

PELATIHAN BAHASA INGGRIS KOMUNIKATIF DENGAN PENDEKATAN *ENGLISH FOR SPECIFIC PURPOSES* BAGI STAF HUMAS RSUD MANGUSADA BADUNG

K. S. Indriani¹, Y. Qomariana², P. W. Savitri³, N. K. S. Rahayuni⁴

ABSTRAK

Kegiatan pelatihan ini bertujuan untuk mengidentifikasi ungkapan bahasa Inggris yang digunakan oleh staf humas RSUD Mangusada Badung dalam melayani pasien wisatawan asing serta untuk menganalisis dampak pendekatan *English for Specific Purposes* (ESP) dalam mengajar Bahasa Inggris untuk staf humas RSUD Mangusada Badung. RSUD Mangusada Badung adalah rumah sakit umum yang berlokasi di Kabupaten Badung. Staf RSUD Mangusada, terutama staf humas diharapkan dapat berkomunikasi dalam bahasa Inggris untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pasien wisatawan asing. Pelatihan bahasa Inggris diberikan pada enam belas staf humas RSUD Mangusada Badung dengan menerapkan pendekatan ESP. Dari pelatihan tersebut, ditemukan bahwa beberapa ekspresi yang biasanya digunakan oleh staf humas adalah ekspresi dalam percakapan telepon dan ekspresi dalam menangani keluhan. Ditemukan juga bahwa pendekatan ESP dapat meningkatkan kemampuan staf humas RSUD Mangusada Badung dalam menggunakan ungkapan-ungkapan tersebut.

Kata kunci : *English for Specific Purposes*, pengajaran bahasa Inggris, ungkapan bahasa Inggris.

ABSTRACT

This training is aimed to analyze English expressions used by public relation staffs of RSUD Mangusada Badung as well as to identify the result of English for Specific Purposes (ESP) approach in teaching English for public relation staffs of RSUD Mangusada Badung. RSUD Mangusada Badung is a general hospital located in Badung regency with the highest tourism activities in Bali Province. The RSUD Mangusada staffs, especially the public relation staffs are expected to be able to communicate in English to give the best service to the foreign patients. English training was conducted for the sixteen public relation staffs of RSUD Mangusada Badung by applying ESP approach. From the training, it was found that some expressions that usually used by the public relation staffs are expressions in telephone conversation and expressions in handling complaints. It was also found that the ESP approach could increase the ability of public relation staffs in using those expressions.

Keywords: English for Specific Purposes, English teaching, English expressions.

1. PENDAHULUAN

RSUD Mangusada Badung adalah rumah sakit milik pemerintah yang berada di Kabupaten Badung. RSUD Mangusada Badung memiliki frekuensi aktivitas pelayanan kesehatan bagi wisatawan asing yang cukup tinggi. Berdasarkan analisis situasi tersebut, kebutuhan akan kemampuan berbahasa Inggris bagi staf RSUD Mangusada Badung sangat tinggi, terlebih bagi staf humas (pendaftaran, pelayanan konsumen, operator telepon) yang merupakan garda terdepan

¹ Program Studi Sastra Inggris Fakultas Ilmu Budaya Universitas Udayana; kt.santi.indriani@unud.ac.id

² Program Studi Sastra Inggris Fakultas Ilmu Budaya Universitas Udayana; yqomariana@gmail.com

³ Program Studi Sastra Inggris Fakultas Ilmu Budaya Universitas Udayana; weddha_savitri@unud.ac.id

⁴ Program Studi Sastra Inggris Fakultas Ilmu Budaya Universitas Udayana; ketutsrirahayuni@gmail.com

pelayanan kesehatan di RSUD Mangusada Badung. Kebutuhan akan kemampuan berbahasa Inggris staf humas RSUD Mangusada Badung tidaklah sebanding dengan kemampuan berbahasa staf humas di rumah sakit tersebut. Dengan demikian, dibutuhkan pelatihan bahasa Inggris yang dapat meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris staf humas RSUD Mangusada Badung.

Pendekatan English for Specific Purposes (ESP) adalah pendekatan yang paling tepat digunakan dalam memberikan pelatihan bahasa Inggris bagi staf humas RSUD Mangusada Badung karena pendekatan ini berorientasi pada kebutuhan bahasa Inggris peserta. ESP adalah sebuah pendekatan, bukan sebuah produk. ESP bukan pula jenis bahasa atau metodologi tertentu. ESP adalah sebuah pendekatan dalam pembelajaran bahasa yang berdasarkan pada kebutuhan peserta belajar (Hutchinson dan Waters, 1991: 19).

2. METODE PELAKSANAAN

Staf humas RSUD Mangusada merupakan garda terdepan dalam pelayanan kesehatan, khususnya bagi wisatawan asing. Kemampuan berkomunikasi dalam bahasa Inggris sangat dibutuhkan mengingat cukup tingginya frekuensi pelayanan kesehatan yang diberikan kepada wisatawan asing. Pelatihan bahasa Inggris merupakan sebuah selosi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris staf humas RSUD Mangusada Badung. Melalui program pengabdian kepada masyarakat, Udayana Mengabdikan, penulis memberikan pelatihan bahasa Inggris bagi staf humas RSUD Mangusada Badung. Pelatihan dilaksanakan dua kali dalam seminggu selama tujuh kali pertemuan. Satu kali pertemuan berdurasi 90 menit. Peserta dalam pelatihan bahasa Inggris ini adalah 16 orang staf humas RSUD Mangusada Badung yang berasal dari divisi pendaftaran, pelayanan konsumen, dan operator telepon. Pendekatan yang digunakan dalam pelatihan bahasa Inggris kali ini adalah pendekatan ESP karena pendekatan ini berorientasi pada kebutuhan bahasa Inggris peserta pelatihan. Peserta diminta untuk menuliskan ungkapan-ungkapan yang dibutuhkan saat memberikan pelayanan, khususnya bagi wisatawan asing. Data ungkapan-ungkapan tersebut digunakan untuk mempersiapkan materi ajar dan rencana kegiatan belajar pada pertemuan-pertemuan selanjutnya. Tingkat keberhasilan pendekatan ESP dalam meningkatkan kemampuan bahasa Inggris staf humas RSUD Mangusada Badung juga diidentifikasi dengan melaksanakan pretest dan posttest. Pretest diadakan pada pertemuan pertama dan posttest diadakan pada pertemuan terakhir. Hasil pretest dan posttest dibandingkan untuk mengetahui peningkatan kemampuan bahasa Inggris staf RSUD Mangusada Badung.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelatihan bahasa Inggris bagi staf humas RSUD Mangusada Badung dilakukan dengan menggunakan pendekatan ESP. ESP adalah pendekatan pengajaran bahasa Inggris yang mengacu pada kebutuhan peserta belajar. Untuk menerapkan pendekatan ESP, diperlukan informasi mengenai kebutuhan bahasa Inggris peserta belajar. Data kebutuhan bahasa Inggris staf humas RSUD Mangusada Badung dapat dilihat pada pemaparan selanjutnya. Selain itu, hasil penerapan pendekatan ESP dalam pelatihan bahasa Inggris bagi staf humas RSUD Mangusada Badung juga dipaparkan di bawah ini.

3.1 Ungkapan Bahasa Inggris yang Sering Digunakan dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan bagi Wisatawan Asing di RSUD Mangusada Badung

Data ungkapan-ungkapan bahasa Inggris yang sering digunakan untuk memberikan pelayanan, khususnya bagi wisatawan asing dapat dikelompokkan menjadi dua kategori utama. Kategori pertama adalah ungkapan-ungkapan yang sering digunakan dalam percakapan telepon dan kategori kedua adalah ungkapan-ungkapan yang sering digunakan dalam menghadapi keluhan pasien. Ungkapan-ungkapan bahasa Inggris dari kedua kategori tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 3.1 Ungkapan yang Sering Digunakan pada Percakapan Telepon

Introducing yourself	<i>Good morning, Mangusada General Hospital. How may I help you?</i>
Asking who is on the telephone	<ul style="list-style-type: none"> • <i>May (Can) I ask who is calling, please?</i> • <i>Who's calling, please?</i>
Asking for someone	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Can I have extension 321? (extensions are internal numbers at a company)</i> • <i>Could I speak to...? (Can I - more informal / May I - more formal)</i>
Connecting someone	<ul style="list-style-type: none"> • <i>I'll put you through (put through - phrasal verb meaning 'connect')</i> • <i>Can you hold the line? Can you hold on a moment</i>
When someone is not available	<ul style="list-style-type: none"> • <i>I'm sorry, she's on another call.</i> • <i>I'm sorry, Mrs. Putu has left for the day.</i> • <i>I'm sorry, she's out of town at the moment.</i> • <i>Could (Can, May) I tell him who is calling?</i> • <i>Would you like to leave a message?</i>
Asking for repetition	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Could you repeat that, please?</i> • <i>Could you speak a little more slowly, please?</i> • <i>Would you mind spelling that for me please?</i>
Clarifying / confirming information	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Let me read that back to you.</i> • <i>Could you spell your last name for me?"</i>
Giving negative information	<ul style="list-style-type: none"> • <i>I'm afraid the line is busy at the moment</i> • <i>That line is engaged at the moment, could you call back later please?</i> • <i>I'm sorry, he's out of the office today</i>
Saying goodbye	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Thank you for calling</i> • <i>Have a good day</i> • <i>Goodbye</i>

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa ungkapan-ungkapan bahasa Inggris yang sering digunakan staf humas RSUD Mangusada Badung dalam melayani pasien, khususnya pasien wisatawan asing adalah ungkapan untuk memperkenalkan diri (*introducing yourself*), ungkapan untuk bertanya tentang identitas penelpon (*asking who is on the telephone*), meminta bantuan disambungkan dengan orang lain (*asking for someone*), menghubungkan ke orang lain (*connecting to someone*), menjelaskan saat seseorang tidak berada di tempat (*when someone is not available*), meminta untuk mengulang (*asking for repetition*), mengkonfirmasi ulang (*clarifying and confirming information*), memberi informasi negatif (*giving negative information*), dan mengucapkan selamat tinggal (*saying goodbye*).

Tabel 3.2 Ungkapan yang Sering Digunakan dalam Menghadapi Keluhan Pasien

Listening and emphasizing	<ul style="list-style-type: none"> • <i>I see your point / I understand.</i> • <i>I can appreciate that.</i> • <i>Thank you for pointing that out.</i>
Acknowledging their problem or showing we understand	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Uh-huh</i> • <i>Mhm</i> • <i>I understand...</i> • <i>Yes, I see...</i>
Getting the details of the problems and clarify	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Could you tell me a little more about why/how/what happened...?</i> • <i>Could you clarify what you mean when you say...?</i> • <i>Can you tell me exactly what happened...?</i>
Apologizing and accepting responsibility	<ul style="list-style-type: none"> • <i>I'm sorry for any inconvenience this may have caused.</i>

Nama-nama penulis

	<ul style="list-style-type: none">• <i>I'm / we're terribly sorry about that.</i>• <i>I'm terribly sorry. We will work to resolve the problem immediately.</i>• <i>I understand why you are upset/angry/frustrated. We are going to solve this as quickly as possible.</i>• <i>I'm really sorry. We're going to take care of it right away.</i>
Promising and taking action	<ul style="list-style-type: none">• <i>I'll let the doctor know how you feel, and let's see if we can find a solution.</i>• <i>I'm going to see how we can make this better for you.</i>• <i>Here are some compensation for any trouble we may have caused you.</i>• <i>Let me discuss this with my supervisor and get back to you later today with a solution.</i>
Delaying a complaint	<ul style="list-style-type: none">• <i>I suggest you leave it with us and we'll see what we can do</i>• <i>I'm afraid we can't help you at the moment.</i>• <i>Could you leave your contact number and address? We will contact you soon.</i>
Following up	<ul style="list-style-type: none">• <i>I just want to follow-up with you regarding [the problem]</i>• <i>Did everything work out ok with [the solution to the problem]? I just want to make sure you are satisfied.</i>• <i>Was the problem resolved successfully? Is there anything else we can help you with?</i>
Rejecting a complaint	<ul style="list-style-type: none">• <i>I'm afraid there is nothing we can do about it.</i>• <i>I'm afraid there isn't much we can do about it.</i>

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa ungkapan bahasa Inggris yang sering digunakan oleh staf humas RSUD Mangusada Badung dalam menghadapi keluhan pasien adalah saat mendengarkan dan menunjukkan rasa empati (*listening and showing empathy*), menunjukkan bahwa permasalahan telah dipahami (*acknowledging their problem or showing we understand*), menklarifikasi detail permasalahan (*getting the details of the problems and clarifying*), meminta maaf dan menyatakan akan bertanggung jawab (*apologizing and accepting responsibility*), berjanji dan akan mengambil tindakan (*promising and taking action*), menunda keluhan (*delaying complain*), memnindaklanjuti (*following up*), dan menolak keluhan (*rejecting complaint*).

3.2 Pengaruh Pendekatan *English for Specific Purposes* dalam Mengajar Bahasa Inggris bagi Staf Humas RSUD Mangusada Badung

ESP merupakan pendekatan yang dipilih untuk diterapkan dalam pelatihan bahasa Inggris bagi staf humas RSUD Mangusada Badung. Hal ini dilakukan karena ESP adalah pendekatan yang menyesuaikan dengan kebutuhan bahasa Inggris peserta pelatihan. Dengan demikian, materi yang dipelajari oleh peserta akan benar-benar bermanfaat bagi peserta dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya. Untuk mengukur hasil penerapan metode ESP pada pelatihan bahasa Inggris kali ini, penulis melakukan pretest dan posttest. Berdasarkan hasil penilaian pretest yang dibeikan pada peserta pelatihan bahasa Inggris, diketahui bahwa kemampuan memahami informasi yang didengar masih kurang. Hal ini dapat dilihat dari nilai tes mendengarkan yang masih kurang. Dari 10 pertanyaan yang diberikan, hanya 3 orang yang mampu menjawab 4 pertanyaan, sedangkan sisanya tidak mampu menjawab seluruh pertanyaan. Kemampuan menggunakan ungkapan-ungkapan dalam bahasa Inggris pun dapat dikategorikan sangat kurang. Hal ini ditunjukkan oleh masih banyaknya ditemukan kesalahan struktur kalimat dan kesalahan penggunaan kosa kata pada ungkapan yang ditulis. Berdasarkan hasil penilaian posttest pada peserta pelatihan, ditemukan peningkatan kemampuan bahasa Inggris yang sangat signifikan. Selain itu, penggunaan ungkapan-ungkapan bahasa Inggris yang sekiranya diperlukan dalam memberikan pelayanan terutama bagi pasien penutur bahasa Inggris menunjukkan peningkatan dari segi struktur bahasa dan kosa kata yang digunakan.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Pelatihan bahasa Inggris kali ini dilakukan dengan menerapkan pendekatan ESP. Pendekatan ini dipilih dalam pelatihan bahasa Inggris bagi staf humas RSUD Mangusada Badung karena pendekatan ini berorientasi pada kebutuhan bahasa Inggris peserta pelatihan. Adapun kebutuhan bahasa Inggris peserta pelatihan berkaitan dengan ungkapan-ungkapan bahasa Inggris yang sering digunakan ketika memberikan pelayanan bagi pasien wisatawan asing. Ungkapan-ungkapan tersebut dapat dikelompokkan menjadi dua kategori utama, yaitu ungkapan yang sering digunakan dalam percakapan telepon dan ungkapan dalam mengatasi keluhan pasien. Penerapan pendekatan ESP pada pelatihan bahasa Inggris bagi staf humas RSUD Mangusada Badung menunjukkan hasil yang sangat memuaskan. Berdasarkan perbandingan nilai pretest dan posttest yang dilakukan pada awal dan akhir kegiatan pelatihan, ditemukan bahwa kemampuan bahasa Inggris staf humas RSUD Mangusada Badung mengalami peningkatan yang sangat signifikan terutama dalam penggunaan ungkapan-ungkapan dalam bahasa Inggris. Peningkatan tersebut terjadi baik dari segi kepercayaan diri dalam berbicara, kemampuan mendengar, kemampuan berkomunikasi, pengucapan/pelafalan bahasa Inggris, serta kemampuan menulis dalam bahasa Inggris. Dengan demikian, penerapan pengajaran bahasa Inggris dengan pendekatan ESP akan sangat baik untuk dilakukan pada pelatihan-pelatihan selanjutnya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Pelatihan bahasa Inggris bagi staf humas RSUD Mangusada Badung dapat terlaksana atas dukungan dan kerjasama dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis hendak mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya pada Rektor Universitas Udayana beserta jajarannya, Ketua LPPM Universitas Udayana beserta jajarannya, Dekan Fakultas Ilmu Budaya beserta jajarannya, serta kolega Program Studi Sastra Inggris atas dukungan yang diberikan dalam kegiatan pelatihan bahasa Inggris ini. Selain itu, tak lupa penulis mengucapkan terimakasih pada RSUD Mangusada Badung, khususnya pada Direktur RS beserta jajarannya, Kepala Bagian Humas beserta staf, dan seluruh peserta pelatihan atas kesempatan yang telah diberikan untuk mengadakan kegiatan pelatihan bahasa Inggris ini. Kiranya kegiatan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

DAFTAR PUSTAKA

- Block, D. dan Cameron, D. 2002. *Globalization and Language Teaching*. The Great Britain: Routledge.
<https://bali.bps.go.id/dynamictable/2017/06/05/174/jumlah-hotel-bintang-di-bali-menurut-kabupaten-kota-dan-kelas-2000AA>.
- Hutchinson, T. dan Waters, A. 1991. *English for Specific Purposes: A Learning-Centered Approach*. Australia: Cambridge University Press