

POLA KOMUNIKASI PRAMUWISATA ISTURA DALAM MEMPERTAHANKAN KUALITAS LAYANAN PUBLIK DI ISTANA CIPANAS

Najmi Ranisa Maulina

Universitas Pakuan, Indonesia

Email: Najmimaulina0149@gmail.com

Abstract: *This study aims to determine the interpersonal communication patterns of tour guides at the Cipanas Presidential Palace as an educational process in conveying historical values, using qualitative descriptive methods with in-depth interviews, observation, and documentation. The results show that tour guides in the Istana Untuk Rakyat (Istura) program use a linear communication model with passive communicants, especially kindergarten visitors, an interactive model with visitor feedback on the background of the building and public facilities, and a transactional model with communication in all directions, including to personal guides for foreign visitors. Inhibiting factors for communication include technical, semantic, psychological, physical, status, and mindset disorders, while supporting factors include the credibility of the communicator, authority, attitude and authority, material preparation, use of easy-to-understand language, and good technical conditions.*

Keywords : *Interpersonal communication, Presidential palace, Quality of public services.*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan mengetahui pola komunikasi interpersonal pramuwisata di Istana Kepresidenan Cipanas sebagai proses edukasi dalam menyampaikan nilai sejarah, menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Hasil menunjukkan pramuwisata dalam program Istana Untuk Rakyat (Istura) menggunakan model komunikasi linier dengan komunikasi pasif, terutama pengunjung TK, model interaktif dengan umpan balik pengunjung mengenai latar belakang bangunan dan fasilitas umum, serta model transaksional dengan komunikasi ke segala arah, termasuk kepada guide pribadi untuk pengunjung mancanegara. Faktor penghambat komunikasi meliputi gangguan teknis, semantik, psikologi, fisik, status, dan kerangka berpikir, sedangkan faktor pendukung meliputi kredibilitas komunikator, otoritas, sikap dan wibawa, persiapan materi, penggunaan bahasa yang mudah dimengerti, dan kondisi teknis yang baik.

Kata Kunci : Istana kepresidenan cipanas, Komunikasi interpersonal, Kualitas pelayanan publik.

PENDAHULUAN

Kegiatan kunjungan yang diperuntukkan untuk melayani masyarakat pastinya membutuhkan komunikasi di dalamnya, dan juga sebagai wadah untuk mendapatkan ilmu pengetahuan. Program Istana Untuk Rakyat (Istura) dibutuhkan seorang pramuwisata yang akan memandu perjalanan. Komunikasi yang terjadi antara pramuwisata dengan pengunjung disebut dengan komunikasi interpersonal karena proses komunikasi a

yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara tatap muka. Seorang pramuwisata saat menyampaikan pesan memiliki pengaruh yang besar terhadap pengunjung, karena dapat dilihat dari kebiasaan pramuwisata ketika menyampaikan suatu pesan yang ditujukan kepada pengunjung lokal dan mancanegara, meliputi para pelajar dari Taman Kanak-kanak (Tk), Sekolah Dasar (SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP), Sekolah Menengah Atas (SMA), dan Mahasiswa. Serta dari berbagai organisasi-organisasi, dan kelompok keluarga.

Berkomunikasi antara pramuwisata dan pengunjung perlu mengetahui bagaimana pola komunikasi itu sendiri. Sebagaimana penelitian terdahulu dengan judul “Pola Komunikasi Pemandu Wisata (Guide) Kampung Wisata Batik Kauman Surakarta”. Aturan *guide* yang membentuk pola komunikasi menjadi satu arah, dua arah ketika terjadi hubungan timbal balik dan multi arah ketika disinggung dengan toko dalam penebusan *fee* (Rahmawati, 2014). Komunikasi interpersonal juga sangat diperlukan saat melakukan interaksi dengan individu ataupun kelompok. Sebagaimana penelitian terdahulu dengan judul “Pola Komunikasi Interpersonal Pramuwisata di Keraton Kasepuhan Cirebon Jawa Barat”. Dalam pelaksanaannya komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pramuwisata di Keraton Kasepuhan Cirebon berjalan efektif karena telah melaksanakan lima kualitas sikap yang dipertimbangkan yaitu, keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan (Mulyana & Kemala, 2022). Peneliti melihat bahwa pola komunikasi interpersonal sangat penting dalam kegiatan kunjungan masyarakat ini, serta berpengaruh besar terhadap kualitas pelayanan publik karena salah satunya dapat diukur dengan penyampaian pesan yang berlangsung antara pramuwisata dan pengunjung. Sebagaimana Menurut Groetsh dan Davis *dalam* (Hadiyansyah, 2018) Kualitas pelayanan merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Seperti yang dilakukan oleh pramuwisata dalam program Istana Untuk Rakyat (Istura) tersebut.

Program Istana Untuk Rakyat (Istura) diselenggarakan oleh Istana Kepresidenan Cipanas yang merupakan warisan budaya bersejarah peninggalan Belanda di Kabupaten Cianjur. Istana Kepresidenan Cipanas bermula dari sebuah bangunan yang didirikan pada tahun 1740 oleh seorang tuan tanah Belanda bernama Van Heots. Pada masa pemerintahan Hindia-Belanda, tepatnya mulai pemerintahan Gubernur Jenderal G.W. Baron Van Imhoff (1743), karena daya tarik sumber air panasnya, dibangun sebuah gedung kesehatan di sekitar sumber air panas yang dimiliki Istana Cipanas saat ini. Kemudian, karena udara pegunungan yang sejuk serta alamnya yang bersih dan segar, menjadikan tempat peristirahatan para Gubernur Jenderal Belanda. Dengan sejarah yang ada Istana Kepresidenan Cipanas hingga saat ini, menjadi tempat peristirahatan serta persinggahan Presiden dan Wakil Presiden, dan sebagai tempat penyelenggaraan acara-acara kenegaraan. Dalam hal ini, dengan sejarah yang dimiliki oleh Istana Cipanas menjadi daya tarik bagi para turis lokal dan mancanegara, karena pada dasarnya program kunjungan masyarakat ini bertujuan untuk mengenalkan dan mengedukasi masyarakat mengenai bangunan cagar budaya. Data menunjukkan bahwa pengunjung Istana Kepresidenan Cipanas dalam program kunjungan masyarakat dari Tahun 2019 hingga 2023, sebagai berikut :

| No | Bulan | Tahun | Jumlah Pengunjung |
|----|------------------|-------|-------------------|
| 1. | Januari-Desember | 2019 | 54.643 orang |
| 2. | Januari-Desember | 2020 | 11.575 orang |
| 3. | Juli-Oktober | 2022 | 2.737 orang |
| 4. | Februari-Maret | 2023 | 3505 orang |

(Sumber: Istana Kepresidenan Cipanas)

Data tersebut menunjukkan bahwa, adanya pengurangan jumlah pengunjung dari awal tahun 2019 sampai 2022, dikarenakan kondisi pandemi yang membatasi masyarakat untuk berkunjung, dan penutupan sementara program sebab adanya perbaikan jalan pada rute kunjungan. Pada awal tahun 2023 jumlah pengunjung mengalami peningkatan kembali karena antusias masyarakat setelah program Istana Untuk Rakyat (Istura) kembali berjalan normal. Dalam hal ini, untuk mempertahankan kualitas pelayanan agar kunjungan masyarakat dapat dinikmati oleh masyarakat sebagai salah satu Istana Kepresidenan bersejarah di Kabupaten Cianjur yang bertujuan untuk mengenalkan dan mengedukasi masyarakat, di sinilah pentingnya pramuwisata dalam menjalankan suatu pekerjaan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Persepsi baik dan buruk dari pengunjung ditentukan oleh peran pramuwisata, bagaimana pola komunikasi interpersonal dan apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambatnya sehingga dapat mendeskripsikan bagaimana cara menyampaikan suatu informasi kepada pengunjung secara tatap muka, melalui wadah yaitu program kunjungan masyarakat Istana Untuk Rakyat (Istura).

METODE PENELITIAN

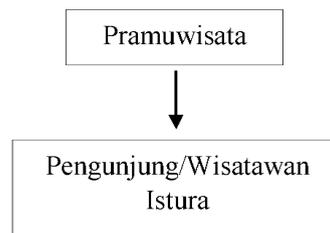
Jenis penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan pendekatan fenomenologi. Subjek atau informan dalam penelitian ini adalah penanggung jawab program, pemandu wisata, dan pengunjung. Sedangkan objeknya yaitu program Istana Untuk Rakyat (Istura) di Istana Kepresidenan Cipanas. Penelitian untuk pengambilan dan pengumpulan data berlangsung sejak Februari 2023 sampai Maret 2023. Lokasi penelitian peneliti di Istana Kepresidenan Cipanas yang bertempat di Jl. Raya Cipanas No. 105, Cipanas, Kec. Cipanas, Kabupaten Cianjur, Jawa Barat. Data primer yang digunakan adalah wawancara langsung di Istana Kepresidenan Cipanas. Wawancara dilakukan kepada Penanggung jawab program, pramuwisata, dan pengunjung. Data sekunder yang digunakan arsip program, buku dan jurnal. Teknik dan metode pengumpulan data yaitu dengan menggunakan observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Data yang diperoleh dari lapangan dilakukan analisis data Model Miles dan Huberman menurut (Sugiyono, 2018). Pengumpulan data (*Data Collection*), Reduksi data (*Data Reduction*), Penyajian data (*Data Display*), dan Kesimpulan/Verifikasi data (*Conclusion drawing*). Teknik pemeriksaan keabsahan data, peneliti menggunakan triangulasi sumber dengan membandingkan bagaimana pola komunikasi interpersonal pramuwisata di Istana Kepresidenan Cipanas dengan pola komunikasi interpersonal pramuwisata di Kebun Raya Cibodas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Model komunikasi Julia T. Wood dapat menjelaskan bahwa model atau pola yang menggambarkan cara berkomunikasi dapat dikategorikan sebagai berikut:

Model Linier (Pola Komunikasi Satu Arah)

Pada pola ini pramuwisata sebagai komunikator dalam rangka menyampaikan materi untuk kegiatan kunjungan, melakukan pola komunikasi satu arah yaitu ketika pesan mengalir hanya dalam satu arah yaitu dari pengirim ke penerima yang pasif.



Sumber : Hasil Peneliti

Wawan Gunawan. Pada 8 Maret, menyatakan bahwa:

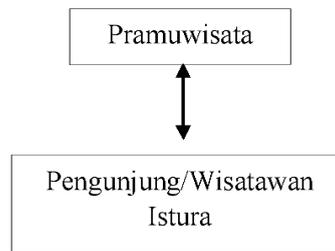
“Pengunjung yang pasif ada aja ya, kaya anak kecil kebanyakan anak TK itu mereka kan cuma dengerin aja jadi kurang ada respon dari mereka gimana buat materinya”

Seorang pramuwisata sebagai komunikator saat menyampaikan pesannya dilakukan secara tatap muka dengan pengunjung sebagai komunikan, menggunakan komunikasi interpersonal. Dalam hal ini, terdapat model linier (pola komunikasi satu arah) yaitu ketika pramuwisata secara tatap muka dalam sebuah komunikasi interpersonal, menjelaskan bahwa tidak adanya interaksi ataupun timbal balik yang terjadi, dapat dikatakan bahwa komunikan yang menerima pesan tersebut pasif materi disampaikan dari pramuwisata sebagai komunikator. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti peroleh dari pramuwisata, bahwa masih banyak dari pengunjung terutama anak-anak (Tk) yang pasif sehingga komunikasi berjalan satu arah. Pada pola ini, menjadi hal utama yang harus disadari oleh pramuwisata untuk lebih mengembangkan cara berinteraksi dengan aktif, kreatif, dan informatif dalam memberikan suatu informasi.

Upaya yang dilakukan untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik, pramuwisata melakukan pendekatan kepada pengunjung, dengan mengukur kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Tjiptono adalah bukti langsung (*tangibles*) salah satunya pegawai (pramuwisata). Dalam hal ini, pemilihan pramuwisata disesuaikan dengan jenis rombongan tertentu sesuai jenis kelaminnya, dan juga menyesuaikan dengan faktor usia dari pramuwisata untuk memilih rute perjalanan.

Model Interaktif (Komunikasi Dua Arah)

Pada pola ini pramuwisata sebagai komunikator dalam rangka menyampaikan materi untuk kegiatan kunjungan, melakukan pola komunikasi dua arah yaitu ketika komunikasi sebagai sebuah proses dimana pendengar memberikan umpan balik, yang merupakan tanggapan terhadap pesan.



Sumber : Diolah Peneliti (2024)

Wawan Gunawan. Pada 8 Maret, menyatakan bahwa:

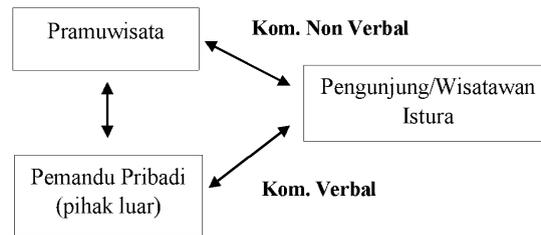
“buat pertanyaan itu gini ada yang nanya tentang penamaan bangunan-bangunan di Istana Cipanas ini unik-unik gitu...kan ada kaya Bima, Yudistira, Arjuna, Nakula, dan Sadewa asal muasal-nya itu awalnya terinspirasi dari pandawa lima neng itu teh...”

Seorang pramuwisata sebagai komunikator saat menyampaikan pesannya dilakukan secara tatap muka dengan pengunjung sebagai komunikan, menggunakan komunikasi interpersonal. Dalam hal ini, terdapat model interaktif (komunikasi dua arah) yaitu saat pengunjung memberikan umpan balik atau respon dari tanggapan terhadap pesan yang telah disampaikan oleh pramuwisata. Interaksi tersebut, menjadikan komunikasi lebih interaktif. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti peroleh dari pramuwisata, bahwa umpan balik yang diterima yaitu saat pengunjung bertanya mengenai latar belakang bangunan-bangunan yang menjadi ikonik di Istana Kepresidenan Cipanas.

Upaya yang dilakukan untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik, pramuwisata berusaha untuk selalu menyampaikan pesan dengan baik atau komunikatif dalam melakukan komunikasi dua arah kepada pengunjung sebagai penerima pesan, dengan mengukur kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Tjiptono adalah jaminan (*assurance*) yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Dalam hal ini, mengutamakan cara untuk berkomunikasi melalui pemahaman materi, dan kesopanan terhadap pengunjung yang memberikan umpan balik sehingga pesan dapat diterima dengan baik oleh pengunjung sebagai komunikan.

Model Transaksional (Komunikasi Banyak Arah)

Dalam komunikasi banyak arah berarti komunikasi berlangsung ke segala arah namun masih dalam satu rangkaian komunikasi. Seorang komunikator tidak hanya mentransmisikan pesan kepada seorang komunikan namun juga mentransfer pesan ke komunikan lain.



Sumber: Peneliti

Lena Yuliana. Pada 9 Maret, menyatakan bahwa:

“saat saya berkomunikasi dengan orang asing ya. Kan disini ya beberapa orang kita tidak bisa bahasa asing kaya Inggris kita ada beberapa yang kurang ya, terus Jepang, Mandarin, Arab, masih banyak lagi sih ya macem-macam, itu yang jadi hambatan kita juga ya...jadi gini pengunjung itu bawa guide khusus buat mereka juga ya...otomatis ya kita dua kali dalam menyampaikan materi ya...itu jadi penghambat juga buat kita dikarenakan ya itu dari kitanya juga sih belum memenuhi sepenuhnya kemampuan berbahasa asing..”

Seorang pramuwisata sebagai komunikator saat menyampaikan pesannya dilakukan secara tatap muka dengan pengunjung sebagai komunikan, menggunakan komunikasi interpersonal. Dalam hal ini, terdapat model transaksional (komunikasi banyak arah) yaitu ketika pramuwisata berhadapan langsung dengan pengunjung, banyak dari pramuwisata Istura yang belum semua memahami bahasa asing dengan baik seperti bahasa Inggris, Jepang, Mandarin, Arab dll. Pengunjung dari luar negeri yang membawa *guide* pribadi untuk dapat berkomunikasi dengan pramuwisata. Pesan yang disampaikan melalui komunikasi interpersonal dengan komunikasi verbal dari pramuwisata Istura ke pemandu pribadi kemudian kepada pengunjung/warga negara asing, komunikasi nonverbal seperti menunjukan arah dengan bahasa tubuh dari pramuwisata kepada pengunjung tersebut juga sebaliknya. Dapat dikatakan bahwa komunikasi berlangsung ke segala arah, karena pramuwisata yang akan mentransferkan pesan ke komunikan lain yaitu kepada *guide* pribadi yang pada akhirnya akan disampaikan kembali kepada pengunjung mancanegara. Oleh karena itu, dibutuhkan perantara saat menyampaikan materi, agar pesan dapat tersampaikan dengan baik kepada pengunjung Istura.

Upaya yang dilakukan untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik pramuwisata harus memiliki kemampuan dalam berbahasa asing dengan baik kepada pengunjung mancanegara, sehingga komunikasi berjalan efektif dan tersampaikan langsung dua arah antara pramuwisata dan pengunjung. Dengan mengukur kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Tjiptono adalah bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Dalam hal ini, penanggung jawab program mengutamakan pramuwisata yang sangat paham materi dan menyesuaikan dengan lawan bicara, terutama warga negara asing sehingga pesan yang diberikan dapat menjadi acuan bagi pramuwisata untuk dapat mentransferkan pesan yaitu kepada *guide* pribadi.

Proses komunikasi merupakan suatu sistem, sehingga gangguan komunikasi dapat terjadi pada unsur pendukungnya termasuk faktor lingkungan tempat berlangsungnya

kegiatan komunikasi. Menurut Cangara *dalam* (Oktarina, 2017) Gangguan atau rintangan komunikasi pada dasarnya dapat dibedakan atas tujuh macam yakni:

- 1) **Gangguan Teknis**, yang didapat dirasakan oleh pengunjung karena salah satu pengunjung mengeluhkan mengenai pengeras suara yang terkadang mati di tengah perjalanan.
- 2) **Gangguan Semantik**, bahasa yang digunakan pembicara berbeda dengan bahasa yang digunakan oleh penerima. Sehingga, kurangnya pramuwisata yang berkemampuan bahasa asing meliputi bahasa Inggris, bahasa Jepang, bahasa Mandarin, dan bahasa Arab dapat menimbulkan gangguan saat berjalannya komunikasi.
- 3) **Gangguan psikologi**, terjadi karena penerima pesan atau pengunjung tidak fokus saat pramuwisata sebagai pengirim pesan menyampaikan sebuah materi, sehingga pengunjung tidak memahami pesan yang ada.
- 4) **Gangguan fisik**, terjadi saat jumlah pramuwisata tidak bisa untuk menjangkau rombongan pengunjung yang datang melebihi kapasitas dari jumlah pramuwisata yang ada. Sehingga informasi tidak tersampaikan dengan jelas kepada seluruh pengunjung.
- 5) **Rintangan Status**, terjadi karena adanya jarak sosial, terjadi antara pramuwisata dengan pelajar dari Taman Kanak-kanak (TK) yang pada dasarnya banyak dari anak-anak tersebut berkunjung untuk bermain-main saja, karena kurang paham penjelasan yang disampaikan oleh pramuwisata. Sehingga komunikasi yang terjadi satu arah pada peserta yang pasif.
- 6) **Rintangan Kerangka Berpikir**, terjadi disebabkan oleh persepsi dari pengunjung yang menginginkan untuk waktu kunjungan diperpanjang. Sehingga hal tersebut menimbulkan persepsi yang berbeda antara pramuwisata dan pengunjung.

Selain penghambat tersebut, dalam proses komunikasi terdapat tujuh faktor yang memperlancar komunikasi yaitu, kredibilitas komunikator untuk mendukung berlangsungnya kegiatan kunjungan masyarakat menjadi yang utama, dengan memiliki kemampuan untuk memandu seperti menguasai sejarah Istana Kepresidenan Cipanas sesuai pedoman yang telah diberikan. Serta dalam memilih pramuwisata untuk memandu selalu menyesuaikan jenis rombongannya, misalnya untuk pengunjung usia-usia tertentu disesuaikan, sehingga pendekatan yang terjadi dapat mendukung pesan komunikator tersampaikan dengan baik. Kewenangan atau otoritas dari komunikator yang dapat mempermudah kelancaran dari penyampaian pesan. Mendukung jalannya komunikasi menjadi lancar faktor utamanya yaitu timbul dari pramuwisata sebagai pengirim pesan yang bertanggung jawab untuk menyampaikan materi dengan sikap positif, melayani dengan tepat juga responsif. Sehingga dapat mempermudah kelancaran penyampaian pesan. Sikap dan wibawa, perilaku komunikator. Pramuwisata memberikan pelayanan dengan sikap dan wibawa sebagai seorang yang bertugas melayani publik, dengan sikap ramah dan sopan santun terhadap semua pengunjung. Penguasaan bahasa, semantik, pengemasan dari pesan yang dapat menarik. Dalam penguasaan bahasa Istana Kepresidenan Cipanas masih perlu membenahi pramuwisata yang kurang fasih dalam berbahasa asing. Sehingga diperlukan pelatihan khusus terutama dalam berbahasa Inggris. Penyajian materi pesan yang dipersiapkan. Dalam memberikan materi, pramuwisata telah mempersiapkan materi terlebih dahulu. Sehingga pesan yang diberikan dari awal rute perjalanan dapat diterima dengan baik oleh pengunjung. Penghindaran dari isyarat, lambang, bahasa yang sulit dimengerti. Dalam hal ini, penghindaran dari isyarat, lambang, bahasa yang sulit dimengerti. Pramuwisata selalu menyesuaikan dengan lawan bicara, dan harus memiliki sikap yang baik, karena setiap perilaku ataupun bahasa tubuh kita pastinya menjadi penilaian tersendiri bagi para tamu saat

bertatap muka. Kondisi teknik yang baik, ketika alat pendukung berjalan dengan kondisi baik saat berkomunikasi seperti alat penguat suara dapat membantu pramuwisata saat menyampaikan pesan kepada pengunjung yang hadir.

SIMPULAN

Pola yang menggambarkan 3 (Tiga) cara berkomunikasi. Pertama, Model linier (pola komunikasi satu arah) yaitu ketika komunikasi yang menerima pesan tersebut pasif, terutama pengunjung anak-anak (TK). Melakukan pendekatan kepada pengunjung dengan mengukur kualitas pelayanan yaitu bukti langsung (*tangibles*), salah satunya pegawai (pramuwisata). Kedua, Model interaktif (komunikasi dua arah) yaitu ketika pengunjung memberikan umpan balik, mengenai latar belakang bangunan-bangunan yang menjadi ikonik. Pramuwisata selalu komunikatif, dengan mengukur kualitas pelayanan yaitu jaminan (*assurance*), dengan mengutamakan cara untuk berkomunikasi melalui pemahaman materi, dan kesopanan. Ketiga, Model transaksional (komunikasi banyak arah) yaitu ketika pramuwisata mentransferkan pesan ke komunikasi lain seperti, kepada *guide* pribadi yang pada akhirnya akan disampaikan kembali kepada pengunjung dari mancanegara, dengan mengukur kualitas pelayanan yaitu bukti langsung (*tangibles*), penanggung jawab program mengutamakan pramuwisata yang sangat paham materi dan dapat menyesuaikan dengan lawan bicara, terutama warga negara asing.

Faktor penghambatnya yaitu: Pertama. Gangguan teknis, penguat suara yang terkadang mati di tengah perjalanan. Kedua. Gangguan semantik, bahasa yang digunakan pembicara berbeda dengan bahasa yang digunakan oleh penerima. Ketiga. Gangguan psikologi, pengunjung tidak fokus. Keempat. Gangguan fisik, jumlah pramuwisata tidak dapat menjangkau rombongan yang datang melebihi kapasitas dari jumlah pramuwisata yang ada. Kelima. Rintangan status, adanya jarak sosial di antara pramuwisata dengan pelajar dari Taman Kanak-kanak (TK). Keenam. Rintangan kerangka berpikir, persepsi dari pengunjung yang menginginkan untuk waktu kunjungan diperpanjang. Sedangkan, Faktor pendukungnya, kredibilitas komunikator yang memiliki kemampuan memandu dengan menguasai sejarah. Kewenangan atau otoritas dari komunikator yang dapat mempermudah kelancaran dari penyampaian pesan, yaitu melayani dengan tepat dan responsif. pelayanan dengan sikap dan wibawa sebagai seorang yang bertugas melayani publik, dengan sikap ramah dan sopan santun. Penyajian materi pesan yang dipersiapkan. Menyesuaikan saat melakukan komunikasi dengan lawan bicara. Kondisi teknik yang baik yaitu ketika alat pendukung berjalan dengan baik.

Mengupayakan kreativitas dari pramuwisata agar pesan yang disampaikan terkesan menarik untuk didengar oleh pengunjung dari berbagai kalangan, terutama peserta kunjungan dari taman kanak-kanak yang belum sepenuhnya dapat memahami informasi atau aturan kunjungan yang diberikan. Oleh sebab itu, ketika pengunjung pasif alangkah lebih baik apabila pendekatan oleh pramuwisata secara khusus kepada anak-anak lebih di tingkatkan lagi. Sehingga dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan. Pramuwisata harus lebih mempertahankan kemampuan berbahasa asing terutama bahasa Inggris, karena untuk mempermudah pengunjung terutama peserta mancanegara yang membawa *guide* pribadi. Alangkah lebih baik pramuwisata Istana Cipanas memiliki kompetensi tersebut, karena kriteria pramuwisata yang ideal yaitu memiliki kemampuan berbahasa asing. Dalam hal ini, pengunjung yang datang secara langsung itu beragam baik lokal dan mancanegara. Oleh sebab itu, apabila semua pramuwisata memiliki kemampuan berbahasa asing yang baik, bisa lebih mempertahankan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pramuwisata, sehingga pengunjung yang berkunjung semakin antusias dan beragam.

DAFTAR PUSTAKA

- Aw, Suranto (2016). *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Ginting, R dkk. 2022. Pengantar Ilmu Komunikasi. Bandung: Media Sains Indonesia. Diunduh pada 12 Desember, 2022. Dari: https://books.google.co.id/books/about/Pengantar_Ilmu_Komunikasi.html?id=IJ9wEAAAQBAJ&redir_esc=y
- Hadiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Gaya Media*. Gaya Media.
- Haryono, C. G. (2020). *Ragam Metode Penelitian Kualitatif Komunikasi*. CV Jejak (Jejak Publisher).
- Jaya, I. M. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif: Teori, Penerapan, dan Riset Nyata*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia.
- Kementerian Sekretariat Negara. *Istana Kepresidenan*. Diunduh pada 26 November 2022 pada Link tersebut: <https://www.setneg.go.id/>
- Kurniawan, I. d. (2023). *Hakikat, Etika, dan Filsafat Komunikasi Dalam Dinamika Sosial*. Jakarta: PT Mahakarya Citra Utama
- Kristiana, Y. S. (2018). *Kunci Sukses Pemandu Wisata*. Diunduh pada 10 Desember 2022. Dari: <https://bit.ly/KunciSuksesPemanduWisata>
- Liliweri, A. (2017). *Komunikasi antar personal*. Prenada Media.
- Mulyana, H., & Kemala, Z. (2022). Pola Komunikasi Interpersonal Pramuwisata di Keraton Kasepuhan Cirebon Jawa Barat. *Tourism Scientific Journal*, 7(1), 86–96. <https://doi.org/10.32659/tsj.v7i1.152>
- Morissan. (2013). *Teori Komunikasi: Individu Hingga Massa*. Jakarta: Prenamedia Group.
- Nurjaman, K, K. U. (2012). *Komunikasi & Public Relation: Panduan Untuk Mahasiswa Birokrat dan Praktisi Bisnis*. Bandung: Pustaka Setia.
- Oktarina, Y., & Abdullah, Y. (2017). *Komunikasi dalam perspektif teori dan praktik*. Deepublish.
- Peraturan BPK. *Peraturan Menteri Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2020*. Diunduh pada 22 Februari 2023 <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/185574/permensesneg-no-5-tahun-2020>
- Prameswari, M. C., & Makhasi, G. Y. M. (2020). Penilaian Wisatawan Asing atas Kemampuan Bahasa Inggris Mahasiswa dan Pelajar Magang sebagai Pemandu Wisata di Taman Wisata Candi Prambanan. *JLA (Jurnal Lingua Applicata)*, 4(1), 27. <https://doi.org/10.22146/jla.58392>
- Pratiwi, E. D., & Sugandi, M. S. (2021). Perilaku Komunikasi Antara Pemandu Wisata dan Wisatawan dalam Wisata Sejarah di Kota Bandung. *E-Proceeding of Management*, 8(1), 691–703.
- Rahmawati, A. F. (2014). *Pola Komunikasi Pemandu Wisata (Guide) Kampung Wisata Batik*

- Kauman Surakarta. *Journal of Rural and Development Volume V, V(2)*, 1–10.
- Rustan, A. S., & Hakki, N. (2017). *Pengantar ilmu komunikasi*. Deepublish. Diunduh pada 12 Desember, 2022. Dari: <https://bit.ly/PengantarIlmuKomunikasi-AhmadSultraRustandanNurhakkiHakki>
- Sarmiati, E. R. (2019). *Komunikasi Interpersonal*. Malang: CV IRDH.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif: Untuk Penelitian Bersifat eksploratif, enterpretif, interaktif dan konstruktif*. Bandung: Alfabeta.
- Wood, J. T. (2013) *Komunikasi Teori dan Praktik: Komunikasi dalam Kehidupan Kita*. Jakarta: Penerbit Salemba Humanika.
- _____. (2014). *Komunikasi Interpersonal: Interaksi Keseharian Edisi 6*. Salemba