Nama : Junet Kistanto
Unit : Fakultas ISIPOL UGM

TUGAS MANDIRI

1. **Pertanyaan** :
   Dalam lingkungan perguruan tinggi, pegawai dituntut mampu berkomunikasi secara akurat, sensitive, dan strategis kepada berbagai pemangku kepentingan (dosen, tendik, mahasiswa, dan pihak eksternal). Buatlah Analisis bagaimana ketiga tuntutan tersebut dapat saling bertentangan dalam satu situasi komunikasi! Berikan contoh konkret dan jelaskan strategi komunikasi yang paling tepat untuk menjaga efektivitas sekaligus hubungan kerja!

   Jawaban :
   Pertentangan diantara ketiga tuntutan (akurat, sensitive dan strategis) dapat terjadi dalam berbagai situasi diantaranya adalah sebagai berikut :

   - **Akurat vs Sensitif**
     Informasi yang akurat sesuai fakta biasanya berbanding terbalik dengan sensitifitas, sehingga menyempaikan informasi yang akurat harus memperhatikan aspek sensitifitas dari informasi tersebut.
     Contoh kasus : pengajuan proposal penelitian seorang dosen, seseorang yang paham metodologi hendak menjelaskan bahwa proposalnya ditolak karena metodologi tidak layak secara ilmiah. Jika berpedoman pada kaidah keilmuan seharusnya proposal tersebut tidak layak dan ditolak, namun jika informasi tersebut disampaikan apa adanya jelas akan menghancurkan kredibilitas dari dosen yang mengajukan proposal. Untuk mengatasinya maka harus ada etika komunikasi yang baik kepada dosen bersangkutan agar tidak menghancurkan kredibilitas, contoh penyampaian seperti berikut : “Setelah direview, ada beberapa aspek metodologi yang masih perlu diperkuat agar memenuhi standar reviewer. Jika Bapak/Ibu berkenan, kami bisa bantu menyesuaikan bagian A dan B.”

     Contoh lain ada pegawai administrasi sering terlambat input data, informasi akuratnya adalah pegawai bersangkutan seorang yang lalai pada pekerjaan sehingga menyebabkan system tidak berjalan / keterlambatan system. Apabila disampaikan apa adanya jelas akan seperti mempermalukan pegawai tersebut,

maka perlu teknik komunikasi yang lebih baik dengan fokus pada problem bukan person contohnya : “Kami melihat ada beberapa keterlambatan input data dalam dua minggu terakhir. Kami ingin memahami kendalanya, supaya kita bisa cari solusi bersama agar target tetap tercapai.”

- **Sensitif vs Strategis**
  Komunikasi yang terlalu menjaga perasaan kadang menghambat tujuan strategis dari unit / institusi. Konflik dapat muncul ketika sikap terlalu empatik justru merusak konsistensi kebijakan atau tujuan organisasi.

  Contoh kasus : terdapat kebijakan baru dalam penerapan sistem digital dan dosen senior merasa keberatan karena kesulitan mengikuti perkembangan teknologi. Respon yang umum diberikan adalah tetap pakai cara lama untuk dosen yang senior. Namun respon tersebut memiliki risiko strategis diantaranya : Transformasi Digital gagal, Standar Ganda dan sistem tidak berjalan / kacau. Maka teknik komunikasi yang terbaik adalah dengan menyampaikan seperti berikut : “ Kami memahami transisi ini tidak selalu nyaman. Karena sistem ini menjadi standar institusi, tetap perlu diterapkan. Kami siapkan pendampingan khusus agar Bapak bisa beradaptasi dengan lebih mudah.”

  Contoh lain : Mahasiswa membawa masalah keluarga untuk meminta toleransi tugas yang tidak selesai dan presensi yang tidak sempurna. Jika respons terlalu sensitif maka nilai akan diusahakan untuk naik dengan alasan tersebut, namun risiko strategisnya : integritas akademik rusak, ketidakadilan sistem, potensi komplain dari mahasiswa lain maupun dari institusi. Maka teknik komunikasi yang terbaik adalah dengan menyampaikan seperti berikut : “Saya turut prihatin dengan kondisi Anda. Namun penilaian tetap berbasis kriteria akademik. Yang bisa kami bantu adalah opsi remedial atau tugas tambahan sesuai aturan.” .

- **Akurat vs Strategis**
  Konflik muncul ketika kebenaran penuh justru berpotensi merugikan posisi institusi jika disampaikan apa adanya, sementara penyampaian yang terlalu ditahan bisa dianggap tidak transparan.

Contoh kasus : sistem akademik down selama lebih dari 2 hari. Pesan akurat yang disampaikan adalah server bermasalah dan Tim IT kewalahan dalam menanganinya. Jika disampaikan apa adanya maka memiliki risiko strategis diantaranya : hilang kepercayaan, narasi inkompeten, berpotensi viral negatif. Maka teknik komunikasi yang baik kurang lebih sebaiknya disampaikan seperti berikut : “Saat ini sedang terjadi gangguan teknis pada sistem akademik. Tim IT sedang melakukan pemulihan prioritas tinggi dan progress berjalan. Estimasi normal kembali dalam X jam.”

Contoh lain : Ada konflik serius antar pimpinan fakultas. Fakta akurat bahwa ada konflik internal dan hubungan pimpinan sedang buruk. Risiko jika disampaikan apa adanya akan menimbulkan : Instabilitas persepsi, spekulasi dan fragmentasi organisasi. Teknik komunikasi terbaik untuk menyampaikan pesan bisa dengan cara : “ Saat ini sedang berlangsung proses penyelarasan kebijakan di tingkat pimpinan. Mekanisme internal berjalan untuk memastikan keputusan terbaik bagi institusi. “

2. **Pertanyaan :**
   Menurut Anda, aspek komunikasi efektif apa yang paling perlu anda tingkatkan saat ini (kejelasan pesan, empati, atau teknik penyampaian). Jelaskan alasannya dan rencana konkret yang akan Anda lakukan untuk memperbaikinya.

   Jawaban :
   Menurut saya, aspek komunikasi efektif yang paling perlu saya tingkatkan saat ini adalah teknik penyampaian pesan. Saya menyadari bahwa dalam banyak situasi, saya sebenarnya sudah memahami inti masalahnya, tetapi belum selalu bisa langsung menyampaikannya dengan cara yang paling tepat. Sering kali saya membutuhkan sedikit waktu untuk membaca situasi, menimbang sudut pandang lawan bicara, dan merangkai kalimat agar pesan yang disampaikan tidak menimbulkan salah persepsi.

   Tantangan yang saya rasakan muncul ketika harus memberikan respons cepat. Dalam kondisi seperti itu, saya kadang masih ragu memilih bentuk jawaban yang paling sesuai, apakah harus langsung tegas, lebih netral, atau lebih persuasif. Akibatnya, penyampaian saya bisa terasa kurang terstruktur atau kurang pas nadanya. Sebaliknya, ketika diberi

waktu sejenak untuk berpikir, saya biasanya bisa menyusun pesan yang lebih jelas, lebih seimbang, dan lebih mudah diterima oleh orang lain.

Untuk memperbaiki hal ini, saya berencana melakukan beberapa langkah konkret. Pertama, melatih pola respon singkat-terstruktur, misalnya dengan kerangka "pahami situasi – sampaikan inti – beri arah solusi" agar tetap rapi meski dalam waktu terbatas. Kedua, membiasakan diri membuat jeda singkat sebelum menjawab, walau hanya beberapa detik, supaya respons tetap terkontrol. Ketiga, memperbanyak latihan melalui simulasi percakapan dan refleksi setelah berkomunikasi, mengevaluasi bagian mana yang sudah efektif dan mana yang bisa diperbaiki. Dengan latihan yang konsisten, saya berharap bisa menyampaikan pesan secara lebih tepat, tetap manusiawi, dan sesuai konteks tanpa harus selalu bergantung pada waktu yang panjang untuk berpikir.

3. **Pertanyaan** :
   Identifikasi satu kelemahan utama anda dalam memenuhi tuntutan komunikasi dalam memberikan feedback. Kemudian :
   - Analisis dampaknya terhadap kinerja dan hubungan kerja, serta
   - Rumuskan langkah konkret dan terukur yang akan anda lakukan untuk memperbaikinya

   Jawaban :
   Dalam memberikan feedback, kelemahan utama saya saat ini adalah teknik penyampaian yang belum selalu spontan dan terstruktur, terutama ketika harus memberikan umpan balik secara cepat. Saya cenderung membutuhkan waktu untuk memetakan situasi, memilih kata yang tepat, dan menyeimbangkan antara kejujuran isi pesan dengan dampak emosionalnya bagi penerima. Akibatnya, ketika feedback perlu disampaikan segera, pesan saya kadang terdengar ragu-ragu atau kurang tegas.

   Dampaknya terhadap kinerja adalah feedback yang saya berikan bisa menjadi kurang efektif karena inti pesannya tidak langsung tertangkap atau tidak cukup kuat mendorong perbaikan. Dari sisi hubungan kerja, penyampaian yang kurang mantap juga bisa menimbulkan salah tafsir, misalnya dianggap tidak yakin, kurang jelas arahannya, atau

justru membingungkan. Dalam jangka panjang, hal ini berpotensi membuat proses perbaikan kerja menjadi lebih lambat dan kualitas koordinasi menurun.

Untuk memperbaikinya, saya menetapkan beberapa langkah konkret dan terukur. Pertama, saya akan menggunakan kerangka sederhana saat memberi feedback, yaitu: apresiasi singkat - poin perbaikan - dampak - saran tindakan, agar pesan tetap runtut meski disampaikan cepat. Kedua, saya akan melatih respon feedback singkat melalui simulasi percakapan dan role-play minimal dua kali seminggu dengan rekan kerja atau melalui latihan mandiri. Ketiga, saya akan melakukan evaluasi pribadi setelah memberi feedback penting dengan mencatat apakah pesan sudah jelas, diterima dengan baik, dan menghasilkan tindak lanjut. Dengan cara ini saya menargetkan dalam beberapa bulan ke depan penyampaian feedback saya menjadi lebih jelas, tepat, dan tetap menjaga relasi kerja yang baik.