

## **e- Service Excellent Bagi Pramuwisata Karimunjawa Dalam Mewujudkan Kepuasan Pelanggan**

**Oleh: Rosidah, Nadia Sasmita Wijayanti, Vottie Wisataone**

### **ABSTRAK**

Tujuan yang ingin dicapai melalui pengabdian ini antara lain bahwa para anggota HPI (Himpunan Pramuwisata Indonesia) di lingkungan Kecamatan Karimunjawa: 1) memahami aspek-aspek yang harus diberikan dalam pelayanan, 2) menyadari urgensi pelayanan kepada masyarakat, 3) mengupayakan untuk melakukan aspek-aspek pelayanan prima kepada masyarakat. Metode pendekatan yang dilakukan ialah 1) pemaparan materi dan tanya jawab 2) praktek dan latihan pelayanan prima. Data lapangan dianalisis untuk mendapatkan informasi tentang sejauhmana kualitas pelayanan. Data tersebut dikaji oleh narasumber sebagai bahan memberi diagnosis dan pemecahan solusinya. Tujuan PPM ini adalah untuk meningkatkan kompetensi para pramuwisata dalam bidang pelayanan prima khususnya memberikan pelayanan kepada para wisatawan. Metode yang digunakan dalam kegiatan ini adalah pelatihan pelayanan prima untuk anggota himpunan pramuwisata Indonesia. Kegiatan pelatihan diawali dengan pemberian materi tentang arti penting pelayanan prima dalam memberikan kepuasan pelanggan. Setelah pemberian materi yang lebih detail dan praktek tentang bagaimana memberikan pelayanan yang baik kepada warga dan wisatawan, didahului tim memberikan contoh, mengevaluasi hasil pelatihan dan peserta mendapatkan *feedback*. Kegiatan PPM telah dilaksanakan dengan baik serta telah memberikan pengetahuan dan keterampilan dalam bidang *e-service excellent* bagi masyarakat. Pengetahuan dan keterampilan yang disampaikan adalah teori dan klasifikasi *e-service excellent* serta praktik *e-service excellent*. Kegiatan pengabdian pada masyarakat dapat terlaksana dengan baik melebihi target yang telah ditetapkan, dihadiri 33 peserta dari target 30 peserta. Sebanyak 56,6 % peserta sangat memahami materi yang disampaikan dan sebanyak 53,3% peserta memahami dan dapat mempraktekkan pelaksanaan pelayanan prima elektronik

Kata Kunci: *e-service excellent*, Pelayanan Prima, Pramuwisata, Kepuasan Pelanggan Karimunjawa.

Kata Kunci: *e-service excellent*, *Pelayanan Prima*, *Pramuwisata*, *Kepuasan Pelanggan Karimunjawa*.