



ITKeSMu SIDRAP
Institut Teknologi Kesehatan dan Sains Muhammadiyah Sidrap

2022

PERENCANAAN WILAYAH KESEHATAN



DR. ISHAK KENRE, SKM., M.KES
NIDN : 0904077502

☎ 082386686675

✉ ishakkenre2020@gmail.com

📘 Ishak Kenre

📷 @ishakkenre75



BAB IV

PENGERAKAN DAN PELAKSANAAN (*ACTUATING*)

Tujuan umum

Secara umum, pada bab ini bertujuan untuk menjelaskan tentang pergerakan dan pelaksanaan (*actuating*).

Tujuan khusus

Adapun tujuan khusus pada bab ini adalah:

1. Mampu menjelaskan tentang tujuan fungsi aktuasi
2. Mampu menjelaskan tentang faktor penghambat fungsi aktuasi
3. Mampu menjelaskan tentang kepemimpinan
4. Mampu menjelaskan tentang aspek komunikasi dalam organisasi

A. Tujuan Fungsi Aktuasi

Aktuasi adalah kata lain dari *direction* (bimbingan) dan merupakan fungsi manajemen yang tidak dapat dilepaskan dari

beberapa fungsi manajemen lainnya, serta saling berhubungan erat. *Aktuasi, direction, motivating, dan influencing* disepakati untuk mempunyai pengertian yang sama yaitu gerak pelaksanaan yang diarahkan untuk mewujudkan tujuan organisasi. Jadi, *actuating* artinya menggerakkan orang-orang agar mau bekerja dengan sendirinya atau dengan kesadaran secara bersama-sama untuk mencapai tujuan yang dikehendaki secara efektif (Disman, 2013).

Definisi fungsi penggerakkan menurut para ahli adalah sebagai berikut (Disman, 2013):

1. Drs. Malayu Hasibuan

Pengerakkan/pengarahan adalah mengarahkan semua karyawan agar mau bekerja sama dan bekerja efektif dalam mencapai tujuan perusahaan.

2. G.R.Terry

Actuating is setting all members of the group to want to achieve and to strive to achieve the objective willingly and keeping with the managerial planning and organizing efforts.

3. Koontz dan O'Donnel

Directing and leading are the interpersonal aspects of managing by which subordinate are led to understand dan contribute effectively and efficiency to the attainment of enterprise objectives.

4. Muninjaya

Penggerakkan adalah hubungan antara aspek-aspek individual yang ditimbulkan oleh adanya pengaturan terhadap bawahan-bawahan untuk dapat dipahami dan pembagian pekerjaan yang efektif untuk tujuan perusahaan yang nyata.

Fungsi aktuasi merupakan usaha untuk menciptakan iklim kerja sama di antara staf pelaksana program sehingga tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien. Fungsi aktuasi tidak terlepas dari fungsi manajemen lainnya. Fungsi penggerak dan pelaksanaan dalam istilah lainnya yaitu *actuating* (memberi bimbingan), *motivating* (membangkitkan motivasi), *directing* (memberikan arah), *influencing* (mempengaruhi) dan *commanding* (memberikan komando atau perintah). Jadi, penggerakkan adalah kegiatan yang dilakukan oleh pimpinan untuk membimbing, menggerakkan, mengatur segala kegiatan yang telah diberi tugas dalam melaksanakan sesuatu kegiatan usaha. Penggerakkan dapat dilakukan dengan cara persuasif atau bujukan dan instruktif, tergantung bagaimana cara yang paling efektif. Penggerakkan dapat dikatakan efektif, jika dipersiapkan dan dikerjakan dengan baik serta benar oleh karyawan yang ditugasi untuk itu (Disman, 2013).

Pada dasarnya ruang lingkup pelaksanaan fungsi aktuasi berpusat pada pengelolaan sumber daya manusia. Tujuan utama dilakukannya aktuasi adalah untuk terciptanya kerjasama yang lebih efisien, berkembangnya kemampuan, dan keterampilan anggota serta timbulnya perasaan untuk menyukai pekerjaan yang dilakukan. Semua ini ditentukan

dan sangat tergantung pada kemampuan dari para manajer. Para manajer harus menunjukkan, dalam tingkah laku maupun melalui keputusan-keputusan yang ditetapkan, bahwa manajer memberi perhatian yang besar terhadap anggotanya. Selain memperhatikan kepentingan anggotanya manajer dituntut mampu menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan para anggota, menciptakan, dan memelihara suasana serta lingkungan kerja yang memuaskan dan menyadarkan para anggota mengenai pentingnya peranan mereka masing-masing dalam usaha mencapai tujuan. Untuk menggerakkan dan mengarahkan sumber daya manusia dalam organisasi, peranan kepemimpinan (*leadership*), motivasi staf, kerja sama dan komunikasi antar staf merupakan hal pokok yang perlu mendapat perhatian paramanajer organisasi (Disman, 2013).

Fungsi aktuasi haruslah dimulai pada diri manajer selaku pimpinan organisasi. Manajer yang ingin berhasil menggerakkan karyawannya agar bekerja lebih produktif, harus memahami dan menerapkan ilmu psikologi, ilmu komunikasi, kepemimpinan dan sosiologi. Seorang manajer harus mampu bersikap yaitu objektif dalam menghadapi berbagai persoalan organisasi melalui pengamatan, objektif dalam menghadapi perbedaan dan persamaan karakter stafnya baik sebagai individu maupun kelompok manusia. Manajer mempunyai tekad untuk mencapai kemajuan, peka terhadap lingkungan dan adanya kemampuan bekerja sama dengann orang lain secara harmonis (Brantas, 2009). Tujuan fungsi aktuasi lainnya adalah (Brantas, 2009):

1. Menciptakan kerja sama yang lebih efisien.
2. Mengembangkan kemampuan dan keterampilan staf.
3. Menumbuhkan rasa memiliki dan menyukai pekerjaan.
4. Mengusahakan suasana lingkungan kerja yang meningkatkan motivasi dan prestasi kerja staf.
5. Membuat organisasi berkembang secara dinamis.

B. Faktor Penghambat Fungsi Aktuasi

Kegagalan manajer menumbuhkan motivasi staf merupakan hambatan utama fungsi aktuasi. Hal ini dapat terjadi karena manajer kurang memahami hakekat perilaku dan hubungan antar manusia. Seorang manajer yang berhasil akan menggunakan pengetahuannya tentang perilaku manusia untuk menggerakkan sifatnya agar bekerja secara optimal dan produktif. Salah seorang pelopor yang memperkenalkan teori perilaku manusia adalah *Abraham H. Maslow*, teorinya membahas tentang jenjang (tingkatan) kebutuhan manusia (*hierarchy of needs*) yaitu sebagai berikut (Maslow, 1984):

1. Kebutuhan untuk keseimbangan faal (*physical needs*) kebutuhan untuk melangsungkan kehidupan, seperti makanan, minuman, tidur, istirahat dan seksual.
2. Kebutuhan untuk rasa aman dan tenteram (*security needs*) kebutuhan yang ada kaitannya dengan kepastian untuk hidup yang bebas dari ancaman dan bahaya dari sudut ekonomi sosial.
3. Kebutuhan untuk diterima lingkungan sosialnya (*social needs*) Kebutuhan seseorang sebagai anggota kelompok

simpati yang dicintai dan disayangi. Kebutuhan sosial ini disebut juga nama *the belonging and love needs*.

4. Kebutuhan untuk di akui (*self esteem needs*) Kebutuhan status, kehormatan, pengakuan, gengsi, sukses mencapai kedudukan dan status sosial yang lebih tinggi.
5. Kebutuhan untuk menunjukkan kemampuan diri (*self actualization needs*) Kebutuhan untuk melakukan sesuatu sesuai dengan bakatnya, ingin berprakarsa, mengeluarkan idea, dan gagasan kebutuhan penampilan diri ini disebut juga dengan *realization needs*.

C. Kepemimpinan

Kepemimpinan adalah kemampuan seseorang untuk mempengaruhi perubahan perilaku orang lain, baik langsung maupun tidak langsung. Seorang manajer yang ingin kepemimpinanya baik, maka pemimpin tersebut harus (Muninjaya, 2004):

1. Memotivasi dirinya sendiri untuk bekerja dan peka terhadap lingkungan.
2. Memiliki Kepekaan yang tinggi terhadap permasalahan organisasi dan komitmen tinggi untuk memecahkannya. Pemimpin harus selalu merasa ditantang untuk mengatasi hambatan yang akan menjadi penghalang tercapainya tujuan organisasi yang ia pimpin.
3. Menggerakkan atau memotivasi staf agar mereka mau sadar.

4. Melaksanakan tugas-tugas pokok organisasi sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawab yang melekat pada setiap tugas tersebut.

Adapun fungsi-fungsi kepemimpinan adalah sebagai berikut (Muninjaya, 2004):

1. Pengambilan keputusan dan merealisasi keputusan itu.
2. Pendelegasian wewenang dan pembagian kerja kepada para bawahan.
3. Meningkatkan daya guna dan hasil guna semua unsur manajemen (6M).
4. Memotivasi bawahan, supaya bekerja efektif dan bersemangat.
5. Pemrakarsa, penggiatan, dan pengendalian rencana.
6. Mengkoordinasi dan mengintegrasikan kegiatan-kegiatan bawahan.
7. Mengembangkan imajinasi, kreativitas dan loyalitas bawahan.
8. Penilaian prestasi dan pemberian teguran atau penghargaan kepada bawahan.
9. Pengembangan bawahan melalui pendidikan dan pelatihan.
10. Melaksanakan pengawasan melekat (waskat) dan tindakan-tindakan perbaikan jika perlu.

Adapun unsur-unsur kepemimpinan adalah sebagai berikut (Muninjaya, 2004):

1. Pemimpin (*leader-head*) adalah orang yang memimpin.
2. Bawahan (pengikut) adalah orang-orang yang dipimpin.
3. Organisasi adalah alat dan wadah untuk melakukan kepemimpinan.
4. Tujuan (*objective*) adalah sasaran yang ingin dicapai.
5. Lingkungan adalah internal dan eksternal perusahaan.

Ada beberapa batasan tentang kepemimpinan, antara lain (Kuntoro, 2010):

1. Kepemimpinan adalah perpaduan berbagai perilaku yang dimiliki seseorang sehingga orang tersebut mempunyai kemampuan untuk mendorong orang lain bersedia dan dapat menyelesaikan tugas-tugas tertentu yang dipercayakan kepadanya (*Ordway Tead*).
2. Kepemimpinan adalah suatu proses yang mempengaruhi aktifitas seseorang atau sekelompok orang untuk mau berbuat dan mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan (*Stogdill*).

Dapat dipahami dari batasan di atas bahwa kepemimpinan akan muncul apabila ada seseorang yang karena sifat-sifat dan perilakunya mempunyai kemampuan untuk mendorong orang lain untuk berpikir, bersikap, dan ataupun berbuat sesuatu sesuai dengan apa yang diinginkannya (Kuntoro, 2010).

1. Gaya Kepemimpinan Diktator

Pada gaya kepemimpinan diktator (*dictatorial leadership style*) ini upaya mencapai tujuan dilakukan dengan menimbulkan ketakutan serta ancaman hukuman. Tidak ada hubungan dengan bawahan, karena mereka dianggap hanya sebagai pelaksana dan pekerja saja.

2. Gaya Kepemimpinan Autokratis

Pada gaya kepemimpinan ini (*autocratic leadership style*) segala keputusan berada di tangan pemimpin. Pendapat atau kritik dari bawahan tidak pernah dibenarkan. Pada dasarnya sifat yang dimiliki sama dengan gaya kepemimpinan diktator tetapi dalam bobot yang agak kurang.

3. Gaya Kepemimpinan Demokratis

Pada gaya kepemimpinan demokratis (*democratic leadership style*) ditemukan peran serta bawahan dalam pengambilan keputusan yang dilakukan secara musyawarah. Hubungan dengan bawahan dibangun dengan baik. Segi positif dari gaya kepemimpinan ini mendatangkan keuntungan antara lain: keputusan serta tindakan yang lebih obyektif, tumbuhnya rasa ikut memiliki, serta terbinanya moral yang tinggi. Sedangkan kelemahannya: keputusan serta tindakan kadang-kadang lambat, rasa tanggung jawab kurang, serta keputusan yang dibuat terkadang bukan suatu keputusan yang terbaik.

4. Gaya Kepemimpinan Laissez-Faire

Pada gaya kepemimpinan santai (*Laissez-Faire leadership style*) ini peranan pimpinan hampir tidak terlihat karena segala keputusan diserahkan kepada bawahan, jadi setiap anggota organisasi dapat melakukan kegiatan masing-masing sesuai dengan kehendak masing-masing pula.

Macam-macam wewenang pemimpin adalah sebagai berikut (Siagaan, 2004):

1. *Formal authority* (wewenang resmi) adalah wewenang yang sah dan legal yang dimiliki oleh seorang pemimpin, karena kedudukannya dalam suatu perusahaan. Dalam wewenang resmi ini kepemimpinan dapat memerintah, memotivasi dan mempengaruhi tingkah laku bawahannya sesuai dengan keinginannya, jika perlu memberikan hukuman. Wewenang kepemimpinan ini berasal dari:
 - a. *Top down authority*, adalah wewenang yang berasal dari kekuasaan pemimpin puncak turun ke pimpinan yang lebih rendah.
 - b. *Bottom-up authority*, adalah wewenang yang berdasarkan diri pada teori penerimaan (*acceptance theory*).
2. *Personality authority* (kewibawaan) adalah wewenang karena wibawa yang dimiliki seseorang pemimpin.

D. Aspek Komunikasi dalam Organisasi

Komunikasi merupakan salah satu hal yang penting dalam penggerakan staf disuatu organisasi. Selain itu, komunikasi

merupakan hal yang terpenting dalam manajemen, karena proses manajemen baru terlaksana, jika komunikasi dilakukan. Berikut pengertian-pengertian mengenai komunikasi menurut para ahli (Siagaan, 2004):

1. Henry Clay Lindgren mengatakan bahwa *effective leadership means effective communication* atau kepemimpinan yang efektif berarti komunikasi yang efektif.
2. Drs. H. Malayu S.P Hasibuan menyebutkan bahwa komunikasi adalah suatu alat untuk menyampaikan perintah, laporan, berita, ide, pesan atau informasi dari komunikator kepada komunikan agar diantara mereka terdapat interaksi.
3. Harold Koontz dan Cyril O'Donnel menyebutkan bahwa komunikasi digambarkan sebagai pemindahan informasi dari seseorang ke orang lain terlepas dari percaya atau tidak. Tetapi informasi yang ditransfer tentulah harus dipahami si penerima.

Komunikasi organisasi meliputi aspek-aspek, yaitu: Pertama, Peristiwa komunikasi, berkaitan dengan seberapa jauh informasi diciptakan, ditampilkan, dan disebarkan ke seluruh bagian dalam organisasi (Pace dan Faules, 2001). Dalam konteks komunikasi organisasi mengolah dan memproses informasi tersebut menurut Pace dan Faules (2001) ada lima faktor penting yang harus diperhatikan agar organisasi berjalan efektif. Ke lima faktor tersebut, yaitu (1) kualitas media informasi, (2) aksesibilitas informasi, (3)

penyebaran informasi, (4) beban informasi, dan (5) ketepatan informasi (Pace & Faules, 2001).

1. Kualitas media informasi berkaitan dengan penerbitan, petunjuk tertulis, laporan, surat elektronik (e-mail), video conferencing, voice messaging, faksimail, papan buletin komputer, dan media lainnya yang dipergunakan dalam organisasi. Jika faktor-faktor tersebut dinilai menarik, tepat, efisien, dan dapat dipercaya, umumnya para pegawai cenderung menyatakan kebanggaannya dalam bentuk kualitas *output* organisasi.
2. Aksesibilitas informasi berkaitan dengan seberapa jauh informasi tersedia bagi para anggota organisasi dari berbagai sumber dalam organisasi. Sumber-sumber informasi dalam organisasi yang dimaksud menurut Pace dan Faules (2001) seperti rekan sekerja, bawahan, pimpinan langsung atau tidak langsung, selentingan (*grapevine*) penyelia langsung, dan juga dari informasi tertulis. Mitchell & Larson (1987) menyebutkan ada lima jenis informasi yang dapat diakses dari atasan oleh para bawahannya, yaitu: (a) *Job Instruction. Directives stating what should be done and/or how to do it.* (b) *Job rationale. Information designed to produce an understanding of the task and its relationship to other organizational task.* (c) *Procedures and practices. Information about regulations, policies, and benefits.* (d) *Performance feed back. Information about how well an individual, group, or organizational unit is performing.* (e) *Indoctrinations of goals. Information of an ideological nature*

design to inculcate a sense of mission (Mitchell & Larson, 1987).

3. Penyebaran informasi berkaitan dengan seberapa jauh informasi disebarkan keseluruh bagian dalam organisasi dan bagaimana pula menerima informasi dari seluruh bagian organisasi. Purwanto (2003) mengemukakan bagi organisasi yang berskala kecil yang hanya memiliki beberapa pegawai, maka penyampaian informasi dapat dilakukan secara langsung kepada para pegawainya, tetapi bagi organisasi yang berskala besar yang memiliki ratusan bahkan ribuan pegawai, maka penyampaian informasi kepada mereka merupakan suatu pekerjaan yang cukup rumit yang pada pelaksanaannya akan membentuk suatu pola yang disebut pola komunikasi (*patterns of communications*). Pola komunikasi ini dapat dibedakan ke dalam saluran komunikasi formal (*formal communications channel*) dan saluran komunikasi non formal (*informal communications channel*). Dalam kaitannya dengan proses penyampaian informasi dari pimpinan kepada bawahan, maka pola transformasi informasinya dapat berbentuk komunikasi dari atas ke bawah, komunikasi dari bawah ke atas, komunikasi horizontal, dan komunikasi diagonal Purwanto (2003).
4. Beban Informasi. Menurut Pace dan Faules (2001) beban informasi berkaitan dengan seberapa jauh para anggota organisasi merasa bahwa mereka menerima informasi lebih banyak atau kurang daripada yang dapat mereka

tangani atau yang mereka perlukan agar dapat berfungsi secara efektif.

5. Ketepatan Informasi. Menurut Pace dan Faules (2001) ketepatan informasi berkaitan dengan seberapa jauh informasi yang diketahui anggota organisasi tentang suatu informasi tertentu dibandingkan dengan jumlah bit informasi sesungguhnya di dalam suatu informasi. Ketepatan informasi (*information fidelity*) dalam komunikasi organisasi berkaitan dengan kecermatan. Artinya, sejauhmana para anggota organisasi memahami jumlah informasi yang didistribusikan kepada mereka sesuai dengan jumlah informasi yang sesungguhnya ada dalam pesan tertentu.

Kedua, iklim komunikasi organisasi. Pace dan Faules (2001) mengatakan iklim komunikasi organisasi terdiri dari persepsi-persepsi atas unsur-unsur organisasi dan pengaruh unsur-unsur tersebut terhadap komunikasi. Pengaruh ini didefinisikan, disepakati, dikembangkan, dan dikokohkan secara berkesinambungan melalui interaksi dengan anggota organisasi lainnya. Dalam melakukan interaksi, pimpinan organisasi sebagai seorang komunikator harus dapat memilih metode dan teknik komunikasi yang disesuaikan dengan situasi pada waktu komunikasi dilancarkan sehingga tercapai kepuasan atas komunikasi atau tercipta iklim komunikasi organisasi yang menyenangkan. Iklim komunikasi merupakan citra makro bagi organisasi (Pace & Faules, 2001).

Ketiga, kepuasan komunikasi organisasi. Pace dan Faules (2001) mengungkapkan bahwa istilah kepuasan komunikasi

digunakan untuk menyatakan keseluruhan tingkat kepuasan yang dirasakan pegawai dalam lingkungan total komunikasinya. Delapan dimensi kepuasan komunikasi yaitu sebagai berikut: (1) Sejauhmana komunikasi dalam organisasi memotivasi dan merangsang para pegawai untuk memenuhi tujuan organisasi dan untuk berpihak kepada organisasi. (2) Sejauhmana para penyelia terbuka pada gagasan, mau mendengarkan dan menawarkan bimbingan untuk memecahkan persoalan-persoalan yang berkaitan dengan pekerjaan. (3) Sejauhmana pra individu menerima informasi tentang lingkungan kerja saat itu. (4) Sejauhmana pertemuan-pertemuan diatur dengan baik, pengarahan tertulis singkat dan jelas, dan jumlah komunikasi, dalam organisasi cukup. (5) sejauhmana terjadinya desas-desus dan komunikasi horizontal yang cermat dan mengalir bebas. (6) Sejauhmana informasi tentang organisasi sebagai suatu keseluruhan memadai. (7) Sejauhmana para bawahan responsif terhadap komunikasi ke bawah dan memperkirakan kebutuhan penyelia. (8) Sejauh mana pegawai merasa bahwa mereka mengetahui bagaimana mereka dinilai dan bagaimana kinerja mereka dihargai (Pace & Faules, 2001).

Tujuan Komunikasi, yaitu untuk memberikan perintah, laporan, informasi, ide, saran, dan menjalin hubungan-hubungan dari seorang komunikator kepada komunikan atau penerimanya. Adapun unsur-unsur komunikasi adalah sebagai berikut (Hasibuan, 2006):

1. Komunikator (pemberi=*giver*), yaitu orang yang menyampaikan pesan komunikasi itu.

2. Pesan, yaitu informasi, perintah, laporan, berita dan lain-lainnya yang disampaikan itu.
3. Saluran (simbolis=*channel*), yaitu orang yang menerima pesan komunikasi tersebut.
4. Komunikan (penerima = *receiver*), yaitu orang yang menerima komunikasi tersebut.
5. *Feedback (action)*, yaitu reaksi yang ditimbulkan oleh komunikasi itu.

Adapun fungsi-fungsi komunikasi adalah sebagai berikut (Hasibuan, 2006):

1. *Instructive*, yaitu komunikasi dalam hal ini berfungsi untuk memberikan perintah dari atasan kepada bawahannya.
2. *Evaluative*, yaitu komunikasi berfungsi untuk menyampaikan laporan dari bawahan kepada atasannya.
3. *Informative*, yaitu komunikasi dalam hal ini berfungsi untuk menyampaikan informasi, berita dan pesan- pesan.
4. *Influencing*, yaitu komunikasi dalam hal ini berfungsi untuk memberikan saran-saran , nasihat- nasihat dari seseorang kepada orang lain.

Adapun ruang lingkup komunikasi adalah sebagai berikut (Siagaan, 2004):

1. *Public communication* (komunikasi massa) adalah komunikasi dalam arti luas, artinya pesan komunikasi itu ditujukan kepada masyarakat luas, baik yang dikenal maupun tidak.

2. *Business communication* adalah komunikasi dalam arti sempit, artinya pesan komunikasi itu dilakukan dalam suatu perusahaan atau organisasi.

Tipe-tipe komunikasi adalah sebagai berikut (Siagaan, 2004):

1. Komunikasi formal (*formal communication*) adalah komunikasi dalam organisasi formal, pesannya instructive dan evaluative yang dilakukan mengikuti rangkaian hierarki formal organisasi serta hubungannya dengan tugas-tugas dan tanggung jawab.
2. Komunikasi informal (*informal communication=the grapevine*=pohon anggur) adalah komunikasi dalam organisasi informal atau formal. Pesan komunikasinya berfungsi *informative* dan *evaluative*, jadi tidak berhubungan dengan tugas dan tanggung jawab.

Adapun metode-metode dalam komunikasi adalah (Siagaan, 2004):

1. Komunikasi langsung
2. Komunikasi tidak langsung
3. Komunikasi searah
4. Komunikasi dua arah

Hambatan-hambatan komunikasi adalah sebagai berikut (Siagaan, 2004):

1. Hambatan semantis, yaitu hambatan karena bahasa, kata-kata atau kalimat-kalimat yang dipergunakan penafsirannya banyak.

2. Hambatan teknis, yaitu hambatan yang disebabkan oleh alat-alat teknis yang dipergunakan untuk berkomunikasi yang baik.
3. Hambatan boilogis, yaitu hambatan yang ditimbulkan oleh kurang baiknya panca indra komunikator/komunikan, misalnya gagu/tuli.
4. Hambatan psikologis, yaitu hambatan kejiwaan yang disebabkan perbedaan status dan keadaan.
5. Hambatan kemampuan, yaitu hambatan yang disebabkan komunikan kurang mampu menangkap dan menafsirkan pesan komunikasi, sehingga dipersepsi serta dilakukan salah.

Manajer dalam proses manajemen selalu memperlakuk komunikasi untuk memerintah, mengkoordinasi, dan menerima laporan. Manajer yang efektif, jika komunikasinya berjalan efektif. Jika komunikasi efektif maka pelaksanaan tugas-tugas akan benar dan pemborosan dapat dikurangi. Jadi, peranan komunikasi dalam proses manajemen sangat menentukan berhasil atau tidaknya seorang manajer mencapai tujuan organisasi (Siagaan, 2004).

