KODE UNIT : **N.81JKS00.005.3**
JUDUL UNIT : **Melaksanakan Komunikasi dengan Kolega dan Pengguna Jasa**
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam berkomunikasi secara verbal maupun nonverbal yang berkaitan dengan pekerjaan maupun tidak.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengidentifikasi persiapan komunikasi	1.1 Lawan bicara diidentifikasi sesuai prosedur. 1.2 Sasaran dan tujuan komunikasi ditetapkan sesuai prosedur. 1.3 Tempat dan waktu komunikasi ditentukan sesuai prosedur.
2. Melakukan komunikasi di tempat kerja	2.1 Komunikasi dilaksanakan dengan **teknik komunikasi** yang efektif dan efisien sesuai standar perusahaan. 2.2 **Etika komunikasi** diterapkan sesuai standar perusahaan. 2.3 Informasi dipastikan telah dimengerti sesuai standar perusahaan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk melaksanakan komunikasi dua arah dengan kolega dan pengguna jasa dalam mendukung pekerjaan serta memberikan bantuan yang mungkin dilakukan.
   1.2 Teknik komunikasi yang dimaksud dapat meliputi:
      1.2.1 Tata bahasa.
      1.2.2 Bahasa tubuh.
      1.2.3 Jenis komunikasi.
   1.3 Etika komunikasi yang dimaksud dapat meliputi suatu gagasan moral, gagasan penyampaian pikiran dan isi hati, sehingga ketika ingin menyampaikan kepada orang lain dibutuhkan etika kesopanan, adab bicara yang baik, yang mudah dipahami tapi tidak menyinggung perasaan orang lain.

2. Peralatan dan perlengkapan
   2.1 Peralatan
      2.1.1 Alat komunikasi
   2.2 Perlengkapan
      2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)

3. Peraturan yang diperlukan
   (Tidak ada.)

4. Norma dan standar
   4.1 Norma
      4.1.1 Etika berkomunikasi
   4.2 Standar
      4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) yang terkait dengan melakukan komunikasi

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
   1.1 Penilaian/asesmen kompetensi pada unit ini dapat dilakukan di Tempat Uji Kompetensi (TUK) tempat kerja atau pada tempat yang disimulasikan dan diterapkan secara individu.
   1.2 Dalam pelaksanaannya, peserta/asesi dilengkapi dengan peralatan/perlengkapan, dokumen, bahan, serta fasilitas asesmen yang dibutuhkan serta dilakukan pada TUK tempat kerja atau tempat simulasi yang disiapkan oleh Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) terkait sesuai SOP.
   1.3 Perencanaan dan proses asesmen ditetapkan dan disepakati bersama dengan mempertimbangkan aspek-aspek tujuan dan konteks asesmen, ruang lingkup, kompetensi sesuai skema asesmen, persyaratan peserta, sumber daya asesmen, tempat asesmen, serta jadwal asesmen.
   1.4 Metode asesmen yang dapat diterapkan meliputi kombinasi metode tes lisan, tes tertulis, observasi, demonstrasi/simulasi, verifikasi bukti/portofolio dan wawancara, serta metode lain yang relevan.

2. Persyaratan kompetensi
   (Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
   3.1 Pengetahuan
      3.1.1 Teknik berkomunikasi
      3.1.2 Jenis jenis komunikasi
      3.1.3 Etika komunikasi
   3.2 Keterampilan
      3.2.1 Melakukan komunikasi efektif
      3.2.2 Menggunakan alat komunikasi

4. Sikap kerja yang diperlukan
   4.1 Sopan dalam berkomunikasi
   4.2 Rendah hati dan ramah

5. Aspek kritis
   5.1 Ketepatan dalam melaksanakan komunikasi dua arah untuk memastikan informasi diterima dengan baik sesuai standar perusahaan