



**BUKU INFORMASI**  
**MELAKUKAN KOMUNIKASI DI TEMPAT KERJA**  
**M.691001.002.01**



KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT  
**DIREKTORAT JENDERAL BINA KONSTRUKSI**  
**DIREKTORAT BINA KOMPETENSI DAN PRODUKTIVITAS KONSTRUKSI**  
Jl. Sapta Taruna Raya No. 28 Komplek PU Pasar Jumat, Jakarta Selatan 12310

**2018**

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI .....	2
BAB I .....	4
A. Tujuan Umum.....	4
B. Tujuan Khusus.....	4
BAB II .....	5
A. Pengetahuan yang Diperlukan dalam Menginterpretasikan informasi pekerjaan yang terkait dengan pelaksanaan pekerjaan .....	5
1. Mengidentifikasi Informasi Yang Terkait Dengan Pekerjaan .....	5
2. Membuat informasi pekerjaan dalam bentuk daftar simak ( <i>check list</i> ) .....	10
3. Memeriksa kesesuaian daftar simak informasi pekerjaan dengan kondisi lapangan untuk menghindari kesalahan pekerjaan .....	10
B. Keterampilan yang Diperlukan dalam Menginterpretasikan informasi pekerjaan yang terkait dengan pelaksanaan pekerjaan .....	12
C. Sikap Kerja yang Diperlukan dalam Menginterpretasikan informasi pekerjaan yang terkait dengan pelaksanaan pekerjaan .....	12
BAB III .....	13
A. Pengetahuan yang Diperlukan dalam Mengomunikasikan instruksi kerja kepada pihak terkait .....	13
1. Menjelaskan instruksi kerja pada pihak terkait.....	13
2. Mengevaluasi masukan tentang instruksi masukan tentang pelaksanaan instruksi kerja dengan pihak terkait.....	14
3. Memonitor pelaksanaan instruksi kerja untuk memastikan tujuannya sesuai dengan rencana .....	14
B. Keterampilan yang Diperlukan dalam Mengomunikasikan instruksi kerja kepada pihak terkait .....	16
C. Sikap Kerja yang Diperlukan dalam Mengomunikasikan instruksi kerja kepada pihak terkait .....	16
BAB IV .....	17
A. Pengetahuan yang Diperlukan dalam Melaksanakan koordinasi dengan pihak terkait .....	17
1. Menyusun rencana koordinasi pelaksanaan pekerjaan dengan pihak terkait..	17

2. Melakukan koordinasi pelaksanaan pekerjaan dengan pihak terkait sesuai dengan jadwal .....	20
3. Mengevaluasi hasil koordinasi pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan rencana semula .....	22
B. Keterampilan yang Diperlukan dalam Melaksanakan koordinasi dengan pihak terkait .....	22
C. Sikap Kerja yang Diperlukan dalam Melaksanakan koordinasi dengan pihak terkait .....	23
DAFTAR PUSTAKA.....	24
A. Dasar Perundang-undangan .....	24
B. Buku Referensi .....	24
C. Majalah atau Buletin.....	24
D. Referensi Lainnya .....	24

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Tujuan Umum**

Setelah mempelajari modul ini peserta latih diharapkan mampu melakukan komunikasi di tempat kerja.

#### **B. Tujuan Khusus**

Adapun tujuan mempelajari unit kompetensi melalui buku informasi melakukan komunikasi di tempat kerja ini guna memfasilitasi peserta latih sehingga pada akhir pelatihan diharapkan memiliki kemampuan sebagai berikut:

1. Menginterpretasikan informasi pekerjaan yang terkait dengan pelaksanaan pekerjaan
2. Mengomunikasikan instruksi kerja kepada pihak terkait
3. Melaksanakan koordinasi dengan pihak-pihak terkait

## **BAB II**

### **MENGIMPRETASIKAN INFORMASI PEKERJAAN YANG TERKAIT DENGAN PELAKSANAAN PEKERJAAN**

#### **A. Pengetahuan yang Diperlukan dalam Menginterpretasikan informasi pekerjaan yang terkait dengan pelaksanaan pekerjaan**

Dalam setiap lingkungan pekerjaan, seseorang akan selalu berhubungan dengan orang lain, baik itu teman sekerja, bawahan atau atasan. Dalam kaitan ini, komunikasi menjadi sangat penting agar hubungan antar personal dan tingkat layanan yang dibutuhkan dapat berlangsung secara optimal, khususnya dalam hubungannya dengan kerja kelompok.

Komunikasi memungkinkan atasan memberikan dorongan kerja dan motivasi untuk meningkatkan produktivitas, sedang bawahan dapat menyampaikan keluhan dan usulan kepada manajemen agar lingkungan kerja menjadi lebih kondusif. Dengan komunikasi kerja yang baik tim dapat bekerja secara efektif dan efisien, karena perbedaan persepsi, tafsiran dan salah pengertian dapat diminimalkan.

#### **1. Mengidentifikasi Informasi Yang Terkait Dengan Pekerjaan**

Agar informasi tersebut bisa dipercaya sebagai informasi yang sah oleh penerima informasi dan berasal dari sumber yang benar, penerima informasi bisa melakukan hal-hal berikut ini:

Apabila informasi tersebut diterima secara *verbal* dan tidak diterima langsung dari pemberi informasi, penerima informasi bisa menilai apakah yang menyampaikan informasi ini sudah dikenal dan bisa dipercaya atau tidak. Tapi kalau masih ada keraguan dan itu menyangkut hal penting seyogyanya penerima informasi mengecek kebenaran informasi tersebut langsung kepada pemberi informasi.

Akan tetapi bila informasi tersebut diterima secara tertulis, penerima informasi bisa memastikan kebenaran informasi tersebut dengan melihat bentuk maupun format standar atau formal yang biasa dipakai oleh pemberi informasi antara lain: bentuk kop dan kertas suratnya, cap, tanda tangan dan nama jelas serta

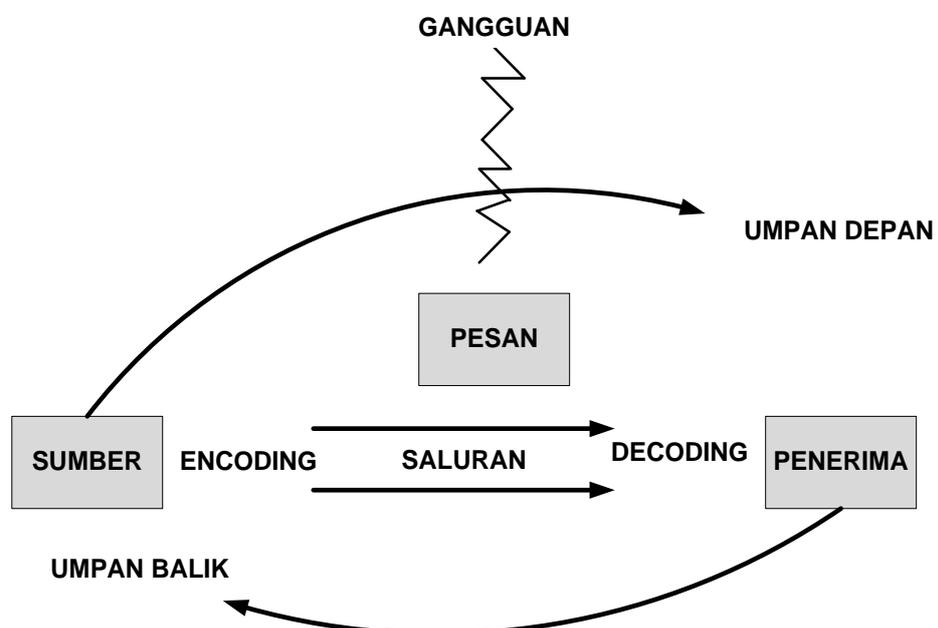
alamat dari pemberi informasi. Untuk informasi tertulis yang lebih sederhana seperti disposisi, bisa diidentifikasi dari bentuk lembar disposisi, format dan asal disposisi serta paraf dari pemberi informasi.

Dalam lingkungan pekerjaan yang terdiri dari orang-orang yang beragam asal usulnya, perilaku dan perangnya, latar belakang pendidikan dan sosial budayanya, kemampuan berkomunikasi akan memainkan peran yang penting dalam menjaga aktivitas kerja sehari-hari. Komunikasi yang dilakukan secara tulisan digunakan untuk menghindari kekeliruan, sedang komunikasi lisan dan gerak tubuh (*gesture*) lebih dimaksudkan agar komunikasi di antara lingkungan pekerjaan tidak berlangsung secara monoton dan kaku.

Sehubungan dengan komunikasi, perlu juga diperhatikan tentang tata cara dan etika dalam berkomunikasi, agar komunikasi dalam lingkungan kerja yang tertib tidak mengurangi tata krama dan sopan santun, karena hal ini akan dapat mempengaruhi suasana dan produktivitas kerja.

### A. Komponen-Komponen Komunikasi

Untuk dapat berkomunikasi secara baik, setiap komunikator harus memahami beberapa komponen proses komunikasi (Gambar 1.1) di mana sumber, pesan, penyandian, saluran, umpan depan, penguraian sandi, penerima, umpan balik, gangguan dan konteks dapat terlaksana.



Gambar 1.1. Proses Komunikasi

Sumber adalah pemrakarsa suatu pesan. Penyandian atau penulisan sandi (*encoding*) adalah suatu proses satu tindak penyeleksian simbol-simbol yang mewakili pikiran seseorang. Sebuah sumber memilih sandi lisan (*verbal*) atau tulisan (*nonverbal*), seperti penggunaan bahasa asing atau terminology tertentu, dan mengirimkannya melalui saluran-saluran yang akan dipahami oleh para penerima. Umpan depan (*feed forward*) adalah informasi pengantar mengenai komunikasi masa mendatang yang meliputi pesan-pesan verbal. Penguraian sandi (*decoding*) adalah satu proses pemberian arti terhadap simbol-simbol yang diterima. Umpan balik (*feed back*) adalah setiap pesan *verbal* atau *nonverbal* yang dikirimkan kembali kepada sumber yang berhubungan dengan pesan sumber. Sedang gangguan adalah setiap faktor yang mengubah atau mencampuri penerimaan pesan yang jelas. Adapun yang dimaksud dengan konteks meliputi kondisi fisik dan kondisi lain yang melingkupi tindakan komunikasi.

### **1. Sumber/Penerima**

Sumber (*source*) adalah pemrakarsa suatu pesan. Karena komunikasi bisnis melibatkan orang-orang yang berkomunikasi dengan orang lain dalam lingkungan organisasi maka setiap orang menjadi sumber dari pesan-pesan tersebut. Tak pelak lagi, Sue Derkman, Bob Trent dan anggota tim mereka akan memprakarsai banyak pesan. Sue dan Bob akan terlibat dalam aktivitas perencanaan, pengorganisasian, penyusunan kepegawaian, pengarahan dan pengawasan. Aktivitas ini serta aktivitas lainnya merupakan motivasi utama untuk memulai komunikasi dalam suatu lingkungan bisnis. Proses komunikasi ini menjadi lebih rumit karena pada kenyataannya setiap sumber manusia adalah *transceiver*. *Transceiver* adalah sumber pengiriman dan penerima pesan-pesan pada saat yang sama. Sebagai contoh, pada saat memberikan penerangan ringkas kepada Bob pada masa orientasinya, Sue menangkap isi pertanyaan, sikap, ekspresi wajah dan secara umum tingkat ketertarikan serta pengertian Bob. Setiap sumber melakukan fungsi penguraian sandi merumuskan dan

mengirimkan pesan-pesan sambil merasakan dan memahami pesan-pesan tersebut.

## 2. Penyandian/Penguraian Sandi

Pada komunikasi, tindakan pemberian arti simbol-simbol pada pemikiran misalnya, memutuskan kata-kata mana yang harus dikatakan atau ditulis disebut penyandian (*encoding*). Prosesnya adalah tindakan pemilihan simbol-simbol untuk pemikiran. Karena manusia cakap menggunakan.

## 3. Umpan Balik/Umpan Depan

Umpan balik (*feedback*) dan umpan depan (*feedforward*) seringkali melibatkan kombinasi pesan-pesan verbal dan nonverbal. *Umpan balik* tersusun berdasarkan informasi pesan-pesan yang dikirimkan sebelumnya, sedangkan *umpan depan* merupakan informasi mengenai pesan-pesan yang akan dikirimkan pada masa datang. Pesan-pesan umpan depan disusun untuk memberitahukan sesuatu kepada para pendengar mengenai isi pesan yang akan datang. Umpan depan meliputi pernyataan verbal, seperti "*tunggu, sampai anda mendengar hal ini*" dan/atau indikator-indikator non verbal, misalnya perubahan suasana hati. Kadang-kadang tanda kening berkerut merupakan perubahan dalam nada komunikasi. Umpan balik dan umpan depan mungkin ditafsirkan secara positif atau negatif. Komunikasi bisnis yang berhasil banyak bergantung kepada keefektifan dalam merasakan umpan balik dibanding dengan penggunaan dan pemahaman umpan depan yang meluas. Dengan kata lain, umpan balik adalah suatu hal yang esensial dan umpan depan adalah sesuatu yang fakultatif.

## 4. Saluran

Saluran (*channel*) komunikasi adalah media tempat pesan-pesan disampaikan. Biasanya, digunakan lebih dari satu media. Ketika orang-orang berkomunikasi dalam lingkungan bisnis, mereka biasanya menggabungkan tampilan vokal (saluran pendengaran) dan

pandangan (saluran penglihatan). Sentuhan (saluran peraba), penciuman (saluran penciuman), dan perasa (saluran saraf) juga digunakan dalam saluran pesan dalam komunikasi. Bob Trent, seperti pada umumnya masyarakat bisnis yang bijaksana, memilih parfumnya dengan hati-hati untuk memberikan kesan positif. Bob tidak ingin bau harum yang dipakainya terlalu menyengat sehingga tercium lebih dahulu sebelum dia muncul. Bob, seorang yang pandai masak, mengirimkan kue-kue kepada Sue Derkman sebagai tanda terima kasih atas orientasinya yang membantu. Jadi, berdasarkan contoh diatas, Bob menggunakan saluran rasa dan bau yang kurang umum dalam komunikasi bisnis.

## 5. Konteks

Seluruh komunikasi terjadi dalam suatu konteks (*contecs*) dari beberapa jenis. Konteks fisik meliputi ruangan, objek nyata, pemandangan dan sebagainya. Konsepsi konteks menurut sosio-psikologis meliputi faktor-faktor, seperti status orang-orang yang terlibat dalam hubungan komunikasi, peran mereka, dan tingkat kesungguhannya. Dimensi pemilihan waktu atau tempo suatu konteks meliputi hari dan rentetan peristiwa yang dirasakan yang terjadi sebelum peristiwa komunikasi.

## 6. Gangguan

Gangguan (*noise*) merupakan sifat yang melekat pada komunikasi. Gangguan mengubah dan mencampuri penerimaan pesan. Penerimaan pesan ini mungkin berhubungan dengan fisik, psikologis, atau semantik. *Gangguan fisik* terdiri atas penglihatan dan suara eksternal, seperti cetakan buram, warna-warna yang membingungkan, suara mesin dan sebagainya. *Gangguan psikologis* terjadi karena adanya prasangka dan penyimpangan dalam pikiran pengirim dan/atau penerima. Hal ini meliputi berbagai variabel antar pesona, misalnya nilai-nilai, sikap, dan opini yang bertentangan. *Gangguan semantik* melibatkan kesalahpahaman arti yang dimaksud

karena seringkali kosa kata yang dipakai tidak memadai dan tidak lazim atau penggunaan bahasa teknik atau bahasa golongan tertentu. pengembangan kebiasaan komunikasi yang efektif, seperti halnya pengembangan beberapa keahlian. Demikian juga dengan pemahaman teori permainan *baseball* yang tidak akan menghasilkan bintang pemain *baseball*, pemahaman teori komunikasi tidak akan menghasilkan komunikator yang efektif secara otomatis karena teori harus ditempatkan kedalam suatu praktek yang efektif.

## 2. **Membuat informasi pekerjaan dalam bentuk daftar simak (*check list*)**

Dalam menindaklanjuti informasi yang telah diterima dari pemberi informasi, sebaiknya penerima informasi mencatat hasil identifikasi dan membuat sebuah bagan daftar simak yang berisi hasil identifikasi informasi dari sang pemberi informasi untuk meminimalisir adanya hal-hal yang tidak diinginkan.

penerima informasi bisa melakukan pencatatan informasi tersebut dalam bentuk *checklist* dengan memperhatikan bentuk maupun format standar atau formal yang biasa dipakai oleh pemberi informasi antara lain: bentuk kop dan kertas suratnya, cap, tanda tangan dan nama jelas serta alamat dari pemberi informasi dalam satu tabel. Sehingga dikemudian hari akan memudahkan penerima informasi untuk mengingat dan menjelaskan informasi yang telah di dapatkan.

## 3. **Memeriksa kesesuaian daftar simak informasi pekerjaan dengan kondisi lapangan untuk menghindari kesalahan pekerjaan**

Hasil dari suatu pekerjaan yang dilakukan oleh kelompok kerja merupakan kumulatif dari hasil pekerjaan yang dilakukan oleh setiap individu pekerja. Hasil pekerjaan yang dilakukan oleh setiap individu pekerja tersebut akan berpengaruh terhadap keseluruhan hasil pekerjaan yang dilakukan oleh kelompok kerja baik secara kuantitas, kualitas maupun waktu pelaksanaan.

Ketepatan waktu untuk menyelesaikan sejumlah kuantitas pekerjaan maupun memenuhi mutu kualitas pekerjaan sangat tergantung dari kemampuan atau kompetensi dari setiap individu pekerja.

Oleh karena itu setiap individu pekerja dituntut untuk mengerti tentang tugas dan tanggung jawabnya atau perannya dalam sebuah kelompok kerja dalam menyelesaikan pekerjaan tersebut. Dalam melaksanakan pekerjaan yang merupakan tujuan kelompok kerja tersebut, setiap individu pekerja harus mampu memenuhi ketentuan atau persyaratan yang mengatur dan harus dipenuhi untuk masing-masing jenis pekerjaan yang akan dilaksanakan tersebut.

Agar setiap individu pekerja tersebut dalam melaksanakan pekerjaan tidak menyimpang dari persyaratan yang telah ditetapkan, diperlukan monitoring atau pengawasan terhadap para individu pekerja. Untuk keperluan tersebut perlu dibuatkan daftar simak untuk pengawasan pelaksanaan pekerjaan.

Selain penjelasan mengenai langkah kerja dan persyaratan mutu yang harus dipenuhi dalam melaksanakan pekerjaan, yang juga penting untuk dijelaskan kepada setiap individu pekerja adalah kesanggupan untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target volume dan waktu yang telah ditetapkan.

Dengan pemahaman yang baik terhadap lembar kerja, akan membuat setiap individu pekerja mengetahui prosedur kerja yang benar dan dapat bekerja dengan lebih efisien, karena apabila tidak mengikuti, bisa mengakibatkan adanya tahapan kerja yang terlewat atau belum dilakukan.

Selain itu dengan melakukan dan mengikuti prosedur kerja yang baik dan benar akan memudahkan dalam penelusuran dan pemeriksaan apabila terjadi masalah pada pekerjaan dikemudian hari.

**B. Keterampilan yang Diperlukan dalam Menginterpretasikan informasi pekerjaan yang terkait dengan pelaksanaan pekerjaan**

1. Mengidentifikasi Informasi Yang Terkait Dengan Pekerjaan sesuai kebutuhan
2. Membuat informasi pekerjaan dalam bentuk daftar simak (check list) sesuai keperluan
3. Memeriksa kesesuaian daftar simak informasi pekerjaan dengan kondisi lapangan untuk menghindari kesalahan pekerjaan sesuai ketentuan

**C. Sikap Kerja yang Diperlukan dalam Menginterpretasikan informasi pekerjaan yang terkait dengan pelaksanaan pekerjaan**

1. Mengidentifikasi Informasi Yang Terkait Dengan Pekerjaan secara cemat dan teliti
2. Membuat informasi pekerjaan dalam bentuk daftar simak (check list) cemat dan teliti
3. Memeriksa kesesuaian daftar simak informasi pekerjaan dengan kondisi lapangan untuk menghindari kesalahan pekerjaan cemat dan teliti

### **BAB III**

## **MENGOMUNIKASIKAN INSTRUKSI KERJA KEPADA PIHAK TERKAIT**

### **A. Pengetahuan yang Diperlukan dalam Mengomunikasikan instruksi kerja kepada pihak terkait**

Dalam setiap kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang, diperlukan komunikasi dan kerjasama. Jika sekelompok orang itu bersama-sama melakukan sesuatu untuk tujuan yang sama, maka tujuan bersama itu perlu diketahui oleh semua anggota, dan untuk dapat dipahami oleh semua anggota yang terlibat, hal itu perlu dikomunikasikan. Semua kegiatan sekelompok orang itu diletakkan dalam kerangka komunikasi. Tanpa komunikasi tidak mungkin tercapai kerjasama.

Instruksi Kerja menurut ISO 9001; 2000 adalah dokumen mekanisme kerja yang mengatur secara rinci dan jelas urutan suatu aktifitas yang hanya melibatkan satu fungsi saja sebagai pendukung Prosedur Mutu atau Prosedur Kerja.

#### **1. Menjelaskan instruksi kerja pada pihak terkait**

Secara prinsip instruksi kerja menguraikan bagaimana satu langkah dalam suatu prosedur dilakukan. Terkadang penulisan prosedur sangat panjang sehingga tidak rinci penguraiannya sehingga memerlukan penjelasan yang lebih detail dan rinci dengan menggunakan instruksi kerja. Namun terkait pembuatan instruksi kerja masih terdapat perdebatan, instruksi kerja dibuat untuk menjelaskan bagian dari prosedur secara rinci namun juga terdapat juga beberapa pendapat ahli yang mengatakan bahwa instruksi kerja dapat dibuat apabila belum ada prosedur standar yang dibuat. Namun dalam hal ini saya termasuk yang mendukung bahwa instruksi kerja merupakan bagian dari prosedur. Apabila belum ada prosedurnya, maka tentunya perlu dibuat terlebih dahulu. Tidak semua prosedur memerlukan instruksi kerja. Apabila prosedur sudah cukup jelas menggambarkan proses maka tentunya tidak diperlukan instruksi kerja.

## **2. Mengevaluasi masukan tentang pelaksanaan instruksi kerja dengan pihak terkait**

Pelaksanaan instruksi kerja dengan pihak terkait dievaluasi berdasarkan tahapan-tahapannya, apakah setiap rangkaian telah terlaksana sesuai dengan syarat-syarat berikut:

1. Memenuhi kuantitas dan jenis instruksi yang ditetapkan dalam dokumen yang disebut dengan lingkup pekerjaan
2. Memenuhi kualitas pekerjaan yang ditetapkan dalam spesifikasi teknis
3. Memenuhi jangka waktu pelaksanaan yang ditetapkan dalam dokumen
4. Memenuhi biaya pelaksanaan yang ditetapkan dalam dokumen

Agar hasil pekerjaan yang merupakan tujuan berjalan dengan baik, sesuai dengan yang direncanakan, maka perlu diidentifikasi dengan cermat ketentuan atau persyaratan-persyaratan (yang merupakan standar prosedur dan standar desain dalam melaksanakan pekerjaan tersebut) yang tercantum di dalam kerangka acuan kerja terutama persyaratan-persyaratan pokok seperti tersebut di atas.

## **3. Memonitor pelaksanaan instruksi kerja untuk memastikan tujuannya sesuai dengan rencana**

Agar bisa melaksanakan pekerjaan dengan baik, kelompok kerja yang mengomunikasikan instruksi kerja disyaratkan harus mempunyai kompetensi yang berupa pengetahuan, ketrampilan dan sikap, yang memenuhi persyaratan untuk melaksanakan jenis pekerjaan tersebut sehingga mampu dan mau mematuhi dan melaksanakan semua persyaratan yang diwajibkan untuk melaksanakan pekerjaan tersebut.

Untuk itu Pekerja dalam melaksanakan pekerjaannya harus mematuhi standar prosedur yang artinya melakukan tahapan pekerjaan sesuai dengan yang ditentukan di dalam spesifikasinya dan memenuhi standar desainnya yang artinya hasil pekerjaan tersebut mencapai tingkat mutu yang disyaratkan di dalam spesifikasinya.

Dalam memonitor pelaksanaan instruksi kerja agar tujuannya sesuai dengan rencana tersebut harus dilakukan dengan cermat dan hati-hati sehingga semua ketentuan tersebut bisa terangkum dan teridentifikasi dengan baik dengan tahapan-tahapan yang benar. Untuk itu ada baiknya dalam rangka memudahkan pelaksanaan monitoring, dibuatkan lembar kerja yang menjadi acuan.

Sebagai contoh, untuk pelaksanaan pekerjaan pengukuran, yang perlu dipatuhi adalah prosedur dalam melaksanakan pekerjaan tersebut misalnya pengukuran disyaratkan harus pergi pulang (yang merupakan standar prosedurnya) dan hasil pekerjaan tersebut memenuhi persyaratan yang antara lain berupa, data ukur yang valid dengan penyimpangan hasil pengukuran masih di dalam toleransi (yang merupakan standar desainnya).

**Tabel 3.1 Contoh lembar kerja Standar Prsedur dan Standar Desain**

No.	Kegiatan Pokok	Ringkasan Spesifikasi Teknis dalam Kontrak			Rencana Inspeksi & Tes				Penanggung Jawab
		Standar Prosedur/ Instruksi Kerja	Kode	Standar Desain/ Kriteria Penerimaan	Frek	Alat	Metode	Rekaman	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Tujuan dan kegunaan lembar kerja harus dijelaskan kepada Pekerja dengan baik dan sampai jelas betul. Mereka harus mengerti bahwa lembar kerja merupakan pedoman mengenai langkah-langkah kerja yang harus diikuti dalam melaksanakan pekerjaan dan persyaratan kualitas yang harus dipenuhi bagi setiap tahapan pekerjaan yang dilaksanakan.

**B. Keterampilan yang Diperlukan dalam Mengomunikasikan instruksi kerja kepada pihak terkait**

1. Menjelaskan instruksi kerja pada pihak terkait berdasarkan kebutuhan
2. Mengevaluasi masukan tentang instruksi masukan tentang pelaksanaan instruksi kerja dengan pihak terkait berdasarkan ketentuan
3. Memonitor pelaksanaan instruksi kerja untuk memastikan tujuannya sesuai dengan rencana berdasarkan kebutuhan

**C. Sikap Kerja yang Diperlukan dalam Mengomunikasikan instruksi kerja kepada pihak terkait**

1. Menjelaskan instruksi kerja pada pihak terkait dengan cermat dan tanggung jawab
2. Mengevaluasi masukan tentang instruksi masukan tentang pelaksanaan instruksi kerja dengan pihak terkait dengan cermat dan teliti
3. Memonitor pelaksanaan instruksi kerja untuk memastikan tujuannya sesuai dengan rencana dengan cermat dan teliti

## **BAB IV**

### **MELAKSANAKAN KOORDINASI DENGAN PIHAK PIHAK TERKAIT**

#### **A. Pengetahuan yang Diperlukan dalam Melaksanakan koordinasi dengan pihak terkait**

##### **1. Menyusun rencana koordinasi pelaksanaan pekerjaan dengan pihak terkait**

Dalam pelaksanaan koordinasi dengan pihak terkait terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan, dengan adanya penyusunan rencana yang matang diharapkan dapat membantu pelaksana dalam melakukan koordinasi.

Untuk melakukan koordinasi biasanya dilaksanakan dengan cara melakukan pertemuan atau rapat koordinasi antar unsur-unsur terkait. Pertemuan dalam rangka koordinasi dapat dilaksanakan secara rutin dalam bentuk rapat bulanan atau dua mingguan tergantung urgensinya. Acara di dalam rapat tersebut adalah untuk membahas rencana atau program-program yang akan dilaksanakan, jadwal waktu dan lokasi pelaksanaan program, pencapaian program serta peran masing-masing unsur dalam pelaksanaan program tersebut yang merupakan materi yang dikoordinasikan. Selain program, identifikasi, antisipasi dan solusi terhadap masalah dan kendala yang mungkin ditemui atau yang sudah terjadi dalam pelaksanaan program tersebut juga dijadikan perhatian.

Dalam pertemuan tersebut juga disepakati pedoman yang harus diikuti oleh setiap unsur dalam pelaksanaan tugas maupun dalam hal mengatasi masalah dan kendala yang timbul agar berjalan dengan efektif dan efisien.

Hasil koordinasi tersebut diwujudkan dalam bentuk kesepakatan bersama yang dijadikan pedoman bagi setiap unsur dalam menjalankan tugasnya.

##### **a. Maksud dari Koordinasi**

Di dalam teori manajemen, pengertian koordinasi adalah usaha untuk menyatukan serta menyelaraskan kegiatan yang ada, sehingga antar kegiatan tidak terjadi kesimpang siuran atau saling berlawanan dan semua

kegiatan dapat mengarah kepada titik pencapaian tujuan. Di sini akan diberikan beberapa definisi mengenai koordinasi dari tokoh manajemen berikut:

Dr. Pang Lay Kim : Koordinasi adalah suatu pengaturan yang tertib dari kumpulan atau gabungan usaha, untuk menciptakan kesatuan tindakan dalam mencapai tujuan bersama.

Dr. Awalludin, MPA.: Koordinasi adalah suatu usaha kerja sama antar badan/ instansi/ unit dalam pelaksanaan tugas-tugas tertentu sedemikian rupa sehingga terdapat saling pengertian, saling mengisi, saling membantu dan saling melengkapi.

Koordinasi yang baik diantara unit terkait dalam pelaksanaan pekerjaan diperlukan agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan dengan lancar sesuai dengan yang direncanakan.

Dalam pelaksanaan suatu pekerjaan pada umumnya dituntut adanya pembagian tugas dan bahkan spesialisasi dalam penugasan. Tetapi sering dengan adanya pembagian tugas tadi mengakibatkan masing-masing personil terlalu mementingkan tugasnya sendiri dan kurang memperhatikan tugas orang lain, sedang adanya spesialisasi penugasan juga berakibat sama yaitu karena merasa spesifik, cenderung individualis mengurangi rasa ketergantungannya terhadap orang lain.

Oleh karena itu untuk mengatasi masalah tersebut perlu dilakukan koordinasi antar petugas. Koordinasi bertujuan untuk mewujudkan efektifitas dan efisiensi suatu usaha melalui kesatuan pengertian dan gerak. Hasil dari koordinasi tercermin dari kegiatan-kegiatan yang terarah tidak simpang siur dan tumpang tindih.

#### **b. Kegunaan Jadwal Koordinasi**

Agar koordinasi bisa berjalan dengan baik, tentu diperlukan pertemuan untuk melakukan koordinasi guna menyatukan persepsi dalam bertindak dan mengatasi masalah di dalam pekerjaan, sesuai jadwal yang ditentukan. Untuk tujuan tersebut perlu ditentukan jadwal koordinasi untuk

melaksanakan pertemuan dengan syarat masing-masing pihak harus mampu menepati jadwal koordinasi sesuai dengan yang telah disepakati.

### **c. Menyusun Jadwal Koordinasi**

Untuk menyusun jadwal koordinasi bisa dilakukan dengan cara menentukan waktu untuk koordinasi sesuai dengan kebutuhan rencana pelaksanaan pekerjaan, dilakukan sebelum rencana pekerjaan terkait dilaksanakan dan berkesinambungan dalam rangka memonitor dan mengevaluasi progres pelaksanaan pekerjaan. Penentuan waktu untuk koordinasi ini dilakukan dengan cara mencari waktu yang tepat agar semua pihak yang terkait bisa hadir. Untuk keadaan yang khusus karena ada masalah penting yang harus segera diselesaikan, waktu untuk melakukan koordinasi ini bisa ditetapkan segera dan diharapkan semua pihak yang terkait bisa hadir dengan segera.

Untuk keperluan tersebut bisa dilakukan dengan cara, semua pihak yang terkait membuat jadwal kegiatan sesuai prioritas, menyesuaikan dengan jadwal kegiatan pada hari pertemuan tersebut.

Agar pelaksanaan koordinasi berjalan lancar, selalu dilakukan evaluasi, dilihat di mana hambatannya, dikaji apa penyebabnya dan dicarikan solusi pemecahannya. Misalnya apakah penyusunan jadwal pertemuannya yang kurang memperhitungkan kesibukan pihak lain, atau petugas yang mewakili dalam rapat koordinasi selalu berganti sehingga yang bersangkutan tidak menguasai tahapan atau proses permasalahan yang dikoordinasikan/ dibahas atau petugas yang mewakili dalam rapat koordinasi bukan yang bertanggung jawab dalam masalah yang dikoordinasikan sehingga tidak kompeten.

### **d. Membuat Materi Koordinasi**

Materi koordinasi dibuat dengan cara membuat laporan untuk bahan rapat koordinasi. Pada prinsipnya materi koordinasi berupa bahan-bahan yang akan dibahas pada rapat koordinasi yang berupa: rencana atau program-program yang akan dilaksanakan, jadwal waktu dan lokasi pelaksanaan program, metode yang akan dipakai dalam pelaksanaan program, pencapaian program serta peran masing-masing pihak dalam pelaksanaan

program tersebut. Selain program, identifikasi, antisipasi dan solusi terhadap masalah dan kendala yang mungkin ditemui atau yang sudah terjadi dalam pelaksanaan program tersebut juga menjadi materi koordinasi.

#### **e. Mempresentasikan Materi Koordinasi**

Untuk mempresentasikan materi koordinasi, presentasi materi yang akan dikoordinasikan sebaiknya dilakukan oleh personil yang diberi tugas mengenai materi tersebut sehingga menguasai materinya dan bisa mempresentasikannya dengan baik. Presentasi dilakukan dengan cara menyampaikan pokok-pokok masalah yang akan dikoordinasikan, dengan metode presentasi yang baik, yaitu dengan menggunakan sarana komputer dan perangkat lainnya serta perangkat lunak untuk presentasi kemudian ditayangkan sesuai prosedur. Pokok-pokok masalah yang dipresentasikan tersebut sebaiknya bila ada kendala sudah disertai dengan alternatif solusi penanganannya.

### **2. Melakukan koordinasi pelaksanaan pekerjaan dengan pihak terkait sesuai dengan jadwal**

Koordinasi dengan pihak terkait tersebut diperlukan oleh pihak Pengguna maupun Penyedia Jasa untuk menyatukan pandangan dan tindakan dalam rangka untuk memperlancar pelaksanaan pekerjaan terutama antara unsur-unsur berikut ini:

- Antar unsur internal Pengguna Jasa maupun Penyedia Jasa,
- Antara Pengguna Jasa, Penyedia Jasa dan Instansi terkait serta masyarakat.

Sehingga di dalam menjalankan peran dan tugas masing-masing, serta di dalam mengatasi suatu masalah yang ditemui, bisa dilaksanakan dengan selaras, saling membantu, saling pengertian sehingga konflik maupun kesalah pahaman bisa dihindarkan.

Bentuk koordinasi internal di dalam sebuah institusi akan tercermin dalam bentuk struktur organisasinya serta mengikuti aturan dalam uraian tugas

masing-masing personil dalam jabatan di organisasi tersebut. Di dalam uraian tugas tadi, selain tugas-tugas yang menjadi kewajibannya juga terlihat hubungan kerja dan keterkaitan tugas antara masing-masing Petugas maupun batas kewenangannya. Hierarki jabatan dan garis komando juga tampak dalam struktur organisasi tersebut.

Dalam hal koordinasi internal di dalam organisasi penyedia jasa, koordinasi dilaksanakan sebagai pertemuan berkala yang dipimpin oleh *Team Leader*, dan Tenaga Ahli mempunyai tugas untuk melaksanakan keputusan dalam rapat koordinasi tersebut.

Sebagai contoh, untuk menindak lanjuti hasil keputusan dalam rapat koordinasi tersebut, Tenaga Ahli Kontrak Kerja Konstruksi bisa berkoordinasi dengan Tenaga Ahli lainnya untuk membahas lebih detil rencana maupun pelaksanaan pekerjaan yang selanjutnya ditindak lanjuti. Begitu selanjutnya koordinasi dilakukan dengan ahli-ahli yang lain.

Agar koordinasi dengan unit-unit terkait bisa berjalan dengan lancar dalam rangka mengatasi permasalahan pekerjaan, diperlukan Koordinator yang bertanggung jawab terhadap tugasnya. Untuk masalah internal pelaksanaan tentu akan dikoordinasi oleh *Team Leader*, akan tetapi kalau masalahnya menyangkut dengan pihak eksternal atau institusi lain, pada umumnya akan dikoordinasi oleh Pengguna Jasa atau Institusi terkait tersebut. Tugas Penyedia Jasa adalah untuk melaksanakan tugas yang telah ditetapkan sesuai dengan kesepakatan hasil koordinasi.

Untuk melakukan koordinasi paling tidak dua buah organisasi yaitu organisasi Penyedia Jasa dan organisasi Pengguna Jasa, perlu dibuat mekanisme hubungan kerja antar ke dua organisasi tersebut.

Hubungan kerja tersebut terlihat dalam garis koordinasi antar pejabatnya, misal Pejabat Pembuat Komitmen akan berkoordinasi dengan Direktur Utama/ Direktur Teknik dari pihak Penyedia Jasa sedang Ketua Direksi pekerjaan akan berkoordinasi dengan Ketua Timnya.

### **3. Mengevaluasi hasil koordinasi pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan rencana semula**

Nurkancana (1983) menyatakan bahwa evaluasi adalah kegiatan yang dilakukan berkenaan dengan proses untuk menentukan nilai dari suatu hal. Sementara Raka Joni (1975) menjelaskan bahwa evaluasi adalah proses untuk mempertimbangkan sesuatu barang, hal atau gejala dengan mempertimbangkan beragam faktor yang kemudian disebut *Value Judgment*.

Maka dari pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa evaluasi adalah proses menentukan nilai untuk suatu hal atau objek yang berdasarakan pada acuan-acuan tertentu untuk menentukan tujuan tertentu. Dalam perusahaan, evaluasi dapat diartikan sebagai proses pengukuran akan eektivitas strategi yang digunakan dalam upaya mencapai tujuan tertentu. Data yang diperoleh dari hasil pengukuran tersebut akan digunakan sebagai analisis situasi program berikutnya.

Proses yang mendasari sebelum melakukan evaluasi hasil koordinasi pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan rencana semula, yaitu :

1. Mengembangkan konsep dan mengadakan penelitian awal. Konsep perlu direncanakan secara matang sebelum diadakan eksekusi pesan dan perlu diadakan uji coba untuk mengecek kesesuaian antara draft yang dibuat dengan eksekusi pesannya.
2. Dengan uji coba yang dilakukan, pengevaluasi mencoba mencari tanggapan dari khalayak. Tanggapan dari khalayak ini penting untuk mengukur efektifitas pesan yang disampaikan.

### **B. Keterampilan yang Diperlukan dalam Melaksanakan koordinasi dengan pihak terkait**

1. Menyusun rencana koordinasi pelaksanaan pekerjaan dengan pihak terkait bedasarkan kebutuhan
2. Melakukan koordinasi pelaksanaan pekerjaan dengan pihak terkait sesuai dengan jadwal bedasarkan keperluan

3. Mengevaluasi hasil koordinasi pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan rencana semula berdasarkan ketentuan

**C. Sikap Kerja yang Diperlukan dalam Melaksanakan koordinasi dengan pihak terkait**

1. Menyusun rencana koordinasi pelaksanaan pekerjaan dengan pihak terkait secara cermat dan teliti
2. Melakukan koordinasi pelaksanaan pekerjaan dengan pihak terkait sesuai dengan jadwal cermat dan teliti
3. Mengevaluasi hasil koordinasi pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan rencana semula cermat dan teliti

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Dasar Perundang-undangan

### B. Buku Referensi

1. Curtis, Dan B; Floyd, James J.; Winsor, Jerry L. Komunikasi Bisnis dan Profesional. Remaja Rosdakarya, Bandung. 1996. Hal 414
2. Umar, Husein. Evaluasi Kinerja Perusahaan. Jakarta:PT. Gramedia Pustaka Utama. Hal 99-102.
3. Neuman, W.Lawrence. 2006. Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Research. USA: University of Wisconsin. Hal 246-256.

### C. Majalah atau Buletin

### D. Referensi Lainnya