

## **Penguatan Kapasitas Sumber Daya Manusia dan Tata Kelola Layanan Desa Wisata Pulerejo dalam Mendukung Pariwisata Berkelanjutan**

**Elin Trinovita<sup>1\*</sup>, Naning Margasari<sup>2</sup>, Musaroh Musaroh<sup>3</sup>, Citra Purwita<sup>4</sup>**

<sup>1,2,3,4</sup>Universitas Negeri Yogyakarta

Email: elintrinovita@uny.ac.id

*Received : 19-06-2026    Revised : 07-07-2026; 20-07-2026    Accepted : 25-07-2026    Published : 01-08-2026*

### **Abstrak**

Pengembangan desa wisata memerlukan dukungan sumber daya manusia dan tata kelola layanan yang memadai untuk menciptakan layanan wisata yang berkualitas dan berkelanjutan. Namun, pengelola Desa Wisata Pulerejo di Dusun Pulerejo, Desa Bokoharjo, Kecamatan Prambanan, Kabupaten Sleman masih menghadapi keterbatasan dalam aspek pelayanan wisata, pembagian tugas, dan sistem kerja pengelolaan. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan meningkatkan kapasitas sumber daya manusia dan tata kelola layanan pengelola desa wisata guna mendukung pariwisata berkelanjutan. Kegiatan dilaksanakan pada periode 1 April hingga 10 Juni 2026 dengan melibatkan 40 orang pengelola Desa Wisata Pulerejo sebagai peserta. Program dilaksanakan melalui identifikasi kebutuhan, workshop penguatan kapasitas, pelatihan tata kelola layanan wisata, pendampingan penyusunan sistem kerja, serta evaluasi program. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman peserta yang ditunjukkan oleh kenaikan nilai rata-rata dari 62 pada pre-test menjadi 86 pada post-test. Selain itu, terjadi peningkatan kesiapan pengelola pada aspek pemahaman layanan, kerja tim, pembagian tugas, dan kesiapan operasional. Program ini juga menghasilkan luaran berupa dokumen standar layanan wisata dasar, matriks pembagian tugas dan tanggung jawab, serta sistem koordinasi kerja yang dapat digunakan sebagai pedoman operasional pengelola desa wisata. Secara keseluruhan, kegiatan pengabdian berhasil meningkatkan kapasitas individu dan kesiapan organisasi pengelola sehingga mendukung pengelolaan destinasi wisata yang lebih profesional, terstruktur, dan berkelanjutan.

**Kata kunci:** desa wisata, kapasitas sumber daya manusia, tata kelola layanan, pariwisata berkelanjutan, community-based tourism

### **Abstract**

*The development of tourism villages requires adequate human resources and effective service governance to deliver high-quality and sustainable tourism services. However, the management team of Pulerejo Tourism Village, located in Pulerejo Hamlet, Bokoharjo Village, Prambanan District, Sleman Regency, continues to face challenges related to tourism service delivery, task allocation, and organizational work systems. This community service program aimed to strengthen the capacity of tourism village managers and improve service governance to support sustainable tourism development. The program was implemented from April 1 to June 10, 2026, involving 40 members of the Pulerejo Tourism Village management*

287

*team. The activities consisted of a needs assessment, capacity-building workshops, tourism service governance training, mentoring in the development of organizational work systems, and program evaluation. The results demonstrated a significant improvement in participants' understanding, as reflected by an increase in the average score from 62 in the pre-test to 86 in the post-test. Improvements were also observed in service understanding, teamwork, task allocation, and operational readiness. In addition, the program produced tangible outputs, including a basic tourism service standard, a task allocation matrix, and a coordination system that can serve as operational guidelines for tourism village management. Overall, the program successfully enhanced both individual competencies and organizational readiness, thereby supporting a more professional, structured, and sustainable management of community-based tourism destinations.*

**Keywords:** *tourism village, human resource capacity, service governance, sustainable tourism, community-based tourism*

## Pendahuluan

Pariwisata merupakan salah satu sektor strategis yang berkontribusi signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi, penciptaan lapangan kerja, dan pembangunan wilayah. Dalam kerangka pembangunan berkelanjutan, sektor pariwisata tidak hanya berperan sebagai sumber devisa, tetapi juga menjadi instrumen pemberdayaan masyarakat melalui pengembangan ekonomi lokal berbasis potensi daerah. Organisasi Pariwisata Dunia (UNWTO, 2023) menegaskan bahwa pengembangan pariwisata berkelanjutan harus mampu menciptakan manfaat ekonomi bagi masyarakat lokal sekaligus menjaga keberlanjutan sosial, budaya, dan lingkungan. Oleh karena itu, berbagai negara, termasuk Indonesia, mendorong pengembangan community-based tourism sebagai strategi untuk memperluas manfaat ekonomi pariwisata hingga ke tingkat desa (Fifiyanti et al., 2023; Zakaria, 2024).

Salah satu bentuk implementasi community-based tourism di Indonesia adalah pengembangan desa wisata (Priatmoko et al., 2021). Program ini menjadi prioritas pemerintah karena mampu mengintegrasikan potensi alam, budaya, dan aktivitas masyarakat menjadi produk wisata yang bernilai ekonomi. Data Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif menunjukkan bahwa lebih dari 6.000 desa wisata telah terdaftar dalam Jejaring Desa Wisata (Jadesta) hingga tahun 2024. Jumlah tersebut menunjukkan tingginya antusiasme masyarakat dan pemerintah daerah dalam menjadikan desa wisata sebagai motor penggerak ekonomi lokal (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2024). Namun demikian, keberhasilan pengembangan desa wisata tidak hanya ditentukan oleh besarnya potensi yang dimiliki, tetapi juga oleh kapasitas pengelola dalam mengelola potensi tersebut menjadi layanan wisata yang berkualitas, profesional, dan berkelanjutan (Latianingsih et al., 2025). Dengan demikian, keberadaan potensi wisata saja belum cukup apabila tidak didukung oleh sumber daya manusia dan tata kelola organisasi yang memadai.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa banyak desa wisata memiliki potensi alam dan budaya yang besar, tetapi belum mampu berkembang secara optimal karena keterbatasan kapasitas pengelola dalam mengelola layanan wisata (Hariyadi et al., 2024; Komariah et al., 2018). Dalam industri jasa seperti pariwisata, pengalaman wisatawan sangat dipengaruhi oleh

kualitas interaksi antara wisatawan dan penyedia layanan. (Baum, 2015) menyatakan bahwa sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor utama yang menentukan kualitas pengalaman wisata karena layanan pariwisata bersifat tidak berwujud (intangible) dan sangat bergantung pada kompetensi individu yang memberikan pelayanan (Zeithaml et al., 1996). Oleh karena itu, keberhasilan desa wisata tidak hanya ditentukan oleh daya tarik destinasi, tetapi juga oleh kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan yang konsisten dan berkualitas (Kotler et al., 2017).

Kualitas layanan yang baik terbukti berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan, loyalitas pengunjung, dan keberlanjutan destinasi wisata (Sri et al., 2024). (Abror et al., 2020) menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan mampu meningkatkan kepuasan pengunjung sekaligus mendorong niat berkunjung kembali. Temuan serupa juga disampaikan oleh (Rasoolimanesh et al., 2023) yang menjelaskan bahwa kualitas pengelolaan dan partisipasi masyarakat merupakan faktor penting dalam menciptakan destinasi wisata yang berkelanjutan. Selain kualitas sumber daya manusia, tata kelola layanan juga menjadi aspek yang menentukan keberhasilan pengelolaan desa wisata. Tata kelola layanan mencakup pembagian tugas, standar operasional pelayanan, koordinasi kerja, serta mekanisme pengambilan keputusan dalam operasional destinasi wisata. Menurut (UNWTO, 2023), tata kelola yang baik merupakan fondasi utama dalam mewujudkan destinasi wisata yang kompetitif dan berkelanjutan. Sebaliknya, pengelolaan yang masih bersifat informal sering menyebabkan ketidakkonsistenan layanan, rendahnya efektivitas kerja tim, dan lemahnya kualitas pengalaman wisatawan (Goodwin & Santilli, 2009).

Meskipun demikian, telaah terhadap berbagai penelitian dan program pengabdian menunjukkan bahwa sebagian besar kegiatan masih berfokus pada peningkatan kapasitas individu melalui pelatihan pelayanan, pengembangan potensi desa wisata, atau pemberdayaan masyarakat secara umum. Masih terbatas program yang mengintegrasikan penguatan kapasitas sumber daya manusia dengan penyusunan tata kelola layanan yang meliputi standar pelayanan, pembagian tugas, serta sistem koordinasi kerja sebagai satu kesatuan intervensi, khususnya pada desa wisata yang masih berada pada tahap persiapan operasional. Padahal, pada fase tersebut, kesiapan organisasi pengelola menjadi faktor penting untuk menjamin konsistensi layanan dan mendukung keberlanjutan pengelolaan destinasi wisata. Kesenjangan ini menunjukkan perlunya pendekatan yang tidak hanya meningkatkan kompetensi individu, tetapi juga memperkuat sistem tata kelola organisasi sebagai fondasi operasional desa wisata.

Urgensi penguatan kapasitas sumber daya manusia dan tata kelola layanan semakin penting dalam pengembangan kawasan wisata strategis seperti Prambanan. Kawasan Prambanan merupakan salah satu destinasi wisata unggulan nasional yang dikenal melalui keberadaan Candi Prambanan sebagai warisan budaya dunia UNESCO dan menjadi magnet kunjungan wisatawan setiap tahunnya. Tingginya arus kunjungan wisatawan tersebut membuka peluang ekonomi bagi desa-desa yang berada di kawasan penyangga untuk mengembangkan produk dan layanan wisata berbasis masyarakat. Salah satu wilayah yang memiliki posisi strategis tersebut adalah Dusun Pulerejo, Desa Bokoharjo, Kecamatan Prambanan, Kabupaten Sleman. Kedekatan lokasi dengan kawasan wisata Prambanan memberikan peluang bagi Dusun Pulerejo untuk mengembangkan atraksi dan layanan wisata sebagai pelengkap (complementary attraction) yang dapat memperkaya pengalaman

wisatawan sekaligus memperluas distribusi manfaat ekonomi pariwisata kepada masyarakat lokal.

Meskipun memiliki peluang yang besar, hasil observasi awal dan diskusi dengan mitra menunjukkan bahwa pengelolaan Desa Wisata Pulerejo masih menghadapi berbagai kendala pada aspek kapasitas sumber daya manusia dan tata kelola layanan. Sebagian besar pengelola merupakan masyarakat lokal yang memiliki komitmen tinggi dalam mengembangkan desa wisata, namun belum memiliki pengalaman yang memadai dalam pengelolaan layanan wisata secara profesional. Keterbatasan tersebut tercermin pada belum tersusunnya standar pelayanan wisata, belum adanya pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas antaranggota pengelola, serta belum terbentuknya sistem koordinasi kerja yang terstruktur sebagai pedoman operasional. Selain itu, pengelola juga masih memerlukan penguatan kompetensi dalam komunikasi pelayanan, etika pelayanan, dan pemahaman mengenai pentingnya kualitas layanan dalam menciptakan kepuasan wisatawan. Kondisi tersebut menyebabkan pengelolaan layanan masih berlangsung secara informal sehingga berpotensi menimbulkan ketidakkonsistenan pelayanan ketika kunjungan wisatawan mulai meningkat.

Apabila kondisi tersebut tidak segera diatasi, maka terdapat risiko menurunnya kualitas pelayanan, rendahnya kepuasan wisatawan, serta berkurangnya peluang kunjungan ulang yang pada akhirnya dapat memengaruhi keberlanjutan pengembangan desa wisata. Padahal, fase awal pengembangan desa wisata merupakan periode yang sangat menentukan dalam membangun citra destinasi dan kepercayaan wisatawan. Oleh karena itu, penguatan kapasitas pengelola pada tahap praoperasional menjadi langkah strategis untuk memastikan kesiapan organisasi dan layanan sebelum desa wisata beroperasi secara lebih luas.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menawarkan pendekatan yang lebih komprehensif dibandingkan program pelatihan yang hanya berorientasi pada peningkatan pengetahuan peserta. Program ini mengintegrasikan workshop penguatan kapasitas sumber daya manusia, pelatihan layanan wisata, serta pendampingan penyusunan perangkat tata kelola organisasi dalam satu rangkaian kegiatan yang berkelanjutan. Melalui pendekatan tersebut, program tidak hanya menghasilkan peningkatan kompetensi individu, tetapi juga menghasilkan luaran yang dapat langsung diterapkan dalam operasional desa wisata, yaitu standar layanan wisata dasar, matriks pembagian tugas dan tanggung jawab, serta sistem koordinasi kerja pengelola. Integrasi antara peningkatan kapasitas individu dan penguatan tata kelola organisasi inilah yang menjadi kontribusi utama kegiatan dalam mendukung kesiapan operasional Desa Wisata Pulerejo menuju pengelolaan destinasi yang profesional dan berkelanjutan.

Tujuan kegiatan pengabdian ini adalah meningkatkan kapasitas sumber daya manusia dan tata kelola layanan pengelola Desa Wisata Pulerejo, Desa Bokoharjo, Kecamatan Prambanan, Kabupaten Sleman melalui penguatan kompetensi pelayanan, penyusunan standar layanan wisata, dan pengembangan sistem kerja pengelolaan sebagai upaya mendukung pariwisata berkelanjutan di kawasan Prambanan.

## Metode

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan di Dusun Pulerejo, Desa Bokoharjo, Kecamatan Prambanan, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Mitra

kegiatan merupakan kelompok pengelola Desa Wisata Pulerejo yang terdiri atas 40 orang yang sedang mempersiapkan operasional layanan wisata berbasis masyarakat. Kegiatan dilaksanakan selama periode 1 April hingga 10 Juni 2026, yang meliputi tahapan persiapan, pelaksanaan workshop dan pelatihan, pendampingan, serta evaluasi program.

Kegiatan dirancang menggunakan pendekatan partisipatif (*participatory approach*) yang menempatkan mitra sebagai subjek utama dalam setiap tahapan program. Pendekatan ini dipilih agar solusi yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan riil mitra serta dapat diterapkan secara berkelanjutan dalam pengelolaan desa wisata. Dalam penerapan pendekatan tersebut, mitra terlibat secara aktif sejak tahap identifikasi permasalahan melalui observasi lapangan dan Focus Group Discussion (FGD), penyusunan kebutuhan program, pelaksanaan workshop dan simulasi pelayanan wisata, hingga proses pendampingan dalam penyusunan standar layanan, pembagian tugas, dan sistem koordinasi kerja pengelola desa wisata. Keterlibatan aktif mitra pada setiap tahapan diharapkan dapat meningkatkan rasa memiliki (*ownership*) terhadap hasil program sehingga implementasi tata kelola yang telah disusun dapat berlangsung secara berkelanjutan.

Pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui lima tahapan yang saling terintegrasi, yaitu (1) identifikasi kebutuhan dan analisis kondisi mitra, (2) workshop penguatan kapasitas SDM pengelola desa wisata, (3) pelatihan tata kelola layanan wisata, (4) pendampingan penyusunan tata kelola dan sistem kerja, serta (5) evaluasi dan refleksi program. Workshop penguatan kapasitas SDM dilaksanakan sebanyak satu kali dengan durasi 4 jam, pelatihan tata kelola layanan wisata dilaksanakan sebanyak satu kali dengan durasi 4 jam, sedangkan pendampingan dilakukan sebanyak tiga sesi, masing-masing berdurasi 2 jam. Tingkat kehadiran peserta selama seluruh rangkaian kegiatan mencapai 90%, yang menunjukkan tingginya komitmen dan partisipasi mitra dalam mengikuti setiap tahapan program.

### **1. Identifikasi Kebutuhan dan Analisis Kondisi Mitra**

Tahap awal dilakukan melalui observasi lapangan dan Focus Group Discussion (FGD) bersama pengelola Desa Wisata Pulerejo untuk mengidentifikasi kondisi eksisting, potensi, serta permasalahan yang dihadapi mitra. Observasi lapangan dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai kondisi fisik, kesiapan sarana pendukung, dan aktivitas pengelolaan desa wisata, sedangkan FGD digunakan sebagai forum partisipatif untuk menggali pengalaman, kebutuhan, serta harapan mitra terhadap pengembangan desa wisata. Melalui FGD, pengelola secara aktif mengidentifikasi tingkat kesiapan dalam menjalankan layanan wisata, pola pembagian tugas yang telah berjalan, mekanisme koordinasi antarpengelola, serta pemahaman mengenai kualitas layanan dan pengelolaan destinasi wisata.

Selain itu, dilakukan pemetaan kebutuhan pelatihan berdasarkan hasil observasi dan FGD untuk mengidentifikasi kompetensi yang perlu diperkuat. Hasil identifikasi menunjukkan bahwa pengelola desa wisata masih menghadapi kendala dalam aspek pelayanan wisata, pembagian peran dan tanggung jawab, koordinasi organisasi, serta pemahaman mengenai hubungan antara kualitas layanan dengan keberlanjutan usaha pariwisata. Pengelola juga belum memiliki standar pelayanan wisata dan sistem kerja yang terstruktur sebagai pedoman operasional. Temuan-temuan tersebut kemudian menjadi dasar

dalam penyusunan materi workshop, pelatihan, dan pendampingan sehingga program yang dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan riil mitra.

## **2. Workshop Penguatan Kapasitas SDM Pengelola Desa Wisata**

Tahap berikutnya adalah pelaksanaan workshop yang berfokus pada penguatan kapasitas sumber daya manusia pengelola desa wisata. Workshop dirancang untuk meningkatkan pemahaman peserta mengenai peran strategis sumber daya manusia dalam industri pariwisata, pentingnya orientasi pelayanan (service mindset), serta peran kualitas layanan dalam membangun pengalaman wisata yang positif.

Workshop difasilitasi oleh tim pengabdian yang terdiri atas dosen Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Yogyakarta, yang memiliki kompetensi di bidang manajemen sumber daya manusia, manajemen layanan, pengembangan organisasi, dan pemberdayaan masyarakat. Fasilitator berperan sebagai narasumber sekaligus pendamping yang memandu diskusi, memberikan umpan balik terhadap permasalahan yang dihadapi mitra, serta memfasilitasi peserta dalam merumuskan solusi yang sesuai dengan kondisi dan kebutuhan Desa Wisata Pulerejo.

Metode pembelajaran yang digunakan bersifat partisipatif melalui penyampaian materi, diskusi kelompok, dan sesi berbagi pengalaman. Pendekatan ini dipilih untuk mendorong keterlibatan aktif peserta sehingga proses pembelajaran tidak hanya berlangsung satu arah, tetapi juga memberikan ruang bagi peserta untuk merefleksikan pengalaman, mengidentifikasi tantangan yang dihadapi, serta mendiskusikan alternatif solusi dalam pengelolaan desa wisata.

Materi workshop meliputi konsep dasar manajemen sumber daya manusia dalam sektor pariwisata, karakteristik layanan wisata, komunikasi pelayanan, kerja sama tim, dan profesionalisme pengelola desa wisata. Melalui kegiatan ini, peserta diharapkan memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai peran mereka sebagai penyedia layanan wisata sekaligus representasi citra destinasi, sehingga mampu memberikan pelayanan yang profesional dan mendukung pengelolaan desa wisata yang berkelanjutan.

## **3. Pelatihan Tata Kelola Layanan Wisata**

Setelah memperoleh penguatan kapasitas SDM, peserta mengikuti pelatihan tata kelola layanan wisata. Pelatihan ini difokuskan pada pengembangan kemampuan pengelola dalam memberikan layanan yang konsisten dan berkualitas kepada wisatawan. Materi pelatihan mencakup standar layanan wisata dasar (basic hospitality), teknik penyambutan wisatawan, etika pelayanan, komunikasi efektif, penanganan keluhan sederhana, serta pengelolaan interaksi dengan wisatawan. Peserta juga diberikan contoh penerapan standar layanan yang dapat diadaptasi sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan desa wisata.

Pelatihan dilakukan secara interaktif melalui simulasi pelayanan dan diskusi kasus sehingga peserta dapat memahami penerapan konsep layanan dalam situasi yang nyata. Pendekatan ini bertujuan untuk meningkatkan kesiapan pengelola dalam menghadapi wisatawan serta membangun kesadaran bahwa kualitas layanan merupakan faktor penting dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas pengunjung.

#### **4. Pendampingan Penyusunan Tata Kelola dan Sistem Kerja**

Tahap pendampingan dilakukan untuk membantu mitra menerjemahkan pengetahuan yang diperoleh selama workshop dan pelatihan ke dalam praktik pengelolaan desa wisata. Pendampingan difokuskan pada penyusunan tata kelola layanan dan sistem kerja pengelola desa wisata yang lebih terstruktur agar dapat diterapkan dalam operasional sehari-hari.

Kegiatan pendampingan meliputi identifikasi fungsi dan peran setiap anggota pengelola, penyusunan pembagian tugas dan tanggung jawab, serta perancangan alur koordinasi kerja yang disesuaikan dengan kebutuhan operasional Desa Wisata Pulerejo. Selain itu, pendampingan juga diarahkan pada penyusunan standar layanan wisata dasar sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan, mulai dari proses penyambutan, pemberian informasi, pendampingan kegiatan wisata, hingga penanganan kebutuhan dan keluhan pengunjung.

Pendekatan kolaboratif digunakan dalam proses pendampingan agar seluruh pengelola terlibat secara aktif dalam penyusunan sistem kerja. Melalui diskusi dan penyepakatan bersama, setiap anggota berkontribusi dalam menentukan pembagian peran, mekanisme koordinasi, serta prosedur pelayanan yang sesuai dengan kondisi desa wisata. Dengan demikian, hasil pendampingan tidak hanya menjadi dokumen administratif, tetapi juga mencerminkan kebutuhan dan kesepakatan bersama seluruh pengelola.

Luaran utama dari tahap pendampingan berupa dokumen standar layanan wisata dasar, matriks pembagian tugas dan tanggung jawab pengelola, alur koordinasi kerja, serta daftar peran masing-masing anggota pengelola yang dapat digunakan sebagai pedoman operasional dalam penyelenggaraan layanan wisata di Desa Wisata Pulerejo. Luaran tersebut diharapkan mampu meningkatkan konsistensi pelayanan, memperjelas koordinasi antaranggota, dan memperkuat tata kelola organisasi dalam mendukung pengembangan desa wisata yang berkelanjutan.

#### **5. Evaluasi dan Refleksi Program**

Tahap akhir kegiatan adalah evaluasi dan refleksi program untuk mengukur efektivitas pelaksanaan kegiatan pengabdian. Evaluasi dilakukan melalui perbandingan tingkat pemahaman peserta sebelum dan sesudah kegiatan, observasi terhadap partisipasi peserta selama pelatihan, serta penilaian terhadap luaran yang dihasilkan. Indikator keberhasilan program meliputi peningkatan pemahaman peserta mengenai pengelolaan SDM dan layanan wisata, meningkatnya kesadaran mengenai pentingnya kualitas layanan dalam mendukung keberlanjutan usaha pariwisata, serta tersusunnya dokumen pembagian tugas dan standar layanan dasar pengelola desa wisata.

Hasil evaluasi digunakan sebagai dasar dalam penyusunan rekomendasi tindak lanjut untuk mendukung pengembangan desa wisata secara berkelanjutan. Melalui tahapan tersebut, kegiatan pengabdian tidak hanya berfokus pada transfer pengetahuan, tetapi juga menghasilkan penguatan kapasitas kelembagaan yang dapat mendukung kesiapan operasional Desa Wisata Pulerejo sebagai destinasi wisata berbasis masyarakat.

## Hasil

### Kondisi Awal dan Identifikasi Kebutuhan Mitra

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan di Dusun Pulerejo, Desa Bokoharjo, Kecamatan Prambanan, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Wilayah ini merupakan kawasan penyangga destinasi wisata Prambanan yang memiliki potensi untuk dikembangkan sebagai desa wisata berbasis masyarakat. Potensi tersebut didukung oleh kekayaan budaya masyarakat, lingkungan pedesaan yang masih asri, serta aktivitas masyarakat yang mencerminkan kehidupan lokal dan berpeluang dikemas menjadi atraksi wisata berbasis pengalaman (*experiential tourism*). Selain itu, kedekatan lokasi dengan kawasan Candi Prambanan memberikan peluang bagi Dusun Pulerejo untuk mengembangkan produk dan layanan wisata sebagai pelengkap (*complementary attraction*) bagi wisatawan yang berkunjung ke kawasan tersebut.

Hasil observasi lapangan dan diskusi dengan mitra menunjukkan bahwa pengembangan desa wisata masih berada pada tahap persiapan operasional. Sebagian besar pengelola merupakan masyarakat lokal yang memiliki motivasi untuk mengembangkan potensi wisata wilayahnya, namun belum memiliki pengalaman yang memadai dalam pengelolaan layanan wisata. Selain itu, belum tersedia standar layanan maupun sistem kerja yang digunakan sebagai pedoman operasional.

Beberapa kebutuhan utama yang teridentifikasi meliputi peningkatan pemahaman mengenai pelayanan wisata, penyusunan pembagian tugas antar pengelola, serta penguatan kapasitas dalam pengelolaan layanan wisata yang terstruktur.

### Pelaksanaan Program Penguatan Kapasitas SDM dan Tata Kelola Layanan

Program pengabdian dilaksanakan melalui workshop, pelatihan, dan pendampingan yang berfokus pada penguatan kapasitas sumber daya manusia dan tata kelola layanan desa wisata. Materi yang diberikan meliputi manajemen sumber daya manusia dalam sektor pariwisata, service mindset, komunikasi pelayanan, kerja sama tim, standar layanan wisata dasar (*basic hospitality*), serta penyusunan sistem kerja pengelola desa wisata. Kegiatan dilaksanakan secara partisipatif melalui penyampaian materi, diskusi kelompok, studi kasus, dan simulasi pelayanan wisata (Gambar 1).



Gambar 1. Proses Pelaksanaan Kegiatan PKM

Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan tingkat pemahaman peserta setelah mengikuti kegiatan. Nilai rata-rata pre-test sebesar 62 meningkat menjadi 86 pada post-test, sehingga terjadi peningkatan sebesar 24 poin.

Tabel 1. Perubahan Tingkat Pemahaman Peserta

| Indikator                         | Sebelum | Sesudah | Peningkatan |
|-----------------------------------|---------|---------|-------------|
| Nilai rata-rata pemahaman peserta | 62      | 86      | 24          |

Sumber: Data primer diolah (2026)

Selain peningkatan pengetahuan, kegiatan juga menghasilkan penyusunan pembagian tugas dan tanggung jawab pengelola desa wisata berdasarkan fungsi kerja masing-masing anggota. Selain itu, tersusun standar layanan wisata dasar yang mencakup prosedur penyambutan wisatawan, komunikasi pelayanan, serta penanganan kebutuhan dan keluhan pengunjung.

Evaluasi dilakukan menggunakan kuesioner sebelum (*pre-test*) dan sesudah (*post-test*) pelaksanaan kegiatan untuk mengukur peningkatan pemahaman peserta terhadap materi yang diberikan. Selain itu, kuesioner juga digunakan untuk menilai tingkat kesiapan pengelola desa wisata pada empat aspek utama, yaitu pemahaman layanan, kerja tim, pembagian tugas, dan kesiapan operasional.

Tabel 2. Perubahan Kesiapan Pengelola Desa Wisata

| Aspek                       | Sebelum (%) | Sesudah (%) | Peningkatan |
|-----------------------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>Pemahaman layanan</b>    | 58          | 88          | 30          |
| <b>Kerja tim</b>            | 65          | 87          | 22          |
| <b>Pembagian tugas</b>      | 45          | 85          | 40          |
| <b>Kesiapan operasional</b> | 52          | 84          | 32          |

Sumber: Data primer diolah (2026)

### Dampak Program terhadap Kesiapan Pengelola Desa Wisata

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa program pengabdian memberikan dampak terhadap kesiapan pengelola desa wisata. Peningkatan terlihat pada aspek pemahaman layanan wisata, kesadaran terhadap kualitas layanan, tersusunnya standar layanan wisata dasar, serta terbentuknya sistem kerja yang lebih terstruktur.

Indeks kesiapan pengelola desa wisata meningkat dari 56 pada kondisi awal menjadi 73 setelah pelaksanaan workshop dan meningkat kembali menjadi 88 setelah proses pendampingan selesai dilaksanakan. Dengan demikian, terjadi peningkatan indeks kesiapan sebesar 32 poin dibandingkan kondisi awal.

### Pembahasan

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa penguatan kapasitas sumber daya manusia melalui workshop, pelatihan, dan pendampingan mampu meningkatkan kesiapan pengelola desa wisata dalam menghadapi tahap operasional. Peningkatan tingkat pemahaman peserta

mengindikasikan bahwa materi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan mitra, terutama terkait pelayanan wisata, pengelolaan sumber daya manusia, dan tata kelola organisasi desa wisata. Temuan ini menunjukkan bahwa penguatan kapasitas tidak hanya meningkatkan pengetahuan peserta, tetapi juga memperkuat kesiapan mereka dalam mengelola layanan wisata secara lebih profesional.

Peningkatan kompetensi peserta tidak terlepas dari penerapan metode pembelajaran partisipatif melalui penyampaian materi, diskusi kelompok, simulasi pelayanan, dan sesi berbagi pengalaman. Pendekatan tersebut memungkinkan peserta tidak hanya memahami konsep secara teoritis, tetapi juga merefleksikan kondisi yang dihadapi serta merumuskan solusi sesuai dengan kebutuhan desa wisata. Hasil ini sejalan dengan penelitian (Priatmoko et al., 2021) yang menegaskan bahwa keberhasilan *community-based tourism* sangat dipengaruhi oleh keterlibatan aktif masyarakat dalam proses pengembangan kapasitas. Dalam konteks desa wisata, pendekatan partisipatif tidak hanya meningkatkan kompetensi individu, tetapi juga memperkuat rasa memiliki (*ownership*) masyarakat terhadap program yang dijalankan sehingga mendukung keberlanjutan pengelolaan destinasi.

Temuan mengenai peningkatan aspek pemahaman layanan dan kerja tim menunjukkan pentingnya pengembangan kapasitas sumber daya manusia dalam pengelolaan destinasi wisata berbasis masyarakat. Meskipun terjadi peningkatan pada kedua aspek tersebut, peningkatan kerja tim relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya. Kondisi ini dapat dipahami karena kemampuan bekerja dalam tim tidak hanya bergantung pada peningkatan pengetahuan, tetapi juga memerlukan proses pembiasaan, interaksi yang berkelanjutan, pembagian peran yang konsisten, serta pengalaman bekerja bersama dalam kegiatan operasional nyata. Workshop dan pelatihan mampu meningkatkan pemahaman peserta mengenai pentingnya kolaborasi, namun efektivitas kerja tim umumnya baru berkembang secara optimal ketika pengelola secara rutin menghadapi situasi pelayanan wisata dan menyelesaikan berbagai permasalahan secara bersama-sama. Oleh karena itu, peningkatan aspek kerja tim memerlukan proses pendampingan yang berkelanjutan agar koordinasi dan pola komunikasi antaranggota semakin kuat.

Menurut (Baum, 2015), kualitas sumber daya manusia merupakan faktor utama yang menentukan kualitas pengalaman wisatawan dan daya saing destinasi wisata. Pengelola yang memiliki kompetensi pelayanan yang baik akan lebih mampu menciptakan pengalaman wisata yang positif sehingga berpotensi meningkatkan kepuasan dan loyalitas wisatawan. Hasil kegiatan ini juga menunjukkan pengembangan desa wisata berbasis masyarakat memerlukan peningkatan kapasitas sumber daya manusia sebagai prasyarat terciptanya destinasi wisata yang berkelanjutan. Dengan demikian, peningkatan kompetensi pengelola tidak hanya berdampak pada individu, tetapi juga memperkuat kapasitas organisasi dalam mengelola destinasi wisata.

Peningkatan terbesar terjadi pada aspek pembagian tugas dan tanggung jawab. Hal ini menunjukkan bahwa sebelum kegiatan dilaksanakan, pengelola desa wisata belum memiliki struktur kerja yang jelas. Setelah dilakukan pendampingan, pembagian fungsi kerja menjadi lebih terorganisasi sehingga memudahkan koordinasi antaranggota. Kondisi tersebut sejalan dengan konsep tata kelola organisasi yang menekankan pentingnya kejelasan peran dalam meningkatkan efektivitas kerja dan kualitas pelayanan. Hasil ini juga memperlihatkan bahwa

pendampingan kelembagaan memberikan dampak yang lebih nyata dibandingkan pelatihan yang hanya berorientasi pada peningkatan pengetahuan, karena menghasilkan perubahan pada sistem kerja organisasi yang dapat diterapkan dalam operasional sehari-hari.

Tersusunnya standar layanan wisata dasar juga menunjukkan adanya perubahan dari pola kerja yang sebelumnya bersifat informal menuju sistem pelayanan yang lebih terstruktur. Standar layanan berfungsi sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan yang konsisten kepada wisatawan serta mengurangi potensi perbedaan kualitas layanan antar pengelola. Dalam konteks pariwisata berbasis masyarakat, keberadaan standar pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam menjaga kualitas pengalaman wisatawan sekaligus memperkuat citra destinasi. Temuan ini sejalan dengan berbagai program pengabdian dan penelitian mengenai pengembangan desa wisata yang menunjukkan bahwa pelatihan yang dipadukan dengan pendampingan kelembagaan lebih efektif dibandingkan pelatihan semata karena mampu menghasilkan perubahan tidak hanya pada aspek pengetahuan, tetapi juga pada sistem kerja organisasi. Priatmoko et al. (2021) menegaskan bahwa penguatan kapasitas masyarakat melalui pendekatan partisipatif berkontribusi terhadap peningkatan kemampuan pengelolaan desa wisata. Demikian pula, Hariyadi et al. (2024) menunjukkan bahwa pendampingan kelembagaan membantu memperjelas pembagian tugas, meningkatkan koordinasi antaranggota, serta memperkuat kesiapan organisasi dalam mengelola potensi wisata secara berkelanjutan. Hasil pengabdian ini memperkuat temuan tersebut karena selain meningkatkan pemahaman peserta, program juga menghasilkan perangkat tata kelola berupa standar layanan, matriks pembagian tugas, dan mekanisme koordinasi yang dapat langsung diterapkan dalam operasional desa wisata.

Peningkatan indeks kesiapan pengelola desa wisata menunjukkan bahwa kombinasi workshop dan pendampingan memberikan dampak yang lebih komprehensif dibandingkan pelatihan yang hanya berorientasi pada transfer pengetahuan. Pendampingan memungkinkan peserta memperoleh bimbingan secara langsung dalam menerapkan materi yang telah dipelajari ke dalam praktik pengelolaan organisasi. Dengan demikian, perubahan yang terjadi tidak hanya pada aspek kognitif, tetapi juga pada aspek kelembagaan dan operasional. Temuan ini memperlihatkan bahwa keberhasilan pengembangan desa wisata memerlukan proses pemberdayaan yang berkelanjutan, bukan hanya penyampaian materi pelatihan dalam jangka pendek.

Hasil pengabdian ini mendukung pandangan yang disampaikan oleh United Nations World Tourism Organization (UNWTO, 2023) bahwa pengembangan destinasi wisata yang berkelanjutan memerlukan dukungan tata kelola yang baik, sumber daya manusia yang kompeten, serta partisipasi masyarakat lokal. Selain itu, hasil kegiatan ini juga memperkuat temuan (Hariyadi et al., 2024; Priatmoko et al., 2021) yang menegaskan bahwa keberhasilan pengembangan desa wisata di Indonesia sangat bergantung pada kapasitas kelembagaan masyarakat dalam mengelola potensi lokal secara profesional. Dengan demikian, kombinasi workshop, pelatihan, dan pendampingan kelembagaan tidak hanya meningkatkan pengetahuan pengelola, tetapi juga memperkuat sistem organisasi melalui penyusunan standar layanan, pembagian tugas, dan mekanisme koordinasi. Pendekatan tersebut menjadi strategi yang efektif untuk meningkatkan kesiapan operasional desa wisata sekaligus mendukung keberlanjutan pengelolaan destinasi wisata berbasis masyarakat.

## Kesimpulan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan di Dusun Pulerejo, Desa Bokoharjo, Kecamatan Prambanan, Kabupaten Sleman berhasil meningkatkan kapasitas sumber daya manusia dan tata kelola layanan pengelola desa wisata sebagai upaya mendukung pariwisata berkelanjutan. Melalui workshop, pelatihan, dan pendampingan, terjadi peningkatan pemahaman peserta mengenai pelayanan wisata, kualitas layanan, dan peran strategis sumber daya manusia dalam pengelolaan destinasi. Program ini juga menghasilkan luaran berupa dokumen standar layanan wisata dasar, matriks pembagian tugas dan tanggung jawab, serta sistem kerja yang lebih terstruktur sehingga meningkatkan kesiapan operasional pengelola dalam memberikan layanan wisata yang lebih profesional, terorganisasi, dan berorientasi pada kualitas pelayanan.

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa penguatan kapasitas yang dipadukan dengan pendampingan kelembagaan merupakan strategi yang efektif untuk memperkuat kesiapan organisasi desa wisata pada tahap awal pengembangannya. Namun demikian, kegiatan ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, evaluasi dilakukan tanpa melibatkan kelompok pembanding sehingga efektivitas program belum dapat dibandingkan dengan pendekatan lain. Kedua, hasil evaluasi masih didasarkan pada pengukuran persepsi dan tingkat pemahaman peserta melalui pre-test, post-test, serta kuesioner, sehingga belum sepenuhnya menggambarkan perubahan perilaku dalam praktik pengelolaan desa wisata. Ketiga, kegiatan hanya dilaksanakan pada satu lokasi, sehingga generalisasi hasil ke desa wisata lain perlu dilakukan secara hati-hati. Keempat, kegiatan belum mengevaluasi penerapan standar layanan dan sistem kerja yang telah disusun dalam kondisi operasional nyata ketika desa wisata menerima kunjungan wisatawan.

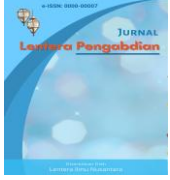
Oleh karena itu, kegiatan lanjutan perlu difokuskan pada uji coba implementasi standar operasional layanan (SOP) dalam aktivitas pelayanan wisata, evaluasi kepatuhan pengelola terhadap pembagian tugas dan mekanisme koordinasi yang telah disusun, serta penilaian kualitas layanan berdasarkan umpan balik wisatawan. Selain itu, diperlukan evaluasi lanjutan setelah tiga hingga enam bulan untuk menilai konsistensi penerapan SOP, efektivitas tata kelola organisasi, serta keberlanjutan peningkatan kapasitas sumber daya manusia dalam mendukung pengelolaan Desa Wisata Pulerejo secara berkelanjutan.

## Ucapan Terimakasih

Tim pelaksana menyampaikan ucapan terima kasih kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan dukungan pendanaan melalui skema Pengabdian kepada Masyarakat Dosen Berkegiatan di Luar Kampus (PkM DLK) sehingga kegiatan ini dapat terlaksana dengan baik. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada pengelola Desa Wisata Pulerejo atas partisipasi, kerja sama, dan dukungan yang diberikan selama pelaksanaan kegiatan. Semoga hasil kegiatan ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan kapasitas pengelola desa wisata serta mendukung keberlanjutan pariwisata berbasis masyarakat di kawasan Prambanan.

## Daftar Pustaka

- Abror, A., Patrisia, D., Engriani, Y., Evanita, S., Yasri, Y., & Dastgir, S. (2020). Service quality, religiosity, customer satisfaction, customer engagement and Islamic bank's customer loyalty. *Journal of Islamic Marketing*, 11(6), 1691–1705. <https://doi.org/10.1108/JIMA-03-2019-0044>
- Baum, T. (2015). Human resources in tourism: Still waiting for change? – A 2015 reprise. *Tourism Management*, 50, 204–212. <https://doi.org/10.1016/J.TOURMAN.2015.02.001>
- Fifiyanti, D., Luqman Taufiq, M., Cahyani Ermawati, K., Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta Jl Adi Sucipto No, S., Laweyan, K., Surakarta, K., & Tengah, J. (2023). Penerapan Konsep Community Based Tourism Dalam Pengembangan Desa Wisata Burai. *Jurnal Industri Pariwisata*, 5(2), 201–208. <https://doi.org/10.36441/PARIWISATA.V5I2.1425>
- Goodwin, H., & Santilli, R. (2009). *Community-Based Tourism: a success? Community-Based Tourism: a success? Community-Based Tourism: a success?*
- Hariyadi, B. R., Rokhman, A., Rosyadi, S., Yamin, M., & Runtiko, A. G. (2024). The Role Of Community-Based Tourism in Sustainable Tourism Village In Indonesia. *Revista de Gestao Social e Ambiental*, 18(7). <https://doi.org/10.24857/RGSA.V18N7-038>
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. (2024). *Jejaring Desa Wisata - Jadesta*. Retrieved June 5, 2026, from <https://jadesta.kemenpar.go.id/>
- Komariah, N., Saepudin, E., & Yusup, P. M. (2018). Pengembangan Desa Wisata Berbasis Kearifan Lokal. *Jurnal Pariwisata Pesona*, 3(2), 158–174. <https://doi.org/10.26905/JPP.V3I2.2340>
- Kotler, Philip., Bowen, John., Makens, J. C., & Baloglu, Seyhmus. (2017). *Marketing for hospitality and tourism*. 658.
- Latianingsih, N., Mariam, I., Pratama, A. P., Sofia, M., & Chandra, I. (2025). *Implementation of Tourism Village Management Policy with a Community Based Tourism Approach in Indonesia*. 570–576. [https://doi.org/10.2991/978-94-6463-938-4\\_64](https://doi.org/10.2991/978-94-6463-938-4_64)
- Priatmoko, S., Kabil, M., Purwoko, Y., & Dávid, L. D. (2021). Rethinking sustainable community-based tourism: A villager's point of view and case study in Pampang Village, Indonesia. *Sustainability (Switzerland)*, 13(6). <https://doi.org/10.3390/SU13063245>
- Rasoolimanesh, S. M., Ramakrishna, S., Hall, C. M., Esfandiar, K., & Seyfi, S. (2023). A Systematic Scoping Review of Sustainable Tourism Indicators In Relation to The Sustainable Development Goals. *Journal of Sustainable Tourism*, 31(7), 1497–1517. <https://doi.org/10.1080/09669582.2020.1775621>
- Sri, R., Karini, R. A., Tinggi, S., Ekonomi, I., Yapari, P., & Azziz, M. A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Minat Berkunjung Wisatawan di Karang Setra Waterland. *Manajemen Dan Pariwisata*, 3(2), 140–159. <https://doi.org/10.32659/JMP.V3I2.371>
- UNWTO. (2023). Tourism and Rural Development: A Policy Perspective. *Tourism and Rural Development: A Policy Perspective*. <https://doi.org/10.18111/9789284424306>
- Zakaria, J. (2024). Sustainable Tourism as an Economic Development Model in Evaluation and Prospects of Priority Tourism Destination Development Policy in Indonesia. *Jurnal*

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p align="center"><b>JLP : Jurnal Lentera Pengabdian</b><br/> <b>Volume 04 No 03 Juli 2026</b><br/> <b>E ISSN:2985-6140</b></p> <p align="center"><b><a href="https://lenteranusa.id/">https://lenteranusa.id/</a></b></p> |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|

*Manajemen Pelayanan Publik*, 8(2), 474–489.  
<https://doi.org/10.24198/JMPP.V8I2.54183>  
Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31–46. <https://doi.org/10.2307/1251929>