




**MODUL
03****KETERAMPILAN BERKOMUNIKASI
DALAM POLMAS****4 JP (180 menit)**


	PENGANTAR
	<p>Dalam modul ini membahas materi tentang pengertian komunikasi, faktor-faktor penghambat komunikasi, suasana komunikasi yang ideal, komunikasi berempati, wawancara terstruktur, wawancara tidak terstruktur dan teknik komunikasi</p> <p>Tujuannya adalah agar peserta didik terampil berkomunikasi guna mendukung penerapan Polmas dalam pelaksanaan tugas.</p>


	KOMPETENSI DASAR
	<p>Menerapkan keterampilan berkomunikasi dalam pelaksanaan Polmas.</p> <p>Indikator hasil belajar :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menjelaskan pengertian komunikasi. 2. Menjelaskan faktor-faktor penghambat komunikasi. 3. Menjelaskan suasana komunikasi yang ideal. 4. Mempraktekkan komunikasi berempati 5. Mempraktekkan wawancara terstruktur. 6. Mempraktekkan wawancara tidak terstruktur. 7. Mempraktekkan teknik komunikasi.

	<h2>MATERI PELAJARAN</h2>
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pokok bahasan : berkomunikasi, guna mendukung penerapan polmas. 2. Sub pokok bahasan: <ol style="list-style-type: none"> a. Pengertian komunikasi. b. Faktor-faktor penghambat komunikasi. c. Suasana komunikasi yang ideal. d. Komunikasi berempati e. Wawancara terstruktur. f. Wawancara tidak terstruktur. g. Teknik komunikasi.


	<h2>METODE PEMBELAJARAN</h2>
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ceramah, digunakan untuk menjelaskan materi pengertian komunikasi, faktor-faktor penghambat komunikasi, suasana komunikasi yang ideal dan teknik komunikasi 2. Tanya jawab, berkaitan dengan suasana komunikasi yang ideal, komunikasi berempati 3. <i>Brain storming</i> (curah pendapat), digunakan untuk membahas suasana komunikasi yang ideal, wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur 4. Praktek, digunakan saat mempraktekkan teknik komunikasi

	<h2>ALAT/MEDIA, BAHAN DAN SUMBER BELAJAR</h2>
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat/Media <ol style="list-style-type: none"> a. <i>Whiteboard</i>. b. <i>Flipchart</i>. c. Komputer/laptop. d. LCD dan <i>screen</i>. 2. Bahan <ol style="list-style-type: none"> a. Kertas/Flipchart b. Alat tulis. 3. Sumber belajar Hanjar Polmas

	<p>PROSES PEMBELAJARAN</p>
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tahap awal : 10 menit <ol style="list-style-type: none"> a. Mengabsen serdik b. Menugaskan serdik untuk merefleksi secara bergantian c. Menyamakan materi yang akan disampaikan 2. Tahap inti : 160 menit <ol style="list-style-type: none"> a. Pendidik menjelaskan pengertian komunikasi. b. Pendidik menjelaskan faktor-faktor penghambat komunikasi. c. Pendidik menjelaskan suasana komunikasi yang ideal. d. Pendidik menjelaskan komunikasi berempati e. Pendidik menjelaskan wawancara terstruktur. f. Pendidik menjelaskan wawancara tidak terstruktur. g. Peserta didik mendengarkan dan mencatat hal-hal penting. h. Peserta didik mempraktekan teknik komunikasi. 3. Tahap akhir : 10 menit. <ol style="list-style-type: none"> a. Penguatan materi : Pendidik memberikan ulasan secara umum terkait dengan proses pembelajaran dan hasil diskusi. b. Review/cek penguasaan materi .

	<p>TAGIHAN / TUGAS</p>
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peserta didik meresume materi yang telah disampaikan. 2. Peserta didik mengumpulkan hasil tugas perorangan secara langsung melalui <i>e-learning/print out</i>. 3. Laporan diserahkan dalam bentuk catatan kepada pendidik.

	<p>LEMBAR KEGIATAN</p>
	<p>Lembar resume.</p>

	<p>BAHAN BACAAN</p>
	<p style="text-align: center;">KETERAMPILAN BERKOMUNIKASI DALAM POLMAS</p> <p>1. Pengertian Komunikasi</p> <p>Komunikasi yang efektif sangat penting bagi organisasi dimanapun di dunia. Bahkan, komunikasi yang efektif adalah kunci meraih keberhasilan. Hal ini juga berlaku bagi organisasi kepolisian karena setiap hari mereka berkomunikasi dengan orang dari berbagai kelompok masyarakat.</p> <p>Ada dua jenis komunikasi yang dibutuhkan dalam organisasi kepolisian, internal dan eksternal. Komunikasi internal terjadi ketika anggota kepolisian berkomunikasi dengan sesama anggota kelompoknya, baik bawahan atau atasan. Sementara itu, komunikasi eksternal terjadi ketika anggota kepolisian berkomunikasi dengan departemen terkait dalam pemerintahan, organisasi-organisasi non pemerintah, kalangan bisnis, korban kejahatan, pelaku kejahatan, dan anggota masyarakat lainnya.</p> <p>Semua anggota polisi wajib mengetahui cara berkomunikasi yang efektif, terutama jika kepolisian hendak menerapkan Polmas sebagai filosofi dasar dan strategi operasional. Dalam bekerjasama dengan masyarakat, dalam konteks Polmas, dilakukan pendekatan dengan manajemen partisipatif. Walhasil, komunikasi yang efektif menjadi syarat keberhasilan yang utama.</p> <p>2. Faktor-faktor Penghambat Komunikasi</p> <p>Komunikasi adalah transaksi. Komunikasi bukan sekedar mengucapkan kata-kata sebab aktivitas komunikasi baru terjadi ketika kata-kata diucapkan “diterima”. Apabila ucapan pesan yang dikirimkan “tidak diterima” oleh orang lain, maka tidak terjadi transaksi, yang berarti tidak terjadi komunikasi.</p> <p>Perlu dicatat bahwa sikap dan prasangka dapat menghambat penerimaan pesan verbal. Walaupun pesan tersebut secara fisik dapat didengar dan dimengerti, dengan adanya sikap dan prasangka pada pihak penyampaian atau penerima pesan verbal mungkin saja tidak tersampaikan.</p> <p>Berikut ini beberapa faktor penghambat komunikasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Jika orang yang berkomunikasi tidak sopan, bersikap mengancam atau agresif, maka ada kemungkinann bahwa pesannya tidak diterima.

	<p>b. Jika terdapat banyak gangguan disekitar, ada orang lain yang berbicara di dekat kita, mungkin saja kita tidak menerima semua pesan yang dikomunikasikan.</p> <p>c. Jika yang diajak berkomunikasi adalah orang yang tidak kita sukai. Tak dapat diingkari, kita akan lebih mendengarkan seseorang yang kita sukai dan jelaskan bahwa perhatian kita tergantung pada siapa yang berbicara.</p> <p>d. Kurangnya ketertarikan atas suatu pesan akan menyebabkan pesan yang dikomunikasikan kurang akurat. Kita akan lebih memperhatikan sesuatu topik yang menarik dan tidak membosankan.</p> <p>e. Jika orang-orang sedang dalam kondisi terlalu bersemangt, tegang, atau takut, maka mereka mungkin tidak dapat menerima pesan yang disampaikan.</p> <p>f. Jika pesan yang kita dengarkan terlalu teknis atau banyak menggunakan kata-kata aneh, kita akan bingung, frustrasi, dan tidak dapat menerima pesan yang dikomunikasikan.</p> <p>g. Jika kita tidak mau mendengar atau melibatkan diri, maka kita tidak akan berusaha mendengarkan atau melibatkan diri.</p> <p>h. Jika kita harus memikirkan hal-hal lain, atau ada hal lain yang berputar dalam benak kita, kita akan mendapatkan kesulitan untuk mendengarkan pesan dengan baik.</p> <p>i. Terlalu banyak informasi yang masuk, maka mungkin saja kita hanya menerima sebagian dari informasi tersebut.</p> <p>3. Suasana Komunikasi</p> <p>a. Emosi adalah salah satu bentuk suasana yang muncul ketika terjadi komunikasi. Hal ini biasanya diekspresikan melalui bentuk-bentuk komunikasi non verbal, bahasa tubuh seperti ekspresi wajah, mengerutkan kening, sikap cara meletakkan tangan dan telapak tangan, adalah indikasi suasana yang tercipta.</p> <p>b. Sikap tubuh yang agresif mungkin saja mengindikasikan adanya kecurigaan atau tuduhan apabila tubuh atau ekspresi wajah disertai nada bicara tertentu, maka sang penerima dapat dengan mudah mengidentifikasi suasana yang tercipta, apakah negatif atau positif bagi suatu komunikasi</p> <p>1) Apa Saja Yang Termasuk Dalam Suasana Komunikasi Yang Ideal ? Carl Rogers, seorang psikolog Amerika,</p>
--	--

mengembangkan sebuah teori yang dikenal luas dikalangan ahli tentang perilaku penerima suatu proses komunikasi. Agar bisa berlangsung efektif, demikian teori Rogers, secara khusus pihak penyampai pesan harus memfokuskan perhatian pada penerima pesan. Dengan demikian, penerima pesan mendapat kesempatan berkomunikasi dengan bebas dan nyaman.

Dasar pemikiran dari teori yang berorientasi pada penerima ini ialah penerapan kriteria-kriteria berikut dalam percakapan :

- a) Kehangatan
- b) Empati
- c) Penerimaan
- d) Kerjasama
- e) Dukungan
- f) Ketulusan
- g) Rasa Hormat

2) Karakter Apa yang Menciptakan Suasana Komunikasi Negatif

Dalam praktek sehari-hari, kita bisa menjumpai adanya karakter-karakter tertentu yang dapat mengganggu komunikasi. Karakter ini kadang-kadang terkait dengan profesi atau pekerjaan si penyampai pesan.

Berikut ini adalah contoh-contoh karakter atau kecenderungan yang harus dihindari :

- a) Prasangka buruk
- b) Kecurigaan berlebihan
- c) Gaya yang opresif
- d) Dorongan untuk menonjolkan diri
- e) Agresi
- f) Sikap yang tidak menghargai
- g) Sok berkuasa
- h) Tidak berempati

4. Apa yang Dimaksud dengan Komunikasi Berempati ?

Berempati adalah cara yang dilakukan seorang petugas polisi untuk membuat anggota masyarakat menyadari bahwa polisi memahami keadaannya. Polisi berusaha berpikir bersama dia, kemudian memahami, bahkan "mengalami" keadaannya. Polisi mencoba membayangkan atau menisualisasikan pengamatan dan pengalaman anggota masyarakat tersebut tanpa kehilangan identitasnya sebagai polisi.

Ada pepatah dalam Bahasa Inggris yang terjemahan harfiahnya sebagai berikut : "Masukan kaki Anda ke dalam sepatunya" (membayangkan bahwa Anda adalah dia). Pepatah tersebut

cukup menjelaskan apa yang dimaksud dengan empati. Pemahaman atau pandangan seperti itu harus terbaca dalam sikap polisi dan secara verbal (lisan) “dipindahkan” kepada anggota masyarakat yang dihadapi polisi.

“Tujuan Komunikasi Berempati”

Komunikasi berempati adalah teknik yang digunakan untuk meningkatkan efektifitas komunikasi. Beberapa alasan mengapa teknik ini digunakan, yaitu :

- a. Untuk membina hubungan dengan anggota masyarakat.
- b. Untuk tetap berhubungan dengan anggota masyarakat.
- c. Penentuan masalah-2 masyarakat secara efektif.
- d. Menangani situasi yang sangat emosional.

5. Penerapan Keterampilan Berkomunikasi dalam Wawancara Praktis

a. Prinsip-prinsip Wawancara

Sebagai seorang anggota polisi, anda akan menggunakan 70 persen waktu Anda untuk melakukan berbagai bentuk wawancara. Hal ini dilakukan baik dengan cara menjawab telepon, berbicara dengan pelapor di kantor polisi, membuat berita acara pemeriksaan (BAP), atau mendatangi pelapor di lapangan.

Ada tiga komponen dalam wawancara, yaitu :

- 1) Orang yang melakukan wawancara (pewawancara).
- 2) Orang yang diwawancarai
- 3) Bahan wawancara.

Sebagai pewawancara, Anda harus menyadari bahwa Anda lah yang harus mengendalikan sepenuhnya wawancara tersebut. Anda adalah komponen terpenting dalam suatu wawancara.

b. Teknik-teknik Wawancara

Pada dasarnya wawancara hanya dapat dilakukan dalam dua cara, yaitu wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur.


Wawancara Terstruktur atau Wawancara yang Dipersiapkan Lebih Dahulu.

Langkah 1 : Siapkan Diri Anda dengan Baik.

- 1) Pelajari semua pernyataan dan dokumen yang ada
- 2) Pelajari semua barang bukti dan bahan-bahan yang ada
- 3) Dapatkan informasi secukupnya tentang orang yang diwawancarai agar kita dapat mengajukan pertanyaan dan memperoleh informasi yang tepat.

	<p>4) Jika anda harus mewawancarai pelapor sebagai korban perkosaan, anda harus membaca kembali KUHP untuk mengingat kembali tentang unsur-unsur dalam kasus perkosaan. Mungkin juga anda harus memutuskan cara yang tepat untuk menanganinya.</p> <p>Langkah 2 : Pengetahuan tentang orang yang akan di wawancarai.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Dapatkan sebanyak mungkin informasi tentang orang yang akan diwawancarai. 2) Informasi penting yang perlu anda persiapkan <ol style="list-style-type: none"> a) Latar belakang b) Ikatan budaya c) Kepribadian d) Reaksi dan sikap dalam menghadapi pertanyaan <p>Langkah 3 : Wawancara di Tempat Kejadian Perkara (TKP).</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) jika situasi mengizinkan, akan lebih baik jika wawancara diadakan ditempat kejadian perkara (TKP). Jika ini tidak mungkin atau jika pelapor keberatan, wawancara harus diadakan secara tertutup disalah satu ruangan di kantor polisi 2) Adalah penting bahwa wawancara terstruktur dilakukan segera setelah kejadian. 3) Aspek paling penting sehubungan dengan tempat wawancara adalah kerahasiaan. Adalah suatu keharusan untuk mengadakan wawancara di tempat tertutup dan menjaga privasi. 4) Wawancara harus dilakukan sedemikian rupa sehingga tidak terinterupsi oleh deringan telepon atau oleh orang-orang yang keluar masuk ruangan <p>Langkah 4 :Wawancara dilakukan sambil memperagakan keadaan di Tempat Kejadian Perkara (TKP).</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Minta orang yang diwawancarai agar mereka memperagakan kembali seluruh kejadian di TKP. Ini harus dilakukan sejak sebelum insiden terjadi, pada saat insiden terjadi, dan setelah insiden terjadi. 2) Orang yang diwawancarai harus memberi informasi yang sangat spesifik dan harus menyebutkan sampai hal yang paling kecil. 3) Saksi harus menyebutkan apa yang dia rasakan, dia cium, dia dengar, dia lihat, bahkan dia cicipi. 4) Diharapkan agar saksi menyebutkan keseluruhan kondisi menyangkut kejahatan yang disaksikannya. Teknik tersebut dapat membuat saksi mengingat kembali insiden yang terjadi dengan menggunakan seluruh panca inderanya.
--	--

	<p>Langkah 5 : Meminta kepada Saksi untuk Menjelaskan secara Lengkap.</p> <p>Orang cenderung untuk tidak menyebutkan hal-hal yang mereka anggap tidak penting. Mintalah kepada saksi untuk menyebutkan semuanya (termasuk hal yang dianggap tidak penting)</p> <p>Wawancara Tidak Terstruktur atau Wawancara Informal</p> <p>Langkah-langkah yang bisa dilakukan dalam wawancara tidak terstruktur, adalah :</p> <p>Langkah 1: Menenangkan korban atau yang diwawancarai Langkah 2: Membuat Berita Acara Pemeriksaan. Langkah 3: Terapkan pengetahuan tentang perilaku manusia Langkah 4 : Buatlah Catatan</p>
--	--

	<p>RANGKUMAN</p>
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ada dua jenis komunikasi yang dibutuhkan dalam organisasi kepolisian, internal dan eksternal. 2. Komunikasi adalah transaksi. 3. Faktor penghambat komunikasi Jika orang yang berkomunikasi tidak sopan, Jika terdapat banyak gangguan disekitar, Kurangnya ketertarikan atas suatu pesan, Jika kita tidak mau mendengar dan Terlalu banyak informasi yang masuk 4. Berempati adalah cara yang dilakukan seorang petugas polisi untuk membuat anggota masyarakat menyadari bahwa polisi memahami keadaannya. 5. Tujuan Komunikasi Berempati adalah Untuk membina hubungan dengan anggota masyarakat dan menangani situasi yang sangat emosional. 6. Wawancara hanya dapat dilakukan dalam dua cara, yaitu wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur.

**LATIHAN**

1. Jelaskan pengertian komunikasi!
2. Jelaskan faktor-faktor penghambat komunikasi!
3. Jelaskan suasana komunikasi yang ideal!
4. Jelaskan komunikasi berempati!
5. Jelaskan wawancara terstruktur!
6. Jelaskan wawancara tidak terstruktur!
7. Jelaskan teknik komunikasi!