

Implementasi Kebijakan Kinerja dan Komunikasi Interpersonal Pegawai pada Kantor Kementerian Agama Kota Bengkulu

Reza Saputra Wardama¹, Hurian Kamela²

^{1,2}Program Studi Akuntansi Keuangan Publik, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Terbuka, Bengkulu, Indonesia

Email : ¹044041693@ecampus.ut.ac.id, ²hurian.kamela@ecampus.ut.ac.id

Abstract

Employee performance is the result of a combination of ability and motivation. The importance of employee performance lies in the fact that each individual's performance contributes to the organization's overall performance, which can determine whether the organization is successful. Then, in its implementation, interpersonal communication also becomes an important factor in employee performance. This research aims to determine how the Office of the Ministry of Religion of Bengkulu City implements employee performance and interpersonal communication policies. A qualitative approach was used in this research. The findings of this research indicate that the Bengkulu City Ministry of Religion has implemented performance policies to improve employee performance. With clear and measurable policies, the Ministry of Religion hopes to encourage its employees to work more professionally and efficiently. However, there are still problems in implementation, such as the absence of employee performance evaluation. One of the important factors in increasing productivity at the Bengkulu City Ministry of Religion Office is effective interpersonal communication, which in turn greatly influences employee happiness at work. A cheerful work atmosphere, inspired workers, and stronger bonds between coworkers are the results of effective communication. When there is clear and constant communication between managers and staff, workers feel appreciated and inspired to do their best. A happy and productive work atmosphere relies heavily on effective communication.

Keywords: Policy Implementation, Interpersonal Communication, Employee Performance.

Abstrak

Kinerja pegawai merupakan hasil dari kombinasi antara kemampuan dan motivasi. Pentingnya kinerja pegawai terletak pada fakta bahwa kinerja setiap individu berkontribusi pada kinerja keseluruhan organisasi, yang dapat menentukan apakah organisasi berhasil atau tidak. Kemudian dalam pelaksanaannya komunikasi interpersonal juga menjadi salah satu hal yang penting dalam melakukan kinerja pegawai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Kantor Kementerian Agama Kota Bengkulu menerapkan kebijakan terkait kinerja pegawai dan komunikasi interpersonal. Pendekatan kualitatif digunakan dalam penelitian ini. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa Kementerian Agama Kota Bengkulu telah menerapkan kebijakan kinerja untuk meningkatkan kinerja pegawai. Dengan adanya kebijakan yang jelas dan terukur, Kementerian Agama berharap dapat mendorong pegawainya untuk bekerja lebih profesional dan efisien. Meskipun demikian, masih terdapat permasalahan dalam pelaksanaannya, seperti tidak adanya evaluasi kinerja pegawai. Salah satu faktor penting dalam meningkatkan produktivitas di Kantor Kementerian Agama Kota Bengkulu adalah komunikasi interpersonal yang efektif, yang pada gilirannya sangat memengaruhi kebahagiaan pegawai dalam bekerja. Suasana kerja yang ceria, pekerja yang terinspirasi, dan ikatan yang lebih kuat di antara rekan kerja merupakan hasil dari komunikasi yang efektif. Ketika ada komunikasi yang jelas dan konstan antara manajer dan staf, pekerja cenderung merasa dihargai dan terinspirasi untuk melakukan yang terbaik. Suasana kerja yang bahagia dan produktif sangat bergantung pada komunikasi yang efektif.

Kata kunci: Implementasi Kebijakan, Komunikasi Interpersonal, Kinerja Pegawai.

1. PENDAHULUAN

Kinerja pegawai merupakan hasil dari kombinasi antara kemampuan dan motivasi. Pentingnya kinerja pegawai terletak pada fakta bahwa kinerja setiap individu berkontribusi pada kinerja keseluruhan organisasi, yang dapat menentukan apakah organisasi berhasil atau tidak. Keberhasilan atau kegagalan organisasi sangat dipengaruhi oleh seberapa baik kinerja individu dan kelompok pegawai. Kinerja pegawai dapat dijadikan ukuran pencapaian yang diperoleh dari pelaksanaan tugas atau aktivitas tertentu dalam periode waktu yang spesifik (Robbins, 2003, dalam Budiyanto, 2020)[4]. Menurut Joko Prihardono, Budiyanto bahwa *Government and Result Act, A Mandate for Strategic Planning and Performance Measurement* [4], pengukuran kinerja adalah alat manajerial yang digunakan untuk meningkatkan kualitas dalam pengambilan keputusan serta akuntabilitas. Untuk mengimplementasikan hal tersebut, diperlukan komunikasi yang jelas dan efektif mengenai sasaran, tujuan, dan misi yang terukur, karena hal ini terkait langsung dengan hasil dari program yang dijalankan.

Mubarir menjelaskan implementasi kebijakan didefinisikan sebagai proses di mana badan publik atau swasta bekerja sama untuk melaksanakan tujuan kebijakan yang ditetapkan. Keputusan formal yang dibuat selama proses pengambilan keputusan harus diterjemahkan ke dalam tindakan nyata pada tahap implementasi kebijakan dari siklus kebijakan publik [5]. Orang, organisasi, dan badan dari sektor publik dan swasta semuanya terlibat dalam proses ini. Sangat penting bagi para pelaku kebijakan untuk melaksanakan proses implementasi secara menyeluruh dan cermat untuk mencapai hasil yang diinginkan sesuai dengan keputusan kebijakan yang dibuat, karena implementasi yang tidak efektif dapat menghambat pencapaian tujuan dan menyebabkan ketidakpastian dan ketidakpuasan terhadap implementasi kebijakan. Sejumlah faktor harus dipertimbangkan agar implementasi kebijakan berhasil. Ini termasuk standar dan target kebijakan, sumber daya yang tersedia, sifat organisasi pelaksana, sikap pelaksana, tingkat komunikasi antara organisasi yang terlibat dalam implementasi, dan iklim sosial, ekonomi, dan politik. Pencapaian tujuan kebijakan bergantung pada semua masalah yang saling terkait ini. Banyak hal yang bisa salah atau benar ketika kebijakan pemerintah dilaksanakan.

Berdasarkan Wardhana untuk implementasi kebijakan publik tidak akan terlepas dari akuntansi keuangan publik. Akuntansi keuangan publik merupakan salah satu cabang akuntansi yang berhubungan dengan pencatatan, pengukuran, pelaporan, serta pengendalian keuangan organisasi sektor publik, seperti pemerintah, lembaga negara, dan entitas publik lainnya. Tujuannya adalah untuk memastikan akuntabilitas, transparansi, dan efisiensi dalam pengelolaan keuangan publik [8]. Mengenai tujuan tersebut sangat melekat dengan baik atau buruknya kinerja pegawai pada suatu lembaga ataupun instansi. Sehingga suatu instansi perlu pegawai dengan kinerja yang baik agar tujuan tersebut dapat tercapai. Salah satu instansi negara yang juga berhubungan dengan publik adalah Kantor Wilayah Kementerian Agama Kota Bengkulu, dimana pada kantor tersebut dilakukan penyelenggaraan urusan pemerintahan dibidang keagamaan. Penelitian ini mengambil lokasi penelitian di instansi tersebut karena masih sedikit penelitian yang dilakukan disana, sehingga peneliti merasa perlu untuk mengetahui bagaimana implementasi kebijakan kinerja pegawai dan juga komunikasi interpersonal pegawai yang ada di instansi tersebut sudah berjalan dengan baik atau belum.

Wijayanti (2022) menjelaskan perbaikan terus-menerus terhadap kinerja pegawai sangat penting, karena kinerja yang baik dapat mendorong kemajuan suatu instansi. Peningkatan kinerja pegawai, terutama di bidang keuangan dan akuntansi, akan meningkatkan kualitas laporan keuangan yang dihasilkan. Kinerja yang lebih baik dapat tercapai apabila disertai dengan pengawasan yang tepat serta pengembangan pengetahuan baru, yang memungkinkan pegawai untuk terus meningkatkan keterampilan mereka. Sistem pencatatan laporan keuangan memiliki dampak besar terhadap kinerja pegawai, karena dapat meningkatkan efisiensi waktu di instansi, menciptakan kenyamanan dalam bekerja, dan mengoptimalkan hasil kerja pegawai [9]. Menurut Budiyanto (2020) pengukuran kinerja mencakup kebijakan, perencanaan dan penganggaran, kualitas, efisiensi, kesetaraan, serta akuntabilitas [4]. Penilaian terhadap kinerja pegawai adalah sistem yang dirancang untuk menilai sejauh mana seorang pegawai berhasil menyelesaikan tugasnya secara menyeluruh. Sistem ini berfungsi sebagai pedoman bagi pegawai untuk mempertahankan kinerja yang konsisten dan teratur, yang akan berdampak pada pengembangan karier individu dan kemajuan organisasi secara keseluruhan [9]. Namun, kinerja pegawai sering kali terganggu oleh berbagai hambatan seperti hambatan dalam komunikasi. Hambatan komunikasi yang sering terjadi melibatkan interaksi antar pegawai, komunikasi antara

atasan dan bawahan, serta komunikasi antara pegawai dan masyarakat. Oleh karena itu, penulis menilai bahwa peningkatan komunikasi, terutama komunikasi interpersonal, sangat diperlukan untuk menjaga agar kinerja pegawai tetap optimal.

Nellawati (2023) menjelaskan komunikasi interpersonal umumnya terjadi antara dua orang, meskipun komunikasi melibatkan lebih banyak individu, tidak semua interaksi berlangsung dengan kedekatan yang sama. Waktu reaksi merupakan komponen kunci dalam komunikasi interpersonal. Dialog ini terjadi antara pasangan yang mengalami pasang surut hubungan, dari yang paling intim hingga yang paling jauh, dan terus terjadi. Gaya komunikasi yang lebih personal dan tidak terlalu impersonal muncul selama pertukaran ini. Tempat kerja yang sehat dan produktif merupakan hasil dari orang-orang yang mampu berkomunikasi satu sama lain secara efektif. Kesalahpahaman, ketidaksepakatan, dan ketidakmampuan umum untuk bekerja sama secara efektif dapat terjadi akibat komunikasi tim yang canggung [6]. Oleh karena itu, hal ini dapat berdampak negatif pada motivasi, kinerja, dan moral karyawan. Nellawati (2023) menjelaskan sisi lain, ketika anggota tim mampu mengekspresikan diri mereka dengan jelas dan jujur satu sama lain, hal itu menumbuhkan lingkungan kepercayaan, kerja sama, dan pengertian, yang semuanya berkontribusi pada tingkat kinerja dan keterlibatan yang lebih tinggi di tempat kerja [6]. Berdasarkan uraian tersebut, penulis kemudian tertarik untuk mengetahui serta melakukan penelitian mengenai implementasi kebijakan kinerja dan komunikasi interpersonal pegawai pada Kantor Kementerian Agama Kota Bengkulu. Hal ini dilakukan karena penulis ingin mengetahui bagaimana penerapan kebijakan kinerja pegawai serta penerapan komunikasi interpersonal pegawai yang ada di Kantor Kementerian Agama Kota Bengkulu.

=2. METODE PENELITIAN

2.1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, digunakan metode penelitian kualitatif yang bertujuan untuk mengungkap proses penerapan kebijakan kinerja pegawai serta penerapan komunikasi interpersonal pegawai yang ada di Kantor Kementerian Agama Kota Bengkulu. Data dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur, observasi, dan dokumentasi. Adapun pada penelitian ini, informan yang diwawancarai adalah informan NV, informan NR serta informan SO selaku JFT Kepegawaian, selain itu peneliti juga mewawancarai informan TH selaku Kepala Seksi Pendidikan Madrasah. Dari penjelasan tersebut diketahui bahwa jumlah informan yang peneliti wawancarai adalah sebanyak empat orang, dengan durasi wawancara selama dua hari. Berikutnya terkait sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh dari pegawai yang bekerja di Kantor Wilayah Kementerian Agama Kota Bengkulu sementara data sekunder yang diperoleh dari berbagai sumber, termasuk tetapi tidak terbatas pada buku, artikel jurnal, dan penelitian sebelumnya. Metode analisis data berdasarkan penelitian sebelumnya Abdussamad (2021) mengikuti langkah-langkah yang diuraikan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan akhirnya penarikan kesimpulan. [1]

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Penelitian

Penelitian tentang kinerja pegawai dan kebijakan komunikasi interpersonal di Kantor Kementerian Agama Kota Bengkulu dijabarkan secara rinci pada bagian hasil dan pembahasan laporan penelitian. Tujuan peneliti adalah untuk mengetahui kebijakan-kebijakan yang berlaku di Kantor Kementerian Agama Kota Bengkulu terkait kinerja pegawai dan komunikasi interpersonal, serta kendala-kendala yang mungkin timbul selama penerapan kebijakan tersebut. Observasi dan wawancara mendalam terhadap pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Bengkulu merupakan sumber data pertama yang digunakan untuk menyusun hasil penelitian ini. Sumber data kedua bersumber dari sumber sekunder, seperti buku, jurnal, dan hasil penelitian terdahulu. Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada tahun 2024 dengan judul "Implementasi Kebijakan pada Sistem Kementerian Agama", karya Mubarir, A., Basuki Rahmat, dan Acep Hilman dapat dijadikan sebagai acuan penelitian terdahulu (Studi Kasus Di Kantor Kementerian Agama Kota Banjar) [5]. Dari hasil penelitian diketahui bahwa implementasi kebijakan kinerja di Kementerian Agama Kota Bengkulu dilakukan untuk meningkatkan akuntabilitas, efisiensi, dan efektivitas pelaksanaan tugas serta layanan publik yang diberikan oleh Kementerian Agama di wilayah tersebut. Kebijakan ini berfokus pada pencapaian target yang telah ditetapkan melalui indikator kinerja utama (IKU), baik di tingkat individu maupun organisasi. Adapun tujuan utama kebijakan kinerja adalah untuk meningkatkan akuntabilitas dengan memastikan setiap pegawai

bertanggung jawab atas tugas dan hasil kerjanya, kemudian meningkatkan efisiensi layanan dengan memberikan layanan publik yang lebih cepat, tepat, dan sesuai kebutuhan masyarakat, selanjutnya adalah meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara meningkatkan mutu layanan di bidang agama, pendidikan, dan haji sesuai standar pelayanan minimal, lalu yang terakhir adalah mendukung pencapaian sasaran strategis nasional dengan melaksanakan program-program kementerian agama pusat secara efektif di tingkat daerah. Kebijakan kinerja di Kementerian Agama (Kemenag) Kota Bengkulu sendiri mulai diterapkan sejalan dengan upaya reformasi birokrasi yang dicanangkan oleh pemerintah pusat, yang menekankan pada peningkatan akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan publik. Implementasi kebijakan ini di Kemenag Kota Bengkulu dilakukan melalui perumusan rencana kinerja tahunan yang menjadi tindak lanjut dari upaya merealisasikan rencana strategis yang telah ditetapkan.

3.2. Capaian Kinerja

Tabel 1. Capaian Kinerja Kemenag Bengkulu dari 2015-2023

No.	Tahun	Capaian Kinerja
1	2015	89,99%
2	2016	94,39%
3	2017	90,30%
4	2018	96,22%
5	2019	96,09%
6	2020	95,99%
7	2021	94,89%
8	2022	96,37%
9	2023	93,85%

Sumber: Renstra Kanwil Kemenag Bengkulu

Rata-rata capaian kinerja tahun 2015-2019 terjadi peningkatan walaupun tidak signifikan, tahun 2016 peningkatan sebesar 4,4 % dibandingkan tahun 2015, tahun 2017 terjadi penurunan sebesar 4,09 % dibandingkan tahun 2016, tahun 2018 mengalami peningkatan 5,92 % jika dibandingkan tahun 2017, sedangkan tahun 2019 mengalami penurunan yang tidak terlalu signifikan jika dibandingkan tahun 2018 yaitu 0,13 %, dengan demikian kategorisasi trend capaian kinerja Kantor Wilayah Kementerian Agama Bengkulu tahun 2015-2019 sangat baik yaitu 93,39%. Sedangkan berdasarkan data terbaru dari Kemenag diketahui bahwa untuk capaian rata-rata kinerja pegawai pada tahun 2024 adalah sebesar 93,55%. Tahun 2020 sebesar 95,99%, 2021 sebesar 94,89%, tahun 2022 sebesar 96,37%, dan tahun 2023 sebesar 93,85%.

Implementasi kebijakan kinerja pegawai yang dilakukan di Kementerian Agama Kota Bengkulu dilakukan agar Kemenag Kota Bengkulu berupaya meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan yang efektif, transparan, dan akuntabel. Hal ini dilakukan dengan mempertahankan predikat Wajar Tanpa Pengecualian (WTP) dalam opini laporan keuangan terutama dalam akuntansi keuangan yang berhubungan dengan keuangan publik dan meningkatkan nilai kinerja reformasi birokrasi. Wardhana (2024). Dalam akuntansi keuangan sektor publik, laporan keuangan yang disajikan memiliki beberapa perbedaan dengan laporan keuangan sektor swasta. Salah satunya adalah laporan keuangan sektor publik harus menyajikan informasi mengenai sumber daya yang dimiliki oleh organisasi tersebut dan bagaimana sumber daya tersebut digunakan untuk memenuhi tujuan organisasi tersebut.[8].

3.3. Opini Laporan Keuangan

Berdasarkan data Kemenag Kota Bengkulu pada tahun 2018-2024 laporan keuangan Kementerian Agama Kota Bengkulu mempertahankan predikat Wajar Tanpa Pengecualian (WTP).

Tabel 2. Opini Laporan Keuangan Kementerian Agama Kota Bengkulu 2019-2024

No.	Tahun	Opini Laporan Keuangan
1	2018	WTP
2	2019	WTP
3	2020	WTP
4	2021	WTP
5	2022	WTP
6	2023	WTP
7	2024	WTP

Sumber: Kemenag Kota Bengkulu

WTP yang dimaksud adalah opini audit yang menyatakan bahwa laporan keuangan suatu entitas telah disajikan secara wajar. WTP sendiri diberikan oleh auditor atau BPK (Badan Pemeriksa Keuangan) pada suatu instansi. Sehingga dari data Kemenag Kota Bengkulu pada tahun 2018-2024, laporan keuangan yang dipaparkan oleh kemenag telah menerapkan prinsip akuntansi yang berlaku umum dan bebas dari salah saji material. Beberapa syarat yang harus dipenuhi oleh Kemenag untuk mendapatkan laporan keuangan WTP adalah sebagai berikut:

1. Laporan keuangan disajikan secara lengkap
2. Bukti audit yang dibutuhkan lengkap
3. Penyajian laporan keuangan konsisten
4. Tidak ada pelanggaran terhadap standar akuntansi
5. Tidak ada pembatasan ruang lingkup pemeriksaan
6. Auditor tidak mengalami tekanan dari pihak lain selama proses pemeriksaan

Kemudian dalam melakukan implementasi kebijakan kinerja pegawai juga perlu melakukan evaluasi kebijakan secara berkala. Hal ini dilakukan guna mengetahui apakah suatu kebijakan telah berjalan dengan baik atau belum. Namun, dalam pelaksanaannya Kemenag Kota Bengkulu belum melakukan evaluasi kebijakan secara berkala terhadap penanganan gratifikasi dan pengaduan masyarakat. Menurut Mubarir (2024) monitoring dan evaluasi berkala dilakukan untuk memastikan pencapaian sasaran, serta memberikan umpan balik yang konstruktif kepada pegawai. Umpan balik tersebut penting untuk membantu pegawai meningkatkan kinerja mereka, sementara pengembangan karyawan melalui pelatihan dan pembelajaran juga diperlukan. Hal ini kemudian menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan implementasi kebijakan kinerja pegawai yang dilakukan di Kementerian Agama Kota Bengkulu perlunya perbaikan dalam mekanisme evaluasi untuk memastikan kebijakan kinerja berjalan efektif [5].

3.4. Implementasi kebijakan kinerja

Implementasi kebijakan kinerja di Kementerian Agama (Kemenag) Kota Bengkulu menghadapi sejumlah tantangan, baik dari aspek internal maupun eksternal seperti resistensi terhadap perubahan dimana beberapa pegawai atau unit kerja merasa kurang nyaman dengan perubahan pola kerja yang lebih berbasis hasil dan terukur. Adapun faktor penyebabnya adalah kurangnya pemahaman atau pelatihan terkait kebijakan baru serta budaya kerja lama yang masih bertumpu pada rutinitas, bukan capaian kinerja. Hal tersebut kemudian menghambat proses adopsi kebijakan dan kolaborasi antar unit. Selain resistensi terhadap perubahan, Kemenag Kota Bengkulu juga memiliki permasalahan terkait dengan keterbatasan sumber daya dimana kekurangan tenaga kerja yang kompeten di beberapa unit kerja terutama tenaga kerja yang berhubungan dengan akuntansi keuangan, selain itu infrastruktur teknologi yang belum memadai untuk mendukung sistem berbasis digital. Hal ini kemudian menyebabkan implementasi kebijakan menjadi tidak optimal, terutama di wilayah terpencil.

Kebijakan terhadap kinerja pegawai dibuat guna kinerja pegawai dapat dilakukan dengan lebih baik, dengan adanya kebijakan kinerja yang jelas dan terukur, pegawai di Kementerian Agama lebih termotivasi untuk bekerja lebih profesional dan efisien. Hal ini berujung pada peningkatan kualitas layanan yang diberikan, seperti pelayanan administrasi yang lebih cepat, akurat, dan transparan. Setelah penerapan kebijakan kinerja di Kementerian Agama Kota Bengkulu, kemungkinan besar akan ada perubahan yang signifikan dalam kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Perubahan yang diharapkan adalah peningkatan kualitas pelayanan. Kebijakan kinerja yang diterapkan di Kementerian Agama (Kemenag) Kota Bengkulu memiliki dampak signifikan terhadap kinerja individu maupun tim diantaranya adalah kebijakan kinerja biasanya menetapkan indikator kinerja individu dan tim yang jelas, seperti capaian target pelayanan atau penyelesaian tugas tertentu. Selain kebijakan kinerja, Mengetahui cara berkomunikasi secara efektif dengan orang lain juga penting bagi keberhasilan setiap karyawan. Alasan di balik ini adalah bahwa komunikasi yang efektif antara rekan kerja sangat penting bagi keberhasilan bisnis apa pun.

3.5. Komunikasi Interpersonal

Berdasarkan jurnal oleh Anggraini (2022), komunikasi antarmanusia merupakan jalan dua arah. Untuk memastikan bahwa komunikator mengetahui bahwa pesannya telah diterima dengan benar, sistem komunikasi dua arah selalu menyertakan tanggapan dari komunikan. Setelah mendengarkan satu sama lain, komunikator dan komunikan saling bertukar tanggapan [3]. Peran komunikator adalah menyampaikan gagasan dan informasi dari satu orang ke orang lain, sedangkan peran komunikan adalah menerima dan memproses gagasan dan informasi tersebut.

Masing-masing pihak memiliki kesempatan untuk menjadi komunikator dan berkomunikasi seiring berlanjutnya siklus tersebut. Waktu terus bertambah dalam komunikasi antarpribadi. Dari hasil penelitian diketahui bahwa komunikasi interpersonal sangat penting dalam menunjang kinerja karena dalam pekerjaan diperlukan info, ide dan lain-lain dari rekan kerja yang lain agar kinerja kita dapat meningkat terus. Adapun kebijakan yang mengatur komunikasi interpersonal di Kementerian Agama Kota Bengkulu adalah sebagai berikut:

1. Tujuan dari peraturan ini adalah untuk memfasilitasi komunikasi tertulis yang efektif dan efisien antar unit kerja di lingkungan Kementerian Agama sebagaimana dimaksud dalam Keputusan Menteri Agama Nomor 9 Tahun 2016.
2. Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) yaitu Keputusan Menteri Agama Nomor 58 Tahun 2019 menetapkan pedoman pelaksanaan SPIP di lingkungan Kementerian Agama. Meskipun fokus pada pengendalian internal, implementasi SPIP memerlukan komunikasi yang baik antar pegawai untuk memastikan kepatuhan terhadap prosedur dan peningkatan kinerja.
3. Pengawasan Internal yaitu Peraturan Menteri Agama Nomor 41 Tahun 2016 mengatur pengawasan internal di Kementerian Agama. Efektivitas pengawasan ini bergantung pada komunikasi yang transparan dan efektif antar unit kerja.

Komunikasi interpersonal di lingkungan Kemenag dilakukan dengan cara bicara secara langsung dengan rekan kerja, kemudian juga dilakukan via online lewat handphone, email dan wa juga bisa lewat rapat pertemuan. Alur komunikasi antara atasan dan bawahan terkait tugas atau tanggung jawab di Kementerian Agama Kota Bengkulu, seperti dalam organisasi pemerintahan lainnya, biasanya mengikuti struktur hierarki formal yang jelas. Dalam melakukan komunikasi interpersonal di Kemenag Kota Bengkulu, pimpinan memiliki peran strategis seperti mengadakan rapat berkala di Kemenag Kota Bengkulu untuk mendorong dan memfasilitasi komunikasi yang efektif untuk mendukung tercapainya tujuan organisasi. Adapun hambatan yang terjadi pada komunikasi interpersonal di Kemenag Kota Bengkulu meliputi perbedaan pendapat, perbedaan ide, perselisihan dengan rekan kerja dan latar belakang yang beragam, hal ini biasanya disebabkan karena adanya perbedaan budaya, usia, atau cara pandang antar pegawai yang dapat menyebabkan kesalahpahaman dalam komunikasi.

Namun, hambatan tersebut dapat diatasi oleh pegawai yang ada di Kemenag Kota Bengkulu dengan cara saling menghargai, mengayomi melalui pendekatan royalitas antara masing-masing pegawai serta pemanfaatan teknologi dengan cara menggunakan berbagai platform komunikasi (email, aplikasi pesan, rapat daring) untuk menjembatani perbedaan preferensi antara generasi yang lebih muda dan lebih tua. Hambatan yang dapat diatasi dapat membuat komunikasi interpersonal menjadi lebih efektif dalam memainkan peran penting pada peningkatan kinerja individu dan tim di Kementerian Agama Kota Bengkulu. Untuk memastikan komunikasi interpersonal berjalan dengan efektif, Kementerian Agama Kota Bengkulu mengevaluasi dan meningkatkan kualitas komunikasi di tempat kerja. Komunikasi interpersonal di Kementerian Agama Kota Bengkulu memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai. Suasana kerja yang ceria, pekerja yang terinspirasi, dan ikatan yang lebih kuat antara rekan kerja merupakan hasil dari komunikasi yang efektif. Ketika ada komunikasi yang jelas dan konstan antara manajer dan staf, pekerja cenderung merasa dihargai dan terinspirasi untuk melakukan yang terbaik. Suasana kerja yang bahagia dan produktif sangat dipengaruhi oleh komunikasi yang efektif.

4. KESIMPULAN

Implementasi kebijakan terhadap kinerja pegawai di Kemenag Kota Bengkulu dilakukan agar kinerja pegawai dapat dilakukan dengan lebih baik, dengan adanya kebijakan kinerja yang jelas dan terukur, pegawai di Kementerian Agama lebih termotivasi untuk bekerja lebih profesional dan efisien. Hal ini berujung pada peningkatan kualitas layanan yang diberikan, seperti pelayanan administrasi yang lebih cepat, akurat, dan transparan. Meskipun dalam pelaksanaannya masih terdapat kekurangan seperti kurangnya evaluasi kinerja bagi pegawai. Kemudian komunikasi interpersonal yang juga merupakan hal penting dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kementerian Agama Kota Bengkulu memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai. Komunikasi yang baik dapat menciptakan lingkungan kerja yang positif, memotivasi pegawai, dan meningkatkan hubungan antarindividu di dalam organisasi. Pegawai cenderung merasa lebih dihargai dan termotivasi ketika ada komunikasi yang baik dan terbuka dengan atasan maupun rekan kerja. Komunikasi yang efektif memainkan peran penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang positif dan produktif.

Saran

Dari hasil penelitian diketahui bahwa implementasi kebijakan terhadap kinerja pegawai memberi dampak yang positif terhadap kinerja pegawai. Hal ini membuat kinerja pegawai menjadi lebih teratur. Namun, dari hasil penelitian evaluasi terhadap pegawai belum terlalu dilakukan, untuk itu penulis merasa pimpinan yang ada di Kementerian Agama Kota Bengkulu perlu melakukan evaluasi kinerja agar kinerja pegawai terus menjadi lebih baik di kemudian hari.

REFERENCES

- [1] Abdussamad Zuchri. 2021. *Metode Penelitian Kualitatif*. I. diedit oleh Patta Rapanna. Makassar: CV. Syakir Media Press.
- [2] Aji, Haryo Kusumo. 2023. *Komunikasi interpersonal*.
- [3] Anggraini, Citra, Denny Hermawan Ritonga, Lina Kristina, dan Muhammad Syam. 2022. "Komunikasi Interpersonal." 1(3):337–42.
- [4] Budiyanto, Eko, dan Mochamad Mochklas. 2020. *Kinerja Karyawan (Ditinjau dari Aspek Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi Dan Motivasi Kerja (Pendekatan Riset))*. diedit oleh A. Mukhlis. Kota Serang, Banten: CV AA RIZKY.
- [5] Mubarir, A., Basuki Rahmat, dan Acep Hilman. 2024. "IMPLEMENTASI KEBIJAKAN TENTANG SISTEM KEMENTERIAN AGAMA (Studi Kasus di Kantor Kementerian Agama Kota Banjar)." 4(2):35–43.
- [6] Nellawati. 2023. "Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Disiplin Kerja Terhadap Semangat Kerja Serta Dampaknya Pada Kinerja Pegawai Balai Guru Penggerak Provinsi Sumatera Selatan."
- [7] Silaen, Novia Ruth dkk. 2021. *Kinerja Karyawan*. 2 ed. Bandung: Penerbit Widana Bhakti Persada.
- [8] Wardhana, Aditya. 2024. *Teknik akuntansi keuangan sektor publik*.
- [9] Wijayanti, Ajeng, dan Susi Ariyani. 2022. "Pengaruh Pengetahuan Akuntansi Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Dimoderasi Sistem Informasi Akuntansi." 6:2534–42.