

Pelatihan dan Pembuatan Video *Public Service Communication* untuk Kelompok Sadar Wisata “Selendang Biru Rinjani” Desa Wisata Karang Sidemen di Nusa Tenggara Barat

<https://doi.org/10.25008/parahita.v5i1.119>

Yulanda Trisula Sidarta Yohanes^{1*}, Hartin Nur Khusnia¹, Muhlis¹

¹Universitas Mataram

Jl. Majapahit No. 62, Selaparang, Kota Mataram 83115 - Indonesia

*Email korespondensi: yulandatrisula@unram.ac.id

Submitted: May 12, 2023, **Revised:** May 25, 2024, **Accepted:** June 3, 2024

Terakreditasi SINTA-6: SK Dirjen Diktiristek No. 204/E/KPT/2022

Abstract - The purpose of community service is community based tourism Selendang Biru Rinjani can optimize public services through communication techniques provided by the service team, making video for promotion public service communication in youtube channel Karang Sidemen's Village. Scope of this service is activities of public service communication of community based tourism Selendang Biru Rinjani and Small and medium enterprises (SMEs), and making content video. The methods that have been implemented by the service team are training and make video content. The result have been achieved are training with community based tourism and SMEs on some steps. Step planning on this event is designing training materials, compiling public service communication practices. Step implementation are public service communication training and making video content that was published in social media Karang Sidemen's Village. Step evaluation is used training program method. The training and making of this video is very meaningful for community based tourism and SMEs because they can promote tourism villages and additional data to take part in the Indonesian Tourism Village Award.

Keywords: Public Service Communication, Tourism Village, Video Content

Abstrak - Tujuan pengabdian kepada masyarakat ini adalah Pokdarwis Selendang Biru Rinjani dapat mengoptimalkan pelayanan publik melalui teknik komunikasi yang diberikan oleh tim pengabdian, serta pembuatan video bertujuan agar Pokdarwis Selendang Biru Rinjani dapat memberikan pelayanan sesuai dengan tampilan video yang sudah diunggah melalui portal *youtube* Desa Wisata Karang Sidemen. Lingkup pengabdian ini adalah aktivitas komunikasi pelayanan publik Pokdarwis Selendang Biru Rinjani dan pelaku UMKM, serta pembuatan konten video. Metode yang dilaksanakan adalah pelatihan dan penyusunan konten video komunikasi pelayanan publik. Hasil yang telah dicapai adalah pelatihan yang melibatkan pokdarwis dan pelaku UMKM telah melalui beberapa tahapan. Tahapan perencanaan dalam mendesain materi pelatihan, menyusun praktik komunikasi pelayanan publik. Tahap pelaksanaan dilakukan pelatihan komunikasi pelayanan publik dan pembuatan konten video yang hasilnya dipublikasikan ke youtube Desa karang Sidemen. Tahap evaluasi menggunakan metode program pelatihan. Pelatihan dan pembuatan video ini sangat berarti bagi Pokdawis dan pelaku UMKM karena dapat promosi desa wisata dan data tambahan untuk mengikuti Anugerah Desa Wisata Indonesia.

Kata kunci : Komunikasi Pelayanan Publik, Desa Wisata, Konten Video

I. PENDAHULUAN

Desa Wisata Karang Sidemen di Kecamatan Batukliang, Lombok Utara, Nusa Tenggara Barat (NTB) merupakan salah satu dari 99 desa wisata yang ditetapkan Gubernur NTB. Desa wisata ini pernah mengikuti Anugerah Desa Wisata Indonesia tahun 2023, berhasil melewati 300 besar namun terhenti pada tahap 75 besar. Salah satu yang permasalahan dihadapi oleh Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) Selendang Biru Rinjani dari sudut pandang komunikasi adalah *public service communication* (komunikasi pelayanan publik) yang belum memadai. Tim pengabdian telah melakukan observasi dan wawancara kepada pihak Effendi selaku Wakil Pokdarwis Selendang Biru Rinjani, menjelaskan bahwa:

“...belum optimal komunikasi pelayanan publik di bagian pelayanan di *basecamp* pokdarwis seperti reservasi tamu yang berkunjung ke Desa Wisata Karang Sidemen, pelayanan di *homestay*, pelayanan tiket masuk Danau Biru, parkir, pelayanan mitigasi bencana, toilet, pedagang di Danau Biru.” (wawancara Effendi, Wakil Ketua Pokdarwis Selendang Biru Rinjani, 4 Mei 2023, 12:47 WITA).

Berdasarkan penjelasan tersebut, permasalahan yang dihadapi oleh Pokdarwis Selendang Biru Rinjani adalah belum optimalnya komunikasi pelayanan publik yang dilakukan oleh pokdarwis. Hal ini menjadi penghambat dalam memberikan citra baik melalui kualitas pelayanan kepada wisatawan yang berkunjung. Berdasarkan permasalahan yang dihadapi oleh pokdarwis tersebut, maka desain pemecahan masalah adalah memberikan pengetahuan dengan cara praktik dan pembuatan video *public service communication* kepada Pokdarwis Selendang Biru Rinjani.

Kedua desain pemecahan masalah tersebut dilaksanakan agar Pokdarwis Selendang Biru Rinjani dapat mengoptimalkan pelayanan publik melalui teknik komunikasi yang diberikan oleh tim pengabdian, serta pembuatan video bertujuan agar Pokdarwis Selendang Biru Rinjani dapat memberikan pelayanan sesuai dengan tampilan video yang sudah diunggah melalui portal *youtube* Desa Wisata Karang Sidemen.

Pokdarwis berdasarkan Buku Pedoman Kelompok Sadar Wisata (2021) merupakan kelembagaan di tingkat masyarakat yang anggotanya terdiri dari para pelaku kepariwisataan yang memiliki kepedulian dan tanggung jawab serta berperan sebagai motivator, penggerak, dan komunikator dalam mendukung terciptanya iklim kondusif dan tumbuh berkembangnya kepariwisataan serta terwujudnya Sapta Pesona dalam meningkatkan pembangunan daerah melalui kepariwisataan yang akan memberikan manfaat bagi masyarakat sekitar.

Oleh sebab itu, pokdarwis dapat disebut juga sebagai “tombak ujung” desa wisata dalam membantu desa untuk giat mempromosikan desa wisata setempat. Sebagai tombak ujung desa wisata, pokdarwis merupakan salah satu unsur pemangku kepentingan yang berasal dari masyarakat yang tentunya memiliki peran strategis dalam mengembangkan serta mengelola potensi kekayaan alam dan budaya yang dimiliki suatu daerah untuk menjadi daerah tujuan wisata (Purwanti, 2019).

Keberadaan pokdarwis menjadi penting dalam desa wisata karena mempunyai peran kepedulian dalam sektor pariwisata. Menurut Rohyani (2019), ada beberapa peranan pokdarwis sebagai berikut:

Sebagai subyek atau pelaku Pembangunan. Pokdarwis sebagai bagian dalam masyarakat harus berperan serta secara aktif dalam proses persiapan dan pengembangan pariwisata, dengan melibatkan pihak-pihak penting menjalin relasi baik instansi maupun pihak swasta.

Sebagai penerima manfaat. Masyarakat adalah publik penerima manfaat, dengan adanya pokdarwis dapat membantu masyarakat dalam meningkatkan perekonomian melalui kegiatan pariwisata, sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan hidup masyarakat.

Sebagai penggerak dalam menciptakan lingkungan dan suasana yang kondusif. Pokdarwis mampu menciptakan lingkungan dan suasana yang kondusif dalam perkembangan pariwisata setempat.

Mewujudkan sapta pesona dalam Masyarakat. Dalam mewujudkan sapta pesona dalam masyarakat memiliki beberapa unsur, seperti aman, tertib, bersih, sejuk, indah, ramah, dan kenangan. Dengan adanya unsur-unsur tersebut, pokdarwis mampu menggerakkan masyarakat dalam terwujudnya sapta pesona.

Pokdarwis dalam mewujudkan desa wisata yang memiliki citra yang baik, tentu perlu memperhatikan pelayanan kepada wisatawan. Penting adanya komunikasi dalam memberikan pelayanan agar informasi yang diberikan kepada wisatawan jelas tersampaikan. Komunikasi pelayanan publik yang dilakukan oleh pokdarwis perlu mencermati komponen komunikasi pariwisata, sehingga dalam memberikan pelayanan, pokdarwis mampu menyampaikan informasi secara detail mengenai produk-produk wisata yang dimiliki desa setempat.

Ada tujuh komponen dalam pariwisata yang perlu dicermati oleh pokdarwis dalam mengelola destinasi di desa wisata, seperti komunikasi, wisatawan, pemasaran, aksesibilitas, destinasi, pemilik modal, dan Sumber Daya Manusia (SDM) kelembagaan (Daulay, dkk. 2019).

Pokdarwis dalam melaksanakan komunikasi kepada wisatawan penting untuk memperhatikan cara komunikasi pelayanan dalam memberikan informasi terkait desa wisata. Komunikasi pelayanan publik merupakan praktik komunikasi dalam menunjang pelaksanaan pemberian pelayanan publik yang terbaik bagi para pelanggan suatu organisasi guna terciptanya hubungan saling pengertian yang harmonis, sehingga dapat mendukung terciptanya tujuan organisasi (Saleh, 2014).

Komunikasi pelayanan publik memiliki prinsip dalam melaksanakan aktivitasnya menurut Saleh (2014) yaitu: (1) setiap aktivitas dalam menjalankan pelayanan merupakan peluang komunikasi; (2) komunikasi antara organisasi dengan publik melalui aktivitas komunikasi; (3) tujuan komunikasi adalah memengaruhi, mendominasi pendapat, mengajak kolaborasi; (4) komunikasi memberikan maksud dari setiap komunikasi yang terjadi *mutual understanding* dan relasi yang saling menguntungkan; (5) semakin erat hubungan psikososial individu/organisasi terhadap kepentingan/keperluan *customer*, semakin lancar aktivitas komunikasi yang dijalankan.

Komunikasi pelayanan publik dalam memberikan kualitas pelayanan perlu memperhatikan cara interaksi pokdarwis ke *customer*. Cara pokdarwis melayani *customer* merupakan pelayanan prima agar *customer* tetap terjaga loyalitasnya. Pelayanan prima merupakan kepekaan kepada *customer* dengan memberikan *service* yang terbaik untuk memberikan akses kemudahan dalam memenuhi kepentingan dengan terus mengoptimalkan kompetensi, sikap, penampilan, interest, aksi, dan tanggung jawab untuk memenuhi kepuasan *customer* agar tetap setia kepada *corporate* (Saleh, 2010).

Defisini lain terkait pelayanan prima menurut Maddy (2010) dalam Rohman (2012) adalah pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Berdasarkan kedua definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima merupakan standar yang diberikan oleh perusahaan/organisasi dalam mencukupi kebutuhan setiap *customer*.

Pokdarwis dalam memberikan pelayanan prima bertujuan agar *customer* merasa puas terhadap produk desa wisata mengacu kepada beberapa prinsip sebagai berikut (Saleh, 2014): (1) Memahami *customer*; (2) Membuat mengerti semua layanan Perusahaan; (3) Menciptakan kesan positif; (4) Senantiasa menggunakan kata-kata positif; (5) Mempertahankan yang sudah baik dan terus melakukan perbaikan.

Berdasarkan kajian pustaka, dapat menjadi landasan tim pengabdian dalam memberikan pelatihan *public service communication* kepada Pokdarwis Selendang Biru Rinjani Desa Wisata Karang Sidemen, sehingga bisa bermanfaat bagi Pokdarwis untuk menerapkan teori ke dalam implementasi pelayanan publik. Adapun manfaat yang bisa diperoleh Pokdarwis Selendang Biru

Rinjani dan pelaku UMKM setempat adalah mitra mendapatkan pengetahuan terkait *public service communication*, mitra juga dapat mempraktikkan langsung teknik komunikasi dalam melayani *customer* dengan didampingi oleh tim pengabdian, serta mitra dapat berkolaborasi dengan tim pengabdian untuk membuat konten video *public service communication* untuk dipublikasikan melalui youtube Desa Karang Sidemen.

II. METODE PELAKSANAAN

Tim pengabdian telah mendesain kegiatan pengabdian masyarakat di Desa Wisata Karang Sidemen. Desain pengabdian ini menjawab permasalahan yang dihadapi oleh mitra seperti yang sudah dijelaskan di bab pendahuluan. Oleh sebab itu desain pengabdian ini adalah memberikan pelatihan mengenai *public service communication* untuk bisa diterapkan oleh Pokdarwis Selendang Biru Rinjani dan UMKM, serta dari hasil pelatihan, membuat konten video *public service communication* untuk dipublikasikan di akun youtube Desa Karang Sidemen. Adapun sasaran pengabdian ini adalah Anggota Pokdarwis Selendang Biru Rinjani dan pelaku UMKM Desa Karang Sidemen.

Teknik kegiatan yang telah dilakukan oleh tim pengabdian di Desa Karang Sidemen dibagi ke dalam beberapa kegiatan sebagai berikut:

Direct teaching kepada Pokdarwis Selendang Biru Rinjani dan pelaku UMKM. Di sini, tim pengabdian menyampaikan materi terkait *public service communication*.

Praktik implementasi *public service communication*, meliputi: (1) kolaborasi dengan Pokdarwis Selendang Biru Rinjani dan pelaku UMKM untuk melakukan praktik *public service communication*, dan (2) Kegiatan melibatkan seluruh peserta pelatihan yang hadir di Kantor Desa Karang Sidemen.

Pembuatan konten video *public service communication*. Tim pengabdian menyusun storyboard konten video *public service communication*; tim pengabdian melakukan *meeting* dengan pihak pokdarwis guna menyamakan persepsi terkait rencana pembuatan video; tim pengabdian dengan pihak pokdarwis mengerjakan pembuatan video *public service communication*.

Evaluasi kegiatan pengabdian dan sosialisasi hasil pembuatan video *public service communication*. Tim pengabdian melakukan evaluasi kegiatan yang telah dilaksanakan beserta sosialisasi hasil video *public service communication* kepada pihak pokdarwis sebagai mitra penerima manfaat.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan di Desa Wisata Karang Sidemen bertujuan untuk mengoptimalkan pelayanan publik melalui teknik komunikasi yang diberikan oleh tim pengabdian dan memberikan pelayanan sesuai dengan tampilan video yang sudah diunggah melalui portal *youtube* Desa Wisata Karang Sidemen.

Kegiatan telah didesain seperti yang sudah disebutkan di metode pelaksanaan menyesuaikan kebutuhan mitra. Oleh sebab itu, tim pengabdian melaksanakan kegiatan dengan beberapa tahapan terkait *public service communication*. Kegiatan yang telah dilakukan dalam memberikan pelatihan *public service communication* merupakan proses untuk tercapainya pelayanan terbaik yang bisa ditampilkan oleh Pokdarwis Selendang Biru Rinjani. Tim pengabdian dalam mencapai proses tersebut dilaksanakan melalui beberapa kegiatan, seperti perencanaan, mengkomunikasikan, pelaksanaan, dan evaluasi kegiatan pengabdian kepada masyarakat.

Perencanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat

Kegiatan perencanaan yang telah dilakukan oleh tim pengabdian adalah melakukan analisis situasi dengan cara melakukan wawancara kepada wakil pokdarwis untuk mengetahui kebutuhan-kebutuhan yang diperlukan oleh peserta pelatihan, merencanakan timeline yang sudah disepakati

oleh tim pengabdian dengan Pokdarwis Selendang Biru Rinjani. Kegiatan perencanaan disusun oleh tim pengabdian tersebut secara sadar guna menyamakan persepsi antara tim pengabdian dengan pihak mitra.

Tim pengabdian menganalisa aktivitas perencanaan tersebut sesuai seperti yang disampaikan oleh Rohmi (2009) bahwa perencanaan merupakan cara yang dilaksanakan secara sadar dan diatur untuk mencari solusi yang terbagus dari berbagai solusi untuk meraih tujuan. Melalui kegiatan perencanaan tersebut, tim pengabdian memandang perlu melakukan penyusunan perencanaan karena dalam perencanaan kegiatan yang akan dilaksanakan, sesuai dengan kebutuhan peserta pengabdian.

Tim merencanakan pesan kepada peserta pelatihan. Desain pesan yang dibuat adalah materi presentasi dengan menyesuaikan kebutuhan peserta, yaitu mengoptimalkan kemampuan *public service communication*. Pesan yang sudah didesain dilakukan untuk memberikan wawasan kepada peserta mengenai pentingnya komunikasi dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan. Wisatawan sebagai *customer*, menjadi penting karena mereka dapat menunjang peningkatan jumlah kunjungan.

Mengkomunikasikan kegiatan pengabdian kepada masyarakat

Tim pengabdian mengkomunikasikan kegiatan pengabdian kepada masyarakat kepada pihak Pokdarwis Selendang Biru Rinjani dalam bentuk *timeline* kegiatan. Adapun *timeline* tersebut adalah sebagai berikut:

Tanggal 16 Mei 2023 Pelatihan *Public Service Communication* pada Pokdarwis Selendang Biru Rinjani Desa Wisata Karang Sidemen kabupaten Lombok Tengah;

Tanggal 10-11 Juni 2023 pengumpulan konten video *public service communication* Pokdarwis Karang Sidemen;

Tanggal 12 Juni – 24 Juli 2023 proses editing video *public service communication*;

Tanggal 4 Agustus 2023 mengurus Hak Kekayaan Intelektual (HKI) video *public service communication* ke LPPM Universitas Mataram;

Tanggal 10 Agustus 2023 melakukan diseminasi dan evaluasi hasil pembuatan video *public service communication* dengan Pokdarwis Selendang Biru Rinjani Desa Wisata Karang Sidemen.

Kegiatan mengkomunikasi *timeline* bertujuan untuk penyesuaian yang sudah disepakati dalam menjalankan kegiatan pengabdian kepada masyarakat. *Timeline* tersebut sebagai bukti bahwa kegiatan pengabdian yang dilaksanakan di Desa Wisata Karang Sidemen sebagai wujud mensukseskan optimalisasi kemampuan mitra dalam menerapkan *public service communication* kepada wisatawan.

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat

Pelaksanaan kegiatan berlangsung pada 16 Mei 2023 di Kantor Desa Karang Sidemen dihadiri oleh Anggota Pengurus Pokdarwis Selendang Biru Rinjani beserta pelaku UMKM Desa Karang Sidemen. Pelaksanaan kegiatan ini dibagi ke dalam beberapa agenda, yaitu *pelatihan public service communication*, orientasi lapangan dalam pengambilan konten video *public service communication*, membuat *storyboard video public service communication*, rapat dengan pihak pokdarwis untuk pelaksanaan pengumpulan bahan konten, pengumpulan konten video, pengurusan HKI hasil video, dan sosialisasi hasil video.

Pada proses pelatihan, tim pengabdian memberikan pengetahuan mengenai *public service communication*. Dalam pemaparan materi, tim pengabdian sekaligus melakukan praktik komunikasi ketika berhadapan dengan wisatawan yang berkunjung ke Desa Wisata Karang Sidemen. Penting dilakukan praktik komunikasi kepada peserta, dengan tujuan tim pengabdian mengetahui di awal mengenai aktivitas komunikasi yang sudah dilakukan selama ini, kemudian melakukan perbaikan dalam berinteraksi dengan lawan bicara agar target yang diajak berinteraksi

merasa nyaman dengan kehadiran peserta. Hal tersebut dapat dilihat melalui gambar di bawah ini.



Gambar 1. Praktik komunikasi oleh Pokdarwis Selendang Biru Rinjani Desa Karang Sidemen.



Gambar 2. Praktik komunikasi dengan tim keamanan wilayah destinasi Danau Biru

Berdasarkan gambar 1 dan 2 Tim Pengabdian menganalisis dengan didukung bahwa segala tindakan yang ditunjukkan oleh Pokdarwis Selendang Biru Rinjani merupakan aktivitas komunikasi. Pokdarwis yang memberikan pelayanan sebagai penghubung antara desa wisata dengan wisatawan. Praktik komunikasi yang dilakukan oleh Pokdarwis bertujuan untuk mempengaruhi *customer* agar keinginan untuk mengunjungi menyesuaikan kebutuhannya. Praktik komunikasi yang dilakukan oleh Pokdarwis kepada *customer* juga bertujuan menemukan *mutual understanding* di kedua belah pihak, sehingga menciptakan relasi yang harmonis dan saling menguntungkan.

Pokdarwis sebagai komunikator yang bertugas menyampaikan pesan, dituntut untuk memiliki kredibilitas sebagai penghubung antara pengelola wisata dengan pihak *customer*. Pada gambar 1 dan 2, sebagai bukti bahwa praktik komunikasi yang dijalankan oleh pokdarwis, perlu memiliki kemampuan berkomunikasi.

Berdasarkan hasil kegiatan yang telah dilakukan, Tim menganalisa berdasarkan pendapat Effendi (2003), terkait kredibilitas komunikator memiliki tiga komponen, yaitu daya tarik sumber, kredibilitas sumber, dan kemampuan berempati. Pada bagian pelayanan atau penerima tamu di Pokdarwis adalah pemuda-pemudi desa setempat yang memang peduli terhadap wisata.

Pada gambar 1 tampak yang melayani wisatawan adalah perempuan. Secara teori daya tarik di sini berkaitan dengan faktor fisik. Jadi Pokdarwis Selendang Biru Rinjani menempatkan pemuda-pemudi yang usianya masih muda untuk menjadi penerima tamu di *basecamp*. Kemampuan pokdarwis dalam menyampaikan pesan paket wisata sudah baik dalam pemilihan kata, namun yang perlu dioptimalkan adalah membina keakraban dengan lawan bicara yang masih cenderung kaku ketika mempraktikkan di hadapan *customer* yang memiliki tingkat pemikiran kritis.

Kegiatan pelatihan ini bertujuan mengamati aktivitas pelayanan publik yang sudah dilakukan selama ini, sehingga dari tim pengabdian melakukan peningkatan untuk melengkapi pada bagian-bagian tersentu saja, seperti bahasa tubuh yang harus ditunjukkan di hadapan *customer*, senyum, cara berdiri, cara menyapa *customer*. Hal ini penting untuk menunjang kredibilitas pokdarwis dan pelaku UMKM dalam memberikan citra yang baik mengenai desa wisata setempat di hadapan publik. Selain itu, untuk bisa mengoptimalkan pelayanan publik, tim pengabdian perlu membuat konten video komunikasi pelayanan publik. Video ini bertujuan untuk dilihat oleh publik bahwa Pokdarwis Selendang Biru mampu memberikan pelayanan yang terbaik.

Pada kegiatan selanjutnya, tim pengabdian melakukan orientasi lapangan dalam rencana pembuatan video komunikasi pelayanan publik. Perencanaan pembuatan video tentu melibatkan

segala aspek masyarakat sekitar. Destinasi wisata Danau Biru dipilih sebagai obyek utama dalam pembuatan video. Pemilihan lokasi tersebut adalah Danau Biru telah dilakukan perbaikan, sehingga dapat menjadi ikonik Desa Wisata Karang Sidemen yang ingin melakukan kunjungan.

Gambar 3 dan 4 merupakan dokumentasi tim pengabdian dalam melakukan orientasi lapangan rencana pembuatan video komunikasi pelayanan publik.



Gambar 3. Tim Pengabdian diskusi dengan Pokdarwis mengenai konsep pembuatan video



Gambar 4. Tim pengabdian dengan Pokdarwis setelah melakukan orientasi lapangan dalam rencana pembuatan video

Setelah melakukan penjajakan di lapangan, selanjutnya tim mendesain *storyboard* video komunikasi pelayanan publik. Hasil rancangan *storyboard* ini, kemudian dikomunikasikan dengan mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Mataram sebagai pendalaman materi dalam pembuatan video. Keterlibatan mahasiswa ilmu komunikasi penting sebagai bentuk implementasi ilmu yang ada di kelas untuk dipraktikkan di lapangan.

Setelah proses penyusunan *storyboard* selesai, selanjutnya adalah pemaparan kepada pihak pokdarwis. Tujuan kegiatan pemaparan ini adalah untuk menyamakan persepsi antara tim pengabdian dengan seluruh anggota pokdarwis agar pelaksanaan pembuatan video sesuai dengan alur cerita yang telah didesain untuk disepakati bersama.

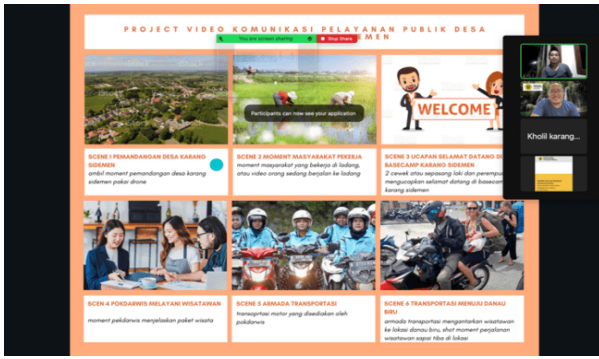
Gambar 5, 6, 7, 8 adalah dokumentasi kegiatan dalam penyusunan *storyboard* sampai dengan pemaparannya.



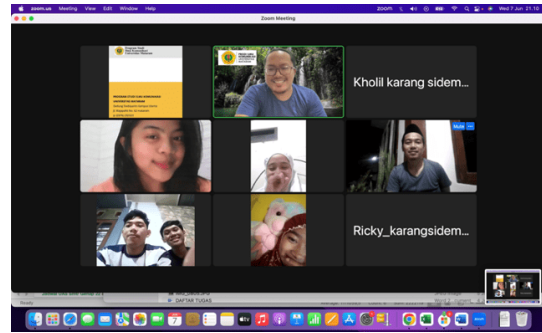
Gambar 5. Storyboard rencana video komunikasi pelayanan publik



Gambar 6. Koordinasi teknis pembuatan video dengan mahasiswa



Gambar 7. Pemaparan dan diskusi *storyboard* kepada pihak Pokdarwis Selendang Biru Rinjani secara online



Gambar 8. Dokumentasi setelah kegiatan pemaparan *storyboard*

Setelah melakukan pemaparan dengan pihak Pokdarwis Selendang Biru Rinjani, selanjutnya adalah pembuatan konten video dengan melibatkan beberapa pihak, seperti Pokdarwis Selendang Biru Rinjani, Kepala Desa Karang Sidemen, pedagang di sekitar destinasi Danau Biru, Duta Wisata NTB. Kegiatan yang berlangsung selama dua hari itu fokus kepada aktivitas komunikasi pelayanan publik yang dilakukan oleh pihak Pokdarwis Selendang Biru Rinjani.

Adapun kegiatan yang telah dilaksanakan dapat dilihat melalui Gambar 9, 10, 11, 12, 13, 14.



Gambar 9. Ucapan selamat datang dari Pokdarwis Selendang Biru Rinjani di *Basecamp*



Gambar 10. Pokdarwis Selendang Biru Rinjani melayani wisatawan



Gambar 11. Pokdarwis mengantarkan wisatawan ke Destinasi Danau Biru



Gambar 12. Pelayanan di bagian tiket Danau Biru



Gambar 13. Pelayanan area parkir Danau Biru



Gambar 14. Pokdarwis menjelaskan teknik menggunakan *canoe*

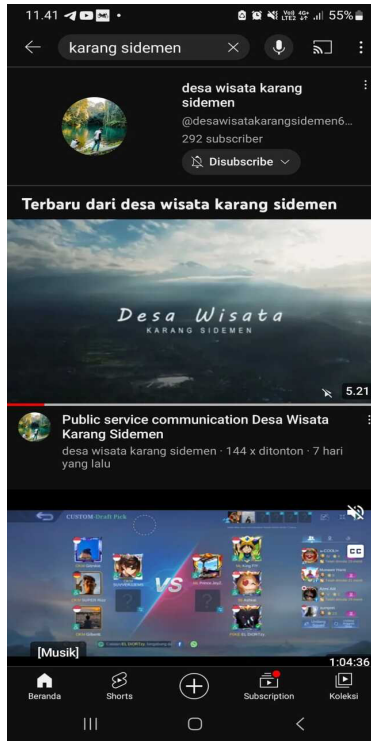
Hasil dokumentasi *screenshot* video dianalisa berdasarkan kajian pelayanan publik menurut Saleh (2014) di dalam video yang dibuat bersama tersebut. Segala aktivitasnya merupakan proses komunikasi. Hal tersebut didasarkan pada Pokdarwis sebagai komunikator yang bertugas mengirimkan pesan kepada wisatawan. Interaksi yang telah dilakukan dalam gambar di atas, sebagai penghubung antara Pokdarwis dengan wisatawan untuk menjalin relasi yang saling menguntungkan di kedua belah pihak, pokdarwis mendapatkan *income* dengan adanya kunjungan wisatawan, sedangkan wisatawan mendapatkan pengalaman dari informasi yang diperoleh melalui pokdarwis.

Melalui pelayanan yang diberikan, semakin erat hubungan antara pokdarwis dengan wisatawan, maka dapat memberikan kesan yang baik untuk mencitrakan Desa Wisata Karang Sidemen.

Video yang telah dibuat oleh tim pengabdian ini, pada dasarnya mengacu pada prinsip pelayanan prima menurut Saleh (2014). Pada tampilan gambar *screenshot* video, tim pengabdian berupaya untuk menunjukkan kepada publik bahwa Pokdarwis Selendang Biru Rinjani menguasai setiap informasi yang dimiliki terkait potensi wisata yang dijual kepada wisatawan. Pokdarwis mengerti setiap layanan yang dimilikinya untuk bisa dibagi kepada wisatawan. Hal ini bertujuan agar wisatawan mendapatkan pengetahuan mengenai desa wisata.

Pada gambar di atas, pokdarwis juga berupaya memahami kebutuhan wisatawan. Oleh sebab itu, dalam pertemuan awal di *basecamp* pokdarwis, penting untuk memahami kebutuhan wisatawan agar aktivitas yang dijalankan benar-benar bermanfaat. Dalam upaya memahami kebutuhan wisatawan, pokdarwis menggunakan kata-kata yang mudah dipahami dan tidak terlalu bertele-tele, sehingga pertemuan awal sangat efektif.

Luaran dari video komunikasi pelayanan publik dipublikasikan melalui media social Desa Karang Sidemen. Tujuan dari publikasi tersebut adalah untuk mempromosikan desa wisata, serta sebagai data mengikuti anugerah desa wisata secara nasional. Gambar 15 merupakan bukti dokumentasi publikasi video di media youtube.



Gambar 15. Pemanfaatan hasil video oleh Desa Wisata Karang Sidemen melalui Youtube.

Evaluasi Kegiatan pengabdian kepada Masyarakat

Tahap akhir dari rangkaian kegiatan adalah evaluasi dari proses kegiatan yang sudah dilakukan di Desa Karang Sidemen. Tahap evaluasi ini dilakukan bersamaan dengan sosialisasi hasil pembuatan video komunikasi pelayanan publik. Tahap evaluasi dihadiri oleh Kepala Desa Karang Sidemen, Pokdarwis Selendang Biru Rinjani.

Evaluasi menurut Arifin dalam Suranto (2019) merupakan proses yang sistematis dan berkelanjutan untuk menentukan kualitas (nilai dan arti) dari sesuatu, berdasarkan pertimbangan dan kriteria tertentu dalam rangka pembuatan keputusan. Berdasarkan definisi tersebut, tim pengabdian telah melakukan evaluasi hasil kegiatan pelatihan dan karya video untuk dinilai oleh pihak Pokdarwis mengenai kualitas kegiatan tersebut.

Evaluasi yang telah dilakukan ini adalah Model evaluasi program pelatihan yang dikemukakan oleh Kirkpatrick. Model evaluasi ini dilaksanakan dalam empat langkah, yaitu *reaction*, *learning*, *behaviour*, dan *result* (Suranto, 2019). Berdasarkan kegiatan yang telah dilakukan, reaksi yang diberikan Pokdarwis Selendang Biru Rinjani pada saat pelaksanaan pelatihan antusias hadir karena dalam pelatihan ini tim pengabdian memberikan pembelajaran mengenai komunikasi pelayanan publik.

Peserta pelatihan senang terhadap materi yang telah dilakukan karena ada aktivitas praktik komunikasi untuk bisa dilakukan perbaikan jika ada kekurangan. Ada perubahan sikap yang ditunjukkan dari hasil pelatihan. Hasil pelatihan ditunjukkan melalui video komunikasi pelayanan publik. Pokdarwis Selendang Biru Rinjani memiliki komitmen untuk menuju desa wisata dengan predikat mandiri perlu menerapkan komunikasi pelayanan publik yang sudah ditunjukkan melalui video, karena publik melihat tampilan video, harapannya sama seperti kenyataan yang ditunjukkan.

Pada tahap evaluasi ini, hasil yang diperoleh juga mendapatkan respon positif dari pihak Kepala Desa Karang Sidemen karena dengan adanya pelatihan dan pembuatan video komunikasi pelayanan publik dapat membantu dalam mengoptimalkan pelayanan di Pokdarwis Selendang Biru Rinjani. Gambar 16 adalah dokumentasi kegiatan evaluasi pelatihan komunikasi pelayanan publik.



Gambar 16. Dokumentasi evaluasi hasil pengabdian kepada masyarakat

IV. KESIMPULAN

Kesimpulan dari hasil pengabdian masyarakat adalah kemampuan komunikasi pelayanan publik Pokdarwis Selendang Biru Rinjani dan pelaku UMKM telah optimal dengan didukung oleh video pelayanan publik yang sudah dipublikasikan melalui youtube Desa Karang Sidemen. Video tersebut sebagai bukti komitmen Pokdarwis Selendang Biru Rinjani bahwa pelayanan yang ditampilkan di dalam video harus sesuai dengan realita, karena video komunikasi pelayanan publik sebagai penunjang desa untuk mengikuti kompetisi Anugerah Desa Wisata Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Daulay, L.S., Ginting, R & Saleh, A. (2020). Komunikasi Pariwisata Pihak Pemerintah, Pengelola, dan Masyarakat dalam Mengembangkan Pariwisata Berbasis Kearifan Lokal di Kota Padangsidempuan, *Talenta Conference Series: Local Wisdom, Social, and Arts (LWSA)* 3 (1).
- Effendi, O,U. (2003). *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- KKN-PPM UGM Buayan Menawan. (2021). *Buku Pedoman Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis)*. Yogyakarta: UGM
- Purwanti, I. (2019). Strategi Kelompok Sadar Wisata dalam Penguatan Desa Wisata. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 8(3), 101–107.
<https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fisip/article/view/1792>
- Rohman, A. (2017). Kepemimpinan Pelayanan Prima di Pedesaan. *Reformasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. 7(1), 95-105.
- Rohyani, I. S., Nursalim, I., & Arminy, N. S. (2019). Pengembangan Potensi Wisata Melalui Optimalisasi Peran Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) Desa Arjangka. *Abdi Insani*,6(3), 332–339. <https://doi.org/10.29303/abdiinsani.v6i3.254>
- Saleh, A. M. (2010). *Public Service Communication, Praktek Komunikasi dalam Pelayanan Publik*. Malang: UMM Press.
- Saleh, A. M. (2014). *Gambaran Umum Public Service Communication*. Retrieved Agustus 6, 2023 from <http://muwafikcenter.lecture.ub.ac.id/2014/04/gambaran-umum-public-service-communication/>
- Suranto, A.W. (2019). *Perencanaan & Evaluasi Program Komunikasi*. Yogyakarta: Pena Pressindo.