

Pelatihan Penerapan Standar Pelayanan Ekowisata Bagi Masyarakat Daerah Pulau Pedalaman, Kabupaten Mempawah

¹⁾Yunita Magrima Anzani*, ²⁾Achmad Mulyadi ³⁾Inpurwanto

¹⁾²⁾³⁾Program Studi Manajemen Sumberdaya Perairan, Fakultas Pertanian, Universitas Tanjungpura, Indonesia
Email Corresponding: yunita.magrima@faperta.untan.ac.id*

INFORMASI ARTIKEL	ABSTRAK
Kata Kunci: Ekowisata Pelatihan Pemandu Wisata Standar Pelayanan SOP	<i>Kelompok Jaga Sejarah Jaga Adat Jaga Wana di Desa Pulau Pedalaman Kabupaten Mempawah memiliki fungsi menjaga sejarah, adat, menjaga ekosistem sungai dan hutan lindung. Pemberdayaan untuk menambah penghasilan anggota kelompok adalah menyewakan kapal dan menjadi guide bagi pelaku wisata. Berdasarkan potensi kegiatan ekowisata yang ada tentunya perlu disertai dengan peningkatan keterampilan kelompok terkait penerapan standar pelayanan. Keterbatasan pengetahuan mitra mengenai pentingnya kualitas layanan menjadi salah satu masalah bagi mitra. Solusi terhadap permasalahan tersebut diperlukan suatu pemahaman melalui sosialisasi pentingnya kualitas pelayanan dan juga pelatihan keterampilan standar pelayanan dalam meningkatkan kualitas. Pelatihan keterampilan yang dilaksanakan yaitu berupa, pelatihan pembuatan SOP pemanduan wisatawan, dan keterampilan standar pelayanan. Pelatihan dilaksanakan pada tanggal 4 September 2021 yaitu dengan penyampaian materi dan praktek secara langsung. Materi yang disampaikan oleh narasumber adalah mulai dari definisi dan bagian-bagian dari standar pelayanan, pentingnya standar pelayanan dalam kegiatan ekowisata, dan pembuatan SOP. Praktek dilakukan dengan menjalankan SOP yang dibuat yaitu, SOP Pemanduan Wisata. Monitoring dan evaluasi dilakukan melalui kunjungan ke beberapa anggota mitra dengan melihat langsung kemampuan mitra simulasi menjalankan SOP. Pelatihan dirasa penting dan dapat diterima dengan baik oleh mitra terbukti dengan keterlibatan secara aktif.</i>
Keywords: Ecotourism Training Tour Guide Service Standards SOP	<i>Jaga Sejarah, Jaga Adat, Jaga Wana is a community group in Pulau Pedalaman Village in Kabupaten Mempawah. This community takes action and committed to protecting history, tradition, and protecting river and forest ecosystems. One of group activities to increase their income was rented the boat and become a tour guide. Based on the potential of existing ecotourism activities, it is necessary to upgrade group skills related to the implementation of service standards. Partners's knowledge about the importance of service quality was still limited which is become one of their problems for tourism activities. The solution is that they need to be help to understand about the importance of service quality and given service standards skill training to develop the quality of ecotourism products. The skill trainings that provided were making a SOP for guiding tourist and Standard Service skills. The training was held on 4th September 2021 by delivering the theory and practice. The theories that presented were about what is service standards, the importance of service standards in ecotourism activities, and making SOP. Those tour guide SOP was tried to be implemented at the training time. Monitoring and evaluation is carried out through visits to several member of partner by looking directly how their ability to service the tourist after got the teory and practicing skills. These training was important and well received by partners as evidence by their active involvement.</i>
This is an open access article under the CC-BY-SA license.	
	

I. PENDAHULUAN

Ekowisata adalah bentuk wisata berbasis sumber daya alam yang bertujuan untuk mempelajari dan memahami budaya dan sejarah alami dari lingkungan, menjaga integritas ekosistem, sambil menciptakan kesempatan ekonomi bagi masyarakat yang ada di sekitarnya (Tanaya, 2014; Winarno & Harianto, 2017). Model ini menunjukkan bahwa kegiatan ekowisata mengintegrasikan kegiatan pariwisata, konservasi dan pemberdayaan masyarakat lokal sehingga masyarakat sekitar dapat ikut serta menikmati keuntungan dari kegiatan pariwisata tersebut melalui pengembangan potensi-potensi lokal yang dimiliki (Basyuni, 2016).

Desa Pulau Pedalaman yang memiliki luas 0.78 km² yang terletak di Kecamatan Mempawah Timur, Kabupaten Mempawah dikenal sebagai kampung wisata budaya karena keberadaan dari Istana Amantubillah. Lokasinya yang memang sudah menjadi daerah wisata menjadikan daerah ini juga masih terjaga sumberdaya alamnya dengan keberadaan kawasan hutan adat sekaligus hutan lindung. Hutan lindung ini berada di belakang kompleks istana yang areanya dikelilingi oleh aliran Sungai Mempawah. Masyarakat Desa Pulau Pedalaman dalam hal ini kelompok Jaga Sejarah Jaga Adat Jaga Wana bekerjasama dengan BKSDA Provinsi untuk menjaga kelestarian hutan lindung dan ekosistem Sungai Mempawah tersebut. Komunitas masyarakat Mempawah sejak tahun 2010 juga mencanangkan program Sungai Mempawah harus lestari habitatnya. Menurut Aulia & Hakim (2017), sungai merupakan salah satu ekosistem yang memiliki potensi sumberdaya alam untuk dikembangkan menjadi kawasan ekowisata. Berdasarkan hal tersebut, potensi kegiatan ekowisata dapat dilakukan di Desa Sungai Pedalaman. Wisata yang dilakukan dalam konteks ini memiliki bagian yang tidak dapat dipisahkan dengan upaya konservasi, upaya pemberdayaan ekonomi lokal, pemeliharaan nilai sosial budaya masyarakat dan penghargaan atas budaya.

Kelompok Jaga Sejarah Jaga Adat Jaga Wana beranggotakan kurang lebih 40 orang dan dibentuk pada Bulan Oktober Tahun 2020. Selain menjaga sejarah, adat, dan menjaga hutan lindung. Kelompok tersebut juga melakukan pengawasan terhadap penebangan liar, pemburu dan aktivitas-aktivitas lainnya yang dapat mengganggu ekosistem sungai dan hutan. Pemberdayaan untuk menambah penghasilan masing-masing anggota kelompok adalah menyewakan kapal dan atau menjadi guide bagi pelaku wisata pemancingan di sekitar sungai. Pemancing yang menyewa kapal dalam sehari sekitar 5-7 orang untuk hari biasa dan bertambah menjadi lebih dari 20 orang untuk hari libur. Berdasarkan potensi kegiatan ekowisata yang ada tersebut perlu disertai dengan peningkatan keterampilan dari kelompok terkait penerapan standar pelayanan untuk para wisatawan. Oleh karena hal tersebut, tujuan dari kajian artikel ini ialah untuk mendeskripsikan hasil pelatihan keterampilan penerapan standar pelayanan kegiatan ekowisata yang diperlukan oleh mitra dengan harapan juga dapat menjadi sumber informasi mengenai penerapan standar pelayanan ekowisata.

II. MASALAH

Upaya peningkatan pengelolaan dan pengembangan ekowisata di Desa Pulau Pedalaman masih terbatas, mengingat masih kurangnya sumber daya manusia yang memiliki keterampilan pengetahuan tentang standar pelayanan untuk kegiatan ekowisata. Foto lokasi area Desa Pulau Pedalaman yang menjadi daerah ekowisata dapat dilihat pada Gambar 1. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pelayanan kegiatan ekowisata kelompok Jaga Sejarah Jaga Adat Jaga Wana masih terbatas mengantar dan menemani ke lokasi pemancingan. Pelayanan wisata memiliki karakteristik khusus antara lain berperannya aspek pelayanan sebagai faktor penentu keberhasilan produk wisata dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan para pengguna (Harjanti, *et al.*, 2018).

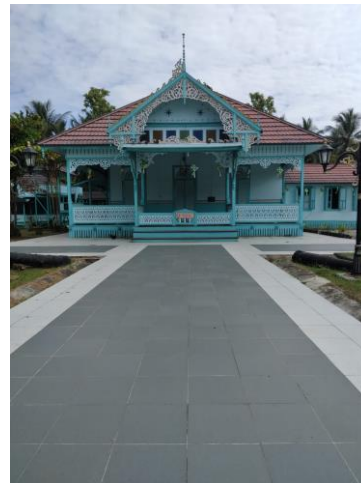
Rhama (2019) menyatakan bahwa kegiatan ekowisata seharusnya merupakan kegiatan perjalanan wisata yang dikemas secara profesional, terlatih, dan memuat unsur pendidikan, sebagai suatu sektor/usaha ekonomi, yang mempertimbangkan warisan budaya, partisipasi dan kesejahteraan penduduk lokal serta upaya-upaya konservasi sumberdaya alam dan lingkungan. Berdasarkan uraian tersebut, maka permasalahan-permasalahan yang di alami oleh mitra dalam pelaksanaan kegiatan ekowisata ialah:

1. Keterbatasan pengetahuan mitra mengenai pentingnya kualitas layanan dan keramahtamahan atau hospitality.
2. Mitra belum pernah mendapatkan pelatihan keterampilan standar pelayanan bagi kegiatan ekowisata.

Solusi terhadap permasalahan kegiatan ekowisata di Desa Pulau Pedalaman tersebut tentunya diperlukan suatu tindakan melalui sosialisasi pentingnya kualitas pelayanan dalam kegiatan ekowisata dan juga pelatihan keterampilan standar pelayanan bagi kelompok Jaga Sejarah Jaga Adat Jaga Wana dalam meningkatkan kualitas produk ekowisata dan pelayanan yang akan dipasarkan kepada wisatawan.

Pelatihan keterampilan bagi kelompok Jaga Sejarah Jaga Adat Jaga Wana ini yaitu berupa, pelatihan pembuatan *Standard Operating Prosedur* (SOP) pelayanan pemanduan wisatawan di Kawasan Ekowisata Desa Pulau Pedalaman, dan keterampilan standar pelayanan. Perlunya wisatawan dilayani berdasarkan pengetahuan dan keterampilan sesuai dengan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) tertuang dalam Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor: KEP.61/MEN/III/2009 tentang Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Sektor Pariwisata Bidang Kepemanduan Ekowisata.

Permenpar Nomor 11 Tahun 2015 menetapkan tentang pemberlakuan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Bidang Pariwisata adalah untuk meningkatkan kompetensi tenaga kerja yang berkualitas di bidang pariwisata guna menghadapi daya saing produk dan pelayanan di era globalisasi.



Gambar 1. Lokasi PKM dan area wisata pemancingan di Desa Pulau Pedalaman, Kabupaten Mempawah

III. METODE

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat dilaksanakan di Desa Pulau Pedalaman Kecamatan Mempawah Timur, Kabupaten Mempawah pada bulan April hingga November 2021. Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat yang dilakukan berupa penyuluhan dan pelatihan yang dikemas dalam bentuk pelatihan pengetahuan dan keterampilan pembuatan SOP pemanduan wisatawan dan standar pelayanan.

212

SOP dibutuhkan untuk standarisasi aktivitas yang dilakukan agar berjalan secara efisien dan efektif. Definisi dari SOP Pemandu Wisata adalah kumpulan peraturan yang dibuat untuk mempermudah dan disesuaikan dengan kebutuhan pemandu wisata dan tugas pokok dan fungsi masing-masing (Pangaribua & Putra, 2022).

Jumlah peserta yang mengikuti pelatihan sebanyak 23 orang perwakilan Kelompok Jaga Sejarah Jaga Adat Jaga Wana. Tahapan pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat terdiri dari tahap perencanaan, observasi lapang, pelaksanaan sosialisasi dan pelatihan, evaluasi dan monitoring, pelaporan dan seminar hasil.

a. Perencanaan

Pada tahap ini tim pelaksana merancang topik, waktu dan tempat, kelompok yang akan menjadi mitra, serta rencana kegiatan pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat.

b. Observasi lapang

Observasi lapang dilakukan dengan mengunjungi kelompok mitra, mewawancari beberapa anggota kelompok dan masyarakat sekitar, melakukan survey di wilayah sekitar sungai dan pulau pedalaman serta melakukan sosialisasi pelaksanaan kegiatan PKM. Persiapan dilakukan dengan melakukan perizinan, merancang materi dan narasumber, mempersiapkan perwakilan dari kelompok mitra, dan mempersiapkan segala kebutuhan teknis lainnya selama pelatihan.

c. Pelaksanaan kegiatan pengabdian

Pelaksanaan kegiatan yaitu dalam bentuk sosialisasi dari narasumber, pelatihan pembuatan SOP dan keterampilan standar pelayanan. SOP yang dibuat yaitu berdasarkan hasil keputusan bersama dengan mitra, dengan mempertimbangkan kebutuhan mitra. Metode *focus group discussion* (FGD) digunakan dalam pembuatan SOP. Selain itu juga dilakukan praktik keterampilan standar pelayanan.

d. Evaluasi dan monitoring

Evaluasi dilakukan dengan menggunakan kuisioner untuk menilai keterampilan mitra setelah mendapatkan sosialisasi dan pelatihan. Evaluasi SOP dan Monitoring dilakukan dengan kunjungan kembali ke kelompok mitra setelah satu bulan pelaksanaan pelatihan dan melihat target yang diharapkan telah tercapai.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan tahap awal kegiatan pengabdian adalah observasi lapang dan orientasi dengan kelompok Jaga Wana Jaga Adat dan Jaga Sejarah. Kegiatan dilaksanakan pada tanggal 30 Agustus 2021 di Pendopo Keraton Amantubillah Mempawah. Hasil dari orientasi adalah informasi-informasi terkait belum adanya pelatihan mengenai standar pelayanan kegiatan ekowisata, kesediaan dari kelompok mitra untuk mengikuti pelatihan, surat-surat perijinan, dan kesepakatan jadwal kegiatan pelatihan.



Gambar 2. Kegiatan pelatihan materi standar pelayanan, pembuatan SOP, dan pemanduan wisata



Gambar 3. Foto bersama dengan mitra kelompok Jaga Adat, Jaga Wana, dan Jaga Sejarah

Kegiatan pelatihan dilaksanakan pada tanggal 4 September 2021 di ruangan aula kantor lurah pulau pedalaman (Gambar 2). Pelatihan tersebut terbagi menjadi dua yaitu penyampaian materi dan praktek secara langsung. Materi yang disampaikan oleh narasumber adalah mulai dari definisi dan bagian-bagian dari standar pelayanan, pentingnya standar pelayanan dalam kegiatan ekowisata, dan pembuatan SOP. Praktek langsung dilakukan dengan coba mempraktekan contoh SOP yang dibuat yaitu, SOP Pemanduan Wisata. Praktek dilakukan di Keraton Amantubillah. Pelatihan tersebut dihadiri oleh Raja Mempawah, Ketua Prodi Manajemen Sumberdaya Perairan, tim pelaksana PKM selaku narasumber, dan 23 peserta yang berasal dari Kelompok Jaga Adat, Jaga Wana, dan Jaga Sejarah (Gambar 3). Kegiatan pemberian pemahaman sebaiknya juga dilakukan dengan kegiatan praktik/keterampilan, sehingga capaian akan sesuai dengan yang diharapkan (Saputra & Utami, 2017).



Gambar 4. Mitra melakukan simulasi praktek menerapkan SOP Pemanduan Wisata



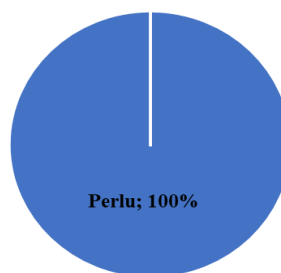
Gambar 5. Diskusi terkait penerapan SOP Pemanduan Wisata dengan mitra

Kegiatan monitoring dan evaluasi dilakukan sebulan setelah pelaksanaan pelatihan, yaitu pada tanggal 4 Oktober 2021. Monitoring dilakukan melalui kunjungan langsung ke beberapa anggota mitra terkait pembuatan SOP pemanduan wisata. Evaluasi dilakukan dengan melihat langsung kemampuan mitra dalam simulasi menjalankan SOP (Gambar 4 dan Gambar 5). SOP Pemanduan wisata yang dibuat oleh tim perumus Prodi Manajemen Sumberdaya Peraian dan Kelompok Mitra Jaga Sejarah Jaga Adat dan Jaga Wana dapat dilihat pada Gambar 6. Keterampilan mitra setelah diberikan pelatihan dan memiliki SOP menjadi lebih baik. Amahoru, *et al.*, (2013) menyatakan bahwa perilaku kualitas pelayanan dapat meningkat signifikan apabila diberikan pelatihan.

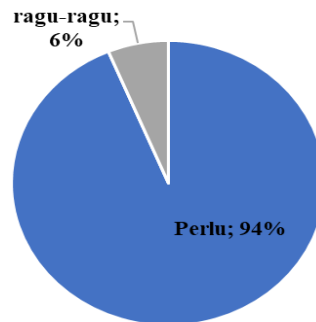


Gambar 6. SOP Pemanduan Wisata

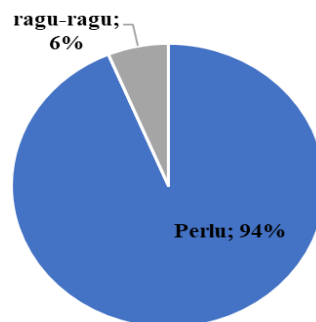
Evaluasi juga dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang diberikan setelah selesai pelatihan. Berdasarkan hasil kuesioner, seluruh peserta menyampaikan bahwa standar pelayanan dan pembuatan SOP diperlukan dalam kegiatan ekowisata (Gambar 7). Sebanyak 94% dari peserta menyampaikan mampu menerapkan standar pelayanan tersebut (Gambar 8) dan perlu adanya sarana pendukung yang dikembangkan untuk penerapan SOP yang dibuat (Gambar 9).



Gambar 7. Persentase peserta yang merasa perlu adanya standar pelayanan dan pembuatan SOP.



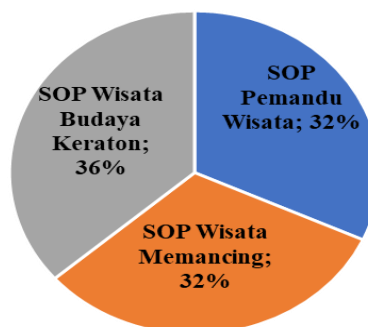
Gambar 8. Persentase peserta yang merasa mampu dan ragu-ragu dapat menerapkan standar pelayanan.



Gambar 9. Persentase peserta yang merasa perlu dan ragu-ragu akan adanya sarana pendukung untuk SOP.

Berdasarkan hasil diskusi dan kuesioner juga didapatkan bahwa sebanyak 36% peserta merasa membutuhkan SOP Wisata Budaya Keraton, sebagai salah satu bagian dari rangkaian kegiatan wisata yang dapat dilakukan di daerah Pulau Pedalaman dan juga merupakan salah satu tugas dari kelompok mitra yaitu menjaga adat. Masing-masing 32% lainnya merasa SOP Pemanduan Wisata dan SOP Memancing dibutuhkan oleh kelompok (Gambar 10).

Mitra terlibat aktif dalam kegiatan pelatihan penerapan standar pelayanan ekowisata. Keterlibatan ini lah yang menjadi proses membangun energi melalui perasaan, relasi, dan dialog untuk menghasilkan aksi secara individu dan kolektif terhadap tanggung jawab bersama (Susilo, 2017). Partisipasi menjadi salah satu kunci untuk mencapai tujuan bersama yaitu meningkatkan kualitas pelayanan dari kegiatan ekowisata di Desa Pula Pedalaman, Kabupaten Mempawah. Kegiatan pariwisata yang berbasis masyarakat memerlukan partisipasi aktif untuk menjadi tuan rumah yang baik, menyediakan sesuatu yang terbaik sesuai kemampuan, dan memberikan kesangan dan kesan yang baik bagi wisatawan (Husamah & Hudha, 2018).



Gambar 10. Persentase jenis SOP yang dirasa dibutuhkan oleh peserta

V. KESIMPULAN

Pelatihan penerapan standar pelayanan bagi kegiatan ekowisata di daerah Pulau Pedalaman kepada mitra yaitu Kelompok Jaga Sejarah Jaga Adat Jaga Wana untuk meningkatkan keterampilan dan kualitas dalam pelayanan wisata memberikan hasil bahwa kegiatan mendapat respon dan dapat diterima dengan baik dari mitra terbukti dengan keterlibatan mitra secara aktif. Selain itu juga mitra melakukan uji coba pemanduan wisata dari SOP pemanduan wisata. Partisipasi menjadi salah satu kunci untuk mencapai tujuan bersama yaitu meningkatkan kualitas pelayanan dari kegiatan ekowisata

DAFTAR PUSTAKA

- Aulia, A. N., & Hakim, L. (2017). Pengembangan potensi ekowisata Sungai Pekalen Atas, Desa Ranu Gedang, Kecamatan Tiris, Kabupaten Probolinggo. *Jurnal Wilayah dan Lingkungan*, 5(3), 156-167.
- Amahoru, A., Setyorini Th. D., & Prabowo, S. (2013). Efektivitas pelatihan keterampilan kualitas pelayanan terhadap kualitas pelayanan front liners PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Kota Ambon. *Prediksi, Kajian Ilmiah Psikologi*, 1(2), 45-49.
- Basyuni, M., Bimantara, Y., Selamat, B., & Thoha, A. (2016). Identifikasi potensi dan strategi pengembangan ekowisata mangrove di Desa Lubuk Kertang, Kecamatan Brandan Barat, Kabupaten Langkat Sumatera Utara. *Abdimas Talenta*, 1(1), 31-38.
- Harijanti, S., Mardiana, T., & Hafsa. (2018). Pelayanan prima bagi para front liner kepariwisataan. Naskah tidak dipublikasikan, LPPM UPN Veteran, Yogyakarta.
- Husamah, Hudha A. M. (2018). Evaluasi implementasi prinsip ekowisata berbasis masyarakat dalam pengelolaan Clungup Mangrove Conservation Sumbermanjing Wetan, Malang. *Jurnal Pengelolaan Sumberdaya Alam dan Lingkungan*, 8(1), 86-95.
- [KEPMEN]Keputusan Menteri Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor KEP. 61/MEN/III/2009 Tentang Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Sektor Pariwisata Bidang Kepemanduan Ekowisata.
- Pangaribua, S. R., & Putra, T. (2022). Buku saku SOP Pemandu Wisata daya Tarik wisata Lae Simbilulu Kabupaten Pakpak Bharat. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(1):1110-1123.
- [PERMENPAR]Peraturan Menteri Pariwisata NO 11 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian Pariwisata.
- Rhama, B. (2019). Peluang ekowisata dalam industri 4.0. *Jurnal Ilmu Sosial Politik dan Pemerintahan*, 8(2), 37-49
- Saputra, T., & Utami, B. C. (2017). Pelatihan pelayanan prima tentang perilaku pemberi layanan Di Kelurahan Sidomulya Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. *Jurnal Niara*, 10(1): 20-27
- Susilo, J. 2017. Keadilan dalam tata kelola hutan, perubahan iklim dan REDD+. *Majalah Sawala*, 15(2). 21-26.
- Tanaya, D. R. (2014). Potensi pengembangan ekowisata berbasis masyarakat di Daerah Rawa Pening, Kabupaten Semarang. *Jurnal Teknik PWK*, 3(1), 71 -81
- Winarno, G. D., & Harianto, S. Y. (2017). Ekowisata. Lampung: Pusaka Media