

Studi Perilaku Komunikasi Pada Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Pemerintah Kota Ambon

Marcenda Syerentien Ohoiwirin¹, Olivia Tahalele, S. IP, M. Si²

Email. marcendasyerentien@gmail.com¹ olviatahalele@gmail.com²

¹ Universitas Pattimura (Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Ilmu Komunikasi),

² Universitas Pattimura (Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Ilmu Komunikasi),

Abstrak : Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan Untuk Bagaimana Perilaku Komunikasi Pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Pemerintah Kota Ambon dalam menjalankan tugas. Metode yang digunakan yaitu kualitatif dengan informan penelitian yang terdiri dari Kepala Bagian, Kasubag Protokol dan Umum, Kasubag Komunikasi Pimpinan, dan pegawai Protokol dan Komunikasi Pimpinan. Teknik analisis menggunakan analisis data yaitu mengadakan reduksi data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Perilaku Komunikasi Pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan saat menjalankan tugas, masih terdapat beberapa orang yang menerapkan perilaku komunikasi pasif dan juga agresif tetapi hanya pada saat tertentu saja. Sedangkan perilaku komunikasi asertif diterapkan mulai dari atasan hingga pegawai. Sehingga dalam menjalankan tugas, adanya penghargaan yang diberikan serta hak-hak yang diperhatikan. Namun dari hasil penelitian dan pembahasan tersebut juga dapat dilihat bahwa sering terjadinya miskomunikasi yang terjadi sehingga dapat menyebabkan banyak perbedaan pendapat antar atasan dan pegawai juga sesama pegawai, namun dari permasalahan tersebut adanya upaya-upaya yang dilakukan oleh atasan kepada pegawai, sehingga dapat teratasi segala permasalahan yang ada.

Kata-kata Kunci : Perilaku Komunikasi, Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan

Abstract: This research is a qualitative descriptive study which aims to determine how communication behavior occurs in the protocol and communication section of Ambon City Government leaders in carrying out their duties. The method used is qualitative with research informants consisting of the Head of Section, Head of Protocol and General Subdivision, Head of Communications Subdivision Leadership, and Protocol and Communications Leadership employees. The analysis technique uses data analysis, namely carrying out data reduction and drawing conclusions. The results of the research show that communication behavior in the protocol and leadership communication section when carrying out their duties, there are still some people who apply passive and aggressive communication behavior, but only at certain times. Meanwhile, assertive communication behavior is applied from superiors to employees. So that in carrying out duties, there is appreciation given and rights are taken into account. However, from the results of the research and discussion it can also be seen that miscommunication often occurs which can cause many differences of opinion between superiors and employees as well as fellow employees, but from this problem there are efforts made by superiors to employees, so that all problems can be resolved. which exists.

Keywords: Communication Behavior, Protocol Section and Leadership Communication

1. Pendahuluan

Perilaku seseorang dalam berkomunikasi akan berbeda ketika ia berbicara personal dengan satu orang. Ketika berada dalam sebuah kelompok ataupun di depan umum, ketika berada dalam situasi formal dan informal, serta ketika lawan bicaranya adalah laki-laki atau perempuan. Lingkungan tempat kerja (kantor) juga termasuk ke dalam suatu organisasi. Istilah organisasi merupakan istilah yang tidak asing bagi masyarakat. Organisasi ini memegang peranan yang penting dalam kehidupan manusia. Kata organisasi sendiri berasal dari bahasa Yunani yaitu organon yang memiliki arti alat. Disini terlihat jelas bahwa organisasi merupakan suatu alat administrasi untuk mencapai suatu tujuan bersama. Jadi organisasi adalah frame work daripada bentuk kerjasama manusia untuk mencapai tujuan bersama (Supardi et.al, 2004:1). Organisasi dapat dipandang sebagai suatu wadah, suatu proses, dan suatu sistem sebagai alat untuk mencapai tujuan. Para ahli mengemukakan bahwa organisasi memiliki beberapa unsur seperti unsur kerjasama, unsur orang yang bekerjasama, serta unsur tujuan bersama yang hendak dicapai. Sudah menjadi sunatullah bahwa manusia tidak bisa berdiri sendiri dalam memenuhi kebutuhannya, tetapi memerlukan orang lain.

Menurut Pace dan Faules, komunikasi organisasi adalah suatu disiplin ilmu yang dapat mengambil sejumlah arah yang sah dan bermanfaat (Rismawaty et al, 2014:203). Komunikasi memberikan “kehidupan” pada struktur organisasi untuk dapat menjalankan peran dan fungsinya secara optimal. Dengan demikian setiap orang yang ada pada lingkungan tempat kerja (kantor) telah terstruktur mulai dari pimpinan sampai bawahan yang dimana masing-masing mempunyai tugas dan tanggung jawab masing-masing.

Di saat ini banyak sekali lingkungan tempat kerja (kantor). Mulai dari kecil hingga luas, kabupaten hingga provinsi, milik negara hingga milik pribadi, dan lain sebagainya. Salah satunya yang dipilih oleh penulis dalam melakukan penelitian yaitu kantor pada lingkup Pemerintah Kota Ambon. Ambon sendiri merupakan Kota kecil di bagian Timur Indonesia yang memiliki pulau-pulau kecil yang sangat indah serta ragam budaya yang ada. Masyarakat Kota Ambon juga tidak lupa untuk selalu berinteraksi dan berkomunikasi dengan bahasa serta dialeg Ambon yang sama-sama dimengerti.

Sekalipun Ambon merupakan Kota kecil, namun tidak terlepas dari Bagian Tata Pemerintahan yang terbentuk berdasarkan Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Ambon No 37 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat dan Sekretariat Dewan Perwakilan rakyat Daerah kota Ambon. Pemerintahan Kota dikepalai oleh seorang walikota yang didampingi wakil walikota. Dalam menjalankan tugas sebagai perangkat daerah maka diperlukan bagian yang dapat membantu pelaksanaan tugas.

Salah satu bagian yang mempunyai tugas untuk membantu perangkat daerah dalam menjalankan tugas yaitu Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan. Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan dipimpin oleh Kepala Bagian yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Asisten Administrasi Umum. Dan mempunyai tugas utama yaitu membantu Asisten Pemerintahan dalam mengkomunikasikan pimpinan secara internal dan eksternal, menyiapkan materi pimpinan, melaksanakan dan menyiapkan rencana acara, pengaturan dan pelaksanaan urusan keprotokolan, serta mengkoordinasikan urusan keprotokolan, fasilitas dan koordinasi penghubung antara Pemerintah dengan Pemerintah Kota Ambon. Selain tugas, Protokol dan Komunikasi Pimpinan juga mempunyai Sehingga

sangat memiliki peran yang besar. Protokol dan Komunikasi Pimpinan juga mempunyai salah satu tugas yaitu membantu perangkat daerah Dalam melaksanakan rangkaian pada setiap acara yang dihadiri oleh Walikota ataupun Wakil Walikota tidak selalu berjalan dengan baik. Biasanya sering terjadi kesulitan dalam berkoordinasi dengan leading sektor baik dari segi tamu undangan yang hadir ataupun detail acara yang ada, hal tersebut sering terjadi pada acara-acara besar. Protokol dan Komunikasi Pimpinan juga mempunyai salah satu tugas yaitu membantu perangkat daerah, maka Protokol dan Komunikasi Pimpinan diharapkan harus bekerja serta berkomunikasi dengan sebaik mungkin. Sehingga segala tugas dapat berjalan dengan baik tanpa adanya kendala.

Protokol dan Komunikasi Pimpinan dalam menjalankan tugas kita dapat melihat berbagai macam perilaku komunikasi yang ada. Dan selain itu juga Protokol dalam menjalankan tugas diatur dengan SOP untuk mencapai tujuan. Dengan adanya SOP maka diharapkan menjalankan tugas sesuai dengan yang diinginkan. Dalam menjalankan tugas juga, kita dapat melihat berbagai macam perilaku yang terdapat pada Protokol dan Komunikasi Pimpinan.

Akan tetapi berdasarkan penelitian sementara penulis, dapat dilihat bahwa fenomena yang terjadi, dalam menjalankan tugas pada bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan tidak berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Contoh fenomena yang awal yang diamati oleh penulis yaitu pada tanggal 16 Maret 2023 diundang Bpk Pj Walikota Ambon Drs. Bodewin Wattimena untuk memberikan sambutan pada acara Sidang Jemaat di Gereja Elim Hunuth/Durian Patah. Yang mempunyai giliran untuk bertugas yaitu Tim A. Dan pada saat itu, Protokol yang bertugas hadir satu jam lebih awal dan mempersiapkan segala hal yang belum disiapkan. Namun pada saat itu juga, panitia acara belum mempersiapkan bunga-bunga untuk diletakan pada meja Bpk Pj Walikota Ambon. Sedangkan sebelumnya sudah dikonfirmasi untuk mempersiapkan segala hal. Akan tetapi pihak yang bertanggung jawab tidak memperhatikan hal tersebut dan tidak ada komunikasi yang baik dalam memberitahu hal tersebut. Dan hal ini membuat kelompok yang bertugas kebingungan. Sehingga informasi yang didapat mempengaruhi sikap dan perilakunya. Dengan demikian protokol yang bertugas sangat panik dan merubah bagian meja yang ada serta mencari alternatif lain. Dengan begitu dapat dilihat bahwa sering terjadi miss communication dalam menjalankan tugas antara sesama pegawai Protokol dan Komunikasi Pimpinan atau dengan atasan maupun panitia penyelenggara acara yang seringkali mengundang para pejabat daerah. Oleh karena itu, hal ini sangat berdampak bagi semua pegawai prokopim dan juga perangkat daerah.

Dengan ini dapat diasumsikan bahwa pegawai Protokol dan Komunikasi Pimpinan dalam menjalankan tugas masih terdapat berbagai hambatan seperti adanya miss communication yang dimana itu dapat mempengaruhi perilaku berdasarkan pengetahuan atau informasi yang didapat kapan saja dalam menjalankan tugas di ruangan atau di lapangan. Bukan tentang menjalankan tugas melainkan tentang kerjasama mengenai perilaku serta komunikasi antara sesama pegawai protokol dengan atasan atau perangkat daerah. Oleh karena itu, penulis akan meneliti hal apa saja yang mempengaruhi perilaku komunikasi pada bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan.

2. Literatur Review

Penelitian ini mengenai Studi Perilaku Komunikasi pada Bagian Protokol dan Komunikasi pimpinan pemerintah Kota Ambon. Berdasarkan eksplorasi peneliti, ditemukan beberapa tulisan yang berkaitan dengan penelitian ini.

Pertama, penelitian dari A. Anditha Sari & Jahid Syaifullah pada tahun 2019 tentang "Perilaku Komunikasi Organisasi dalam Sosialisasi Program Kerja di Desa Wonorejo Kecamatan Gondangrejo Kabupaten Karanganyar" yang bertujuan untuk sebagai gambaran perilaku komunikasi organisasi yang terjadi pada pelaksanaan sosialisasi program kerja di Desa Wonorejo Kecamatan Gondangrejo Kabupaten Karanganyar.

Kedua, penelitian dari Hindina Maulida dan R. Yogie Prawira W pada tahun 2020 tentang "Perilaku Komunikasi Anak dengan Teman Sebaya dan juga Guru" Pada Sekolah Ramah Anak Kota Malang yang bertujuan untuk membuat perilaku komunikasi positif anak dapat terinternalisasi dan terwujud baik di dalam maupun di luar lingkungan sekolah.

Ketiga, penelitian dari Paradita Prasetia pada tahun 2014 tentang "Perilaku Komunikasi Orang Tua dan Konsep Diri Anak" Pada Desa Suruh Kalang yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana perilaku Komunikasi Orang Tua dalam pembentuk Konsep Diri Anak Berkebutuhan Khusus.

Adapun persamaan dari ketiga penelitian yang relevan tersebut dengan penelitian yang dilakukan ini adalah sama-sama membahas tentang perilaku komunikasi seseorang pada suatu tempat. Sedangkan, perbedaan penelitian yaitu penelitian pertama lebih mengarah kepada perilaku komunikasi terhadap pelaksanaan sosialisasi program kerja desa dan tingkat persepsi warga dalam program. Sedangkan penelitian kedua dan ketiga mengarah kepada perilaku anak dan guru serta orang tua di sekolah. Sedangkan perbedaan dengan penelitian saya yaitu lebih mengarah pada perilaku komunikasi atasan dan juga staf dalam menjalankan tugas di ruangan atau juga di lapangan yang seringkali terdapat berbagai macam hambatan atau gangguan yang ada. Dan penelitian ini dilakukan pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Pemerintah Kota Ambon.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan Kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian objek penelitian adalah Bagian Protokol dan Komunikasi pimpinan pemerintah Kota Ambon, sedangkan subjek penelitian yang diwawancarai yaitu: Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan 1 orang, Kasubag Protokol dan Umum 1 orang, Kasubag Komunikasi Pimpinan 1 orang, Staf Protokol dan Komunikasi Pimpinan 3 orang. Teknik pengumpulan data meliputi: 1. Key instrument, peneliti sendirilah yang berperan sebagai alat utama dalam peneliti. 2. Instrument lainnya seperti: a). Pedoman wawancara, b). Alat pengambilan gambar (kamera foto dan video). Teknik analisis data menggunakan langkah-langkah seperti berikut: 1. *Reduction data* (Reduksi data), 2. *Display data* (Penyajian data) 3. *Conclusion Drawing/verification*.

4. Hasil dan Pembahasan

PERATURAN WALIKOTA AMBON NOMOR 4 TAHUN 2021 TENTANG ORGANISASI DAN TATA KERJA SEKRETARIAT KOTA AMBON DENGAN RAH MAT TUHAN YANG MAHA ESA WALIKOTA AMBON

Pasal 47 Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 ayat (1) huruf c, mempunyai tugas melaksanakan penyiapan pelaksanaan kebijakan, pengoordinasian pelaksanaan tugas Perangkat Daerah, pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan daerah di bidang protokol, komunikasi pimpinan, dan dokumentasi.

Pasal 48 Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan dalam melaksanakan tugasnya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 47, menyelenggarakan fungsi:

penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan di bidang protokol, komunikasi pimpinan, dan dokumentasi;

- a. penyiapan bahan pengoordinasian pelaksanaan tugas Perangkat Daerah di bidang protokol, komunikasi pimpinan, dan dokumentasi;
- b. penyiapan bahan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan daerah terkait protokol, komunikasi pimpinan, dan dokumentasi;
- c. penyusunan rencana program kerja dan anggaran, pengelolaan kepegawaian aparatur sipil negara, urusan rumah tangga dan tata usaha Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan; dan
- d. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Asisten Administrasi Umum yang berkaitan dengan tugasnya.

Pasal 49 Susunan Organisasi Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan, terdiri atas:

- a. Sub Bagian Protokol; dan
- b. Kelompok Jabatan Fungsional.

Pasal 50 Sub Bagian Protokol sebagaimana dimaksud dalam Pasal 49 huruf a, mempunyai tugas:

- a. melaksanakan tata protokoler dalam rangka penyambutan tamu pemerintah daerah;
- b. menyiapkan bahan koordinasi dan/atau fasilitasi keprotokolan;
- c. menyiapkan bahan informasi acara dan jadwal kegiatan Walikota dan Wakil Walikota;
- d. menginformasikan jadwal dan kegiatan Pemerintah Daerah;

- e. melaksanakan koordinasi dan fasilitasi kegiatan Walikota dan Wakil Walikota
- f. melaksanakan fasilitasi kegiatan penghu bung pemerintah daerah di Jakarta; dan
- g. menyusun rencana program keija, anggaran, pengelolaan kepegawaian aparatur sipil negara, urusan rumah tangga dan tata usaha pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan.

Pasal 51 Pengelompokan uraian fungsi Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan, terdiri atas:

- a. Kelompok substansi Protokol;
- b. Kelompok substansi Komunikasi Pimpinan; dan
- c. Kelompok substansi Dokumentasi Pimpinan.

1. Perilaku Komunikasi Pasif

Perilaku Komunikasi Pasif ini merupakan sikap atau gaya komunikasi dimana seseorang cenderung menahan diri, tidak mau untuk mengungkapkan pikiran, perasaan atau kebutuhan mereka sendiri dengan jelas dan tegas. Dan Perilaku Komunikasi diartikan sebagai tindakan dalam berkomunikasi, serta tindakan dalam komunikasi meliputi tindakan verbal dan non- verbal, atau yang lebih dikenal dengan perilaku komunikasi dan perilaku komunikasi nonverbal bahwa pesan verbal adalah semua jenis simbol yang menggunakan satu kata atau lebih (Kuswarno, 2013 : 103)Orang sering tidak mau menyatakan dengan komunikasi pendapat mereka sendiri, sehingga mereka cenderung menghindari konfrontasi dan mengutamakan keharmonisan dengan orang lain daripada menyuarakan pikiran mereka sendiri.

Dan orang yang memiliki perilaku komunikasi pasif sering merasa rendah diri dan tidak memiliki keyakinan dalam menyampaikan pendapat mereka. Mereka khawatir bahwa ungkapan diri merka akan disalahpahami, diabaikan, atau dianggap tidak penting.

Perilaku komunikasi pasif juga ketika menyetujui permintaan itu tidak dengan senang hati. Mereka akan setuju dengan permintaan orang lain meskipun sebenarnya tidak ingin untuk melakukannya. Karena mereka merasa terbebani dan tidak berdaya dalam menegakkan batas pribadi mereka. Tidah hanya itu,mereka juga sering menghindari konflik dengan cara mengalah atau menarik diri dari situasi yang memicu konflik. Mereka juga cenderung menghindari pertentangan dan menempatkan kepentingan orang lain di atas kepentingan sendiri. Dan mereka juga sulit mengekspresikan emosi dengan jelas. Tetapi mereka menahan emosi dan menye,bunyikannya untuk menghindari konfrontasi.

Dari pembahasan diatas dan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa dalam menjalankan tugas Pada Bagian Protokol dan komunikasi Pimpinan

masih terdapat beberapa orang yang menggunakan perilaku komunikasi pasif pada situasi tertentu dengan alasan yang tepat. Akan tetapi atasannya meminimalisir hal itu, karena jika demikian maka dalam menjalankan tugas tidak akan berjalan dengan baik. Karena orang yang berperilaku komunikasi pasif akan sulit karena tidak adanya komunikasi yang efektif.

Perilaku Komunikasi Agresif

Perilaku Komunikasi Agresif merupakan sikap atau gaya komunikasi di mana seseorang melampiaskan kebutuhan, pikiran dan perasaannya dengan cara yang mengintimidasi, memaksakan kehendaknya, atau merugikan orang lain secara verbal ataupun nonverbal. Orang yang memiliki perilaku komunikasi agresif saat mengintimidasi maka mereka sering menggunakan kekuatan, suara keras, atau bahasa tubuh yang menakutkan untuk mendominasi orang lain dan mereka berusaha mengendalikan situasi orang lain dengan memaksakan pendapat dan kehendak mereka.

Selain itu, kurangnya empati oleh sebab itu, mereka tidak mampu memahami atau menghargai perasaan, pandangan, atau kebutuhan orang lain karena cenderung fokus pada diri sendiri dan keinginan mereka sendiri tanpa memperhatikan perspektif orang lain. Tidak hanya itu, orang dengan perilaku komunikasi agresif bisa juga menggunakan ancaman, ejekan atau kata-kata untuk merendahkan. Kata-kata kasar yang digunakan biasanya untuk menyampaikan komentar yang tidak pantas. Oleh sebab itu mereka seringkali kehilangan kontrol emosi. Mereka dengan mudah marah, tersinggung dan berapi-api secara emosional. Dan juga Kurangnya Kerjasama Orang dengan perilaku komunikasi agresif cenderung mengabaikan kepentingan orang lain dan tidak mau bekerja sama dalam mencapai solusi yang saling menguntungkan. Mereka mungkin lebih memilih konfrontasi dan menghadapi konflik daripada mencari jalan tengah atau kompromi.

Dari berbagai pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa perilaku komunikasi agresif dapat merugikan hubungan interpersonal, selalu terciptanya ketegangan, serta rusaknya kepercayaan antara individu. Oleh karena itu sangat penting untuk mengembangkan keterampilan komunikasi yang lebih konstruktif dan empatik untuk membangun hubungan yang sehat dengan orang lain. Dan dapat dilihat bahwa dalam menjalankan tugas pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan yang sering melakukan perilaku komunikasi agresif yaitu pria. Tapi perilaku agresif yang mereka lakukan yaitu dengan cara marah jika adanya miss communication maka akan marah tetapi tidak sampai melecehkan orang lain.

Dari hasil wawancara, dapat dilihat bahwa pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan yang cenderung menggunakan Perilaku Komunikasi ini yaitu Pria, karena adanya emosi yang sering kali tidak terkontrol. Akan tetapi tidak sampai mengabaikan orang lain atau menjatuhkan rekan kerja dan melupakan tugas yang sedang dijalani.

Perilaku Komunikasi Asertif

Perilaku Komunikasi Asertif merupakan sikap atau gaya komunikasi yang melibatkan ekspresi diri yang jelas, lugas, dan tegas, sambil menghormati hak dan perasaan orang lain. Perilaku komunikasi asertif mencakup kemampuan untuk menyampaikan pendapat, perasaan, kebutuhan, dan batasan secara jujur dan terbuka tanpa merendahkan atau mengintimidasi orang lain. Orang yang memiliki perilaku komunikasi asertif cenderung Ekspresi Diri yang Jelas. Individu dengan perilaku komunikasi asertif dapat mengungkapkan pikiran, perasaan, dan kebutuhan mereka secara jelas dan lugas. Mereka dapat menyampaikan pesan mereka dengan percaya diri tanpa ragu-ragu atau takut. Menghormati Hak-hak Orang Lain Ketika menggunakan perilaku komunikasi asertif, seseorang menghormati hak dan perasaan orang lain. Mereka tidak mencoba mengendalikan atau memaksakan kehendak mereka kepada orang lain, melainkan memperlakukan orang lain sebagai rekan seajar dan menghargai perspektif mereka. Tidak hanya itu Menetapkan dan Menegakkan Batas Pribadi Individu dengan perilaku komunikasi asertif mampu menetapkan dan menegakkan batas pribadi mereka. Mereka dengan tegas menyampaikan apa yang mereka terima dan tidak terima, serta melindungi diri dari penyalahgunaan atau eksploitasi.

Menerima dan Memberikan Umpan Balik dengan Terbuka: Orang yang menggunakan perilaku komunikasi asertif mampu menerima umpan balik dengan terbuka dan konstruktif. Mereka dapat memberikan umpan balik secara jujur dan penuh hormat kepada orang lain, tanpa menyinggung atau mengkritik secara pribadi. Mencari Solusi Bersama, Perilaku komunikasi asertif mendorong kolaborasi dan pencarian solusi bersama. Individu dengan perilaku ini mencari titik tengah, kompromi, atau solusi yang saling menguntungkan bagi semua pihak yang terlibat. Kemudian Mempertahankan Diri dalam Konflik. Ketika menghadapi konflik, seseorang yang menggunakan perilaku komunikasi asertif tidak menarik diri atau menjadi agresif. Mereka tetap tenang, mengungkapkan kebutuhan dan pandangan mereka dengan tegas, dan mencari solusi yang memperhatikan kepentingan semua pihak.

Meningkatkan Keterampilan Komunikasi dan Percaya Diri Melalui penggunaan perilaku komunikasi asertif, seseorang dapat meningkatkan keterampilan komunikasi mereka, meningkatkan kepercayaan diri, dan membangun hubungan yang lebih sehat dengan orang lain.

Dari pembahasan diatas dapat dilihat Perilaku komunikasi asertif membantu individu dalam menyampaikan diri dengan jelas dan tegas, menjaga hubungan yang sehat, menghindari konflik yang tidak perlu, dan memenuhi kebutuhan pribadi mereka dengan menghormati hak-hak orang lain. Dan pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan semuanya menerapkan perilaku komunikasi asertif dalam menjalankan tugas diruangan maupun dilapangan

5. Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan dari hasil penelitian di atas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Perilaku Komunikasi Pasif Disimpulkan bahwa dalam menjalankan tugas, atasan dan bawahan terdapat beberapa yang menggunakan perilaku komunikasi pasif. Dengan alasan untuk menghindari konflik saja. Dan untuk mendengarkan orang lain terlebih dahulu. Tetapi perilaku komunikasi ini tidak terlalu sering digunakan hanya situasi tertentu saja. Karena jika gunakan perilaku komunikasi ini maka akan berdampak dalam menjalankan tugas. Sebab komunikasi akan tidak efektif. Apalagi dalam tugas bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan dituntut agar aktif dalam berkomunikasi.

2. Perilaku Komunikasi Agresif Disimpulkan bahwa dalam menjalankan tugas, sebagai manusia yang tidak sempurna serigkali kita tidak dapat mengontrol emosi kita, sehingga serigkali kita marah apabila saat menjalankan tugas terdapat kendala-kendala dilapangan. Oleh karena itu dalam Protokol dan Komunikasi Pimpinan cenderung pria yang sering menggunakan perilaku ini. Tetapi dengan tanda kutip, yaitu emosi yang sering tidak terkontrol, bukan menyakiti orang lain dengan cara-cara yang negative

3. Perilaku Komunikasi Asertif Dapat disimpulkan bahwa perilaku komunikasi asertif itu sangat diperlukan pada pribadi seseorang terutama dalam menjalankan tugas, pada Bagian Protokol dan Komunikasi pimpinan karena adanya sikap saling menghormati hak serta perasaan orang lain. Dan didalam protokol mulai dari atasan sampai staf diajarkan agar menerapkan perillaku komunikasi ini. Oleh sebab itu seluruh hak-hak yang ada sangat di hargai, dan ketika ada masalah maka sama-sama mencari jalan keluar. Oleh sebab itu dalam menjalankan tugas juga adanya penghargaan atau apresiasi kepada staf. Sehingga meskipun ada kendala tidak terlalu rumit.

Adapun ada juga upaya yang dilakukan atasan pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan, yaitu Diadakannya rapat dalam sebulan sekali yang bertujuan untuk membuka ruang bagi staf untuk mengeluarkan segala keunekan yang ada. Sehingga yang tertutup diharapkan dapat terbuka. Sehingga tidak ada pembicaraan diluar lagi, atau menyimpan dendam , Dengan demikian dalam menjalankan tugas seluruh staff dan atasan boleh berjalan beriringan tanpa adanya kendala.

Daftar Pustaka

Sumber buku

- Agus M. Hardjana. 2003. Komunikasi intrapersonal & Komunikasi Interpersonal. Yogyakarta: Penerbit Kanisius.
- Arni, Muhammad. (2005). Komunikasi Organisasi. Jakarta: Bumi Aksara Bandung : PT. Remaja. Rosdakarya. Sugiyono. 2005. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. Bandung
- Cangara, Hafidz. (2005). Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta: PT RajaGrafindo. Persada. Deddy Mulyana, 2011. Ilmu Komunikasi. Bandung: PT.
- Faustina, E. (2016). Perilaku Komunikasi Siswa di Sekolah Homogen. Ultimacomm: Jurnal Ilmu Komunikasi, 8(1), 91-119
- Griffin, E. (2012). In A First Look At Communication Theory (p. eight edition). Amerika: McGrew Hill.
- Ida Suryani Wijaya, "Komunikasi Interpersonal Dan Iklim Komunikasi," Jurnal. Dakwah Tabligh. Vol.14, no. No.1 (2013
- Kuswarno, Engkus. 2013. Metode Penelitian Komunikasi Fenomenologi. Bandung
- Maulida, H. (2020). Perilaku Komunikasi Di Sekolah Ramah Anak Kota Magelang. Sosio Informa: Kajian Permasalahan Sosial dan Usaha Kesejahteraan Sosial, 6(3), 239-251.
- Maulidawati, Ulfa. (2003). Hubungan antara Persepsi terhadap Pola Asuh Orang Tua dengan Perilaku Agresif Membunuh dan Menganiaya pada Narapidana Remaja di Lembaga Perasyarakatan Kebon Waru Bandung. Skripsi Sarjana pada Fakultas Psikologi Universitas Islam Bandung
- Moefad, 2007, Perilaku individu dalam masyarakat kajian komunikasi social, el-DeHA Press Fakultas Dakwah IKAHA, Jombang Moekijat. (1993). Evaluasi Pelatihan. Bandung : Mandar Maju
- Moleong, Lexy J. 2007. Metodologi Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Muhammad, Arni. 2000. Komunikasi Organisasi. Jakarta : Bumi Aksara
- Mulyana, Deddy. 2001. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung : PT. Remaja Rosda Karya.
- Mulyana, Deddy. 2003. Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar. Bandung PT.Remaja Rosda Karya.
- Mulyana, Deddy. 2012. Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar. Bandung: PT Remaja.
- Ngalimun. (2017). Ilmu Komunikasi Sebuah Pengantar Praktis. Yogyakarta: PT Pustaka Baru. Pers. Mulyana, Deddy. (1990). Komunikasi Antarbudaya.

- Onong Uchjana. 2000, Ilmu Komunikasi dan Praktek. Bandung: PT Remaja. Rosdakarya.
- Penerbit Kencana Prenada Media Group, Jakarta. Skinner, B.F. (1976). Psikologi Pendidikan. Edisi kedua. Diterjemahkan oleh : Tri. Wibowo B.S. Jakarta : Kencana.
- Peratura Walikota Ambon Nomor 4 Tahn 2021 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Kota Ambon
- Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Ambon No 37 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat dan Sekretariat Dewan Perwakilan rakyat Daerah kota Ambon.
- Prasetia, P., Damayanti, I., & Kom, M. I. (2014). Perilaku Komunikasi Orang Tua Dan Konsep Diri Anak (Studi Deskriptif Kualitatif Perilaku Komunikasi Orang Tua dalam pembentuk Konsep Diri Anak Berkebutuhan Khusus di Desa Suruhkalang Rt 03 Rw 06 Jaten Karanganyar) (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Rakos, R.F. 1991. Assertive Behaviour Theory Research and Training. London : Routledge