

REDEFINISI KOMUNIKASI ADMINISTRASI

Zakaria Lantang Sukirno¹, Setyowati Karyaningtyas², Alma Mandjusri³ & Des Hanafi⁴

¹ Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Al Azhar Indonesia, Jakarta, Indonesia
E-mail: zakaria@uai.ac.id

² Program Studi Administrasi Bisnis, Universitas Jember, Indonesia
E-mail: tyas.nugroho17@gmail.com

³ Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Al Azhar Indonesia, Jakarta, Indonesia
E-mail: alma.mandjusri@uai.ac.id

⁴ Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Al Azhar Indonesia, Jakarta, Indonesia
E-mail: des.hanafi@uai.ac.id

Abstrack

Hubungan multidisipliner antara ilmu komunikasi dan ilmu administrasi belum secara eksplisit termaktup dalam berbagai literatur. Padahal kajian komunikasi administrasi telah mulai dibahas sejak tahun 1960-an. Bagaimanakah perkembangan komunikasi administrasi? Artikel ini bertujuan untuk mengeksplorasi perkembangan kajian komunikasi administrasi dan memantik multidisiplineritas ilmu komunikasi dan ilmu administrasi. Metode penelitian yang digunakan dalam riset ini adalah *non-systematic stand alone review* dengan *traditional - narrative review technique*. Hasil penelitian memunculkan perbaikann dan redefinisi dari komunikasi administrasi.

Kata kunci: Komunikasi Administrasi, Multidisiplineritas

PENDAHULUAN

Bidang ilmu administrasi adalah bidang studi penting yang berfokus pada manajemen dan pengorganisasian sumber daya, orang, dan operasi dalam berbagai jenis organisasi. Disiplin ini mencakup pendekatan teoritis dan empiris untuk memahami dan meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses administrasi. Ilmu administrasi memainkan peran penting dalam memastikan kelancaran fungsi dan keberhasilan organisasi baik di sektor publik maupun swasta. Ilmu administrasi memberi para manajer dan administrator pemahaman komprehensif tentang perilaku organisasi, memungkinkan mereka mengelola karyawan dan tim dengan lebih baik. Prinsip-prinsip ilmu administrasi telah diterapkan dalam berbagai bidang, antara lain administrasi kesehatan, administrasi pendidikan, administrasi bisnis, administrasi publik, dan administrasi pemerintahan.

Administrasi adalah tulang punggung organisasi mana pun. Ini adalah proses mengelola dan mengoordinasikan tugas untuk mencapai tujuan dan sasaran suatu organisasi. Ini melibatkan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian semua kegiatan untuk menjamin kelancaran fungsi organisasi. Peran administrasi tidak dapat dilebih-lebihkan, karena sangat penting bagi keberhasilan dan pertumbuhan organisasi mana pun. Peran kunci administrasi adalah mengelola sumber daya suatu organisasi. Hal ini melibatkan pengalokasian tugas dan tanggung jawab kepada individu yang paling cocok untuk mereka, sehingga meningkatkan produktivitas dan memaksimalkan

Zakaria Lantang Sukirno¹, Setyowati Karyaningtyas², Alma Mandjusri³ & Des Hanafi⁴

penggunaan sumber daya. Administrasi bertindak sebagai penghubung antara manajemen puncak dan karyawan, memberikan informasi dan wawasan berharga yang membantu proses pengambilan keputusan. Hal ini membantu organisasi untuk merespons perubahan lingkungan secara tepat waktu dan efektif.

Administrasi bertindak sebagai saluran komunikasi antara berbagai tingkat organisasi, mulai dari manajemen puncak hingga karyawan. Hal ini memastikan bahwa informasi disebarluaskan secara akurat dan tepat waktu, mendorong transparansi dan akuntabilitas dalam organisasi. Hal ini membantu menumbuhkan lingkungan kerja yang positif dan meningkatkan semangat kerja karyawan. Administrasi bertanggung jawab untuk menetapkan tujuan dan sasaran organisasi. Mereka mengembangkan strategi dan rencana untuk mencapai tujuan tersebut, bekerja sama dengan manajemen puncak. Dengan arahan yang jelas yang ditetapkan oleh administrasi, karyawan mengetahui apa yang diharapkan dari mereka dan dapat bekerja menuju tujuan bersama, yang mengarah pada keberhasilan organisasi secara keseluruhan. Tanpa administrasi yang efisien dan efektif, suatu organisasi dapat dengan cepat kehilangan arah dan gagal mencapai tujuannya. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk berinvestasi dalam sistem administrasi yang terstruktur dengan baik untuk memastikan keberhasilan dan pertumbuhan mereka dalam jangka panjang.

Fungsi dari administrasi yaitu untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam mencapai tujuan organisasi, visi dan misi, pengambilan keputusan, sosialisasi kebijakan, dan aktivitas administrasi membutuhkan komunikasi. Di situlah peran komunikasi administrasi untuk mendorong kesuksesan proses administrasi. Komunikasi administratif adalah komponen penting dari organisasi mana pun. Komunikasi administrasi akan mendorong keterlibatan karyawan, dan menyelesaikan konflik. Organisasi yang baik adalah organisasi yang menerapkan komunikasi administrasi yang efektif, termasuk membangun sistem komunikasi, mendorong umpan balik, dan mendorong keaktifan dan keterlibatan karyawan atau staff. Komunikasi dalam berbagai bentuknya dianggap memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dalam organisasi di mana komunikasi administratif mewakili sekitar 75% aktivitas dalam organisasi yang didistribusikan dalam segala bentuknya baik formal dan informal (Al Shobaki, 2022). Dengan melakukan komunikasi administrasi yang baik, organisasi dapat memastikan bahwa informasi dipertukarkan secara efektif dan operasi mereka berjalan lancar dan efisien. Pertanyaannya adalah, apa itu komunikasi administrasi? Secara terminologis, komunikasi administrasi terdiri dari dua konsep yaitu komunikasi dan administrasi. Dalam praktek aktivitas organisasi, komunikasi merupakan realita sosial dalam kehidupan institusi. Namun dalam diskursus akademik, subjek komunikasi administrasi bukanlah hal yang populer dalam kajian ilmu komunikasi dan ilmu administrasi.

Pembahasan mengenai kaitan antara ilmu komunikasi dan ilmu administrasi merupakan suatu permasalahan multidisipliner. Hal ini menjadi suatu kesenjangan (gap) karena belum ada literatur yang

secara eksplisit menyatakan hubungan antar kedua bidang ilmu tersebut. Baik dari perspektif multidisipliner ilmu administrasi maupun dari ilmu komunikasi.

Dari perspektif ilmu administrasi, administrasi bersifat multidisipliner dengan ilmu politik, ekonomi, hukum, psikologi, sosiologi, geografi, kriminologi, antropologi, sejarah, pendidikan, filsafat, dan ilmu agama (Uwiyezimana, Basheka, 2017: 20). Disiplin ilmu administrasi berhubungan dengan ilmu politik, ilmu ekonomi, ilmu psikologi dan psikologi sosial, ilmu sosiologi, ilmu antropologi, ilmu hukum, dan ilmu-ilmu eksak (Silalahi, 2003: 85-91). ilmu administrasi merupakan akumulasi historis dari multidisiplin utamanya dari ilmu teknik (sebagai dasar ilmu manajemen), psikologi, dan sosiologi yang tumbuh dari ilmu filsafat (Torres, Rangel, 2023). Dari perspektif ilmu komunikasi, ilmu komunikasi berakar dari ilmu filsafat, kemudian berkembang berhubungan dengan ilmu psikologi, ilmu sosiologi, ilmu sains dan teknologi (science and technology studies (STS)), dan ilmu linguistik (Stengler, 2020). Konsep ilmu komunikasi berkembang dari sudut pandang ilmu politik, ekonomi, sosiologi, psikologi, manajemen, antropologi, linguistik, siberetik, biologi, filsafat, dan pemerintahan (Mazzei, 2014). Ada pula yang menyebutkan bahwa ilmu komunikasi bersifat multidisipliner dengan ilmu sosiologi, publik, lingkungan, kesehatan, bisnis, psikologi, dan ilmu komputer (Li dkk, 2017).

Dengan demikian terdapat permasalahan empiris dari literatur-literatur tersebut terkait dengan pembahasan tentang komunikasi dan administrasi. Masing-masing perspektif belum saling mengaitkan hubungan multidisipliner antara komunikasi dengan administrasi. Sedangkan sejatinya terminologi komunikasi administrasi sudah muncul mulai tahun 1960-an. Maka dari itu pernyataan masalah dari tulisan ini adalah : apa dan bagaimana komunikasi administrasi sebagai suatu studi?

Tulisan ini bertujuan untuk menelusuri literatur komunikasi administrasi secara historis. Tujuan berikutnya adalah mendeskripsikan unsur-unsur pembahasan komunikasi administrasi berdasarkan literatur. Yang terakhir adalah bertujuan untuk melakukan review dan redefinisi komunikasi administrasi yang disesuaikan dengan perkembangan kontemporer.

METODE PENELITIAN

Penelitian literatur ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang mengandalkan kata-kata dan simbol-simbol non-numerik lainnya, mengambil pendekatan induktif terhadap hubungan antara teori dan penelitian, menolak penggunaan ilmu pengetahuan alam dan model positivis dan menggantinya dengan metodologi yang berupaya menentukan bagaimana individu menafsirkan kondisi dunia sosial mereka, dan mewujudkan pandangan realitas sosial sebagai properti ciptaan individu yang terus berubah dan muncul (Bryman, Bell, 2019: 16). Tujuan penelitian ini merupakan tujuan penelitian eksploratif (exploratory research). Penelitian eksploratif adalah penelitian yang tujuan utamanya adalah untuk menguji sedikit isu atau fenomena yang dipahami dan untuk mengembangkan gagasan awal tentang hal tersebut dan bergerak menuju pertanyaan penelitian yang lebih baik. Tujuannya adalah untuk merumuskan pertanyaan yang

Zakaria Lantang Sukirno¹, Setyowati Karyaningtyas², Alma Mandjusri³ & Des Hanafi⁴

lebih tepat yang dapat dijawab peneliti dalam penelitian selanjutnya. Sebagai tahap awal penyelidikan, peneliti ingin mengetahui cukup banyak setelah penelitian eksplorasi sehingga selanjutnya dapat merancang dan melaksanakan penelitian yang lebih sistematis dan ekstensif (Neuman, 2014: 38). Jenis penelitian yang dipilih adalah literature review (studi pustaka). Literature review adalah sebuah proyek penelitian dimana literatur asli dipandang sebagai perluasan dari apa yang telah dipelajari sebelumnya tentang topik tertentu. Tinjauan pustaka adalah cara kita mempelajari apa yang sudah diketahui dan belum diketahui dari sumber aslinya (Babbie, 2021: 492). Jenis literature review yang digunakan adalah tipe non-systematic stand alone review. Non-systematic stand alone review merupakan studi pustaka yang digunakan untuk membaca suatu literatur yang membahas permasalahan tertentu untuk disintesis dalam pemahaman materi yang luas (Greetham, 2021: 4). Non-systematic stand alone review dilakukan karena keterbatasan jumlah studi yang dipublikasikan, dimaksudkan untuk menjawab pertanyaan masalah yang umum, dan memiliki tujuan untuk meliputi area studi yang luas (Greetham, 2021: 5). Jenis studi pustaka ini dipilih atas dasar publikasi tentang komunikasi administrasi yang terbatas.

Teknik analisis yang digunakan adalah traditional-narrative review, yaitu tinjauan yang diambil dari berbagai disiplin akademis dan mencakup pengetahuan dalam bidang subjek tertentu dan menawarkan latar belakang komprehensif untuk memahami topik tertentu. Metode ini secara kritis merangkum teori, mengkaji penelitian, dan menyelidiki metode yang digunakan dalam penelitian yang ada. Penulis juga dapat mengidentifikasi arah potensial untuk penelitian di masa depan, masalah yang perlu dieksplorasi, atau kemungkinan penerapan dalam praktiknya (Efron, Ravid, 2019: 21).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Lee Thayer (1961) dalam tulisan *book chapter* James. L. Garnett mendefinisikan komunikasi administrasi (*administrative communication*) sebagai komunikasi administratif adalah segala komunikasi nonmassa yang dimaksudkan untuk melanggengkan secara langsung atau tidak langsung tujuan kelompok yang terorganisir. Komunikasi administratif dapat berawal dari memberitahukan sesuatu kepada seseorang, menanyakan sesuatu kepada seseorang, merekomendasikan sesuatu kepada seseorang, atau untuk mempengaruhi seseorang terhadap tindakan atau sikap tertentu (Garnett, 1997: 3). William L. Carpenter mengungkapkan bahwa komunikasi administrasi merupakan suatu tanggung jawab untuk menciptakan pesan, memelihara dan melayani saluran-saluran komunikasi di antara para staff. Komunikasi dari semua administrator dalam organisasi berkontribusi terhadap proses administrasi yang efektif (Carpenter, 1966: 23). Roger A. Lohmann dan Nancy Lohmann menyebutkan bahwa komunikasi administrasi adalah komunikasi yang menyatu dalam interaksi administrasi dan proses administrasi. Komunikasi administrasi terjadi dimana pesan dihantarkan dan direkam melalui saluran-saluran komunikasi dalam organisasi dan kepada agen-agen sosial organisasi (Lohmann dan Lohmann, 2002: 257).

Definisi komunikasi administrasi di era 1960-an dari Thayer dan Carpenter menyebutkan inti dari komunikasi administrasi adalah proses penyampaian pesan di antara individu-individu antar level dalam organisasi. Hal yang sama juga diungkapkan oleh Lohmann dan Lohmann dengan ditambahkan bahwa proses komunikasi berintegrasi dengan proses administrasi dalam organisasi. Sedangkan Abu Naser, Al Shobaki, dan Ammar mendefinisikan komunikasi administrasi merupakan seperangkat metode, pengaturan, dan sarana untuk memastikan produksi, pengiriman, dan penggunaan data yang diperlukan sebagai proses perencanaan, penyediaan, partisipasi, dan untuk memperoleh informasi yang diperlukan agar manajemen berada dalam posisi untuk membuat keputusan yang tepat dalam arah dan waktu yang tepat (Abu Naser, Al Shobaki, Ammar, 2017). Ahmed, Al-Shammari, dan Fadhil mendefinisikan komunikasi administrasi sebagai proses pertukaran ide dan informasi dan aliran instruksi, perintah dan pengambilan keputusan antara atasan dan bawahan atau staff dengan tujuan menyatukan ide dan konsepnya guna mencapai tujuan pekerjaan administratif (Ahmed, Al-Shammari, Fadhil, 2020). Baik Abu Naser dkk dan Ahmed dkk menekankan komunikasi administrasi sebagai proses pertukaran informasi antara level manajemen dan bawahan terkait dengan pengambilan keputusan dalam administrasi. Pengambilan keputusan dalam administrasi menyempang dengan perihal kebijakan dalam administrasi organisasi.

Dari kedua kubu yang mendefinisikan komunikasi administrasi di atas dapat diamati perbedaan substansial yang ada pada masing-masing perspektif. **Perbedaan pertama** adalah dari segi scope aktivitas komunikasi administrasinya. Fokus dari Thayer (yang dikutip oleh Garnett), Carpenter, Lohmann dan Lohmann menyoroti komunikasi administrasi pada sisi internal organisasi. Sedangkan Abu Naser dkk dan Ahmed dkk memandang scope komunikasi administrasi lebih kompleks karena meliputi komunikasi internal dan eksternal organisasi serta fungsinya dalam proses pengambilan keputusan dan kebijakan.

Perbedaan kedua dari masing-masing kubu adalah dari sifat arus informasi. Garnett, Carpenter, Lohmann dan Lohmann mendeskripsikan komunikasi administrasi sebagai bentuk interaksi yang bersifat simetris. Proses produksi, penghantaran, dan penerimaan pesan serta respon terhadap pesan berjalan dua arah antar pihak. Carpenter menyebutkan teknik komunikasi administrasi menggunakan pertemuan (*meeting*), konferensi, dan memoranda (Carpenter, 1966: 25-26). Lohmann dan Lohmann menyebutkan teknik komunikasi administrasi menggunakan pertemuan, pidato, wawancara, memoranda, surat-menyurat, dan telekomunikasi (Lohmann dan Lohmann, 2002: 258-259). Sedangkan Abu Naser dkk dan Ahmed dkk menyiratkan komunikasi administrasi yang bersifat simetris dan asimetris. Jikalau sifat komunikasi simetris merepresentasikan interaksi komunikasi dua arah yang saling memberikan timbal balik antar pihak, komunikasi asimetris hanya bersifat satu arah dari komunikator kepada komunikan (*sender to receiver*). Komunikasi asimetris (*one-way communication*) teraplikasikan melalui penggunaan media massa sebagai medium atau teknologi komunikasi dalam penyampaian pesannya. Penelitian Ahmed dkk mengungkapkan tentang iklan yang

Zakaria Lantang Sukirno¹, Setyowati Karyaningtyas², Alma Mandjusri³ & Des Hanafi⁴

merupakan media massa. Teknik komunikasi simetris dipraktekkan melalui seminar, pertemuan, konferensi, dan email. Sedangkan komunikasi asimetris menggunakan iklan sebagai media untuk mengomunikasikan keputusan direktorat tentang pelayanan (Ahmed, Al-Shammari, Fadhil, 2020). Penelitian Patrick Ene Okon juga mendeskripsikan penggunaan media massa untuk mengkampanyekan kebijakan publik pemerintah lokal Cross River State di Nigeria (Okon, 2017).

Perbedaan ketiga dapat dilihat dari fungsi komunikasi administrasi administrasi. Garnett, Carpenter, Lohmann dan Lohmann menekankan fungsi komunikasi administrasi yang terintegrasi dalam proses administrasi untuk mencapai efektivitas pencapaian tujuan organisasi. Sedangkan Abu Nasser dkk, Ahmed dkk, dan Okon menekankan fungsi komunikasi administrasi pada pengambilan keputusan dan kebijakan dari manajemen atau atasan. **Perbedaan keempat** dapat dideskripsikan dalam bentuk komunikasi yang terjadi pada aplikasi komunikasi administrasi. Berdasarkan paparan Carpenter, Garnet, Lohmann dan Lohmann, aktivitas komunikasi administrasi menggunakan teknik-teknik yang tergolong dalam bentuk komunikasi interpersonal, komunikasi kelompok, komunikasi publik, dan komunikasi organisasi yang interaktif. Sedangkan Ahmed dkk menuliskan aktivitas komunikasi administrasi yang selain menggunakan bentuk-bentuk komunikasi di atas, juga meliputi bentuk komunikasi massa.

Berdasarkan perbedaan-perbedaan kelompok definisi komunikasi administrasi di atas, maka dapat kita kelompokkan jenis definisi komunikasi administrasi dalam dua jenis. Dua jenis definisi komunikasi administrasi tersebut adalah komunikasi administrasi dalam arti sempit dan arti luas. Komunikasi dalam arti sempit adalah proses pertukaran pesan antar individu-individu dalam aktivitas administrasi untuk efektivitas pencapaian tujuan organisasi. Sedangkan komunikasi dalam arti luas merupakan metode komunikasi yang diaplikasikan antar individu dalam organisasi yang mendukung manajemen dengan pengambilan keputusan serta mengomunikasikan kebijakan organisasi. Secara ilustratif deskripsi tentang komunikasi administrasi dalam arti sempit dan luas dapat dideskripsikan melalui tabel berikut:

Tabel Perbedaan Definisi Komunikasi Administrasi

Komunikasi Administrasi	Arti Sempit	Arti Luas
Scope Aktivitas	Internal	Internal Eksternal
Arus Komunikasi	Simetris	Simetris Asimetris
Fungsi	Efektivitas proses administrasi	Pengambilan keputusan Aplikasi pada kebijakan
Teknik Komunikasi	Interpresonal Kelompok Publik	Interpresonal Kelompok Publik Massa

Setelah mengenal definisi dari komunikasi administrasi, berikutnya adalah hal-hal substantif yang berkenaan dengan konsep komunikasi administrasi. Apa pentingnya komunikasi administrasi?

Pustaka dari Abu Naser dkk menyebutkan **signifikansi komunikasi administrasi bagi organisasi**. Arti pentingnya komunikasi administrasi yang **pertama** adalah membantu untuk efektivitas administrasi dalam mencapai tujuan institusi. **Kedua**, mengarahkan pelaksanaan kekuasaan dan mengatur kerja lembaga. **Ketiga**, untuk menyatukan berbagai upaya dalam perusahaan dan berupaya untuk membawa perubahan dalam perilaku staf, dan memperkuat hubungan antara mereka dan institusi. **Keempat**, memainkan peran penting dalam pembentukan kepercayaan, rasa hormat dan saling pengertian, serta ikatan dan hubungan yang lebih erat antara institusi dan kliennya, baik individu maupun institusi. **Kelima**, memperkuat hubungan antara organisasi dan individu yang bekerja di dalamnya, dan memperkenalkan mereka pada kondisi ekonomi dan sosial di mana organisasi beroperasi dalam kerangka kerjanya. Yang terakhir, **keenam** adalah berkontribusi untuk memfasilitasi kontrol pekerjaan manajemen dan staff (Abu Naser, Al Shobaki, Ammar, 2017).

Abu Naser dkk menuliskan lebih lanjut tentang bagian komunikasi administrasi yaitu internal dan eksternal. Komunikasi administratif dibagi menjadi: komunikasi internal dan eksternal. **Komunikasi internal** merupakan sarana penyampaian informasi melalui level atas dan level bawah di dalam institusi, arus komunikasi dalam satu unit yang sama, aliran pesan yang membantu staf mendapatkan informasi yang jelas dari manajemen. **Komunikasi eksternal** merupakan komunikasi dua arah yang mampu menghubungkan dan mengomunikasikan informasi kepada pihak luar dan mendapatkan informasi dari mereka sesuai kebutuhan institusi (Abu Naser, Al Shobaki, Ammar, 2017). Khusus untuk komunikasi internal, Lohmann dan Lohmann menyebutkan tipe komunikasi administrasi berdasarkan mode birokrasi, yaitu *upward*, *downward*, dan *lateral*. ***Upward communication*** melibatkan pesan-pesan dari bawahan, orang-orang yang dalam posisi hierarki yang lebih rendah kepada atasan dalam posisi yang lebih tinggi dalam hierarki (Lohmann dan Lohmann, 2002: 260). ***Downward communication*** ialah penyampaian pesan komunikasi otoritatif dan resmi, perintah, arahan, kebijakan, dan aturan yang bergerak mengalir dari atasan organisasi ke bawahan (Lohmann dan Lohmann, 2002: 261). ***Lateral communication*** merupakan komunikasi antara orang-orang pada tingkat hierarki yang sama atau pada tingkat yang berbeda dalam rantai komando yang sama dalam organisasi, atau di antara rekan-rekan di tingkat yang sama (Lohmann dan Lohmann, 2002: 260-261).

Komunikasi administrasi internal dapat dilakukan dengan menggunakan variasi aktivitas komunikasi. Aktivitas komunikasi internal bisa diaplikasikan melalui *corporate intranet*, pelatihan komunikasi manajer dan karyawan (Argenti, 2023: 45), papan pemberitahuan, telepon, email, pertemuan, seminar, *workshop*, *digital signage*, jejaring sosial internal, aplikasi percakapan (Salim, 2022), memo, surat, *newsletter*, komunikasi tatap muka, pertemuan tim, pertemuan antar departemen, dan pertemuan manajemen (Owino, Okello, 2020). Komunikasi eksternal menurut Anna Rogala dan Sylwester Bialowas adalah aliran informasi antara organisasi dan lingkungannya. Interaksi eksternal tersebut umumnya antara organisasi dengan entitas lain misalnya lembaga keuangan atau

Zakaria Lantang Sukirno¹, Setyowati Karyaningtyas², Alma Mandjusri³ & Des Hanafi⁴

subkontraktor, organisasi dengan segmen lingkungan tertentu misalnya komunitas dan asosiasi publik, dan organisasi dengan pelanggannya. (Rogala, Bialowas, 2016: 36-37). Komunikasi eksternal merupakan cara organisasi berkomunikasi dengan dunia luar, untuk menjaga hubungan dengan pelanggan, membentuk citra organisasi, dan menginformasikan kepada target audiens di luar organisasi. Tujuan utama komunikasi eksternal adalah untuk memastikan komunikasi organisasi dengan lingkungan; untuk mengelola situasi krisis dan konflik; untuk mengoptimalkan komunikasi dengan organisasi lain; untuk mengeksplorasi dan merespons secara tepat pandangan dan kebutuhan khalayak sasaran (Šakyatė-Statnickė dkk, 2023).

Aktivitas komunikasi eksternal untuk komunikasi administrasi bisa diaplikasikan dalam variasi aktivitas. Bentuk aktivitas komunikasi eksternal bisa berupa relasi pers dan media, relasi investor, relasi finansial, situs korporat, iklan korporat, komunikasi pemasaran, komunikasi eksekutif, relasi komunitas, relasi pemerintah (Argenti, 2023: 44-45), jurnal resmi, sentral kontak, konsultasi publik, kampanye publisitas, event, konferensi, produksi dan penyebaran audio visual, internet, dan publikasi (Kurpas, Meyer, Brüggemann, 2011: 53). Ahmed dkk menuturkan tentang fungsi komunikasi administrasi. Terdapat beberapa fungsi komunikasi administrasi bagi organisasi. **Fungsi pendidikan dan kognitif** untuk mencapai fungsi lembaga melalui fokus pada penelitian ilmiah dan pengabdian kepada masyarakat. **Fungsi emosional** dimana melalui proses komunikasi, staf dapat menginformasikan kebutuhan dan keyakinan mereka kepada administrasi, membandingkan tren dan memahami ambiguitas tentang tugas dan tugasnya. **Fungsi pengambilan keputusan** dimana komunikasi membantu memberikan informasi dan mentransfer data untuk menentukan dan mengevaluasi pilihan yang tersedia, dan kemudian mencapai keputusan yang rasional. **Fungsi pengawasan** adalah dimana atasan mengendalikan kegiatan anggotanya melalui penggunaan saluran komunikasi resmi, saluran tersebut merupakan sarana pengaturan utama pengawasan dalam lembaga. **Fungsi pengembangan** dimana komunikasi merupakan salah satu sumber pengembangan organisasi, juga sebagai alat pengembangan manusia, pengembangan pengetahuan, keahlian, dan pengalaman. Dan yang terakhir adalah **fungsi produksi hasil atau reaksi** di mana komunikasi menimbulkan reaksi pada rekanan yang direpresentasikan melalui perilaku yang diinginkan yang mencapai kepentingan dan manfaat organisasi (Ahmed, Al-Shammari, Fadhil, 2020).

Berikutnya Ahmed dkk menjelaskan tentang tipe kategori komunikasi administrasi. Tipe kategori komunikasi administrasi dibagi menjadi dua, yaitu *official communication* dan *pivotal communication*. *Official communication* ialah komunikasi yang terjadi melalui jalur kewenangan resmi dan disetujui berdasarkan peraturan dan keputusan tertulis. Mereka bisa bersifat internal (dalam lembaga) atau eksternal (dengan lembaga lain). Sedangkan *pivotal communication* merupakan komunikasi antara manajer dan kelompok kerja di departemen yang tidak berafiliasi dengannya (misalnya direktur suatu lembaga berkomunikasi dengan pegawai di lembaga lain atau pimpinan

kegiatan dalam organisasi dengan anggota kegiatan lain) Jenis komunikasi ini mencapai interaksi yang sedang berlangsung antara berbagai divisi dalam organisasi (Ahmed, Al-Shammari, Fadhil, 2020).

Praktek komunikasi administrasi selain dilakukan dengan metode real time communication seperti tatap muka, komunikasi fisik atau langsung, juga dilakukan menggunakan perantara teknologi komunikasi informasi atau *information communication technology* (ICT). Garnett menyebutkan penggunaan media (*media utilization*) dalam kegiatan komunikasi administrasi. Para administrator dalam organisasi publik, pemerintah, bisnis, ataupun nirlaba menggunakan teknologi media dalam usaha mencapai tujuan manajerial organisasi. Pejabat tinggi pemerintah sering menggunakan media elektronik untuk berkomunikasi dengan birokrat lain, kelompok kepentingan, atau pemangku kepentingan. (Garnett, 1997: 75). Eksekutif bisnis sering mengandalkan wawancara atau cerita di surat kabar atau majalah untuk menjangkau pemegang saham, pelanggan, regulator, dan target publik lainnya. Dampak teknologi merupakan variabel yang lebih penting dalam menentukan apa yang ada dalam lingkup komunikasi administratif dibandingkan jenis saluran yang digunakan untuk menyampaikan pesan (Garnett, 1997: 76). Secara unik Garnett membagi teknologi komunikasi informasi untuk komunikasi administrasi ke dalam dua jenis, yaitu *low-tech* dan *high-tech* (Garnett, 1997: 83). Yang termasuk ke dalam golongan *low-tech ICT* antara lain misalnya telepon, billboard, buletin, leaflet, pamflet, memo. Sedangkan *high-tech ICT* untuk komunikasi administrasi pada umumnya teknologi yang berbasis internet seperti email, *videoconference*, media sosial, website, dan *digital signage*.

John W. Linker dalam chapter Garnett menuliskan tentang hal-hal yang perlu dipertimbangkan dalam penggunaan ICT untuk komunikasi administrasi bagi suatu organisasi. Pertimbangan pertama adalah kepentingan komunikasi dan bentuk teknologi apa saja yang diaplikasikan. Pertimbangan kedua, keterampilan apa yang diperlukan untuk penggunaan teknologi-teknologi tersebut secara efektif. Yang ketiga adalah bagaimana suatu organisasi harus menilai perolehan dari teknologi komunikasi dan informasi yang digunakan (Garnett, 1997: 1000). Manajer dan staf saat ini dapat menggunakan konsep baru pemrosesan dan transmisi informasi ini untuk mengadakan konferensi, mengirim pesan suara ke banyak penerima, dan mengakses database yang berisi informasi fiskal, penelitian, dan perencanaan semudah menyimpan file di ruangan sebelah. Mereka dapat belajar atau berkomunikasi secara otomatis melalui pemrosesan data elektronik dan komputer jauh lebih efisien dibandingkan dengan menggunakan pendekatan lama. Namun, untuk menggunakan teknologi baru, organisasi harus memahami dan mengenali kesesuaiannya (Garnett, 1997 : 1008). Keterampilan dan sikap baru harus dikembangkan tentang cara menggunakan dan mengelola teknologi untuk meningkatkan potensi manusia. Karena permasalahan terjadi ketika teknologi komunikasi di pemerintahan dan dunia usaha yang telah berjalan selama beberapa waktu tidak mampu memenuhi kebutuhan saat ini karena beberapa faktor. Hal ini mencakup meningkatnya

Zakaria Lantang Sukirno¹, Setyowati Karyaningtyas², Alma Mandjusri³ & Des Hanafi⁴

keragaman angkatan kerja, penurunan kompetensi pegawai, dan meningkatnya tuntutan terhadap pemerintahan publik dan dunia usaha menyempang dengan popularitas kemajuan ICT yang terjadi.

Banyak diskusi kontemporer mengenai informasi dalam organisasi berpandangan bahwa isu taktis penerapan dan penggunaan teknologi informasi digital harus menjadi perhatian utama para administrator. Terkadang pandangan yang salah adalah bahwa teknologi informasi komunikasi tidak perlu diperhatikan karena yang lebih penting adalah isi komunikasinya. Keterbatasan manusia pada model kemampuan pemrosesan informasi yang mendefinisikan informasi dalam hal kebaruan dan perbedaan, dan biaya informasi sebagai faktor dalam struktur organisasi adalah bagian dari jalinan rumit teori informasi yang menjadi bagian yang semakin penting dari pemahaman secara keseluruhan tentang praktik administrasi dan teknologi (Lohmann dan Lohmann, 2002: 285). Salah satu kekhawatiran yang sering diabaikan terkait integrasi komunikasi berbasis teknologi ke dalam pemerintahan dan sistem bisnis, adalah perubahan budaya yang diperlukan untuk mewujudkan administrasi yang efektif dan efisien. Investasi yang lebih besar dalam bidang teknologi merupakan persyaratan utama untuk mencapai kemajuan yang signifikan, namun tanpa adanya perubahan besar dalam sikap dan opini, baik oleh administrator maupun masyarakat, maka solusi padat modal ini mungkin memerlukan waktu yang lebih lama untuk dapat dicapai.

Proses komunikasi administrasi dalam organisasi penting untuk dilakukan sekaligus juga penting untuk dievaluasi. Garnett menuliskan bahwa untuk melihat efektivitas komunikasi administrasi dalam organisasi bisa dilihat dari beberapa parameter. rangkaian tingkat implementasi yang diperlukan untuk menunjukkan hasil penting dari komunikasi dapat ditelusuri. Karena komunikasi administratif umumnya melibatkan perubahan perilaku yang diinginkan, untuk menunjukkan hasil ini diperlukan pemenuhan kondisi ideal. Beberapa hal ideal untuk mengukur efektivitas komunikasi administrasi antara lain : 1) Pesan terkirim; 2) Pesan ditempatkan; 3) Pesan benar-benar menjangkau khalayak potensial; 4) Pesan benar-benar diterima oleh khalayak; 5) Audiens benar-benar mempelajari isi pesan; 6) Audiens benar-benar mengubah opini berdasarkan pesan; 7) Audiens mengubah sikap berdasarkan pesan; 8) Audiens berperilaku ke arah yang diinginkan; 9) Audiens mengulangi perilaku yang diinginkan; dan, 10) Komunikasi mengarah pada perubahan sosial dan budaya (Garnett, 1997: 94-96).

Sebagai tambahan, untuk mencapai pesan komunikasi yang efektif, terdapat kriteria dasar komunikasi administrasi yang baik. **Pertama**, pesannya jelas. Makna yang diperoleh khalayak adalah makna yang dimaksudkan oleh administrator sehingga khalayak tidak perlu menebak-nebak. **Kedua**, pesannya selesai. Semua pertanyaan khalayak terjawab. Audiens mempunyai informasi yang cukup untuk mengevaluasi pesan dan menindaklanjutinya. **Ketiga**, pesannya benar. Semua informasi dalam pesan itu akurat. Pesan bebas dari kesalahan ejaan, tata bahasa, pilihan kata, dan struktur kalimat. **Keempat**, pesannya menghemat waktu audiens. Gaya, pengorganisasian, dan dampak visual atau aural dari pesan membantu audiens membaca atau mendengar, memahami, dan bertindak berdasarkan

informasi secepat mungkin. **Kelima**, pesan tersebut membangun nama baik. Pesan tersebut menghadirkan citra positif komunikator dan organisasinya. Seorang administrator yang menjadi komunikator memperlakukan penerima pesannya sebagai pribadi, bukan angka. Ini memperkuat hubungan yang baik antara komunikator dan penerima pesan (Locker, Kienzler, 2015: 12).

Dalam satu chapter khusus, Garnett membahas komunikasi administrasi sebagai suatu domain subjek akademik. Ia memproposisikan komunikasi administrasi sebagai suatu ilmu karena memenuhi variabel ontologi, epistemologi, dan aksiologi (Garnett, 1997: 130). Oleh karenanya, Garnett melakukan kategorisasi teoritis akan komunikasi administrasi dengan menggolongkan pemikiran teoritis tentang komunikasi administrasi dengan berbasis pada perspektif teori-teori organisasi dan manajemen. Evolusi perspektif teori organisasi dan manajemen tentang aliran komunikasi administrasi antara lain : klasik, neoklasik, perilaku, sistem terbuka, teknologis, administrasi politik, keunggulan dan kualitas manajemen, fenomenologi, studi kritis, dan posmodernisme.

Perspektif **teori klasik** memandang suatu organisasi yang memerlukan fungsi dan koordinasi bagian-bagiannya dengan baik untuk mencapai efisiensi maksimum. Berbagai komponen organisasi, seperti orang, proses, dan material, perlu bekerja sama secara lancar untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi. Hal ini memerlukan komunikasi yang efisien antara berbagai tingkat manajemen dan karyawan. Henri Fayol mengungkapkan bahwa agar suatu organisasi dapat berfungsi secara efektif, harus ada komunikasi yang jelas antara atasan dan bawahan. Dia mengidentifikasi lima elemen manajemen, salah satunya adalah komando yang melibatkan pemberian perintah dan penyampaian instruksi yang jelas kepada karyawan. Frederick Taylor, dalam manajemen ilmiah, menekankan perlunya komunikasi yang jelas dan tepat antara manajer dan pekerja. Dia menganjurkan sistem mandor fungsional (*functional foremanship*) atau supervisor yang akan bertanggung jawab atas aspek-aspek tertentu dari pekerjaan seorang pekerja, dan mereka akan mengkomunikasikan instruksi dan umpan balik secara langsung kepada para pekerja. Dalam pendekatan manajemen klasik, tujuan ditetapkan, dan kinerja dipantau untuk memastikan bahwa tujuan tercapai. Hal ini memerlukan komunikasi rutin antara manajer dan karyawan untuk memberikan informasi terkini mengenai kemajuan dan tantangan apa pun yang perlu diatasi. Umpan balik yang diterima melalui komunikasi administratif membantu manajer membuat keputusan dan mengambil tindakan perbaikan untuk memastikan kelancaran operasi organisasi.

Pendekatan **teori neoklasik** menyatakan bahwa organisasi adalah sistem sosial dan bahwa perilaku individu dalam sistem ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kebutuhan, persepsi, dan sikap mereka. Komunikasi dipandang penting dalam menghubungkan individu-individu ini dan mempengaruhi perilaku mereka dalam mencapai tujuan organisasi. Teori neoklasik menekankan pentingnya saluran komunikasi informal yang didasarkan pada hubungan sosial dalam organisasi. Struktur hierarki dan saluran komunikasi formal sering kali menciptakan jarak antara karyawan dan manajemen, sehingga menyebabkan kurangnya kepercayaan dan pemahaman. Sebaliknya, saluran

Zakaria Lantang Sukirno¹, Setyowati Karyaningtyas², Alma Mandjusri³ & Des Hanafi⁴

komunikasi informal, seperti percakapan santai dan pertemuan tim, mendorong lingkungan yang lebih terbuka dan bersahabat, sehingga menghasilkan hubungan dan kepercayaan yang lebih baik di antara karyawan. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan kerja dan meningkatkan motivasi karyawan, sehingga mengarah pada peningkatan kinerja.

Teori neoklasik menganjurkan gaya kepemimpinan yang lebih partisipatif, di mana manajer melibatkan bawahannya dalam proses pengambilan keputusan dan berkomunikasi secara terbuka dengan mereka. Pendekatan kepemimpinan ini dapat menciptakan budaya organisasi yang lebih demokratis dan inklusif, dimana karyawan merasa dihargai dan dihormati. Hasilnya, moral dan komitmen karyawan terhadap organisasi cenderung meningkat. Teori neoklasik menganjurkan pendekatan penyelesaian masalah dalam manajemen konflik, dimana semua pihak yang terlibat mengomunikasikan keprihatinan mereka dan bekerja sama untuk menemukan solusi yang dapat diterima bersama.

Teori perilaku manajemen (behavioral) menekankan pentingnya memahami perilaku manusia di tempat kerja dan bagaimana hal itu mempengaruhi kinerja organisasi. Teori ini mengakui bahwa karyawan mempunyai kebutuhan dan motivasi yang berbeda, dan perilaku mereka dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kepribadian, sikap, dan persepsi mereka. Hal ini juga menyadari bahwa komunikasi yang efektif sangat penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang positif dan meningkatkan kinerja karyawan. Dengan demikian, komunikasi administratif dalam teori perilaku bukan hanya tentang penyampaian informasi, tetapi juga tentang membangun hubungan, memotivasi karyawan, dan menciptakan budaya kepercayaan dan kolaborasi.

Salah satu konsep penting dalam teori perilaku manajemen adalah pendekatan hubungan manusia, yang berfokus pada pemahaman kebutuhan dan motivasi karyawan. Menurut pendekatan ini, karyawan dipandang sebagai individu yang memiliki keinginan, aspirasi, dan emosi, dan bukan hanya sebagai roda penggerak dalam sebuah mesin. Pendekatan ini juga menekankan pentingnya komunikasi dalam membangun hubungan dan menumbuhkan rasa memiliki di antara karyawan. Artinya, komunikasi dalam organisasi tidak boleh dibatasi hanya pada arahan dan instruksi, namun juga mencakup peluang bagi karyawan untuk menyuarakan pendapat, kekhawatiran, dan umpan balik mereka. Konsep kunci lain dalam manajemen perilaku adalah efek Hawthorne, yang menyatakan bahwa perilaku karyawan dipengaruhi oleh perhatian dan minat yang ditunjukkan atasannya. Dengan kata lain, karyawan akan lebih termotivasi untuk bekerja ketika mereka merasa dihargai dan diapresiasi oleh manajernya. Hasilnya, komunikasi administratif dalam teori perilaku difokuskan pada penciptaan lingkungan kerja yang mendukung dan positif, dimana karyawan merasa diberdayakan dan termotivasi untuk memberikan yang terbaik.

Teori sistem terbuka memandang organisasi yang berinteraksi dengan lingkungannya, dan komunikasi adalah mekanisme yang melaluinya interaksi tersebut terjadi. Teori sistem terbuka menyatakan bahwa organisasi adalah entitas kompleks yang berinteraksi dengan lingkungan internal

dan eksternalnya, dan komunikasi yang efektif sangat penting bagi organisasi untuk beradaptasi dan berkembang dalam lingkungan yang dinamis ini. Dalam sistem terbuka, berbagai departemen dan individu perlu berkoordinasi dan berkolaborasi untuk mencapai tujuan organisasi. Komunikasi administratif memastikan bahwa semua pemangku kepentingan mendapat informasi yang baik dan memiliki pemikiran yang sama, menghindari konflik dan mendorong kerja sama. Dalam teori sistem terbuka, komunikasi bukan sekedar proses satu arah dari manajemen puncak hingga karyawan, melainkan aliran informasi multiarah ke seluruh organisasi.

Komunikasi administratif yang efektif dalam teori sistem terbuka memungkinkan organisasi untuk beradaptasi dan merespons perubahan dalam lingkungan eksternal mereka. Dengan menjaga jalur komunikasi terbuka dengan pemangku kepentingan eksternal seperti pelanggan, pemasok, dan badan pengatur, organisasi dapat mengumpulkan informasi berharga tentang tren pasar, preferensi konsumen, dan peraturan industri, yang dapat menginformasikan proses pengambilan keputusan dan upaya perencanaan strategis.

Berikutnya adalah perspektif **teori teknologi** manajemen dan organisasi. Elemen kunci dari teori teknologi organisasi manajemen adalah mendorong inovasi dan adaptasi untuk meningkatkan fungsi organisasi. Komunikasi administratif yang efektif memungkinkan terjadinya pertukaran ide dan informasi, serta menumbuhkan budaya inovasi. Hal ini juga memungkinkan organisasi untuk beradaptasi dengan cepat terhadap teknologi baru dan perubahan pasar, sehingga menciptakan keunggulan kompetitif. Perspektif ini juga berbicara tentang tantangan terhadap teknologi dalam manajemen dan organisasi. Ketergantungan yang berlebihan pada teknologi dan informasi yang berlebihan, yang dapat menghambat pengambilan keputusan dan komunikasi administratif yang efektif.

Teori administrasi politik melibatkan implementasi kebijakan publik dan pengelolaan sumber daya publik. Komunikasi administratif berperan sebagai pertukaran informasi, gagasan, dan pendapat dalam struktur organisasi suatu lembaga pemerintah baik melalui jalur komunikasi formal maupun informal. Komunikasi administratif sangat penting dalam administrasi politik karena memfasilitasi arus informasi. Instansi pemerintah bertanggung jawab untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menyebarkan informasi untuk membuat keputusan yang tepat. Melalui komunikasi, lembaga-lembaga politik dan pemerintah mendorong transparansi dan akuntabilitas dengan memberikan kesempatan kepada warga negara untuk mengakses informasi tentang kebijakan dan program pemerintah.

Aliran teori keunggulan dan kualitas manajemen menekankan keberlanjutan efisiensi, produktivitas, kualitas, penemuan kembali, dan keunggulan. Peters dan Waterman menekankan komunikasi yang intens dan mudah serta penghapusan hambatan untuk memacu interaksi. Karakteristik organisasi dapat mendorong komunikasi, dan dengan demikian produktivitas. Peran komunikasi untuk menciptakan kembali pemerintahan. Transformasi dari organisasi pemerintah yang

Zakaria Lantang Sukirno¹, Setyowati Karyaningtyas², Alma Mandjusri³ & Des Hanafi⁴

birokratis menjadi organisasi pemerintahan yang bersifat wirausaha memerlukan pembicaraan dan pendengaran yang luas dan intensif di dalam dan di luar organisasi-organisasi tersebut. Resep untuk pemerintahan wirausaha sendiri mempunyai implikasi besar dalam komunikasi.

Keberhasilan TQM (*Total Quality Management*) bergantung pada komitmen dan partisipasi individu dalam organisasi, mulai dari manajemen tingkat atas hingga karyawan lini depan. Ini menyediakan struktur untuk berbagi informasi, ide, dan umpan balik yang dapat mengarah pada perbaikan berkelanjutan. Komunikasi administratif dalam TQM, organisasi harus menetapkan rencana komunikasi terstruktur yang menguraikan metode dan saluran yang tepat untuk mengkomunikasikan informasi terkait kualitas. Rencana tersebut juga harus menjelaskan peran dan tanggung jawab manajemen tingkat atas dalam mengkomunikasikan tujuan dan harapan kualitas kepada karyawan. Organisasi harus secara konsisten mencari umpan balik dari karyawan melalui berbagai saluran komunikasi untuk memastikan bahwa kekhawatiran dan ide mereka didengar dan dipertimbangkan. Semua karyawan, dibekali dengan keterampilan yang diperlukan untuk berkomunikasi secara efektif satu sama lain dan dengan pemangku kepentingan eksternal.

Perspektif **teori fenomenologi** memberikan kontribusi terhadap pemahaman tentang komunikasi dengan menekankan peran penting interpretasi dan makna subjektif dalam komunikasi. Pandangan fenomenologis dalam hal ini lebih konsisten dengan kebijaksanaan konvensional dalam bidang komunikasi manajerial dan organisasi bahwa peran penerima lebih mendasar dalam komunikasi. Pendekatan fenomenologis telah membawa perspektif mendalam terhadap pengetahuan komunikasi secara keseluruhan, terutama mengenai pentingnya simbol dan interpretasi dalam perilaku manajerial dan organisasi. Penafsiran konstitusi dan dokumen atau alamat hukum dan politik lainnya melibatkan tingkat analisis ini. Kontribusi utama teori fenomenologis adalah fokus pada persepsi intersubjektif dalam individu.

Teori kritis organisasi dan manajemen cenderung memberi penekanan besar pada penalaran logis dan pemikiran kritis tentang kesenjangan dalam organisasi. Mereka mengkritik bentuk komunikasi administratif yang dominan dilakukan oleh pemerintah dan dunia usaha yang lebih fokus pada penyampaian, persuasi, pemaksaan, dan pengendalian. Bias nilai yang melekat dalam pemikiran instrumental tentang organisasi dan manajemen tidak ada bandingannya dalam masyarakat dan proses komunikasi tetap tidak setara. Untuk kajian kritis adalah tentang bagaimana mencapai kebebasan dan kesetaraan sosial. Dengan tindakan komunikatif, yang mengasumsikan adanya kesepakatan yang dapat dicapai melalui saling pengertian. Perjuangan difokuskan pada peningkatan kompetensi komunikasi administrasi untuk mengurangi dominasi kelas akibat distorsi komunikasi yang terjadi saat berkomunikasi dengan birokrasi dan di dalam birokrasi.

Pemikiran **postmodern** terkait organisasi dan manajemen mencakup pentingnya interpretasi, kritik terhadap rasionalisme, dan mempertanyakan kekuasaan dan status quo. Diskusi tentang metafora otak dan kekuasaan/konflik paling banyak membahas komunikasi. Komunikasi administrasi dalam

organisasi merupakan sistem pemrosesan informasi yang mampu merekonstruksi keseluruhan citra organisasi. Bagian lain dari postmodernisme mengenai organisasi sebagai kekuatan/konflik menekankan perlunya menciptakan jaringan komunikasi yang saling terkait yang dapat memberikan pemberitahuan awal mengenai perkembangan dan memberikan pengaruh antarpribadi untuk membentuk perkembangan tersebut. Hal ini menekankan bahwa imajinasi adalah tentang meningkatkan kemampuan kita untuk melihat dan memahami situasi dengan cara baru, menemukan gambaran baru untuk cara baru dalam berorganisasi, menciptakan pemahaman bersama, dan mengembangkan kapasitas untuk pengorganisasian diri yang berkelanjutan. Pentingnya makna bersama dan pemahaman bersama, teknologi informasi dan jaringan sebagai proses komunikasi administratif yang penting bagi organisasi yang kreatif dan efektif. Beragamnya kontribusi terhadap pemikiran postmodern menambah penekanan pada fundamentalitas penerimaan dan interpretasi dalam proses komunikasi administrasi, penggunaan media baru, dan perlunya wacana otentik untuk menggantikan komunikasi yang dimanipulasi secara hierarkis.

Berdasarkan penjelasan tentang evolusi pemikiran teori organisasi dan manajemen terkait dengan komunikasi administrasi di atas dapat dirangkum melalui tabel berikut :

Tabel Evolusi Teori Organisasi dan Manajemen dalam Komunikasi Administrasi

Era Pemikiran	Karya Teori
Classical	Scientific management (Taylor) POSDCORB (Gulick)
Neoclassical	The Functions of the Executive (Barnard) The Giving of Orders (Follett) The Administrative State (Waldo) Administrative Behavior (Simon)
Behavioral	Hawthorne studies (Mayo) XY theory (McGregor) Organizational performance (Likert)
Open System	Dynamic open system (Katz and Kahn) Boundary-spanning (Thompson)
Technological	Communication in mechanistic systems and organic system (Woodward) Structure technology and communication (Pugh, Perrow)
Political Administrative	Bureaucratic decision making (Downs) Administrative feedback (Kaufman and Couzens) On Leadership (Gardner)
Management Excellence and Quality	Z theory (Ouchi) Entrepreneurial government (Osborne and Gaebler) Total Quality Management (Deming)
Phenomenological	Subjective interpretation by administrative culture (Spinelli) Speech acts theory (Lanigan)
Critical	Communicative action (Habermas) Communication distortion and bureaucracies (Denhart)
Postmodern	Images of Organization (Morgan) Cybernetics (Morgan) Blueprints (Limerick and Cunningham)

(Dirangkum dari Garnett, 1997)

Zakaria Lantang Sukirno¹, Setyowati Karyaningtyas², Alma Mandjusri³ & Des Hanafi⁴

Sebagai pembahasan dari studi literatur dari tulisan-tulisan Carpenter, Garnett, Lohmann dan Lohman, Abu Naser dkk, dan Ahmed dkk, yang pertama adalah kita dapat memperoleh insight tentang apa dan bagaimana komunikasi administrasi sebagai suatu ilmu dan praktek. Hal dasar yang dapat diintisarikan dari mereka mulai dari definisi, jenis, signifikansi, fungsi, sampai dengan sekilas evolusi teori komunikasi administrasi. Tidak semua hal secara detail dituliskan oleh mereka. Karena itu tambahan referensi baik buku dan artikel penelitian disertakan untuk lebih menjelaskan pemikiran dari tulisan-tulisan tersebut. Berikutnya yang kedua, dari ragam definisi komunikasi administrasi yang diungkapkan dapat kita redefiniskan dalam dua arti komunikasi administrasi. Dasar dari pembagian tersebut dilatarbelakangi oleh pembagian arti administrasi oleh Ulbert Silalahi. Silalahi mendefinisikan administrasi dalam arti sempit merupakan kegiatan tata usaha sebagai pekerjaan internal yang melibatkan manusia (personil), sarana dan prasarana dalam kerangka kerja sama (Silalahi, 2003: 7). Sedangkan dalam arti luas, administrasi merupakan kerja sama yang dilakukan berdasarkan pembagian kerja dengan memanfaatkan sumber daya-sumber daya untuk mencapai tujuan yang merupakan hasil dari pengambilan keputusan sebagai kebijakan (Silalahi, 2003: 10-11). Dengan menggunakan kerangka pemikiran tersebut, maka redefinisi komunikasi administrasi bisa kita kelompokkan juga dalam arti sempit dan arti luas.

Hal ketiga yang dapat kita interpretasikan dari literatur-literatur tersebut adalah bahwa komunikasi administrasi merupakan integrasi antara disiplin ilmu administrasi dan ilmu komunikasi yang dipraktekkan dalam realita kehidupan organisasi. Praktek komunikasi ditujukan dan berfungsi untuk menjadikan praktek administrasi menjadi efektif. Konsep ilmu komunikasi dikawinkan dengan konsep ilmu administrasi demi pencapaian tujuan organisasi. Konsep disiplin ilmu komunikasi dan disiplin ilmu administrasi berrelasi dengan disiplin ilmu lain seperti psikologi, sosiologi, ekonomi, politik, dan sebagainya. Hal tersebut menjadi dasar pemikiran sebagai alasan untuk proposisi komunikasi administrasi merupakan hasil multidisiplineritas antara ilmu komunikasi dan administrasi.

Alasan berikutnya yang mendasari proposisi multidisiplineritas komunikasi dan administrasi adalah relasi teori-teori yang diaplikasikan untuk mengeksplorasikan, mendeskripsikan, dan mengeksplanasikan fenomena komunikasi administrasi. Dari linimasa evolusi pemikiran komunikasi administrasi yang berbasis dari teori organisasi dan manajemen yang umum dipakai dalam ilmu administrasi, lanskap teori-teori tersebut juga umum teraplikasikan dalam ranah komunikasi organisasi di disiplin ilmu komunikasi. Lanskap teori tersebut mengabstraksikan fenomena administrasi sekaligus fenomena komunikasi dalam organisasi. Maka dari itu semakin terbuktilah hubungan multidisipliner antara ilmu komunikasi dengan ilmu administrasi.

KESIMPULAN

Redefinisi komunikasi administrasi perlu dilakukan setelah kita memahami perjalanan pemikiran melalui studi literatur untuk memperoleh rangkuman pengetahuan baru dari kajian tersebut.

Redefinisi komunikasi administrasi menjadi arti sempit dan arti luas menjadi simpulan pertama dari studi literatur ini. Kemudian rangkuman tentang hal-hal yang berkenaan dengan komunikasi administrasi bisa menjadi pengantar pemahaman dasarnya. Eksplorasi evolusi teori komunikasi administrasi bisa diproposisikan sebagai bukti multidisiplineritas disiplin komunikasi dan administrasi.

Akan tetapi jenis studi literatur dengan analisis *traditional narrative* menghasilkan eksplorasi yang masih luas dan kurang mendalam sehingga memerlukan dokumentasi dan pendekatan review yang lain untuk memperdalam kajian komunikasi administrasi. Pendekatan *systematic review* atau *hermeneutic-phenomenological review* dapat dilakukan untuk riset pada masa mendatang. Deskripsi tentang teori-teori komunikasi administrasi di sini masih berbasis pada teori administrasi khususnya teori organisasi dan manajemen, sehingga memunculkan peluang di masa datang untuk penelusuran teori-teori disiplin ilmu komunikasi yang bisa mengabstraksikan fenomena-fenomena komunikasi administrasi. Komunikasi administrasi yang dibahas di sini masih bersifat umum dan luas. Kajian komunikasi administrasi akan lebih komprehensif jika nantinya membahas ranah administrasi yang lebih spesifik seperti administrasi negara, administrasi publik, administrasi bisnis, administrasi pendidikan, administrasi kesehatan, dan administrasi lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abu Naser, Samy S., Mazen J. Al Shobaki, Tarek M. Ammar. *Impact of Communication and Information on the Internal Control Environment in Palestinian Universities*. International Journal of Hybrid Information Technology Vol. 10, No.11 (2017), pp. 41-60 <http://dx.doi.org/10.14257/ijhit.2017.10.11.05>
- Ahmeda, Wasan Yahia, Suaad Adnan Noaman Al-Shammarib, Suhair Kadhim Fadhil. *The Role of Administrative Communication Systems and Techniques in Serving Decision Making : A Practical Case at the First Rusafa General Directorate of Education*. International Journal of Innovation, Creativity and Change. Volume 14, Issue 7, 2020 www.ijcc.net
- Al Shobaki, Mazen J. *Administrative Communication and Its Impact on Improving the Efficiency of Decision Support Systems in Palestinian Higher Education Institutions*. International Journal of Academic Information Systems Research (IJAIRS) ISSN: 2643-9026 Vol. 6 Issue 4, April - 2022, Pages:1-18 www.ijeais.org/ijairs
- Argenti, Paul A. (2023). *Corporate Communication, Eight Edition*. New York : McGraw-Hill
- Babbie, Earl. (2021). *The Practice of Social Research, Fifteenth Edition*. Boston : Cengage
- Bryman, Alan, Edward Bell. (2019). *Social Research Methods, Fifth Canadian Edition*. Ontario : Oxford University Press
- Efron, Sara Efrat, Ruth Ravid. (2019). *Writing the Literature Review : A Practical Guide*. New York : The Guilford Press
- Garnett, James L., Alexander Kouzmin (edited by). (1997). *Handbook of Administrative Communication*. New York : Marcel Dekker
- Greetham, Bryan. (2021). *How to Write Your Literature Review*. London : Red Globe Press
- Kurpas, Sebastian, Christoph Meyer, Michael Brüggemann. (2011). *The External Communication Activities, Tools And Structures of The European Commission : Lessons Learned and New Avenues*. Centre for European Policy Studies : Brussels

Zakaria Lantang Sukirno¹, Setyowati Karyaningtyas², Alma Mandjusri³ & Des Hanafi⁴

- Li, Quan, Wenbo Wei, Nian Xiong, Daici Feng, Xinyue Ye, Yongsheng Jiang. *Social Media Research, Human Behavior, and Sustainable Society*. Sustainability 2017, 9, 384; doi:10.3390/su9030384 www.mdpi.com/journal/sustainability
- Locker, Kitty O., Donna Kienzler. (2015). *Business and Administrative Communication, Eleventh Edition*. New York : McGraw-Hill
- Lohmann, Roger A., Nancy Lohmann. (2002). *Social Administration*. New York : Columbia University Press
- Mazzei, Alessandra. *A Multidisciplinary Approach for a New Understanding of Corporate Communication*. Corporate Communications: An International Journal Vol. 19 No. 2, 2014 pp. 216-230 DOI 10.1108/CCIJ-12-2011-0073
- Neuman, W. Lawrence. (2014). *Social Research Methods : Qualitative and Quantitative Approaches, Seventh Edition*. Essex : Pearson
- Okon, Patrick Ene. *The Role of Communication in the Effective Administration of Local Governments in Cross River State of Nigeria*. Public Policy and Administration Research Vol. 7, No. 7, 2017. ISSN 2224-5731(Paper) ISSN 2225-0972(Online)
- Owino, Daniel, Lazarus Millan Okello. *Effectiveness of Internal Communication Strategies at Lake Victoria North Water Services Board*. The International Journal of Humanities & Social Studies ISSN 2321 - 9203. Vol 8 Issue 10 DOI No.: 10.24940/theijhss/2020/v8/i10/HS2010-044 October, 2020
- Rogala, Anna, Sylwester Bialowas. (2016). *Communication in Organizational Environments : Functions, Determinants and Areas of Influence*. London : Palgrave Macmillan
- Šakytė-Statnickė, Gita, Laurencija Budrytė-Ausiejienė, Ineta Luka, Valerija Drozdova. *Internal and External Communication between Employees of Different Generations : Emerging Problems in Lithuanian, Latvian, and Swedish Tourism Organizations*. Journal Of Tourism And Services Issue 26, volume 14, ISSN 1804-5650 (Online)
- Salim, Adilu Mussa. *Internal Communications and Organization Performance in Zanzibar Public Institutions*. Asian Journal of Economics, Business and Accounting 22(20): 1-15, 2022 ; Article no.AJEBA.89017 ISSN: 2456-639X
- Silalahi, Ulbert. (2003). *Studi tentang Ilmu Administrasi : Konsep, Teori dan Dimensi*. Bandung : Sinar Baru Algensindo
- Stengler, Erik. *A Comprehensive and Multidisciplinary Approach to Science Communication*. Journal of Science Communication 19(03)(2020)R02. <https://doi.org/10.22323/2.19030702>
- Torres S., Maria G., Marcelo A. Rangel R. *Administration: Science, Art or Technique? A Reflective Look at the Epistemological Status of the Administration*. Global Journal of Management and Business Research : Administration and Management. Volume 23 Issue 1 Version 1.0 Year 2023. Online ISSN: 2249-4588 & Print ISSN: 0975-5853