

## **Pelaksanaan Keterampilan Komunikasi Bahasa Inggris Mahasiswa dalam Pelayanan Publik Keimigrasian**

**Etty Pratiwi<sup>1\*</sup>, Nazwa Ramadhani<sup>2</sup>, Claudya Azzahra<sup>3</sup>, Darissa Endika<sup>4</sup>, Salsa Sabila<sup>5</sup>, Syska Purnama Sari<sup>6</sup>**

<sup>1 2 3 4 5 6</sup> Universitas PGRI Palembang, Sumatera Selatan, Indonesia

\* Penulis Korespondensi: [ettypratiwi@univpgri-palembang.ac.id](mailto:ettypratiwi@univpgri-palembang.ac.id)

---

**Abstrak:** Pelaksanaan magang ini dilaksanakan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang selama 13 Oktober-12 Desember 2025 untuk menerapkan keterampilan komunikasi Bahasa Inggris mahasiswa Pendidikan Bahasa Inggris dalam pelayanan publik keimigrasian. Metode mencakup observasi, wawancara, dan partisipasi langsung di divisi seperti Intaltuskim, Inteldakim, Tekinfokim, serta Kepegawaian, dengan fokus pada interaksi WNA, input data paspor, dan dokumentasi. Hasil menunjukkan peningkatan kepercayaan diri mahasiswa dalam komunikasi lintas budaya, kelancaran pelayanan WNA, dan pemahaman prosedur keimigrasian, meski ada hambatan bahasa teknis dan volume pemohon tinggi. Pelaksanaan magang ini penting untuk menjembatani teori akademik dengan praktik pelayanan publik profesional.

**Kata kunci:** Komunikasi, Bahasa Inggris, Mahasiswa, Pelayanan Publik, Keimigrasian

---

### **Pendahuluan**

Pelaksanaan magang ini dilaksanakan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang selama 13 Oktober-12 Desember 2025 untuk menerapkan keterampilan komunikasi Bahasa Inggris mahasiswa Pendidikan Bahasa Inggris dalam pelayanan publik keimigrasian. Metode mencakup observasi, wawancara, dan partisipasi langsung di divisi seperti Intaltuskim, Inteldakim, Tekinfokim, serta Kepegawaian, dengan fokus pada interaksi WNA, input data paspor, dan dokumentasi.

Hasil menunjukkan peningkatan kepercayaan diri mahasiswa dalam komunikasi lintas budaya, kelancaran pelayanan WNA, dan pemahaman prosedur keimigrasian, meski ada hambatan bahasa teknis dan volume pemohon tinggi. Pelaksanaan magang ini penting untuk menjembatani teori akademik dengan praktik pelayanan publik profesional.

Bagi mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris, keterampilan komunikasi Bahasa Inggris memiliki peran penting dalam mendukung kualitas pelayanan publik, khususnya dalam interaksi dengan masyarakat dan warga negara asing (Zulaikha & Rahman, 2022). Kemampuan berbahasa, ketelitian dalam pengelolaan administrasi, serta kecakapan berinteraksi dengan masyarakat merupakan kompetensi penting yang perlu diasah selama masa perkuliahan.

---

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang, sebagai institusi pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan publik, menjadi lokasi magang yang relevan dalam mendukung pengembangan kompetensi tersebut. Proses pelayanan keimigrasian yang melibatkan interaksi dengan masyarakat dan warga negara asing memberikan ruang bagi mahasiswa untuk menerapkan keterampilan komunikasi sekaligus memahami mekanisme kerja birokrasi pemerintahan.

Permasalahan yang dibahas dalam artikel ini berfokus pada pelaksanaan kegiatan magang mahasiswa Pendidikan Bahasa Inggris di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang serta kontribusinya terhadap pengembangan keterampilan dan sikap profesional mahasiswa. Tujuan penulisan artikel ini adalah untuk mendeskripsikan proses pelaksanaan magang serta menganalisis hasil dan manfaat yang diperoleh mahasiswa selama mengikuti kegiatan tersebut.

### **Metode**

#### **Jenis & Pendekatan**

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif. Jenis penelitian ini digunakan untuk menggambarkan secara sistematis dan faktual mengenai pelaksanaan kegiatan magang mahasiswa dalam layanan publik keimigrasian. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, yang bertujuan untuk memahami fenomena secara mendalam berdasarkan pengalaman langsung mahasiswa selama kegiatan magang. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menganalisis proses, interaksi, serta perkembangan keterampilan komunikasi Bahasa Inggris mahasiswa dalam konteks nyata pelayanan publik. Melalui pendekatan ini, data yang diperoleh berupa deskripsi hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang kemudian dianalisis untuk memberikan gambaran menyeluruh terkait pelaksanaan kegiatan serta dampaknya terhadap peningkatan kompetensi mahasiswa.

#### **Waktu & Tempat**

Kegiatan magang dilaksanakan selama kurang lebih tiga bulan, yaitu pada tanggal 13 Oktober hingga 12 Desember 2025. Tempat pelaksanaan kegiatan ini adalah di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang, yang merupakan instansi pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan publik keimigrasian. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada kesesuaian dengan bidang keilmuan mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris, khususnya dalam penerapan keterampilan komunikasi Bahasa Inggris dalam konteks pelayanan publik yang melibatkan interaksi dengan masyarakat dan warga negara asing.

#### **Subjek & Objek**

Subjek dalam penelitian ini adalah mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Universitas PGRI Palembang yang mengikuti kegiatan magang di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang. Mahasiswa tersebut terlibat secara langsung dalam berbagai aktivitas pelayanan publik selama pelaksanaan magang. Objek dalam penelitian ini adalah pelaksanaan keterampilan komunikasi Bahasa Inggris mahasiswa dalam layanan publik keimigrasian. Fokus penelitian mencakup bagaimana mahasiswa menerapkan kemampuan komunikasi, baik secara lisan maupun tertulis, dalam berinteraksi dengan masyarakat dan warga negara asing, serta bagaimana kegiatan magang tersebut berkontribusi terhadap peningkatan keterampilan dan sikap profesional mahasiswa.

#### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa metode, yaitu;

##### Observasi

Observasi dilakukan secara langsung terhadap aktivitas pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang. Peneliti mengamati proses kerja pada setiap divisi serta bagaimana mahasiswa menerapkan keterampilan komunikasi Bahasa Inggris dalam situasi nyata.

##### Wawancara

Wawancara dilakukan kepada pegawai imigrasi dan pihak terkait untuk memperoleh informasi mengenai alur pelayanan, peran mahasiswa selama magang, serta penilaian terhadap kemampuan komunikasi mahasiswa dalam mendukung layanan publik.

##### Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian berupa foto kegiatan, catatan lapangan, serta dokumen pendukung lainnya yang berkaitan dengan pelaksanaan magang. Melalui ketiga teknik tersebut, data yang diperoleh diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai pelaksanaan kegiatan magang dan penerapan keterampilan komunikasi Bahasa Inggris mahasiswa dalam layanan publik keimigrasian.

#### Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi dianalisis secara sistematis untuk menggambarkan pelaksanaan kegiatan magang serta penerapan keterampilan komunikasi Bahasa Inggris mahasiswa dalam layanan publik keimigrasian. Proses analisis data dilakukan melalui beberapa tahap, yaitu; (1) Reduksi Data, yaitu proses memilih, menyederhanakan, dan memfokuskan data yang relevan dengan tujuan penelitian. (2) Penyajian Data, yaitu menyusun data dalam bentuk uraian deskriptif agar mudah dipahami. (3) Penarikan Kesimpulan, yaitu menginterpretasikan data untuk memperoleh gambaran mengenai hasil pelaksanaan magang serta dampaknya terhadap peningkatan keterampilan komunikasi dan sikap profesional mahasiswa. Melalui teknik analisis ini, diharapkan diperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai efektivitas kegiatan magang dalam mengembangkan kompetensi mahasiswa di bidang komunikasi Bahasa Inggris dalam konteks pelayanan publik.

## **Hasil & Pembahasan**

### **Hasil**

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat melalui program magang mahasiswa di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang dilaksanakan secara bertahap melalui sistem penempatan dan rotasi pada beberapa divisi. Pelaksanaan kegiatan ini memberikan pengalaman langsung kepada mahasiswa dalam menerapkan keterampilan komunikasi Bahasa Inggris dalam konteks pelayanan publik keimigrasian.

Selama kegiatan berlangsung, mahasiswa ditempatkan pada beberapa divisi, yaitu Kepegawaian, Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian (Tekinfokim), Izin Tinggal dan Status Keimigrasian (Intaltuskim), Lalu Lintas Keimigrasian (Lantaskim), serta Intelijen dan Penindakan Keimigrasian (Inteldakim). Setiap divisi memberikan pengalaman dan bentuk implementasi keterampilan komunikasi yang berbeda.

Pada Divisi Kepegawaian, mahasiswa melakukan observasi terhadap proses administrasi internal seperti pengelolaan surat dan dokumen. Keterampilan komunikasi

yang digunakan pada divisi ini cenderung bersifat tertulis dan berada pada tingkat rendah karena keterlibatan mahasiswa masih terbatas akibat adanya kerahasiaan data.

Pada Divisi Tekinfokim, mahasiswa terlibat dalam kegiatan penginputan dan pengarsipan data paspor. Kegiatan ini menuntut ketelitian serta kemampuan memahami istilah administratif, termasuk dalam Bahasa Inggris. Keterampilan komunikasi tertulis pada divisi ini tergolong tinggi karena mahasiswa aktif dalam pengelolaan data.

Selanjutnya, pada Divisi Intaltuskim, mahasiswa mulai berinteraksi langsung dengan warga negara asing (WNA). Mahasiswa membantu dalam pelayanan awal, seperti menanyakan keperluan pemohon, mencatat data, serta mendukung proses dokumentasi. Pada divisi ini, keterampilan komunikasi lisan dan tertulis digunakan secara optimal, sehingga tingkat implementasinya tergolong tinggi.

Pada Divisi Lantaskim, mahasiswa terlibat dalam pelayanan pengambilan paspor, termasuk layanan drive thru. Kegiatan ini melatih mahasiswa untuk berkomunikasi secara cepat, tepat, dan sopan dalam situasi pelayanan langsung. Tingkat implementasi keterampilan komunikasi pada divisi ini berada pada kategori sedang.

Sementara itu, pada Divisi Inteldakim, mahasiswa membantu kegiatan pendokumentasian dan pencatatan laporan pendukung. Keterampilan komunikasi yang digunakan lebih banyak bersifat tertulis dengan tingkat implementasi sedang.

Secara keseluruhan, hasil kegiatan menunjukkan bahwa keterampilan komunikasi Bahasa Inggris mahasiswa mengalami peningkatan, terutama dalam aspek komunikasi lisan saat berinteraksi dengan WNA. Selain itu, mahasiswa juga mengalami peningkatan dalam hal kepercayaan diri, kemampuan beradaptasi, serta pemahaman terhadap prosedur pelayanan publik keimigrasian.

Perbedaan tingkat implementasi keterampilan komunikasi pada setiap divisi menunjukkan bahwa lingkungan kerja dan jenis tugas sangat memengaruhi penggunaan Bahasa Inggris oleh mahasiswa. Divisi yang memiliki interaksi langsung dengan masyarakat, khususnya WNA, memberikan kontribusi terbesar dalam peningkatan keterampilan komunikasi mahasiswa.

### **Pembahasan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kegiatan magang memberikan kontribusi nyata terhadap pengembangan keterampilan komunikasi Bahasa Inggris mahasiswa, terutama melalui pengalaman langsung di lingkungan pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan konsep service learning yang menekankan pentingnya integrasi antara pembelajaran akademik dan praktik di lapangan. Perbedaan tingkat implementasi keterampilan komunikasi pada setiap divisi menunjukkan bahwa lingkungan kerja dan jenis tugas sangat memengaruhi penggunaan Bahasa Inggris oleh mahasiswa. Divisi yang memiliki interaksi langsung dengan masyarakat, khususnya WNA seperti Intaltuskim, memberikan ruang yang lebih luas bagi mahasiswa untuk mengembangkan keterampilan komunikasi secara aktif. Sebaliknya, divisi yang bersifat administratif seperti Kepegawaian dan Inteldakim cenderung membatasi penggunaan komunikasi lisan dalam Bahasa Inggris.

Peningkatan keterampilan komunikasi mahasiswa tidak hanya terlihat dari aspek kemampuan berbahasa, tetapi juga dari kepercayaan diri dalam berinteraksi lintas budaya. Mahasiswa yang awalnya merasa ragu dalam menggunakan Bahasa Inggris menunjukkan perkembangan menjadi lebih berani dan responsif dalam melayani WNA. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman langsung memiliki peran penting dalam membangun kompetensi komunikasi yang tidak dapat diperoleh hanya melalui pembelajaran di kelas. Selain itu, kegiatan magang juga berkontribusi terhadap pembentukan sikap profesional mahasiswa, seperti kedisiplinan, tanggung jawab, serta kemampuan beradaptasi dengan lingkungan kerja. Interaksi dengan pegawai dan masyarakat menuntut mahasiswa untuk memahami etika pelayanan publik, sehingga

---

terjadi pembelajaran yang bersifat holistik, tidak hanya pada aspek kognitif tetapi juga afektif dan sosial.

Namun demikian, terdapat beberapa kendala yang dihadapi selama pelaksanaan kegiatan, seperti keterbatasan penggunaan istilah teknis dalam Bahasa Inggris serta tingginya volume pemohon yang menyebabkan mahasiswa harus bekerja dengan cepat. Kendala ini menjadi tantangan sekaligus peluang bagi mahasiswa untuk terus meningkatkan kemampuan komunikasi dan ketahanan kerja di situasi nyata. Secara keseluruhan, kegiatan magang ini menunjukkan bahwa penerapan keterampilan komunikasi Bahasa Inggris dalam pelayanan publik keimigrasian dapat berjalan dengan baik dan memberikan dampak positif terhadap pengembangan kompetensi mahasiswa. Oleh karena itu, kegiatan serupa perlu terus dikembangkan dengan pembekalan yang lebih optimal agar mahasiswa dapat lebih siap menghadapi tuntutan dunia kerja.

### **Simpulan**

Pelaksanaan kegiatan magang mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang berjalan dengan baik dan memberikan kontribusi nyata terhadap pengembangan keterampilan komunikasi Bahasa Inggris dalam konteks pelayanan publik keimigrasian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan tingkat implementasi keterampilan komunikasi pada setiap divisi. Divisi yang memiliki interaksi langsung dengan warga negara asing, seperti Intaltuskim, menjadi bagian yang paling optimal dalam meningkatkan kemampuan komunikasi lisan mahasiswa. Sementara itu, divisi yang bersifat administratif cenderung lebih banyak mengembangkan keterampilan komunikasi tertulis dengan intensitas yang lebih rendah. Selain peningkatan kemampuan komunikasi, kegiatan magang juga berkontribusi terhadap pembentukan sikap profesional mahasiswa, seperti kepercayaan diri, tanggung jawab, kedisiplinan, serta kemampuan beradaptasi di lingkungan kerja. Dengan demikian, program magang sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat memiliki peran penting dalam menjembatani antara teori akademik dan praktik di lapangan. Oleh karena itu, diperlukan pembekalan yang lebih optimal serta penguatan peran mahasiswa agar manfaat kegiatan magang dapat terus ditingkatkan dan berkelanjutan.

### **Daftar Pustaka**

- Dwiyanto, A. (2018). Reformasi Birokrasi Dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 6(2), 87–98.
- Furco, A. (2010). The Community As A Resource For Learning: An Analysis Of Academic Service Learning In Higher Education. *Journal of Community Engagement and Scholarship*, 3(2), 5–16.
- Moleong, L. J. (2019). Metodologi Penelitian Kualitatif Dalam Kajian Sosial. *Jurnal Metodologi Penelitian Sosial*, 7(2), 45–56.
- Nazir, M. (2018). Pendekatan Kualitatif Dalam Penelitian Lapangan. *Jurnal Ilmu Pendidikan dan Sosial*, 6(1), 23–34.
- Sinambela, L. P. (2017). Reformasi Pelayanan Publik Dan Implikasinya Terhadap Kualitas Layanan. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(2), 89–101.
- Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Dan Pengembangannya Dalam Ilmu Sosial. *Jurnal Pendidikan dan Penelitian*, 12(1), 15–27.
- Widodo, J., & Nurhadi. (2020). Pelayanan Publik Berbasis Profesionalisme Aparatur Negara. *Jurnal Administrasi Publik dan Kebijakan*, 5(1), 55–66
-