

## Membangun Desa Wisata Unggul Melalui Pelatihan Layanan Wisata Bagi Ibu PKK dan Kader Posyandu

Nika Sintesa<sup>1\*</sup>, Ela Laela<sup>2</sup>, Umi Hanik Makmuroh<sup>3</sup>, Eriene Iranie<sup>4</sup>, Yunita Indriany<sup>5</sup>


<sup>1,3,5</sup>. Administrasi Bisnis, Politeknik LP3I Jakarta, Jl. Raya Bogor KM. 38, Sukamaju, Cilodong, Depok, 16415

<sup>2</sup>. Manajemen, Universitas Islam Dr KHEZ Muttaqien Purwakarta, Jalan KK Singawinata no.83 Purwakarta 41111

<sup>4</sup>. Akuntansi, STIE Bisnis Indonesia, Jalan Raya Kebayoran Lama No. 46, Jakarta Barat 11560, kelurahan Kembangan Selatan, Kecamatan Kembangan, Jakarta Barat

E-mail: [nikasintesa@gmail.com](mailto:nikasintesa@gmail.com)

\* Corresponding Author

 <https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i3.4719>

### ARTICLE INFO

### ABSTRACT

#### Article history:

Received: 11 Jan 2026

Revised: 17 Jan 2026

Accepted: 23 Jan 2026

#### Kata Kunci:

Desa Wisata,  
Pelayanan Wisata,  
PKK, Posyandu,  
Pemberdayaan  
Perempuan.

#### Keywords:

Tourism Village,  
Tourism Services,  
PKK, Posyandu,  
Women's  
Empowerment.



Desa Karyamekar, Kecamatan Pasirwangi, Kabupaten Garut, merupakan salah satu desa yang memiliki potensi besar untuk pengembangan desa wisata, karena dukungan alam dan budaya lokal yang kuat. Namun, kualitas pelayanan wisata masih memerlukan peningkatan, terutama pada aspek hospitality, komunikasi, dan kesiapan masyarakat dalam memberikan layanan prima kepada pengunjung. Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan meningkatkan kompetensi layanan wisata bagi ibu PKK dan kader posyandu melalui pelatihan terstruktur yang mengintegrasikan pengetahuan dasar kepariwisataan, etika pelayanan, komunikasi efektif, dan manajemen kebersihan area wisata. Pelatihan dilaksanakan melalui metode ceramah, simulasi, demonstrasi, serta pendampingan praktik lapangan. Hasil kegiatan menunjukkan meningkatnya pemahaman peserta terkait standar pelayanan wisata, kemampuan komunikasi, serta kesiapan untuk berperan aktif dalam pengelolaan destinasi wisata desa. Antusiasme peserta dalam menerapkan materi pelatihan, menjadi modal penting untuk keberlanjutan pembinaan desa wisata. Program ini memberikan kontribusi nyata terhadap penguatan peran perempuan desa sebagai motor penggerak layanan wisata dan diharapkan menjadi model pengembangan masyarakat berbasis pemberdayaan lokal.

*Karyamekar Village in Pasirwangi District, Garut Regency, has strong potential to develop as a tourism village supported by rich natural and cultural resources. However, tourism services still need improvement, particularly in hospitality, communication, and community readiness to provide excellent service to visitors. This community service program aims to strengthen tourism village service competencies among PKK members and Posyandu cadres through structured training that covers basic tourism knowledge, service ethics, effective communication, and cleanliness management in tourist areas. The training was delivered through lectures, simulations, presentations, and field practice mentoring. The results showed increased understanding of tourism service standards, improved communication skills, and readiness to contribute actively to tourism village management. Participants demonstrated enthusiasm in applying the knowledge gained, which becomes an important asset for sustainable tourism village development. This program promotes women's empowerment as drivers of tourism services and is expected to become a model for community-based development.*



This is an open access article under the CC-BY-SA license.

**How to Cite:** Nika Sintesa, et al. (2026). Membangun Desa Wisata Unggul Melalui Pelatihan Layanan Wisata Bagi Ibu PKK dan Kader Posyandu, 4(3). <https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i3.4719>

## PENDAHULUAN

Sektor pariwisata telah menjadi salah satu penggerak ekonomi daerah yang mampu mendorong pemberdayaan masyarakat secara berkelanjutan. Dalam konteks desa wisata, masyarakat memegang peranan penting sebagai pelaku utama penyedia layanan, penjaga budaya, dan pengelola destinasi.

Keberhasilan pengembangan desa wisata sangat ditentukan oleh kualitas layanan wisata yang diberikan, baik dari aspek komunikasi, kebersihan, keamanan, maupun kenyamanan wisatawan (Kemenparekraf, 2023). Desa Karyamekar di Kabupaten Garut merupakan salah satu desa dengan potensi wisata alam dan budaya yang cukup besar. Namun, berdasarkan observasi awal, kualitas layanan wisata yang diberikan masyarakat masih belum optimal. Beberapa kendala yang ditemukan antara lain rendahnya pemahaman tentang standar pelayanan wisata, kurangnya keterampilan komunikasi, serta minimnya pengetahuan mengenai keramahan wisata (hospitality). Ibu PKK dan kader posyandu merupakan kelompok masyarakat yang strategis dalam mendukung peningkatan layanan wisata. Kedua kelompok ini memiliki peran sosial yang kuat, tingkat partisipasi tinggi, serta kepedulian besar terhadap kebersihan dan kesehatan lingkungan. Melalui pelatihan layanan wisata, kelompok perempuan ini diharapkan mampu memperkuat karakter desa wisata yang ramah, bersih, aman, dan informatif.

Kegiatan pengabdian masyarakat ini memiliki tujuan utama:

1. Meningkatkan pemahaman ibu PKK dan kader posyandu mengenai standar layanan wisata.
2. Mengembangkan keterampilan komunikasi dan pelayanan wisata berbasis hospitality.
3. Mendorong keterlibatan aktif perempuan desa dalam pengelolaan desa wisata.
4. Menjadi model pelatihan masyarakat untuk pembangunan desa wisata unggul dan berkelanjutan.

Desa wisata adalah kawasan pedesaan yang memiliki daya tarik wisata, baik dari aspek alam, budaya, maupun kreativitas masyarakat (Nugroho, 2018). Dalam pengembangannya, partisipasi masyarakat merupakan faktor kunci. Menurut Suansri (2019), desa wisata yang berhasil adalah yang mampu melibatkan masyarakat lokal sebagai pelaku utama pengelolaan destinasi.

Pelayanan wisata (tourism service) mencakup kemampuan memberikan pengalaman positif kepada wisatawan melalui layanan prima (service excellence), keramahan, komunikasi efektif, dan kebersihan destinasi (Sunaryo, 2013). Kualitas layanan yang baik akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas wisatawan, sekaligus memperkuat citra destinasi. Perempuan desa, termasuk kelompok PKK dan kader posyandu, memiliki potensi besar dalam pengembangan desa wisata. Penelitian Rahmawati (2021) menunjukkan bahwa pemberdayaan perempuan dalam sektor pariwisata dapat meningkatkan kesejahteraan keluarga dan kualitas layanan wisata secara signifikan. Selain itu, kader posyandu terbiasa dengan kegiatan edukasi berbasis masyarakat sehingga mudah diarahkan pada peningkatan layanan publik, termasuk layanan wisata. Pelatihan sebagai metode pemberdayaan merupakan strategi efektif untuk meningkatkan kompetensi masyarakat (Suharto, 2020). Pelatihan yang menggunakan metode ceramah, simulasi, dan praktik lapangan terbukti mampu meningkatkan keterampilan pelayanan wisata (Putra & Adriyanto, 2020).

## METODE

Kegiatan PKM ini dilaksanakan di Desa Karyamekar, Pasir Wangi-Garut pada hari Jumat tanggal 14 November 2025. Kegiatan PKM memadukan teknik ceramah (pemberian materi) lalu praktik langsung. Selain itu, instrumen penilaian kuantitatif juga diterapkan melalui penggunaan kuesioner untuk memperoleh indikator numerik pada kegiatan ini. Hasil data yang diperoleh hendak ditelaah dengan terpisah dari jenis data lainnya, dengan penjabaran interpretasi yang juga dilakukan dengan terpisah supaya setiap aspek dapat dipahami dengan lebih jelas oleh pembaca.

Jumlah peserta terdiri dari: 35 Ibu PKK, 20 Kader posyandu. Total peserta: 55 orang. Peserta dipilih berdasarkan keterlibatan aktif mereka dalam kegiatan desa dan peran strategis mereka dalam pelayanan publik serta interaksi dengan masyarakat.

Metode pelaksanaan kegiatan dibagi menjadi tiga tahap utama: Perencanaan, Pelaksanaan, dan Pelaporan. Tahapan disusun untuk memastikan kegiatan berjalan sistematis, efektif, dan sesuai kebutuhan Masyarakat. Tahapan yang dilakukan dalam Tabel berikut :

**Tabel 1.** Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat

Tahap	Langkah Kegiatan	Deskripsi
Perencanaan	Observasi dan Analisis Kebutuhan	Kunjungan awal ke desa, identifikasi potensi dan kendala layanan wisata, diskusi dengan aparat desa dan pengurus PKK/posyandu.
	Koordinasi dengan Pemerintah Desa	Penentuan jadwal, peserta, lokasi, serta kesepakatan tujuan kegiatan.

	Penyusunan Rencana dan Pembagian Tugas	Penyusunan jadwal, materi, media pelatihan, serta pembagian tugas tim.
	Pembuatan Modul dan Media	Pembuatan slide, lembar kerja, SOP layanan wisata, dan alat bantu pelatihan.
	Persiapan Administratif	Menyiapkan surat undangan, daftar hadir, kuesioner pre-post test, dan surat tugas.
<b>Pelaksanaan</b>	Pembukaan Kegiatan	Sambutan, penjelasan tujuan, serta pengarahan awal kepada peserta.
	Penyampaian Materi Sesi 1	Materi dasar desa wisata dan pelayanan prima.
	Penyampaian Materi Sesi 2	Komunikasi efektif, bahasa tubuh, dan teknik menerima tamu.
	Pelatihan Hospitality & Kebersihan	Etika pelayanan, sanitasi, 3R, dan manajemen area wisata.
	Simulasi Layanan (Role Play)	Peserta melakukan praktik layanan wisata dan menerima evaluasi fasilitator.
	Diskusi & Tanya Jawab	Peserta berdiskusi tentang kendala pelayanan wisata dan solusi.
	Pengisian Post-Test & Evaluasi	Pengukuran peningkatan pemahaman dan kepuasan peserta.
	Penutupan	Penyampaian kesan-pesan kegiatan dan dokumentasi akhir.
<b>Pelaporan</b>	Pengolahan Data & Dokumentasi	Pengumpulan foto, video, daftar hadir, hasil kuesioner, dan catatan lapangan.
	Analisis Hasil	Analisis peningkatan kompetensi peserta dan efektivitas program.
	Penyusunan Laporan PKM	Laporan lengkap sesuai standar institusi atau LP3M.
	Penyusunan Artikel Ilmiah	Penulisan artikel untuk jurnal sesuai template.
	Penyerahan Laporan ke Desa	Penyerahan dokumentasi dan rekomendasi tindak lanjut kepada pemerintah desa.

#### 1. Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan menggunakan beberapa instrumen, yaitu: Observasi lapangan sebelum dan saat kegiatan berlangsung, Kuesioner pre-test dan post-test untuk mengukur peningkatan pengetahuan, Wawancara informal dengan peserta dan perangkat desa, Dokumentasi berupa foto, video, dan catatan lapangan.

#### 2. Teknis Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan dua pendekatan:

- a. Analisis Kuantitatif: Menghitung persentase peningkatan pemahaman peserta melalui hasil pre-test dan post-test.
- b. Analisis Kualitatif: Mengolah data deskriptif dari observasi, wawancara, dan simulasi untuk menilai perubahan sikap, keterampilan, dan kesiapan peserta dalam pelayanan wisata.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### *Deskripsi Peserta Kegiatan*

Kegiatan pelatihan layanan wisata di Desa Karyamekar diikuti oleh 55 peserta yang terdiri dari 35 ibu PKK dan 20 kader posyandu. Peserta memiliki rentang usia 23–55 tahun, dengan latar belakang sebagai ibu rumah tangga, kader kesehatan, dan penggerak kegiatan desa. Keberagaman usia dan pengalaman peserta menjadi modal sosial yang kuat untuk pengembangan layanan wisata berbasis komunitas.

**Tabel 2.** Distribusi Peserta Pelatihan

Kategori	Jumlah	Presentase
Ibu PKK	35	64%
Kader Posyandu	20	36%
Total Peserta	55	100%

### **Profil Peserta**

Mayoritas peserta berusia 25–45 tahun dengan latar belakang sebagai ibu rumah tangga dan kader kesehatan. Mereka memiliki interaksi langsung dengan masyarakat sehingga tepat menjadi pelaku layanan wisata.

**Tabel 3** Presentasi Pretest dan Post Test Peserta

Aspek	Sebelum (%)	Sesudah (%)
Pemahaman Desa Wisata	55	90
Komunikasi Efektif	45	85
Etika Pelayanan	50	88
Hospitality	40	82
Kebersihan dan Sanitasi	60	92

### **Interpretrasi**

Terdapat peningkatan signifikan pada seluruh aspek. Peserta dapat meniru dan mempraktikkan SOP pelayanan wisata secara mandiri.

### **Hasil Pre-Test dan Post-Test**

Pelatihan ini mengukur pemahaman peserta mengenai layanan wisata menggunakan instrumen pre-test dan post-test. Hasil menunjukkan peningkatan signifikan dalam beberapa aspek kunci layanan wisata.

**Tabel 4.** Peningkatan Pemahaman Peserta Sebelum dan Sesudah Pelatihan

Aspek Penilaian	Pre-Test (%)	Post-Test (%)
Pemahaman Desa Wisata	55	90
Komunikasi Efektif	45	85
Etika Pelayanan	50	88
Hospitality	40	82
Kebersihan & Sanitasi	60	92

Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelatihan memberikan dampak langsung terhadap peningkatan pengetahuan dan kesiapan peserta dalam melayani wisatawan.

### **Hasil Simulasi**

#### **Hasil Simulasi Layanan Wisata**

Simulasi dilakukan untuk melihat kemampuan praktik peserta. Peserta dibagi menjadi beberapa kelompok dan melakukan role-play yang meliputi: penyambutan wisatawan, pemberian informasi rute wisata, pengelolaan area wisata agar tetap bersih, komunikasi menghadapi pertanyaan wisatawan.

Temuan penting dari simulasi:

1. Peserta mampu menerapkan sikap ramah dan santun dalam menerima tamu.
2. Ibu PKK sangat unggul dalam komunikasi interpersonal dan penyampaian informasi.
3. Kader posyandu memiliki keterampilan baik dalam aspek kebersihan dan sanitasi area wisata.
4. Kendala utama adalah kurangnya kepercayaan diri pada sebagian peserta, terutama saat berbicara kepada tamu asing atau wisatawan luar daerah.
5. Setelah mendapatkan umpan balik langsung dari fasilitator, peserta menunjukkan peningkatan percaya diri yang signifikan.

#### **Hasil Simulasi Lapangan**

Selama simulasi, peserta menunjukkan:

1. Kemampuan menyapa wisatawan dengan ramah
2. Penggunaan bahasa tubuh positif
3. Penjelasan informasi wisata dengan runtut
4. Pengelolaan area wisata agar tetap bersih

Beberapa kendala awal seperti gugup, malu, dan kurang percaya diri dapat diatasi melalui pendampingan langsung.

### **Dampak Kegiatan Terhadap Kompetensi Peserta**

Berdasarkan analisis kualitatif dan kuantitatif, kegiatan pelatihan menghasilkan beberapa dampak positif:

1. Peningkatan Pengetahuan dan Keterampilan  
Peserta lebih memahami standar pelayanan wisata, konsep desa wisata, cara berkomunikasi, serta teknik hospitality.
2. Peningkatan Kepercayaan Diri  
Peserta menjadi lebih siap melayani wisatawan, terlihat dari antusiasme pada sesi simulasi.
3. Terbentuknya Tim Layanan Wisata Desa  
Setelah kegiatan, pemerintah desa bersama PKK membentuk tim kecil untuk membantu pengelolaan pelayanan di titik-titik wisata.
4. Kesadaran terhadap Kebersihan dan Sanitasi  
Kader posyandu mampu menerapkan prinsip 3R dan sanitasi lingkungan, mendukung kenyamanan wisatawan.

### **Pembahasan**

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa pemberdayaan perempuan, khususnya ibu PKK dan kader posyandu, sangat efektif dalam pengembangan layanan wisata. Hal ini sejalan dengan pandangan Suansri (2019) dan Rahmawati (2021) yang menyatakan bahwa perempuan memiliki peran strategis dalam pengelolaan desa wisata, terutama pada aspek pelayanan, kebersihan, keamanan, dan penguatan nilai-nilai lokal.

Pelatihan juga menjadi sarana penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) desa. Dengan adanya pelatihan terstruktur, masyarakat lebih memahami standar pelayanan wisata yang sebelumnya belum banyak diketahui. Peningkatan pada aspek komunikasi efektif dan hospitality merupakan indikator keberhasilan program.

Kegiatan ini juga menunjukkan bahwa simulasi dan praktik lapangan merupakan metode yang sangat efektif dalam pelatihan layanan wisata. Peserta lebih mudah memahami materi ketika terlibat langsung dalam role-play.

Secara keseluruhan, hasil pengabdian ini membuktikan bahwa pelatihan layanan wisata yang melibatkan kelompok perempuan mampu memperkuat kapasitas desa menuju desa wisata unggul yang ramah. Foto kegiatan terdiri dari :



**Gambar 1.** Pembukaan Acara Di Aula



**Gambar 2.** Pembukaan Acara Di Aula



**Gambar 3.** Pemaparan Materi



**Gambar 4.** Pemaparan Materi



**Gambar 5.** Pemaparan Materi



**Gambar 6.** Foto Bersama Bu Lurah



**Gambar 7.** Foto Bersama Peserta PKM

### **SIMPULAN**

Pelatihan layanan wisata bagi ibu PKK dan kader posyandu di Desa Karyamekar terbukti efektif dalam meningkatkan pemahaman, keterampilan, dan kesiapan masyarakat dalam memberikan layanan wisata yang berkualitas. Peserta menunjukkan peningkatan signifikan pada aspek komunikasi, etika pelayanan, hospitality, serta pengelolaan kebersihan area wisata. Melalui kegiatan ini, perempuan desa mampu berperan lebih aktif dalam pembangunan desa wisata unggul dan berkelanjutan.

### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak, baik yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung, atas dukungan serta kontribusi positif yang telah diberikan sehingga proses pengabdian ini dapat berjalan dengan lancar. Partisipasi, arahan, dan dukungan yang diberikan memiliki peranan penting dalam penyelesaian penyusunan artikel ini.

#### REFERENSI

- Azizah, R., & Fatayati, S. (2021). Pemberdayaan perempuan desa dalam pengembangan wisata berbasis masyarakat. *Jurnal Pemberdayaan*, 5(2), 110-122.
- Kememparekraf. (2023). *Standar Nasional Pelayanan Pariwisata*. Jakarta: Kememparekraf.
- Lestari, D., & Handayani, M. (2022). Peningkatan kapasitas masyarakat dalam pengelolaan desa wisata berkelanjutan. *Jurnal Pembangunan Daerah*, 9(2), 134-145.
- Nugroho, B. (2018). *Desa Wisata Berkelanjutan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Putra, R., & Adriyanto, A. (2020). Pelatihan layanan wisata berbasis masyarakat. *Jurnal Pengabdian*, 4(1), 50-58.
- Rahmawati, S. (2021). Peran perempuan dalam pengembangan desa wisata. *Jurnal Gender & Pembangunan*, 3(2), 77-89.
- Suansri, P. (2019). *Community-Based Tourism Handbook*. Thailand: REST.
- Suharto, E. (2020). *Pemberdayaan Masyarakat*. Bandung: Alfabeta.
- Sunaryo, B. (2013). *Kebijakan Pembangunan Pariwisata*. Yogyakarta: Gava Media.
- Wijaya, T. (2022). Pengembangan pelayanan wisata melalui pendekatan masyarakat. *Jurnal Pariwisata Nusantara*, 11(1), 15-25.
- Yuliana, A. (2020). Pelayanan prima dalam pengelolaan destinasi wisata. *Tourism and Society*, 4(3), 161-170.