PKM PENDAMPINGAN EXCELLENT SERVICE PADA POKDARWIS ALAM KALIBIRU KABUPATEN KULONPROGO

Oleh: Prof Dr Edi Purwanto, M.Pd, Dr. Aprilia Tina Lidyasari, M.Pd, Dr. Kiromim Baroroh, M.Pd,

ABSTRAK

Abstrak

Wisata alam Kalibiru terletak di Hargowilis Kecamatan Kokap Kabupaten Kulonprogo merupakan harmonisasi antara hijaunya hutan dengan hamparan berbukit yang sangat luas dengan pemandangan yang indah. Berdasarkan analisis dokumentasi jumlah pengunjung, tahun 2018 Wisata Kalibiru pernah mencapai 183.498 pengunjung/ tahun dengan rincian 163.662 pengunjung lokal dan 19.836 pengunjung manca. Namun di tahun 2019 mengalami penurunan menjadi 120.384. Pandemi covid di tahun 2020 jumlah pengunjung turun drastis menjadi 40.517, tahun 2021sejumlah 22.422 pengunjung rata-rata lokal. Permasalahan yang utama terkait sumber daya manusia (SDM) manajemen dan performance anggota baik saat melayani tamu langsung ataupun online sehingga membutuhkan peningkatan excelent service. Tujuan kegiatan pengabdian masyarakat adalah menghasilkan panduan pelayanan pengunjung dan meningkatkan excellent service dalam pelayanan langsung, manajemen dan keterampilan mengoptimalkan pelayanan online melalui medsos melalui bentuk pelatihan dan praktek. Peserta pelatihan ditentukan oleh ketua wisata alam kalibiru sejumlah 32 terdiri dari karyawan dan pengelola.

Tim pengabdi m Hasil pendampingan publish di koran jogja online. Hasil evaluasi pre dan post test diperoleh nilai sig. (2-tailed) < 0,05 maka terdapat perbedaan yang signifikan antara hasil prestest dan postest. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan antara sebelum dan sesudah pelatihan excellent service di wisata alam Kalibiru.

Hasil ini sangat menggembirakan kedua pihak, pihak pengelola Kalibiru terbantu sekali dengan masuknya para akademisi karena sebelumnya belum pernah ada dan berharap ada kelanjutan pendampingan dari pihak UNY dari sisi akademisi. Diperoleh IA antar kedua belah pihak.

Kata kunci: Excellent service, Manajemen, Performance