

**MODUL KOMUNIKASI PUBLIK  
PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS**



**Lembaga Administrasi Negara  
Republik Indonesia  
2019**

Hak Cipta © Pada:

Lembaga Administrasi Negara Edisi Tahun 2019

**Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia**

**Jl. Veteran No. 10 Jakarta 10110**

**Telp. (62 21) 3868201-06 Ext. 193, 197**

**Fax. (62 21) 3800188**

## **DIAGNOSA ORGANISASI**

**Modul Pelatihan Kepemimpinan Administrator**

**TIM PENGARAH SUBSTANSI:**

1. Dr. Adi Suryanto, M.Si
2. Dr. Muhammad Taufiq, DEA
3. Erna Irawati, S.Sos., M.Pol., Adm

## **TIM PENULIS MODUL:**

1. Erfi Muthmainah, S.Sos., MA
2. Dra. Idha Saftawaty, M.Ed Mgmt

**REKA CETAK : .....**

**COVER : ....**

**Jakarta - LAN - 2019**

**ISBN: .....**

## KATA PENGANTAR

Arah pembangunan SDM Aparatur ditujukan pada SDM Aparatur yang memiliki integritas, profesional, netral dan bebas dari intervensi politik, bersih dari praktik KKN, mampu menyelenggarakan pelayanan publik bagi masyarakat dan mampu menjalankan peran sebagai unsur perekat persatuan dan kesatuan bangsa berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Selain itu, pembangunan SDM juga diarahkan agar mampu beradaptasi terhadap perubahan global yang sangat dinamis. Oleh karena itu, penyiapan SDM Aparatur ke depan harus diarahkan pada peningkatan daya saing yang komprehensif baik terkait penguatan teknologi, infrastruktur, dan sistem, maupun penguatan terhadap penguasaan pengetahuan, *networking*, dan kolaborasi. Kunci keberhasilan dari semua unsur tersebut terletak pada kualitas sumber daya manusia yang akan berperan sebagai penggerak utamanya.

Perubahan mendasar yang saat ini sedang terjadi di dunia yaitu Revolusi Industri 4.0 dimana teknologi informasi menjadi hal yang tidak dapat dipisahkan dari kegiatan sehari-hari juga membawa pengaruh terhadap pengembangan kompetensi ASN. Perkembangan teknologi informasi mengubah *business process* di segala bidang dan menjadikan kegiatan yang semula dilakukan secara manual dapat dilakukan melalui teknologi informasi. Dalam dunia bisnis, pelaku usaha tidak perlu memiliki modal yang berwujud untuk dapat memulai sebuah bisnis sedangkan dari konsumen segala transaksi dapat dilakukan melalui online. Untuk berbelanja, orang tidak perlu datang ke supermarket untuk mendapatkan barang yang dibutuhkan, namun dengan berbagai aplikasi, barang yang dibutuhkan tersebut dapat diantarkan langsung ke depan pintu rumah.

Demikian juga dengan pembelajaran, orang tidak perlu datang ke tempat pelatihan, namun tetap dapat mengikuti

pembelajaran melalui model pembelajaran *e-learning*. Hal ini tentu membawa pengaruh perubahan *mindset* dalam pengembangan kompetensi ASN dimana pembelajaran jarak jauh melalui *e-learning* menjadi hal yang tidak dapat dihindarkan. Wajah kediklatan yang terjadi diperkaya dengan perubahan *business process* dari manual ke online yang mengubah sistem kediklatan lama yang lebih mengutamakan pembelajaran tatap muka dan di dalam kelas menjadi pembelajaran mandiri, jarak jauh dan tidak di dalam kelas.

Lembaga Administrasi Negara sebagai Instansi Pembina Pelatihan harus melakukan berbagai penyesuaian sesuai dengan tuntutan zaman. Memenuhi tuntutan tersebut maka perubahan mendasar dalam penyiapan kompetensi bagi Pejabat Pengawas telah dilakukan oleh Lembaga Administrasi Negara melalui perubahan kurikulum dan bahan ajar.

Pembelajaran Pelatihan Kepemimpinan Pengawas terdiri dari 5 (lima) Agenda: *Self Mastery*, Pengendalian Pelayanan, Inovasi Pelayanan Publik, Pemberdayaan Tim, dan Aktualisasi Kepemimpinan. Setiap agenda terdiri dari beberapa mata pelatihan yang berbentuk bahan ajar. Bahan ajar pelatihan kepemimpinan terdiri dari modul, bahan tayang serta bahan bacaan yang disajikan melalui *e-learning*. Bahan ajar Pelatihan Kepemimpinan merupakan acuan minimal bagi para pengajar sebagai wujud respon tantangan eksternal serta perubahan zaman yang dinamis. Para pengajar dapat memperkaya bahan ajar dengan variasi metode penyampaian bahan ajar maupun penambahan bahan ajar melalui media pembelajaran lainnya (film, studi kasus dll).

Akhir kata, kami atas nama Lembaga Administrasi Negara, mengucapkan terima kasih kepada tim penulis yang telah meluangkan waktu dan pikiran sehingga bahan ajar ini dapat hadir di tengah-tengah Bapak dan Ibu peserta pelatihan. Kami berharap bahan ajar ini dapat menjawab

tuntutan pembelajaran dan membawa manfaat bagi pembacanya. Namun demikian, kami menyadari bahwa bahan ajar ini masih jauh dari sempurna, maka kami membuka lebar terhadap masukan dan saran perbaikan atas isi bahan ajar ini.

Demikian, selamat membaca. Semoga bermanfaat.

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Deskripsi Singkat .....	2
C. Hasil Belajar (Tujuan Pembelajaran).....	3
D. Materi Pokok Dan Sub-Materi Pokok.....	3
BAB II KONSEP KOMUNIKASI PUBLIK .....	5
A. Pengertian Dan Proses Komunikasi Publik .....	6
B. Bentuk-Bentuk Komunikasi .....	12
C. Teknik Komunikasi Publik.....	14
D. Peran Pejabat Pengawas Dalam Mengelola Komunikasi Publik. ....	16
E. Latihan .....	16
F. Rangkuman .....	17
G. Evaluasi .....	17
H. Umpan Balik Dan Tindak Lanjut.....	17
BAB III KOMUNIKASI ASERTIF.....	18
A. Indikator Keberhasilan .....	18
B. Pengertian Komunikasi Asertif .....	18
C. Teknik-Teknik Asertif .....	23
D. Active Listening .....	28
E. Komunikasi Tertulis.....	30
F. Latihan .....	32
G. Rangkuman .....	34
H. Evaluasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
I. Umpan Balik Dan Tindak Lanjut.....	35
BAB IV PUBLIK SPEAKING DAN PRESENTASI YANG EFEKTIF .....	36
A. Persiapan Presentasi.....	36
B. Struktur Dan Organisasi Presentasi .....	36
C. Teknik Presentasi.....	36
D. Evaluasi .....	36
E. Umpan Balik dan Tindak Lanjut.....	36
BAB V PENUTUP.....	37
A. Kesimpulan.....	37
B. Tindak Lanjut.....	38
DAFTAR PUSTAKA.....	39



## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Komunikasi adalah hal yang mendasar dalam kehidupan manusia: saat interview kerja untuk menjadi CPNS; anggota keluarga berkumpul menceritakan kegiatan mereka hari itu di meja makan; dua sahabat yang lama tidak bertemu, berkomunikasi kembali lewat socialmedia; petugas mengadakan penyuluhan pajak kepada masyarakat untuk taat membayar pajak; dokter memberikan saran medis untuk pasiennya; widyaiswara menyampaikan bahan ajarnya ke peserta diklat; dua orang dari dua belahan dunia yang berbeda berusaha saling memahami untuk melakukan bisnis bersama; politisi saat masa kampanye; pesawat terbang mau mendarat berkomunikasi dengan menara pesawat; dsb

Proses komunikasi dilakukan setiap hari oleh setiap manusia. Komunikasi begitu pentingnya dalam kehidupan sehari-hari. Tidak ada hal yang lebih penting yang dilakukan oleh manusia baik secara personal, sosial maupun professional, selain komunikasi. Sebegitu pentingnya seringkali komunikasi dianggap sesuatu yang natural terjadi seperti manusia bernapas.

Mempunyai kemampuan komunikasi yang baik mutlak dimiliki oleh seorang pemimpin. Salah satu tugas utama pemimpin adalah mempengaruhi staf dan orang-orang yang bekerja disekelilingnya untuk melakukan hal yang sejalan dengan pemikirannya. Kemampuan menyampaikan pesan dengan efektif akan mengurangi kesalah pahaman

yang pada gilirannya nanti akan dapat meningkatkan produktifits kerja.

Apakah benar komunikasi adalah sesuatu yang alami yang dapat dilakukan manusia begitu saja, terlebih bila dia sudah menjadi pemimpin? Bila demikian adanya apakah secara natural seorang pemimpin bisa berbicara di depan publik dengan lancar dan penuh makna, sehingga pesan tersampaikan, dan dapat mempengaruhi atau merubah perilaku kolega kerjanya? Memang ada sebagian pemimpin yang secara natural dapat melakukannya. Namun tidak sedikit pemimpin, utamanya Pejabat Pemimpin Pengawas yang mengalami kesulitan untuk melakukan komunikasi publik dengan efektif.

Sedemikian pentingnya mengembangkan kemampuan berkomunikasi publik yang efektif sehingga Pelatihan Kepemimpinan Pengawas ini membekali peserta dengan cara, tips dan trik bagaimana membangun komunikasi publik yang efektif. Beberapa ilmu dan petunjuk praktis melakukan komunikasi publik akan didiskusikan di modul ini.

## **B. Deskripsi Singkat**

Mata Pelatihan ini membekali peserta dengan kemampuan menjelaskan dan menerapkan teknik komunikasi publik dalam menjalankan tugas dan fungsi jabatannya. Mata Pelatihan disajikan secara interaktif melalui metoda ceramah, diskusi, studi kasus, simulasi, menonton film pendek, demonstrasi dan kerja kelompok. Keberhasilan peserta dinilai dari kemampuan peserta dalam mempraktikan teknik komunikasi publik dalam memberikan pelayanan publik.

### C. Hasil Belajar (Tujuan Pembelajaran)

1. Hasil belajar:

Setelah mengikuti pembelajaran ini peserta diharapkan mampu menerapkan teknik komunikasi publik dalam menjalankan tugas dan fungsi jabatannya dalam menjalankan tugas dan perannya sebagai pemimpin jenjang pengawas sehingga mampu menghasilkan kinerja tinggi.

2. Indikator hasil belajar:

Setelah mengikuti pembelajaran ini, peserta dapat:

- a) Menjelaskan pengetahuan dan keterampilan komunikasi publik, komunikasi asertif, bahasa tulisan, public speaking dan presentasi efektif.
- b) Mempraktekkan keterampilan komunikasi publik, komunikasi asertif, bahasa tulisan, public speaking dan presentasi efektif.

### D. Materi Pokok Dan Sub-Materi Pokok

Materi pokok untuk mata Pelatihan ini adalah:

1. konsep dasar pengetahuan dan keterampilan komunikasi publik, komunikasi asertif, bahasa tulisan, publik speaking dan presentasi efektif.

Secara detail, berikut rancangan materi Pelatihan:

a. Konsep Komunikasi Publik

- 1) Pengertian dan Proses Komunikasi
- 2) Bentuk-bentuk Komunikasi
- 3) Teknik Komunikasi Publik
- 4) Peran pejabat Pengawas dalam mengelola komunikasi Publik.

b. Komunikasi Asertif

- 1) Teknik Komunikasi Asertif
- 2) Active Listening

- c. Bahasa Tulisan
  - 1) Menjawab Pertanyaan
  - 2) Complain Handling
  - 3) Menulis Caption Social Media
- d. Public Speaking dan Presentasi yang Efektif
  - 1) Persiapan Presentasi
  - 2) Struktur dan organisasi presentasi
  - 3) Alat bantu presentasi (AVA)
  - 4) Body Language

## BAB II KONSEP KOMUNIKASI PUBLIK

### **Indikator Hasil Belajar:**

Setelah mempelajari bab ini, peserta dapat menjelaskan konsep dasar komunikasi publik.

Seperti sudah disampaikan di bab terdahulu bahwa penting bagi seorang Pejabat Pengawas untuk membangun kemampuan komunikasi publik. Kemampuan ini dibutuhkan agar dapat menjalankan tugas fungsinya dengan baik, terutama saat penyampaian ide, pikiran dan pesan yang terkait dengan bidang tugasnya. Pada bagian ini peserta akan dibekali dengan konsep dasar komunikasi yang efektif yang akan menjadi landasan baginya membangun komunikasi publik yang efektif pula.

Komunikasi publik pada hakikatnya adalah proses penyampaian pesan atau informasi yang ditujukan kepada banyak orang. Karenanya mempelajari komunikasi publik tidak akan terpisahkan dari mempelajari komunikasi itu sendiri. Ilmu atau praktek komunikasi tentu menjadi dasar untuk dapat melakukan komunikasi publik.

Pendidikan dan pelatihan komunikasi mutlak dibutuhkan oleh setiap pemimpin, karena tidak semua pemimpin bisa berkomunikasi dengan efektif secara alami. Kabar baiknya adalah ketrampilan komunikasi bias diasah dengan mempelajarinya baik secara klasikal maupun secara *experiential*.

Komunikasi disebut ilmu karena dia dapat dipelajari, namun disisi lain dia bisa diterapkan dengan seni tersendiri.

Ruben and Stewart (2006) sepakat menyatakan bahwa komunikasi disebut ilmu sekaligus seni (science and art). Sebagai ilmu, komunikasi memiliki serangkaian teori dan pendekatan ilmiah yang dapat dipelajari di bangku kuliah. Sebagai seni, komunikasi menyediakan tips-tips dan petunjuk praktis bagaimana menjadi komunikator dan berkomunikasi, dapat dilatih dan dipelajari di pelatihan-pelatihan. Tentu saja pelatihan dengan menguasai ilmunya akan jadi lebih baik.

Bab ini menggabungkan antara ilmu dan petunjuk praktis komunikasi, yang disesuaikan dengan kebutuhan pengembangan komunikasi bagi Pejabat Pengawas. Secara spesifik Pengertian dan Konsep Komunikasi, Bentuk-bentuk Komunikasi, Teknik Komunikasi Publik, dan Peran pejabat Pengawas dalam mengelola komunikasi Publik, akan didiskusikan pada bab ini. Diharapkan peserta akan dapat memaknai dan merefleksikannya dalam proses berinteraksi nanti.

## **A. Pengertian Dan Proses Komunikasi Publik**

Komunikasi digunakan dalam bentuk yang sangat luas, bukan hanya lisan namun juga tulisan. Tidak hanya dalam kalimat pendek, namun juga kalimat-kalimat yang panjang seperti terdapat dalam dokumen atau ceramah. Komunikasi juga tidak hanya dilakukan secara tatap muka, tapi juga bisa melibatkan teknologi komunikasi. Komunikasi bisa dalam bentuk percakapan atau penyampaian pesan kepada banyak orang (publik). Karenanya mempelajari komunikasi publik, tidak akan

lepas dari mempelajari komunikasi itu sendiri. Dasar-dasar ilmu komunikasi akan menjadi landasan untuk melakukan komunikasi publik, terutama dalam konteks pemakaian komunikasi publik dalam menjalankan tugas sebagai pejabat pengawas.

Komunikasi Publik adalah Proses penyampaian informasi kepada banyak orang. Ruben dan Stewart (2013) menyatakan bahwa komunikasi publik memainkan peran penting dalam menciptakan dan menyebarluaskan pesan yang penting bagi kegiatan kita sebagai individu, dan kegiatan kita dalam hubungan, kelompok, komunitas, organisasi, dan masyarakat. Masih lanjut mereka lagi, komunikasi publik merujuk pada situasi dimana pesan yang dibuat, disebar ke sejumlah penerima yang relatif besar dalam keadaan yang relatif impersonal.

Walaupun banyak yang berpendapat komunikasi publik adalah komunikasi yang ditujukan untuk banyak orang, namun dalam konteks Diklat Kepemimpinan Pengawas ini, komunikasi Publik mencakup seluruh jumlah audiens, baik personal maupun banyak orang. Dalam menjalankan tugasnya, pejabat pengawas memang melakukan komunikasi dengan jumlah hadirin yang sangat variatif. Bentuk-bentuk komunikasi akan dielaborasi lebih lanjut kemudian di bab ini.

Dalam konteks pemerintahan, komunikasi birokrasi merupakan suatu bentuk komunikasi yang mampu mengakomodir pesan dari atasan ke bawahan atau sebaliknya. Dalam komunikasi birokrasi, keefektifitasan komunikasi sangat berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi. Pada dasarnya komunikasi merupakan proses yang mampu menghasilkan perubahan sikap (*attitude change*) pada rekan kerja.

Banyak definisi komunikasi yang disampaikan oleh para ahli. Dance dan Larson dalam Ruben dan Steward (2006) mengidentifikasi lebih dari 126 definisi komunikasi yang telah dipublikasikan. Kamus Collins Cobuild keluaran Birmingham University (2019) pun mengeluarkan sekurangnya tiga belas (13) definisi komunikasi. Beberapa definisi itu diantaranya:

“Pemberian atau penukaran informasi, tanda, pesan, baik secara lisan, non lisan dan tulisan.”

“Komunikasi merupakan sistim dan proses yang dipakai untuk menyampaikan atau menyebarluaskan informasi, terutama menggunakan alat elektronik atau gelombang radio.”

“Komunikasi ... mencakup semua cara dimana setiap pemikiran bisa saling mempengaruhi

“Komunikasi adalah seni menyampaikan ide, terutama dalam perkataan lisan dan tulisan.”

“Komunikasi terjadi ketika seseorang atau lebih mengirim dan menerima pesan yang terdistorsi oleh gangguan, terjadi dalam konteks, mempunyai beberapa efek, dan mungkin memberikan umpan balik.”

Pada intinya definisi-definisi diatas memiliki unsur yang sama yaitu mentransfer informasi.

Di sisi lain Salah satu psikolog yang banyak berpengaruh di abad ke 20, Hovland (1998) menyatakan bahwa Communication is the process to modify the behavior of other individuals. Komunikasi adalah proses untuk merubah perilaku orang di sekitar. Definisi ini termaknai pula bahwa komunikasi bukan hanya sekedar penyampaian pesan, namun juga berfungsi sebagai alat pembentuk opini publik dan sikap publik. Kemampuan

mempengaruhi orang lain, dalam hal ini mungkin bawahan, kolega, atasan atau bahkan stakehokders eksternal, sangat penting dalam konteks pemerintah.

Ada beberapa komponen yang mempengaruhi keefektifan komunikasi, diantaranya:

### 1. Encoding

Komunikasi efektif diawali dengan encoding atau penetapan kode atau symbol yang memungkinkan pesan tersampaikan secara jelas dan dapat diterima serta dipahami dengan baik oleh komunikan (penerima pesan)

### 2. Decoding

Decoding, komponen penting lainnya dalam komunikasi, yaitu kemampuan penerima memahami pesan yang diterimanya. Karenanya, dalam komunikasi efektif, pemahaman tentang audiens sngat penting guna menentukan metode penyampaian dan gaya Bahasa yang cocok dengan mereka.

### 3. Konteks (*context*)

Konteks komunikasi yaitu konteks komunikasi yaitu ruang, tempat, dan kepada siapa kita melakukan komunikasi. Konteks komunikasi juga mengacu kepada level komunikasi – komunikasi antarpribadi, komunikasi kelompok (group), komunikasi organisasi, komunikasi public/massa.

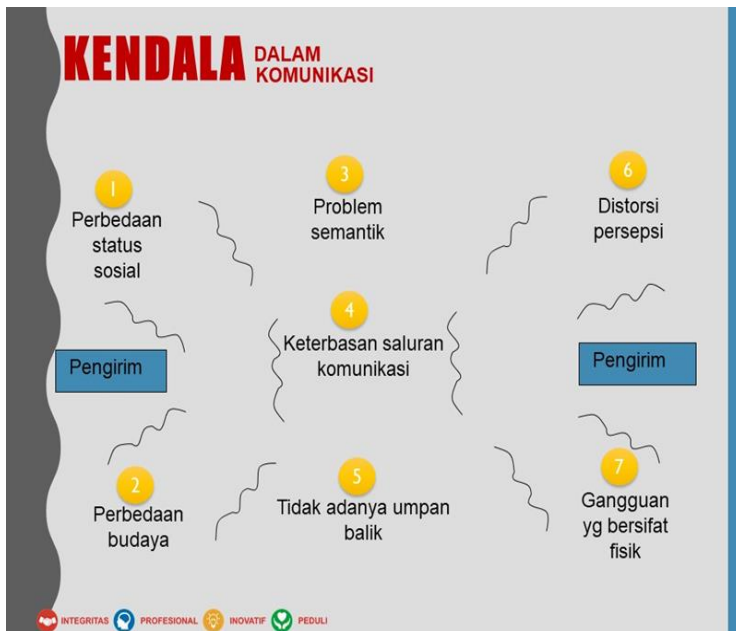
### 4. Bahasa Tubuh (*Body Language*)

Bahasa tubuh – dikenal juga sebagai komunikasi nonverbal (nonverbal communication) – meliputi poster, posisi tangan dan lengan, kontak mata, dan ekspresi wajah.

Bahasa tubuh yang konsisten dan sesuai dapat meningkatkan pengertian. Gerakan anggota badan harus sesuai dengan yang diucapkan. Bahasa tubuh terpenting adalah senyum dan kontak mata.

## 5. Gangguan /Hambatan (*Noise / Interference*)

Ada beberapa hal yang membuat komunikasi terganggu. Emosi adalah salah satunya. Emosi bisa mengganggu terjadinya komunikasi efektif. Jika komunikator marah, kemampuannya mengirimkan pesan aktif mungkin berpengaruh negative. Gambar berikut menunjukkan hal-hal lain yang bisa menjadi kendala komunikasi



## 6. Pikiran Terbuka (*Open-minded*)

Pikiran terbuka merupakan komponen penting lain dalam komunikasi efektif. Jangan terburu menilai atau mengkritisi ucapan orang lain.

Kita harus mengedepankan respek, menghargai pendapat atau pandangan orang lain, juga menunjukkan empati dengan berusaha memahami situasi atau masalah dari perspektif orang lain.

## 7. Mendengar Aktif (*Active Listening*)

Mendengar pendengar yang baik dan aktif akan meningkatkan pemahaman atas pemikiran dan perasaan orang lain.

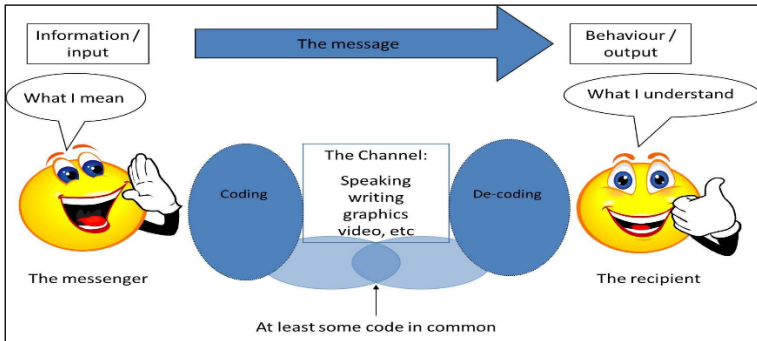
Tunjukkan bahwa kita fokus mendengarkan ucapan orang lain, misalnya dengan menganggukkan kepala dan membuat “indikasi verbal” bahwa kita setuju dengan mengatakan misalnya—“oh...”

Jangan menginterupsi pembicaraan orang lain. Ini akan mengganggu kelancaran obrolan. Di Bab III, pembahasan seputar *active listening* ini akan dilakukan dengan lebih detail.

## 8. Refleksi

Pastikan bahwa kita mengerti ucapan orang lain dengan “konfirmasi”, yaitu meringkas pesan utama yang disampaikan orang lain. Kita bisa mengulang yang diucapkan orang lain, sekaligus “klarifikasi” bahwa maksud perkataannya “begini” dan “begitu”. Kemampuan mendengar menjadi sangat krusial sebelum kita bisa melakukan refleksi ini.

Dari komponen-komponen diatas, proses komunikasi dapat digambarkan sebagai berikut:



## B. Bentuk-Bentuk Komunikasi

Ada beberapa bentuk komunikasi, diantaranya:

### 1. Komunikasi Intrapersonal

Komunikasi intrapersonal adalah komunikasi yang terjadi dalam diri seseorang. Pada dasarnya manusia dapat menjadi objek untuk dirinya sendiri. Dalam konteks melakukan komunikasi, dia sebagai komunikator dan dia juga sebagai komunikannya. Bentuk komunikasi seperti ini dapat terjadi melalui proses-proses seperti: sensasi, persepsi, memori, berpikir, refleksi.

### 2. Komunikasi interpersonal

Komunikasi ini adalah proses komunikasi yang berlangsung anatara 2 orang atau lebih, baik secara verbal maupun non verbal.

### 3. Komunikasi kelompok

Komunikasi yang berlangsung antara seorang komunikator dengan sekelompok orang yang berjumlah lebih dari dua. Komunikasi kelompok biasanya dilakukan dengan tujuan untuk melakukan hubungan social, untuk urusan Pendidikan, untuk melakukan persuasi, untuk memecahkan masalah, dan melakukan terapi.

#### 4. Komunikasi Publik

Adalah penyampaian pesan berupa ide atau gagasan, informasi, ajakan dan sebagainya yang dilakukan kepada khalayak ramai dengan cara tatap muka langsung atau melalui media massa, email, blog, jejaring social, dan media lainnya yang dapat menjangkau khalayak ramai. Ciri utama komunikasi public adalah berisi pesan yang penting diketahui public, dikenal dengan Informasi Publik, yang diharapkan menggugah orang banyak.

#### 5. Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi adalah proses penyampaian pesan dalam suatu organisasi baik dilakukan secara formal maupun informal.

#### 6. Komunikasi Massa

Komunikasi massa yaitu komunikasi kepada khalayak ramai “hanya” dengan menggunakan media massa, seperti surat khobar, majalah, website, radio, televisi, spanduk, surat, dsb.

#### 7. Komunikasi Antar Budaya

Adalah komunikasi yang terjadi diantara orang-orang yang memiliki kebudayaan yang berbeda, dapat berupa perbedaan ras, ethnic, atau sosioekonomi, atau gabungan dari ketiganya. Komunikasi antar budaya,

jamaknya dilakukan untuk menjembatani perbedaan budaya sehingga menciptakan pemahaman diantara pihak yang terlibat. Hal ini jamak dilakukan di dunia bisnis ataupun social kemasyarakatan.

## 8. Komunikasi international

Komunikasi internasional yakni proses pengiriman pesan yang dilakukan oleh komunikator untuk kepentingan dan mewakili negaranya kepada komunikan yang mewakili negara lain.

Dalam modul ini komunikasi publik dan komunikasi massa dipakai secara *interchangeable*.

## C. Teknik Komunikasi Publik

Untuk mengoptimalkan keberhasilan penyampaian pesan perlu dikuasai teknik-teknik komunikasi publik, diantaranya:

### 1. Teknik *Public speaking*

Bagaimana cara berbicara di depan umum. *Public Speaking* ini dapat dilakukan secara terencana maupun spontan. Bagaimana memilih kata, bahasa tubuh, intonasi suara, olah vocal dan tatapan mata perlu diperhatikan saat melakukannya. Teknik ini dipakai saat melakukan kunjungan langsung ke masyarakat, mengadakan penyuluhan, dsb.

### 2. Teknik Presentasi

Isi pembicaraan harus dikemas dengan seksama sehingga terjadi transfer informasi (yang berbentuk ide, gagasan, produk) yang pada gilirannya dapat merubah sikap, perilaku dan pandangan pendengarnya. Bagaimana cara membuka dan menutup presentasi yang efektif, menyampaikan slides atau alat bantu yang

sistematis, dan cara menjawab pertanyaan dilakukan dengan sedemikian rupa sehingga pesan tersampaikan dengan baik dan berdampak baik pula.

3. Teknik menulis di media massa baik offline maupun online

Mengeksplorasi cara menulis berita dan membuat artikel yang dapat merubah opini sesuai dengan keinginan penulisnya. Teknik ini juga termasuk saat menggunakan website instansi.

4. Teknik menulis di media sosial

Dengan kemajuan teknologi informasi komunikasi dewasa ini, media social memainkan peran yang sangat penting dalam penyebaran informasi. Bahkan saat ini media social merupakan arus utama yang digunakan masyarakat dalam mendapatkan informasi secara cepat walaupun belum tentu akurat. Hampir seluruh organisasi besar memanfaatkan jalur ini untuk penyebaran informasi kegiatan maupun produknya. Tidak terkecuali pemerintah. Ketrampilan menulis dan membuat informasi yang menarik dan kekinian memanfaatkan media sosial ini sudah tidak bisa ditawar lagi.

5. Teknik berbicara di radio dan televisi

Tidak semua orang dikarunia dengan bakat alam untuk didengarkan. Karenanya teknik melakukan talkshow atau wawancara baik di radio maupun di televisi harus dipelajari agar penyampaian pesan dapat dilakukan secara efektif sekaligus menghibur.

6. Teknik berhubungan dengan media (media relations)

Media merupakan satu komponen yang sangat penting dalam melakukan komunikasi public. Untuk itu hubungan dengan media harus senantiasa terjaga baik. Kegiatan media relation ini dapat berupa jumpa pers, konferensi pers, siaran pers, media visit, media gathering, dll.

## **D. Peran Pejabat Pengawas Dalam Mengelola Komunikasi Publik**

Sebagai seorang pimpinan pada level awal yang bertugas pada organisasi pemerintahan, para pejabat pengawas akan selalu berkomunikasi baik secara internal dalam unit kerjanya, antar unit kerja di dalam organisasinya, maupun dengan khalayak ramai di luar organisasinya.

Pejabat pengawas juga berfungsiaksana petugas humas bagi instansinya. Mereka menyelenggarakan dan mengelola komunikasi internal di lingkungan organisasi dan karyawan, menerima keluhan masyarakat dan meneruskannya kepada pimpinan lembaga/ instansi terkait serta menyusun dan memberikan tanggapan terhadap keluhan masyarakat. Menyebarkan informasi kebijakan, pelaksanaan dan hasil kegiatan unit kerjanya melalui berbagai macam media. Untuk itu pemahaman tentang komunikasi, terutama komunikasi publik harus dikuasai oleh para pejabat tersebut.

## **E. Latihan**

1. Jelaskan peranan penting komunikasi dalam mengajak orang lain atau rekan kerja berubah. Berikan contoh dari kondisi sehari-hari di lingkungan kerja anda!
2. Jelaskan kapan komunikasi dikatakan efektif?
3. Ada beberapa komponen komunikasi yang mempengaruhi suksesnya komunikasi. Menurut anda, komponen apa yang paling berpengaruh? Jelaskan menurut pengalaman anda.
4. Jelaskan beberapa hambatan dalam berkomunikasi. Hambatan apa yang anda hadapi dalam berkomunikasi di tempat kerja anda?
5. Dikatakan bahwa perkembangan intelektual dan sosial seseorang sangat ditentukan oleh kualitas komunikasi dengan rekan kerja. Jelaskan menurut pendapat anda!

## F. Rangkuman

Seorang pejabat pengawas merupakan garda terdepan saat menghadapi massa, baik massa internal organisasinya, maupun eksternal. Kemampuan memahami proses komunikasi, bentuk-bentuk dan Teknik-tekniknya, akan memberikan nilai tambah saat akan menjalankan tugas fungsinya.

## G. Evaluasi

## H. Umpan Balik Dan Tindak Lanjut

Bab ini membahas pengertian dan konsep komunikasi publik dan faktor penting yang berhubungan dengan membangun komunikasi baik secara internal maupun eksternal organisasi. Silahkan merefleksikannya di tempat kerja anda. Bagaimana gaya komunikasi di organisasi tempat anda bekerja? Apakah telah tercipta nuansa komunikasi yang menyenangkan atau sebaliknya? Apa yang menyebabkan nuansa komunikasi itu terjadi? Elaborasi dengan seksama. Silahkan juga anda mengeksplere bahan2 dari sumber bacaan yang lain, yang banyak beredar baik *on line* maupun *off line*.

## BAB III KOMUNIKASI ASERTIF

### A. Indikator Keberhasilan

#### Indikator Hasil Belajar:

Peserta pelatihan dapat menggunakan kalimat-kalimat asertif ketika menjalankan tugasnya.

Pada bab sebelumnya sudah didiskusikan konsep komunikasi publik secara umum termasuk bentuk-bentuk dan teknik-teknik komunikasi secara garis besar. Di bagian ini lebih mendalam tentang apa dan bagaimana melakukan komunikasi asertif akan dibahas sehingga peserta diharapkan mampu melakukannya dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

### B. Pengertian Komunikasi Asertif

*If not I for myself, who then?  
And being for myself, what am I?  
And if not, when?*

*Hillel*

Kata-kata adalah hal yang sangat berpengaruh yang dimiliki oleh manusia yang dapat menentukan keberhasilan hidupnya. Kata-kata dapat dipakai secara konstruktif untuk keberhasilan hidupnya, atau sebaliknya. Banyak terlihat orang-orang menjadi terpuruk hanya karena pilihan kata yang kemudian menjadi masalah dalam hidupnya. Untuk sebagian orang, secara alami mereka dapat berkomunikasi dengan baik. Namun untuk sebagian lagi tidak terlalu mudah bagi mereka untuk

mengungkapkan pikiran dan perasaannya. Bahkan sering kali cara mereka komunikasi dapat menimbulkan konflik atau kesalahan yang cukup fatal.

Ada beberapa gaya komunikasi manusia yang juga terjadi saat berinteraksi di tempat kerja. Ada sebagian orang di tempat kerja yang cenderung membiarkan dirinya menjadi 'korban' terus-menerus karena tidak mampu mengatakan tidak ke lawan bicaranya. Orang dengan gaya seperti ini biasanya mengalami kekhawatiran yang tinggi tentang apa yang akan dibicarakan orang tentang dia di belakang punggungnya. Dan kecenderungan orang seperti ini pada akhirnya nanti akan menarik diri dari pergaulan. gaya seperti ini dinamakan gaya komunikasi Pasif.

Gaya berikutnya adalah gaya komunikasi agresif. Seorang pekerja dengan gaya komunikasi seperti ini, cenderung bertindak agresif dan tidak peduli dengan hak dan keinginan orang lain. Dia selalu memaksakan kehendaknya kepada orang lain. Seringkali hal itu dilakukan untuk membuktikan bahwa dirinya mampu menguasai pekerjaan lain. Pekerja dengan gaya seperti ini juga umumnya reaktif dan mendominasi pembicaraan dan keadaan.

Gaya terakhir adalah gaya komunikasi asertif. Pekerja dengan gaya ini selalu merasa percaya diri, dan dapat menyampaikan atau mengekspresikan apa yang dirasakannya dan diinginkannya, tanpa harus menyakiti atau merampas hak orang lain. Sepertinya gaya ini adalah gaya keseimbangan antara gaya pasif dan agresif. Meskipun tidak semua orang setuju dengan si asertif ini, minimal mereka akan percaya dengan dia, bahwa dia adalah orang yang menyampaikan sesuatu apa adanya. Dia adalah orang yang bisa mengatakan ya adalah ya, dan tidak adalah tidak. Dan orang dengan gaya seperti ini merasa nyaman dengan dirinya dan tidak takut dan khawatir dengan apa

yang dikatakan orang di belakangnya. Dia Bahagia menjadi dirinya sendiri. Komunikasi asertif memiliki cirri-ciri, sebagai berikut: Terbuka dan jujur terhadap pendapat diri dan orang lain.

1. Terbuka dan jujur terhadap pendapat diri dan orang lain.
2. Mendengarkan pendapat orang lain dan memahaminya.
3. Menyatakan pendapat pribadi tanpa mengorbankan perasaan orang lain.
4. Mencari solusi bersama dan keputusan.
5. Menghargai diri sendiri dan orang lain dan mampu mengatasi konflik
6. Menyatakan perasaan pribadi, jujur tetapi hati-hati.
7. Mempertahankan hak diri.
8. Mampu menyatakan perasaan, baik yang menyenangkan maupun yang tidak menyenangkan dengan cara yang tepat.

Lebih lanjut gaya ketiga komunikasi itu digambarkan seperti table dibawah ini:

Pasif	Asertif	Agresif
Lebih memikirkan kepentingan orang lain sehingga merugikan diri sendiri	Memperjuangkan hak sendiri sambil mempertimbangkan perasaan orang lain	Memikirkan kepentingan diri sendiri
Merasa tertekan secara internal walau tidak	Menyelesaikan sesuatu bermasalah dan lanjut ke urusan	Serangkali merasa tertekan dan menekan

terlihat	berikutnya	orang lain
Sering terlihat sebagai hasil dari <i>self-esteem</i> yang rendah	Memiliki <i>self-image</i> yang kuat	Sering terlihat sebagai hasil dari <i>self-esteem</i> yang rendah
Berkomunikasi secara tidak langsung dan sering tidak jujur pada diri sendiri	Berkomunikasi secara apa adanya, jujur dan santun	Berkomunikasi terlalu langsung sehingga terkesan tidak santun
Sering disukai, tetapi belum tentu dihormati	Sering dihormati orang lain	Bisa tidak disukai atau tidak dihormati oleh orang lain.
Membangun orang lain, bilaperlu merugikan diri sendiri	Membangun orang lain	Merendahkan orang lain
Menuntut akuntabilitas diri sendiri tetapi tidak dari orang lain	Bersedia menerima tanggung jawab pribadi atas tindakan sendiri dan juga meminta akuntabilitas dari orang lain	Merasa perlu menguasai segala sesuatu dan semua orang – menuntut akuntabilitas dari orang lain, tetapi tidak dari diri sendiri
Menghindari konfrontasi – sering terlalu banyak meminta maaf	Cenderung untuk memimpin melalui teladan, tidak mencari atau menghindari	Konfrontasional – memaksa orang lain untuk mengikuti

	konfrontasi	
Keras pada diri sendiri, tetapi lunak pada orang lain	Luwes dengan pedoman dan aturan	Membatasi, keras pada orang lain
Tertutup, tidak langsung, menahan diri	Terbuka, tetapi peka dan sopan	Cara bicara yang kasar
Menghindari mengekspresikan perasaan	Langsung, tapi mempertimbangkan perasaan orang lain	Bicara sangat langsung – memaksakan perasaan, pikiran dan ide pada orang lain
Berharap-harap	Meminta	Menuntut

Mengapa menjadi asertif itu penting? Mungkin ilustrasi di bawah ini bisa meng gambarkannya.

*Sudah sekian lama anda bermaksud untuk pulang kampung untuk menjenguk ibu anda yang sudah tua dan tinggal sendirian di rumah. Karena kesibukan kantor yang betul-betul sangat padat, niat ini belum terlaksana. Anda tahu, kampung halaman anda menjadi salah satu target area kegiatan kantor anda, dan berharap dapat dikirimkan disana untuk melakukan kegiatan itu.*

*Saatnya untuk menentukan pembagian tugas perjalanan dinas. Atasan anda menawarkan secara terbuka kepada setiap anggota tim untuk sepakat menentukan daerah kerja masing-masing anggota. Anda berharap bisa ditugaskan di kampung anda, namun karena takut dianggap tidak berani atau tidak sanggup ke tempat lain, anda kemudian hanya menjawab, “terserah Ibu saja” kepada atasan anda.*

### C. Teknik-Teknik Asertif

Berikut beberapa petunjuk untuk menjadi asertif:

1. Pahami apa yang memang hak anda, dan sesuatu yang bukan hak anda tapi anda menginginkannya. Ingat, orang yang asertif bukanlah orang yang suka merampas hak orang lain. Orang yang asertif bisa

memenuhi keinginannya walaupun sebetulnya itu bukan haknya tanpa pemaksaan dan tindakan destruktif.

2. Berani mengatakan dengan jujur apa yang dirasakan. Misalnya tentang ketidakpuasan. Ungkapkan ketidakpuasan itu dengan nada yang bersahabat, tidak dengan nada yang penuh emosi.
3. Tunjukkan image yang positif, misalnya dengan bertutur kata dan bertingkah laku sopan. Dengan image positif ini Anda akan lebih mudah diterima dalam bersikap asertif.
4. Pandai membaca keadaan. Perilaku asertif dapat dinilai agresif jika ditunjukkan dalam kondisi yang salah. Maka jika ingin mengungkapkan sesuatu pastikan suasana dan kondisinya dalam keadaan tenang dan tidak dalam keadaan yang penuh emosi.
5. Dalam keadaan emosi jangan sekalipun mengungkapkan keinginan Anda, karena dikhawatirkan hasilnya tidak objektif karena dipengaruhi oleh hal-hal yang bersifat subyektif dan emosional.
6. Saat menghadapi masalah, cobalah untuk bersikap menyelesaikan masalah. Cobalah melihat lawan bicara anda sebagai teman anda, bukan musuh.
7. Komunikasi harusnya terbuka dan jujur. Ingatlah untuk selalu menghormati yang lain ketika anda mengutarakan perasaan, keinginan, kebutuhan, keyakinan dan pendapat anda.
8. Buatlah keputusan untuk selalu asertif. Berlakulah asertif, tidak agresif dan tidak pula pasif.
9. Dengarkan apa yang dikatakan lawan bicara anda dengan seksama. Cobalah pahami apa inti pembicaraan atau masalahnya, dan jangan menyela saat dia sedang menjelaskan.

10. Agree to disagree. Sepakat untuk tidak sepakat. Pahami bahwa mempunyai pendapat yang berbeda tidak serta merta berarti bahwa anda benar dan dia salah.
11. Hindari membuat orang merasa bersalah. Jujurlah dan katakan kepada mereka apa yang anda rasakan atau apa yang anda inginkan tanpa mendominasi atau membuat mereka merasa bersalah.
12. Tetap tenang. Bernafas secara normal. Tataplah lawan bicara anda. Wajah tetap santai dan bicaralah dengan suara biasa saja.
13. Latihlah terus sikap asertif. Cobalah berbicara dengan gaya asertif di depan kaca atau berlatih dengan teman. Perhatikan Bahasa tubuh anda dan juga kata-kata yang anda ucapkan.
14. Sabarlah. Menjadi asertif adalah dibutuhkan latihan terus menerus. Kadang-kadang anda bisa berkomunikasi asertif secara baik, dan kadang tidak sebaik itu.

## FORMULASI KALIMAT ASERTIF

Fokus pada “saya”. Mulailah kalimat asertif anda dengan:

- *“Saya tidak ingin anda ...”*
- *“Saya ingin...”*
- *“Saya senang sekali waktu anda mengatakan...”*
- *“Saya senang sekali waktu anda melakukan...”*
- *“Waktu kamu melakukan... Saya merasa...”*
- *“Pendapat saya sedikit berbeda. Saya rasa...”*
- *“Saya sudah memutuskan untuk tidak...”*
- *“Saya tidak akan...”*
- *“Maukah anda...”*
- *“Ya sudah tidak apa-apa. Kita tidak harus sepakat. Ayo lanjut...”*

## TIPS PRAKTIS KOMUNIKASI ASERTIF

- *Gunakan “Kalimat Saya” untuk memfokuskan percakapan pada anda, dan tidak menyalahkan yang lain.*
  - *“Saya tidak sependapat” bukan “Kamu salah”*
  - *“Saya merasa tidak diperhatikan” bukan “Anda tidak peduli”*
  - *“Saya merasa diperlakukan tidak adil” bukan “Anda sangat tidak adil”*
- Tolak bila harus menolak.
- Bila harus menolak, katakan dengan nada yang rendah sambil tawarkan alternatif. Ini untuk menunjukkan ketulusan anda.
- Sampaikan pesan anda ke orang yang bersangkutan, bukan ke orang lain.
- Bila anda belum paham, tanya hingga jelas. Jangan berasumsi atau menginterpretasi apa yang mereka katakan. Bila asumsi salah, anda akan sangat sedih dan mungkin bereaksi agak keras, begitupun sebaliknya. Mereka bereaksi keras juga karena mereka memang tidak merasa mengatakan itu, dan ini akan segera akan menjadi konflik.
- Hindari pemakaian kalimat yang berlebihan seperti “Anda selalu...”, “Kamu tidak pernah...”, “Kamu orang yang paling...”.  
Kalimat-kalimat itu tentu tidak benar, maka tidak perlu mengatakan hal seperti itu. Mereka pasti akan keberatan dan focus percakapan menjadi pribadi mereka bukan masalah itu sendiri.

## D. Active Listening

Salah satu tugas yang harus diemban oleh Jabatan Pengawas dalam melaksanakan tugasnya adalah mengelola keluhan yang sangat mungkin datang kepadanya. Keluhan bukanlah sesuatu yang buruk. Bila ditangani dengan baik, keluhan secara signifikan dapat meningkatkan kinerja instansi.

Siapa pun yang membuat keluhan itu pasti menginginkan ada dari pihak berwenang yang mendengarkan mereka dan mereka dipahami dengan baik. Tentu mereka berharap masalah mereka dapat direspons dengan baik. Seberapapun beratnya keluhan yang datang kepada kita, harus disyukuri. Seperti pepatah pernah berkata, kita tidak bisa membetulkan sesuatu, bila kita tidak sadar kalau itu rusak, *"We can't fix it, if we don't know it's broken."* Lagipula, bila keluhan tidak ditangani dengan baik, instansi bisa menanggung akibat yang terburuk.

Disarikan dari beberapa literature dan pengalaman penulis menghadapi keluhan, berikut beberapa strategi yang dapat membantu anda menanggapi keluhan dengan mulus dan professional.

1. **Tenang.** Bila ada yang komplain kepada anda, ingatlah bahwa bukan anda secara pribadi yang dikeluhkan. Bukan anda yang menjadi sasaran, namun lebih pada situasi yang terjadi saat itu. Maka, tidak perlu balik berlaku agresif. Walaupun sangat natural seseorang mengelak, pada saat diserang, memenangkan perdebatan saat itu, toh tidak akan banyak membawa perbaikan bila nama instansi terlanjur tercoreng.
2. **Dengarkan dengan baik.** Biarkan masyarakat yang mengeluh itu menumpahkan ketidakpuasaannya. Jawablah dengan kata-kata singkat seperti, "Baik", atau "Baik, pak", atau "Yaa", sambil sedikit mengangguk.

Jangan menyela keluhannya. Bila dia terus menyerang dan melihat anda tidak banyak bereaksi, biasanya dia akan mulai lebih tenang. Orang yang membuat keluhan harus dalam keadaan lebih tenang, sebelum akhirnya dia bisa mendengarkan solusi dari anda atau apapun yang anda katakan.

3. **Pahami masalahnya.** Pastikan orang yang membuat keluhan tahu anda mendengarkannya dengan baik. (Skill mendengarkan sudah dielaborasi di bagian sebelum ini). Bila anda atau instansi anda melakukan kesalahan, akui saja dengan elegan. Bila anda tidak berbuat salah melainkan hanya kesalahpahaman saja, terangkan pada klien anda, dan katakana: "Mohon maaf, hal ini mungkin sudah sangat mengganggu Bapak/Ibu." Anda tidak harus setuju dengan apa yang disampaikan klien tersebut, namun harus menghormati apa yang dia pahami dan rasakan tentang keadaannya.
4. **Cari tahu apa yang sebenarnya terjadi.** Setelah mendengarkan dengan seksama terhadap keluhannya, dan saat ini biasanya klien sudah mulai agak tenang karena tahu keluhannya didengar, mulailah beberapa pertanyaan untuk mendapatkan informasi yang lebih detail tentang masalahnya. Saat ini cobalah memulai percakapan yang natural dengan intonasi yang natural pula. Hal ini dapat membangun hubungan yang saling mempercayai. Untuk lebih memahami situasi yang terjadi, ajukan pertanyaan dengan lebih detail.
5. **Tawarkan solusi.** Hal ini dapat dilakukan setelah anda tahu duduk permasalahannya secara detail. Satu hal yang harus diingat, sampai dimana kewenangan anda. Apa yang boleh dan tidak boleh anda lakukan. Jangan membuat janji yang anda tidak bisa penuhi kepada yang mengeluh. Saat menawarkan solusi, lakukan dengan sopan dan penuh hormat. Pastikan klien ini

tahu anda bersedia membantu menangani keluhannya, walaupun itu diluar kuasa anda.

Hubungi klien menanyakan keadaan masalahnya beberapa hari kemudian akan sangat membantu meningkatkan rasa percayanya terhadap kita. Bahkan permintaan maaf kecilpun akan sangat membantu kembalinya rasa saling percaya. Percaya kepada anda, dan tentunya percaya pada instansi kita.

## E. Komunikasi Tertulis

Komunikasi tertulis adalah segala bentuk penyampaian pesan atau informasi yang berbentuk tertulis. Di lingkungan instansi pemerintah baik pusat maupun daerah bentuk-bentuk komunikasi tertulis itu diantaranya: surat, nota dinas, memo, email, KAK, MOU, telaahan staf, Laporan Kegiatan, Laporan Kinerja, Buletin, Newsletter, Website, Social Media, dokumen hukum yang bersifat mengikat (Perpres, Permen, Perlan, Pergub,dsb), surat edaran,dsb.

Komunikasi tertulis yang efektif sangat penting dalam membangun komunikasi yang baik secara internal dan eksternal, dan juga dapat meningkatkan citra instansi. Dalam komunikasi tertulis pilihan kata yang tepat merupakan hal yang tidak bisa ditawar lagi. Tidak seperti komunikasi lisan, komunikasi tertulis menjadi seperti bukti atau saksi yang selalu ada disana dan dapat dilihat serta dirujuk kembali kapanpun.

Untuk dokumen resmi seperti surat, memo, notdin, penguasaan Bahasa Indonesia yang baik dan benar mutlak dibutuhkan, namun hal ini tidak berlaku untuk komunikasi tertulis semi atau non formal seperti email, social media,dsb. Bahasa tertulis yang dipakai dalam social media

misalnya, akan sangat menyerupai Bahasa lisan sehari-hari di masyarakat.

Selain Bahasa yang dipakai, format dan struktur dokumen pun harus diperhatikan. Untuk mudahnya pengarsipan dan klasifikasi arsip, setiap instansi umumnya sudah mengatur format dan struktur tata naskah dinas mereka masing-masing. Bila belum ada silahkan merujuk ketentuan tentang tata naskah dinas yang dikeluarkan oleh instansi pembina, yaitu ANRI – Arsip Nasional Republik Indonesia.

Menulis yang efektif akan membantu pembaca anda memahami maksud dan tujuan anda menulis. Hal ini tidak selalu mudah. Berikut beberapa tips untuk melakukannya.

1. **Nyatakan tujuan.** Tujuan penulisan ada bermacam-macam. Apakah anda ingin mengajak pembaca melakukan sesuatu atau anda hanya ingin memberikan informasi semata? Hindari informasi yang tidak relevan. Kejelasan adalah kunci penulisan efektif.
2. **Nada penulisan (Tone).** Tone membuat tulisan lebih efektif. Dokumen resmi seperti MOU, KAK, surat, nota dinas, memo menggunakan formal tone. Di sisi lain, menulis di social media untuk promosi kegiatan misalnya, tone akan lebih informal. Jenis tone memang bergantung pada audiens dan tujuan penulisan.
3. **Nyatakan dengan jelas apa yang anda inginkan dari pembaca anda.** Nyatakan di penulisan mengapa pembaca anda perlu melakukannya. Tulisan yang samar akan membingungkan pembaca dan tidak akan ada follow up nya.
4. **Bahasa yang simple.** Jangan menggunakan Bahasa yang klise dan jargon-jargon terlalu banyak. Buatlah kalimat yang sederhana namun padat.
5. **Singkat.** Less is more when it comes to length. Pastikan penulisan anda singkat dan mudah dipahami.

6. **Tata Bahasa dan tanda baca yang baik.** Mintalah seseorang untuk melakukan proofread sebelum dikirimkan. Bila tidak mungkin melakukan proofread, bacalah apa yang anda tulis dengan suara yang keras.

## F. Latihan

1. Jelaskan mengapa kemampuan menyimak (active listening) memegang peranan penting dalam menciptakan komunikasi yang efektif?
2. Pada saat seseorang sedang menyampaikan keluhan (compliant) kepada anda, mengapa anda tidak boleh menyela pembicaraannya?
3. Jelaskan gaya komunikasi asertif. Apakah anda pernah menerapkannya di tempat kerja anda? Jelaskan.
4. Sampaikan ulang kalimat-kalimat di bawah ini dengan gaya komunikasi asertif yang membuatnya), atau kedua-duanya.

No	Kalimat yang Ingin Disampaikan	Gaya Komunikasi Asertif
1	Saya tidak mau tahu pokoknya laporan saya tunggu di meja saya sekarang juga!	
2	Presentasi Anda berbelit-belit dan membingungkan	
3	Tapi ini permintaan pimpinan harus selesai hari ini juga.	

4	Maaf ya, kalau saya boleh kasih masukan, menurut saya sebaiknya jangan terlambat lagi, sorry loh ya.	
5	Laporan ini harus dibuat lagi. Masih banyak data-data yang tidak sesuai dengan di lapangan.	
6	Kalau bisa, saya minta tolong nih... hasil rekrutmen-nya...benar-benar minta tolong nih... tolong diseleksi ulang.	
7	Kalau bulan depan kamu masih datang sesukanya seperti ini, saya akan mengembalikan pembinaan kamu ke SDM!	
8	Ya ampuuunn, kerjaan banyak, malah nongkrong di kantin. Cepet kerjain yang belum selesai!!	
9	Saya perlu data-data ini sekarang. Atau saya perlu bilang ke pimpinan sekarang?	
10	Wah hari ini saya sedang overload. Tapi kalau memang gak ada orang yang lain gapapa deh, biar saya kerjakan.	

*Disadur dari: Dale Carnegie Training on Assertive Communication, Participants' Manual*

## G. Rangkuman

Komunikasi asertif merupakan gaya komunikasi yang tetap mengutarakan keinginannya namun tetap memperhatikan kebutuhan dan perasaan orang lain. Gaya komunikasi seperti ini, sangat membantu dalam menciptakan lingkungan bekerja yang sehat dan nyaman. Yang pada gilirannya nanti mampu meningkatkan kinerja instansi. Ada beberapa elemen dalam melakukan komunikasi asertif ini, diantaranya adalah active listening. Active listening merupakan salah satu elemen penting saat berkomunikasi. Lawan bicara merasa diperhatikan dan dihargai bila kita mendengarkan apa yang dibicarakan dengan seksama. Active listening ini nantinya bermuara pada meningkatnya rasa saling percaya diantara mereka yang berinteraksi.

Di setiap organisasi, yang dinamis, keluhan (complaint) akan datang dari segala arah. Keluhan harus dianggap sesuatu yang bisa meningkatkan kinerja organisasi, karena dari keluhan ini lah perbaikan- perbaikan akan dilaksanakan. Komunikasi asertif akan membantu Pejabat Pengawas mengelola keluhan dengan baik dan produktif.

Selain komunikasi lisan, seorang Pejabat Pengawas juga harus melakukan komunikasi dalam bentuk tertulis, baik formal maupun informal. Pemahaman yang baik tentang penggunaan Bahasa Indonesia, format dan struktur tata naskah dinas pun wajib dipahami.

## H. Umpan Balik Dan Tindak Lanjut

Bab ini membahas komunikasi asertif dan faktor penting yang berhubungan dengan membangun komunikasi asertif di lingkungan organisasi. Akan lebih termaknai jika setelah membaca bab ini, anda dapat menghubungkannya dengan kondisi di lingkungan kerja anda masing-masing. Anda dapat membaca dari sumber-sumber lain materi terkait strategi membangun komunikasi asertif di tempat kerja.

## **BAB IV**

### **PUBLIK SPEAKING DAN PRESENTASI YANG EFEKTIF**

#### **Indikator Hasil Belajar:**

Peserta pelatihan mampu menerapkan strategi presentasi

- A. Persiapan Presentasi**
  
- B. Struktur Dan Organisasi Presentasi**
  
- C. Teknik Presentasi**
  
- D. Evaluasi**
  
- E. Umpan Balik dan Tindak Lanjut**

## BAB V PENUTUP

Setelah membaca materi pelatihan mulai dari Bab I Pendahuluan hingga Bab IV, maka modul ini kita akhiri dengan harapan agar para pengajar/widyaiswara dan peserta pelatihan dapat memanfaatkan modul ini dengan baik dan mengembangkannya sesuai dengan kebutuhan pembelajaran diagnosa organisasi.

Berikut ini kesimpulan secara umum materi-materi pokok yang telah dijelaskan dalam bab-bab sebelumnya, dan tindak lanjut untuk peserta pelatihan.

### A. Kesimpulan

Modul ini telah membahas 1) Konsep Komunikasi publik, 2) Komunikasi Asertif, dan 3) Publik Speaking dan Presentasi yang Efektif. Secara ringkas, modul ini menyampaikan pandangan bahwa ketika berkomunikasi Anda perlu memahami kompatibilitas nilai-nilai yang terkandung dalam komunikasi dengan nilai-nilai penerima yang ada. Walaupun komunikasi adalah hal mendasar yang dilakukan sehari-hari, tidak serta merta membuat manusia piawai melakukannya dengan efektif. Keinginan dan upaya yang serius akan membuat komunikasi dapat dikuasai dengan baik, baik dalam tataran interpersonal maupun publik

Dalam rangka mengembangkan keterampilan berkomunikasi baik secara interpersonal maupun publik, anda perlu memahami bagaimana keadaan psikologis setiap individu dan group yang terlibat

dalam proses komunikasi. Hal ini diperlukan agar strategi komunikasi dan formulasi kalimat dapat dilakukan dan diterima dengan baik oleh lawan bicara atau oleh pendengar.

Komunikasi asertif adalah salah satu cara untuk dapat melakukan komunikasi dengan efektif. Salah satu ketrampilan yang dibutuhkan untuk menunjang komunikasi asertif adalah active listening. Pada kenyataannya, seseorang tidak akan bisa asertif bila tidak dapat mendengar dengan baik. Ketrampilan mendengar ini pun dibutuhkan saat pejabat pengawas menghadapi keluhan dari stakeholdersnya, baik dari internal maupun eksternal.

Berbicara di depan publik adalah juga ketrampilan yang wajib dimiliki seorang pemimpin. Karenanya tips dan trik berpresentasi yang efektif harus lebih bermakna, agar pesan-pesan organisasi dapat tersampaikan dengan baik pula.

## B. Tindak Lanjut

Komunikasi asertif sebagai salah satu dasar untuk mengembangkan komunikasi yang efektif, hendaknya dapat dipraktekkan oleh semua pejabat pengawas. Latihan yang terus menerus dengan *open mind*, akan semakin membuat ketrampilan komunikasi anda lebih baik.

## DAFTAR PUSTAKA

Bisen, V & Priya. 2009. Business Communication. New Delhi: New Age International (P) Limited.

Covey, Stephen R. 1998. The 7 Habits of Highly Effective People. Brisbane: The Business Library.

Dale Carnegie Training. 2016. Assertive Communication Skills. Participants Manual, customized for Danamon. Jakarta: PT. Dasindo Media

Kushner, Malcom. 2004. Public Speaking for Dummies, 2nd edition. New York: Wiley Publishing, Inc.

Rakos, R.F. 2006. The Handbook of Communication Skills: 3rd ed. edited by Hargie London & New York: Routledge.

Ruben, B & Stewart, L. 2013. Komunikasi dan Perilaku Manusia, Depok: PT. Raja Grafindo Persada

The Handbook of Communication Skills. 2006. Edited by Owen Hargie. USA: Routledge

Modul Diklat Training of Trainer (TOT). 2016. Jakarta Pusdiklat Teknis dan Fungsional Lembaga Administrasi Negara.

<https://www.collinsdictionary.com/dictionary/english/communication>

<https://www.komunikasipraktis.com/2014/09/teknik-dasar-komunikasi-efektif.html>

<https://www.skillsyouneed.com/ips/active-listening.html>

<https://www.skillsconverged.com/FreeTrainingMaterials/tabid/258/articleType/ArticleView/articleId/835/Formulate-Your-Sentences-Using-Effective-Assertiveness-Skills.aspx>

<https://trainingmag.com/content/how-handle-customer-complaints/>