

## Communication Skill For Excellent Service (Pengelola Organisasi Wisata Di Desa Sukaraharja Kabupaten Tasikmalaya)

Putri Mutiara Rakista<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Universitas Mayasari Bakti, Kota Tasikmalaya, Indonesia, email: [putrimutiara514@gmail.com](mailto:putrimutiara514@gmail.com)



| Informasi artikel   | ABSTRAK   |
|---|---|
| <p><b>Sejarah artikel</b></p> <p>Diterima : 10 Juni 2024</p> <p>Revisi : 07 Juli 2024</p> <p>Dipublikasikan : 15 Juli 2024</p> <p><b>Kata kunci:</b></p> <p>Communication Skill<br/>Excellent Service</p> | <p>Pelatihan <i>communication skill</i> untuk peningkatan pelayanan yang baik dirasa penting untuk dilakukan di Desa Sukaraharja sebagai peningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam organisasi di Masyarakat Desa Sukaraharja serta pengembangan kualitas sumber daya manusianya. <i>Communication Skill</i> yang diperlukan untuk memberikan <i>Excellent Service</i> pada pengujung desa maupun memberikan pelayanan prima terhadap <i>customer</i> yang tertarik terhadap produk – produk yang dihasilkan desa, juga sebagai upaya untuk mengenalkan potensi desa. Metode Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) yang dilakukan berupa penyuluhan dan pelatihan yang diawali dengan perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi. Hasil kegiatan ini berdampak pada adanya peningkatan wawasan dan <i>softskill</i> khususnya pada bidang komunikasi pada masyarakat pengelola organisasi Masyarakat di Desa Sukaraharja Kecamatan Cisayong Kabupaten Tasikmalaya.</p>   |
| <p><b>Keywords:</b></p> <p>Communication Skill<br/>Excellent Service</p>  | <p><b>ABSTRACT</b></p> <p><b>Communication Skill For Excellent Service (Pengelola Organisasi Wisata Di Desa Sukaraharja Kabupaten Tasikmalaya)</b></p> <p><i>Communication skills training to improve good service is considered important to be carried out in Sukaharja Village as an improvement in the quality of human resources in organizations in the Sukaharja Village Community as well as developing the quality of human resources. Communication skills are needed to provide excellent service to the end of the village and provide excellent service to customers who are interested in the products produced by the village, as well as an effort to introduce the potential of the village. The Community Service Method (PKM) is carried out in the form of counseling and training which begins with planning, implementation and evaluation. The results of this activity have an impact on increasing insight and soft skills, especially in the field of communication in the community managing community organizations in Sukaharja Village, Cisayong District, Tasikmalaya Regency.</i></p> |

### Pendahuluan

Pelayanan kepada pelanggan bukan hanya memberikan yang terbaik, namun turut membina, mempertahankan dan meningkatkan kapasitas pribadi dan masyarakat untuk aktif. Elemen dalam komunikasi menjadi unsur yang tidak terpisahkan dalam mengkaji masalah komunikasi efektif. Proses komunikasi menentukan kualitas komunikasi (Asshofi et al., 2022; Setiyo Wahyuni et al., 2024). Pelayanan prima menjadi penting karena kepuasan pelanggan merupakan sasaran untuk menghadapi kompetensi di masa yang akan datang (Amin et al., 2023). Customer relationship adalah salah satu strategi menjaga hubungan baik dengan konsumen. Cara yang umum dilakukan adalah dengan menjaga komunikasi dan interaksi yang tertata baik (Fajriyati et al., 2024; Ramadhana & Sudrajat, 2020). Pelayanan terdedikasi merupakan strategi yang menekankan pada keaktifan, kesungguhan, dan fokus



khusus dalam memberikan dukungan dan layanan kepada masyarakat (Dippoprameswari & Pujiyanto, 2024).

Komunikasi dan pelayanan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan. Untuk dapat memberikan pelayanan yang baik, maka hal dasar yang harus diperhatikan yaitu bagaimana cara berkomunikasi. Berkomunikasi berarti seorang penutur harus mempunyai tujuan yang ingin dicapai terhadap lawan atau mitra bicaranya. (Dharta et al., 2021; Muliandhi & Cahyono, 2021; Rensiana & Julia Mahadewi, 2023) Dalam mencapai tujuan tersebut dapat dilakukan menggunakan berbagai cara dalam berbicara yang disampaikan dengan cara langsung maupun tidak langsung yang harus mengandung informasi kesantunan dalam komunikasi (Efendi et al., 2017 dalam (Susanti et al., 2022). Agar pelayanan prima yang diberikan dapat dirasakan oleh pelanggan maka cara untuk memenuhi tujuan tersebut adalah dengan memiliki sebuah kemampuan untuk mampu berinteraksi dengan individu lain (Mas'udah et al., 2022; Sofia et al., 2020; Sri Astuti & Aini Puspitasari, 2022).

Pelatihan communication skill untuk peningkatan pelayanan yang baik dirasa penting untuk dilakukan di Desa Sukaraharja sebagai peningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam organisasi masyarakat desa di Masyarakat Desa Sukaraharja serta pengembangan kualitas sumber daya manusianya yang akan berdampak baik untuk pengembangan organisasi itu sendiri. *Communication Skill* bertujuannya untuk mempengaruhi, mengubah opini, mengajar, mendidik, memberikan penjelasan serta memberikan informasi. Kemampuan berbicara yang baik akan menumbuhkan kepercayaan orang lain atas kredibilitas yang dimiliki. (Sulthan & Ardiputra, 2021; Susanti et al., 2022). Sementara itu *Excellent Service* atau pelayanan prima adalah suatu sikap atau cara individu dalam melayani pelanggan secara memuaskan (Farhanindya et al., 2022)

Desa Sukaraharja merupakan salah satu dari sekian banyak desa di Kabupaten Tasikmalaya yang memiliki potensi sumber daya manusia yang dapat dikembangkan. Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa produktifitas BUMDes dan ibu ibu PKK Masyarakat desa yang terus mendorong masyarakat untuk terus mengembangkan produk – produk yang dapat dihasilkan oleh Masyarakat setempat sebagai bagian dari peningkatan kesejahteraan Masyarakat desa. Salah satu produk yang sedang dikembangkan oleh Masyarakat desa Sukaraharja yaitu kremes. Keremes merupakan salah satu produk makanan yang diolah langsung dan di pasarkan oleh masyarakat setempat. Meliha potensi Sumber Daya Manusia yang perlu terus dikembangkan aparat desa dan organisasi masyarakat desa terus mengupayakan peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam pengelolaan potensi desa tersebut *hardskill* maupun *softskill* (Amin et al., 2023; Fajriyati et al., 2024; Ramadhana & Sudrajat, 2020).

Maka dari itu tim pengabdian masyarakat Universitas Mayasari Bakti tertarik untuk memberikan penyuluhan dan pelatihan Communication Skill for Excellent Service pada Masyarakat di Desa Sukaraharja dengan sasaran Masyarakat pengelola BUMDes dan PKK, karena kemampuan Communication Skill sangat penting untuk pengembangan organisasi dalam masyarakat, terlebih pada saat ini kemampuan tersebut menjadi standard basic dan juga sebagai kontrol perilaku di era globalisasi yang terus berkembang.

## Metode

Metode pengabdian masyarakat yang digunakan yaitu dengan penyuluhan, diskusi dan Pelatihan keterampilan Communication Skill untuk peningkatan pelayanan yang baik terhadap pengembangan organisasi masyarakat di Desa Sukaraharja Kabupaten Tasikmalaya. Penyuluhan dan pelaksanaan teknis pelatihan communication skill dimulai dengan menetapkan jumlah peserta pelatihan yang disesuaikan dengan model pelatihan, kemudian merencanakan waktu pelaksanaan. Kegiatan dilakukan dengan langkah-langkah kegiatan sebagai berikut:

1. Perencanaan

Tim pengabdian masyarakat melakukan koordinasi terlebih dahulu dengan kepala desa maupun organisasi kemasyarakatan pada desa setempat, lalu kemudian merancang jadwal pelaksanaan kegiatan yang terintegrasi antar kesiapan tim dengan waktu yang dimiliki para peserta pelatihan

2. Pelaksanaan

Tim pengabdian akan menyusun program pelatihan dimulai dengan penjabaran pentingnya memiliki communication skill.

### 3. Evaluasi

Pada tahap ini dilakukan evaluasi dengan pengisian lembar evaluasi oleh peserta pelatihan. Hal ini bertujuan untuk mengetahui kendala dan harapan peserta untuk kegiatan-kegiatan selanjutnya dalam pengembangan Masyarakat desa serta hambatan yang mungkin akan dialami mereka kedepannya.

## Hasil dan Pembahasan

### 1. Perencanaan Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM)

Perencanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) merupakan Langkah awal yang dilakukan oleh tim Pengabdian kepada Masyarakat (PkM). Secara umum perencanaan dibagi dalam beberapa tahap diantaranya yaitu menentukan target dan tujuan yang ingin dicapai dalam kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM), jarak tempuh menuju lokasi kkn, transportasi yang sesuai untuk menuju lokasi, melakukan kerjasama dengan target Pengabdian kepada Masyarakat (PkM), melakukan observasi lingkungan masyarakat di lokasi Pengabdian kepada Masyarakat (PkM), menganalisis berbagai potensi serta tantangan dan peluang pengembangan masyarakat di lingkungan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM), menganalisis hambatan yang akan terjadi selama kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) berlangsung dan melakukan pengembangan rencana kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM). Selain itu, salah satu aspek penting dalam suksesnya penyelenggaraan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) yaitu banyaknya partisipasi masyarakat dalam mengikuti kegiatan sehingga tim Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) perlu melakukan identifikasikan perkiraan cakupan peserta yang akan mengikuti dan perkiraan rentang usia peserta yang akan mengikuti serta karakteristik masyarakat peserta Pengabdian kepada Masyarakat (PkM).Selanjutnya kita dapat menentukan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini akan dibawakan seperti apa dan memperkirakan waktu kegiatan dari mulai hingga selesai dengan proporsi waktu yang telah didiskusikan bersama.

Perencanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) di Desa Sukaraharja ini diawali dengan penyiapan dokumen administratif sebagai bentuk legas kerjasama antara tim Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) bersama Desa Sukaraharja, Kemudian dilanjutkan dengan melakukan koordinasi terlebih dahulu dan melakukan obseravasi kebutuhan masyarakat Desa Sukaraharja terkait dengan penyuluhan dan pelatihan seperti apa yang dibutuhkan oleh masyaarakat sehingga kegitan ini dapat dilakukan secara tepat guna dan dimanfaatkan dengan baik oleh masyarakat Desa Sukaraharja. Perencanaan awal kegiatan akan dilakukan pada bulan Agustus 2023, namun situasi dan kondisi Desa Sukaraharja tidak memungkinkan untuk melakukan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) dibulan Agustus – September dikarenakan Masyarakat desa telah memiliki kegiatan padat di desa dan pada bulan – bulan tersebut sedang adanya pemilihan kepala desa baru, sehingga pada akhirnya kegiaitan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini sepakat dilaksanakan pada tanggal 24 Oktober 2023. Namun meskipun demikian perencanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) terus berlanjut, kami berdiskusi dan mulai menyusun berbagai strategi perencanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) bersama tim Pengabdian kepada Masyarakat (PkM).

Dalam tahap perencanaan kegiatan Tim Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) Univervistas Mayasari Bakti, terdapat pembagian tugas yang dibagi antara tim Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) univervistas dan perangkat desa sebagai tuan rumah juga tim support dalam terselenggaranya agenda kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini. Kami sepakat untuk berbagai fasilitas yang diperlukan dalam kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) akan difasilitasi oleh desa beserta undangan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) kepada peserta. Pembagian tugas tim Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) universitas yaitu menyiapkan materi dan praktek pelatihan serta dokumentasi kegiatan. Penyiapan materi yang disiapkan oleh tim Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) kami dimuat dalam Power Point dan peyampaian materi dikemas dengan Informal. Materi power point diawali dengan pengenalan narasumber dan latarbelakang narasumber, kemudian kontrak pelaksanaan selama pelatihan berlangsung yang didiskusikan antara narasumber dan peserta. Selain itu dimuat ice breaking untuk memecah 'kebekuan' yang ada selama kegiatan berlangsung dan dilanjutkan materi serta praktek. Kegiatan praktek tim Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) menyiapkan naskah yang dapat menjadi alat bantu dan mempermudah peserta dalam kegiatan pelatihan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM).

## 2. Pelaksanaan Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM)

Pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini dilaksanakan pada hari Selasa tanggal 24 Oktober 2023 di Aula Kantor Desa Sukaraharja Kecamatan Cisayong Kabupaten Tasikmalaya. Peserta yang hadir sebanyak sembilan belas orang diantaranya yaitu pengelola BUMdes dan ibu ibu PKK Desa Sukaraharja. Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini disambut dengan baik oleh peserta kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) yang dalam hal ini yaitu masyarakat desa yang mengikuti kegiatan. Adapun beberapa kegiatan yang dilakukan diawali dengan penyampaian beberapa materi yang disampaikan oleh narasumber dalam hal ini yaitu penyelenggara kegiatan Pengabdian Masyarakat (PkM) :

### a. Pembentukan pola pikir peserta kegiatan Pengabdian Masyarakat (PkM)

Materi pertama yang disampaikan oleh narasumber yaitu terkait dengan pembentukan pola pikir masyarakat/peserta kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) sebelum memasuki pada materi inti yang lebih padat. Pembentukan pola pikir ini penting untuk dilaksanakan di awal ketika akan melakukan penyampaian materi inti karena dapat menjadi dasar bagi peserta kegiatan untuk membangun motivasi belajar, sehingga masyarakat akan lebih focus dan mudah memahami terhadap materi yang disampaikan narasumber. Melalui pembangunan pola pikir ini peserta akan lebih relax dalam menyimak seluruh materi yang akan disampaikan dari awal hingga akhir. Dampak yang dirasakan ketika pembentukan dan pembangunan pola pikir yang dilakukan pada peserta kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini terasa lebih antusias dan semangat dalam melaksanakan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM). Hal ini dapat dilihat dari bagaimana respon peserta terhadap narasumber serta ekspresi juga berbagai tanggapan peserta pada saat dilakukannya komunikasi dua arah dilaksanakan. Salah satu tips terbaik narasumber dalam meningkatkan respon masyarakat yaitu narasumber dalam menyampaikan materi perlu dibuat lebih menyenangkan dan memperlihatkan antusias yang sama terhadap peserta, dari sini kita dapat merasakan feedback yang sama antara narasumber dan peserta kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM).



Gambar 1. Pelaksanaan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM)

### b. Penjelasan awal terkait dengan materi inti dengan dimuat berbagai pemahaman terkait pentingnya *communication skill for excellence service*.

Narasumber menyusun materi ini secara runtut, dimulai dari hal umum menuju hal khusus. Pada materi selanjutnya yaitu memberikan pemahaman kepada peserta melalui berbagai definisi para ahli terkait dengan komunikasi. Seperti halnya seorang balita yang sedang belajar berjalan, maka setelah motivasi yang diberikan untuk membangun pola pikir masyarakat materi yang berikut yaitu terkait dengan materi dasar *communication skill for excellence service*. Penting bagi kami selaku narasumber untuk memulai sesuatu dari dasar sehingga masyarakat akan mudah mengikuti dan memahami materi selanjutnya. Materi disusun secara terstruktur dengan harapan dapat mencapai kebermanfaatan dan sesuai dengan tujuan awal terselenggaranya kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini.

### c. Teknik *communication skill for excellence service*

Setelah memaparkan terkait dengan materi dasar, materi selanjutnya yaitu memberikan penyuluhan terkait materi Teknik *communication skill for excellence service* sebagai contoh bagi masyarakat

contoh simulasi bagaimana masyarakat dapat menerapkan materi tersebut dalam kehidupan sehari – hari. Materi teknik *communication skill for excellence service* ini terdapat berbagai aspek yang perlu dijelaskan kepada peserta diantaranya yaitu bagaimana teknik vokal yang baik dalam berkomunikasi, teknik vokal ini diantaranya yaitu intonasi, spasi maupun volume suara. Selain itu terdapat teknik *gesture* atau *bodylanguage*, bagaimana posisi yang baik ketika berkomunikasi bersama pelanggan. Ketika perhadapan dengan pelanggan, akan ada berbagai macam kemungkinan yang akan terjadi, salah satunya yaitu adanya *complain* pelanggan terhadap produk yang ditawarkan, Teknik *communication skill for excellence service* juga mempelajari bagaimana menghadapi permasalahan pelanggan secara tenang tanpa menyinggung pelanggan. Selain pelayanan secara langsung, narasumberpun memberikan materi terkait dengan pelayanan *by phone*. Teknik – teknik tersebut dapat diimplementasikan dengan baik oleh peserta apabila terus dilatih secara langsung.

d. *Ice breaking*

*Ice breaking* merupakan salah satu serangkaian dari kegiatan ini yang dapat memcairkan suasana dan dapat mengembalikan fokus dari peserta kegiatan pelatihan. *Ice breaking* yang diberikan kepada peserta masih seputar tema yang di usung dalam kegiatan pelatihan ini. *Ice breaking* ini sebagai relaksasi peserta pelatihan dan merefresh pikiran peserta kegiatan. *Ice bresking* dibuat sebagai selingan materi apabila penyampaian materi sudah terlalu banyak sehingga respon peserta mulai berkurang atau peserta mulai jenuh. *Ice breaking* ini dilakukan selama 15 menit dengan mempersihkannya peserta berdiri dan melakukan *ice breaking*. Kegiatan pemecah kebekuan ini adalah untuk membuat suasana lebih santai dan menyenangkan melalui permainan ringan. Dari kesenangan permainan tersebut, para peserta biasanya menjadi lebih ramah antara satu sama lain dan dapat meningkatkan kemampuan belajar para peserta.

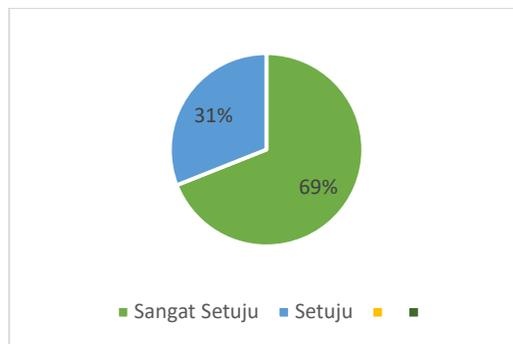
e. Simulasi *communication skill for excellence service*

Simulasi *communication skill for excellence service* dilakukan pada kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini sebagai *final review* dari kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) yang telah dilaksanakan. Simulasi ini akan diawali dengan contoh yang dilakukan secara langsung oleh narasumber sebagai pelatih dari kegiatan ini hingga peserta mengerti dan dapat mengikuti simulasi sesuai dengan prosedur yang telah dibuat oleh tim Pengabdian kepada Masyarakat (PkM). Simulasi ini kegiatan praktikum dalam kegiatan pelatihan. Pada simulasi ini juga diberikan berbagai contoh studi kasus berbagai peristiwa yang mungkin akan dihadapi peserta dilapangan dan bagaimana cara menyelesaikan peristiwa tersebut. Dengan adanya simulasi ini diharapkan peserta dapat tergambar situasi dan kondisi yang akan dihadapi dilapangan, sehingga peserta akan lebih *prepare* dan *aware* terhadap segala kemungkinan yang akan terjadi dilapangan. Pada pelatihan ini praktikum yang disajikan oleh tim Pengabdian kepada Masyarakat yaitu dengan menyajikan simulasi *Customer Service* dengan kasus pelayanan secara langsung maupun melalui media masa karena pelayanan tidak hanya dilakukan secara *face to face* namun juga dapat menggunakan media masa, sehingga diharapkan peserta tetap dapat melakukan pelayanan yang prima menggunakan media masa ataupun tidak. Pada simulasi ini para peserta diberikan contoh ril bagaimana customer melakukan komunikasi via *telpon* dan bagaimana customer dapat merasakan “kahangatan” dari pelayanan yang diberikan oleh masyarakat meskipun tidak dapat melihat pemberi layanan secara visual. Selama kegiatan praktikum berlangsung peserta diberikan panduan dan prosedur apa saja yang perlu dilakukan peserta. Setiap peserta diberikan proporsi yang sama untuk melakukan simulasi. Selama kegiatan praktikum berlangsung peserta melaksanakan simulasi ini secara kooperatif dan aktif. Tidak sedikit peserta yang lebih banyak bertanya ketika praktikum dari pada materi secara teori. Antusias peserta juga terlihat lebih meningkat selama kegiatan praktikum berlangsung. Rentang waktu kegiatan praktikum dilakukan selama kurang lebih 10 menit per orang. Selama praktikum peserta kegiatan pelatihan menggunakan fasilitas mic sehingga suara peserta terdengar lebih jelas dan supaya peserta terbiasa dengan penggunaan mic. Pada praktikum pelatihan ini narasumber juga membentangkan strategi bagaimana mengelola *nervous* yang kerap terjadi apabila berbicara di depan umum atau orang asing. Melalui kegiatan praktikum menjadi lebih jelas melihat potensi komunikasi dari para peserta. Banyak dari peserta yang dapat mengimplementasikan pelatihan ini dengan baik sesuai dengan prosedur yang telah diberikan. Adapun beberapa hambatan peserta dalam melaksanakan praktikum yaitu banyak peserta yang tidak terbiasa dengan penggunaan mic, kemudian *gesture* atau *body language* yang masih terlihat kaku. Terkait dengan vokal para peserta hanya perlu dilakukan pelatihan terus menerus sehingga mendapatkan hasil yang maksimal. Dalam sesi praktikum ini tidak

jarang kami berdiskusi dengan peserta terkait dengan berbagai keresahan peserta dalam melakukan komunikasi entah didepan umu maupun bersama orang asing.

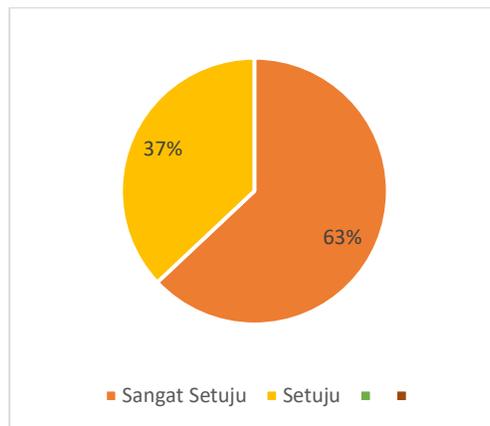
**3. Evaluasi Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM)**

Evaluasi merupakan serangkaian kegiatan atau aktivitas yang bertujuan untuk dapat mengukur tingkat keberhasilan dan alah satu rangkaian kegiatan dalam meningkatkan kualitas. Evaluasi bertujuan untuk memberikan masukan pada perencanaan kegiatan pelatihan ini dan dapat menjadi masukan untuk kelanjutan kegiatn pelatihan melaluo program Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini. Evaluasi pada kegiata pelatihan ini dilaksakan di akhir kegiatan yang berlangsung kurang lebih selama 15 menit. Evaluasi dilakukan sebagai cerminan dari bagaimana kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) terlaksana dengan baik sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Evaluasi kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini dilakukan menggunakan pengisian kuesiner dengan penilaian skala likert yang diberikan kepada seluruh peserta. Kusioner tersebut telah disusun oleh tim Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) Universitas Mayasari Bakti. Setelah selesainya kegiatan praktikum, tim Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) Universitas Mayasari Bakti membagikan selebaran kuesioner pada setiap peserta kegiatan pelatihan. Berikut ini merupakan beberapa penilaian peserta terhadap kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) yang telah berlangsung.



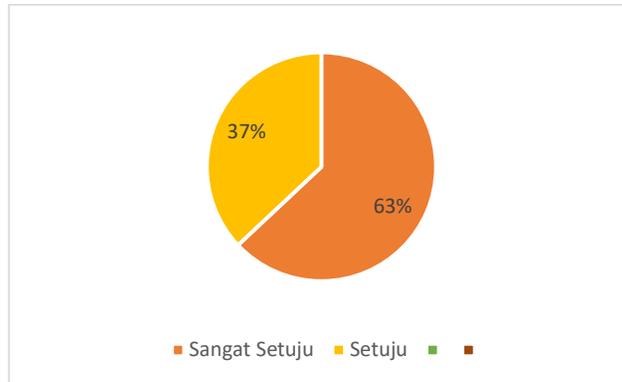
Gambar 1.  
Materi PkM Sesuai dengan Kebutuhan Peserta

Hasil survey yang dilakukan terdapat peserta kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) menunjukkan bahwa 31% setuju dan 69% sangat setuju bahwa kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) yang telah dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan peserta. Angka ini menunjukkan arah yang positif terhadap Pengabdian kepada Masyarakat (PkM). Kuesioner berikutnya berkaitan dengan penyampaian materi yang disampaikan narasumber kepada peserta :



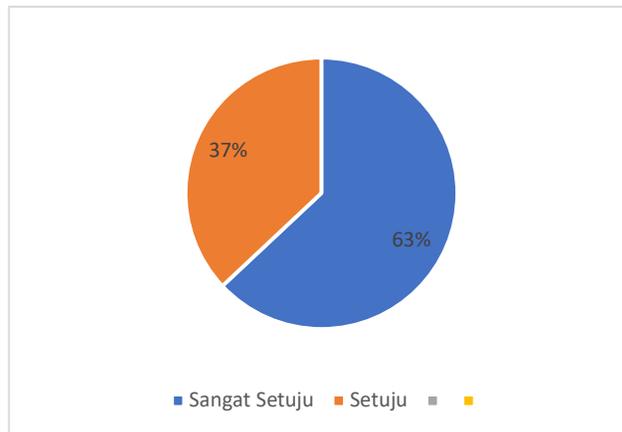
Gambar 2.  
Materi yang disampaikan jelas dan mudah dipahami

Hasil survey yang dilakukan terdapat peserta kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) menunjukkan bahwa 37% setuju dan 63% sangat setuju bahwa penyampaian materi yang diberikan narasumber saat pelatihan disampaikan dan mudah dipahami oleh peserta. Dengan angka survey yang menunjukkan respon yang baik ini tentunya diharapkan peserta dapat mengimplementasikan apa yang telah dipelajari dalam kehidupan sehari-hari. Survey berikutnya berkaitan dengan keberlanjutan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini.



Gambar 3.  
Kegiatan PKM Dilaksanakan Secara Berkelanjutan

Hasil survey yang dilakukan terdapat peserta kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) menunjukkan bahwa 37% setuju dan 63% sangat setuju untuk kegiatan pelatihan melalui Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) dapat dilaksanakan kembali di Desa Sukaraharja. Hal ini menunjukkan arah positif, bahwa peserta memiliki motivasi dan semangat yang tinggi untuk terus belajar. Selain motivasi dan semangat peserta yang tinggi untuk belajar, tim Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) perlu mengetahui apakah peserta mendapatkan manfaat yang langsung dari terselenggaranya kegiatan pelatihan melalui kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini. Berikut merupakan survey yang menunjukkan bahwa peserta mendapatkan manfaat langsung :



Gambar 4.  
Peserta Mendapatkan Manfaat Langsung dari Kegiatan PkM yang Telah Dilaksanakan

Hasil survey yang dilakukan terdapat peserta kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) menunjukkan bahwa sebanyak 37% peserta menjawab setuju dan 63% peserta menjawab sangat setuju bahwa peserta mendapatkan manfaat langsung dari adanya kegiatan pelatihan melalui kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini. Melalui survey ini dapat menunjukkan bahwa kegiatan tersebut sesuai dengan target dan tujuan yang ingin dicapai dalam kegiatan pelatihan melalui kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini.

Dari hasil kuesioner tersebut dapat disimpulkan bahwa kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) yang dilaksanakan di Desa Sukaraharja Kecamatan Cisayong Kabupaten Tasikmalaya ini

mendapatkan respon yang baik dari masyarakat desa. Maka dari itu, kegiatan ini harus terus dilaksanakan secara berkelanjutan sehingga manfaat dari kegiatan akan lebih maksimal terserap oleh Masyarakat. Dari kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) tersebut Kepala Desa Sukaraharja Kecamatan Cisayong Kabupaten Tasikmalaya mengajukan untuk melakukan MoU/Kerjasama Bersama kampus untuk menjadikan Desa Sukaraharja ini menjadi Desa Binaan Universitas Mayasari Bakti. Meskipun kegiatan ini telah dilaksanakan cukup baik, terdapat beberapa evaluasi dari kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini yang perlu ditinjau untuk kedepannya dapat ditinjau kembali dan dicari solusi terbaiknya, diantaranya yaitu cuaca panas yang cukup ekstrim dan fasilitas pengeras suara (microphone) yang kerrang mengalami gangguan (nyala – mati) mengurangi kenyamanan peserta dalam menyimak materi. Solusi yang ditawarkan untuk pelaksanaan kegiatan Pelatihan kepada Masyarakat (PkM) ini kedepannya yaitu dengan melakukan pengecekan secara langsung terkait fasilitas yang akan dipergunakan selama kegiatan. Berbagai kendala yang muncul selama kegiatan berlangsung, dengan evaluasi ini dihadapkan tidak akan terjadi kembali dalam kegiatan dimasa yang akan datang apabila kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini dilaksanakan kembali.

### Simpulan

Kesimpulan dari kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini yaitu pelaksanaan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) dihadiri oleh sebanyak sembilan belas peserta dari BUMDes dan ibu – ibu PKK Desa Sukaraharja. Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini dilaksanakan langsung dilokasi peserta yaitu di Aula Kantor Desa Sukaraharja Kecamatan Cisayong Kabupaten Tasikmalaya. Penyampaian materi dilakukan dengan berbagai tahapan sebagai strategi untuk peserta dapat lebih mudah memahami dan fokus menyimak materi yang disampaikan narasumber. Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) secara umum terlaksana dengan baik meskipun terdapat kendala fasilitas, hal ini ditunjukkan melalui hasil evaluasi yang dibuat dalam bentuk kuesioner yang diisi oleh masing – masing peserta kegiatan pelatihan. Hasil survey tersebut menunjukkan hasil yang positif dan respon yang baik dari masyarakat. Adapun feedback yang diberikan dari adanya kegiatan pelatihan melalui program Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini yaitu adanya permintaan MoU/ Kerjasama dari Desa untuk menjadikan desa tersebut desa Binaan Universitas Mayasari bakti sehingga program Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) Ini dapat terus berlanjut.

### Referensi

- Amin, M. A. N., Subroto, S., Susilawati, A. D., Hapsari, I. M., Wahyudi, C., Amalia, M. R., & Irawan, B. P. (2023). Pelatihan Pelayanan Prima dengan Komunikasi Efektif dan Kecerdasan Emosional bagi Karyawan BPRS HIK Bahari Tegal. *Jurnal Abdi Masyarakat Indonesia*, 3(1), 201–206. <https://doi.org/10.54082/jamsi.636>
- Asshofi, I. U. A., Rahayu, E., Irwan, J. A., & Ramdham, A. K. (2022). PENGEMBANGAN LAYANAN KEPEMANDUAN BAGI PELAKU PARIWISATA DESA SUKOMULYO DI DESTINASI WISATA NEPAL VAN JAVA. *J-Abdi (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat)*, 2(4), 4707–4714.
- Dharta, F. Y., Kusumaningrum, R., & Chaerudin, C. (2021). Penguatan Strategi Komunikasi Pada Pengelola Destinasi Wisata Di Kabupaten Karawang. *To Maega : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(2), 133. <https://doi.org/10.35914/tomaega.v4i2.578>
- Dippoprameswari, E., & Pujianto, W. E. (2024). Optimizing Public Order: Empowering MSMEs Through Dedicated Service Initiatives. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Global*, 3(1), 109–117. <https://doi.org/10.30640/cakrawala.v3i1.2117>
- Fajriyati, I., Zainul, M., & Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, U. (2024). Sosialisasi Peran Penting Komunikasi Dalam Membangun Hubungan Dengan Pelanggan Socialization The Important Role Of Communication In Building Relationships With Customers. *ASPIRASI: Publikasi Hasil Pengabdian Dan Kegiatan Masyarakat*, 2(2), 93–97. <https://doi.org/10.61132/aspirasi.v2i3.619>
- Farhanindy, H. H., Lestari, B. S., Rizka, R., Pramesta, A., Fachry, R. A., Utami, T. N., Rizqiyah Mufti, A. ', & Dwi Permana, A. (2022). Public Speaking For Excellent Service untuk meningkatkan kualitas Pokdarwis sebagai Pengelola Wisata Kampung KelKelengkeng. *SENRIABDI : Seminar*

- Nasional Hasil Riset Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2, 242–249. <https://jurnal.usahidsolo.ac.id/>
- Mas'udah, K. W., Achmad, Z. A., Permatasari, W. K., Andriani, D., Fitra, A. A., Adianti, P., & Nisa, H. M. (2022). Efektivitas Komunikasi Penyuluhan Pengembangan Desa Wisata Melalui Pembentukan Kelompok Sadar Wisata Berbasis Sapta Pesona. *KARYA UNGGUL : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2).
- Muliandhi, P., & Cahyono2, T. D. (2021). PENINGKATAN KETERAMPILAN KOMUNIKASI DIGITAL PADA TENAGA PENGAJAR SEKOLAH KEJURUAN. *SENDIU*.
- Pratiwi, P. A. A. . (2017). Pelatihan public Speaking Bagi Sekaa teruna Satya Dharma Kerti Banjar Kaja Desa Sesatan. *Buletin Udayana Mengabdi*, 16(3), 47–54.
- Damayanti, A. M. (2013). Terpuji Eighth Grade Students ' Perceptions on the Use of Mind Mapping To Develop Their Organization of Ideas in Speaking At Smpn 2 Sedayu Terpuji Eighth Grade Students ' Perceptions on the Use of Mind Mapping To Develop Their Organization.
- Ramadhana, M. R., & Sudrajat, R. H. (2020). Pelatihan Komunikasi Efektif dalam meningkatkan Pelayanan Prima di Instansi Pemerintahan Provinsi Jawa Barat. *Dinamisia : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(4). <https://doi.org/10.31849/dinamisia.v4i4.4099>
- Rensiana, V., & Julia Mahadewi, K. (2023). EDUKASI PENTINGNYA KOMUNIKASI INTERNAL DAN EKSTERNAL DALAM MENINGKATKAN HUNIAN HOTEL DI GRAND SANTHI HOTEL. *MARTABE : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 6(8), 2832–2840. <https://doi.org/10.31604/jpm.v6i8.2832-2840>
- Setiyo Wahyuni, E., Tamrin, M. H., Arieffiani, D., & Raharja, W. T. (2024). Komunikasi Bahasa dan Pelayanan Publik Dalam Mengembangkan Pariwisata di Gresik. *BIDIK: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(2), 61–70. <https://doi.org/10.31849/bidik.v4i2.19575>
- Sofia, L., Shalzabila Indah, M., Sabila, A., Ayu, S., Mulyanto, D., Program, ), & Psikologi, S. (2020). PELATIHAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL UNTUK KOMUNIKASI EFEKTIF. *PLAKAT : Jurnal Pelayanan Kepada Masyarakat*, 2(1). [www.hukumonline.com](http://www.hukumonline.com)
- Sri Astuti, O., & Aini Puspitasari, N. (2022). PENGUATAN KARAKTER MELALUI PUBLIC SPEAKING PADA SISWA SMK MUHAMMADIYAH CARIU. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 02(02), 1427–1434. <https://stp-mataram.e-journal.id/Amal>
- Sulthan, M., & Ardiputra, S. (2021). KOMUNIKASI PENYULUHAN PARIWISATA MENUJU DESA WISATA PAMBOBORANG. *Communnity Development Journal*, 2(3), 1239–1245.
- Susanti, E., Sumantika, A., Tarigan, E. P. L., & Sugianto, W. (2022). PELATIHAN KOMUNIKASI PADA UKM DI KOTA BATAM. *J-Abdi (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat)*, 2(1), 3609–3616.