Copyright © 2026 pada penulis
***Madaniya*, Vol. 7, No. 4, November 2026**

Penguatan Kompetensi Komunikasi Bahasa Inggris Praktis dan Etika Pelayanan Publik bagi Staf Desa Simbang Kabupaten Maros

Ratnawati [1]*, Sulastri [2]

[1, 2] Universitas Muslim Indonesia

* ratnawati.ratnawati@umi.ac.id

Abstrak

Kegiatan ini bertujuan meningkatkan kapasitas sumber daya manusia aparatur desa Simbang dalam memberikan pelayanan publik yang profesional, komunikatif, dan responsif, sekaligus membangun budaya pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan masyarakat. Kegiatan ini dilatarbelakangi oleh keterbatasan kemampuan komunikasi dasar dalam bahasa Inggris serta pemahaman etika komunikasi aparatur desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan pengunjung. Kegiatan ini dilaksanakan pada 2 November 2026 di Aula Kantor Desa Simbang, Kabupaten Maros dengan melibatkan 20 orang staf desa. Materi pelatihan mengintegrasikan keterampilan bahasa Inggris praktis dengan penanaman etika pelayanan 3S + 1A, yaitu Senyum (*Smile*), Salam (*Greet*), Sapa (*Polite Address*) dan *Active Listening*. Metode pelaksanaan menggunakan pendekatan *participatory learning* dan *learning by doing* melalui pembelajaran interaktif dan praktik langsung berupa simulasi (*role play*). Materi difokuskan pada penggunaan ungkapan atau frasa bahasa Inggris praktis untuk menyambut tamu, memberikan petunjuk arah, dan menangani komunikasi melalui telepon. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman peserta mengenai ungkapan bahasa Inggris praktis dan etika komunikasi berdasarkan evaluasi sebelum dan setelah pelatihan. Peserta juga mampu mempraktikkan percakapan sederhana dalam berbagai situasi pelayanan secara tepat dan santun. Kegiatan ini menunjukkan bahwa integrasi pelatihan bahasa Inggris praktis dan etika komunikasi dapat menjadi salah satu upaya penguatan kapasitas aparatur desa dalam mendukung terwujudnya pelayanan publik yang ramah, responsif, dan profesional.

Kata Kunci: *Bahasa Inggris praktis, etika komunikasi, aparatur desa, pelayanan publik*

Pendahuluan

Dalam penyelenggaraan pemerintahan desa, staf desa memainkan peran strategis sebagai pelaksana pelayanan publik yang berinteraksi langsung dengan masyarakat maupun pihak eksternal. Peran tersebut tidak hanya berkaitan dengan pelayanan administratif, tetapi juga mencakup penyampaian informasi, penerimaan tamu, pemberian petunjuk dan arahan, serta pelayanan sosial kepada berbagai pihak yang membutuhkan informasi atau layanan pemerintahan desa. Kualitas pelayanan desa tidak hanya ditentukan oleh ketepatan prosedur administratif, tetapi juga mencakup

kemampuan aparatur dalam membangun komunikasi yang efektif, santun, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat ataupun pengunjung. Penelitian terbaru juga menegaskan bahwa etika pelayanan publik merupakan unsur mendasar dalam membangun profesionalisme aparatur pemerintah dan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik (Putri et al. 2024). Di samping itu, aparatur desa yang bekerja pada lini pelayanan dan berinteraksi langsung dengan masyarakat, seperti dalam bidang administrasi harus didukung dengan keterampilan komunikasi yang efektif (Aisyah & Nurliah 2025).

Kemampuan komunikasi juga menjadi salah satu aspek penting yang perlu diperhatikan oleh aparatur desa. Komunikasi tidak selalu berlangsung dalam bahasa Indonesia bahasa daerah, tetapi dapat melibatkan penggunaan bahasa Inggris dalam situasi tertentu, khususnya ketika staf desa berinteraksi dengan pengunjung, tamu, atau pihak eksternal yang menggunakan bahasa tersebut. Oleh karena itu, bahasa Inggris telah menjadi kompetensi profesional yang esensial serta sarana penting dalam penyelenggaraan pemerintahan (Badra & Khadidja 2026). Dengan demikian, penguasaan bahasa Inggris praktis yang mencakup ungkapan sederhana yang relevan dengan situasi pelayanan dapat menjadi keterampilan pendukung bagi staf desa dalam menyampaikan informasi, menyambut tamu, memberikan petunjuk dan merespons komunikasi secara tepat.

Kemampuan berbahasa belum cukup menjamin terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas. Setiap interaksi pelayanan juga memerlukan penerapan etika komunikasi yang mencerminkan sikap menghargai, tanggung jawab, perhatian dan santun terhadap pihak yang dilayani. Kemampuan komunikasi menjadi solusi penting karena dapat membentuk pengalaman masyarakat terhadap kualitas pelayanan pemerintahan desa (Handayani & Maulana 2026). Perkembangan pelayanan publik di era digital menuntut aparatur desa memiliki kemampuan komunikasi yang efektif, responsif, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi informasi. Penelitian mengenai pelayanan publik desa menunjukkan bahwa kualitas komunikasi aparatur desa menjadi faktor penting dalam peningkatan mutu pelayanan masyarakat (Taufiq et al., 2020).

Berdasarkan hasil observasi awal dan wawancara dengan aparat desa Simbang, masih ditemukan kendala dari aspek komunikasi pelayanan, khususnya terkait kemampuan menggunakan bahasa Inggris praktis dan penerapan etika komunikasi dalam memberi pelayanan secara profesional. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kebutuhan untuk memperkuat kompetensi staf desa melalui kegiatan pelatihan yang kontekstual dan berorientasi pada praktik, sehingga dapat diterapkan dalam situasi pelayanan yang dekat dengan tugas mereka. Oleh karena itu, kegiatan ini dilaksanakan melalui pelatihan bahasa Inggris praktis dan etika komunikasi bagi staf desa Simbang, Kabupaten Maros. Kegiatan ini hadir untuk memberikan kontribusi akademik dan praktis dalam meningkatkan kapasitas sumber daya staf desa dalam aspek keterampilan berbahasa Inggris praktis dan etika komunikasi. Kegiatan ini mengintegrasikan penguatan keterampilan berbahasa Inggris yang berorientasi pada kebutuhan komunikatif dengan penguatan nilai-nilai etika dalam pelayanan publik. Integrasi kedua aspek ini diharapkan dapat mendukung kemampuan staf desa dalam menggunakan bahasa Inggris praktis dan mendukung terbentuknya budaya pelayanan publik yang inklusif dan profesional.

Metode Pelaksanaan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan pada hari Senin, 2 November 2026, bertempat di Aula Kantor Desa Simbang, Kabupaten Maros. Kegiatan ini melibatkan 20 orang peserta. Pelaksanaan program dikoordinasikan oleh Ratnawati, S.S., M.Pd. selaku ketua pelaksana, dengan Sulastri, S.S., M.Pd. sebagai anggota tim, serta melibatkan dua orang mahasiswa dalam mendukung pelaksanaan kegiatan.

Pelatihan menggunakan pendekatan partisipatif dan aplikatif yang mengintegrasikan pembekalan etika komunikasi dengan pengembangan keterampilan Bahasa Inggris praktis. Pembelajaran bahasa Inggris dijadikan sebagai alat komunikasi global, serta sebagai sarana menyampaikan nilai-nilai positif dan pembentukan karakter dalam berkomunikasi (Angraeni and Abidah Idrus 2025). Pelaksanaan kegiatan terdiri atas tiga sesi utama, yaitu evaluasi awal dan pembekalan etika komunikasi pelayanan publik melalui prinsip 3S + 1A. Pada sesi kedua peserta diberikan pelatihan bahasa Inggris praktis untuk menyambut tamu, memberikan petunjuk arah, dan menangani komunikasi telepon. Kemudian sesi selanjutnya adalah simulasi percakapan (*role play*) serta evaluasi akhir kegiatan.



***Gambar 1**. Pembukaan Kegiatan*

Hasil dan Pembahasan

Kegiatan ini memberikan pengetahuan dan pemahaman kepada pemerintah desa dalam penerapan keterampilan bahasa Inggris dan etika komunikasi yang efektif. Penguasaan bahasa Inggris praktis dan etika komunikasi yang efektif dapat memperkuat pelayanan publik dan berpotensi meningkatkan daya saing dan potensi ekonomi desa (Winarta et al. 2025).

Kegiatan pelatihan bahasa Inggris dan etika komunikasi bagi staf desa Simbang telah terlaksana dengan baik yang diikuti oleh 20 peserta. Kegiatan ini diawali dengan penyajian materi oleh tim pengabdi yang menyampaikan konsep dasar etika komunikasi berbasis 3S + 1A (Senyum, Salam, Sapa, dan *Active Listening*). Penyampaian materi dilakukan secara interaktif untuk memberikan pemahaman teoretis sekaligus memotivasi peserta agar lebih terbuka dalam mengikuti sesi latihan praktis. Selanjutnya peserta dibekali dengan ungkapan-ungkapan dan frasa bahasa Inggris terapan yang berfokus pada kebutuhan operasional kantor desa, seperti tata cara menyapa tamu, (*welcoming visitors*), memberikan petunjuk lokasi (*giving directions*), menyampaikan informasi (*giving information*), dan menjawab panggilan telepon (*answering call*).

***Tabel 1**. Hasil Pre dan Post Test*

Questions	Menjawab benar pada *Pre test* (%)	Menjawab benar pada *Post test* (%)
At 9 a.m., you meet a visitor. You say:	100	90.9
"Nice to meet you." The best reply is:	70	81.8
"I'm the village secretary" means:	70	100
Choose the correct sentence:	40	100
Complete: "___ I help you?"	60	100
"Please have a seat" means:	90	63.6
"The office is open from eight a.m. to four p.m." The office opens at:	90	100
You cannot answer a visitor's question. The best sentence is:	30	100
The best way to answer the phone is:	50	100
"Could you hold on, please?" means:	40	63.6
The most polite sentence is:	50	81.5
"Is there anything else I can ___ you with?"	100	100
"I'm afraid we cannot do that, but we can ___."	80	63.6
Active listening includes:	50	81.8
A visitor is upset. The best response is:	20	100
Persentase Rata-Rata	64,67	84,75

Hasil pelatihan ini menunjukkan kemajuan yang signifikan dalam memahami penggunaan bahasa Inggris praktis dan prinsip-prinsip etika pelayanan publik oleh aparatur desa. Pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini menghasilkan peningkatan kompetensi pada peserta yang dapat dilihat pada hasil evaluasi yang dilakukan melalui *pre* dan *post test*. yang dapat dilihat pada tabel 1, terjadi peningkatan pemahaman yang signifikan dalam menggunakan frasa atau ungkapan bahasa Inggris dan juga etika komunikasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat baik dalam menyapa dan menyambut tamu, memberikan petunjuk arah, menyampaikan informasi, dan melayani komunikasi telepon kantor desa secara tepat. Tabel 1. menunjukkan bahwa terjadi peningkatan pemahaman dan penguasaan bahasa Inggris praktis para peserta yang terlihat dari kenaikan persentase rata-rata jawaban benar dari 64,67% pada tahap pre-test menjadi 84,7% pada tahap post-test.



***Gambar 2**. Pemaparan Materi Pelatihan*



***Gambar 3**. Simulasi (*Role Play*) dan Penyerahan Hadiah*

Kegiatan dilanjutkan dengan sesi simulasi percakapan langsung (*role play*) yang menerapkan skenario antara staf dan pengunjung. Melalui simulasi ini, peserta diajak mempraktikkan secara langsung materi yang telah diterima dalam situasi pelayanan nyata. Sesi ini mampu mengikis rasa canggung peserta dan meningkatkan keberanian mereka dalam berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris secara ramah dan profesional. Sesi pelatihan ditutup dengan permainan interaktif (*ice breaking*) untuk mempererat keakraban. Kegiatan ini ditutup dengan penyerahan dua (2) buah *banner* di area strategis kantor Desa Simbang. Keberhasilan kegiatan ini juga ditunjang oleh pemanfaatan media edukatif visual yang relevan. Ratnawati et al. (2025) juga menegaskan penggunaan media berbasis visual mampu menarik atensi dari peserta dan efektif dalam memperkuat

pemahaman bahasa Inggris secara lebih kontekstual. Penyerahan kedua *banner* berfungsi sebagai media penguat (*reinforcement*) visual yang berkelanjutan. *Banner* tersebut tidak hanya memberikan informasi mengenai pentingnya etika pelayanan dan komunikasi publik, tetapi juga menjadi pengingat harian bagi seluruh staf dalam menerapkan standar pelayanan ramah dan inklusif. Dampak positif ini memperkuat kesiapan Pemerintah Desa Simbang dalam menyambut warga maupun pengunjung dari luar Kabupaten Maros.



***Gambar 4**. Penyerahan Banner*

Kesimpulan

Kegiatan pelatihan bahasa Inggris praktis dan etika komunikasi bagi staf desa Simbang Kabupaten Maros telah terlaksana dengan baik. Kegiatan pelatihan dikemas secara interaktif yang mengintegrasikan prinsip 3S + 1A (Senyum, Salam, Sapa, dan *Active Listening*) dan simulasi percakapan langsung mampu memberikan pengalaman nyata bagi staf desa dalam melayani masyarakat. Kegiatan ini juga membekali peserta dengan keterampilan bahasa Inggris praktis dalam menyambut tamu, memberikan informasi, memberikan petunjuk, dan melayani komunikasi telepon.

Program ini tidak hanya memberikan pemahaman akan pentingnya penguasaan kompetensi bahasa Inggris, tetapi juga etika pelayanan publik yang profesional. Dengan demikian, kegiatan ini mampu memperkuat kesiapan Kantor Desa Simbang sebagai garda terdepan pelayanan publik yang ramah dan inklusif bagi warga lokal maupun pengunjung luar daerah di Kabupaten Maros.

Ucapan Terimakasih

Tim pengabdi mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini, terutama kepada Lembaga Pengabdian kepada Masyarakat

(LPkM) UMI atas dukungan moril dan fasilitas yang telah diberikan, sehingga kegiatan ini terlaksana dengan lancar dan memberikan manfaat nyata. Ucapan terima kasih juga kami sampaikan kepada Kepala Desa dan jajaran Pemerintah Desa Simbang yang telah memberikan dukungan serta kerja sama penuh selama pelaksanaan kegiatan ini. Tanpa kerja sama dan komitmen dari tim pengabdi dan jajaran pemerintah Desa Simbang, kegiatan ini tidak dapat terlaksana dengan baik. Kami juga menghargai partisipasi aktif dari seluruh peserta atas partisipasi aktif selama mengikuti pelatihan. Semoga kegiatan ini menjadi langkah awal yang berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Simbang.

Referensi

Aisyah, S., & Nurliah. (2025). Etika komunikasi perangkat dalam upaya meningkatkan pelayanan masyarakat Desa Tepian Batang. *Akademik: Jurnal Mahasiswa Humanis*, *5*(2), 1183–1195. https://doi.org/10.37481/jmh.v5i2.1460

Badra, H., & Khadidja, A. (2026). English in institutional communication: A theoretical framework for local authority discourse. *Lex localis – Journal of Local Self-Government*, *24*(1), 331–338. https://doi.org/10.52152/nxcr9545

Handayani, R., & Maulana, S. A. (2026). Pelatihan komunikasi efektif bagi perangkat dan lembaga desa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Pelayanan dan Pengabdian Masyarakat (PAMAS)*, *10*(1), 23–28. https://doi.org/10.52643/pamas.v10i1.6339

Putri, L. A., Hendrawaty, E., Faisol, A., Suningsih, S., Sakinah, T., & Syafis, K. S. (2024). Pelatihan bahasa Inggris aparatur Desa Purworejo Pesawaran menuju pelayanan publik berkualitas. *Jurnal Nusantara Mengabdi*, *3*(3), 115–124. https://doi.org/10.35912/jnm.v3i3.4082

Ratnawati, Sulastri, Abdollah, Angraeni, L., & Idrus, N. A. (2025). Implementasi media poster Islami dalam pembelajaran bahasa Inggris edukatif di Panti Asuhan Ummu Aiman. *Madaniya*, *6*(4), 2345–2350. https://madaniya.biz.id/journals/contents/article/view/1460

Taufiq, Maldun, S., & Nurkaidah. (2020). Komunikasi aparatur desa terhadap peningkatan pelayanan publik desa se-Kecamatan Tellulimpoe di Kabupaten Bone. *Jurnal Paradigma Administrasi Negara*, *2*(2), 67–73. https://doi.org/10.35965/jpan.v2i2.566

Winarta, I. B. G. N., Budiartha, P. G., Marantika, I. M. Y., Nurita, W., & Sucipta, I. P. A. (2025). Pelatihan bahasa Inggris bagi perangkat desa dan staf Kantor Perbekel Pererenan. *Lokatara Saraswati: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, *4*(1), 45–52. https://doi.org/10.36733/lokasaraswati.v4i1.11934