

*English Communication and Meeting Etiquette Training to Enhance the Professionalism of Public Administration Students*

**Pelatihan English Communication dan Meeting Etiquette untuk Meningkatkan Profesionalisme Mahasiswa Administrasi Publik**

Yulia Wiji Astika<sup>1\*</sup>, Teta Wismar<sup>1</sup>, Iin Nirwana<sup>2</sup>, Monalisa<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Institut Administrasi dan Kesehatan Setih Setio, Bungo, Indonesia

<sup>2</sup>Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, Jambi, Indonesia

\*Correspondence: [yuliawijiastika@gmail.com](mailto:yuliawijiastika@gmail.com)

**ABSTRACT**

Workplace developments and increasing demands for professionalism in public service require students to develop strong communication skills, including the ability to communicate in English and apply professional meeting etiquette. However, some students still face challenges in oral communication, self-confidence, and the application of communication etiquette in professional settings. This community service program aimed to enhance students' capacity through English Communication and Meeting Etiquette training to support professionalism in public service. The program involved 30 Public Administration students and was implemented using an experiential learning approach through material delivery, meeting simulations, public service communication practice, mentoring, and evaluation. Evaluation was conducted through pre-tests, post-tests, and skill observations. Based on the activity evaluation recap, the participants' average score increased from 61 in the pre-test to 85 in the post-test. Observation results also indicated improvements in speaking skills, presentation skills, self-confidence, and the application of professional meeting etiquette. These results suggest that English Communication and Meeting Etiquette training contributes positively to improving students' professional communication skills in supporting high-quality and responsive public service.

**Keywords:** English Communication; Meeting Etiquette; Student Capacity; Professionalism; Public Service.

**ABSTRAK**

Perkembangan dunia kerja dan meningkatnya tuntutan profesionalisme pelayanan publik menuntut mahasiswa memiliki kompetensi komunikasi yang baik, termasuk kemampuan berkomunikasi dalam bahasa Inggris dan menerapkan etika rapat profesional. Namun, sebagian mahasiswa masih menghadapi kendala dalam komunikasi lisan, kepercayaan diri, serta penerapan etika komunikasi di lingkungan profesional. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kapasitas mahasiswa melalui pelatihan *English Communication* dan *Meeting Etiquette* dalam mendukung profesionalisme pelayanan publik. Kegiatan ini diikuti oleh 30 mahasiswa Program Studi Administrasi Publik dan dilaksanakan dengan pendekatan *experiential learning* melalui penyampaian materi, simulasi rapat, praktik komunikasi pelayanan publik, pendampingan, dan evaluasi. Evaluasi dilakukan melalui pre-test, post-test, dan observasi keterampilan. Berdasarkan rekap evaluasi kegiatan, rata-rata skor peserta meningkat dari 61 pada pre-test menjadi 85 pada post-test. Hasil observasi juga menunjukkan peningkatan kemampuan berbicara, presentasi, kepercayaan diri, dan penerapan etika rapat profesional. Hasil ini menunjukkan bahwa pelatihan *English Communication* dan *Meeting Etiquette* berkontribusi positif terhadap peningkatan keterampilan komunikasi profesional mahasiswa dalam mendukung pelayanan publik yang berkualitas dan responsif.

**Kata Kunci:** English Communication; Meeting Etiquette; Kapasitas Mahasiswa; Profesionalisme; Pelayanan Publik.

**PENDAHULUAN**

Perkembangan globalisasi, transformasi digital, dan meningkatnya tuntutan kualitas pelayanan publik menuntut sumber daya manusia yang tidak hanya memiliki kompetensi akademik, tetapi juga kemampuan komunikasi profesional dan etika kerja yang baik. Dalam konteks administrasi publik, kemampuan berkomunikasi dalam bahasa Inggris menjadi salah satu kompetensi penting karena lulusan tidak hanya dituntut mampu memahami teori pelayanan publik, tetapi juga harus mampu menyampaikan gagasan, berdiskusi,

mempresentasikan program, dan membangun komunikasi profesional dalam berbagai situasi kerja. Selain itu, etika dalam pelaksanaan rapat atau *meeting etiquette* menjadi bagian penting dari profesionalisme karena berkaitan dengan efektivitas koordinasi, pengambilan keputusan, dan kualitas interaksi dalam organisasi.

Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik sebagai calon aparatur, pegawai sektor publik, maupun tenaga profesional perlu dibekali dengan kemampuan komunikasi yang memadai. Kemampuan *English Communication* tidak hanya berkaitan dengan keterampilan berbicara dalam bahasa Inggris, tetapi juga mencakup kemampuan menyampaikan ide secara jelas, menggunakan ungkapan profesional, berpartisipasi dalam diskusi formal, serta membangun hubungan kerja yang santun dan produktif. Dalam pelayanan publik, komunikasi yang efektif menjadi unsur penting untuk menciptakan pelayanan yang jelas, responsif, humanis, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Fitri et al. (2024) menegaskan bahwa pendekatan komunikasi yang baik berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan efektivitas interaksi antara penyedia layanan dan masyarakat.

Selain keterampilan komunikasi, etika rapat juga menjadi kompetensi yang perlu diperkuat dalam pembelajaran di perguruan tinggi. *Meeting etiquette* mencakup kemampuan mengelola waktu, menghargai pendapat peserta lain, menyampaikan pendapat secara profesional, menggunakan bahasa yang santun, mendengarkan secara aktif, serta mengikuti prosedur rapat yang efektif. Kompetensi ini merupakan bagian dari *soft skills* yang sangat dibutuhkan dalam organisasi publik maupun swasta. Kinsella dan Waite (2021) menjelaskan bahwa *soft skills*, seperti komunikasi, kerja sama tim, profesionalisme, pemecahan masalah, adaptabilitas, dan kepemimpinan, berperan penting dalam mendukung kinerja aparatur sektor publik. Sejalan dengan itu, Cyphert et al. (2016) menekankan bahwa keterampilan komunikasi manajerial dapat dikembangkan melalui pengalaman nyata, refleksi sistematis, dan asesmen berkelanjutan.

Dalam konteks administrasi publik, profesionalisme tidak hanya dipahami sebagai kemampuan teknis, tetapi juga sebagai kemampuan melayani masyarakat dengan etika, tanggung jawab, dan komunikasi yang baik. Denhardt dan Denhardt (2015) menekankan bahwa administrasi publik idealnya berorientasi pada pelayanan kepada masyarakat, bukan sekadar pengendalian masyarakat. Hardiansyah (2018) juga menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh kemampuan penyelenggara layanan dalam memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan memuaskan pengguna layanan. Dengan demikian, penguatan komunikasi profesional dan etika rapat memiliki relevansi langsung dengan pembentukan karakter dan kompetensi mahasiswa Administrasi Publik sebagai calon pelayan publik.

Namun, kondisi ideal tersebut belum sepenuhnya sesuai dengan kondisi nyata mahasiswa. Berdasarkan identifikasi kebutuhan pelatihan yang dilakukan melalui observasi, wawancara singkat dengan mahasiswa dan dosen, serta angket kebutuhan pelatihan, ditemukan bahwa sebagian mahasiswa masih mengalami kesulitan menggunakan bahasa Inggris secara aktif untuk kebutuhan profesional, terutama dalam presentasi, diskusi, dan rapat formal. Mahasiswa juga cenderung kurang percaya diri saat berbicara dalam bahasa Inggris, memiliki keterbatasan kosakata profesional, serta belum terbiasa menggunakan ungkapan yang lazim digunakan dalam pertemuan formal. Selain itu, pemahaman mahasiswa mengenai *meeting etiquette* masih belum optimal, terutama dalam hal menyampaikan pendapat secara profesional, menghargai giliran berbicara, mendengarkan secara aktif, dan menerapkan sikap profesional selama rapat berlangsung.

Kesenjangan tersebut menunjukkan bahwa pembelajaran di perguruan tinggi masih perlu diperkuat dengan kegiatan yang lebih aplikatif dan berbasis praktik. Pembelajaran yang

terlalu menekankan aspek teoritis belum sepenuhnya cukup untuk membentuk keterampilan komunikasi profesional mahasiswa. Oleh karena itu, diperlukan program pelatihan yang memberikan ruang bagi mahasiswa untuk belajar melalui pengalaman langsung, praktik komunikasi, simulasi rapat, pendampingan, dan umpan balik. Pendekatan *experiential learning* dinilai relevan karena menempatkan peserta sebagai subjek aktif dalam proses pembelajaran melalui pengalaman, refleksi, dan penerapan keterampilan dalam situasi yang menyerupai dunia kerja.

Beberapa penelitian terdahulu mendukung pentingnya penguatan kompetensi komunikasi mahasiswa. Suhairom et al. (2024) menemukan bahwa keterampilan komunikasi merupakan kompetensi utama yang perlu dikembangkan perguruan tinggi untuk meningkatkan kesiapan karier mahasiswa. Wibowo et al. (2024) menunjukkan bahwa pelatihan berbasis *experiential learning* dapat meningkatkan kompetensi komunikasi lintas budaya dan kesiapan mahasiswa menghadapi lingkungan kerja global. De Asis et al. (2024) juga menemukan bahwa mahasiswa Administrasi Publik masih menghadapi kendala dalam kompetensi komunikasi sehingga memerlukan program intervensi yang terstruktur. Sementara itu, Yilik dan Tanriverdi-Koksal (2026) menegaskan bahwa kemampuan komunikasi lisan dalam bahasa Inggris merupakan kompetensi penting untuk mendukung keberhasilan akademik dan profesional.

Kebaruan kegiatan pengabdian ini terletak pada integrasi *English Communication* dan *Meeting Etiquette* dalam satu program pelatihan yang diarahkan secara khusus untuk mendukung profesionalisme mahasiswa Administrasi Publik. Program ini tidak hanya berfokus pada peningkatan kemampuan bahasa Inggris, tetapi juga mengaitkannya dengan praktik rapat profesional, komunikasi pelayanan publik, keterampilan presentasi, dan etika komunikasi dalam organisasi. Melalui simulasi rapat dan studi kasus pelayanan publik, peserta diarahkan untuk memahami sekaligus mempraktikkan komunikasi profesional dalam konteks yang relevan dengan bidang keilmuan dan kebutuhan dunia kerja mereka.

Berdasarkan uraian tersebut, kegiatan pengabdian kepada masyarakat berupa Pelatihan *English Communication* dan *Meeting Etiquette* penting untuk dilaksanakan. Kegiatan ini dirancang secara aplikatif melalui penyampaian materi, diskusi, praktik komunikasi, simulasi rapat, pendampingan, dan evaluasi. Melalui kegiatan ini, mahasiswa diharapkan memiliki kemampuan komunikasi bahasa Inggris yang lebih baik, memahami etika rapat profesional, lebih percaya diri dalam forum formal, serta lebih siap menghadapi tuntutan dunia kerja dan pelayanan publik yang semakin dinamis.

## METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di Institut Administrasi dan Kesehatan Setih Setio pada periode April–Mei 2026 selama dua bulan. Sasaran kegiatan adalah 30 mahasiswa Program Studi Administrasi Publik semester 4–8 dengan rentang usia 19–24 tahun. Peserta dipilih karena memiliki kebutuhan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi profesional dalam bahasa Inggris dan pemahaman mengenai etika rapat sebagai bagian dari kesiapan menghadapi dunia kerja, khususnya dalam konteks pelayanan publik.

Metode pelaksanaan kegiatan menggunakan pendekatan pelatihan partisipatif berbasis *experiential learning* yang dipadukan dengan penyampaian materi, diskusi, praktik, simulasi, pendampingan, dan evaluasi. Pendekatan ini dipilih karena memberikan kesempatan kepada peserta untuk belajar melalui pengalaman langsung, refleksi, serta praktik komunikasi dalam situasi yang menyerupai lingkungan kerja dan pelayanan publik. Dalam konteks pelatihan ini, peserta tidak hanya memperoleh pemahaman teoretis mengenai *English Communication*

dan *Meeting Etiquette*, tetapi juga mempraktikkannya melalui simulasi rapat, presentasi, penyampaian pendapat, serta *role play* komunikasi pelayanan publik.

Sebelum kegiatan dilaksanakan, tim pengabdian melakukan identifikasi kebutuhan pelatihan atau *training needs assessment*. Pengumpulan data awal dilakukan melalui observasi, wawancara singkat dengan mahasiswa dan dosen, serta angket kebutuhan pelatihan. Hasil identifikasi menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa masih mengalami kendala dalam menggunakan bahasa Inggris secara aktif untuk kebutuhan profesional, terutama dalam presentasi, diskusi, dan rapat formal. Selain itu, peserta juga menunjukkan keterbatasan kosakata profesional, rendahnya kepercayaan diri dalam berbicara bahasa Inggris, serta belum optimalnya pemahaman mengenai etika rapat, seperti menyampaikan pendapat secara santun, menghargai giliran berbicara, dan mengikuti prosedur rapat secara profesional.

Pelaksanaan kegiatan dilakukan dalam beberapa tahapan. Tahap pertama adalah persiapan, yang meliputi koordinasi tim pengabdian, penyusunan materi pelatihan, penyusunan instrumen evaluasi, analisis kebutuhan peserta, penyebaran undangan, pendaftaran peserta, serta persiapan sarana dan prasarana. Tahap kedua adalah pelaksanaan pelatihan, yang mencakup tiga sesi utama, yaitu *Introduction to Professional English Communication*, *English Expressions for Professional Meetings and Presentations*, serta *Meeting Etiquette and Professional Conduct*. Tahap ketiga adalah praktik dan pendampingan, yang dilakukan melalui simulasi rapat menggunakan bahasa Inggris, praktik menyampaikan pendapat, presentasi program pelayanan publik, dan umpan balik dari fasilitator. Tahap keempat adalah evaluasi, yang mencakup pelaksanaan post-test, observasi akhir, evaluasi kegiatan, dan penyusunan laporan akhir.

Secara rinci, jadwal kegiatan dilaksanakan selama delapan minggu. Minggu pertama digunakan untuk koordinasi tim, penyusunan materi, dan penyusunan instrumen. Minggu kedua digunakan untuk analisis kebutuhan peserta, pendaftaran peserta, dan persiapan sarana kegiatan. Minggu ketiga dilaksanakan pre-test dan pelatihan sesi pertama tentang komunikasi profesional dalam bahasa Inggris. Minggu keempat dilaksanakan pelatihan sesi kedua tentang ungkapan bahasa Inggris dalam rapat dan presentasi profesional. Minggu kelima dilaksanakan pelatihan sesi ketiga tentang *meeting etiquette* dan perilaku profesional. Minggu keenam digunakan untuk praktik dan simulasi rapat menggunakan bahasa Inggris. Minggu ketujuh digunakan untuk pendampingan, pemberian umpan balik, dan penguatan materi. Minggu kedelapan digunakan untuk post-test, observasi akhir, evaluasi kegiatan, dan penutupan. Pada akhir program, tim melakukan analisis data dan penyusunan laporan kegiatan.

Instrumen yang digunakan dalam kegiatan ini meliputi instrumen analisis kebutuhan, tes pengetahuan, lembar observasi keterampilan, dan rubrik penilaian simulasi. Tes pengetahuan diberikan dalam bentuk pre-test dan post-test untuk memperoleh gambaran mengenai pemahaman peserta sebelum dan sesudah pelatihan. Instrumen pre-test dan post-test disusun berdasarkan tujuh indikator kompetensi, yaitu pemahaman komunikasi profesional dalam bahasa Inggris, kosakata dan ungkapan dalam pertemuan formal, etika rapat profesional, perilaku profesional dalam rapat, penggunaan ungkapan membuka dan menutup rapat, penerapan komunikasi bahasa Inggris dalam situasi rapat, serta pemahaman etika profesional. Bentuk instrumen terdiri atas 10 soal pilihan ganda dan 5 soal uraian singkat. Pada soal pilihan ganda, jawaban benar diberi skor 1 dan jawaban salah diberi skor 0, sedangkan soal uraian dinilai berdasarkan kesesuaian isi, ketepatan penggunaan bahasa, dan relevansi jawaban dengan konteks komunikasi profesional.

Selain tes pengetahuan, evaluasi juga dilakukan melalui observasi keterampilan peserta selama praktik dan simulasi rapat. Aspek yang diamati meliputi kepercayaan diri berbicara,

penggunaan ekspresi bahasa Inggris, kemampuan memimpin atau mengikuti rapat, kemampuan menyampaikan ide, penerapan *meeting etiquette*, kerja sama tim, kesopanan berkomunikasi, dan partisipasi aktif. Observasi dilakukan untuk melihat perubahan perilaku dan keterampilan peserta selama proses pelatihan, terutama pada saat praktik komunikasi profesional dan simulasi rapat pelayanan publik.

Rubrik penilaian menggunakan skala 1–4, dengan kategori 4 = sangat baik, 3 = baik, 2 = cukup, dan 1 = kurang. Pada aspek *English Communication*, skor 4 diberikan apabila peserta mampu berbicara dengan lancar, menggunakan tata bahasa yang tepat, memiliki pengucapan yang jelas, dan menunjukkan kepercayaan diri. Skor 3 diberikan apabila peserta cukup lancar berbicara dengan sedikit kesalahan yang tidak mengganggu pemahaman. Skor 2 diberikan apabila peserta masih sering ragu-ragu dan terdapat beberapa kesalahan yang mengganggu komunikasi. Skor 1 diberikan apabila peserta masih kesulitan menyampaikan ide dan komunikasi belum berjalan efektif. Pada aspek *Meeting Etiquette*, penilaian mencakup ketepatan penggunaan bahasa, kesopanan berbicara, kemampuan menyampaikan pendapat, kemampuan mendengarkan, dan kepatuhan terhadap etika rapat.

Teknik analisis data dilakukan secara deskriptif. Data pre-test dan post-test digunakan untuk melihat gambaran peningkatan pemahaman peserta sebelum dan sesudah pelatihan. Data observasi digunakan untuk menggambarkan perkembangan keterampilan komunikasi dan penerapan etika rapat selama kegiatan berlangsung. Karena data individual peserta tidak disajikan dalam artikel, hasil pre-test dan post-test diposisikan sebagai rekap evaluasi kegiatan, bukan sebagai dasar analisis statistik inferensial. Dengan demikian, hasil evaluasi digunakan untuk menggambarkan kecenderungan peningkatan kemampuan peserta setelah mengikuti pelatihan.

Keberhasilan program diukur melalui beberapa indikator, yaitu adanya peningkatan skor post-test dibandingkan pre-test berdasarkan rekap evaluasi kegiatan, meningkatnya kemampuan peserta dalam menggunakan bahasa Inggris pada situasi profesional, meningkatnya pemahaman dan penerapan *meeting etiquette* selama simulasi rapat, serta minimal 80% peserta menunjukkan kategori baik pada penilaian keterampilan komunikasi dan etika rapat. Selain itu, keberhasilan kegiatan juga dilihat dari keaktifan peserta dalam mengikuti pelatihan, keterlibatan dalam simulasi, serta kemampuan peserta menerapkan materi pelatihan dalam konteks komunikasi pelayanan publik.

Alat yang digunakan dalam kegiatan ini meliputi laptop, LCD proyektor, pengeras suara, dan perangkat pendukung presentasi. Bahan kegiatan meliputi modul *English Communication*, modul *Meeting Etiquette*, lembar studi kasus pelayanan publik, materi simulasi rapat, dan materi presentasi. Seluruh perangkat tersebut digunakan untuk mendukung proses pelatihan agar peserta memperoleh pengalaman belajar yang aplikatif, kontekstual, dan sesuai dengan kebutuhan profesional mahasiswa Administrasi Publik.

## HASIL

Kegiatan pengabdian ini diikuti oleh 30 mahasiswa Program Studi Administrasi Publik. Pelaksanaan kegiatan terdiri atas penyampaian materi, simulasi rapat, praktik komunikasi pelayanan publik dalam bahasa Inggris, pendampingan, serta evaluasi. Evaluasi dilakukan melalui pre-test, post-test, dan observasi keterampilan peserta selama praktik dan simulasi. Berdasarkan rekap evaluasi kegiatan, terdapat indikasi peningkatan pengetahuan dan keterampilan peserta setelah mengikuti pelatihan.

Selain data evaluasi melalui pre-test, post-test, dan observasi keterampilan, pelaksanaan kegiatan juga didokumentasikan dalam beberapa aktivitas utama. Dokumentasi ini menunjukkan proses penyampaian materi, praktik komunikasi profesional, serta simulasi rapat yang dilakukan peserta sebagai bagian dari pelatihan *English Communication* dan *Meeting Etiquette*.

**Tabel 1.** Hasil Pre-test dan Post-test Peserta

| No. | Indikator                              | Pre-test | Post-test | Peningkatan Poin |
|-----|----------------------------------------|----------|-----------|------------------|
| 1   | Pemahaman <i>English Communication</i> | 62       | 84        | 22               |
| 2   | Pemahaman <i>Meeting Etiquette</i>     | 58       | 86        | 28               |
| 3   | Kemampuan menyampaikan pendapat        | 60       | 82        | 22               |
| 4   | Kemampuan presentasi                   | 61       | 83        | 22               |
| 5   | Pemahaman komunikasi pelayanan publik  | 64       | 88        | 24               |
| 6   | Rata-rata                              | 61       | 85        | 24               |

Berdasarkan Tabel 1, rata-rata skor peserta menunjukkan peningkatan dari 61 pada pre-test menjadi 85 pada post-test, atau meningkat sebesar 24 poin. Peningkatan tertinggi terdapat pada indikator pemahaman *Meeting Etiquette*, yaitu dari 58 menjadi 86. Sementara itu, indikator pemahaman komunikasi pelayanan publik juga menunjukkan capaian akhir tertinggi, yaitu 88 pada post-test. Hasil ini memberikan gambaran bahwa pelatihan berkontribusi positif terhadap peningkatan pemahaman peserta mengenai komunikasi profesional, etika rapat, kemampuan menyampaikan pendapat, kemampuan presentasi, dan komunikasi pelayanan publik.

Selain pre-test dan post-test, evaluasi juga dilakukan melalui observasi keterampilan peserta pada saat praktik dan simulasi rapat pelayanan publik dalam bahasa Inggris. Observasi dilakukan untuk melihat perkembangan keterampilan peserta, terutama pada aspek kepercayaan diri, penggunaan ekspresi bahasa Inggris, kemampuan menyampaikan ide, kemampuan memimpin rapat, penerapan *meeting etiquette*, dan kerja sama tim.

**Tabel 2.** Hasil Observasi Keterampilan Peserta

| No. | Aspek yang Dinilai                 | Observasi Awal | Observasi Akhir |
|-----|------------------------------------|----------------|-----------------|
| 1   | Kepercayaan diri berbicara         | 55             | 84              |
| 2   | Penggunaan ekspresi bahasa Inggris | 58             | 86              |
| 3   | Kemampuan memimpin rapat           | 52             | 80              |
| 4   | Kemampuan menyampaikan ide         | 60             | 85              |
| 5   | Penerapan <i>meeting etiquette</i> | 50             | 88              |
| 6   | Kerja sama tim                     | 65             | 89              |

Berdasarkan Tabel 2, seluruh aspek keterampilan peserta mengalami peningkatan pada observasi akhir. Peningkatan paling menonjol terlihat pada aspek penerapan *meeting etiquette*, yaitu dari 50 menjadi 88. Peserta mulai menunjukkan kemampuan dalam menerapkan etika rapat, seperti hadir tepat waktu, menggunakan bahasa yang sopan, menghargai pendapat peserta lain, mengikuti giliran berbicara, serta mengikuti prosedur rapat secara profesional. Selain itu, peningkatan juga terlihat pada aspek kepercayaan diri berbicara, penggunaan ekspresi bahasa Inggris, kemampuan menyampaikan ide, dan kerja sama tim.

Secara keseluruhan, hasil evaluasi menunjukkan adanya indikasi positif bahwa pelatihan *English Communication* dan *Meeting Etiquette* dapat membantu meningkatkan pemahaman dan keterampilan komunikasi profesional mahasiswa. Namun, karena data

individual peserta tidak disajikan dalam artikel, hasil ini diposisikan sebagai gambaran deskriptif berdasarkan rekap evaluasi kegiatan, bukan sebagai analisis statistik inferensial.



**Gambar 1.** Dokumentasi Kegiatan Pelatihan English Communication dan Meeting Etiquette

## PEMBAHASAN

Hasil kegiatan menunjukkan adanya indikasi peningkatan kapasitas mahasiswa setelah mengikuti pelatihan *English Communication* dan *Meeting Etiquette*. Peningkatan tersebut terlihat dari rekap evaluasi pre-test dan post-test, serta hasil observasi keterampilan peserta selama mengikuti praktik dan simulasi. Secara umum, peserta menunjukkan perkembangan pada aspek pemahaman komunikasi profesional, penggunaan ekspresi bahasa Inggris, kemampuan menyampaikan pendapat, kepercayaan diri berbicara, kemampuan presentasi, serta penerapan etika rapat dalam situasi formal.

Peningkatan tersebut dapat dipahami sebagai dampak dari pendekatan pelatihan yang menekankan praktik langsung. Dalam kegiatan ini, peserta tidak hanya menerima materi mengenai kosakata, ungkapan bahasa Inggris, dan etika rapat, tetapi juga mempraktikkannya melalui simulasi rapat, diskusi kelompok, presentasi, dan *role play* pelayanan publik. Aktivitas tersebut memberikan ruang bagi peserta untuk mengalami langsung situasi komunikasi profesional, mencoba menggunakan bahasa Inggris dalam forum formal, menerima umpan balik, dan memperbaiki cara berkomunikasi. Dengan demikian, proses belajar tidak berhenti pada pemahaman teori, tetapi berlanjut pada pengalaman praktis yang relevan dengan kebutuhan dunia kerja.

Temuan ini sejalan dengan konsep *experiential learning* yang menekankan pentingnya pengalaman langsung, refleksi, pembentukan konsep, dan penerapan kembali dalam praktik. Melalui simulasi dan praktik komunikasi, peserta memperoleh kesempatan untuk menghubungkan materi pelatihan dengan konteks nyata, khususnya situasi rapat dan pelayanan publik. Hal ini juga sejalan dengan Wibowo et al. (2024), yang menjelaskan bahwa pembelajaran berbasis pengalaman dapat mendukung pengembangan kompetensi komunikasi mahasiswa karena peserta terlibat secara aktif dalam proses belajar.

Dari aspek komunikasi bahasa Inggris, hasil kegiatan menunjukkan bahwa peserta mulai lebih percaya diri dalam menggunakan ungkapan sederhana untuk membuka rapat, menyampaikan pendapat, meminta tanggapan, dan menutup pertemuan. Hal ini penting karena mahasiswa Administrasi Publik sebagai calon aparatur, pegawai sektor publik, atau tenaga profesional perlu memiliki kemampuan komunikasi yang jelas, santun, dan terarah. Suhairom et al. (2024) menegaskan bahwa keterampilan komunikasi merupakan salah satu kompetensi utama yang perlu dikembangkan di perguruan tinggi karena berkaitan dengan kesiapan karier dan perkembangan profesional mahasiswa.

Selain keterampilan bahasa Inggris, peningkatan juga terlihat pada aspek *Meeting Etiquette*. Peserta mulai memahami pentingnya ketepatan waktu, kesopanan berbicara, kemampuan mendengarkan, penghargaan terhadap pendapat orang lain, dan kepatuhan terhadap prosedur rapat. Aspek ini penting karena profesionalisme dalam pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknis, tetapi juga oleh sikap, etika komunikasi, dan kemampuan bekerja sama dalam forum formal. Dalam konteks administrasi publik, etika rapat mendukung koordinasi, pengambilan keputusan, dan pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Hasil kegiatan ini juga memperkuat temuan De Asis et al. (2024), yang menunjukkan bahwa mahasiswa Administrasi Publik masih menghadapi kendala dalam kompetensi komunikasi, terutama dalam komunikasi lisan dan penggunaan bahasa Inggris untuk kebutuhan profesional. Oleh karena itu, pelatihan yang bersifat aplikatif, terstruktur, dan berbasis praktik dapat menjadi salah satu strategi untuk mengurangi kesenjangan antara kompetensi mahasiswa dan kebutuhan dunia kerja. Integrasi antara *English Communication* dan *Meeting Etiquette* dalam kegiatan ini memberikan pengalaman belajar yang lebih kontekstual karena peserta dilatih untuk menggunakan bahasa Inggris sekaligus menerapkan etika komunikasi dalam situasi rapat dan pelayanan publik.

Implikasi dari kegiatan ini adalah pentingnya perguruan tinggi menyediakan program pengembangan *soft skills* yang tidak hanya berorientasi pada penguasaan teori, tetapi juga pada praktik komunikasi profesional. Pelatihan serupa dapat dikembangkan secara berkelanjutan melalui materi lanjutan seperti *public speaking*, *professional presentation*, *business correspondence*, *negotiation skills*, dan *cross-cultural communication*. Dengan penguatan tersebut, mahasiswa diharapkan lebih siap menghadapi tuntutan dunia kerja dan mampu menunjukkan sikap profesional dalam lingkungan pelayanan publik.

Secara metodologis, hasil kegiatan ini perlu dipahami dalam kerangka evaluasi deskriptif program pengabdian kepada masyarakat. Data pre-test dan post-test digunakan untuk menggambarkan kecenderungan peningkatan pemahaman peserta setelah mengikuti pelatihan, sedangkan observasi keterampilan digunakan untuk melihat perkembangan kemampuan komunikasi dan penerapan etika rapat selama proses kegiatan. Oleh karena itu, interpretasi hasil diarahkan pada capaian program dan perubahan keterampilan peserta secara umum. Untuk pengembangan kegiatan selanjutnya, dokumentasi data evaluasi dapat diperkuat melalui penyajian data individual secara anonim, analisis respons peserta, serta pengukuran dampak lanjutan agar efektivitas program dapat dijelaskan secara lebih komprehensif.

## KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian masyarakat melalui Pelatihan *English Communication* dan *Meeting Etiquette* dalam konteks profesionalisme mahasiswa Administrasi Publik menunjukkan kontribusi positif terhadap peningkatan kapasitas peserta. Berdasarkan rekap evaluasi kegiatan, peserta menunjukkan indikasi peningkatan pemahaman komunikasi profesional, keterampilan berbicara dalam bahasa Inggris, kemampuan presentasi, kepercayaan diri dalam menyampaikan pendapat, serta pemahaman dan penerapan etika rapat profesional. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan berbasis praktik, simulasi, dan pendampingan dapat menjadi strategi yang relevan untuk mengembangkan kompetensi komunikasi mahasiswa sesuai dengan kebutuhan dunia kerja dan pelayanan publik.

Kegiatan ini juga memberikan implikasi bagi perguruan tinggi untuk memperkuat program pengembangan *soft skills* yang berbasis pada kebutuhan profesional mahasiswa. Integrasi antara *English Communication* dan *Meeting Etiquette* dapat menjadi salah satu model

pelatihan aplikatif untuk membekali mahasiswa dengan kemampuan komunikasi, etika profesional, kerja sama tim, dan kesiapan menghadapi situasi formal dalam lingkungan kerja.

Untuk pengembangan kegiatan berikutnya, pelatihan serupa dapat dilaksanakan secara berkelanjutan dengan cakupan materi yang lebih luas, seperti *public speaking*, *business correspondence*, *negotiation skills*, dan *cross-cultural communication*. Selain itu, kegiatan selanjutnya dapat diperkuat melalui pemanfaatan teknologi digital, kolaborasi dengan instansi pemerintah atau dunia kerja, serta dokumentasi evaluasi yang lebih sistematis agar dampak program terhadap kesiapan kerja dan kompetensi pelayanan publik mahasiswa dapat dijelaskan secara lebih komprehensif.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Tim pengabdian menyampaikan terima kasih kepada Institut Administrasi dan Kesehatan Setih Setio, khususnya Program Studi Administrasi Publik, atas dukungan dan fasilitasi dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada narasumber dan fasilitator yang telah berkontribusi dalam penyampaian materi, pendampingan, dan evaluasi kegiatan. Apresiasi diberikan kepada seluruh mahasiswa peserta pelatihan yang telah berpartisipasi secara aktif dalam setiap tahapan kegiatan, mulai dari penyampaian materi, praktik, simulasi, hingga evaluasi. Dukungan dan partisipasi seluruh pihak tersebut berperan penting dalam kelancaran dan keberhasilan pelaksanaan program pengabdian ini.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Cyphert, D., Dodge, E. N., & Duclos, L. K. (2016). Developing communication management skills: Integrated assessment and reflection in an experiential learning context. *Business and Professional Communication Quarterly*, 79(4), 416-441. <https://doi.org/10.1177/2329490616660815>
- De Asis, J. A., Barrameda, M. A. G., Reyno, A., & Solomon, J. M. B. (2024). Problems encountered by public administration students on their communicative competencies: Basis for intervention. *Kurukod Journal of Education and Social Science*, 2(1), 10-27. <https://doi.org/10.63798/kjess.2024.v2n1.0013>
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). The new public service: Serving, not steering. *Public Administration Review*, 75(5), 664-672. <https://doi.org/10.1111/puar.12347>
- Fitri, A., Husna, A., Fahrimal, Y., & Syam, F. (2024). Maximizing public service through a humanistic communication approach. *Community Empowerment*, 9(3), 531-538. <https://doi.org/10.31603/ce.11064>
- Garlick, A. (2014). Experiential learning: Rationale, approaches and implications for practice in events management and hospitality courses. *Investigations in University Teaching and Learning*, 9, 8-14.
- Gerlach, J. D., & Reinagel, T. P. (2016). Experiential learning in MPA programs: A case for complementarity between internship and service learning requirements. *PS: Political Science & Politics*, 49(1), 132-138. <https://doi.org/10.1017/S1049096515001158>
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya* (Edisi revisi). Gava Media.

- Kinsella, C., & Waite, B. (2021). Identifying and developing desirable soft skills for public service. *Teaching Public Administration*, 39(3), 337–350. <https://doi.org/10.1177/0144739420931552>
- Mulyadi, D. (2016). *Studi kebijakan publik dan pelayanan publik: Konsep dan aplikasi proses kebijakan publik dan pelayanan publik*. Alfabeta.
- O'Toole, M. (2023). Experiential approaches to professional communication skills training: A grounded theory study. *Patient Education and Counseling*, 109, 87. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2022.10.204>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson Education.
- Suhairom, N., Saipudin, N. A., Abu Bakar, Z., Ibrahim, H., Talib, R., & Haladin, N. B. (2024). Communication skills assessments and rubrics in higher education: A meta-analysis. *Sains Humanika*, 16(3), 37–47. <https://doi.org/10.11113/sh.v16n3.2159>
- Titzer, J. L., Swenty, C. F., & Hoehn, W. G. (2014). Simulation-based interprofessional education guided by Kolb's experiential learning theory. *Clinical Simulation in Nursing*, 10(5), e241–e247. <https://doi.org/10.1016/j.ecns.2014.01.004>
- Wibowo, A. H., Mohamad, B., Djatmika, & Santosa, R. (2024). Designing and assessing experiential learning pedagogy for an intercultural communicative competence training module: A quasi-experimental study. *Frontiers in Education*, 9, Article 1470209. <https://doi.org/10.3389/feduc.2024.1470209>
- Yilik, M. A., & Tanriverdi-Koksal, F. (2026). Identifying the skills and tasks for English oral communication essential for academic and professional success. *European Educational Research Journal*. Advance online publication. <https://doi.org/10.1177/14749041251408572>

**Copyright holder :**

©The Author(s), 2026

**First publication right :**

Room of Civil Society Development

**This article is licensed under:**

CC-BY-SA