

**D A F T A R I S I**

I. KATA PENGATAR	i
II. DAFTAR ISI	iii
III. DAFTAR GAMBAR	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	
I.2 Deskripsi Singkat	
I.3 Tujuan Pembelajaran	
I.4 Materi Pokok dan Submateri Pokok	
BAB II KONSEP KOMUNIKASI PUBLIK	
II.1 Pengertian dan Proses Komunikasi	
II.2 Bentuk-bentuk Komunikasi	
II.3 Teknik Komunikasi Publik	
II.4 Peran pejabat pengawas dalam mengelola komunikasi publik	
II.5 Latihan	
II.6 Rangkuman	
II.7 Evaluasi	
II.8 Umpan Balik dan Tindak Lanjut	
BAB III KOMUNIKASI ASERTIF	
III.1 Pengertian Komunikasi Publik	
III.2 Teknik Komunikasi Asertif	
III.3 Active Listening	
III.4 Menangani keluhan (Complaint Handling)	
III.5 Komunikasi Tertulis	
III.6 Latihan	
III.7 Rangkuman	
III.8 Evaluasi	
III.9 Umpan Balik dan Tindak Lanjut	
BAB IV PUBLIC SPEAKING DAN PRESENTASI YANG EFEKTIF	
IV.1 Persiapan Presentasi	
IV.2 Struktur dan Organisasi Presentasi	
IV.3 Teknik Penyampaian	
IV.4 Latihan	
IV.5 Rangkuman	
IV.6 Evaluasi	
IV.7 Umpan Balik dan Tindak Lanjut	
BAB V PENUTUP	



V. 1 Kesimpulan

V.2 Tindak Lanjut

BIBLIOGRAFI**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. Hambatan Komunikasi

Gambar 2. Proses Komunikasi



B A B I

P E N D A H U L U A N

I.1 LATAR BELAKANG

Komunikasi adalah hal yang mendasar dalam kehidupan manusia. Manusia melakukan komunikasi dari bangun tidur sampai tidur lagi dan untuk berbagai macam keperluan. Komunikasi dilakukan di semua aspek kehidupan; personal, sosial dan profesional: anggota keluarga berkumpul menceritakan kegiatan mereka hari itu di meja makan; dua sahabat yang lama tidak bertemu, berkomunikasi kembali lewat socialmedia; saat interview kerja untuk menjadi CPNS; 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.

Komunikasi begitu pentingnya dalam kehidupan sehari-hari. Tidak ada hal yang lebih penting yang dilakukan oleh manusia selain komunikasi. Sebegitu pentingnya seringkali komunikasi dianggap sesuatu yang natural terjadi seperti manusia bernapas. Terlebih bagi pegawai pemerintah yang memang tugas utamanya adalah berkomunikasi untuk melayani rakyat.

Mempunyai kemampuan komunikasi yang baik mutlak dimiliki oleh seorang pemimpin birokrasi. Salah satu tugas utama pemimpin adalah mempengaruhi staf dan orang-orang yang bekerja disekelilingnya untuk melakukan hal yang sejalan dengan pemikirannya dan pemikiran organisasinya. Kemampuan menyampaikan pesan dengan efektif akan mengurangi kesalah pahaman yang pada gilirannya nanti akan dapat meningkatkan produktifits kerja.

Apakah benar komunikasi publik 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 Pengawas yang mengalami kesulitan melakukan komunikasi publik dengan efektif.

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

I.2 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 *sharing*, diskusi, studi kasus, simulasi, menonton film pendek, demonstrasi dan kerja kelompok. Keberhasilan peserta dinilai dari kemampuan peserta dalam mempraktikkan teknik komunikasi publik dalam memberikan pelayanan publik.

I.3 TUJUAN PEMBELAJARAN

a. Hasil belajar:

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

b. Indikator hasil belajar:



Setelah mengikuti pembelajaran ini, peserta dapat:

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

I.4 MATERI POKOK DAN SUB-MATERI POKOK

Materi pokok untuk mata Pelatihan ini adalah konsep dasar pengetahuan dan keterampilan komunikasi publik, komunikasi asertif, bahasa tulisan, publik speaking dan presentasi efektif.

Secara detail, berikut rancangan materi Pelatihan:

1. Konsep Komunikasi Publik
 - a. Pengertian dan Proses Komunikasi
 - b. Bentuk-bentuk Komunikasi
 - c. Teknik Komunikasi Publik
 - d. Peran pejabat Pengawas dalam mengelola komunikasi Publik
2. Komunikasi Asertif
 - a. Pengertian Komunikasi Asertif
 - b. Teknik Komunikasi Asertif
 - c. *Active Listening*
 - d. Menangani Keluhan (*Complaint Handling*)
 - e. Komunikasi Tertulis
3. *Public Speaking* dan Presentasi yang Efektif
 - a. Persiapan Presentasi
 - b. Struktur dan organisasi presentasi
 - c. Alat bantu presentasi (AVA)
 - d. 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 secara umum. 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 bisa diasah dengan mempelajarinya baik secara klasikal maupun secara *experiential*.

Fakta bahwa ketrampilan berkomunikasi dapat dipelajari, menyebabkan komunikasi dikategorikan sebagai ilmu, dan 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 komunikan, 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.

II.1 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 secara umum. Dasar-dasar ilmu komunikasi akan menjadi landasan untuk melakukan komunikasi publik, terutama dalam konteks pemakaian komunikasi publik dalam menjalankan tugas sebagai pejabat pengawas.

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. Varian atau bentuk-bentuk komunikasi juga 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.

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, disebarkan ke sejumlah penerima yang relatif besar dalam keadaan yang relatif impersonal.

Banyak definisi komunikasi yang disampaikan oleh para ahli. Dance dan Larson dalam Ruben dan Stewart (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 memungkinkan 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.



Gambar 1. Hambatan 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.

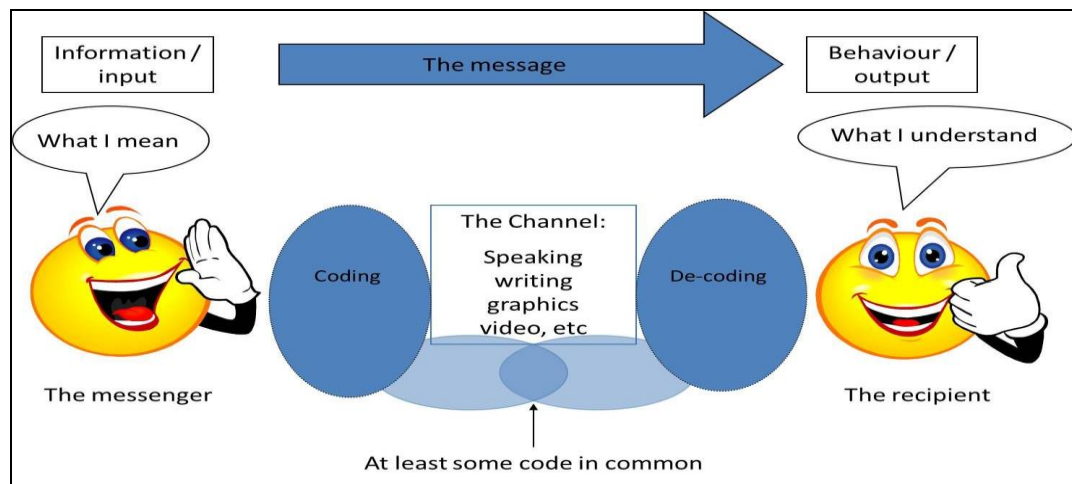
Tunjukkan bahwa kita focus mendengarkan ucapan orang lain, misalnya dengan menganggukkan kepala dan membuat “indikasi verbal” bahwa kita setuju dengan mengatakan misalnya—“oh...”

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:



Gambar 2. Proses Komunikasi

II.2 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 antara 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 kabar, 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 internasional

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 *interchangeably*.



II.4 TEKNIK KOMUNIKASI PUBLIK

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

1. Teknik Publik 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 Pesentasi

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 peyampaian 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.

11.5. 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 berfungsi selaku 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. Menyebarluaskan informasi kebijakan, pelaksanaan dan hasil kegiatan unit kerjanya melalui berbagai macam media. Untuk itu pemahaman tentang komunikasi, khususnya komunikasi publik harus dikuasai oleh para pejabat tersebut.



II.6. 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!

II.7 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.

II.8 EVALUASI

II.9 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

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 menerapkannya dalam menjalankan tugas dan fungsinya

III.1 PENGERTIAN KOMUNIKASI ASERTIF

If not I for myself, who then?

And being for myself, what am I?

And if not now, 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 kesuksesan hidupnya, atau sebaliknya. Banyak terlihat orang-orang menjadi terpuruk hanya karena pilihan kata yang kemudian menjadi masalah dalam hidupnya. Di dunia social media misalnya, banyak orang yang dituntut ke pengadilan karena kurang bijak mengeluarkan kata-kata. Begitupun kasus pem-bulli-an terhadap seseorang terjadi hanya karena kata-kata yang dikeluarkan menimbulkan kontroversi di masyarakat. Sebaliknya banyak hal-hal baik menjadi viral karena rangkaian dan pilihan kata yang syarat makna dan



diperlukan oleh masyarakat. Untuk sebagian orang, secara alami mereka dapat berkomunikasi dengan baik. Namun untuk sebagian lagi tidak terlalu mudah bagi mereka untuk mengungkapkan pikiran dan perasaannya dengan efektif dan berhasil baik.

Ada beberapa gaya komunikasi yang juga terjadi saat berinteraksi di tempat kerja. Sebagian orang di tempat kerja cenderung membiarkan dirinya menjadi 'korban' terus-menerus karena tidak mampu mengatakan tidak saat dimintai bantuan, sekalipun sebetulnya tidak bisa. 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 pekerja 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 ciri-ciri, sebagai berikut:

- a. Terbuka dan jujur terhadap pendapat diri dan orang lain.



- b. Mendengarkan pendapat orang lain dan memahaminya.
- c. Menyatakan pendapat pribadi tanpa mengorbankan perasaan orang lain.
- d. Mencari solusi bersama dan keputusan.
- e. Menghargai diri sendiri dan orang lain dan mampu mengatasi konflik.
- f. Menyatakan perasaan pribadi, jujur tetapi hati-hati.
- g. Mempertahankan hak diri.
- h. 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 pribadi walau tidak terlihat	Menyelesaikan sesuatu bermasalah dan lanjut ke urusan berikutnya	Serangkali merasa tertekan dan menekan 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.
Menjunjung orang lain, bila perlu mengorbankan diri sendiri	Menjunjung 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 konfrontasi	Konfrontatif – memaksa orang lain untuk mengikuti
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 menggambarkan.

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.

Beberapa orang menyatakan keinginannya dengan beberapa alasan. Ada satu orang rekan kerja anda yang berminat untuk mengadakan kegiatan di kampung anda karena belum pernah kesana. Akhirnya, dengan pertimbangan yang sama yang dikemukakan oleh salah satu rekan kerja anda, anda pun ditempatkan di daerah yang belum pernah anda kunjungi sebelumnya. Atasan anda berfikir untuk menyenangkan anda dengan penempatan itu. Padahal dengan tidak terus terang menyatakannya, anda kehilangan kesempatan untuk bertemu dengan ibunda tercinta.



III.2 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.

III. 3 ACTIVE LISTENING

Berbicara dan mendengar adalah dua keahlian penting yang dibutuhkan manusia untuk dapat berkomunikasi secara asertif. *Active listening* sepertinya mudah dilakukan, namun pada kenyataannya tidak banyak orang yang dapat mendengar dengan baik. Mendengar untuk memahami berbeda dengan mendengar untuk menjawab lawan bicara. Covey (1997) menyatakan bahwa kemampuan menyimak sebagai salah satu keterampilan paling penting yang Anda butuhkan jika Anda ingin berkomunikasi secara efektif.

Active listening bukan sekedar mendengar, namun *active listening* adalah mendengar dengan seksama untuk memahami poin pembicaraan atau



masalahnya. Seluruh panca indra terlibat dalam proses *active listening*. Ketertarikan pendengar selain dapat terlihat dari kata-kata yang diucapkannya juga dapat terlihat dari bahasa tubuhnya, maupun ekspresi wajahnya. Karenanya bahasa tubuh perlu diatur sedemikian rupa, sehingga si pembicara termotivasi untuk melakukan komunikasi lebih lanjut. Kontak mata, menganggukkan kepala, dan tersenyum, setuju dengan mengatakan 'ya, atau cuma sekedar mengatakan 'mmm hmm' adalah hal2 yg perlu diperlihatkan saat berkomunikasi dengan lawan bicara. Dengan memberikan feedback semacam itu saat sedang mendengarkan, lawan bicara biasanya akan merasa lebih nyaman dan karenanya akan lebih terbuka dan terus terang.

Pendengar aktif harusnya netral dan tidak gampang menilai. Ini artinya pendengar yang baik tidak berpihak dan membentuk opini, terutama di awal-awal percakapan atau pembicaraan. *Active listening* juga artinya harus sabar. Jedah bicara beberapa saat dan kesunyian sementara harus dapat ditolerir. Pendengar yang baik harusnya tidak langsung mengajukan pertanyaan bila terjadi kevakuman pembicaraan. Berilah kesempatan kepada lawan bicara untuk mengeksplorasi pikiran dan perasaannya.

Di tempat kerja *active listening* dapat meningkatkan hubungan kerja antar sesama pegawai, meningkatkan produktifitas, dan bahkan menjadikan pegawai lebih semangat dalam bekerja. Tidak dapat dipungkiri, konflik bisa saja terjadi pada saat berkomunikasi, namun kesalahpahaman dapat diarahkan menjadi sesuatu yang lebih positif dengan *active listening*.

Saat mendengarkan rekan kerja dengan seksama, dengarkan apa yang betul-betul menjadi maksud si pembicara. Tidak usah terpaku dengan kata-kata yang dia pakai. Lihat bahasa tubuh dan ekspresi wajahnya. Memang butuh waktu untuk betul-betul memahami apa maksud yang diutarakan, apa yang ada dibalik kata-kata itu. Bila anda dapat memahaminya dengan benar, ketulusan dan kepercayaannya pasti akan didapatkan segera. Peter Drucker, salah seorang konsultan manajemen dan penulis buku sukses, pernah berujar, "*The most important thing in communication is hearing what isn't said*".



III.4 Mengelola Keluhan (*Complain Handling*)

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 komplek 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 katakan: 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, lakungan 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.



III.5 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.

III.6 LATIHAN

1. Jelaskan mengapa kemampuan menyimak (*active listening*) memegang peranan penting dalam menciptakan komunikasi yang efektif?
2. Pada saat seseorang sedang menyampaikan keluhan (*complaint*) 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



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 berbeli-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

III.7 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.

III.8 EVALUASI

Sebagai seorang Pejabat Pengawas, tentunya anda bekerja dalam sebuah tim. Untuk membangun sebuah tim yang efektif diperlukan komunikasi yang efektif.



Setelah mempelajari komunikasi asertif dan faktor-faktor yang terkait dengan komunikasi asertif, jelaskan pendapat anda apakah komunikasi di tempat kerja anda sudah menggunakan komunikasi asertif? Jika sudah, jelaskan apa saja yang menjadi faktor keberhasilannya. Jika belum, identifikasikan hal-hal yang menjadi kendala dan strategi memperbaikinya.

III.9 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 efektif

Sebagai pejabat yang langsung berhubungan dengan masyarakat kemampuan berpresentasi tentu menjadi hal yang wajib dikuasai oleh pejabat pengawas. Untuk membantu anda berpresentasi dengan efektif, di bab ini akan didiskusikan hal-hal yang berkaitan dengan presentasi, mulai dari persiapan, teknik menyampaikannya di depan audiens, sampai bagaimana mempersiapkan slide yang efektif..

IV.1 PERSIAPAN PRESENTASI

*"I have six friends that serve me true, their names are
What, Where, and When, How, Why and Who".*

~Rudyard Kipling~

Apapun yang akan dibicarakan di depan publik, atau seberapa seringnya anda presentasi, pada saat akan memulai presentasi baru lagi, persiapan adalah sesuatu yang mutlak dilakukan. Berikut hal-hal yang perlu dielaborasi sebagai persiapan melakukan presentasi.

a. Who

- Siapa audiens anda? PNS? Pejabat? Staf? Masyarakat umum?
- Apa kebutuhan mereka?
- Berapa banyak yang hadir? Apa latar belakang Pendidikan mereka?
- Siapa saja yang akan berpresentasi selain anda

**b. Why**

- Apa tujuan presentasi anda? Hanya memberi informasi? Mempengaruhi pemikirannya?
- Mengapa anda diundang?

c. What

- Topik apa yang akan disampaikan
- Sampaikan apa yang audiens ingin dengar, bukan apa yang anda tahu.
- Apakah audiens anda ingin mengetahui lebih detail, atau sekedar overview saja.
- Bila anda diundang, tanyakan topik apa yang mereka inginkan dari anda secara detail. Apakah anda diundang untuk membantu menyelesaikan masalah?
- Minta kepada panitia, undangan yang mereka sampaikan ke audiens. sehingga anda tahu lebih detail apa yang diharapkan dari anda.
- Peralatan apa yang anda butuhkan. Apakah tersedia di tempat itu?
- Bila peralatan anda membutuhkan biaya, pastikan siapa yang menanggung biayanya.

d. How

- Berapa lama anda diharapkan berpresentasi. Seandainya diberi waktu 30 menit, pastikan dengan penyelenggara, apakah 30 menit itu termasuk tanya jawab atau tidak.

e. When

- Jam berapa acara dimulai.
- Perhitungkan jam kedatangan anda. Apakah sebelum atau bersama dengan undangan?
- Apakah anda mendapat jam pagi, dimana peserta masih segar.



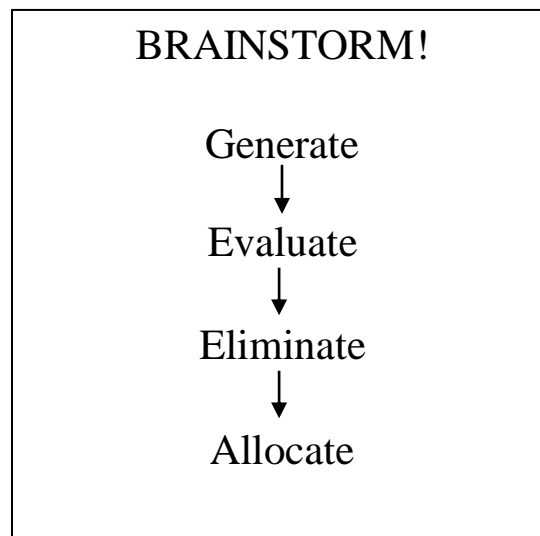
- Atau anda mendapat jam siang, jam-jam kritis peserta, sehingga anda perlu strategi untuk membangun kan mereka.

f. Where

- Dimana lokasinya?
- Berapa lama mencapai tempat itu?
- Apakah parkir tersedia? Apakah sudah ada jatah parkir?

IV.2 STRUKTUR DAN ORGANISASI PRESENTASI

IV.2.1 Petakan ide presentasi anda.



Generate

Otak manusia tidak berpikir secara terstruktur. Ide-ide sering kali muncul tiba-tiba dan tanpa terencana. Otak manusia menarik informasi dari berbagai macam *file* dan *folder*. Karenanya, lebih sangat produktif untuk mencatat apa yang timbul begitu saja di otak kita dan kemudian diatur kembali.

- Ditengah-tengah kertas kosong, tulis kan kata-kata yang menjadi tema utama presentasi anda



- Disekeliling tema utama, tulislah semua hal-hal yang terhubung dengan ide utama yang terpikir. Setiap kali anda mendapatkan ide baru yang berhubungan dengan tema utama presentasi anda, tuliskan. Mungkin proses ini akan memakan beberapa hari juga.

Evaluate

- Sekarang saatnya mengevaluasi poin-poin yang ada sudah tuliskan di sekeliling ide utama tadi. Saat mengevaluasi poin-poin itu, kaitkan dengan tujuan presentasi dan kebutuhan audiens anda. Lihat satu per satu poin-poin itu. Di sebelahnya beri tanda untuk yang wajib ada (*must*), sebaiknya ada (*should*), dan bisa saja ada (*could*).

Eliminate

- Setelah melakukan evaluasi mana yang perlu masuk dan mana yang tidak, mulailah mencoret yang tidak perlu. Tinggalkan poin-poin penting yang akan masuk dalam presentasi berdasarkan pertimbangan kebutuhan audiens dan alokasi waktu untuk presentasi.

Allocate

- Sambil etap memikirkan tujuan presentasi anda, sekarang susunlah poin-poin tersebut agar sesuai dengan kebutuhan audiens dan topic presentasi. Ingatlah, anda akan membawa audiens untuk melakukan perjalanan, dan mereka ingin melihat apa yang ada di sepanjang jalan itu.

Semua presentasi wajib menyajikan:

- Pembuka (katakan apa yang akan anda sampaikan)
- Isi (sampaikan)
- Penutup (Katakan apa yang sudah anda sampaikan)

Isi sebaiknya tidak lebih dari lima (5) main poin.



- Banyak pembicara yang bagus, akan mengaitkan isi presentasi nya dengan mengaitkan poin-poin itu dengan audiensnya, baik secara pribadi, sosial, profesional, pekerjaan, atau geografis.
- Di bagian ini juga, siapkan presentasi anda dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan yang mungkin ada di benak audiens saat anda presentasi. Namun demikian tidak perlu menjawab semua pertanyaan-pertanyaan itu. Audiens akan merasa terjejali dengan informasi. Tinggalkan beberapa untuk mereka bertanya saat sesi tanya jawab, terutama untuk poin-poin yang tidak begitu penting.

IV.2.2. Alokasi waktu

- Lihat lagi struktur presentasi anda, tergantung penekanan yang akan dibuat, alokasikan waktu yang cukup untuk poin-poin itu.
- Sekarang hitung total waktu semua, kemudian cocokkan dengan waktu yang tersedia untuk presentasi anda.
- Perkiraan waktu ini mungkin akan sedikit mendekati keadaan nyata pada saat setelah anda latihan presentasi.

IV.2.3. Metode Presentasi

- Seberapa banyak audiens belajar dari presentasi sangat bergantung pada bagaimana presentasi itu disampaikan.
- Kalau anda memikirkan pencapaian audiens, maka seluruh *resources* yang ada akan dimanfaatkan untuk membuat berbagai variasi dalam presentasi anda. Audiens akan banyak dilibatkan dalam proses ini. Konsentrasi audiens biasanya hanya bertahan sekitar 5 – 6 menit saja. Karenanya dibutuhkan berbagai metode untuk mereka dapat terus fokus.
- Secara mental, audiens akan fokus apabila presentasi menarik, penuh semangat dan menantang. Secara visual mereka akan terlibat bila



penggunaan visual dan bahasa tubuh presenter dilakukan dengan baik.

Secara verbal mereka akan terlibat bila presenter mengizinkan untuk bertanya dan berkomentar. Dan audiens akan terlibat secara fisik bila kegiatan-kegiatan seperti diskusi dalam kelompok kecil dilakukan.

- Ketika audiens berinteraksi dengan presenter atau dengan sesama audiens, maka proses belajar akan lebih banyak terjadi.

IV.2.4. Judul yang Singkat dan Menarik

- Buatlah judul yang pendek, akurat dan menarik. Judul seperti itu biasanya yang akan membuat audiens tertarik dan mau mendengarkan.
- Lihat lagi judul anda setelah anda selesai membuat struktur presentasi. Dengan selesainya eksplorasi anda terhadap isi presentasi, mungkin sekarang anda sudah dapat membuat judul yang lebih *captivating*.

IV.3 TEKNIK PRESENTASI

Pada bagian ini akan didiskusikan teknik-teknik untuk berpresentasi agar audiens bisa dapat terlibat dan mendapat lebih banyak saat menghadiri presentasi kita. Teknik ini akan dimulai dari bagaimana menyampaikan pembukaan sampai penutup nanti.

IV.3.1. Pembukaan

Katakan apa yang akan anda sampaikan.

Pembukaan harus mendapat perhatian audiens.

Bila dari awal, atensi audiens sudah bisa direbut, jalan untuk membuat presentasi yang mulus sudah terbuka. Hanya anda yang dapat membuat bagaimana membuat pembukaan yang berdampak, namun di bawah ini akan diberikan beberapa ide.

- Dengan semangat, katakan apa yang akan disampaikan dalam keseluruhan presentasi anda. Sampaikan tujuan dan *outline* presentasi. Sampaikan



dengan jelas, kapan audiens akan dibimbing dan mereka akan mendengarkan karena sudah 'sepakat' apa yang akan dilakukan.

- Bukalah dengan pernyataan yang kontroversial. Lalu kaitkan pernyataan kontroversial itu dengan konteks pembicaraan anda. Dibanyak kasus teknik ini berhasil menarik perhatian audiens.
- Tunjukkan statistik yang mengejutkan dan relevan dengan topik presentasi. Teknik ini akan menunjukkan betapa seriusnya topik anda dan karenanya harus mendapat perhatian serius pula. Pernyataan seperti: *"Tiga ratus pekerja medis meninggal tahun lalu karena bersentuhan langsung dengan penderita Hepatitis!"*, tentu akan menarik audiens, para pekerja medis yang bersentuhan langsung dengan penderita.
- Buatlah list masalah yang sedang anda hadapi dan berusaha untuk dicarikan jalan keluarnya. Bila masalah ini relevan dengan audiens, tanyakan berapa banyak dari mereka menghadapi masalah yang sama (pelibatan audiens).
- Ceritakan anekdot yang sangat relevan dengan topik. Singkat saja namun menarik. Teknik ini akan sangat membantu menjembatani masuk ke topik pembicaraan.
- Jangan menceritakan *joke*, KECUALI, *joke* ini menarik, relevan dan anda memang pandai menyampaikan *joke*!.

Jangan lupa iringi penyampaian pembukaan ini dengan slides. Hal ini akan sangat membantu fokus peserta.

IV.3.2. Isi

"Sampaikan"

- Bagian isi adalah bagian utama dari presentasi dimana penjelasan detail dan penguatan-penguatan akan dilakukan.
- Hal-hal detail yang disampaikan akan tergantung dengan waktu yang tersedia dan level pengetahuan audiens. Penjelasan detail akan sangat bermanfaat untuk audiens yang memang terlibat langsung dengan topik. Untuk audiens



yang lebih luas, sepertiga dari mereka akan mengalami kesulitan untuk menangkap maksud.

- Detail harus sesuai dengan profil audiens.
- Berikan *tanda* ('*signposts*') yang jelas ketika anda pindah dari satu sub topik ke sub topik lainnya. Ini yang dinamakan 'menjembatani' atau '*bridging*', dan memiliki dua fungsi: pertama untuk menekankan sampai mana pembicaraan anda, dan yang kedua untuk membantu audiens yang sedang melamun atau secara mental tidak ada di ruang presentasi, untuk kembali ke topik.

Contohnya: "Baik, sekarang saya akan membicarakan poin saya yang kedua, yakni...." Atau "Sekarang izinkanlah sekarang saya membicarakan material dan metodenya... ."

Tanda ini dapat dilakukan secara verbal dan atau visual

IV.3.3. Penutup

"Katakan apa yang sudah anda katakan"

- Setelah membawakan seluruh isi utama presentasi, tinggallah menyampaikan kata-kata penutup ini: "*Tibalah kita di penghujung presentasi. Secara ringkas pembicaraan hari ini adalah... .*" Kalimat seperti ini mempunyai berbagai fungsi salah satunya adalah; bagi mereka yang pikirannya sedang tidak di ruangan itu, akan langsung kembali ke topik untuk menangkap pesan-pesan di bagian akhir presentasi. Dan yang paling penting adalah bagian ini merupakan kesempatan untuk menyampaikan pesan-pesan untuk dibawa pulang oleh audiens.
- Ringkasan harus betul-betul ringkas, dan dalam bentuk satu frase tunggal mewakili satu *main point*.
- Ringkasan tidak sama dengan kesimpulan. Kesimpulan memasukkan pendapat presenter ke dalam bagian akhir dari isi presentasi. Audiens butuh diingatkan kembali akan *main points* dan juga kesimpulannya di bagian akhir.



- Kalimat terakhir dalam presentasi seharusnya mengajak untuk melakukan sesuatu. Buatlah satu kalimat saja untuk menjawab tujuan presentasi anda yang berhubungan dengan audiens. Dalam konteks petugas kesehatan yang pernah dibicarakan terdahulu misalnya, "Silahkan diterapkan petunjuk ini, agar kita dapat bekerja tanpa rasa takut", akan dapat menjadi penutup yang cocok dan kuat.
- Pastikan kalimat penutup anda jelas. Dengan intonasi suara yang semakin turun, akan menjadi tanda bahwa presentasi sudah akan berakhir. Ucapan terima kasih yang tulus akan mengakhiri presentasi dengan baik.

IV.3.4. Bahasa Tubuh (Bahasa Non-Verbal)

Ada tiga element penting yang harus diperhatikan saat presentasi

- Verbal – Kata-kata yang digunakan
- Vocal – Suara yang digunakan
- Visual – Apa yang terlihat dari wajah dan tubuh

Dan menurut Prof Mehrabian, Visual adalah element yang paling mempengaruhi terhadap suksesnya presentasi. Visual terdiri dari: mata, postur tubuh, gerakan, ekspresi wajah, dan *gesture*.

a. Eye contact

- Mata adalah jendela jiwa, dan ia adalah asset komunikasi yang paling penting. Dari mata bisa terlihat apakah seseorang sedang semangat, tertarik, peduli, atau sedang tidak mood. Pergunakan mata untuk menunjang presentasi jauh lebih baik. *Eye contact* akan meningkatkan kredibilitas anda, gunakan selama 2 atau 3 detik untuk menatap audiens sehingga mereka merasa diperhatikan. *Eye contact* harus dilakukan dengan setiap orang di ruangan itu. Hindari *eye contact* terlalu banyak dengan seseorang yang menarik bagi anda, yang selalu mengganggu setuju, yang tidak terlihat tertarik, dan dengan orang yang ingin anda tinggalkan kesan baik.



- Perhatikan juga kultur-kultur tertentu yang tidak berkenan dengan *eye contact*. Bila mereka mengarahkan pandangan ke tempat lain saat bertatapapan dengan anda. Kurangi kontak mata dengannya.
- Jangan lupa juga memperhatikan orang yang duduk di barisan depan.
- Berlatihlah untuk melakukan *eye contact* dengan teman-teman kerja anda. Hilangkan kebiasaan melihat dagu atau bibir lawan bicara.

b. Posture dan gerakan tubuh

- Presenter yang baik menampilkan energinya melalui caranya berdiri dan gerakan tubuhnya, dan dari energi ini dapat terlihat antusiasme. Antusiasme itu menular! Karena itu penting bagi presenter untuk antusias dengan apa yang disampaikannya.
- Berdiri tegap dan seimbang. Hindari melipat tangan saat memberi presentasi

c. Ekspresi wajah dan *gesture*

- Buatlah ekspresi wajah dan *gesture* alami dan terbuka. Saat gugup, banyak yang membuat gerakan yang tidak perlu seperti menggigit bibir, memutar-muta cincin atau jam tangan, bermain dengan pena, dsb. Rata-rata mereka tidak sadar melakukan itu. Gerakan tubuh harusnya penuh makna dan cocok dengan apa yang sedang disampaikan.
- Jangan lupa tersenyum. Senyum cukup efektif membuat wajah anda bersinar.

IV.3.5. Suara dan Kata-kata

Yang mana lebih enak didengar? Yang menggunakan suara yang monoton dan tidak menarik atau yang suaranya terdengar antusias dan dengan intonasi yang bervariasi?

- Suara adalah salah satu element peting dalam presentasi. Suara dapat menyampaikan energi. Dengar kan suara anda melalui rekaman. Apakah cukup meyakinkan?



- Tunjukkan antusiasme dan ketertarikan kepada topik anda. Itu semua dapat menular ke audiens.
- Keras kan suara sehingga dapat terdengar ke seluruh ruangan. Latih mengeluarkan suara dengan diafragma.
- Variasikan kecepatan berbicara. Bicara cepat untuk menunjukkan antusiasme dan bicara pelan untuk menekankan hal penting.
- Jangan membaca
- Gunakan bahasa yang pantas untuk anda dan audiens. Bukan Bahasa perintah, tapi mengajak.
- Hindari istilah-istilah yang mungkin tidak dimengerti audiens.

IV.3.6. Berpenampilan

Kesan pertama sangat lah penting bagi seorang presenter. Berpakaianlah secara pantas dan nyaman. Kenakan pakaian yang membuat anda merasa cantik atau gagah. Warna baju hitam berkesan otoritatif. Bila anda berpakaian dengan tidak pantas, audiens akan mengingatnya. Kalau anda berpakaian baik mereka akan mengingat orangnya.

IV.3.7. Mengatasi Rasa Gugup

Pernyataan bahwa “*Presenter yang baik tidak pernah gugup*” itu salah. Mereka juga gugup seperti orang kebanyakan, namun cara mereka menanggulangi gugup ini yang beda.

Rasa gugup itu datang dengan berbagai ciri: berkeringat, tenggorokan kering, gemetar, jantung berdetak cepat. Presenter yang berpengalaman kemudian mentransformasi rasa gugup ini dengan mempersiapkan dirinya dengan baik.

“Think you can or think you can’t – you’re probably right”.

Henry Ford



- Rasa gugup tidak bisa dan tidak harus dihilangkan. Tidak boleh juga santai. Adrenalin sangat dibutuhkan.
- Rasa takut itu timbul karena tidak adanya control, kendali. Bila dipersiapkan dengan baik, berlatih di hadapan teman dan keluarga, sampai di tempat lebih awal, cek semua keperluan presentasi termasuk slide. Anda yang memegang kendali.
- Rehearsal, latihan, seringkali tidak memungkinkan karena kendala waktu. Teknik visualisasi mungkin bisa dipakai. Anda membayangkan kesuksesan anda dalam imajinasi atau benak anda, dalam pikiran. Olahragawan top duniabanyak memakai Teknik ini. Caranya adalah dengan membayangkan diri anda berada di arena presentasi itu. Para audiens sangat atentif terhadap anda, tertarik, tertawa dan bertepuk tangan. Apapun yang anda inginkan dari audiens anda, lihatlah itu dalam imajinasi anda. Apa yang 'anda' lihat itu harus hal-hal yang positif. Tidak boleh terlihat hal-hal yang negatif. Teknik ini sering juga disebut "Self-fulfilling. Dengan memikirkan dan merasakannya hal itu akan terjadi!
- Teknik berikutnya yang cukup powerful adalah Self-affirmation. Katakan ke diri sendiri bahwa anda mampu dan bagus. Anda kompetent di bidang ini, karenanya anda diminta untuk mempresentasikan ini!
- Alternatif yang lain diantaranya coba bernafas dengan dalam dan pelan sebelum berbicara.
- Terakhir, ingatlah bahwa audiens itu ramah dan ingin anda sukses.

-

IV.4 LATIHAN

1. Sebutkan element yang menentukan kualitas presentasi.
2. Bagaimana struktur presentasi yang efektif?
3. Jelaskan mengapa komunikasi verbal dan nonverbal sangat mempengaruhi efektifitas sebuah presentasi!



4. Bagaimana memproyeksikan suara sehingga menjadi efektif saat presentasi?
5. Sebutkan trik mengelola rasa gugup saat akan memberikan presentasi
6. Mengapa latihan dibutuhkan sebelum kita menghadapi presentasi yang sesungguhnya?

IV.5 RANGKUMAN

Seorang pejabat pengawas perlu menguasai teknik-teknik berpresentasi di depan publik. Agar dapat sukses presentasi, persiapan yang baik harus dilakukan. Dari mulai pemilihan dan pengembangan topik, sampai bagaimana berpakaian tidak luput dari pembicaraan. Hal-hal yang membuat audiens kita ingin dan mau mendengarkan juga wajib diperhatikan. Sehingga tujuan presentasi yaitu sosialisasi kegiatan pemerintah ke masyarakat dapat diterima dengan baik.

IV.6 UMPAN BALIK DAN TINDAK LANJUT

Pemahaman yang baik tentang presentasi dapat membantu seorang pemimpin dalam membangun komunikasi yang efektif. Keterampilan memberikan presentasi dapat ditingkatkan dengan latihan yang terstruktur dan sistematis.



BAB V

PENUTUP

V.1 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 termaknai, agar pesan-pesan organisasi dapat tersampaikan dengan baik pula.

V.2 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.



Bibliografi

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

Grimmond, TR. 1997. How to Deliver Effective Presentation. Module: Presented in a seminar in Adelaide.

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 & NewYork: Roudtledge.

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/>