

## **DAILY ENGLISH PADA PELAYANAN PUBLIK DI ERA INTERNASIONALISASI**

**Dewi Nurmala**

Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah  
Jl. Garu 2 No. 93 Medan, Sumatera Utara  
E-mail: dewinurmala@umnaw.ac.id

### **Abstrak**

*Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bentuk ekspresi yang digunakan pada pelayanan publik di tingkat Fakultas pada era internasionalisasi. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Data yang dijadikan penelitian adalah ekspresi yang digunakan dalam pelayanan publik. Hasil dari penelitian ini ditemukan terdapat empat ekspresi yang digunakan dalam pelayanan publik yaitu ekspresi menyapa (greeting expression), menawarkan bantuan (offering help), ekspresi memberikan arahan (giving the instruction) dan ekspresi penutup (closing expression).*

**Kata kunci :** Daily English, Ekspresi, Pelayanan Publik.

### **Abstract**

*The objective of this study was to determine how the form of expression used in public service in the faculty level in international era. Data used were the expressions used in public service. The method used was a qualitative descriptive method. The results of this study found that there were four expressions used in public service such as greeting expressions, offering help expressions, giving the instructions expressions, and closing expressions.*

**Keywords:** Daily English, Expressions, Public Service.

## **1. PENDAHULUAN**

Bahasa Inggris adalah bahasa Internasional yang telah digunakan oleh seluruh manusia di dunia. Bahasa Inggris menjadi alat komunikasi yang memudahkan bagi masyarakat yang berhubungan dengan masyarakat lain yang berbeda Negara atau budaya.

Dorongan masyarakat dalam penguasaan bahasa Inggris tentu tidak terlepas dari seberapa penting bahasa Inggris dijadikan tolak ukur dalam meningkatkan keadaan ekonomi atau sosial. Pada daerah tertentu bahasa Inggris dijadikan sebagai sarana pelayanan dalam peningkatan sektor pariwisata. Pada bidang pendidikan bahasa Inggris juga memiliki peran penting yaitu dalam segi penguasaan ilmu

dan teknologi yang berasal dari luar sehingga dapat diserap oleh masyarakat, selain itu masyarakat juga dapat berinteraksi dengan dunia luar dan menjalin komunikasi antar negara. Oleh sebab itu penggunaan bahasa Inggris menjadi trend bagi masyarakat saat ini dalam meningkatkan prestige pada diri seseorang ataupun menjadi sarana peningkatan ekonomi. Penguasaan bahasa Inggris di dunia pendidikan tidak terlepas dari peran penting berbagai pihak yang menjadi parameter dalam penguasaan bahasa Inggris.

Seiring perkembangan jaman, bahasa Inggris tidak hanya dapat diterapkan pada satuan tingkat pendidikan, namun sudah merambah pada sektor publik khususnya pada bidang pelayanan. Universitas sebagai

satuan pendidikan tertinggi memiliki tugas pokok dalam bidang pengajaran, penelitian dan pengabdian. Untuk menyelenggarakan tugas pokok tersebut, universitas mempunyai fungsi yang salah satunya adalah menyelenggarakan pembinaan civitas akademik dan kegiatan administratif. Sebagai sebuah lembaga yang bergerak dibidang jasa pendidikan, perguruan tinggi harus mampu memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen dan pelanggannya. Hal ini diperlukan agar dapat memenangkan persaingan dengan perguruan tinggi lain yang kian maju. Persaingan pelayanan akademik tidak hanya terjadi pada tingkat Universitas namun juga sudah merambah pada tingkat Fakultas (Saputra, 2016). Persaingan ini memberikan energi positif kepada staff di Fakultas agar memberikan pelayanan terbaik mereka kepada mahasiswa sehingga mahasiswa sebagai konsumen merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa tentu terdapat banyak metode yang digunakan agar menarik perhatian konsumen sehingga para pengguna pelayanan khusus pelayan akademik merasa bahwa mereka dilayani dengan baik oleh karena itu perlu adanya terobosan yang perlu dibuat oleh bagian pelayan akademik. Salah satu terobosannya adalah pelayanan dengan menerapkan Aplikasi *Daily English* pada pelayanan publik. Pelayanan akademik merupakan sebuah pelayan publik pada tingkat Universitas. Penggunaan bahasa Inggris dalam pelayanan akademik juga akan memberikan pengaruh pada kualitas dan tingakat pelayanan yang akan menuju era internasionalisasi. Mali (2020) menyatakan bahwa makna istilah internasionalisasi perguruan tinggi adalah aktivitas dari perguruan tinggi yang dimana dalam prosesnya mencapai sebuah tujuan, fungsi atau penyampaian

pendidikan yang berintegrasi dengan komponen internasional. Aplikasi *daily English* yang akan diterapkan pada salah satu elemen yaitu pada bidang pelayanan akademik pada universitas juga akan membantu sebuah universitas menuju internasionalisasi.

Dari penjelasan di atas, terdapat beberapa tujuan yang menjadi landasan penelitian. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana bentuk ekspresi *daily English* yang digunakan dalam pelayanan public khususnya pada tingkat Fakultas pada Universitas menuju era internasionalisasi.

## 2. METODE

Metode deskriptif ini digunakan sebab data yang dikumpulkan adalah gejala bahasa yang berupa kata, frase dan kalimat yang diperoleh dari narasumber atau informan. Data tersebut berbentuk bahasa lisan dan bahasa tulisan yang kemudian akan dianalisis. Metode dalam pengumpulan data yang digunakan yaitu teknik pustaka atau dokumentasi. Dalam metode pustaka atau dokumentasi menggunakan sumber-sumber tertulis yang dapat berwujud majalah, surat kabar, karya sastra dan sebagainya. Sumber tertulis yang digunakan dalam penelitian yaitu video, buku, dokumentasi mengenai ekspresi yang tepat digunakan dalam pelayanan public pada tingkat Fakultas (Zaim, 2014:95). Pengumpulan data dan analisis data dalam penelitian dilakukan dalam tiga tahap yaitu: (1) reduksi data, (2) penyajian data, dan (3) penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2013: 337).

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Pembahasan

Dari hasil analisa dan observasi ditemukan bahwa ekspresi-ekspresi yang digunakan dalam pelayanan publik yang tepat digunakan yaitu ekspresi menyapa (*greeting expression*), menawarkan

bantuan (offering help), ekspresi memberikan arahan (giving the instruction) dan ekspresi penutup (closing expression). Beberapa contoh ekspresi yang digunakan pada pelayanan publik adalah sebagai berikut:

*Greeting (Menyapa) and offering Help*

A: Good morning, Good afternoon, Good evening Ms. Helen. How are you?

B: I am very well, thank you. And you?

A: How can I help you?/ What can I do for you

b. Memberikan arahan (*giving the instruction*)

A: Can you tell me how to get the certificate of my degree?

B: Yes of course. First, you must fulfill all the requirements of your academic affair. Then you will get your certificate

Beberapa contoh ekspresi di atas dapat digunakan dalam pelayanan publik seperti di Fakultas pada tingkat Universitas. Contoh percakapan pada pelayanan publik pada tingkat Fakultas dapat pada percakapan di bawah ini:

Situasi: *seorang mahasiswa Fakultas Sastra Universitas Muslim Nusantara Al Washliyah ingin mengurus surat aktif untuk keperluan berkas pada program beasiswa yang ditawarkan universitas. Berikut contoh percakapan mahasiswa dengan staf di Fakultas sastra yang menggunakan bahasa Inggris.*

Student : Good morning, miss. (*Selamat pagi, bu*)

Staff : Good morning. What can I do for you? (*Selamat pagi. Ada yang bisa saya bantu?*)

Student : I would like to make the enrollment status letter. (*saya ingin mengurus surat aktif kuliah*)

Staff : Well, may I know what it is for? (*Boleh saya tahu untuk keperluan apa?*)

Student : I want to follow the scholarship program from this University. (*saya ingin mengikuti program beasiswa dari Universitas ini.*)

Staff : Ok, you must fulfill some requirements such as the copy of your student identity card and the last bill of your tuition to bring. (*Baiklah, kamu harus memenuhi beberapa persyaratan untuk dibawa seperti kopian kartu tanda mahasiswa kamu dan bukti pembayaran uang kuliah kamu yang terakhir.*)

Student : All right miss, I will prepare it. I will come again tomorrow. Thank you miss. (*Baik bu, saya akan menyiapkannya dan saya akan datang besok. Terima kasih bu*)

Staff : It's my pleasure. (*kembali*)

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa ekspresi-ekspresi yang digunakan dalam pelayanan publik yang tepat digunakan yaitu ekspresi menyapa (*greeting expression*), menawarkan bantuan (offering help), ekspresi memberikan arahan (giving the instruction) dan ekspresi penutup (closing expression).

#### 5. DAFTAR PUSTAKA

Mali, Matheus Gratiano. 2020. Internasionalisasi Kampus sebagai Strategi Perguruan Tinggi dalam Menghadapi Era

---

Revolusi Industri 4.0. *Jurnal  
Manajemen Publik dan  
Kebijaksanaan Publik*. 2 (1).

Saputra, Hardiansya. 2016. Kualitas  
Pelayanan Administrasi  
Kemahasiswaan di Fakultas Ilmu  
Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Riau. *JOM FISIP*. 3  
(2)

Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian  
Manajemen*. Editor Setiyawami,  
SH,M.Pd. Cetakan ke 3. Penerbit  
Alfabeta. Bandung.

Zaim, M. (2014). *Metode Penelitian  
Bahasa: Pendekatan Struktural*.  
Sukanina Press: Padang.