JURNAL ABDIMAS INDONESIA Vol. 5 , No. 4 , 2025
E-ISSN 2797-2887
Copyright © 2025 The Author(s)

Persepsi Staf Kecamatan Manggala terhadap Pelatihan Bahasa Inggris melalui ChatGPT untuk Meningkatkan Pelayanan Berbasis Internasional

Andi Hudriati[1], Sitti Rahmawati[2], Rizkariani Sulaiman[3]

[1,2,3] Universitas Muslim Indonesia, Makassar, Indonesia

Penulis Korespondensi:
Andi Hudriati
andi.hudriati@umi.ac.id

Abstrak:

Kemampuan komunikasi berbahasa Inggris menjadi kompetensi strategis bagi aparatur pemerintahan di era globalisasi, terutama di wilayah perkotaan yang berpotensi menerima kunjungan masyarakat internasional. Artikel ini melaporkan hasil kegiatan pelatihan Bahasa Inggris berbasis ChatGPT bagi 27 staf Kecamatan Manggala, Kota Makassar. Pelatihan bertujuan meningkatkan kemampuan komunikasi dasar dan menumbuhkan persepsi positif terhadap pemanfaatan teknologi AI dalam pembelajaran. Metode pelaksanaan menggunakan micro-training satu hari dengan pendekatan praktik langsung dan simulasi pelayanan publik. Data diperoleh melalui kuesioner Likert 15 butir dan refleksi terbuka. Hasil menunjukkan rata-rata persepsi 4,3 (SD = 0,92), menunjukkan sikap sangat positif terhadap pelatihan. Tema-tema kualitatif meliputi kemudahan belajar, motivasi tinggi untuk belajar mandiri, kebutuhan pelatihan rutin, dan kewaspadaan terhadap akurasi AI. Pelatihan ini terbukti efektif dalam membangun literasi bahasa dan teknologi bagi pegawai publik, sekaligus mendukung pelayanan berbasis internasional yang profesional dan inklusif.

Kata Kunci: *ChatGPT, pelatihan bahasa Inggris, pelayanan publik, persepsi staf, digital literacy*

Pendahuluan

Kemampuan komunikasi lintas bahasa telah menjadi salah satu kompetensi inti yang menentukan kualitas pelayanan publik di era globalisasi dan transformasi digital. Dalam konteks pemerintahan daerah, tuntutan terhadap pelayanan publik yang profesional, adaptif, dan berorientasi internasional semakin tinggi seiring dengan meningkatnya interaksi lintas negara, mobilitas manusia, dan keterlibatan asing dalam kegiatan ekonomi maupun sosial. Penguasaan Bahasa Inggris, yang berfungsi sebagai lingua franca dunia, menjadi instrumen strategis bagi aparatur pemerintah untuk menjembatani komunikasi antara masyarakat lokal dan pemangku kepentingan global. Di tingkat pemerintahan kecamatan, kemampuan tersebut berperan penting dalam menciptakan citra pelayanan publik yang ramah, efisien, dan inklusif terhadap keberagaman bahasa dan budaya.

Kecamatan Manggala di Kota Makassar merupakan salah satu kawasan yang berkembang pesat dalam dua dekade terakhir. Sebagai bagian dari wilayah metropolitan Makassar, Manggala menjadi simpul kegiatan ekonomi, pendidikan, dan sosial yang melibatkan masyarakat dengan latar belakang yang semakin beragam, termasuk warga

Copyright © 2025 The Author(s)

negara asing yang bekerja di sektor pendidikan, kesehatan, dan bisnis. Pemerintah Kota Makassar juga telah menginisiasi berbagai program transformasi digital dalam layanan publik, seperti Makassar Smart City dan sistem administrasi berbasis elektronik (e-government). Dalam konteks ini, aparatur kecamatan menjadi garda terdepan dalam mengimplementasikan layanan tersebut di lapangan. Mereka berinteraksi langsung dengan masyarakat, baik dalam pengurusan administrasi kependudukan, perizinan, maupun pelayanan umum lainnya. Dengan demikian, kemampuan komunikasi yang efektif, termasuk dalam Bahasa Inggris, menjadi faktor penting yang menentukan kualitas interaksi pelayanan.

Namun, kondisi empiris menunjukkan bahwa sebagian besar aparatur di tingkat kecamatan masih menghadapi kendala dalam menggunakan Bahasa Inggris secara praktis. Berdasarkan observasi awal dan wawancara informal dengan beberapa staf Kecamatan Manggala, ditemukan bahwa sebagian besar pegawai merasa kurang percaya diri ketika berinteraksi dengan masyarakat asing atau menerima dokumen berbahasa Inggris. Beberapa di antaranya mengaku hanya memiliki pengalaman belajar bahasa di sekolah menengah tanpa pembaruan kompetensi sejak lama. Di sisi lain, pelatihan Bahasa Inggris yang pernah diadakan di lingkungan pemerintah kota biasanya bersifat formal, teoritis, dan tidak berorientasi pada kebutuhan komunikasi nyata di tempat kerja. Hal ini menyebabkan hasil pelatihan sulit diaplikasikan dalam konteks pelayanan publik sehari-hari.

Kesenjangan antara kebutuhan komunikasi internasional dan kemampuan aktual aparatur publik menjadi persoalan penting yang perlu diatasi melalui pendekatan baru dalam pelatihan bahasa. Pendekatan tradisional yang menekankan tatap muka intensif seringkali tidak efektif karena keterbatasan waktu, anggaran, dan motivasi peserta. Aparatur pemerintah, khususnya di tingkat kecamatan, memiliki beban administratif yang tinggi dan waktu pelatihan yang terbatas. Oleh karena itu, dibutuhkan model pelatihan yang fleksibel, efisien, dan kontekstual, yang memungkinkan peserta belajar secara mandiri namun tetap memperoleh umpan balik yang bermakna. Di sinilah teknologi kecerdasan buatan (Artificial Intelligence/AI) menawarkan solusi inovatif.

Kemajuan dalam bidang Natural Language Processing (NLP), khususnya kemunculan Large Language Models (LLM) seperti ChatGPT yang dikembangkan oleh OpenAI, membuka paradigma baru dalam pembelajaran bahasa. ChatGPT bukan hanya mampu memproses dan menghasilkan teks berbahasa Inggris secara alami, tetapi juga dapat mensimulasikan percakapan, memperbaiki tata bahasa, menjelaskan makna, dan memberikan umpan balik interaktif terhadap kesalahan pengguna. Dalam konteks pembelajaran Bahasa Inggris bagi aparatur publik, ChatGPT dapat berfungsi sebagai virtual conversation partner yang selalu tersedia, murah, dan personal. Keunggulan lain adalah kemampuannya untuk menyesuaikan gaya bahasa, konteks, dan kompleksitas sesuai kebutuhan pengguna, fitur yang sangat berguna bagi pegawai dengan latar belakang pendidikan yang beragam.

Selain relevan untuk pembelajaran bahasa, penerapan ChatGPT juga sejalan dengan arah kebijakan nasional Indonesia dalam mendorong digitalisasi pelayanan publik. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB) dalam Roadmap Reformasi Birokrasi 2020–2024 menekankan pentingnya penguatan literasi digital dan kemampuan adaptasi teknologi di semua lini birokrasi. Aparatur pemerintah tidak hanya diharapkan mampu menggunakan perangkat digital administratif, tetapi juga dituntut untuk memiliki digital mindset yakni pola pikir terbuka terhadap teknologi baru dan kemampuan memanfaatkannya untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Pelatihan Bahasa Inggris berbasis ChatGPT dengan

demikian bukan hanya bentuk peningkatan kapasitas linguistik, tetapi juga bagian dari strategi nasional penguatan digital competency di sektor publik.

Beberapa studi terdahulu telah menyoroti potensi ChatGPT dan model AI serupa dalam konteks pendidikan bahasa. Misalnya, penelitian oleh Hyland (2009) dan Ferris & Hedgcock (2014) menunjukkan bahwa teknologi dapat mempercepat proses pembelajaran dengan memberikan umpan balik instan dan personal. Penelitian yang lebih baru oleh OpenAI (2023) dan Darling-Hammond et al. (2017) menegaskan bahwa penggunaan AI dapat meningkatkan motivasi belajar dan memperluas akses terhadap pembelajaran yang adaptif. Namun, sebagian besar studi tersebut berfokus pada konteks akademik atau lingkungan sekolah formal, sementara penerapan teknologi serupa di sektor pemerintahan, khususnya di tingkat kecamatan, masih sangat terbatas. Padahal, aparatur publik memiliki kebutuhan komunikasi bahasa yang spesifik dan bersifat instrumental misalnya dalam menjelaskan prosedur administrasi, mengarahkan tamu asing, atau menyusun surat resmi dalam Bahasa Inggris.

Dengan demikian, pelatihan Bahasa Inggris berbasis ChatGPT bagi staf Kecamatan Manggala memiliki dua dimensi strategis: dimensi pembelajaran bahasa (language development) dan dimensi pelayanan publik (service enhancement). Dari sisi pembelajaran bahasa, pelatihan ini dirancang untuk mengembangkan keterampilan komunikasi praktis (functional English) yang relevan dengan konteks kerja, seperti memberikan salam, menjelaskan layanan, atau menanggapi pertanyaan dasar dari masyarakat asing. Dari sisi pelayanan publik, kegiatan ini mendukung visi pemerintah daerah untuk menghadirkan pelayanan berbasis internasional yang profesional dan berwawasan global. Dalam konteks program Makassar Smart City, kemampuan aparatur untuk berkomunikasi dengan pemangku kepentingan global menjadi nilai tambah yang memperkuat daya saing daerah.

Pelatihan ini juga memiliki nilai tambah dari segi pendekatan pedagogis. Berbeda dari pelatihan konvensional yang bersifat top-down, pelatihan berbasis ChatGPT menerapkan pendekatan andragogi dan self-directed learning, di mana peserta belajar berdasarkan pengalaman dan kebutuhan nyata di tempat kerja. ChatGPT memungkinkan interaksi personal tanpa rasa takut melakukan kesalahan, suatu faktor psikologis yang penting dalam pembelajaran bahasa dewasa. Dalam hal ini, ChatGPT berfungsi bukan sebagai pengganti pelatih manusia, tetapi sebagai fasilitator pembelajaran yang menyediakan ruang aman (safe learning space) untuk eksplorasi bahasa. Konsep ini sejalan dengan model Technological Pedagogical Content Knowledge (TPACK) yang dikembangkan oleh Mishra dan Koehler, yang menekankan pentingnya integrasi harmonis antara pengetahuan teknologi, pedagogi, dan konten dalam mendesain pengalaman belajar yang efektif.

Lebih jauh lagi, penggunaan ChatGPT dalam pelatihan Bahasa Inggris bagi aparatur publik mencerminkan pergeseran paradigma dari sekadar technology adoption menuju technology appropriation yakni kemampuan individu dan organisasi untuk memanfaatkan teknologi sesuai dengan konteks dan kebutuhan lokal. Dalam konteks Kecamatan Manggala, pelatihan ini tidak hanya memperkenalkan teknologi baru, tetapi juga mengajarkan cara berpikir kritis terhadap penggunaannya. Peserta dilatih untuk memahami kapan ChatGPT dapat membantu (misalnya dalam menyusun teks formal) dan kapan perlu verifikasi manusia (misalnya dalam konteks hukum atau kebijakan publik). Pendekatan reflektif ini membantu menumbuhkan kesadaran etika dalam penggunaan AI, yang menjadi isu global penting di tengah meningkatnya ketergantungan manusia pada sistem cerdas.

Copyright © 2025 The Author(s)

Secara sosial, pelatihan ini memiliki implikasi yang lebih luas terhadap peningkatan kepercayaan diri dan citra profesional aparatur publik. Banyak peserta mengaku merasa "terbebaskan" dari ketakutan berbicara dalam Bahasa Inggris karena ChatGPT memberikan suasana belajar tanpa tekanan. Hal ini penting karena persepsi diri positif terhadap kemampuan komunikasi sangat berpengaruh terhadap kualitas interaksi pelayanan. Dalam konteks service delivery, komunikasi yang lancar dan sopan bukan hanya mempercepat proses administrasi, tetapi juga membangun kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi. Dengan demikian, peningkatan kemampuan Bahasa Inggris melalui ChatGPT dapat berkontribusi langsung terhadap peningkatan kepuasan publik.

Dari perspektif akademik dan praktis, kegiatan PKM ini berusaha menjembatani kesenjangan antara riset akademik tentang AI dalam pembelajaran bahasa dan praktik nyata di lapangan pemerintahan. Meskipun banyak penelitian membahas potensi ChatGPT dalam konteks pendidikan, belum banyak bukti empiris mengenai penerapannya untuk pelatihan aparatur publik di Indonesia. Penelitian-penelitian terdahulu umumnya menyoroti guru atau siswa sebagai subjek, bukan pegawai pemerintahan. Padahal, kemampuan bahasa aparatur menjadi salah satu indikator penting dalam penilaian public service readiness di era global. Oleh karena itu, kegiatan ini bukan hanya relevan sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat, tetapi juga memiliki kontribusi akademik terhadap literatur mengenai adopsi AI di sektor publik.

Selain itu, kegiatan ini juga memiliki relevansi ekonomi dan kelembagaan. Dalam konteks efisiensi, penggunaan ChatGPT sebagai alat bantu pelatihan dapat menekan biaya pelaksanaan karena tidak memerlukan tenaga pengajar dalam jumlah besar atau fasilitas khusus. Peserta dapat berlatih menggunakan perangkat yang sudah tersedia (smartphone atau komputer kantor) dengan koneksi internet standar. Dari sisi kelembagaan, keberhasilan pelatihan ini dapat menjadi model untuk replikasi di kecamatan lain di Kota Makassar maupun wilayah lain di Indonesia, terutama dalam mendukung agenda nasional Digital Talent Development dan Smart Government. Program ini berpotensi menjadi embrio bagi pembentukan Digital English Competency Framework untuk aparatur pemerintahan di masa depan.

Oleh karena itu, kegiatan pengabdian ini tidak hanya berorientasi pada hasil jangka pendek berupa peningkatan kemampuan Bahasa Inggris staf, tetapi juga diarahkan pada pembentukan learning culture di lingkungan birokrasi. Dengan memanfaatkan ChatGPT sebagai media pembelajaran, aparatur didorong untuk menjadi pembelajar sepanjang hayat (lifelong learners) yang adaptif terhadap perubahan teknologi. Hal ini selaras dengan visi Merdeka Belajar dan prinsip Adaptive Bureaucracy yang diusung pemerintah Indonesia.

Berdasarkan paparan di atas, dapat dirumuskan beberapa fokus utama kegiatan PKM ini. Pertama, secara praktis kegiatan ini bertujuan meningkatkan kemampuan komunikasi dasar Bahasa Inggris staf Kecamatan Manggala agar mampu memberikan pelayanan publik yang ramah dan profesional kepada masyarakat asing. Kedua, secara edukatif kegiatan ini bertujuan membangun persepsi positif terhadap penggunaan teknologi AI, khususnya ChatGPT, sebagai alat bantu pembelajaran yang efektif dan efisien. Ketiga, secara kelembagaan kegiatan ini diharapkan menjadi model pelatihan berkelanjutan (sustainable micro-training) yang dapat direplikasi di kecamatan lain untuk mendukung digitalisasi layanan publik. Keempat, secara akademik kegiatan ini berkontribusi pada pengembangan literatur tentang penerapan AI dalam konteks pengembangan kompetensi aparatur publik di Indonesia.

Metode Pelaksanaan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di Aula Kantor Kecamatan Manggala, Kota Makassar, pada bulan Agustus 2025. Pelatihan ini diinisiasi sebagai bagian dari program peningkatan kompetensi aparatur publik dalam mendukung pelayanan berbasis internasional dan pemanfaatan teknologi kecerdasan buatan (AI). Sasaran kegiatan adalah 27 orang staf Kecamatan Manggala yang terdiri atas pegawai bagian administrasi, pelayanan umum, dan staf kelurahan di bawah koordinasi kecamatan. Pemilihan peserta dilakukan secara purposif berdasarkan rekomendasi kepala seksi pelayanan umum dengan mempertimbangkan intensitas interaksi mereka terhadap masyarakat serta kesiapan mengikuti pelatihan berbasis teknologi. Sebagian besar peserta berpendidikan menengah dan sarjana, dengan lama masa kerja bervariasi antara satu hingga lima belas tahun, mencerminkan keragaman pengalaman yang kaya untuk proses pelatihan.

Pelaksanaan kegiatan dirancang menggunakan pendekatan workshop berbasis praktik langsung (practice-oriented workshop) yang menekankan pada keterlibatan aktif peserta dan penerapan langsung materi dalam konteks pekerjaan mereka. Pelatihan dilaksanakan selama satu hari penuh dengan total durasi enam jam efektif, dibagi menjadi tiga sesi utama. Sesi pertama berfokus pada orientasi dan pengenalan terhadap konsep dasar pembelajaran Bahasa Inggris berbantuan kecerdasan buatan, termasuk pemahaman tentang fungsi dan etika penggunaan ChatGPT dalam konteks pendidikan dan pelayanan publik. Pada tahap ini, fasilitator memperkenalkan fitur dasar ChatGPT, cara membuat akun, dan teknik berinteraksi dengan sistem menggunakan prompt yang efektif. Peserta diperlihatkan bagaimana ChatGPT dapat digunakan untuk menjawab pertanyaan bahasa, memperbaiki struktur kalimat, serta memberikan alternatif terjemahan dan ekspresi formal yang sesuai dengan konteks pelayanan.



Gambar 1. Sesi Pertama PKM

Sesi kedua berorientasi pada praktik langsung melalui aktivitas berbasis role-play dan simulasi percakapan pelayanan publik. Peserta diminta untuk mensimulasikan berbagai skenario pelayanan yang mungkin dihadapi di kantor kecamatan, seperti memberikan arahan kepada warga asing, menjelaskan prosedur administrasi, dan menanggapi permintaan informasi umum. Setiap peserta berinteraksi dengan ChatGPT untuk menyusun dialog, memperbaiki penggunaan bahasa, dan memahami makna ungkapan yang digunakan. Pada tahap ini, fasilitator memberikan bimbingan dalam menyusun

Copyright © 2025 The Author(s)

prompt yang spesifik agar ChatGPT memberikan keluaran yang relevan dan sesuai konteks. Aktivitas ini tidak hanya melatih kemampuan linguistik, tetapi juga memperkuat rasa percaya diri peserta dalam menggunakan Bahasa Inggris secara situasional dan profesional.



Gambar 2. Sesi Kedua PKM

Sesi ketiga berfokus pada produksi teks tertulis dan refleksi pembelajaran. Peserta diminta untuk membuat contoh surat resmi, email, dan pengumuman publik dalam Bahasa Inggris dengan bantuan ChatGPT. Produk tersebut kemudian didiskusikan bersama untuk meninjau ketepatan bahasa, struktur kalimat, dan kesesuaian gaya formal. Pada akhir sesi, dilakukan diskusi terbuka dan refleksi individu mengenai pengalaman menggunakan ChatGPT, manfaat yang dirasakan, dan tantangan yang dihadapi. Setiap peserta menuliskan refleksi mereka secara tertulis sebagai bagian dari data kualitatif yang akan dianalisis lebih lanjut. Fasilitator juga memberikan penguatan konsep ethical AI use, menekankan pentingnya verifikasi hasil keluaran AI serta kesadaran terhadap keterbatasan sistem dalam konteks pelayanan publik.



Gambar 3. Sesi Ketiga PKM

Dari sisi metodologi, kegiatan ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dan kualitatif secara bersamaan. Data kuantitatif dikumpulkan menggunakan instrumen kuesioner skala Likert berisi 15 pernyataan yang mencakup aspek pemahaman, kemudahan, efektivitas, motivasi, dan persepsi terhadap ChatGPT sebagai alat bantu pembelajaran. Setiap pernyataan diberi skor antara 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju). Sebelum pelatihan dimulai, peserta diminta mengisi pre-test sederhana untuk mengetahui tingkat pengetahuan awal mereka mengenai penggunaan Bahasa Inggris dan teknologi AI. Setelah pelatihan, post-test dan kuesioner persepsi diberikan untuk menilai perubahan pengetahuan dan sikap peserta terhadap penggunaan ChatGPT. Data kuesioner dianalisis secara deskriptif untuk memperoleh nilai rata-rata, simpangan baku, serta kategori tingkat persepsi (sangat positif, positif, netral, negatif, atau sangat negatif).

Sementara itu, data kualitatif diperoleh melalui dua sumber utama, yaitu refleksi tertulis peserta dan observasi partisipatif selama kegiatan berlangsung. Refleksi peserta dianalisis menggunakan pendekatan content analysis (Hsieh & Shannon, 2005) dengan cara mengidentifikasi tema-tema utama yang muncul dari narasi mereka. Analisis dilakukan secara induktif untuk menemukan pola makna terkait persepsi, pengalaman belajar, serta kendala teknis yang dihadapi selama pelatihan. Observasi dilakukan oleh dua orang anggota tim pelaksana yang mencatat tingkat partisipasi peserta, respons terhadap instruksi, dan kemampuan adaptasi terhadap penggunaan ChatGPT. Catatan observasi digunakan untuk memperkuat interpretasi terhadap hasil kuesioner dan refleksi.

Pelaksanaan kegiatan didukung oleh perangkat teknologi sederhana namun memadai. Setiap peserta menggunakan komputer atau gawai pribadi yang terhubung ke jaringan internet kantor. Fasilitator menyediakan panduan tertulis berupa module guide berisi langkah-langkah penggunaan ChatGPT, contoh prompt, dan daftar ekspresi umum yang sering digunakan dalam konteks pelayanan publik. Untuk menjaga efektivitas waktu, pelatihan dilakukan dalam format small group coaching, di mana peserta dibagi ke dalam tiga kelompok kecil agar setiap individu mendapat kesempatan berlatih dan berdiskusi langsung dengan fasilitator. Pendekatan ini menciptakan suasana belajar yang kolaboratif, interaktif, dan berorientasi pada pengalaman nyata di tempat kerja.

Evaluasi keberhasilan pelatihan dilakukan dengan membandingkan hasil pre-test dan post-test, menilai perubahan persepsi melalui kuesioner, serta meninjau kualitas produk bahasa yang dihasilkan peserta. Selain itu, keberhasilan juga diukur dari tingkat partisipasi aktif selama pelatihan dan kualitas refleksi yang ditulis. Penilaian keberhasilan tidak semata didasarkan pada kemampuan linguistik, tetapi juga pada dimensi afektif seperti peningkatan motivasi, kepercayaan diri, dan kesiapan menerapkan kemampuan bahasa dalam tugas pelayanan publik. Untuk memastikan keberlanjutan dampak kegiatan, tim pengabdi membentuk grup diskusi daring “Manggala English Hub” melalui platform Telegram, yang berfungsi sebagai wadah komunikasi, berbagi praktik baik, dan konsultasi lanjutan antar peserta setelah pelatihan berakhir.

Metode pelaksanaan ini dirancang agar tidak hanya menghasilkan peningkatan pengetahuan jangka pendek, tetapi juga membangun ekosistem pembelajaran berkelanjutan di lingkungan pemerintahan kecamatan. Pendekatan berbasis praktik langsung dan refleksi terbimbing diharapkan mampu menciptakan perubahan perilaku kerja yang lebih terbuka terhadap penggunaan teknologi cerdas. Dengan demikian, kegiatan ini tidak sekadar mentransfer pengetahuan, tetapi juga menanamkan pola pikir baru bahwa pembelajaran Bahasa Inggris dapat dilakukan secara fleksibel, mandiri, dan

Copyright © 2025 The Author(s)

menyenangkan melalui pemanfaatan ChatGPT sebagai mitra belajar digital. Pendekatan metodologis yang adaptif, kontekstual, dan berpusat pada peserta inilah yang m

Hasil dan Pembahasan

Hasil

Pelaksanaan pelatihan Bahasa Inggris berbasis ChatGPT bagi staf Kecamatan Manggala memberikan hasil yang signifikan, baik dari segi peningkatan pengetahuan, motivasi, maupun persepsi terhadap penggunaan teknologi kecerdasan buatan dalam mendukung pembelajaran bahasa. Hasil kegiatan diperoleh melalui analisis kuesioner persepsi, refleksi tertulis peserta, dan observasi selama pelatihan berlangsung. Secara umum, hasil menunjukkan bahwa kegiatan ini berhasil mencapai tujuan utamanya, yaitu membangun kemampuan komunikasi dasar Bahasa Inggris aparatur publik serta menumbuhkan kesadaran dan kepercayaan diri dalam menggunakan teknologi AI untuk mendukung pelayanan berbasis internasional.

Gambaran Umum Peserta

Kegiatan diikuti oleh 27 peserta yang terdiri atas 15 perempuan dan 12 laki-laki, dengan latar belakang pendidikan mulai dari SMA hingga S1. Sebagian besar peserta (63%) memiliki pengalaman kerja antara lima hingga sepuluh tahun, sedangkan sisanya merupakan staf baru dengan masa kerja di bawah lima tahun. Dari keseluruhan peserta, hanya sekitar 22% yang pernah mengikuti pelatihan Bahasa Inggris sebelumnya, dan tidak ada yang memiliki pengalaman menggunakan ChatGPT sebelum kegiatan ini. Data ini menunjukkan bahwa pelatihan ini menjadi pengalaman pertama bagi sebagian besar peserta dalam memanfaatkan teknologi kecerdasan buatan untuk tujuan pembelajaran bahasa.

Hasil observasi awal memperlihatkan tingkat antusiasme yang tinggi sejak sesi pengenalan. Sebagian besar peserta menunjukkan ketertarikan untuk mencoba fitur-fitur ChatGPT setelah melihat demonstrasi langsung. Walaupun beberapa peserta mengalami kesulitan teknis pada awal penggunaan, terutama terkait koneksi internet dan pemahaman antarmuka, kendala tersebut dapat diatasi dengan pendampingan fasilitator. Kehadiran suasana belajar yang santai dan interaktif membantu mengurangi rasa canggung peserta dalam menggunakan Bahasa Inggris.

Hasil Kuantitatif: Analisis Kuesioner Persepsi

Analisis deskriptif terhadap kuesioner yang berisi 15 pernyataan Likert menunjukkan bahwa persepsi peserta terhadap pelatihan sangat positif. Nilai rata-rata keseluruhan berada pada 4,3 dari skala 5 (SD = 0,92), yang dikategorikan sangat baik. Semua butir pertanyaan memperoleh skor rata-rata di atas 4,0, menandakan bahwa tidak ada aspek pelatihan yang dianggap kurang efektif oleh peserta.

Beberapa temuan penting dari hasil kuesioner dapat dirangkum sebagai berikut:

a. Pemahaman terhadap tujuan pelatihan memperoleh skor rata-rata 4,19, menunjukkan bahwa peserta memahami dengan jelas manfaat dan arah kegiatan.
b. Kemudahan materi dengan bantuan ChatGPT juga dinilai sangat tinggi (mean = 4,19), memperlihatkan bahwa penggunaan AI membuat pembelajaran terasa lebih sederhana dan mudah diikuti.
c. ChatGPT membantu menjawab pertanyaan dalam Bahasa Inggris menjadi salah satu indikator dengan skor tertinggi (mean = 4,37), yang mengindikasikan efektivitas sistem dalam memberikan respons cepat dan akurat.

d. Motivasi belajar meningkat karena teknologi memperoleh nilai 4,19, memperkuat argumen bahwa pendekatan berbasis AI mampu mendorong partisipasi aktif peserta.
e. Kepercayaan diri menggunakan Bahasa Inggris setelah pelatihan menunjukkan peningkatan signifikan (mean = 4,22).
f. ChatGPT dinilai sebagai alat bantu efektif dalam pembelajaran Bahasa Inggris dengan skor 4,33, menegaskan bahwa peserta melihat potensi besar AI untuk mendukung peningkatan kompetensi mereka.
g. Efisiensi dan pengalaman belajar menyenangkan juga mendapat nilai tinggi (mean = 4,28 dan 4,30), memperlihatkan bahwa pelatihan ini berhasil menciptakan suasana belajar yang produktif dan positif.

Hasil akhir menunjukkan bahwa 85% peserta menyatakan sangat setuju bahwa ChatGPT membantu meningkatkan kemampuan mereka dalam memahami dan mempraktikkan Bahasa Inggris. Sementara itu, 15% menyatakan setuju, dan tidak ada peserta yang menyatakan ketidaksetujuan. Temuan ini menggambarkan tingkat penerimaan teknologi yang tinggi di kalangan aparatur publik, bahkan bagi mereka yang sebelumnya tidak memiliki pengalaman digital yang kuat.

Hasil Kualitatif: Refleksi Peserta

Analisis terhadap 27 narasi reflektif peserta menghasilkan empat tema utama yang menggambarkan persepsi dan pengalaman mereka selama pelatihan, yaitu:

a. Kemudahan dan Fleksibilitas Pembelajaran dengan ChatGPT

Peserta merasa bahwa ChatGPT memberikan kemudahan dalam memahami struktur bahasa, memperkaya kosakata, dan berlatih berbicara tanpa rasa takut salah. Teknologi ini memungkinkan mereka berlatih kapan pun dan di mana pun tanpa bergantung pada instruktur. Salah satu peserta menulis, “ChatGPT sangat memudahkan saya belajar Bahasa Inggris. Saya bisa berlatih membuat kalimat tanpa takut diejek kalau salah.” Tema ini menunjukkan bahwa ChatGPT memberikan ruang aman (safe learning space) yang memperkuat motivasi belajar peserta dewasa.

b. Meningkatnya Kepercayaan Diri dan Motivasi Belajar

Banyak peserta menyebutkan bahwa pelatihan ini memberikan pengalaman baru yang menyenangkan dan menumbuhkan rasa percaya diri untuk mencoba berbicara dalam Bahasa Inggris. Mereka merasakan bahwa interaksi dengan AI membuat proses belajar terasa ringan dan bebas tekanan. Seorang peserta menyatakan, “Pelatihan ini membuat saya lebih berani berbicara dengan Bahasa Inggris, bahkan kepada orang asing yang datang ke kantor.” Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan berhasil menyentuh aspek afektif peserta, bukan hanya aspek kognitif.

c. Kebutuhan Akan Pelatihan Rutin dan Pendampingan Lanjutan

Hampir seluruh peserta menyarankan agar pelatihan seperti ini dilakukan secara berkala. Mereka berpendapat bahwa pelatihan satu hari belum cukup untuk memantapkan keterampilan, tetapi sudah memberikan motivasi besar untuk belajar mandiri. Salah satu peserta menulis, “Sebaiknya kegiatan seperti ini rutin diadakan di kantor kami agar kemampuan kami terus meningkat.” Tema ini menegaskan bahwa kegiatan PKM ini tidak hanya menghasilkan dampak jangka pendek, tetapi juga menumbuhkan kebutuhan internal terhadap pembelajaran berkelanjutan.

Copyright © 2025 The Author(s)

d. Kewaspadaan terhadap Akurasi dan Etika Penggunaan AI

Meskipun secara umum peserta menilai ChatGPT sangat membantu, beberapa di antaranya menyoroti pentingnya sikap hati-hati terhadap informasi yang dihasilkan oleh AI. Salah satu peserta menulis, "GPT ini bagus, tapi tidak bisa dipercaya seratus persen. Tetap perlu dicek sebelum digunakan." Pernyataan ini menunjukkan bahwa pelatihan juga berhasil menumbuhkan kesadaran etis dalam penggunaan teknologi, yakni pemahaman bahwa AI hanyalah alat bantu, bukan sumber kebenaran absolut.

Observasi Lapangan

Hasil observasi lapangan memperlihatkan keterlibatan aktif peserta sepanjang sesi pelatihan. Pada sesi pertama, tingkat partisipasi mencapai hampir 100%, di mana semua peserta mampu membuat akun dan mencoba berinteraksi dengan ChatGPT. Pada sesi kedua, suasana kelas menjadi lebih dinamis ketika peserta mulai melakukan simulasi percakapan dengan sistem. Mereka tampak antusias dan sering tertawa ketika sistem memberikan tanggapan yang tidak terduga namun informatif. Hal ini menunjukkan terjadinya pembelajaran yang menyenangkan dan mengurangi ketegangan dalam menggunakan Bahasa Inggris.

Pada sesi ketiga, peserta mulai menunjukkan peningkatan signifikan dalam kemampuan menyusun kalimat formal dan menulis pesan singkat dalam Bahasa Inggris. Beberapa peserta bahkan menunjukkan kreativitas dengan meminta ChatGPT menyusun surat undangan, pengumuman, dan email resmi yang kemudian mereka edit sesuai format pemerintahan. Fasilitator mencatat bahwa peserta lebih cepat memahami perbedaan antara bahasa formal dan informal setelah menggunakan ChatGPT sebagai referensi.

Pembahasan

Pelatihan Bahasa Inggris berbasis ChatGPT bagi staf Kecamatan Manggala menunjukkan bahwa integrasi kecerdasan buatan dalam pembelajaran aparatur publik dapat secara signifikan meningkatkan kompetensi komunikasi, motivasi belajar, dan kesadaran digital. Peserta yang sebelumnya canggung menggunakan Bahasa Inggris menjadi lebih percaya diri setelah berlatih dengan ChatGPT karena sistem memberikan umpan balik langsung tanpa rasa takut dihakimi. Hal ini mendukung teori andragogi Knowles yang menekankan bahwa pembelajaran orang dewasa efektif bila kontekstual dan berbasis pengalaman nyata. ChatGPT berperan sebagai mitra belajar yang aman (safe learning partner), memungkinkan staf kecamatan berlatih secara mandiri dan reflektif dalam konteks pelayanan publik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ChatGPT merupakan media pembelajaran adaptif yang efektif. Dengan kemampuan menyesuaikan konteks, gaya bahasa, dan tingkat kesulitan sesuai kebutuhan pengguna, ChatGPT berfungsi sebagai personal tutor yang mampu mendampingi pembelajaran kapan saja. Peserta dapat mempraktikkan percakapan, menyusun surat resmi, atau memperbaiki struktur kalimat dengan bantuan sistem, yang membuat proses belajar lebih efisien dan menyenangkan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Darling-Hammond et al. (2017), yang menegaskan bahwa pembelajaran aktif berbasis praktik jauh lebih efektif dibandingkan pelatihan konvensional. Dalam konteks ini, ChatGPT menghadirkan bentuk job-embedded learning yang relevan dengan pekerjaan peserta.

Dari sisi afektif, pelatihan ini menumbuhkan motivasi dan semangat belajar baru di kalangan aparatur publik. Penggunaan AI menciptakan suasana belajar yang interaktif dan menyenangkan, sehingga peserta merasa lebih nyaman dan berani menggunakan

Bahasa Inggris. Interaksi antarpeserta selama pelatihan juga membangun rasa kebersamaan dan kolaborasi, yang kemudian diperkuat melalui pembentukan komunitas daring "Manggala English Hub" sebagai wadah pembelajaran lanjutan. Aspek sosial ini memperlihatkan bahwa transformasi digital tidak hanya menyentuh aspek kognitif, tetapi juga memperkuat budaya belajar kolaboratif di lingkungan kerja pemerintahan.

Dari perspektif kelembagaan, hasil pelatihan ini memiliki implikasi penting bagi peningkatan kualitas pelayanan publik. Aparatur yang mampu berkomunikasi dalam Bahasa Inggris dapat memberikan layanan yang lebih inklusif dan profesional, terutama dalam menghadapi masyarakat atau tamu asing. Penerapan ChatGPT dalam pelatihan staf kecamatan juga mendukung upaya reformasi birokrasi digital yang dicanangkan oleh Kementerian PANRB, dengan memanfaatkan teknologi murah dan mudah diakses untuk peningkatan kapasitas ASN. Namun, peserta juga menekankan pentingnya penggunaan AI secara etis, termasuk kebutuhan verifikasi hasil dan perlindungan data publik agar integritas layanan tetap terjaga.

Secara keseluruhan, pelatihan ini membuktikan bahwa ChatGPT dapat menjadi alat strategis dalam mengembangkan kompetensi aparatur pemerintahan di era digital. Model pelatihan singkat berbasis praktik langsung ini terbukti efektif meningkatkan kemampuan bahasa, kepercayaan diri, dan kesiapan digital staf kecamatan. Keberhasilan kegiatan ini dapat dijadikan model replikasi bagi instansi lain yang ingin membangun sumber daya manusia berorientasi global. Dengan dukungan kebijakan dan infrastruktur yang memadai, pendekatan serupa dapat mempercepat transformasi menuju birokrasi cerdas dan pelayanan publik berstandar internasional di tingkat lokal..

Simpulan

Pelatihan Bahasa Inggris berbasis ChatGPT bagi staf Kecamatan Manggala membuktikan bahwa pemanfaatan kecerdasan buatan dalam konteks pembelajaran aparatur publik dapat menjadi strategi efektif untuk meningkatkan kompetensi bahasa, motivasi belajar, dan kesiapan menghadapi tantangan pelayanan berbasis internasional. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa peserta memiliki persepsi sangat positif terhadap pelatihan, dengan rata-rata skor 4,3 dari skala 5, menandakan bahwa ChatGPT dianggap mudah digunakan, bermanfaat, dan relevan dengan tugas pelayanan. Peserta tidak hanya memperoleh pemahaman baru tentang penggunaan Bahasa Inggris yang fungsional, tetapi juga menunjukkan peningkatan kepercayaan diri dan kemandirian dalam belajar.

Pelatihan ini juga memperlihatkan bahwa teknologi AI dapat menjadi media pembelajaran yang adaptif, efisien, dan menyenangkan. ChatGPT berfungsi sebagai mitra interaktif yang membantu peserta berlatih percakapan, memperbaiki kalimat, serta memahami konteks komunikasi formal dan nonformal secara langsung. Dampak positif lain yang terlihat adalah terciptanya lingkungan belajar kolaboratif dan terbentuknya komunitas daring "Manggala English Hub," yang memungkinkan peserta untuk melanjutkan proses belajar secara mandiri setelah kegiatan berakhir. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelatihan tidak hanya terjadi pada level individual, tetapi juga membangun budaya belajar kolektif di lingkungan kerja.

Secara kelembagaan, kegiatan ini memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan. Aparatur yang memiliki kemampuan komunikasi dasar dalam Bahasa Inggris lebih siap melayani masyarakat asing, memperkuat citra profesionalisme, dan mendukung program digitalisasi pelayanan pemerintah. Namun, keberhasilan ini juga disertai kesadaran pentingnya etika dalam penggunaan AI, terutama dalam memastikan keakuratan informasi dan menjaga keamanan data publik.

Copyright © 2025 The Author(s)

Dengan demikian, pelatihan ini tidak hanya berhasil meningkatkan keterampilan linguistik, tetapi juga menumbuhkan literasi digital dan sikap reflektif di kalangan aparatur publik. Model pelatihan singkat berbasis ChatGPT yang diterapkan di Kecamatan Manggala dapat dijadikan rujukan untuk pengembangan program serupa di instansi pemerintahan lainnya. Replikasi kegiatan ini diharapkan mampu mempercepat transformasi birokrasi menuju.

Ucapan Terimakasih

Pengabdi mengucapkan terima kasih kepada Rektor Universitas Muslim Indonesia (UMI), Ketua LP2S UMI beserta jajarannya, Dekan beserta jajarannya, atas segala dukungan baik moril maupun materiil sehingga pengabdian ini dapat terlaksana dengan baik.

Referensi

Clarke, D., & Hollingsworth, H. (2002). Elaborating a model of teacher professional growth. Teaching and Teacher Education, 18(8), 947–967. https://doi.org/10.1016/S0742-051X(02)00053-7

Darling-Hammond, L., Hyler, M. E., & Gardner, M. (2017). Effective teacher professional development. Palo Alto, CA: Learning Policy Institute.

Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). The “what” and “why” of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. Psychological Inquiry, 11(4), 227–268. https://doi.org/10.1207/S15327965PLI1104_01

Hsieh, H. F., & Shannon, S. E. (2005). Three approaches to qualitative content analysis. Qualitative Health Research, 15(9), 1277–1288. https://doi.org/10.1177/1049732305276687

Knowles, M. S., Holton, E. F., & Swanson, R. A. (2015). The adult learner: The definitive classic in adult education and human resource development (8th ed.). New York: Routledge.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPANRB). (2022). Transformasi Digital Pelayanan Publik. Jakarta: KemenPANRB.

OpenAI. (2023). GPT-4 technical report. Retrieved from https://openai.com/research/gpt-4

Rahmawati, Y., Taylor, E., Taylor, P., Ridwan, A., & Mardiah, A. (2022). Students’ engagement in education as sustainability: Implementing an ethical dilemma-STEAM teaching model in chemistry learning. Sustainability, 14(6), 3554. https://doi.org/10.3390/su14063554

Suryani, N., & Dwiningsih, K. (2021). Pemanfaatan teknologi kecerdasan buatan dalam pembelajaran bahasa: Peluang dan tantangan. Jurnal Pendidikan dan Teknologi Indonesia, 1(2), 65–78. https://doi.org/10.52330/jpti.v1i2.45

Yunita, R., & Firmansyah, D. (2023). AI-based language learning for government employees: Towards digital transformation in public services. International Journal of Educational Innovation, 12(4), 221–235. https://doi.org/10.58295/ijei.v12i4.872.