

Pengembangan Percakapan Bahasa Inggris Melalui Pola Interaksi Antara Staf Kecamatan dan Masyarakat dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Rusdiah ^{1*}, Rastina Kalla ²

¹⁻² Universitas Muslim Indonesia

* rusdiah.rusdiah@umi.ac.id

Abstrak

Kegiatan ini merupakan kolaborasi antara Universitas Muslim Indonesia sebagai tim pengabdian dengan staf kecamatan Bontoala. Program kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini diimplementasikan dalam bentuk pelatihan dan pendampingan yang bertujuan untuk merekognisi dan mengstimulasi penguasaan percakapan bahasa Inggris, sehingga nantinya dapat meningkatkan *interest* dan antusiasme mitra yang ekspektasinya dapat memberikan *benefit* kepada mitra sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Kegiatan PKM ini terdiri atas tiga tahapan yakni persiapan, pelaksanaan dan evaluasi. Pengabdian yang telah dilakukan sungguh merupakan kegiatan yang bersinergi secara positif dan berlangsung secara intensif pada setiap proses pengabdian yang diimplementasikan dengan menggunakan metode ceramah, *role play* dan tanya jawab. Materi disajikan secara *face to face* dengan memberikan praktik langsung dengan melibatkan mitra dalam kegiatan tersebut. Hasil temuan dalam aktivitas ini yaitu staf lebih merecognize bahasa Inggris melalui keterampilan berbicara sehingga dapat memberikan *progress* yang signifikan terhadap pelayanan publik. Selain itu, para staf antusias dan termotivasi untuk menggunakan *English day* dalam setiap rutinitas dengan masyarakat lokal maupun tourist.

Kata Kunci: pelatihan, percakapan bahasa Inggris, pelayanan publik

Pendahuluan

Kecamatan merupakan unit administratif pemerintahan yang memiliki peran sentral dalam penyelenggaraan pemerintahan di tingkat lokal. Dengan wilayah yang relatif lebih kecil dibandingkan kabupaten atau kota, kecamatan berfungsi sebagai jembatan antara pemerintah kabupaten atau kota dan masyarakat di tingkat desa. Kecamatan memiliki otonomi tertentu yang dipimpin oleh seorang camat. Kecamatan memiliki peran yang signifikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat lokal, bertanggung jawab untuk menyelenggarakan pelayanan administratif kepada masyarakat setempat seperti proses pendaftaran penduduk, penerbitan dokumen administratif seperti Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk (KTP), serta penanganan berbagai urusan kependudukan. Dalam melaksanakan pemerintahan, kecamatan berkolaborasi dengan instansi lain dalam melaksanakan program pembangunan nasional dan daerah. Hal ini mencakup penyediaan layanan pendidikan, kesehatan, dan infrastruktur sesuai dengan kebijakan pemerintah. Dengan keterlibatan langsung dalam aspek-aspek tersebut, kecamatan menjadi garda

terdepan dalam menyediakan pelayanan publik yang responsif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat di tingkat lokal. (Yani, 2023).

Lebih lanjut, Kecamatan adalah entitas pemerintahan yang memiliki andil dalam memberikan layanan publik lokal kepada masyarakat. Staf kecamatan bertanggung jawab untuk menyediakan layanan berkualitas tinggi, seperti administrasi, kesehatan, pendidikan, dan infrastruktur, selama menjalankan tugasnya.



Gambar 1. Observasi awal di Kantor Kecamatan Bontoala

Namun, fakta di lapangan, adanya kesulitan dalam berkomunikasi antara staf kecamatan dan masyarakat. Perbedaan bahasa adalah salah satu masalah utamanya. Wisatawan asing, siswa internasional, atau bahkan pendatang dari luar negeri sering melakukan interaksi dengan publik dengan menggunakan bahasa Inggris. Namun keterbatasan dalam berkomunikasi dalam bahasa Inggris dapat menjadi hambatan untuk menyampaikan informasi dengan jelas, memahami kebutuhan masyarakat, dan memberikan layanan yang responsif. Kegiatan pelayanan mengarah pada unsur yang tidak lepas dari aspek kehidupan manusia dikarenakan keseluruhannya pasti membutuhkan implementasi dari layanan (Sabanari dkk., 2024).

Bahkan terlebih lagi ketika pandemi COVID-19 telah hadir di berbagai daerah semakin membatasi ruang gerak masyarakat, termasuk pelajar (Ulum, 2020). Hal ini juga dibuktikan dengan semakin berkurangnya pola interaksi dan pergaulan dengan orang lain, serta staf kecamatan disibukkan dengan berbagai tugas sehari-hari.

Dalam konteks ini, Pengembangan percakapan bahasa Inggris menjadi sangat penting. Dengan meningkatkan kemampuan staf kecamatan dalam berbahasa Inggris, diharapkan mereka dapat berinteraksi dengan masyarakat yang membutuhkan layanan dalam bahasa tersebut dengan lebih mudah. Hal ini juga dapat meningkatkan citra kecamatan sebagai tempat yang ramah terhadap wisatawan asing dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah setempat.

Akibatnya, tujuan kami melalui pengabdian kepada masyarakat ini adalah untuk mengembangkan program pelatihan yang akan membantu staf kecamatan menjadi lebih baik dalam berkomunikasi bahasa Inggris. Program ini akan mencakup berbagai hal, mulai

dari pemahaman dasar bahasa hingga bagaimana mereka berbicara dalam situasi sehari-hari. Oleh karena itu, pola interaksi yang lebih baik antara staf kecamatan dan masyarakat diharapkan akan menghasilkan *progress* signifikan dalam kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan.

Maka dari itu, untuk mengubah mindset mitra, diperlukan aktualisasi dengan memberikan ilmu dalam bentuk pengembangan percakapan bahasa Inggris dalam bentuk pelatihan dan pendampingan dengan memberdayakan staf kecamatan. Pelatihan tersebut bertujuan agar mereka mempunyai *English conversation skill*.

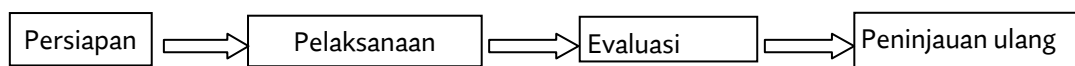
Selanjutnya menurut Endraswara (2009: 19) dalam jurnal pengabdian (Sulastri, dkk, 2021) disebutkan bahwa proses pembelajaran tidak selalu efektif dan efisien. Hasil proses pembelajaran tidak selalu yang terbaik karena serangkaian hambatan. Oleh karena itu, dengan menciptakan kondisi yang kondusif, pembelajaran akan lebih bermakna.

Metode Pelaksanaan

Mengawali aktivitas PKM dengan pendampingan dan mentoring dalam bentuk percakapan bahasa Inggris yang melibatkan staf kecamatan Bontoala. Pelaksanaan PKM ini menggunakan beberapa metode yang akan diimplementasikan pada saat proses PKM berlangsung yaitu

1. Metode ceramah, metode ceramah diaplikasikan untuk memberikan pemahaman dan penjelasan kepada mitra mengenai materi pelatihan dan mengimplementasikan metode pembelajaran yang interaktif dan aplikatif, termasuk simulasi percakapan dan role-play.
2. Role Play, metode ini diberikan untuk memberikan kesempatan dan *challenge* kepada mitra untuk bercakap dengan bermain peran sesuai dengan kondisi yang ada di lapangan.
3. Metode tanya jawab, digunakan untuk menjelaskan hal-hal yang belum dipahami oleh mitra

Prosedur Kerja



Prosedur kerja pengabdian ini dibagi menjadi tiga tahap sebagai berikut.

Tahap Persiapan

Tahap pertama pada pengabdian ini yaitu persiapan, pada tahap ini, tim pengabdian melakukan observasi awal, tim sudah berkunjung ke lokasi kegiatan dan melakukan wawancara dengan bapak camat Bontoala. Hasil wawancara menyarankan untuk merealisasikan pelatihan percakapan bahasa Inggris dengan menstimulasi mitra untuk berkomunikasi dalam aktivitas sehari-hari

Tahap Pelaksanaan

Pada pertemuan perdana, tim menyiapkan materi dan melakukan koordinasi dengan pihak mitra melakukan peminjaman ruang untuk pelatihan. Dengan berekspektasi bahwa setelah pelatihan akan ada *fololw up* nya dalam bentuk pendampingan dan *English day*

Tahap Evaluasi

Dalam kegiatan ini, tahap evaluasi mencakup semua tahap, mulai dari tahap persiapan hingga tahap pelaksanaan. Tahap evaluasi menentukan seberapa berhasil mitra menyerap materi pelatihan melalui berbagai step. Selama kegiatan berlangsung, mitra diberi *reward* sebagai cara untuk mengapresiasi keterlibatan mereka. Selain itu, mitra berusaha untuk mempertahankan program ini dengan membentuk group melalui WhatsApp.

Tujuan Akhir atau Goal

Tujuan akhir atau goal dari pelatihan ini terciptanya perubahan *mind set* mitra untuk menguasai *English conversation*; (2) adanya kegiatan pendampingan bagi mitra dalam mengembangkan *English conversation*: dan (3) mitra akan diberikan materi yang autentik dan sesuai dengan pangsa pasar dalam menghadapi era kompetitif

Hasil dan Pembahasan

Setelah pelaksanaan program, hasil yang dicapai mencakup peningkatan kemampuan staf kecamatan dalam berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris. Staf menunjukkan Progress signifikan dalam percakapan sehari-hari dan mampu memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat dan wisatawan asing. Dokumentasi kegiatan berupa video pendek, berita di media sosial dan poster juga dihasilkan sebagai bagian dari luaran program.

Sesi Pertama, 30 September 2024

Pada tanggal yang telah ditentukan, tim pengabdian melakukan observasi langsung di Kecamatan Bontoala untuk menilai kondisi awal kemampuan bahasa Inggris staf kecamatan. Alhamdulillah tim pengabdian diterima dengan sangat *welcome* oleh bapak camat Bontoala yaitu : Andi Akhmad Muhajir Arif, S.STP., M.e-gov. Observasi ini bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan pelatihan dan memahami pola interaksi yang ada antara staf dan masyarakat.

Selama observasi, tim pengabdian merecord bahwa sebagian besar staf kecamatan memiliki pemahaman dasar tentang bahasa Inggris, namun keterampilan berbicara mereka masih terbatas. Hal ini terlihat dari interaksi yang terjadi saat staf berusaha menjelaskan layanan publik kepada masyarakat yang berkomunikasi dalam bahasa Inggris. Banyak dari mereka yang merasa kurang percaya diri dan cenderung menggunakan bahasa Indonesia meskipun situasi mengharuskan penggunaan bahasa Inggris.

Tim pengabdian juga mengamati bahwa masyarakat, terutama yang memiliki latar belakang pendidikan yang lebih tinggi, menunjukkan minat untuk berkomunikasi dalam bahasa Inggris. Namun, mereka sering kali merasa kesulitan ketika staf tidak dapat

merespons dengan baik. Situasi ini menciptakan kesenjangan dalam komunikasi yang berdampak pada kualitas pelayanan publik.

Setelah melakukan observasi, tim pengabdian menyimpulkan bahwa ada kebutuhan mendesak untuk meningkatkan keterampilan percakapan bahasa Inggris staf kecamatan. Oleh karena itu, program pelatihan didesain dengan pendekatan yang interaktif, termasuk role play dan simulasi situasi nyata, untuk membantu staf merasa lebih nyaman dan percaya diri dalam berkomunikasi.

Observasi ini menjadi dasar penting dalam merumuskan strategi pelatihan yang akan dilaksanakan, dengan harapan dapat meningkatkan kualitas interaksi antara staf kecamatan dan masyarakat, serta pada akhirnya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Bontoala.

Sesi Kedua, 02 Oktober 2024

Pada sesi kedua program pengabdian kepada masyarakat, tim pengabdian melaksanakan pelatihan intensif yang didesain khusus untuk meningkatkan kemampuan percakapan bahasa Inggris staf kecamatan Bontoala. Pelatihan ini diadakan di ruang pertemuan kantor kecamatan, yang telah disiapkan sebelumnya untuk menciptakan suasana belajar yang kondusif.

Sesi dimulai dengan sambutan hangat dari ketua Bapak Sekretaris Camat dan tim, pengabdian yang diketuai oleh Dr. Rusdiah, yang menjelaskan tujuan pelatihan dan pentingnya kemampuan bahasa Inggris dalam memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Beliau menghighlight bahwa kemampuan berkomunikasi dalam bahasa Inggris tidak hanya akan meningkatkan kepercayaan diri staf, tetapi juga akan memperluas akses masyarakat terhadap layanan yang disediakan.

Materi pelatihan dibagi menjadi beberapa bagian, dimulai dengan pengenalan *basic vocabulary* yang sering digunakan dalam situasi pelayanan publik. Mitra diajak untuk berpartisipasi aktif melalui diskusi kelompok kecil, di mana mereka dapat berbagi pengalaman dan *challenge* yang dihadapi saat berinteraksi dengan masyarakat lokal maupun wisatawan asing. Hal ini menciptakan suasana yang interaktif dan mendukung, di mana setiap mitra merasa dihargai dan termotivasi untuk belajar.

Selanjutnya, tim pengabdian memperkenalkan teknik-teknik percakapan yang efektif, termasuk penggunaan frasa-frasa umum dan ungkapan yang sering digunakan dalam konteks pelayanan. Mitra dilatih untuk melakukan role play, di mana mereka berlatih berkomunikasi dalam skenario nyata, seperti menjelaskan prosedur layanan atau menjawab pertanyaan dari pengunjung yang berbahasa Inggris. Materi relevan dengan pelayanan publik sudah disampaikan oleh ibu Dr. Rastina Kalla, S.E., M.Si. Aktivitas ini tidak hanya meningkatkan keterampilan berbicara mereka, tetapi juga membantu mereka memahami pentingnya mendengarkan dan merespons dengan tepat.

Di akhir sesi pada pertemuan kedua, tim pengabdian memberikan umpan balik konstruktif kepada setiap peserta, menyoroti kemajuan yang telah dicapai dan area yang masih perlu diperbaiki. Mitra juga diberikan materi tambahan untuk dipelajari di rumah, serta diingatkan untuk terus berlatih melalui kegiatan "English Day" yang telah direncanakan.

Finally, diakhiri dengan sesi tanya jawab, di mana mitra dapat mengajukan pertanyaan terkait materi yang telah disampaikan. Antusiasme mitra terlihat jelas, dan banyak dari mereka yang mengungkapkan rasa syukur atas kesempatan untuk belajar dan meningkatkan kemampuan bahasa Inggris mereka.

Dengan pelatihan ini, diharapkan staf kecamatan Bontoala dapat lebih percaya diri dalam berkomunikasi dengan masyarakat, terutama wisatawan asing, sehingga kualitas pelayanan publik dapat meningkat secara signifikan.

Narasi ini menggambarkan proses dan pengalaman yang terjadi selama sesi kedua pelatihan, menyoroti interaksi, metode pengajaran, dan dampak yang diharapkan dari kegiatan tersebut.

Sesi Ketiga, 15 November 2024

Pada pertemuan ketiga yang dilaksanakan pada tanggal 15 November 2024 kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini memasuki tahap demonstrasi dan praktik. Dalam sesi ini, staf Kecamatan Bontoala diberikan *opportunity* untuk mengimplementasikan keterampilan percakapan bahasa Inggris yang telah mereka pelajari selama dua pertemuan sebelumnya. Kegiatan dimulai dengan pemaparan singkat mengenai pentingnya komunikasi yang efektif dalam pelayanan publik oleh Dr. Rusdiah, M.Hum. yang memberikan eksplanasi bagaimana kemampuan berbahasa Inggris dapat meningkatkan interaksi dengan masyarakat, terutama dalam konteks pelayanan yang lebih baik.

Setelah pemaparan, mitra dibagi menjadi beberapa kelompok untuk melakukan *role play*. Dalam sesi ini, mereka berlatih relevan dengan yang mungkin mereka hadapi dalam pekerjaan sehari-hari, seperti menjawab pertanyaan dari warga, memberikan informasi tentang layanan publik dan menangani keluhan. Mahasiswa yang terlibat dalam program ini juga berperan sebagai fasilitator, memberikan *guidance* dan *feedback* kepada staf selama praktik berlangsung. Kegiatan ini tidak hanya meningkatkan kepercayaan diri staf dalam berkomunikasi, tetapi juga menciptakan suasana belajar yang interaktif dan menyenangkan.

Sebagai penutup, kegiatan diakhiri dengan sesi tanya jawab dan refleksi. Tim pengabdian dibantu oleh 2 mahasiswa memberikan kesempatan kepada mitra untuk berbagi pengalaman dan tantangan yang mereka hadapi selama pelatihan. Penyerahan sertifikat kepada mitra juga dilakukan sebagai bentuk apresiasi atas partisipasi mereka. Dengan demikian, diharapkan bahwa pelatihan ini tidak hanya memberikan keterampilan bahasa Inggris, tetapi juga membangun semangat kolaborasi antara staf kecamatan dan masyarakat. Kegiatan ini ditutup dengan ekspektasi bahwa staf Kecamatan Bontoala dapat terus mengembangkan kemampuan mereka dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat di masa mendatang.

Selama pelaksanaan program PKM, diadakan juga kegiatan "English Day" di mana seluruh staf kecamatan berkomunikasi dalam bahasa Inggris pada hari tertentu setiap pekan. Ini menjadi rutinitas yang membantu meningkatkan keterampilan percakapan mereka secara *steps by steps*. Dokumentasi kegiatan dilakukan melalui video (<https://youtu.be/qZuuH6p4GXU>), foto, dan publikasi di media sosial (<https://lpkm.umi.ac.id/pkm-tingkatkan-kemampuan-bahasa-inggris-staf-kecamatan->

bontoala-untuk-layanan-publik-yang-lebih-baik) dan media massa lainnya yaitu (<https://terassulsel.com/dosen-umi-gelar-pelatihan-pengembangan-percakapan-bahasa-inggris-untuk-staf-kecamatan-bontoala/>) untuk menunjukkan transparansi dan akuntabilitas program.

Dokumentasi Foto Kegiatan Pengabdian Masyarakat



Gambar 1. Observasi Awal (kunjungan pertama) Penjelasan Materi kepada Mitra



Gambar 2. Mitra Melakukan Role Play setelah mahasiswa Memberikan Eksplanasi



Gambar 3. Mitra menyimak materi dari tim pengabdian



Gambar 4. Sesi foto usai pertemuan 3 (Penutupan)



Gambar 5. Penyerahan Sertifikat kepada Bapak Camat Bontoala

Evaluasi kegiatan dilaksanakan secara berkala untuk menilai efektivitas program pelatihan. Metode evaluasi mencakup *feedback* dari mitra relevan dengan materi pelatihan dan kemajuan dalam berbahasa Inggris. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa mitra merasa lebih siap untuk melayani masyarakat dengan lebih baik setelah mengikuti program. Beberapa permasalahan yang dihadapi selama pelaksanaan kegiatan termasuk keterbatasan waktu bagi staf kecamatan untuk mengikuti pelatihan karena kesibukan tugas sehari-hari. Selain itu, ada juga tantangan dalam menjaga motivasi mitra agar tetap aktif berlatih bahasa Inggris di luar sesi pelatihan formal. Tim pengabdian menyadari perlunya strategi tambahan untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut agar program dapat berjalan dengan lebih efektif di masa mendatang.

Kesimpulan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang bertemakan "Pengembangan Percakapan Bahasa Inggris Melalui Pola Interaksi Antara Staf Kecamatan dan Masyarakat

Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik" telah berhasil dilaksanakan dengan baik. Melalui tiga sesi pelatihan yang interaktif, staf Kecamatan Bontoala menunjukkan peningkatan signifikan dalam kemampuan berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris. Pelatihan ini tidak hanya meningkatkan keterampilan bahasa, tetapi juga membangun kepercayaan diri staf dalam berinteraksi dengan masyarakat, termasuk wisatawan asing. Dokumentasi kegiatan yang dihasilkan, seperti video dan foto, juga menjadi bukti nyata dari keberhasilan program ini dan dapat digunakan untuk publikasi serta transparansi kepada masyarakat.

Ucapan Terimakasih

Kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Kantor Camat Bontoala dan Lembaga Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Muslim Indonesia (LP2S UMI) atas dukungan finansial dan kerjasama yang telah diberikan dalam pelaksanaan program Pengabdian kepada Masyarakat ini. Bantuan yang diberikan sangat berarti bagi kami dalam mengembangkan kemampuan percakapan bahasa Inggris staf kecamatan, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Kami berharap kolaborasi ini dapat dilakukan secara kontinyu dan memberikan benefit yang lebih besar bagi masyarakat di masa mendatang.

Referensi

- Yani, Y., & Syahyuri, S. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Sukatani Kabupaten Bekasi. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 6(2). <https://doi.org/10.31334/transparansi.v6i2.3464>
- Ulul, B. (2020.) Pandemi Covid-19: Ruang Gerak Kian Terbatas. <https://www.kompasiana.com/penaulum/5e734368d541df233d3f6213/pandemi-covid-19-ruang-gerak-kian-terbatas>
- Sulastri, S., Ratnawati, R., & Radhiyani, F. (2021). Membangun Minat Siswa Sekolah Dasar Pemulung dalam Mempelajari Bahasa Inggris Melalui Metode Fun Learning. *Madaniya*, 2(3), 253-265. <https://doi.org/10.53696/27214834.87>