

## MANAJEMEN ALIRAN INFORMASI UNTUK PENINGKATAN KINERJA ORGANISASI

Oleh:  
Suranto AW  
FIS UNY

### Abstrak

Aliran informasi merupakan suatu proses dinamis yang terjadi di dalam suatu organisasi, khususnya proses mendistribusikan pesan atau informasi. Seluruh informasi yang ada di dalam organisasi perlu dikelola dengan baik agar dapat meningkatkan efisiensi koordinasi dan giliran berikutnya adalah agar dapat meningkatkan kinerja organisasi.

Agar arah aliran informasi itu dapat sesuai dengan kepentingan organisasi, maka harus ada sebuah lembaga yang diberi tanggung jawab untuk mengelola. Dalam budaya organisasi, lembaga yang seringkali dipercaya sebagai pengendali informasi ini misalnya Hubungan Masyarakat (Humas) atau *Public Relations*.

Dengan pengelolaan aliran informasi dalam organisasi maka diharapkan berbagai informasi penting dapat segera ditindaklanjuti secara proporsional, dan giliran berikutnya diharapkan dapat mengoptimalkan kinerja organisasi.

Kata Kunci: aliran informasi, kinerja

### Pendahuluan

Aliran informasi merupakan suatu proses dinamis yang terjadi di dalam suatu organisasi, ialah proses menciptakan, menampilkan, mengirim dan menerima, menafsirkan, serta menyebarkan atau mendistribusikan pesan atau informasi. Pada hakikatnya aliran informasi ialah proses menyampaikan ke seluruh bagian organisasi, serta bagaimana menerima dan menafsirkan informasi yang masuk ke dalam organisasi.

Proses aliran informasi merupakan suatu dinamika. Prosesnya

rumit dan sulit untuk dikendalikan secara mutlak oleh satu kepentingan birokrasi. Sementara itu, semua organisasi berkeinginan untuk dapat mengelola sebaik-baiknya terhadap semua informasi baik dari dalam maupun dari luar untuk mendukung tujuan organisasi. Untuk dapat melaksanakan pengelolaan ini, sudah tentu diperlukan keahlian dan keterampilan tertentu serta dukungan kompak koordinasi kerja dari seluruh komponen organisasi.

### Sifat Aliran Informasi

Apabila kita cermati, informasi tidak mengalir dengan sendirinya, karena informasi itu sendiri bukan merupakan suatu benda hidup. Dia hanyalah berupa sumberdaya perangkat lunak, berbentuk pesan, baik lisan maupun tertulis. Pesan tidak muncul dan bergerak sendiri. Pesan dapat mengalir dari orang ke orang lain, dari bagian ke bagian lain, oleh karena ada yang mengalirkan atau menggerakannya. Agar arah aliran informasi itu dapat sesuai dengan kepentingan organisasi, maka harus ada sebuah lembaga yang diberi tanggung jawab untuk mengelola.

Dalam budaya organisasi, lembaga pengendali informasi ini bernama Hubungan Masyarakat (Humas) atau *Public Relations*. Secara formal, bentuk kelembagaan Humas di organisasi tersebut sangat variatif, bisa berupa Biro, Badan, Divisi, Bagian, Seksi, dan sebagainya. Mungkin pula sebuah organisasi secara struktural formal tidak mempunyai lembaga yang bernama Humas, namun dalam operasional aktivitas sehari-hari melaksanakan fungsi-fungsi humas. Apabila yang terjadi seperti ini maka ada sebuah Bagian, misalnya Bagian Umum, Bagian Informasi, atau Bahkan Bagian Sekretariat di dalamnya terdapat sub-seksi kegiatan yang bertanggung jawab mengelola tugas-tugas kehumasan termasuk pengendalian informasi.

Apapun bentuk riil dari kebijaksanaan lembaga menempatkan kegiatan humas dalam struktur organisasi, sudah pasti bahwa keberadaan lembaga pengelola informasi di dalam suatu organisasi sangat penting. Tentu saja, agar lembaga ini dapat melaksanakan fungsinya sebagai pengendali informasi, harus mendapatkan dukungan dari unit-unit kerja terkait.

Guetzkow dalam (Wayne Pace dan Don F. Faules, 1998: 171) menyatakan bahwa aliran informasi dalam suatu organisasi dapat terjadi dalam tiga cara, yaitu : (1) serentak; (2) berurutan; (3) kombinasi dari kedua cara ini.

### Penyebaran Informasi Secara Serentak

Cakupan penyebaran informasi sangat tergantung dari isi informasi itu sendiri. Ada informasi yang hanya diperuntukkan bagi pegawai tertentu, misalnya informasi tentang kenaikan gaji berkala. Tidak semua anggota organisasi atau pegawai memperoleh kenaikan gaji berkala secara bersamaan. Mungkin saja di dalam organisasi itu hanya ada satu orang yang mendapatkannya, maka informasi tentang hal itupun hanya disampaikan kepada satu orang yang bersangkutan dengan tembusan kepada bagian personalia atau kepegawaian.

Selain adanya informasi yang hanya diperuntukkan bagi orang-

orang tertentu, ada juga informasi yang perlu disebar-luaskan kepada seluruh anggota organisasi. Misalnya seorang rektor memberikan informasi kepada seluruh dosen, karyawan dan mahasiswa disebuah perguruan tinggi berkenaan dengan pelaksanaan upacara dies natalis. Contoh lain, seorang rektor menyebarkan informasi langsung kepada seluruh dekan. Proses penyebaran informasi kepada lebih dari satu orang atau lembaga dapat dilakukan secara serentak.

Penyebaran informasi secara serentak ialah suatu proses penyebarluasan informasi yang memungkinkan semua sasaran/tujuan dapat menerima informasi dari sumber itu secara bersamaan atau secara serentak. Semua komunikan sebagai tujuan atau sasaran, menerima informasi dari sumber secara bersamaan. Tantangan yang kita hadapi ketika kita akan mengelola penyebaran pesan secara serentak ialah bagaimana kita memilih metode yang tepat sesuai dengan karakteristik komunikan dan sifat pesan.

Dengan berkembangnya teknologi komunikasi, tugas menyebarkan informasi secara serentak menjadi lebih mudah. Bagi organisasi dapat mengupayakan dengan menggunakan media komunikasi tertentu seperti brosur, bulletin, maupun sarana komunikasi elektronik seperti sistem Televisi Saluran Terbatas (*closed circuit television = cctv*). De-

ngan bantuan media tersebut, para pegawai yang tersebar di berbagai unit kerja dapat memperoleh informasi dari pihak manajemen.

Pola penyebaran informasi secara serentak ini mengandung kelebihan dan kekurangan. Kelebihannya, antara lain sebagai berikut: (a) semua komunikan mendapatkan informasi langsung dari manajemen atau pimpinan, sehingga mengurangi terjadinya bias informasi. (b) arah penyebaran pesan dapat dikontrol oleh sumber atau manajemen; (c) respon dapat diketahui dengan segera.

Kelemahannya, bahwa dengan pola penyebaran seperti ini memerlukan tersedianya media atau teknik penyebaran yang memadai. Apabila tidak tersedia yang mampu menjangkau seluruh tujuan komunikasi, maka penyebaran informasi tidak berhasil sebagaimana yang diharapkan oleh manajemen.

### **Penyebaran Informasi Secara Berurutan**

Wayne Pace dan Don F. Faules (1998: 172) mengemukakan bahwa penyampaian pesan secara berurutan merupakan bentuk komunikasi yang paling dominan di dalam suatu organisasi. Penyebaran informasi secara berurutan merupakan perluasan bentuk penyebaran secara serentak, pesan disampaikan kepada komunikan, kemudian pihak komunikan yang menerima informa-

si ini meneruskan kepada orang atau komunikasi tujuan berikutnya. Proses penyebaran informasi berlangsung secara berantai, dari orang ke orang lain, sehingga menyebar tidak beraturan ke seluruh pegawai di semua unit kerja dalam lingkungan kantor tersebut.

Penyebaran informasi berurutan memperlihatkan pola penyebaran informasi, seorang pegawai setelah menerima pesan kemudian melanjutkan kepada pegawai lain, sebuah unit kerja setelah menerima informasi kemudian meneruskan kepada unit kerja yang lain. Kesempatan memperoleh informasi tidak sama, ada pegawai segera dapat yang menerima informasi, tetapi ada pula yang terlambat menerima informasi.

Pola penyebaran informasi secara berurutan ini mengandung kelemahan, yakni : (a) akurasi informasi tidak dapat diandalkan, ada kecenderungan setiap anggota organisasi menambah dan mengurangi informasi yang disampaikan kepada pegawai lain; (b) arah penyebaran pesan berlangsung secara berantai sehingga tidak dapat dikontrol dengan baik oleh manajemen, akibatnya sangat mungkin orang di luar anggota organisasi juga mendapat informasi; (c) manajemen tidak dapat mengetahui respon dengan segera.

#### **Pola Aliran Informasi**

Menurut arah aliran informasi, dapat kita identifikasi berbagai variasi pola arah penyebaran informasi

di suatu organisasi, meliputi pola aliran: (a) vertikal, (b) horisontal, (c) diagonal. Dilihat dari susunan hirarkis struktur organisasi, masing-masing pola aliran tersebut dapat dijabarkan lagi ke dalam dua arah yakni: (a) aliran informasi dari atas ke bawah; (b) dari bawah ke atas.

Komunikasi vertikal ialah proses komunikasi dengan melibatkan pihak-pihak yang secara hirarkis memiliki jenjang kedudukan struktural yang berbeda. Misalnya komunikasi antara manajemen dengan staf, antara pimpinan dengan bawahan, antara kepala bagian dengan kepala sub bagian, dan sebagainya. Komunikasi vertikal ini dapat dibedakan menjadi dua arah aliran informasi, yaitu (a) komunikasi vertikal ke bawah, dan (b) vertikal ke atas.

(a) *Komunikasi vertikal ke bawah*, ialah penyampaian informasi dari atasan kepada bawahan, atau dari pimpinan kepada staf, atau dari pejabat kepada pejabat lain yang secara struktural organisatoris berada di bawahnya. Komunikasi kebawah mengalir menurut jenjang hirarkis dari wewenang yang lebih tinggi kepada wewenang yang lebih rendah, dari tingkatan manajemen puncak ke manajemen menengah, terus ke manajemen operasional yang lebih rendah, sampai akhirnya kepada para anggota organisasi. Komunikasi ke bawah bertujuan untuk memberikan informasi, pengendalian dan pengawasan kerja, serta

berbagai pengarahan agar staf dapat memahami apa yang harus dikerjakan, bagaimana metode kerjanya, dan sebagainya. Oleh karena itu dalam aliran informasi ke bawah ini, pesan komunikasi dapat berupa:

- *job description* (instruksi tentang pekerjaan)
- penjelasan
- informasi
- perintah
- petunjuk
- teguran
- pujian
- pedoman tata kerja.

Pemberian perintah atau instruksi merupakan salah satu wujud komunikasi ke bawah yang menonjol. Pemberian perintah dapat dilakukan secara tertulis maupun lisan, tergantung dari sifat perintah itu. Perintah tertulis diberikan apabila:

- Sifat pekerjaan yang diperintahkan itu merupakan tugas formal yang mesti dikerjakan dengan meminimalisir terjadinya kesalahan.
- Pekerjaan yang diperintahkan akan berlangsung dari satu-satuan organisasi kepada satu-satuan saling (melibatkan organisasi lain).
- Pekerjaan memerlukan rincian petunjuk teknis cara melaksanakan.
- Perintah yang diberikan melalui tingkatan jenjang organisasi dari pucuk pimpinan

sampai dengan staf yang berkedudukan paling rendah.

- Pihak penerima perintah harus bertanggung jawab secara formal terhadap pelaksanaan tugas.
- Kesalahan yang mungkin terjadi membawa dampak serius bagi organisasi kantor.

Informasi tentang adanya perintah cukup diberikan secara lisan apabila:

- jenis pekerjaan merupakan aktivitas rutin, sederhana, dan sudah jelas teknis pelaksanaannya.
- Pegawai yang bersangkutan pernah berhasil mengerjakan sebelumnya.
- Kesalahan yang mungkin terjadi tidak berakibat serius.
- Pemberi perintah dapat melakukan kontrol dengan cepat.
- Dalam keadaan darurat, sehingga tidak ada waktu untuk membuat perintah itu secara tertulis.

(b) *Komunikasi vertikal ke atas*, ialah rangkaian kegiatan penyampaian informasi dari pejabat yang memiliki kedudukan lebih rendah kepada pejabat yang berkedudukan lebih tinggi, dari staf kepada pimpinan. Misalnya saja dari camat kepada bupati, dari dekan kepada rektor. Oleh karena itu komunikasi ke atas, mengalir dari hirarki wewenang yang lebih rendah ke hirarki wewenang yang lebih tinggi,

dan disampaikan untuk maksud penyampaian aspirasi bawahan.

Semua anggota atau pegawai dalam sebuah organisasi kecuali mereka yang menduduki posisi manajemen puncak tentu berkomunikasi ke atas. Artinya setiap pegawai dapat mempunyai alasan meminta informasi, meminta penjelasan, maupun mengemukakan usulan kepada orang atau pejabat yang otoritasnya lebih tinggi dari pada dia. Wayne Pace dan Don F. Faules (1998: 190) memberikan alasan pentingnya komunikasi ke atas di suatu organisasi, sebagai berikut:

- (1) Aliran informasi ke atas memberi informasi berharga untuk pembuatan keputusan oleh mereka yang mengarahkan organisasi dan mengawasi kegiatan orang-orang lainnya.
- (2) Komunikasi ke atas memberitahukan kepada penyelia kapan bawahan mereka siap menerima informasi dari mereka dan seberapa baik bawahan menerima pesan.
- (3) Komunikasi ke atas memungkinkan bahkan mendorong keluhan kesah pegawai muncul ke permukaan sehingga atasan dapat mengetahui apa yang telah terjadi.
- (4) Komunikasi ke atas menumbuhkan apresiasi dan loyalitas kepada organisasi dengan memberi kesempatan kepada pegawai untuk mengajukan

pertanyaan dan menyumbangkan gagasan serta saran-saran mengenai operasi organisasi.

- (5) Komunikasi ke atas mengizinkan pimpinan untuk menentukan apakah bawahan memahami apa yang diharapkan dari aliran informasi ke bawah.
- (6) Komunikasi ke atas membantu pegawai mengatasi masalah pekerjaan mereka dan memperkuat keterlibatan mereka dalam organisasi.

Wujud komunikasi ke atas, antara lain:

- menyampaikan usulan
- reaksi atas kebijaksanaan pimpinan
- laporan pertanggung jawaban
- kritik
- meminta pertimbangan
- menyampaikan keluhan.

Salah satu wujud komunikasi ke atas yang utama ialah penyampaian laporan. Beberapa alasan mengapa bawahan perlu menyampaikan laporan, antara lain:

- ada peristiwa yang menurut bawahan perlu diketahui atasannya
- ada masalah yang tidak dapat diselesaikan oleh bawahan
- ada keraguan atas ketepatan langkah penanganan masalah oleh bawahan

- bawahan telah menyelesaikan suatu tugas yang diperintahkan oleh atasan.

Meskipun pada uraian terdahulu telah digambarkan mengenai pentingnya komunikasi ke atas, namun pada praktiknya pola penyebaran informasi tersebut merupakan tugas berliku, rumit, penuh pertimbangan etika, sehingga banyak pegawai yang tidak memiliki keberanian untuk melakukannya. Wayne Pace dan Don F. Faules (1998: 191) mengemukakan empat alasan mengapa komunikasi ke atas terasa sulit dilaksanakan.

(1) *Kecenderungan bagi pegawai untuk menyembunyikan pikiran mereka.* Penelitian menunjukkan banyak pegawai merasa bahwa akan mendapat kesulitan bila mereka berbicara kepada pimpinan, dan cara terbaik agar mendapatkan penilaian positif dalam kinerja organisasi ialah bersikap sepakat dengan pimpinan.

(2) *Perasaan bahwa penyelia dan pimpinan organisasi tidak tertarik kepada masalah pegawai.* Pegawai seringkali melaporkan bahwa manajer mereka tidak memperhatikan masalah mereka. Ada perasaan di kalangan staf bahwa para pimpinan tidak punya waktu untuk memperhatikan aspirasi bawahan, para pimpinan sudah terlalu sibuk dengan pekerjaan yang lebih penting, sehingga staf merasa bahwa atasan ti-

dak tertarik dengan masalah yang akan disampaikannya.

(3) *Kurangnya penghargaan bagi komunikasi ke atas yang dilakukan pegawai.* Seringkali pimpinan tidak memberi penghargaan yang nyata ataupun terselubung untuk mempertahankan agar saluran komunikasi ke atas tetap terbuka.

(4) *Perasaan bahwa pimpinan tidak dapat dihubungi dan tidak tanggap pada apa yang disampaikan pegawai.* Hal ini bisa terjadi karena pimpinan terlalu sibuk sehingga bawahan tidak diberi waktu untuk menemuinya. Bila pimpinan ada di ruang kerjanya, tidak tanggap pada apa yang sedang diinginkan oleh bawahan.

Komunikasi horisontal, disebut pula komunikasi ke samping, atau komunikasi mendatar, atau komunikasi sejajar, ialah proses penyampaian informasi yang melibatkan pegawai atau pimpinan yang masing-masing mempunyai level hirarki jabatan yang setingkat atau sejajar. Misalnya komunikasi antar kepala bagian dalam suatu organisasi, ataupun komunikasi antar pegawai. Masing-masing orang atau lembaga yang terlibat dalam proses komunikasi ini memiliki kedudukan setingkat.

Komunikasi horisontal berlangsung secara mendatar melibatkan pejabat yang memiliki kedudukan setingkat, antara kepala bagian dengan kepala bagian, antara kasi

dengan kasi. Aliran informasi seperti ini terjadi atas inisiatif mereka sendiri untuk meningkatkan kerjasama, memupuk fungsi koordinasi dan mengupayakan konsolidasi demi kelancaran tugas dalam suasana kerja yang demokratis.

Wujud komunikasi organisasi secara horisontal, antara lain:

- rapat terpadu untuk menetapkan kebijaksanaan
- bersama-sama merumuskan tujuan
- meningkatkan kerjasama lintas unit kerja
- melakukan koordinasi
- menyampaikan dan menerima pertimbangan
- konsultasi pekerjaan
- tukar-menukar informasi
- menghindarkan tumpang tindih pelaksanaan pekerjaan.

Komunikasi diagonal ialah proses penyampaian dan penerimaan informasi atau alur informasi yang berlangsung antara pegawai pada tingkat kedudukan yang berbeda, pada tugas atau fungsi yang berbeda, dan satu sama lainnya tidak mempunyai wewenang langsung.

Alur informasi diagonal dapat terjadi dalam dua arah, yakni komunikasi diagonal ke bawah dan ke atas. Komunikasi diagonal ke bawah berarti merupakan rangkaian kegiatan penyampaian informasi dari pejabat yang berkedudukan lebih tinggi kepada pejabat yang berkedudukan

lebih rendah dan berbeda satuan unit kerjanya.

Wujud komunikasi diagonal ke bawah antara lain:

- meminta pendapat
- meminjam dokumen
- menyampaikan pesan
- mengundang pertemuan
- cek silang kebenaran informasi
- klarifikasi
- dan lain-lain.

Komunikasi diagonal ke atas ialah alur informasi dari pejabat yang berkedudukan lebih rendah kepada pejabat yang berkedudukan lebih tinggi, dan mereka berada pada bagian atau divisi yang berbeda, sebenarnya tidak berada dalam satu garis komando langsung. Misalnya komunikasi antara kasie korespondensi dari bagian tata usaha dengan kepala bagian perbekalan dsuatu organisasi.

Wujud komunikasi diagonal ke atas, antara lain:

- menyampaikan pendapat
- menanyakan kepastian pertemuan
- mengkonsultasikan gagasan
- konfirmasi jadwal

### **Jaringan Komunikasi dalam Organisasi**

Sebuah organisasi terdiri dari pegawai-pegawai maupun terdiri dari anggota dan pengurus dalam berbagai jabatan dan unit kerja. Ketika pegawai-pegawai itu saling berkemu-



nikasi, akan terjadi keteraturan dan keajegan pola hubungan yang membentuk jaringan komunikasi. Secara sederhana jaringan komunikasi dapat didefinisikan sebagai gambaran, pola, atau peta keteraturan hubungan yang terbentuk dari pelaksanaan komunikasi dalam jangka waktu dan tempat tertentu. Dikatakan dalam jangka waktu tertentu, karena seorang pegawai pada saat tertentu dan saat berlainan mungkin membentuk jaringan komunikasi yang berbeda. Sedangkan dikatakan pada tempat tertentu, karena pada tempat berlainan, seorang pegawai beserta koleganya dapat membentuk pola jaringan komunikasi yang berbeda.

Konsekuensi dari terbentuknya jaringan komunikasi, ialah bahwa dalam peta proses komunikasi ada pegawai yang mengambil peran besar namun ada pula yang kecil peranannya, ada yang terlibat aktif dalam komunikasi ada pula yang pasif. Berdasarkan pendekatan studi komunikasi organisasi, maka hubungan yang bervariasi disebuah organisasi akan melahirkan predikat tertentu bagi pegawai untuk menggambarkan posisi mereka dalam suatu jaringan komunikasi organisasi. Predikat tersebut antara lain: (a) klik, (b) penyendiri, (c) jembatan, (d) penghubung atau mediator.

*Klik*, adalah sebuah kelompok anggota organisasi atau sekelompok pegawai yang paling sedikit separuh dari waktu kontakannya merupakan hu-

bungan dengan anggota-anggota lainnya. Sifat hubungan ini tidak permanen, dan terbentuk atas dasar memiliki kesamaan ide dan kecocokan pribadi.

*Penyendiri*, adalah mereka yang hanya melakukan sedikit atau sama sekali tidak mengadakan kontak dengan anggota kelompok lainnya. Dengan demikian seorang pegawai yang bertipe penyendiri akan menunjukkan sifat tidak suka terlibat dalam komunikasi. Ia lebih suka mengisi waktu luang dengan membaca koran, dari pada berbicara dengan teman lainnya. Ia tidak suka mengobrol untuk membicarakan berbagai masalah di luar urusan organisasi.

Menurut Wayne Pace dan Don F. Faules (1998: 179) terdapat ciri-ciri yang mudah dikenal untuk membedakan penyendiri dengan klik, dalam arti bahwa penyendiri cenderung:

1. ingin lebih aman dalam konsep diri mereka;
2. kurang termotivasi oleh cita-cita bersama;
3. kurang bersedia berinteraksi dengan orang lain;
4. lebih muda dan merasa kurang berpengalaman dalam sistem;
5. lebih jarang menduduki posisi yang kuat dalam suatu organisasi;
6. lebih cenderung menahan diri dari pada melancarkan berbagai argumentasi;

7. relatif lebih tidak puas dengan sistem;
8. beranggapan bahwa sistem komunikasi tertutup bagi mereka.

*Penghubung*, ialah orang yang mengaitkan atau menghubungkan dua kelompok/klik atau lebih tetapi ia sendiri bukan anggota salah satu kelompok atau klik yang dihubungkan tersebut.

Berdasarkan pola aliran informasi yang terjadi dalam kegiatan sehari-hari di organisasi, dapat dikemukakan bahwa pola aliran tersebut menciptakan berbagai tipe jaringan komunikasi, misalnya:

- jaringan rantai
- jaringan lingkaran
- jaringan roda atau bintang

Dari tiga tipe jaringan komunikasi tersebut dapat dianalisis mengenai banyak hal, terutamanya mengenai keefektifan pencapaian tujuan komunikasi. Jaringan rantai, lingkaran, dan roda/bintang masing-masing memiliki perbedaan kadar hubungan antara pengirim dan penerima informasi.

### **Aliran Informasi dan Kinerja Organisasi**

Berbagai organisasi dewasa ini berusaha untuk mengelola aliran informasi secara sistematis, dengan harapan dapat menunjang kinerja organisasi. Wayne Pace dan Don F. Faules (1998: 231) mengatakan bah-

wa manajemen aliran informasi mempunyai pengaruh yang besar bagi organisasi, yaitu yang disebut dengan pengaruh tingkat pertama dan kedua. Pengaruh tingkat pertama berkaitan dengan hasil teknis yang direncanakan (yakni kenaikan produksi, efisiensi dan kinerja). Pengaruh tingkat kedua berhubungan dengan inovasi dan konsekuensi sosial yang tidak diduga, yang merupakan dampak manajemen aliran informasi dalam jangka panjang. Dampak konkretnya berupa kinerja organisasi yang makin efektif dan efisien. Manajemen aliran informasi yang efektif sangat dipertukan dalam peningkatan kinerja organisasi, karena (1) Dapat mempermudah penyampaian atau penerimaan informasi; (2) Mengatasi hambatan komunikasi baik dari segi ruang maupun waktu; (3) Meningkatkan efisiensi kinerja organisasi; (4) Menghindari terjadinya ke-kembaran pelaksanaan pekerjaan.

Menurut Sutarto (1991) kinerja organisasi ialah gambaran mengenai bagaimana komponen-komponen (baik pimpinan maupun anggota) melakukan segala sesuatu yang berhubungan dengan pekerjaan, jabatan, atau peranan dalam organisasi. Dengan demikian kinerja organisasi hakikatnya ditentukan oleh kinerja para anggota dan pimpinan baik sebagai individu maupun sebagai sebuah tim.

Dengan pengelolaan aliran informasi dalam organisasi maka diha-

rapkan berbagai informasi penting untuk mengoptimalkan kinerja organisasi itu dapat diwujudkan. Artinya dengan rapinya pengelolaan informasi itu akan memudahkan proses koordinasi untuk mencapai tujuan tertentu, baik tujuan formal administratif, maupun tujuan individual.

### Daftar Pustaka

- Alexis, Tan. 1981. *Mass Communication Theories and Research*. Ohio: Grid Publishing Inc.
- Onong U. Effendy. 1997. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sutarto. 1991. *Dasar-dasar Komunikasi Organisasi*. Yogyakarta: Duta Wacana University Press.

Wayne Pace dan Don F Faules. 1998. *Komunikasi Organisasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Wursanto. 1987. *Etika Komunikasi Kantor*. Yogyakarta: PT Kanisius.

### Biodata Penulis

**Suranto Aw**, adalah staf pengajar pada Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran, FIS UNY, mengampu mata kuliah Komunikasi Perkantoran. Lulusan Prodi Penelitian dan Evaluasi Pendidikan (PEP) UNY 1996, dan Ilmu Komunikasi PPs UNPAD Bandung 2000.