

## **SOSIALISASI PELAYAN PRIMA PADA MASYARAKAT DALAM MENGKATKAN PERKEMBANGAN PARIWISATA KECAMATAN DOLOK PANRIBUAN, SIMALUNGUN**

**Abdul Kadir Ritonga, Handoko, Booni Tauhid**

Jurusan Perhotelan, Politeknik pariwisata Medan  
*abdulkadir@poltekparmedan.ac.id, booni.tauhidd@gmail.com*

### **Abstract**

In increasing public awareness, especially excellent service to domestic and foreign tourists, it is necessary to carry out socialization and training efforts. For this reason, one of these efforts is a community service program carried out by the Hospitality Department, Medan Tourism Polytechnic on 25-28 February 2020 and was attended by 30 (thirty) participants. This community service program involves lecturers and students majoring in hospitality at the Medan Tourism Polytechnic. The methods used in this community service program include the socialization method, the tutorial method, and the discussion method. The results of this socialization and training made the participants so enthusiastic and enthusiastic in participating in this program. At the end of the event, the participants expressed that this program is very important and is expected to be sustainable.

*Keywords: Socialization, Excellent Service*

### **Abstrak**

Untuk meningkatkan kesadaran masyarakat khususnya pelayanan prima terhadap wisatawan domestik dan mancanegara, maka perlu dilakukan usaha-usaha sosialisasi dan pelatihan. Untuk itu, salah satu usaha tersebut adalah program pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan oleh Jurusan perhotelan, Politeknik Pariwisata Medan pada tanggal 25-28 Februari 2020 dan diikuti oleh 30 (tiga puluh) peserta. Program pengabdian kepada masyarakat ini melibatkan para dosen dan mahasiswa jurusan perhotelan Politeknik Pariwisata Medan. Metode yang digunakan dalam program pengabdian kepada masyarakat ini meliputi metode sosialisasi, metode tutorial, dan metode diskusi. Hasil sosialisasi dan pelatihan ini membuat para peserta begitu antusias dan bersemangat dalam mengikuti program ini. Pada akhir acara, para peserta menyampaikan bahwa program ini sangat penting dan diharapkan berkelanjutan.

*Kata kunci: Sosialisasi, pelayanan prima*

## **PENDAHULUAN**

Peningkatan pelayanan prima ini merupakan salah satu cara dalam memantau dan mengevaluasi kinerja suatu pengelola objek wisata, aparatur pemerintah serta masyarakat, karena pelayanan prima adalah bagian penting untuk meningkatkan citra pelayanan.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 menyatakan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan yang cepat, mudah, pasti, murah, dan akuntabel.

Pelayanan Prima (excellence service) adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan (Barata, 2003). Definisi tersebut menjelaskan bahwa

penerima layanan/pelanggan merupakan faktor penting dalam unsur Pelayanan Prima. Kepuasan penerima layanan menjadi alat evaluasi bagi penyelenggara pelayanan publik.

Penerapan strategi pelayanan prima terkendala oleh minimnya kualitas Sumber Daya Manusia, tidak hanya dari sisi kemampuan dan kompetensi yang tidak memadai, tetapi juga sikap dan perilaku SDM di lini terdepan layanan (Dwiyanto, 2005). Kecenderungan seseorang untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku tertentu, sehingga sikap bukan hanya kondisi internal psikologis yang murni dari individu (*purely psychic inner state*), tetapi sikap lebih merupakan proses kesadaran yang sifatnya individual (Winardi, 2004). Sedangkan wujud dimensi perilaku birokrasi sebagai sikap dan tindakan dalam memberikan pelayanan administrasi, meliputi tiga dimensi yaitu kepedulian, kedisiplinan dan tanggungjawab kerja (Thoah, 2005).

Pelayanan prima merupakan terjemahan dari *excellent service* yang artinya pelayanan terbaik. Pelayanan prima sebagai strategi adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadikan kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa sebagai penggerak utama pencapaian tujuan organisasi (Lovelok, 1992). Arti pelayanan prima berorientasi pada kepuasan pengguna layanan. Penanganan layanan secara profesional menjadi kunci keberhasilan.

Pelayanan prima berarti memelihara dan mempertahankan pelanggan kita dan menambah pelanggan baru. Banyak aspek yang dapat memberikan kepuasan pelanggan dan bukan hanya sekedar memberikan yang terbaik.

Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan

masyarakat atau pengelola suatu objek wisata untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan atau wisatawan, baik wisatawan nusantara maupun wisatawan mancanegara. Pelayanan menjadi faktor penting dalam menarik minat untuk berkunjung ke suatu objek wisata. Sikap ramah, mudah menjawab setiap pertanyaan wisatawan sudah tentu akan membuat wisatawan lebih mudah mengenal. Kepuasan wisatawan ditentukan oleh persepsi masyarakat atau pengelola suatu objek wisata atas performance atau jasa dalam memenuhi harapan wisatawan. Wisatawan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan wisatawan terlampaui.

Kegiatan kepariwisataan pada saat ini menunjukkan perkembangan yang semakin meningkat, Hal ini dapat dilihat dari tekad pemerintah untuk meningkatkan sektor pariwisata sebagai penghasil devisa setelah migas dan agraria. Maka sudah sewajarnya perkembangan di sektor kepariwisataan lebih ditingkatkan ke arah yang lebih baik lagi, meliputi perbaikan prasarana dan sarana pembinaan serta peningkatan tenaga kerja, peningkatan pelayanan dan lain-lain.

Adapun tugas pokok pariwisata yang merupakan unsur terpenting adalah mengembangkan dan mendayagunakan sumber dan potensi kepariwisataan nasional menjadi kegiatan ekonomi yang dapat diandalkan untuk memperbesar penerimaan devisa negara, meningkatkan lapangan kerja bagi masyarakat setempat, mendorong pembangunan daerah serta memperkenalkan alam, nilai dan budaya bangsa terhadap dunia luar. Potensi yang dimiliki harus dikelola SDM yang mampu mengelolanya. (Harahap & Ritonga, 2020) mengemukakan dengan

adanya pelatihan serta program pendidikan yang harus berfokus dalam pendayagunaan potensi sumber daya lokal, dengan mengoptimalkan kerjasama secara intensif.

Keanekaragaman dan keunikan budaya yang dimiliki oleh bangsa Indonesia menjadikan Indonesia sebagai salah satu daerah tujuan wisata bagi wisatawan mancanegara maupun domestik. Berdasarkan hal tersebut maka sebagai insan pariwisata haruslah memberikan perhatian yang lebih terhadap kelestarian kebudayaan yang masih ada pada saat sekarang ini. Potensi, pengembangan dan pelestarian suatu objek wisata harus dilakukan dengan persiapan matang dan harus selalu berimbang.

Bertolak dari uraian diatas maka tim pengabdian masyarakat dari Politeknik Pariwisata Medan ingin manambah pemahaman atau pengetahuan pentingnya pelayanan prima bagi masyarakat dalam bentuk Sosialisasi Pelayanan Prima pada masyarakat Desa Tiga Dolok dalam meningkatkan perkembangan Pariwisata di Kecamatan Dolok Panribuan, Kabupaten Simalungun,

Dalam melaksanakan kegiatan apapun pasti ada tujuan yang ingin dicapai, begitu juga tujuan yang diinginkan pemerintah kepada masyarakat di Kecamatan Dolok Panribuan, Kabupaten Simalungun melalui Politeknik Pariwisata Medan. Adapun tujuan yang diharapkan yaitu :

- a. Memberikan kesadaran kepada masyarakat bahwa Pelayanan Prima memberikan kontribusi yang positif dalam pengembangan kawasan wisata di Kecamatan Dolok Panribuan, Kabupaten Simalungun

- b. Terciptanya hubungan komunikasi yang aktif antar pemerintah, Politeknik Pariwisata Medan, Stakeholder kepariwisataan, pengelola objek wisata, masyarakat umum dalam menciptakan kepariwisataan yang mampu bertahan dan bersaing di era globalisasi.
- c. Meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan yang berkunjung di Kecamatan Dolok Panribuan, Kabupaten Simalungun, baik wisatawan mancanegara maupun wisatawan nusantara.
- d. Sebagai bahan kajian dan masukan bagi pemerintah, masyarakat, serta pihak-pihak yang berkepentingan dalam sektor pariwisata

Sasaran yang ingin diperoleh dalam kegiatan ini adalah tercapainya peningkatan pengetahuan, pemahaman, dan apresiasi masyarakat tentang Pelayanan Prima dan memberikan wawasan dan pengetahuan tentang penerapan Pelayanan Prima di Kecamatan Dolok Panribuan, Kabupaten Simalungun

Waktu pelaksanaan dari tanggal 25 s.d. 28 Februari 2020, namun sebelum pelaksanaan dilakukan persiapan berbagai hal – hal yang dibutuhkan pada saat pelaksanaan pengabdian nantinya, seperti pembuatan Term of reference, undangan, dan lainnya. Adapun profil dari mitra kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini diberikan pemahaman dalam bentuk sosialisasi pelayanan prima kepada masyarakat, pengelola objek wisata, aparatur pemerintahan, Badan usaha milik desa (Bumdes), Kepala Desa dan aparatur desa, dan masyarakat di

Kecamatan Dolok Panribuan, Kabupaten Simalungun. Jumlah peserta yang hadir mengikuti kegiatan sosialisasi dan pelatihan pelayanan prima berjumlah 30 (tiga puluh) orang peserta.

## METODE

Metode yang digunakan dalam program pengabdian kepada masyarakat ini:

- 1) Metode sosialisasi. Memberikan materi pelayanan prima tentang arti dan manfaat dari pelayanan prima yang akan diberikan kepada wisatawan atau pengunjung yang akan berkunjung ke suatu objek daerah tujuan wisata.
- 2) Metode tutorial. Memberikan bimbingan standar pelayanan prima. Memaparkan contoh perilaku pemberi layanan kepada wisatawan.
- 3) Metode diskusi. Memberikan kesempatan kepada peserta pelatihan untuk bertanya mengenai hal yang belum jelas selama pemaparan materi sehingga peserta semakin memahami dan mengerti tentang materi yang disampaikan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan program pengabdian kepada masyarakat jurusan perhotelan, Politeknik Pariwisata Medan dilaksanakan dosen dan mahasiswa, dan diikuti 30 (tiga puluh) peserta. Sebelum pelaksanaan, panitia mempersiapkan segala hal yang berkaitan dengan pelaksanaan. Dalam sosialisasi dan pelatihan ini, materi

disampaikan oleh narasumber dengan topik pelayanan prima. Narasumber menyajikan materi yang mudah disampaikan agar para peserta dapat dengan mudah menerima pesan yang disampaikan, karena para peserta memiliki tingkat pendidikan yang dan latar belakang yang berbeda.



**Gambar 1. Panitia pelaksana program pengabdian masyarakat**

Sebelum acara dimulai agar tertib administrasi, semua peserta diwajibkan untuk registrasi terlebih dahulu.



**Gambar 2. Registrasi peserta**

Pada tahap sosialisasi menghadirkan narasumber yang memaparkan materi pelayanan prima. Narasumber memberikan penjelasan

dengan bahasa yang mudah dipahami oleh para peserta. Dalam hal ini, narasumber memberikan pengetahuan dan ilmu kepada para peserta dengan melakukan pendekatan yang humoris, santai, tapi serius.

Pada tahap tutorial, narasumber memberikan pengarahan dan bimbingan kepada para peserta yang sangat antusias mengikuti. Dalam bimbingan tersebut, memberikan contoh bagaimana menyambut tamu dengan pelayanan prima, semisal cara senyum, bertutur kata, penyambutan, dan mengucapkan salam. Setelah para peserta memahami sesuai arahan dan bimbingan narasumber dilanjutkan diskusi dan tanya jawab.

Pada sesi diskusi peserta yang berasal dari latar belakang dan pendidikan yang berbeda ternyata antusias sekali dalam diskusi tersebut, Diskusi dan tanya jawab tersebut dipandu oleh seorang moderator.



**Gambar 3. Suasana sosialisasi**



**Gambar 4. Para peserta serius dan menyimak penjelasan materi**



**Gambar 5. Foto bersama panitia dan peserta**

## SIMPULAN

Secara teknis kegiatan pengabdian pada masyarakat dapat berjalan dengan lancar. Ditinjau dari aspek kehadiran peserta relatif tinggi. Respon peserta terhadap pelaksanaan pengabdian pada aspek bagaimana memberikan pelayanan prima juga sangat baik. Dalam hal ini justru mereka mengusulkan agar dilakukan lagi karena mereka menganggap hal tersebut penting dan ada upaya untuk ingin selalu melakukan penyempurnaan terhadap kualitas pelayanan. Dalam pelaksanaan pengabdian relatif tidak ada kendala dalam proses penyelenggaraannya' mulai dari perijinan sampai pada saat berakhirnya pengabdian. Kegiatan ini sangat didukung oleh sikap perangkat pemerintahan baik dari kepolisian, Kepala Desa, Karang Taruna maupun masyarakat sekitar Desa Tiga Dolok yang sangat proaktif dan penuh pemahaman dalam menghadapi berbagai permasalahan yang muncul.

Keberhasilan tersebut juga didukung dengan realitas:

Adanya respon positif dari kecamatan terhadap substansi materi pengabdian masyarakat.

- 1) Tingkat kehadiran peserta relatif tinggi. Mereka antusias karena merasa perlu memahami aspek

kualitas pelayanan untuk dapat diterapkan pada pekerjaannya.

- 2) Para aparatur desa, yang pekerjaannya berhubungan langsung dengan masyarakat sangat antusias menerima pencerahan tentang upaya peningkatan kualitas pelayanan.

Ada beberapa saran yang kiranya dapat menjadi alternatif untuk peningkatan kualitas pelayanan, antara lain :

- 1) Pihak Pemerintah Daerah perlu melakukan sosialisasi pada aparatur desa dan kecamatan akan teknis pelayanan yang baik.
- 2) Perlu adanya komitmen bersama dari kelembagaan dan aparaturnya baik tingkat kecamatan maupun kelurahan untuk bersama-sama mengimplementasikan peraturan pemerintah atau peraturan desa terkait dengan pelayanan.
- 3) Pemerintah Daerah perlu untuk selalu mengevaluasi terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat.
- 4) Dalam hal pelaksanaan kebijaksanaan pelayanan pemerintah perlu melibatkan masyarakat untuk hal-hal yang terkait dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih ditujukan kepada:

1. Direktur Politeknik Pariwisata Medan, yang

telah memfasilitasi sehingga terlaksananya dengan baik program pengabdian kepada masyarakat ini,

2. Kepala Desa dan aparatur Desa Tiga Dolok yang telah membantu persiapan sampai selesainya program ini.
3. Seluruh peserta yang telah mengikuti program ini,
4. Semua pihak yang terlibat yang tidak bisa kami sebutkan satu per satu, yang telah berkontribusi sehingga program ini berjalan dengan lancar dan tertib.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A. (2005). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Barata, A.A. (2003). Dasar- Dasar Pelayanan Prima. Jakarta : Elex Media Kompetindo.
- Harahap, Z., & Ritonga, A. K. (2020). Pengembangan Sumber Daya Manusia Kepariwisata dalam Pendidikan Kejuruan. Jurnal Akademi Pariwisata Medan, 8(1), 63-76.
- Lovelock, C.H. (1992), Managing Servises Marketing Operations and Human Resources. Prentice Hall. Englewood Cliffs: New Jersey
- Thoha, M. (2004). Perilaku Organisasi, Konsep Dasar dan Aplikasinya. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Winardi, J. (2004). Motivasi dan Pemasalahan dalam Manajemen. Raja Grafindo perkasa: Jakarta.