



**PENINGKATAN KUALITAS KELOMPOK SADAR WISATA MELALUI PEMBINAAN
PELAYANAN PRIMA**

**THE IMPROVEMENT OF QUALITY OF TOURISM AWARE GROUP THROUGH PRIMA
SERVICE DEVELOPMENT**

¹Gilang Ramadhan, ²Moch. Agus Syadad Saefullah, ³Ridwan Iskandar

^{1,2,3}Politeknik Pariwisata NHI Bandung

¹gir@stp-bandung.ac.id, ²agussyadad5@gmail.com, ³rii@stp-bandung.ac.id

Masuk : 4 Juni 2023

Penerimaan : 16 Juni 2023

Publikasi : 28 Juni 2023

ABSTRAK

Potensi desa dapat digali dan dikembangkan melalui kemampuan Pokdarwis, sehingga keberadaan Pokdarwis perlu berkualitas agar dapat menjalankan fungsi dan perannya secara maksimal dengan harapan tujuan pariwisata dapat tercapai. Pokdarwis yang berkualitas adalah Pokdarwis yang memiliki Sumber Daya Manusia yang mumpuni dan berkompeten dalam bidang manajemen dan kepariwisataan. Peningkatan kualitas Pokdarwis dapat diupayakan melalui pembinaan anggota Pokdarwis. Pelayanan Prima merupakan aspek yang diperlukan agar wisatawan dapat merasa puas dan berkelanjutan untuk mengunjungi objek wisata. Tujuan dari kegiatan ini adalah memberikan pembinaan pelayanan prima guna meningkatkan kompetensi anggota Pokdarwis Desa Neglasari. Metode yang digunakan dalam kegiatan ini terdiri dari lima tahapan diantaranya, tahap survey lokasi dan observasi, tahap perizinan, tahap pengembangan materi, tahap kegiatan pembinaan dan tahap evaluasi kegiatan. Dari hasil kegiatan ini didapatkan hasil 88% anggota Pokdarwis merasa puas pada kegiatan pembinaan ini, sebesar 88% peserta pelatihan memahami konsep pelayanan prima pada objek wisata dan 100% peserta memahami mengenai standar operasional prosedur pelayanan prima pada objek wisata.

Kata Kunci : Kualitas Pokdarwis; Pelayanan Prima; Pembinaan.

ABSTRACT

Village potential can be explored and developed through Pokdarwis capabilities, so that the presence of Pokdarwis needs to be of high quality so that it can carry out its functions and roles to the fullest in the hope that tourism goals can be achieved. Quality Pokdarwis are Pokdarwis who have qualified and competent Human Resources in the field of management and tourism. Increasing the quality of Pokdarwis can be pursued through coaching. Excellent service is a necessary aspect so that tourists can feel satisfied and sustainable to visit tourist attractions. The purpose of this activity is to provide excellent service development in order to improve the competence of Neglasari Village Pokdarwis members. The method used in this activity consists of five steps including, the location survey and observation, the licensing, the material development, the coaching activity and the activity evaluation. From the results of this activity, it was found that 88% of Pokdarwis members were satisfied with this coaching activity, 88% of the training participants understood the concept of excellent service at tourist objects and 100% of participants understood the standard operating procedures for excellent service at tourist objects.

Keywords : Coaching; Pokdarwis Quality; Service Excellent.

A. PENDAHULUAN

Kelompok Sadar Wisata (POKDARWIS) menjadi garda terdepan dalam pengembangan pariwisata daerah sehingga berbagai kegiatan dalam rangka peningkatan kualitas Pokdarwis perlu menjadi salah satu prioritas. Pokdarwis sebagai aktor utama dalam pengembangan pariwisata melalui gerakan sadar wisata. Gerakan sadar wisata merupakan konsep yang melibatkan partisipasi berbagai pihak dalam mendorong iklim yang kondusif bagi perkembangan pariwisata. Potensi desa dapat digali dan dikembangkan melalui kemampuan Pokdarwis, sehingga keberadaan Pokdarwis perlu berkualitas agar dapat menjalankan fungsi dan perannya secara maksimal dengan harapan tujuan pariwisata dapat tercapai. Theofilus (2013) dalam hasil penelitiannya menjelaskan bahwa terdapat peningkatan jumlah wisatawan sejak Pokdarwis dibentuk di Desa Wisata Tembi Kabupaten Bantul. Hal ini menunjukkan bahwa Pokdarwis terbukti berpengaruh signifikan dalam meningkatkan kualitas program atraksi desa dan memunculkan *sense of belonging* masyarakat lokal terhadap kemajuan pariwisata di desanya.

Pokdarwis yang berkualitas akan menciptakan pariwisata yang berkualitas, sehingga akar rumput yang perlu dibuat berkualitas adalah Pokdarwisnya. Pokdarwis yang berkualitas adalah Pokdarwis yang memiliki Sumber Daya Manusia yang mumpuni dan berkompeten dalam bidang manajemen dan kepariwisataan. Eko Suseno dalam Yandip provinsi Jateng (2019) menyatakan terdapat 7 tantangan yang dihadapi oleh Pokdarwis pada umumnya, yaitu: 1) belum adanya pemahaman yang utuh mengenai Pokdarwis; 2) kelembagaan Pokdarwis belum terorganisir dengan baik; 3) pengemasan produk dan paket wisata kurang kreatif dan menarik; 4) belum optimalnya peran stakeholder; 5) pola manajemen partisipasi masyarakat belum optimal dikembangkan; 6) kapasitas dan kompetensi SDM kurang memadai; 7) penetapan target pasar dan program pemasaran yang belum terarah. Sehingga perlu adanya sinergi antara berbagai pihak diantaranya adalah pemerintah pusat, daerah, dunia usaha dan masyarakat dalam menjawab tantangan tersebut.

Peningkatan kualitas Pokdarwis dapat diupayakan melalui pembinaan anggota-anggota Pokdarwis. Pembinaan ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman dan pengetahuan Pokdarwis terhadap posisi, peran dan kedudukannya dalam konteks pembangunan kepariwisataan di daerah. Lebih jauhnya lagi dengan adanya pembinaan dapat meningkatkan kapasitas dan peran aktif Pokdarwis dalam mengembangkan potensi wisata yang ada di daerah secara inovatif dalam mewujudkan sadar wisata dan Sapta Pesona.

Pembinaan merupakan hal yang umum digunakan untuk meningkatkan pengetahuan, sikap, kecakapan di bidang Pendidikan, ekonomi, sosial, kemasyarakatan dan lainnya (Indermawan dan Jenab, 2020). Menurut Mathis (2002) pembinaan adalah suatu proses dimana orang-orang mencapai kemampuan tertentu untuk membantu mencapai tujuan organisasi. Menurut Handoko (2014) prosedur pembinaan yang efektif dapat digambarkan melalui lima Langkah pokok yang berurutan, diantaranya adalah: 1) Mengumpulkan informasi, 2) Mengidentifikasi Masalah, 3) Menganalisis masalah, 4) Mencari dan menetapkan alternatif pemecahan masalah, 5) Melaksanakan upaya pemecahan masalah. Mangunhardjana (1991) untuk melakukan pembinaan ada beberapa pendekatan yang harus diperhatikan oleh seorang pembina, antara lain:

1. Pendekatan informative (*informative approach*), yaitu cara menjalankan program dengan menyampaikan informasi kepada peserta didik. Peserta

didik dalam pendekatan ini dianggap belum tahu dan tidak punya pengalaman.

2. Pendekatan partisipatif (*participative approach*), dimana dalam pendekatan ini peserta didik dimanfaatkan sehingga lebih ke situasi belajar bersama.
3. Pendekatan eksperiansial (*experieniel approach*), dalam pendekatan ini menempatkan bahwa peserta didik langsung terlibat di dalam pembinaan, ini disebut sebagai belajar yang sejati, karena pengalaman pribadi dan langsung terlibat dalam situasi tersebut.

Kunci dari kegiatan pariwisata adalah promosi, merencanakan strategi bagaimana caranya orang memiliki keinginan untuk datang ke tempat wisata tersebut dan berkeinginan untuk mendatangi lagi tempat wisata tersebut, artinya kedatangannya ini berkelanjutan dan bisa memberikan kesan yang baik, menyenangkan, tidak mudah untuk dilupakan dan memuaskan. Hal ini dapat diketahui melalui pelayanan prima yang diberikan oleh pengelola objek wisata kepada wisatawan.

Pelayanan merupakan kegiatan yang dapat diidentifikasi, serta bersifat sebagai media penghubung antara satu pihak dengan pihak lain dengan maksud dan tujuan tertentu. Sedangkan pelayanan prima diartikan sebagai pemberian pelayanan terbaik atau pelayanan berkualitas. Pelayanan terbaik merupakan upaya maksimal yang dapat diusahakan oleh para pengelola wisata untuk mewujudkan pengalaman berwisata yang memuaskan bagi para wisatawan. Dalam bisnis pariwisata, pelayanan haruslah menjadi dasar dan motivasi utama dari usaha yang dijalankan. Semangat melayani dengan mengutamakan kebutuhan pelanggan harus dimiliki oleh seluruh jajaran staf tanpa terkecuali, baik itu top manajer maupun staf operasional, sesuai porsi dan uraian tugas masing-masing (Hary Hermawan, 2018).

Hary Hermawan (2018) menjelaskan bahwa dalam upaya mewujudkan pelayanan prima di destinasi wisata dapat dibangun dan diterapkan dengan 5 dimensi pelayanan prima, yaitu:

1. Reabilitas, adalah kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan sesuai yang telah dijanjikan kepada pelanggan
2. Responsif, yaitu kesadaran atau keinginan untuk bertindak cepat dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan tepat waktu
3. Kepastian atau jaminan, adalah pengetahuan dan kesopansantunan serta kepercayaan diri pegawai.
4. Empati, memberikan perhatian individu kepada tamu secara khusus, seperti memberikan perlindungan, usaha untuk mengerti keinginan, kebutuhan dan perasaan tamu
5. Nyata, pelayanan prima akan terwujud jika didukung oleh sarana dan prasarana yang berwujud nyata.

Desa Neglasari Kabupaten Garut Provinsi Jawa Barat merupakan salah satu desa wisata yang masih harus terus meningkatkan kualitas Pokdarwisnya. Dari hasil kegiatan penelitian dan observasi tim sebelumnya, menunjukkan bahwa anggota Pokdarwis Desa Neglasari mayoritas belum memiliki pengetahuan manajemen dan kepariwisataan yang mumpuni dan hal ini menjadi kendala dalam pengelolaan objek wisata yang menjadi potensi desa dibidang wisata sehingga dibutuhkan pembinaan dari pihak terkait terutama pihak akademisi untuk dapat meningkatkan kualitas Pokdarwis.

Kegiatan pembinaan pelayanan prima yang diberikan kepada para anggota Pokdarwis di Desa Neglasari diharapkan dapat memberikan manfaat praktis diantaranya: (1) mampu memberikan pemahaman bagi para peserta dalam

menciptakan pelayanan prima bagi wisatawan sehingga dapat memberikan dampak positif bagi pengembangan objek wisata Desa Neglasari, (2) memberikan sumbangsih khasanah keilmuan bagi pihak akademisi dan instansi terkait mengenai evaluasi program pelatihan pelayanan prima pada masyarakat di desa wisata

B. METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini berupa kegiatan pembinaan selama 3 hari selama tanggal 21-23 Juni 2023, bertempat di Desa Neglasari Kecamatan Cisompet Kabupaten Garut Provinsi Jawa Barat. Sasaran kegiatan pengabdian pada masyarakat ini adalah anggota yang tergabung di dalam Pokdarwis Desa Neglasari sebanyak 25 orang.

Proses dan prosedur penyelenggaraan pelatihan terdiri dari 5 tahap diantaranya:

1. Tahap Survey Lokasi dan Observasi

Tahap ini dilakukan dalam upaya mengetahui keadaan dan potensi desa yang dapat dikembangkan serta melihat dan menganalisis permasalahan yang ada terutama pada sumber daya manusianya.

2. Tahap Perizinan

Sebagai syarat formal dalam kegiatan pengabdian berupa pelatihan ini, perizinan dilakukan pada beberapa instansi terkait terutama Kantor Desa Neglasari.

3. Tahap Pengembangan Materi Pembinaan

Tahap ini bertujuan untuk membuat sebuah panduan dalam kegiatan pembinaan bagi pemateri dan peserta. Materi terkait pelayanan prima disusun agar mempermudah peserta memahami hal-hal utama dalam pelayanan prima pada objek wisata.

4. Tahap Kegiatan Pembinaan Pelayanan Prima

Tahap ini menjadi tahapan inti yaitu tahap pelaksanaan kegiatan pembinaan. Diawali dengan tahap penyampaian materi pelayanan prima oleh pemateri dari hasil identifikasi kebutuhan pengelola objek wisata di Desa Neglasari. Setelah pemaparan materi, agar lebih dapat dipahami oleh peserta dilaksanakan sesi tanya jawab dan diskusi dengan peserta. Kemudian untuk mempertajam hasil paparan materi pelatihan dilakukan simulasi langsung berupa teknik pelayanan agar peserta dapat mempraktikkan secara langsung bentuk pelayanan yang baik bagi wisatawan di objek wisata.

5. Tahap Evaluasi Kegiatan

Tahapan ini merupakan tahap akhir dimana tahapan ini memberikan pertanyaan langsung kepada peserta pelatihan agar pemateri mendapatkan umpan balik dari materi yang telah disampaikannya. Umpan balik ini mengukur apakah kegiatan pembinaan ini sudah memberikan pengaruh atau tidak terhadap wawasan para peserta. Selain itu kuesioner juga digunakan untuk mengetahui kesimpulan yang tergambar dalam diagram grafik statistik sebagai persentasi hasil pembinaan yang sudah diberikan. Hasil kuesioner ini sebagai bahan evaluasi terhadap penyelenggaraan kegiatan pembinaan

C. HASIL ATAU PEMBAHASAN

1. Gambaran Desa Neglasari

Desa Neglasari merupakan salah satu desa yang berada di kecamatan Cisompet Kabupaten Garut Provinsi Jawa Barat. Desa Neglasari memiliki perbatasan sebelah utara dengan desa Cihurip, sebelah selatan dengan desa Sindangsari,

sebelah timur dengan desa Jatisari dan sebelah barat dengan desa Margamulya. Desa Neglasari memiliki luas wilayah dengan total 1.430,00 Ha, terdiri dari luas tanah sawah seluas 409,00 Ha, luas tanah kering 215,00 Ha, luas tanah basah 30,00 Ha, luas tanah perkebunan 706,00 Ha, luas fasilitas umum 55,00 Ha dan luas tanah hutan 15,00 Ha. Luas tanah perkebunan paling luas diantara tanah lainnya.

Kepemilikan luas tanah pertanian dimiliki oleh 602 keluarga. Jenis tanaman pangan didominasi oleh padi sawah yang dapat menghasilkan 22,50 ton/Ha. Sedangkan untuk lahan perkebunan menghasilkan tanaman pohon pisang, kelapa, kopi, cengkeh dan teh. Selain potensi lahan perkebunan dan pertanian, Desa Neglasari juga memiliki jenis populasi ternak seperti sapi, domba, bebek dan kerbau. Jumlah peternak domba paling banyak diantara yang lain yaitu 625 orang.

Menurut data profil desa sampai dengan tahun 2019 desa Neglasari dihuni oleh 6.538 orang dengan jumlah laki-laki sebanyak 3.345 orang, jumlah perempuan 3193 orang. Jumlah kepala keluarga sebanyak 2179 KK dan kepadatan penduduk berkisar 326.900,00 per KM. Mata pencaharian pokok didominasi oleh petani dengan jumlah 869 orang, disusul dengan buruh tani sebanyak 733 orang. Mata pencaharian pokok masyarakat desa neglasari lainnya seperti PNS dan karyawan perusahaan swasta.

Potensi alam yang dimiliki Desa Neglasari salah satunya adalah Curug Jagapati. Curug ini masih terjaga keasriannya, Curug Jagapati adalah air terjun yang tidak turun dari tebing, melainkan turun di lintasan air yang cukup Panjang melalui celah antara kedua tebing. Sumber air curug ini berasal dari aliran sungai Cilimbing yang berasal dari Gunung Limbung. Curug Japagapati memiliki 4 tingkat yang saling menyambung sampai ke bawah. 4 tingkat curug membentuk tangga alami yang berbentuk zigzag sehingga manambah keuinikan curug ini. Tepat di bawah air terjun terdapat kolam yang dapat digunakan untuk berenang.

2. Tahap Observasi dan Perizinan

Kegiatan ini diawali dengan kegiatan observasi terkait dengan potensi-potensi desa dan hal-hal yang dibutuhkan oleh Pokdarwis dalam upaya pengembangan objek wisata di Desa Neglasari.



Gambar 1 Kegiatan Observasi dan Perizinan

Dari hasil observasi lapangan dan diskusi dengan Pokdarwis didapat informasi terkait hal yang dibutuhkan oleh Pokdarwis guna peningkatan kualitas anggota Pokdarwis juga dalam upaya pengembangan objek wisata yang ada di Desa Neglasari. Dari hasil kegiatan observasi ini disepakati bahwa pembinaan

pelayanan prima akan dilaksanakan. Kegiatan ini pun disertai dengan proses perizinan kepada instansi terkait.

3. Tahap Pengembangan Materi Pembinaan

Setelah izin didapat dari Desa dalam hal ini adalah kepala Desa Neglasari, selanjutnya adalah kegiatan pengembangan materi pembinaan. Pada kegiatan ini disusun modul agar materi pembinaan yang disampaikan terstruktur dan mudah dipahami oleh para peserta. Adapun ruang lingkup materi yang diberikan pada peserta selama 3 hari kegiatan pelatihan diantaranya adalah:

- a. Pengertian Pelayanan Prima
- b. Kunci Dasar Pelayanan Prima
- c. Atribut pada Kualitas Pelayanan
- d. Membangun Kualitas Pelayanan
- e. Kegunaan Pelayanan Prima
- f. Standar Operasional Prosedur Pelayanan Prima Bagi Pengelola Objek Wisata

4. Tahap Kegiatan Pembinaan

Setelah modul disiapkan kegiatan inti yakni pembinaan pelayanan prima kepada Pokdarwis Desa Neglasari dilaksanakan. Kegiatan pembinaan ini diikuti oleh 25 anggota Pokdarwis Desa Neglasari. Kegiatan diawali dengan pemaparan materi oleh tim dan para peserta diberi modul yang telah disusun.



Gambar 2 Pemaparan Materi Pelayanan Prima

Anggota Pokdarwis mendapatkan pemaparan materi disertai dengan diskusi interaktif. Agar anggota lebih memahami bagaimana penerapan pelayanan prima kepada wisatawan, maka diadakan *role playing* untuk mempraktikkan konsep pelayanan prima oleh anggota Pokdarwis. Disamping itu, para peserta membutuhkan arahan dan bimbingan terkait penyusunan Standar Operasional Prosedur pelayanan prima bagi pengelola objek wisata dengan tujuan untuk memberikan kepuasan bagi wisatawan. Melihat kebutuhan para peserta, kegiatan pelatihan dilanjutkan dengan kegiatan simulasi penerapan pelayanan prima kepada wisatawan dengan dibuatkan kelompok-kelompok yang terdiri dari kelompok pengelola objek wisata dan kelompok wisatawan. Masing-masing kelompok melakukan perannya masing-masing.



Gambar 3 Simulasi Pelayanan Prima

Dalam kegiatan simulasi ini peserta mempraktikkan bagaimana menyambut wisatawan dengan sopan dan ramah, menjelaskan keunikan dari objek wisata dan menyampaikan informasi terkait objek wisata lainnya yang dapat wisatawan kunjungi. Dari hasil diskusi didapat informasi bahwa Pokdarwis Desa Neglasari belum memiliki Standar Operasional Pelayanan Prima, sehingga setelah kegiatan simulasi para peserta juga dibimbing dalam pembuatan SOP Pelayanan Prima bagi pengelola objek wisata dan didapatkan hasil sebagai berikut:

- a. Menyambut tamu dengan ramah dan sopan
- b. Memberikan penjelasan umum tentang objek wisata
- c. Memandu wisatawan apabila diperlukan
- d. Menyampaikan kepada wisatawan untuk terlibat menjaga kebersihan dan keamanan objek wisata
- e. Menyampaikan informasi area tempat ibadah, toilet, tempat istirahat dan tempat oleh-oleh atau *souvenir*
- f. Meminta saran dan komentar terkait objek wisata
- g. Mengucapkan terima kasih, semoga mereka bisa berkunjung kembali dilain kesempatan.

5. Tahap Evaluasi Kegiatan

Tahap akhir pada kegiatan ini adalah tahap evaluasi. Pada tahap ini pemateri memberikan beberapa pertanyaan kepada peserta untuk mendapatkan umpan balik dari materi yang telah disampaikan. Dari hasil pengajuan pertanyaan kepada peserta, peserta dapat menjawab dengan baik.



Gambar 4 Kegiatan Akhir Pelatihan

Setelah kegiatan ini dilakukan, kuesioner diberikan kepada peserta untuk mengukur bagaimana pemahaman peserta terhadap pelayanan prima. Kuesioner dibagikan kepada 25 peserta pembinaan dan didapat hasil sebagai berikut:

Tabel 1 Distribusi Pernyataan Kuesioner

No	Pernyataan Kuesioner	Jumlah	
		Frekuensi	%
1	Kegiatan pembinaan ini benar-benar dibutuhkan oleh pengelola Objek Wisata di Desa Neglasari		
	a. Sangat Setuju	<u>21</u>	<u>84%</u>
	b. Setuju	<u>4</u>	<u>16%</u>
	c. Netral	<u>0</u>	<u>0</u>
	d. Tidak Setuju	<u>0</u>	<u>0</u>
	e. Sangat Tidak Setuju	<u>0</u>	<u>0</u>
2	Saya merasa puas dengan kegiatan pembinaan ini		
	a. Sangat Setuju	<u>22</u>	<u>88%</u>
	b. Setuju	<u>3</u>	<u>12%</u>
	c. Netral	<u>0</u>	<u>0</u>
	d. Tidak Setuju	<u>0</u>	<u>0</u>
	e. Sangat Tidak Setuju	<u>0</u>	<u>0</u>
3	Kegiatan ini akan memberikan dampak positif terhadap pengembangan objek wisata di Desa Neglasari		
	a. Sangat Setuju	<u>24</u>	<u>96%</u>
	b. Setuju	<u>1</u>	<u>4%</u>
	c. Netral	<u>0</u>	<u>0</u>
	d. Tidak Setuju	<u>0</u>	<u>0</u>
	e. Sangat Tidak Setuju	<u>0</u>	<u>0</u>
4	Materi Pelayanan Prima sangat tepat diberikan pada kegiatan pembinaan ini dalam rangka peningkatan kualitas pengelola objek wisata di Desa Neglasari		
	a. Sangat Setuju	<u>20</u>	<u>80%</u>
	b. Setuju	<u>3</u>	<u>12%</u>
	c. Netral	<u>2</u>	<u>8%</u>
	d. Tidak Setuju	<u>0</u>	<u>0</u>
	e. Sangat Tidak Setuju	<u>0</u>	<u>0</u>
5	Metode yang digunakan oleh pemateri/instruktur sangat tepat		
	a. Sangat Setuju	<u>23</u>	<u>92%</u>
	b. Setuju	<u>2</u>	<u>8%</u>
	c. Netral	<u>0</u>	<u>0</u>
	d. Tidak Setuju	<u>0</u>	<u>0</u>
	e. Sangat Tidak Setuju	<u>0</u>	<u>0</u>
6	Pemateri/Instruktur menyampaikan materi sesuai dengan kompetensinya		
	a. Sangat Setuju	<u>24</u>	<u>96%</u>
	b. Setuju	<u>1</u>	<u>4%</u>
	c. Netral	<u>0</u>	<u>0</u>
	d. Tidak Setuju	<u>0</u>	<u>0</u>
	e. Sangat Tidak Setuju	<u>0</u>	<u>0</u>
7	Saya memahami konsep pelayanan prima pada objek wisata		
	a. Sangat Setuju	<u>22</u>	<u>88%</u>
	b. Setuju	<u>3</u>	<u>12%</u>
	c. Netral	<u>0</u>	<u>0</u>
	d. Tidak Setuju	<u>0</u>	<u>0</u>
	e. Sangat Tidak Setuju	<u>0</u>	<u>0</u>
8	Saya memahami Standar Operasional Prosedur dari pelayanan prima pada objek wisata		
	a. Sangat Setuju	<u>25</u>	<u>100%</u>
	b. Setuju	<u>0</u>	<u>0</u>
	c. Netral	<u>0</u>	<u>0</u>
	d. Tidak Setuju	<u>0</u>	<u>0</u>
	e. Sangat Tidak Setuju	<u>0</u>	<u>0</u>

9	Kegiatan pembinaan ini akan meningkatkan kompetensi para pengelola objek wisata di Desa Neglasari		
	a. Sangat Setuju	<u>22</u>	<u>88%</u>
	b. Setuju	<u>3</u>	<u>12%</u>
	c. Netral	<u>0</u>	<u>0</u>
	d. Tidak Setuju	<u>0</u>	<u>0</u>
	e. Sangat Tidak Setuju	<u>0</u>	<u>0</u>
10	Penerapan Pelayanan Prima akan meningkatkan kepuasan dari wisatawan		
	a. Sangat Setuju	<u>23</u>	<u>92%</u>
	b. Setuju	<u>2</u>	<u>8%</u>
	c. Netral	<u>0</u>	<u>0</u>
	d. Tidak Setuju	<u>0</u>	<u>0</u>
	e. Sangat Tidak Setuju	<u>0</u>	<u>0</u>

Dari hasil tabel 1 di atas didapat informasi bahwa Pokdarwis sangat setuju kegiatan pembinaan ini benar-benar dibutuhkan, hal ini ditunjukkan pada item pernyataan pertama diperoleh persentase sebesar 84% atau sejumlah 21 orang yang menjawab sangat setuju. Dalam item pernyataan kedua diperoleh informasi bahwa mayoritas anggota Pokdarwis merasa puas pada kegiatan pembinaan ini, hal ini ditunjukkan dengan perolehan persentase sebesar 88% atau sejumlah 22 orang yang menjawab sangat setuju. Dalam item pernyataan ketiga diperoleh informasi bahwa anggota Pokdarwis sangat setuju kegiatan pembinaan ini akan memberikan dampak positif terhadap pengembangan objek wisata di Desa Neglasari, hal ini ditunjukkan dengan perolehan persentase sebanyak 96% atau sebanyak 24 orang yang menjawab sangat setuju. Dalam item pernyataan keempat diperoleh informasi bahwa mayoritas anggota Pokdarwis merasa materi pelayanan prima sangat tepat diberikan pada kegiatan pembinaan ini dalam rangka peningkatan kualitas pengelola objek wisata di Desa Neglasari, hal ini ditunjukkan dengan perolehan persentase sebanyak 80% atau sejumlah 20 orang yang menjawab sangat setuju.

Pada item pernyataan kelima diperoleh informasi bahwa mayoritas anggota Pokdarwis sangat setuju metode yang digunakan oleh pemateri/instruktur sangat tepat pada kegiatan pembinaan ini, hal ini ditunjukkan dengan perolehan persentase sebesar 92% atau sejumlah 23 orang yang menjawab sangat setuju. Dalam item pernyataan keenam diperoleh informasi bahwa mayoritas anggota Pokdarwis sangat setuju pemateri/instruktur menyampaikan materi sesuai dengan kompetensinya, hal ini ditunjukkan dengan perolehan persentase sebesar 96% atau sejumlah 24 orang yang menjawab sangat setuju. Dalam item pernyataan ketujuh diperoleh informasi bahwa setelah kegiatan pembinaan ini mayoritas anggota Pokdarwis memahami konsep pelayanan prima pada objek wisata, hal ini ditunjukkan dengan perolehan persentase sebesar 88% atau sejumlah 22 orang yang menjawab sangat setuju.

Dalam item pernyataan kedelapan diperoleh informasi bahwa mayoritas anggota Pokdarwis memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) dari pelayanan prima pada objek wisata, hal ini ditunjukkan dengan perolehan persentase sebesar 100% atau sejumlah 25 orang yang menjawab sangat setuju. Pada item pernyataan kesembilan diperoleh informasi bahwa anggota Pokdarwis sangat setuju kegiatan pembinaan ini akan meningkatkan kompetensi para pengelola objek wisata di Desa Neglasari, hal ini ditunjukkan dengan perolehan persentase sebesar 88% atau sejumlah 22 orang yang menjawab sangat setuju. Dalam item pernyataan kesepuluh diperoleh informasi bahwa mayoritas anggota Pokdarwis sangat setuju penerapan Pelayanan Prima akan meningkatkan kepuasan dari wisatawan, hal ini

ditunjukkan dengan perolehan persentase sebesar 92% atau sejumlah 23 orang yang menjawab sangat setuju.

Hasil kuesioner ini menjadi bahan evaluasi bagi kegiatan pembinaan ini. Secara umum para anggota Pokdarwis merasa puas dan memahami akan materi yang diberikan. Kegiatan simulasi akan penerapan pelayanan prima dan penyusunan standar operasional prosedur pelayanan prima pada objek wisata sangat dibutuhkan oleh anggota Pokdarwis Desa Neglasari. Adapun hal yang kurang maksimal tentunya akan menjadi perhatian tim untuk terus meningkatkan kualitas pembinaan selanjutnya guna pengembangan Objek wisata di Desa Neglasari.

D. PENUTUP

Desa Neglasari Kabupaten Garut merupakan desa yang memiliki potensi wisata alam yang menarik sehingga perlu ada pengembangan yang dilakukan oleh Pokdarwis setempat untuk dapat meningkatkan daya Tarik wisata tersebut. Pelayanan Prima merupakan salah satu cara yang dapat menarik wisatawan untuk secara berkelanjutan mengunjungi objek wisata di Desa Neglasari salah satunya adalah Curug Jagapati. Penerapan pelayanan prima kepada wisatawan perlu dipahami oleh anggota Pokdarwis selaku salah satu unsur pemangku kepentingan dalam pengelolaan objek wisata.

Kegiatan pembinaan pelayanan prima bagi anggota Pokdarwis ini memberikan pemahaman terkait penerapan pelayanan prima dan pada kegiatan ini pun anggota Pokdarwis secara langsung mensimulasikan bagaimana konsep pelayanan prima pada wisatawan, disamping itu Pokdarwis Desa Neglasari dibimbing langsung untuk menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan prima.

Dari hasil kuesioner yang diberikan kepada anggota Pokdarwis setelah kegiatan pembinaan, menunjukkan bahwa 88% anggota Pokdarwis memahami konsep pelayanan prima pada objek wisata. Sebanyak 100% anggota Pokdarwis memahami fungsi dan langkah penyusunan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Prima pada Objek Wisata.

Dari hasil kegiatan ini, terdapat beberapa saran kepada berbagai pihak guna menjadi masukan dan bahan pertimbangan dalam langkah-langkah strategis peningkatan kompetensi anggota Pokdarwis di Desa Neglasari:

Bagi pihak akademisi lainnya, diharapkan dapat memberikan pendampingan, pembinaan dalam aspek lainnya selain dari pelayanan prima seperti strategi digital pemasaran objek wisata, penerapan Sapta Pesona Parwisata dan penyusunan standar prosedur manajemen pariwisata guna meningkatkan kompetensi anggota Pokdarwis dan mengembangkan objek wisata di desa Neglasari.

Aparatur pemerintahan baik tingkat Desa, Kecamatan, Kabupaten maupun Provinsi dapat dengan maksimal menjalin kerjasama dengan beberapa *stakeholders* baik pemerintah maupun swasta guna mendapatkan modal yang dapat digunakan untuk pengembangan aspek fisik objek wisata maupun pengembangan sumber daya manusia.

Para anggota Pokdarwis Desa Neglasari senantiasa responsive dalam ilmu manajemen kepariwisataan dan maksimal dalam mengikuti kegiatan-kegiatan peningkatan kompetensi yang dapat memberikan dampak positif bagi kesejahteraan hidup.

E. UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih kepada Politeknik Pariwisata NHI Bandung, ketua LITAPDIMAS, Bapak Zaenal selaku ketua Kompepar Desa Neglasari, Kepala Desa Neglasari, Anggota POKDARWIS dan masyarakat Desa Neglasari Kabupaten Garut.

F. DAFTAR PUSTAKA

- Endang, Silalahi, M Abas Supriyanto. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Istana Maimun*. EconPapers
- Eksa, Rudiyan, Putri Permatasari. 2021. *Peningkatan Pemahaman Masyarakat Untuk Mendukung Pengembangan Desa Wisata Giripurno*. Jurnal Masyarakat Mandiri. Vol 5 No 5.
- Firmansyah, R. 2012. *Pedoman Kelompok Sadar Wisata*. Jakarta: Direktur Jenderal Pengembangan Destinasi Pariwisata Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif
- Hary, Hermawan, Dkk. 2018. *Pengantar Manajemen Hospitality*. Pekalongan: Penerbit NEM
- Handoko T. Hani. 2014. *Manajemen. Edisi 2*. Yogyakarta: BPFE
- Indermawan, M , Jaenab. 2020. *Analisis Pembinaan Kelompok Sadar Wisata Terhadap Kinerja Pegawai*. Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (EKUITAS) Vol 2, No 1, Agustus 2020
- Mangunhardjana. 1991. *Pembinaan, Arti dan Metodenya*. Yogyakarta: Kanimus
- Mathis Robert, Jackson John. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Salemba empat.
- Mertayasa, I Kadek Juli. 2022. *Analisis Pengaruh Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Wisatawan di Alamandaoe Waterpark Silangjaya*. Jurnal akademisi dan Praktisi Pariwisata. Vol 2 No 1.
- Pratomo, Shaff Akhsin. 2000. *Pelayanan Prima*. Bandung: Angkasa Bandung
- Putu, Edi Putrawan, Dewa Made. 2019. *Peran Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) Dalam Pengembangan Pariwisata di Desa Munduk Kecamatan Banjar Kabupaten Buleleng*. Locus Majalah Ilmiah FIA. UNIPAS. Vol 11 No 2.
- Sailendra, Annie. 2015. *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP (Standard Operating Procedures)*. Jakarta: Trans Idea Publishing.
- Suherman, E. (2010). *Evaluasi Pembelajaran Matematika*. Bandung: JICA-UPI
- Theofilus Retmana Putra. 2013. *Peran Pokdarwis dalam Pengembangan Atraksi Wisata di Desa Wisata Tembi, Kecamatan Sewon-Kabupaten Bantul*. Jurnal Pembangunan Wilayah dan Kota. Biro Penerbit Planologi Undip Volume 9 (3): 225-235 September 2013.
- Yandip Provinsi Jateng. 2019. *Hadiri Pembinaan Pokdarwis, Kokok: Kunci dari Pariwisata adalah Promosi*. Portal Berita Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. Diakses 14 Juni 2023. <https://jatengprov.go.id/beritadaerah/hadiri-pembinaan-pokdarwis-kokok-kunci-dari-pariwisata-adalah-promosi/>