

Pendampingan Tata Kelola Desa Wisata dengan Pelatihan Pelayanan Prima dan Bahasa Inggris untuk Pariwisata di Desa Bedono Demak

Assistance in Village Tourism Management with Excellent Service and English Training for Tourism in Bedono Village, Demak

Nur Fitriyani^{1*}, Mella Narolita², Hamsar Suci Amalia³, Aulia Restu Ariyanto Putri⁴, Sarah Iasya⁵

¹⁻⁵ Politeknik Negeri Jakarta, Depok, Indonesia

Alamat: Jalan Prof.Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok

Korespondensi penulis: nur.fitriyani@bisnis.pnj.ac.id^{1*}

Article History:

Received: Mei 05, 2025;

Revised: Mei 21, 2025;

Accepted: Juni 03, 2025;

Publish: Juni 18, 2025;

Keywords: Service

excellence, English for tourism needs

Abstract: A community service program in Bedono Tourism Village, Demak, focuses on enhancing service quality and English language proficiency for tourism purposes through integrated training. Partnering with the Demak Tourism Awareness Group (Pokdarwis), the program targets youth organization members, tour guides, and local tourism activists. The initiative addresses challenges such as limited learning resources, lack of government support, low motivation to learn, and insufficient awareness of English usage in tourism communication. To tackle these issues, the program offers training on service excellence and English language, aiming to improve participants' communication skills for tourism needs. The activities encompass educating on service concepts, creating integrated training materials, introducing basic English for tourism, conducting role-play simulations, and evaluating foreign tourist service practices, ultimately aiming to enhance the community's tourism service standards.

Abstrak

Program Pengabdian ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman tentang pelayanan prima dan kemampuan berbahasa Inggris di Desa Wisata Bedono, Demak, melalui pelatihan yang terintegrasi antara materi pelayanan prima dan bahasa Inggris untuk pariwisata. Mitra kegiatan ini adalah Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) Demak yang terdiri dari anggota karang taruna, pemandu wisata, dan penggiat pariwisata lokal. Pelaksanaan kegiatan pengabdian didasari oleh hasil observasi terhadap berbagai kendala yang dihadapi mitra. Beberapa di antaranya meliputi keterbatasan materi pembelajaran terkait pemberian pelayanan terbaik, kurangnya dukungan dari pemerintah daerah dan rendahnya motivasi belajar, serta minimnya kesadaran akan pentingnya penggunaan bahasa Inggris dalam komunikasi pariwisata. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan pendampingan dalam tata kelola desa wisata, yang dimulai dengan pemberian materi mengenai pelayanan prima serta pelatihan bahasa Inggris sebagai media pembelajaran. Pelatihan ini diharapkan mampu membantu peserta dalam mengasah kemampuan komunikasi yang sesuai dengan kebutuhan pariwisata. Kegiatan ini mencakup sosialisasi mengenai konsep dan dimensi pelayanan prima, penyusunan materi pelatihan yang mengintegrasikan pelayanan prima dan bahasa Inggris, pendampingan dalam penggunaan bahasa Inggris dasar yang relevan dengan dunia pariwisata, pelatihan keterampilan melalui simulasi peran atau *role play*, serta evaluasi praktik pelayanan wisatawan asing.

1. LATAR BELAKANG

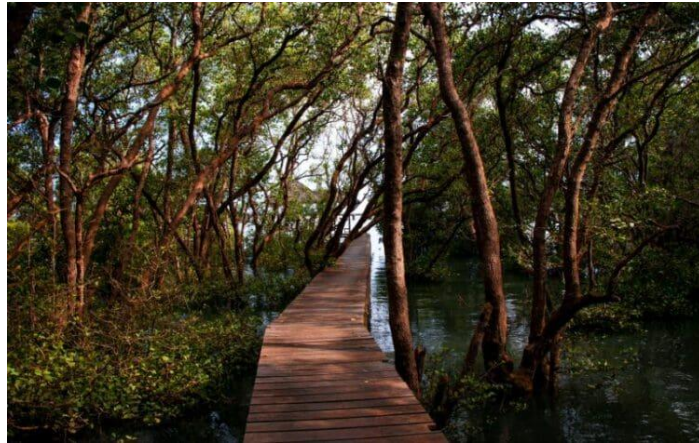
Globalisasi menuntut terjadinya transformasi yang signifikan, terutama di bidang kepariwisataan. Salah satu bentuk transformasi tersebut adalah penggunaan bahasa Inggris sebagai bahasa internasional yang wajib dipelajari dan dipahami di era saat ini. Hampir seluruh sektor kini terhubung dengan penggunaan bahasa Inggris, termasuk sektor desa wisata. Desa

wisata merupakan salah satu produk unggulan dalam industri pariwisata dan dapat menjadi alternatif yang tepat bagi pariwisata massal.

Dalam pengelolaannya, desa wisata sangat bergantung pada partisipasi dan kerja sama dari Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis). Namun, Pokdarwis masih menghadapi berbagai kendala dalam mengintegrasikan penggunaan bahasa Inggris ke dalam pelayanan wisata. Kendala-kendala tersebut meliputi kurangnya dukungan dari pemerintah daerah, khususnya dalam hal pendanaan untuk meningkatkan kemampuan berbahasa asing; belum tersedianya fasilitas yang memadai untuk menunjang penerapan pelayanan prima, serta belum adanya tenaga pengajar yang secara berkesinambungan memberikan materi mengenai pelayanan prima dan penggunaan bahasa Inggris dalam konteks pariwisata.

Permasalahan-permasalahan tersebut berdampak pada kesulitan Kelompok Sadar Wisata di Desa Wisata Bedono dalam mengimplementasikan pelayanan prima dan penggunaan bahasa Inggris sebagai media komunikasi secara aktif dan efektif.



Gambar 1.1 *Track Mangrove* Desa Bedono

Gambar 1.2 Kondisi Pokdarwis saat menerima kunjungan wisatawan mancanegara

Pada sebuah organisasi, komunikasi dapat dilakukan secara vertikal dan horizontal dalam sebuah hierarki. Komunikasi dapat dialirkan pada proses penyampaian informasi dari tingkat bawah ke tingkat atas dalam organisasi sehingga memberikan kesempatan satu sama lain untuk menyampaikan pendapat, berbicara serta memberikan umpan balik dalam pelayanan dan proses pengambilan keputusan. Organisasi atau Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) Desa Wisata Bedono merupakan salah satu Pokdarwis yang aktif dalam kegiatan kepariwisataan di Kabupaten Demak. Namun, tingkat keaktifan tersebut belum diimbangi dengan pemahaman yang memadai terkait pelayanan, yang masih bersifat seadanya, serta keterbatasan fasilitas dalam memberikan pelayanan yang optimal. Pokdarwis ini menghadapi berbagai kendala dalam menerima kunjungan wisatawan, antara lain kurangnya pelatihan dari

para pemangku kepentingan (*stakeholder*) serta terbatasnya pemahaman tentang konsep pelayanan dan penggunaan bahasa Inggris dalam komunikasi, terutama dengan wisatawan mancanegara.

Kendala-kendala tersebut mengakibatkan kesulitan bagi para pemandu wisata dan masyarakat dalam mengembangkan potensi desa wisata secara maksimal. Oleh karena itu, pendampingan dalam tata kelola pelayanan prima dan pelatihan bahasa Inggris untuk pariwisata menjadi sangat penting. Kegiatan ini dapat menjadi wadah bagi anggota Pokdarwis untuk belajar menggunakan bahasa Inggris secara aktif sekaligus mengembangkan model pelayanan yang lebih baik.

Dengan demikian, Pokdarwis dapat meningkatkan gaya dan kemampuan berkomunikasi, terutama dalam bahasa asing, yang pada akhirnya akan menunjang terciptanya pelayanan yang lebih profesional dan berkualitas.

Tabel 1.1 Permasalahan Mitra

KEKUATAN	KELEMAHAN
a. Semangat dan minat anggota Pokdarwis dalam mengikuti proses pembelajaran. b. Keterbukaan Pokdarwis dalam mengelola desa wisata dan menerima perubahan ke arah yang lebih baik. c. Sebagian besar anggota Pokdarwis juga merupakan pengurus Karang Taruna Desa Bedono, sehingga mayoritas masih berusia muda dan energik.	a. Kurangnya pemahaman mengenai konsep pelayanan yang maksimal dan profesional. b. Minimnya dukungan dari stakeholder, termasuk peran aktif pemerintah daerah. c. Terbatasnya dana dan fasilitas untuk menunjang pengembangan desa wisata. d. Belum banyak anggota yang memiliki kemampuan berbahasa Inggris untuk kepentingan pariwisata.
PELUANG	ANCAMAN
a. Lokasi desa wisata yang strategis dan mudah dijangkau dari jalur utama Semarang–Demak. b. Adanya kerja sama dengan pihak eksternal dalam pengembangan edukasi dan budidaya mangrove, sehingga menjadi daya tarik wisata pembelajaran.	a. Faktor alam seperti abrasi pantai dan peningkatan pembangunan yang memicu naiknya permukaan air laut, berpotensi mengancam keberlangsungan desa wisata. b. Keterbatasan sumber daya manusia (SDM) yang mampu aktif secara berkelanjutan di sektor pariwisata, karena sebagian besar warga lebih memilih bekerja di industri atau pabrik di sekitar wilayah tersebut.

2. KAJIAN TEORITIS

Pelayanan kepada pelanggan merupakan bagian dari strategi dalam peningkatan pelayanan kepada wisatawan di Desa Wisata Kabupaten Demak, yang berdampak pada loyalitas serta tingkat kepercayaan masyarakat. Pelayanan kepada pengunjung atau wisatawan selain memberikan yang terbaik, turut menjaga relasi yang berkesinambungan dengan pelanggan (internal maupun eksternal), adaptif dan dapat meningkatkan kapasitas pribadi dan masyarakat untuk aktif.

Pelayanan terbaik bertujuan memenuhi harapan dan kebutuhan wisatawan di Desa Wisata berdasarkan standard dan prosedur pelayanan sehingga mencapai mutu yang baik sekali. Pengabdian masyarakat ini bukan hanya untuk meningkatkan kapasitas dan kemandirian Desa Wisata Bedono namun juga menentukan standar pelayanan yang maksimal sehingga melebihi ekspektasi wisatawan.

Pada penelitian sebelumnya, elemen komunikasi menjadi salah satu faktor penting dalam keefektifitasan komunikasi misalnya komunikator, media, pesan, komunikasi menjadi unsur yang berdampak dan tidak dapat dipisahkan untuk menganalisis permasalahan komunikasi. Penentuan kualitas dari komunikasi menyebabkan kualitas komunikasi berkurang di segi pelayanan.

Gibson, Ivancevich, Donnelly & Konopaske (2006) menjelaskan bahwa untuk meningkatkan kemampuan interaksi dan komunikasi efektif di organisasi, maka seorang pekerja harus meningkatkan kapasitas diri untuk menguasai informasi yang akan disampaikan, serta mengembangkan kemampuan memahami informasi dari orang lain, dengan menggunakan media yang relevan dengan budaya organisasi. Kegagalan dalam membangun interaksi dan komunikasi didalam organisasi, tentu akan mempengaruhi pada keselarasan kerja yang turut mempengaruhi kualitas pelayanan prima kepada publik, sehingga dapat menghambat alur informasi yang berdampak pada tingkat kepercayaan publik. Hal ini yang menjadi bagi pelayanan di Desa Wisata Demak, sehingga dibutuhkan sebuah pelatihan tentang komunikasi menggunakan bahasa Inggris untuk pariwisata dalam rangka konteks meningkatkan pelayanan prima.

3. METODE PENELITIAN

Pengabdian ini berbentuk pelatihan yang memfokuskan pada sektor pengembangan kemampuan komunikasi dalam upaya meningkatkan pelayanan prima di lingkup Pokdarwis Desa Wisata Bedono. Program ini dilaksanakan menggunakan metode deskriptif dengan sosialisasi, pemberian motivasi dan materi, serta pelatihan. Program dilakukan untuk menganalisis kemampuan ataupun kompetensi yang digunakan dalam menunjang pelayanan menggunakan bahasa Inggris kepada wisatawan terutama wisatawan mancanegara

Kegiatan pendampingan tata kelola dalam hal pelayanan prima dan pelatihan bahasa Inggris bagi Kelompok Sadar Wisata Desa Bedono akan dilaksanakan melalui beberapa tahapan. Tahap pertama adalah sosialisasi, melibatkan berbagai individu maupun stakeholder seperti perangkat desa, ketua kelompok sadar wisata dan masyarakat Desa Bedono. Selanjutnya pemberian motivasi dan materi mengenai pelayanan prima yang bertujuan untuk meningkatkan performa peserta dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan. Selanjutnya, adanya *pre-test* bagi peserta untuk melihat nilai dari peserta. Kemudian dilaksanakan pelatihan bahasa Inggris melalui metode *role play* secara langsung (*luring*) agar peserta dapat mempraktikkan materi yang telah disampaikan oleh narasumber. Berlanjut adanya *post test* guna melihat hasil belajar dari para peserta. Peserta pelatihan yang memiliki hasil tinggi menunjukkan seseorang yang memiliki tingkat penguasaan materi yang tinggi pula terhadap program yang diberikan begitupun sebaliknya. Setelah program pelatihan selesai akan disusun modul bagi pemandu wisata dan anggota kelompok sadar wisata yang memuat implementasi pelayanan prima serta penggunaan bahasa Inggris yang sesuai dalam konteks pariwisata.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Program pengabdian ini bertujuan untuk meningkatkan kapasitas dan kemandirian masyarakat Desa Wisata Bedono melalui pendampingan pelayanan prima dan Bahasa Inggris untuk pariwisata.

4.1 Tahapan dan Aktivitas

Kegiatan dilakukan dalam empat tahapan yang akan diuraikan sebagai berikut :

1. Pemetaan Kebutuhan Masyarakat

Kegiatan pengabdian ini diawali dengan observasi lapangan yang dilakukan untuk memetakan kondisi riil pelayanan wisata yang telah berlangsung di Desa Bedono. Fokus utama

dari observasi ini adalah menilai sejauh mana masyarakat telah menerapkan prinsip-prinsip pelayanan prima serta sejauh mana kemampuan komunikasi dasar dalam Bahasa Inggris diterapkan dalam praktik layanan pariwisata. Selanjutnya, dilakukan *pre-assessment* yang disusun untuk mengidentifikasi tingkat pemahaman awal masyarakat mengenai konsep pelayanan prima dan keterampilan Bahasa Inggris dalam konteks pariwisata. Langkah ini ditujukan kepada pelaku wisata khususnya kelompok sadar wisata Desa Wisata Bedono, yang akan menjadi dasar dalam merancang materi pendampingan.

Untuk memperdalam pemahaman terhadap kondisi sosial-budaya yang memengaruhi pelayanan wisata, dilakukan *Forum Group Discussion* (FGD) dengan melibatkan pelaku wisata dan perangkat desa. Dalam FGD ini, peserta diminta untuk membagikan pengalaman mereka dalam melayani wisatawan, tantangan yang mereka hadapi, serta harapan mereka terhadap peningkatan kapasitas pelayanan dan kemampuan Bahasa Inggris.

2. Pendampingan Konsep Pelayanan Prima

Tahapan pendampingan berikutnya dilakukan melalui penyampaian materi secara interaktif dan praktik penerapan lima dimensi pelayanan prima, yaitu *tangibles* (tampilan fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan/keyakinan), dan *empathy* (empati). Peserta dilibatkan secara aktif untuk memahami setiap dimensi melalui contoh kasus dan simulasi pelayanan. Setelah itu, peserta diajak menyusun solusi lokal berbasis pengalaman warga yang realistis dan kontekstual, dengan mempertimbangkan ketersediaan sumber daya di sekitar Desa Wisata Bedono.

3. Pelatihan dan praktik bahasa Inggris untuk pariwisata

Untuk meningkatkan kapasitas masyarakat dalam hal pelayanan wisata berbasis komunikasi lintas bahasa, fasilitator akan memberikan penyampaian materi Bahasa Inggris praktis dan latihan *role play* sebagai pemandu wisata lokal.

Pelatihan diawali dengan penyampaian materi mengenai frasa-frasa penting dalam Bahasa Inggris yang digunakan dalam konteks *guiding*, memberikan informasi tambahan atau menjawab pertanyaan wisatawan asing. Materi disampaikan secara interaktif dengan contoh langsung dan latihan pengucapan (*drilling*) untuk memastikan pelafalan yang tepat dan meningkatkan percaya diri. Setelah mengikuti kegiatan pelatihan dalam bentuk *role playing* ini, peserta diharapkan memiliki keterampilan sebagai pemandu wisata yang mampu berkomunikasi dalam Bahasa Inggris secara efektif. Secara umum peserta mampu

memperkenalkan diri dengan menggunakan Bahasa Inggris dengan menyebut nama dan salam akan tetapi secara keseluruhan peserta belum merespon pertanyaan dari pemateri dalam bahasa Inggris dengan tepat. Sisi pengucapan para peserta belum semua yang bisa mengucapkan Bahasa Inggris secara tepat serta masih kurang penguasaan kosa kata Bahasa Inggris tentang pariwisata, dan masih merasa takut salah karena belum terbangun rasa percaya diri. Setelah tim dosen melakukan pelatihan kepada kelompok sadar wisata dapat memperlihatkan peningkatan kemampuan berbicara Bahasa Inggris secara dasar dan mampu membangun rasa percaya diri. Selama pelaksanaan kegiatan tim pelaksana juga melakukan evaluasi proses pada pelaksanaan pelatihan termasuk memberikan pelatihan lanjutan secara online. Pada akhir kegiatan, kelompok sadar wisata merasa senang dan puas dengan pembelajaran Bahasa Inggris, para peserta berharap adanya kelanjutan pelatihan Bahasa Inggris secara periodik dengan metode yang menarik.

4. Pelatihan dan praktik bahasa Inggris untuk pariwisata

Setelah rangkaian kegiatan pendampingan selesai dilaksanakan, tahap evaluasi dilakukan untuk mengukur sejauh mana efektivitas program dalam meningkatkan kapasitas dan pemberdayaan masyarakat Desa Bedono, khususnya dalam aspek pelayanan prima dan keterampilan Bahasa Inggris untuk pariwisata. Evaluasi ini dilakukan melalui pendekatan kuantitatif dan kualitatif untuk mendapatkan gambaran menyeluruh mengenai dampak intervensi yang telah dilakukan.

Evaluasi diawali dengan pelaksanaan *post-assessment* untuk menilai peningkatan pemahaman terhadap konsep lima dimensi pelayanan prima (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*), serta keterampilan penggunaan Bahasa Inggris praktis dalam konteks pelayanan wisata.

Untuk memperoleh hasil evaluasi yang objektif, data dari *post-assessment* dibandingkan dengan hasil *pre-assessment* yang telah dilakukan pada tahap awal kegiatan. Melalui perbandingan ini, diperoleh indikator kuantitatif mengenai tingkat peningkatan kemampuan peserta setelah mengikuti pelatihan dan pendampingan.

Evaluasi ini menjadi dasar dalam menyusun laporan akhir program dan sebagai bukti terukur bahwa intervensi yang dilakukan benar-benar mendorong pemberdayaan dan kemandirian masyarakat lokal dalam konteks pengembangan Desa Wisata Bedono.

4.2 Target capaian dan indikator

Program pemberdayaan masyarakat Desa Wisata Bedono diharapkan mampu meningkatkan kapasitas dan kemandirian masyarakat dalam memberikan pelayanan prima dan komunikasi menggunakan Bahasa Inggris dalam konteks pariwisata. Target capaian difokuskan pada peningkatan pemahaman konsep pelayanan prima serta peningkatan kemampuan komunikasi Bahasa Inggris praktis.

Indikator keberhasilan:

No	Target Capaian Utama	Indikator Kuantitatif	Indikator Kualitatif
1	Masyarakat memahami konsep lima dimensi pelayanan prima	$\geq 80\%$ peserta dapat menyebut dan menjelaskan kelima dimensi pelayanan prima secara benar dalam <i>post-assessment</i>	Peserta mampu menjelaskan pengalaman dan contoh penerapan pelayanan prima dalam diskusi dan praktik
2	Meningkatnya kemampuan komunikasi Bahasa Inggris praktis	$\geq 75\%$ peserta mampu menggunakan frasa kunci Bahasa Inggris dalam skenario <i>role play</i> dengan pengucapan jelas dan percaya diri	Peserta menunjukkan keberanian dan kemampuan berinteraksi dalam praktik <i>guiding</i>
3	Meningkatnya sikap profesional dan empati dalam pelayanan	$\geq 85\%$ peserta menunjukkan sikap ramah, tanggap, dan empati dalam simulasi pelayanan kepada wisatawan	Fasilitator mengamati peningkatan kualitas komunikasi dan penanganan situasi tak terduga secara positif
4	Terjadinya transformasi perilaku dan motivasi berkelanjutan	$\geq 70\%$ peserta menyatakan kesiapan untuk menerapkan dan melanjutkan praktik pelayanan prima dan Bahasa Inggris secara mandiri	Peserta menunjukkan peningkatan motivasi, kesadaran akan pentingnya pelayanan prima, dan rasa bangga terhadap desa wisata
5	Efektivitas program secara menyeluruh	Perbandingan <i>pre</i> dan <i>post-assessment</i> menunjukkan peningkatan rata-rata skor $\geq 40\%$ pada pemahaman pelayanan prima dan keterampilan Bahasa Inggris	Umpan balik positif dari peserta, fasilitator, dan tokoh desa terhadap manfaat dan implementasi hasil program

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Pelaksanaan Pengabdian kepada Masyarakat dalam pendampingan tata kelola Desa Wisata dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia kelompok sadar wisata Desa Wisata Desa Bedono Kabupaten Demak melalui pelatihan pelayanan prima dan pelatihan Bahasa Inggris memberikan manfaat bernilai positif pada Pokdarwis di Desa Wisata Bedono Kabupaten Demak

maka dari itu program pendampingan tata kelola melalui program pelatihan pelayanan prima dan pelatihan bahasa Inggris diharapkan dapat dilaksanakan secara periodik untuk memberikan pendampingan tata kelola desa wisata yang lebih baik.

Saran

Pelatihan pelayanan prima dengan lima dimensi dasar dalam meningkatkan pelayanan secara prima dapat memberikan pemahaman yang baik guna mengembangkan dan menaikkan keterampilan dalam berkomunikasi di kelompok sadar wisata, selain itu pelatihan bahasa Inggris untuk pariwisata dapat pula memberikan keterampilan berbahasa Inggris dasar sehingga dapat diaplikasikan ketika menjamu pengunjung atau wisatawan mancanegara. Akan tetapi, pelatihan ini masih belum maksimal terkait pengelolaan waktu serta durasi, sehingga membutuhkan durasi yang lebih panjang dan perlu adanya evaluasi secara berkala, mengingat tidak sedikit wisatawan asing yang sering berkunjung di desa wisata tersebut. Kelanjutan kegiatan pelatihan ini dapat dilakukan melalui metode diskusi secara daring sebagai pendampingan agar supaya peserta lebih siap saat menghadapi permasalahan dalam pelayanannya. Munculnya pelayanan prima dan bahasa Inggris untuk pariwisata dapat menjadi standar kemampuan yang dimiliki Pokdarwis di Desa Wisata Bedono.

6. UCAPAN TERIMA KASIH

Kami menghargai dan mengucapkan terimakasih atas kontribusi tim pengabdian dari Politeknik Negeri Jakarta PSDKU Demak atas kerja keras mereka dalam merencanakan sampai melaksanakan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat. Kami juga mengucapkan terimakasih kepada mitra pengabdian dan seluruh peserta yang dapat berpartisipasi dalam pengabdian sehingga pelaksanaan. Pengabdian kepada Masyarakat dapat berjalan dengan baik dan lancar.

DAFTAR REFERENSI

- Ardiansah, A., & Andrizal, A. (2019). Penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang tentang pelayanan publik di Kecamatan Mempura Kabupaten Siak. *DINAMISIA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(2), 368–377.
- Arni, M. (2017). *Komunikasi organisasi*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Bartels, J., Peters, O., De Jong, M., Pruyn, A., & van der Molen, M. (2010). Horizontal and vertical communication as determinants of professional and organisational identification. *Personnel Review*, 39(2), 210–226.

- Gibson, J. L., Donnelly, J. H., & Konopaske, R. (2006). *Organizations behavior structure*. New York: McGraw-Hill.
- Hasnih, H., Gunawan, G., & Hasmin, H. (2016). Pengaruh lima dimensi kualitas pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng. *Jurnal Mirai Management*, 1(2), 433.
- Rudiyanto, R., Ramadani, B., Pakung, F. M. I., & Commodus, P. (2022). Pelatihan kependamuan dan hospitaliti dengan metode role play bagi anggota Pokdarwis Golo Cucu di Kampung Nuri, Desa Kempo Labuan Bajo. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(2), 104–111.
- Tourish, D., & Robson, P. (2004). Critical upward feedback in organisations: Processes, problems and implications for communication management. *Journal of Communication Management*, 8(2), 150–167.
- Wagner, C. S., Roessner, J. D., Bobb, K., Klein, J. T., Boyack, K. W., Keyton, J., ... & Börner, K. (2011). Approaches to understanding and measuring interdisciplinary scientific research (IDR): A review of the literature. *Journal of Informetrics*, 5(1), 14–26.
- Widianingsih, B., Satriawan, D., Hazrina, F., Ilahi, N. A., Dewi, R. P., & Nurrohman, D. T. (2021). English language training for local community in the tourism site of Karang Talun Mangrove Forest, Cilacap, Central Java. *Procedia Social Sciences and Humanities*, 1(c), 215–222. <https://doi.org/10.21070/pssh.v1i.45>
- Zulkarnain, W., & Sumarsono, R. B. (2018). *Manajemen dan etika perkantoran*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.