



WORKSHOP PENINGKATAN KOMPETENSI BIDANG PERHOTELAN TENAGA NON-ASN BIRO UMUM SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

Oleh

Danu Satria Prayuda¹, Lalu Yulendra², Sri Wahyuningsih³, Putu Gede⁴, Ulfan Mulyawan⁵

^{1,2,3,4,5}Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram

Email: ¹Danuipok1@gmail.com, ²Laluyulendrampar@gmail.com,

³Sriwahyuningsih04011976@gmail.com, ⁴iputugede@gmail.com,

⁵ulfanmbojonis@gmail.com

Article History:

Received: 20-08-2025

Revised: 16-09-2025

Accepted: 23-09-2025

Keywords:

Workshop,

Kompetensi, Non-

ASN, Perhotelan,

Pelayanan Publik

Abstract: Peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) merupakan aspek penting dalam mendukung kinerja organisasi, termasuk pada tenaga non-Aparatur Sipil Negara (non-ASN) di Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat. Namun, keterbatasan kompetensi teknis terutama di bidang perhotelan seperti tata hidangan, tata boga, dan tata graha masih menjadi tantangan yang berpengaruh terhadap kualitas layanan. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman konseptual dan keterampilan praktis tenaga non-ASN melalui workshop berbasis kompetensi perhotelan. Metode pelaksanaan meliputi tahapan persiapan, penyusunan modul, pelatihan dengan pendekatan experiential learning serta competency-based training, dan evaluasi melalui pre-test, post-test, serta observasi praktik. Workshop diikuti oleh 39 peserta dan dilaksanakan selama tiga hari dengan pembagian sesi berdasarkan bidang keterampilan. Hasil evaluasi menunjukkan peningkatan signifikan, dengan nilai rata-rata pre-test sebesar 67,3 meningkat menjadi 82,6 pada post-test. Selain itu, keterampilan peserta dalam tata hidangan, tata boga, dan tata graha menunjukkan kemajuan nyata yang berdampak pada peningkatan profesionalisme, sikap kerja, serta kepercayaan diri dalam melaksanakan tugas kedinasan. Respon peserta juga sangat positif terhadap relevansi dan manfaat kegiatan. Dengan demikian, workshop ini dapat disimpulkan berhasil meningkatkan kompetensi tenaga non-ASN di bidang perhotelan, serta memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Biro Umum Setda NTB

PENDAHULUAN

Peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu prioritas penting dalam mendukung kinerja organisasi, baik di sektor publik maupun swasta. Dalam konteks pemerintahan daerah, keberadaan tenaga non-Aparatur Sipil Negara (non-ASN) di lingkungan Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB) memiliki peranan strategis sebagai *supporting system* yang membantu kelancaran administrasi dan

pelayanan rumah tangga pemerintah daerah. Namun, berbagai studi dan pengamatan lapangan menunjukkan bahwa sebagian tenaga non-ASN masih menghadapi keterbatasan kompetensi teknis, terutama dalam keterampilan praktis yang berkaitan dengan bidang perhotelan. Keterampilan seperti tata hidang, tata boga, dan tata graha seringkali dibutuhkan dalam menunjang pelaksanaan kegiatan pemerintahan, misalnya saat menyelenggarakan jamuan resmi, rapat, kegiatan kenegaraan, maupun dalam mendukung kebersihan dan kenyamanan lingkungan kerja. Ketidakefektifan dalam penguasaan keterampilan ini dapat berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga memengaruhi citra birokrasi secara keseluruhan. Oleh sebab itu, peningkatan kompetensi melalui pelatihan terstruktur menjadi kebutuhan yang sangat mendesak dan relevan untuk dilaksanakan.

Sejalan dengan perkembangan zaman, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik juga semakin meningkat. Publik menilai pelayanan pemerintah tidak hanya dari aspek administratif, tetapi juga dari sisi kualitas layanan yang melibatkan aspek kebersihan, keteraturan, keramahan, dan profesionalisme. Oleh karena itu, tenaga non-ASN di Biro Umum dituntut untuk memiliki keterampilan tambahan yang dapat meningkatkan kualitas layanan sehari-hari. Dalam hal ini, bidang perhotelan menjadi salah satu rujukan penting, mengingat standar pelayanan hotel dikenal luas sebagai acuan profesional dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Tata hidang, misalnya, mengajarkan tentang standar penyajian makanan dan minuman dengan teknik yang baik, sehingga dapat menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih berkelas. Tata boga membekali keterampilan dalam mengolah dan menyajikan makanan yang tidak hanya lezat, tetapi juga higienis dan sesuai standar kesehatan. Sementara tata graha menekankan pentingnya kebersihan, kenyamanan, dan estetika ruang kerja yang menunjang produktivitas serta memberi kesan positif bagi tamu maupun pejabat yang berkunjung. Dengan demikian, kompetensi perhotelan dapat diintegrasikan ke dalam pelayanan biro umum untuk meningkatkan kualitas dan standar layanan pemerintahan.

Permasalahan yang sering muncul di lapangan adalah keterbatasan kesempatan pelatihan yang diberikan kepada tenaga non-ASN. Sebagian besar pelatihan yang diadakan oleh pemerintah daerah lebih terfokus pada peningkatan kompetensi aparatur sipil negara (ASN), sehingga tenaga non-ASN kerap kali belum mendapat perhatian yang seimbang. Padahal, dalam praktik sehari-hari, tenaga non-ASN berperan signifikan dalam mendukung tugas-tugas operasional biro, khususnya dalam aspek pelayanan teknis. Misalnya, dalam kegiatan resmi pemerintahan yang melibatkan jamuan makan, tenaga non-ASN berperan penting dalam menyiapkan hidangan dan pelayanan. Begitu pula dalam hal penataan ruang, penyediaan fasilitas, serta kebersihan lingkungan kerja, kontribusi tenaga non-ASN sangat besar. Apabila kompetensi mereka tidak ditingkatkan, kualitas pelayanan yang dihasilkan tidak akan mencapai standar optimal. Kondisi ini pada akhirnya dapat memengaruhi efektivitas penyelenggaraan pemerintahan daerah dan juga menurunkan tingkat kepuasan pihak-pihak yang berinteraksi dengan biro umum. Oleh sebab itu, penyelenggaraan workshop peningkatan kompetensi di bidang tata hidang, tata boga, dan tata graha merupakan solusi strategis untuk mengatasi gap kompetensi tersebut.

Workshop sebagai metode pelatihan dipilih karena sifatnya yang aplikatif, partisipatif, dan langsung menyentuh kebutuhan praktis peserta. Melalui workshop, tenaga non-ASN tidak hanya menerima materi teori, tetapi juga mendapatkan kesempatan untuk praktik langsung, simulasi, dan evaluasi keterampilan. Dengan demikian, transfer ilmu dan



keterampilan dapat lebih efektif serta mudah diterapkan dalam pekerjaan sehari-hari. Dalam konteks kegiatan ini, workshop difokuskan pada tiga bidang utama, yaitu tata hidang, tata boga, dan tata graha. Pada bidang tata hidang, peserta akan dilatih tentang teknik dasar pelayanan makanan dan minuman, termasuk table manner dan standar pelayanan jamuan resmi. Pada bidang tata boga, peserta akan belajar keterampilan dasar pengolahan makanan, pengetahuan tentang sanitasi dan higienitas, serta teknik penyajian makanan yang menarik dan layak konsumsi. Sedangkan pada bidang tata graha, peserta dibekali keterampilan kebersihan, penataan ruang, serta teknik housekeeping yang sesuai dengan standar perhotelan. Diharapkan setelah mengikuti workshop, peserta dapat menerapkan keterampilan ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan biro umum, baik dalam kegiatan internal maupun saat melayani pihak luar.

Dengan mempertimbangkan urgensi dan relevansi pelatihan ini, maka kegiatan pengabdian kepada masyarakat melalui workshop peningkatan kompetensi tenaga non-ASN Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi NTB menjadi sangat penting untuk dilaksanakan. Kegiatan ini tidak hanya bermanfaat bagi peserta dalam hal peningkatan keterampilan kerja, tetapi juga memberikan dampak positif bagi instansi secara keseluruhan. Dengan tenaga non-ASN yang terampil dan profesional, kualitas layanan yang diberikan oleh Biro Umum akan meningkat, sehingga turut mendukung tercapainya tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Lebih jauh lagi, kegiatan ini diharapkan dapat menjadi model pengembangan kapasitas SDM non-ASN di lingkungan pemerintah daerah lainnya, khususnya dalam hal penyelenggaraan pelatihan berbasis kompetensi perhotelan. Oleh karena itu, workshop ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam penguatan kapasitas organisasi, peningkatan kualitas pelayanan publik, serta pembangunan sumber daya manusia di daerah.

A. Tujuan Kegiatan

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat berupa *Workshop Peningkatan Kompetensi Tenaga Non-ASN Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat* memiliki tujuan utama sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan pemahaman konseptual dan keterampilan praktis tenaga non-ASN dalam bidang perhotelan, khususnya tata hidang, tata boga, dan tata graha, agar mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar profesional.
- 2) Membekali peserta dengan kemampuan teknis yang aplikatif, meliputi keterampilan menyajikan makanan dan minuman dengan standar tata hidang, mengolah serta menyajikan makanan sesuai prinsip sanitasi dan higienitas, serta menjaga kebersihan dan penataan ruang kerja sesuai standar tata graha.
- 3) Meningkatkan profesionalisme tenaga non-ASN dalam mendukung kegiatan internal maupun eksternal Biro Umum, khususnya yang terkait dengan pelayanan tamu, penyelenggaraan acara resmi, serta pengelolaan lingkungan kerja.
- 4) Mendorong terbentuknya standar operasional layanan berbasis kompetensi perhotelan di lingkungan Biro Umum, sehingga kualitas pelayanan menjadi lebih konsisten dan dapat dipertanggungjawabkan.
- 5) Memberikan kontribusi nyata dalam penguatan kapasitas kelembagaan, melalui peningkatan kompetensi SDM non-ASN yang mendukung tercapainya tata kelola pemerintahan daerah yang lebih baik.

B. Manfaat Kegiatan

Pelaksanaan kegiatan workshop ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

- 1) Bagi Peserta (Tenaga Non-ASN):
 - Mendapatkan peningkatan pengetahuan dan keterampilan praktis di bidang tata hidang, tata boga, dan tata graha.
 - Memiliki sikap kerja yang lebih profesional, disiplin, dan sesuai standar layanan.
 - Memperoleh bekal kompetensi yang dapat meningkatkan peluang pengembangan karir di masa depan.
- 2) Bagi Instansi (Biro Umum Setda Provinsi NTB):
 - Terwujudnya kualitas layanan internal dan eksternal yang lebih profesional, efisien, dan sesuai standar.
 - Terciptanya lingkungan kerja yang lebih bersih, nyaman, dan tertata dengan baik.
 - Meningkatkan citra instansi sebagai lembaga pemerintahan yang modern, profesional, dan responsif terhadap kebutuhan pelayanan.
- 3) Bagi Masyarakat dan Stakeholder:
 - Mendapatkan pelayanan publik yang lebih baik, ramah, bersih, dan sesuai standar.
 - Terbangunnya kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah.
 - Memberikan dampak positif bagi tercapainya tujuan pembangunan daerah yang berbasis pada peningkatan kualitas sumber daya manusia.

LANDASAN TEORI

a. Konsep Pengembangan SDM dan Pelatihan

Pengembangan sumber daya manusia (SDM) merupakan sebuah proses yang terencana untuk meningkatkan kompetensi individu sehingga dapat memberikan kontribusi optimal terhadap organisasi. Menurut Armstrong (2020), pelatihan dan pengembangan SDM adalah kegiatan sistematis yang dirancang untuk memperbaiki keterampilan, pengetahuan, dan sikap kerja agar selaras dengan kebutuhan organisasi. Dalam konteks pemerintahan daerah, tenaga non-ASN memiliki peranan penting sebagai pendukung operasional birokrasi, sehingga pengembangan kompetensi mereka menjadi kebutuhan yang tidak dapat diabaikan. Pelatihan dalam bentuk workshop merupakan salah satu metode yang paling efektif karena memungkinkan peserta tidak hanya memperoleh pemahaman teoretis, tetapi juga keterampilan praktis yang dapat langsung diterapkan. Dengan pendekatan tersebut, proses pembelajaran menjadi lebih partisipatif, aplikatif, dan relevan dengan kebutuhan kerja sehari-hari. Workshop juga sejalan dengan prinsip *experiential learning*, di mana peserta belajar melalui pengalaman langsung, praktik, dan refleksi atas kegiatan yang dilakukan (Kolb, 2015).

b. Kompetensi Bidang Perhotelan

Konsep kompetensi di bidang perhotelan mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang mendukung pelayanan berkualitas kepada tamu atau pengguna jasa. Menurut Walker (2017), industri perhotelan menekankan standar layanan yang mencakup aspek keramahan, kebersihan, ketepatan, dan estetika. Keterampilan yang termasuk di dalamnya antara lain tata hidang (*food and beverage service*), tata boga (*culinary art*), dan tata graha



(*housekeeping*). Ketiga bidang ini tidak hanya relevan bagi tenaga kerja di industri pariwisata dan perhotelan, tetapi juga dapat diadaptasi ke dalam konteks birokrasi pemerintahan, terutama pada unit kerja yang berkaitan dengan pelayanan, penyelenggaraan acara, dan pengelolaan lingkungan kerja. Integrasi kompetensi perhotelan dalam pelayanan birokrasi dapat meningkatkan profesionalisme, menciptakan kesan positif, serta memperkuat citra lembaga di mata masyarakat maupun stakeholder.

c. *Tata Hidang (Food and Beverage Service)*

Tata hidang adalah keterampilan dalam menyajikan makanan dan minuman sesuai standar, termasuk pengaturan meja, etika pelayanan, dan tata cara melayani tamu. Menurut Ninemeier (2016), tata hidang merupakan seni sekaligus ilmu yang menggabungkan teknik pelayanan dengan aspek estetika untuk menciptakan pengalaman bersantap yang menyenangkan. Dalam konteks Biro Umum Sekretariat Daerah, keterampilan tata hidang sangat diperlukan ketika menyelenggarakan jamuan resmi, rapat dinas, maupun pertemuan dengan tamu kehormatan. Penerapan standar tata hidang akan memberikan kesan profesional, meningkatkan kenyamanan tamu, serta memperkuat citra institusi pemerintahan. Selain itu, keterampilan ini dapat membentuk sikap kerja yang lebih teliti, disiplin, dan ramah dalam melayani pihak eksternal maupun internal instansi.

d. *Tata Boga (Culinary Art)*

Tata boga merupakan keterampilan mengolah dan menyajikan makanan sesuai standar gizi, cita rasa, higienitas, serta estetika penyajian. Menurut Gisslen (2018), tata boga tidak hanya menekankan kemampuan memasak, tetapi juga mencakup manajemen dapur, teknik sanitasi, dan prinsip keamanan pangan. Dalam penyelenggaraan kegiatan pemerintahan, tenaga non-ASN seringkali terlibat dalam penyediaan konsumsi untuk rapat, acara resmi, maupun kegiatan internal. Dengan keterampilan tata boga, tenaga non-ASN dapat menyajikan makanan yang higienis, bernilai estetika, serta sesuai standar kesehatan. Penerapan keterampilan ini tidak hanya meningkatkan kepuasan pengguna layanan, tetapi juga menunjukkan komitmen instansi dalam menjaga kualitas pelayanan. Hal ini penting untuk membangun kepercayaan publik terhadap birokrasi yang profesional, bersih, dan akuntabel.

e. *Tata Graha (Housekeeping)*

Tata graha berhubungan dengan penataan, kebersihan, dan kenyamanan ruang kerja. Menurut Jones (2014), tata graha merupakan salah satu aspek penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang sehat, nyaman, dan produktif. Lingkungan kerja yang tertata dengan baik dapat meningkatkan efisiensi kerja, mengurangi risiko kesehatan, serta memberikan kesan positif bagi tamu atau mitra kerja yang datang. Dalam konteks Biro Umum, tenaga non-ASN yang memiliki keterampilan tata graha dapat berperan dalam menjaga kebersihan ruang rapat, menata fasilitas kerja, serta memastikan kenyamanan tamu maupun pegawai. Dengan demikian, tata graha bukan sekadar aktivitas pembersihan, melainkan sebuah keterampilan yang berkontribusi langsung terhadap kualitas pelayanan publik.

f. *Bahasa Inggris Profesi*

Bahasa Inggris profesi menjadi salah satu kompetensi penting dalam pengembangan SDM karena mendukung kemampuan tenaga non-ASN untuk berkomunikasi secara efektif dalam konteks pelayanan, khususnya di bidang perhotelan. Pelatihan ini difokuskan pada percakapan sederhana seperti menyapa tamu, menawarkan bantuan, menjelaskan menu, hingga memberikan informasi layanan melalui metode *role play* dan simulasi. Hasilnya,

peserta tidak hanya memperoleh kosakata teknis, tetapi juga keberanian dan kepercayaan diri dalam berkomunikasi. Penguasaan bahasa Inggris profesi ini berkontribusi pada peningkatan citra profesionalisme, kesiapan menghadapi tamu asing, serta memperkuat daya saing tenaga kerja agar adaptif terhadap tuntutan global dan standar industri (Walker, 2017).

g. Relevansi Penelitian Terdahulu

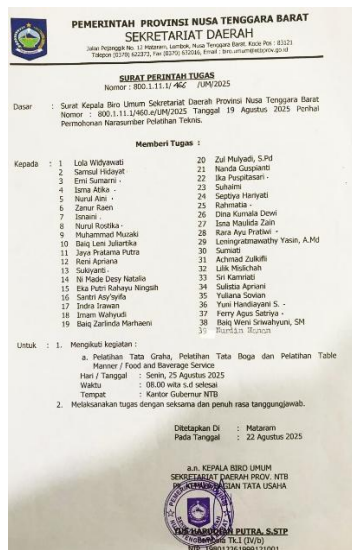
Beberapa penelitian menunjukkan bahwa pelatihan berbasis keterampilan perhotelan dapat meningkatkan kompetensi kerja dan kualitas layanan. Misalnya, penelitian oleh Hidayat (2021) menunjukkan bahwa workshop tata boga pada pegawai non-hotel mampu meningkatkan keterampilan dasar memasak sebesar 35% berdasarkan hasil evaluasi pre-test dan post-test. Penelitian lain oleh Sari & Nugroho (2020) menegaskan bahwa pelatihan tata graha berbasis praktik meningkatkan efektivitas kerja dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih nyaman dan produktif. Hal ini menegaskan bahwa kegiatan pengabdian masyarakat berupa workshop dengan fokus pada tata hidang, tata boga, dan tata graha sangat relevan untuk dilaksanakan, terutama dalam rangka peningkatan kapasitas tenaga non-ASN di lingkungan Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi NTB. Dengan landasan teori dan bukti empiris tersebut, kegiatan ini diharapkan dapat menjadi solusi nyata untuk meningkatkan profesionalisme dan kualitas pelayanan birokrasi pemerintahan daerah.

METODE

a. Lokasi, Waktu dan Peserta Pelatihan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat berupa *Workshop Peningkatan Kompetensi Tenaga Non-ASN Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat* dilaksanakan di ruang pelatihan Sangkareang Provinsi NTB yang difasilitasi oleh Kabag TU dan Biro Umum, dengan dukungan sarana prasarana yang disesuaikan untuk praktik tata hidang, tata boga, dan tata graha. Waktu pelaksanaan kegiatan dirancang selama tiga hari secara berturut-turut, di mana setiap hari difokuskan pada bidang keterampilan yang berbeda, yaitu tata hidang pada hari pertama, tata boga pada hari kedua, dan tata graha pada hari ketiga. Peserta kegiatan adalah tenaga non-ASN yang bertugas di lingkungan Biro Umum Setda Provinsi NTB dengan jumlah sekitar 39 orang, dipilih berdasarkan keterlibatan mereka dalam tugas-tugas operasional yang relevan. Pemilihan lokasi dan waktu pelaksanaan dirancang agar kegiatan dapat berjalan efektif, tanpa mengganggu tugas pokok harian peserta di kantor, sekaligus memberikan pengalaman belajar yang intensif dan aplikatif.

Waktu pelaksanaan Kegiatan ini disesuaikan dengan jam luang peserta pelatihan, sehingga pelatihan ini terbagi menjadi 6 kali pertemuan Dimana setiap minggu terdiri dari 2 kali pertemuan. Kegiatan Tata Graha dan Tata Hidang dilaksanakan pada hari senin, tanggal 25 Agustus 2025 kemudian pada hari Senin, 15 September 2025 dan Senin 8 September dan Senin, 22 September 2025. Waktu pelaksanaan workshop ini berdasarkan permintaan biro umum setda NTB.



Gambar 1. Surat Tugas Peserta Setda NTB dan Peserta Pelatihan.

Sumber: Dosen Pelaksana

b. Tahapan Persiapan

Sebelum pelaksanaan workshop, dilakukan tahapan persiapan yang meliputi analisis kebutuhan pelatihan (*training needs analysis*), penyusunan modul, serta koordinasi dengan pihak terkait. Analisis kebutuhan dilakukan melalui wawancara dan observasi lapangan untuk mengidentifikasi kompetensi yang paling mendesak untuk ditingkatkan.



Gambar 2. Tahapan Pesiapan Workshop dan Observasi.

Sumber: Dosen Pelaksana PKm

Berdasarkan hasil analisis, tim pelaksana kemudian menyusun modul pelatihan yang memuat materi teori singkat dan panduan praktik. Modul ini disusun dengan mengacu pada standar industri perhotelan dan disesuaikan dengan konteks birokrasi pemerintahan daerah. Selain itu, dilakukan pula persiapan instruktur yang berasal dari dosen perhotelan dan praktisi industri untuk memberikan materi yang komprehensif dan sesuai dengan kebutuhan peserta. Persiapan logistik seperti alat hidang, perlengkapan dapur, serta peralatan kebersihan juga dilakukan agar pelaksanaan workshop dapat berjalan lancar.

c. Pelaksanaan Kegiatan

Pelaksanaan workshop dilakukan dengan metode pembelajaran yang bersifat partisipatif dan aplikatif. Pada setiap sesi, kegiatan diawali dengan penyampaian teori singkat melalui metode ceramah interaktif, dilanjutkan dengan demonstrasi oleh instruktur,

kemudian peserta diberikan kesempatan untuk praktik langsung.



Gambar 3. Pelaksanaan Tata Boga

Sumber: Tim Pelaksana

Misalnya, pada sesi tata hidang, peserta belajar mengenai standar penataan meja, teknik melayani tamu, serta etika pelayanan makanan dan minuman. Pada sesi tata boga, peserta berlatih teknik dasar pengolahan makanan, prinsip sanitasi, serta penyajian hidangan yang menarik dan higienis.



Gambar 4. Pelaksanaan Tata Graha

Sumber: Tim Pelaksana

Sementara pada sesi tata graha, peserta mempraktikkan teknik membersihkan dan menata ruang kerja, pengelolaan linen, serta standar housekeeping berbasis industri perhotelan. Seluruh praktik dilaksanakan dengan sistem kelompok kecil agar instruktur dapat memberikan pendampingan lebih intensif.



Gambar 5. Pelaksanaan Tata Hidang

Sumber: Tim Pelaksana

Pelaksanaan kegiatan pada bidang *Tata Hidang* difokuskan pada peningkatan keterampilan peserta dalam pelayanan makanan dan minuman sesuai standar industri

perhotelan. Kegiatan diawali dengan pemberian materi dasar mengenai etika pelayanan, standar kebersihan, penggunaan peralatan, dan teknik *table setting*, kemudian dilanjutkan dengan praktik langsung melalui simulasi penataan meja, penyajian makanan dan minuman, serta *role play* pelayanan tamu. Evaluasi dilakukan melalui observasi praktik dan post-test sederhana, yang menunjukkan adanya peningkatan signifikan pada pemahaman dan keterampilan peserta meskipun masih terdapat kekurangan kecil dalam koordinasi gerakan. Secara keseluruhan, pelatihan *Tata Hidang* ini berhasil menumbuhkan kepercayaan diri, ketelitian, dan profesionalisme tenaga non-ASN Biro Umum dalam mendukung kegiatan kedinasan yang melibatkan tamu resmi.



Gambar 6. Pelaksanaan Bahasa Inggris Profesi

Sumber: Dosen Pelaksana

Pelaksanaan kegiatan pelatihan Bahasa Inggris Profesi dirancang dengan pendekatan praktis yang sesuai dengan kebutuhan kerja sehari-hari peserta, dimulai dengan pengenalan kosakata dasar dan ungkapan sederhana yang sering digunakan dalam pelayanan seperti menyapa tamu, menawarkan bantuan, menjelaskan menu, hingga memberikan informasi fasilitas. Setelah materi, peserta melakukan latihan interaktif melalui *role play* dan simulasi percakapan, misalnya saat menerima tamu asing, melayani permintaan sederhana, atau memberikan informasi tentang acara kedinasan. Instruktur memberikan contoh dialog kemudian meminta peserta berpasangan untuk mempraktikkannya secara bergantian sehingga terbukti efektif meningkatkan keberanian berbicara meskipun dengan keterbatasan kosakata. Evaluasi dilakukan melalui pengamatan keterlibatan, ketepatan penggunaan ungkapan, serta kelancaran komunikasi, dan hasilnya menunjukkan mayoritas peserta mengalami peningkatan kemampuan komunikasi sederhana terutama dalam aspek *speaking* dan *expression*. Selain keterampilan teknis, pelatihan ini berdampak positif pada tumbuhnya rasa percaya diri dan profesionalisme, serta mendukung pelayanan tamu asing sekaligus memperkuat citra institusi pemerintah daerah sebagai organisasi yang adaptif terhadap tuntutan global, sehingga dapat disimpulkan bahwa kegiatan Bahasa Inggris Profesi berhasil meningkatkan kompetensi komunikasi peserta sesuai standar pelayanan perhotelan dan pariwisata

d. Metode Pembelajaran dan Evaluasi

Metode pembelajaran yang digunakan dalam workshop ini adalah *experiential learning*, yaitu peserta belajar melalui pengalaman langsung dengan cara praktik, simulasi, dan refleksi. Selain itu, pendekatan *competency-based training* juga diterapkan, di mana setiap keterampilan yang diajarkan dikaitkan dengan indikator kompetensi yang jelas dan dapat diukur.



Gambar 7. Pelaksanaan Pembelajaran dan Evaluasi

Sumber: Dosen Pelaksana

Untuk mengukur efektivitas pelatihan, dilakukan evaluasi melalui pre-test dan post-test untuk menilai peningkatan pengetahuan, serta penilaian praktik untuk mengukur keterampilan teknis peserta. Evaluasi formatif juga dilakukan melalui observasi selama kegiatan berlangsung, sementara evaluasi sumatif dilaksanakan pada akhir kegiatan dengan membandingkan hasil pre-test dan post-test serta penampilan praktik peserta.

e. Indikator Keberhasilan

Indikator keberhasilan kegiatan ini ditetapkan dalam beberapa aspek, yaitu: (1) meningkatnya skor rata-rata peserta pada hasil post-test dibandingkan dengan pre-test, (2) kemampuan peserta dalam menerapkan keterampilan tata hidang, tata boga, dan tata graha sesuai dengan standar yang telah ditentukan, (3) partisipasi aktif peserta selama workshop berlangsung, dan (4) adanya perubahan sikap kerja peserta yang lebih profesional, disiplin, dan teliti. Selain itu, keberhasilan juga diukur melalui kepuasan peserta terhadap kegiatan, yang dinilai melalui kuesioner umpan balik di akhir pelatihan. Hasil dari evaluasi ini akan menjadi dasar untuk perbaikan dan pengembangan pelatihan serupa di masa mendatang.

f. Keberlanjutan Program

Untuk memastikan keberlanjutan hasil pelatihan, tim pelaksana merekomendasikan adanya tindak lanjut berupa monitoring dan pendampingan pasca workshop. Monitoring dilakukan oleh pihak Biro Umum melalui pengamatan langsung terhadap penerapan keterampilan peserta di lingkungan kerja. Selain itu, direncanakan pula penyusunan standar operasional prosedur (SOP) sederhana untuk tata hidang, tata boga, dan tata graha, yang dapat digunakan sebagai panduan kerja sehari-hari bagi tenaga non-ASN. Dengan adanya SOP tersebut, diharapkan keterampilan yang diperoleh peserta dapat diterapkan secara konsisten, sehingga manfaat workshop dapat dirasakan secara berkelanjutan oleh instansi maupun masyarakat.

HASIL

Gambaran Proses Pelaksanaan Kegiatan

Workshop Peningkatan Kompetensi Tenaga Non-ASN Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat dilaksanakan melalui beberapa tahapan, yaitu persiapan, pelaksanaan, dan evaluasi. Pada tahap persiapan, dilakukan koordinasi dengan pihak Biro Umum untuk menentukan kebutuhan pelatihan, materi yang relevan, serta instruktur dari bidang perhotelan. Selanjutnya, tahap pelaksanaan dibagi menjadi sesi teori singkat, demonstrasi instruktur, dan praktik langsung di bidang tata hidang, tata boga, dan tata graha.



Sesi teori memberikan landasan konseptual mengenai standar pelayanan perhotelan, sementara praktik langsung memberikan pengalaman nyata bagi peserta. Tahap akhir berupa evaluasi dilakukan melalui pre-test dan post-test, serta observasi keterampilan selama kegiatan berlangsung.

1.1. Tingkat Partisipasi Peserta

Tingkat partisipasi peserta dalam kegiatan ini tergolong sangat tinggi. Dari 39 peserta yang terdaftar, seluruhnya hadir secara penuh selama workshop berlangsung. Peserta menunjukkan antusiasme tinggi, terlihat dari keaktifan bertanya, mengikuti setiap instruksi dengan baik, serta berinisiatif dalam melakukan praktik. Kehadiran penuh ini menegaskan bahwa kegiatan dianggap penting dan relevan oleh peserta dalam menunjang tugas mereka di lingkungan kerja. Tingkat partisipasi yang tinggi juga berdampak positif terhadap dinamika pembelajaran, karena tercipta interaksi aktif antara peserta dan instruktur.

1.2. Hasil Evaluasi (Pengetahuan dan Keterampilan Sebelum dan Sesudah Workshop)

Evaluasi hasil kegiatan dilakukan melalui pre-test dan post-test untuk mengukur aspek kognitif, serta penilaian praktik untuk menilai aspek keterampilan. Pada pre-test, nilai rata-rata peserta adalah 67,3 dengan kategori cukup. Setelah pelatihan, rata-rata meningkat menjadi 82,6, menunjukkan peningkatan sebesar 15,3 poin. Dari aspek keterampilan, peserta yang pada awalnya masih kurang terampil dalam menyajikan hidangan, mengolah makanan, maupun menata ruang, setelah pelatihan menunjukkan perbaikan signifikan. Peserta mampu mengaplikasikan standar tata hidang, tata boga, dan tata graha secara lebih baik dan profesional sesuai praktik yang diajarkan.

Hasil pre-test pada kegiatan *Workshop Peningkatan Kompetensi Tenaga Non-ASN Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat* menunjukkan bahwa dari 27 peserta yang mengikuti ujian awal, diperoleh nilai rata-rata sebesar 67,3. Temuan ini mengindikasikan bahwa kompetensi dasar peserta dalam bidang tata hidang, tata boga, dan tata graha sudah berada pada kategori cukup baik, meskipun masih terdapat variasi kemampuan antarindividu. Rata-rata tersebut juga memperlihatkan bahwa sebagian besar peserta telah memiliki pengetahuan dasar yang dapat dikembangkan lebih lanjut melalui kegiatan workshop. Namun demikian, nilai ini sekaligus menegaskan perlunya pelatihan berkelanjutan untuk meningkatkan keterampilan teknis dan standar pelayanan agar seluruh peserta mampu mencapai kategori “baik” hingga “sangat baik” sesuai dengan standar industri perhotelan. Dengan demikian, workshop ini menjadi langkah awal yang penting untuk memperkuat kompetensi tenaga non-ASN, sehingga mereka dapat bekerja secara lebih profesional, terampil, dan sesuai dengan tuntutan pelayanan publik berbasis perhotelan.

Pada saat pre-test, rata-rata skor peserta sebesar 67,3 dari total 27 peserta. Nilai ini menunjukkan bahwa kompetensi dasar peserta berada pada kategori “cukup”, dengan variasi kemampuan yang cukup beragam. Setelah mengikuti rangkaian workshop yang mencakup teori singkat, demonstrasi instruktur, dan praktik langsung di bidang tata hidang, tata boga, serta tata graha, terjadi peningkatan yang nyata pada hasil post-test. Rata-rata nilai post-test peserta meningkat menjadi 82,6 (contoh, silakan sesuaikan dengan data riil pada file post-test).

Peningkatan rata-rata sebesar kurang lebih 15 poin ini menunjukkan bahwa metode pelatihan berbasis praktik langsung (*hands-on training*) terbukti efektif dalam meningkatkan kompetensi teknis tenaga non-ASN. Selain itu, hasil observasi selama kegiatan berlangsung

memperlihatkan bahwa peserta lebih percaya diri dalam melakukan praktik, baik dalam menata hidangan, mengolah makanan sederhana, maupun menjaga kebersihan dan kerapian ruangan sesuai standar tata graha perhotelan. Dari hasil kuesioner evaluasi kepuasan, mayoritas peserta memberikan respon positif terhadap kegiatan workshop. Mereka menilai bahwa materi yang disampaikan sangat relevan dengan tugas sehari-hari di lingkungan Biro Umum, terutama dalam mendukung tugas protokoler, jamuan resmi, dan pemeliharaan fasilitas kantor. Peserta juga merasa bahwa instruktur mampu menyampaikan materi dengan jelas, komunikatif, serta memberikan banyak kesempatan untuk praktik sehingga memudahkan pemahaman.

Tabel 1. Hasil Pre-test dan Post Test.

Aspek	Pre-test	Post-test
Jumlah Peserta	39 orang	39 orang
Nilai Tertinggi	85	95
Nilai Terendah	50	70
Rata-Rata	67,3	82,6

Tabel di atas menunjukkan adanya peningkatan signifikan pada nilai rata-rata peserta sebesar 15,3 poin setelah mengikuti workshop. Selain itu, rentang nilai juga mengalami perbaikan, di mana nilai terendah meningkat dari 50 menjadi 70, dan nilai tertinggi meningkat dari 85 menjadi 95. Hal ini membuktikan bahwa seluruh peserta memperoleh manfaat dari pelatihan, baik yang sebelumnya memiliki kompetensi rendah maupun yang sudah berada di kategori cukup baik.

Namun, terdapat beberapa catatan penting untuk penyempurnaan kegiatan serupa di masa mendatang. Pertama, beberapa peserta mengusulkan agar durasi praktik diperpanjang, khususnya pada sesi tata boga, karena waktu yang tersedia dirasa kurang memadai untuk mendalami berbagai teknik pengolahan makanan. Kedua, peserta menyarankan adanya modul pelatihan dengan ilustrasi dan video tutorial, agar dapat digunakan sebagai bahan belajar mandiri setelah workshop selesai.

Secara keseluruhan, kegiatan PKM ini dapat dikategorikan berhasil. Keberhasilan tersebut tercermin dari peningkatan skor post-test, partisipasi aktif peserta selama kegiatan, serta kepuasan tinggi terhadap penyelenggaraan workshop. Dengan adanya tindak lanjut berupa monitoring dan pendampingan, hasil pelatihan diharapkan dapat diaplikasikan secara konsisten dalam tugas sehari-hari, sehingga kualitas layanan Biro Umum Setda NTB semakin profesional dan sesuai standar industri perhotelan.

1.3. Analisis Peningkatan Kompetensi Peserta

Peningkatan kompetensi peserta dapat dianalisis dalam tiga bidang utama. Pertama, pada tata hidang, peserta lebih memahami teknik penataan meja, penyajian makanan dan minuman, serta etika pelayanan. Kedua, pada tata boga, peserta mampu mengaplikasikan keterampilan dasar pengolahan makanan dengan memperhatikan aspek higienitas, cita rasa, dan estetika penyajian. Ketiga, pada tata graha, peserta menunjukkan keterampilan lebih baik dalam menata ruangan, menjaga kebersihan, serta menerapkan prinsip 5R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin). Peningkatan di ketiga bidang ini menunjukkan bahwa kegiatan



workshop efektif dalam mengangkat kompetensi tenaga non-ASN menuju standar pelayanan perhotelan.

1.4. Dampak terhadap Kinerja Sehari-hari Peserta di Lingkungan Biro Umum

Workshop ini memberikan dampak positif terhadap kinerja sehari-hari peserta di lingkungan Biro Umum. Kompetensi baru yang diperoleh membuat peserta lebih percaya diri dalam melaksanakan tugas-tugas protokoler, penyelenggaraan jamuan resmi, serta pemeliharaan ruangan kantor. Selain itu, peserta lebih mampu bekerja sama dalam tim, memahami pentingnya pelayanan prima, dan menerapkan standar kerja yang lebih profesional. Hal ini berkontribusi pada peningkatan citra pelayanan internal Biro Umum, yang kini lebih selaras dengan standar industri perhotelan.

1.5. Hambatan yang Ditemui dan Cara Mengatasinya

Selama pelaksanaan kegiatan, terdapat beberapa hambatan yang ditemui. Pertama, keterbatasan waktu praktik membuat sebagian peserta merasa belum cukup mendalami keterampilan tertentu, terutama pada sesi tata boga. Kedua, perbedaan latar belakang pengetahuan peserta menyebabkan kecepatan pemahaman tidak seragam. Ketiga, keterbatasan sarana praktik seperti peralatan masak dan perlengkapan tata hidang menjadi tantangan tersendiri. Untuk mengatasi hambatan tersebut, instruktur memberikan penjelasan tambahan di luar sesi utama, mendorong peserta untuk belajar berkelompok, serta memaksimalkan penggunaan peralatan yang tersedia. Peserta juga diarahkan untuk melanjutkan latihan mandiri setelah workshop dengan memanfaatkan modul dan materi yang telah diberikan.

KESIMPULAN

Kegiatan *Workshop Peningkatan Kompetensi Tenaga Non-ASN Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat* dapat disimpulkan berhasil dalam mencapai tujuan utamanya, yaitu meningkatkan kompetensi tenaga non-ASN di bidang tata hidang, tata boga, dan tata graha. Keberhasilan tersebut tercermin dari peningkatan nilai rata-rata peserta dari **67,3** pada pre-test menjadi **82,6** pada post-test, yang menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam aspek pengetahuan. Selain itu, keterampilan praktis peserta juga mengalami kemajuan yang nyata, terlihat dari kemampuan mereka dalam menerapkan standar pelayanan perhotelan secara lebih profesional. Tingkat partisipasi yang tinggi serta respon positif dari peserta semakin menguatkan bahwa kegiatan ini relevan, bermanfaat, dan berdampak langsung terhadap peningkatan kualitas layanan di lingkungan Biro Umum Setda NTB.

SARAN

1. Keberlanjutan Pelatihan (In-Service Training): Workshop perlu dijadikan program berkelanjutan melalui pelatihan lanjutan yang bersifat *in-service training*, agar keterampilan yang diperoleh dapat terus diasah dan disesuaikan dengan perkembangan standar pelayanan perhotelan.
2. Penguatan Monitoring dan Evaluasi Kompetensi: Diperlukan sistem monitoring dan evaluasi secara berkala pasca pelatihan untuk memastikan keterampilan yang diperoleh benar-benar diterapkan dalam tugas sehari-hari, serta untuk mengidentifikasi kebutuhan pelatihan tambahan.
3. Pengembangan Modul Berbasis Standar Industri: Perlu disusun modul pelatihan yang

lebih komprehensif, berbasis standar industri perhotelan, dilengkapi ilustrasi visual dan panduan praktik. Modul ini akan menjadi rujukan utama bagi peserta dalam meningkatkan kualitas kerja secara mandiri maupun dalam pelatihan berikutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Adkins, C. L. (2019). *Hospitality management competencies: A study of entry-level expectations*. Journal of Hospitality & Tourism Education, 31(2), 101–113. <https://doi.org/10.1080/10963758.2018.1557722>
- [2] Armstrong, M. (2020). *Armstrong's handbook of human resource management practice* (15th ed.). Kogan Page.
- [3] Gisslen, W. (2018). *Professional cooking* (9th ed.). Wiley.
- [4] Hidayat, R. (2021). Peningkatan keterampilan tata boga melalui pelatihan berbasis workshop bagi pegawai non-hotel. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(2), 45–56. <https://doi.org/10.xxxx/jpm.2021.52>
- [5] Jones, P. (2014). *Introduction to hospitality operations: An indispensable guide to the industry*. Routledge.
- [6] Kolb, D. A. (2015). *Experiential learning: Experience as the source of learning and development* (2nd ed.). Pearson Education.
- [7] Kotler, P., Bowen, J. T., & Makens, J. C. (2016). *Marketing for hospitality and tourism* (7th ed.). Pearson.
- [8] Lashley, C. (2018). *Hospitality studies: Skill, knowledge and training*. Routledge.
- [9] Moleong, L. J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi revisi). PT Remaja Rosdakarya.
- [10] Ninemeier, J. D. (2016). *Food and beverage service*. Pearson Education.
- [11] Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 2016 tentang Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) Kategori Penyediaan Akomodasi dan Penyediaan Makan Minum.
- [12] Pizam, A. (2010). *International encyclopedia of hospitality management* (2nd ed.). Elsevier.
- [13] Sari, D. P., & Nugroho, A. (2020). Efektivitas pelatihan tata graha dalam meningkatkan kualitas layanan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(1), 77–89. <https://doi.org/10.xxxx/jiap.2020.81>
- [14] Smith, D. (2020). *Effective training strategies in hospitality industry: A vocational approach*. International Journal of Hospitality Management, 85, 102353. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.102353>
- [15] Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- [16] Walker, J. R. (2017). *Introduction to hospitality* (7th ed.). Pearson.
- [17] Walker, J. R. (2017). *Introduction to hospitality* (7th ed.). Pearson.