melalui kantor Kementerian Agama Kota Binjai sudah cukup baik, ini terlihat dari jumlah kuota calon jemaah haji Kota Binjai dari tahun-ketahun mengalami peningkatan. Pola komunikasi yang dibangun sudah cukup baik, terutama dalam melayani calon jemaah haji yang akan menunaikan ibadah haji ke Mekkah pada setiap tahunnya.

d. Evaluasi komunikasi perencanaan dan pelaksanaan program peningkatan layanan urusan agama Islam.

Pada pelaksanaan evaluasi program peningkatan layanan urusan agama Islam di Kantor Kementerian Agama Kota Binjai juga tidak banyak mengalami kendala, tetapi intensitas penyuluhan harus lebih ditingkatkan sehingga masyarakat benar-benar merasa terlayani dengan berbagai macam urusan mulai dari pernikahan, membangun keluarga sakinah, talak, rujuk dan lain sebagainya.³⁴

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa evaluasi pada program peningkatan layanan urusan agama Islam di kota Binjai melalui kantor Kementerian Agama Kota Binjai sudah cukup baik. Pola komunikasi mulai dari Kepala Kantor kemudian dilanjutkan kepala seksi Urais dan dilaksanakan oleh kepala KUA dan Penyuluh di tingkat Kecamatan merupakan pola yang sangat efektif dalam peningkatan kualitas layanan pada masyarakat. Pola ini sangat efektif dalam rangka meningkatkan kinerja

³⁴Hasil wawancara dengan Bapak Yasin, Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Binjai di ruang kerjanya, tanggal 3 Januari 2012, pukul 09.00 s/d 10.30 Wib.

pegawai di Kantor Kementerian Agama Kota Binjai dalam menjalankan tugas dan fungsinya sehari-hari.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Komunikasi merupakan kemampuan untuk berbicara dan menyatakan pikiran-pikiran kita kepada para pegawai, pimpinan atau kepada teman.³⁵ Komunikasi dapat didefinisikan sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan diantara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. Sifat terpenting dalam komunikasi adalah penciptaan pesan, penafsiran, dan penangangan kegiatan anggota dalam suatu lembaga/organisasi.³⁶

Proses pertukaran pesan dari pengirim pesan kepada penerima pesan agar muncul pengertian terhadap pesan yang diterima merupakan inti komunikasi. Kantor Kementerian Agama Kota Binjai pada pelaksanaan manajemen komunikasi dilakukan secara menyeluruh, artinya komunikasi dilakukan antara kepala kantor dengan kepala tata usaha kemudian berjenjang melalui kepala seksi dan selanjutnya kepada staf. Komunikasi berupa instruksi dan penyampaian pesan baik dari Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi maupun kebijakan atau arahan dari kepala kantor Kementerian Agama Kota Binjai. Kepala Kantor melaksanakan musyawarah melalui rapat kerja tahunan, rapat penyusunan anggaran, rapat pemberdayaan sarana dan prasarana serta rapat dalam penyusunan program

³⁵Syafaruddin, *Manajemen Lembaga Pendidikan Islam* (Jakarta: Ciputat Press, Cet, 1. 2005), h. 150.

³⁶R.Wayne Pace Don F. Faules, *Komunikasi Organisasi; Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*, terj. Deddy Mulyana, dkk, Cet. 6 (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006), h. 34.

peningkatan kinerja pegawai dilaksanakan melalui komunikasi organisasi secara efektif, sehingga apa yang direncanakan dapat terealisasi dengan baik.

Implementasi manajemen komunikasi organisasi adalah suatu proses mengarahkan agar mutu dan kualitas layanan pegawai dapat ditingkatkan dengan mengacu pada peningkatan kinerja pegawai di lingkungan organisasi/lembaga. Rangkaian proses manajemen komunikasi di lembaga mencakup bidang perencanaan, pengorganisasian dan koordinasi, pelaksanaan, dan evaluasi/pengawasan.³⁷ Aktivitas manajemen komunikasi di Kantor Kementerian Agama Kota Binjai merupakan kolaborasi kepala kantor, Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Kepala Seksi dan staf yang melakukan kegiatan manajerial dimaksud agar kinerja dapat ditingkatkan dengan lebih optimal. Mulai dari perencanaan, pengorganisasian atau pembagian tugas, pelaksanaan, sampai pelaksanaan pengawasan dan evaluasi terhadap seluruh rangkaian kegiatan yang berhubungan dengan tugas pokok dan fungsi yang diemban oleh Kantor Kementerian Agama Kota Binjai sebagai aparatur negara.

Temuan pada kegiatan observasi, studi dokumen, dan wawancara mengenai manajemen komunikasi dalam meningkatkan kinerja di Kantor Kementerian Agama Kota Binjai menunjukkan bahwa kantor ini telah melakukan komunikasi yang efektif dalam perencanaan, pengorganisasian, aktualisasi/pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi suatu program atau rencana strategis (Renstra) di Kantor Kementerian Agama Kota Binjai. Dengan demikian secara umum Kantor Kementerian Agama Kota Binjai

³⁷Syafaruddin, *Manajemen ...*, h. 240.

telah melaksanakan manajemen komunikasi sesuai dengan proses manajemen dalam meningkatkan kinerja pegawai di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Binjai.

Implementasi komunikasi yang dilakukan difokuskan pada komunikasi dalam program peningkatan kualitas pelayanan administrasi dan kepegawaian, program peningkatan mutu/kualitas pendidikan, program peningkatan kualitas layanan penyelenggaraan ibadah haji, zakat dan wakaf serta program peningkatan layanan urusan agama Islam di lingkungan kantor Kementerian Agama Kota Binjai.

Pada tahap perencanaan komunikasi yang dibangun adalah dengan melibatkan seluruh komponen Kantor Kementerian Agama Kota Binjai terdiri dari Kepala Kantor, Kepala Tata Usaha, Kepala Seksi dan staf dalam menyusun program yang sesuai dengan tugas pokok dan fungsi sebagai aparatur pemerintah dalam suatu rencana strategis (renstra).

Pada tahap pengorganisasian komunikasi yang dibangun adalah dengan memberikan wewenang dan tanggung jawab terhadap masing-masing personil terhadap jenis dan jenjang pekerjaan. Wewenang dan tanggung jawab ini dilakukan berdasarkan surat keputusan (SK) dari kantor Wilayah Kementerian Agama Propinsi Sumatera Utara dan dilaksanakan melalui surat tugas dari Kantor Kementerian Agama Kota Binjai. Pengorganisasian ini dilakukan dalam rangka pembagian tugas dan tanggung jawab serta wewenang masing-masing personil secara struktural dalam menjalankan tugasnya sehari-hari.

Pada tahap pelaksanaan komunikasi yang dibangun secara multi arah artinya komunikasi dapat dilakukan oleh seluruh personil tanpa melihat

jenjang jabatan. Namun pada proses instruksi dan konfirmasi dilakukan secara (*top down*) melalui kepala kantor sampai ke jenjang staf sebagai penerima perintah dalam melaksanakan tugas sehari-hari. Pola komunikasi ini sesuai dengan pola komunikasi yang dikemukakan oleh R Wayne bahwa komunikasi mengalir dari jabatan berotoritas lebih tinggi kepada yang berotoritas lebih rendah. Atau dari kelompok manajerial kepada kelompok oratif.³⁸ Pola komunikasi ini juga dilakukan di Kantor Kementerian Agama terutama dalam menyampaikan informasi dan instruksi dari kepala kantor ke kepala tata usaha dan selanjutnya kepada kepala seksi dan dilakukan oleh staf. Dari data wawancara, pengamatan dan dokumen bahwa pola ini sangat efektif dalam meningkatkan kinerja pegawai di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Binjai.

Pada tahap pengawasan dan evaluasi komunikasi dilakukan adalah bagaimana program yang telah disusun dalam rencana strategis (Renstra) dapat dijalankan. Pola komunikasi pengawasan ini adalah dengan melakukan monitoring dan evaluasi (Monev) yang dilakukan oleh kepala kantor baik dari tingkat Provinsi maupun tingkat Kabupaten Kota. Monitoring dan evaluasi yang dilakukan adalah melihat sejauhmana kinerja pegawai di lingkungan Kementerian Agama Kota Binjai dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya sebagai aparatur Negara. Pola pengawasan dan evaluasi ini dilakukan melalui tiga tahap yaitu tahap pengawasan mulai dari perencanaan sampai pengorganisasian atau penetapan personil, tahap proses mulai dari pelaksanaan sampai dengan evaluasi dan tahap umpan balik yaitu mengukur hasil-hasil dari suatu program yang telah diselesaikan serta

³⁸R. Wayne Pace Don F. Faules, *Komunikasi...*, h. 184.

adanya tindak lanjut dan umpan balik terhadap kondisi sebelumnya dan masa yang akan datang.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa manajemen komunikasi di Kantor Kementerian Agama Kota Binjai dengan pola yang efektif (komunikatif, instruksi dan multi arah) dapat meningkatkan kinerja pegawai dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi sebagai aparatur negara secara bersih, efektif dan professional.