

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan temuan dan analisa terhadap berbagai sumber penelitian dapat disimpulkan bahwa Kantor Kementerian Agama Kota Binjai telah mengimplementasikan manajemen komunikasi dalam meningkatkan kinerja pegawai. Rangkaian proses manajemen komunikasi di Kantor Kementerian Agama Kota Binjai mencakup bidang perencanaan, pengorganisasian dan koordinasi, pelaksanaan, dan evaluasi/pengawasan. Aktivitas manajemen komunikasi di Kantor Kementerian Agama Kota Binjai merupakan kolaborasi kepala kantor bersama kepala sub bagian tata usaha, kepala seksi, staf, dan pegawai yang melakukan kegiatan manajerial dimaksud agar mutu dan kualitas layanan (kinerja) pegawai di Lingkungan Kementerian Agama Kota Binjai semakin meningkat.

Pembahasan data dan informasi yang ditemukan dalam penelitian ini secara rinci sebagai berikut:

1. 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).
2. 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.

3. 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. Pelaksanaan komunikasi dalam penelitian ini peneliti difokuskan pada empat 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.
4. Pengawasan komunikasi yang dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama Kota Binjai melalui monitoring dan supervisi. 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 pengawasan umpan balik yaitu mengukur hasil-hasil dari suatu program yang telah diselesaikan serta adanya tindak lanjut dan umpan balik terhadap kondisi sebelumnya dan masa yang akan datang.

5. Evaluasi Komunikasi dalam Peningkatan Kinerja Pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Binjai. Pelaksanaan evaluasi yang dilakukan adalah untuk melihat sejauhmana ketercapaian sebuah program dan kendala-kendala apa saja yang menjadi penghalang dalam pelaksanaan program. Evaluasi dilakukan oleh kepala kantor Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara dan Kantor Kementerian Agama Kota Binjai untuk melihat kinerja para pegawai dalam menjalankan tugas sehari-hari sebagai aparatur negara yang bersih, efektif dan profesional.

## **B. Saran-Saran**

Ada beberapa saran yang perlu disampaikan sehubungan dengan hasil penelitian ini, yaitu:

1. Kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara dan Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Binjai, dan pihak-pihak terkait lainnya diharapkan dapat memberikan dukungan kepada staf dan pegawai di Kantor Kementerian Agama Kota Binjai yang telah berupaya dengan sungguh-sungguh menyukseskan program peningkatan kualitas layanan (kinerja) pegawai agar lebih optimal.
2. Kepada para staf dan pegawai agar lebih meningkatkan pengetahuan agar kinerja lebih diprioritaskan dalam menjalankan tugas dan fungsi sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat.
3. Kepada peneliti lain diharapkan dapat menindak-lanjuti penelitian ini dengan permasalahan dan fokus penelitian yang lebih mendalam untuk dapat memperinci kekhususan manajemen komunikasi dalam peningkatan kinerja pegawai di lingkungan Kementerian Agama.