

Pelatihan Dan Pendampingan Peningkatan Kualitas Pelayanan Wisata di Desa dengan Peran Aktif Ibu PKK dan Kader Posyandu Desa Karyamekar Pasirwangi Kabupaten Garut Jawa Barat

Ela Laela^{1*}, Eriene Iranie Nizarlie², Umi Hanik Makmuroh³, Nika Sintesa⁴, Himawan Pramulanto⁵

¹Prodi Manajemen, Universitas DR KHEZ Muttaqien, Jl. Baru Maracang No. 35, Ciwareng, Kecamatan Babakancikao, Kabupaten Purwakarta, Jawa Barat

²Prodi Akuntansi, STIE Bisnis Indonesia, Jalan Raya Kebayoran Lama No. 46, Kembangan Selatan, Jakarta Barat

^{3,4}Prodi Administrasi Bisnis, Politeknik LP3I Jakarta, Jl. Kramat Raya No.7-9 4, RT.4/RW.2, Kramat, Kec. Senen, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10450

⁵Prodi Logistik Niaga, Politeknik LP3I Jakarta, Jl. Kramat Raya No.7-9 4, RT.4/RW.2, Kramat, Kec. Senen, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10450

*elal93419@gmail.com

ABSTRAK

Pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di Desa Karyamekar, Kecamatan Pasirwangi, Kabupaten Garut pada tanggal 14–15 November 2025 dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan wisata desa melalui pelatihan dan pendampingan yang melibatkan peran aktif Ibu PKK dan kader Posyandu. Permasalahan yang dihadapi desa wisata antara lain keterbatasan kapasitas sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan yang ramah, profesional, dan berorientasi pada kepuasan wisatawan. Metode kegiatan meliputi sosialisasi, pelatihan pelayanan prima (*service excellence*), praktik langsung, serta pendampingan berkelanjutan. Peserta kegiatan terdiri dari anggota PKK dan kader Posyandu yang berperan sebagai ujung tombak pelayanan sosial di masyarakat. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman peserta mengenai konsep pelayanan wisata, komunikasi efektif dengan wisatawan, kebersihan lingkungan, serta pengelolaan potensi lokal berbasis kearifan lokal. Selain itu, kegiatan ini mendorong tumbuhnya kesadaran kolektif masyarakat terhadap pentingnya pelayanan wisata yang berkualitas sebagai upaya mendukung pengembangan desa wisata dan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Dengan demikian, pelatihan dan pendampingan ini diharapkan dapat menjadi model pemberdayaan masyarakat desa dalam pengembangan pariwisata berkelanjutan.

Kata kunci: Desa Wisata; Pelayanan Wisata; PKK, Kader Posyandu; Pengabdian Masyarakat

ABSTRACT

This community service program was conducted in Karyamekar Village, Pasirwangi District, Garut Regency on November 14–15, 2025, aiming to improve the quality of village tourism services through training and mentoring activities involving the active participation of PKK women and Posyandu cadres. The main issues faced by the village tourism sector include limited human resource capacity in delivering friendly, professional, and tourist-oriented services. The program employed several methods, including socialization sessions, service excellence training, hands-on practice, and continuous mentoring. Participants consisted of PKK members and Posyandu cadres who play a strategic role in community-based services. The results indicate an increase in participants' understanding of tourism service concepts, effective communication with tourists, environmental cleanliness, and the management of local potential based on local wisdom. Furthermore, the program fostered collective awareness of the importance of high-quality tourism services in supporting village

tourism development and improving community welfare. Therefore, this training and mentoring program is expected to serve as a model for community empowerment in developing sustainable rural tourism.

Keywords: *Village Tourism; Tourism Services; PKK Women; Posyandu Cadres; Community Service*

I. PENDAHULUAN

Pengembangan sektor pariwisata desa merupakan salah satu strategi penting dalam meningkatkan perekonomian dan kesejahteraan masyarakat lokal. Desa Karyamekar, Kecamatan Pasirwangi, Kabupaten Garut, Jawa Barat, memiliki potensi wisata yang dapat dikembangkan, baik dari aspek alam, budaya, maupun kearifan lokal. Namun demikian, pengelolaan dan kualitas pelayanan wisata masih memerlukan peningkatan, terutama dalam hal sumber daya manusia yang terlibat langsung dalam interaksi dengan wisatawan.

Ibu PKK dan kader posyandu memiliki peran strategis dalam kehidupan sosial masyarakat desa, termasuk dalam mendukung kegiatan pariwisata berbasis masyarakat. Keberadaan mereka tidak hanya sebagai penggerak kegiatan sosial dan kesehatan, tetapi juga berpotensi menjadi agen pelayanan wisata yang ramah, informatif, dan berorientasi pada kepuasan pengunjung. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas Ibu PKK dan kader posyandu dalam memberikan pelayanan wisata yang berkualitas menjadi kebutuhan yang mendesak.

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini merupakan bentuk kontribusi perguruan tinggi dalam mendukung pembangunan desa melalui pelatihan dan pendampingan peningkatan kualitas pelayanan wisata. Kegiatan ini dilaksanakan oleh dosen dari Universitas DR KHEZ Muttaqien, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Bisnis Indonesia (STIEBI), dan Politeknik LP3I Jakarta yang bermitra dengan Pemerintah Desa Karyamekar. Pelaksanaan kegiatan ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman, keterampilan, dan peran aktif Ibu PKK dan kader posyandu dalam mendukung pengembangan pariwisata desa yang berkelanjutan.

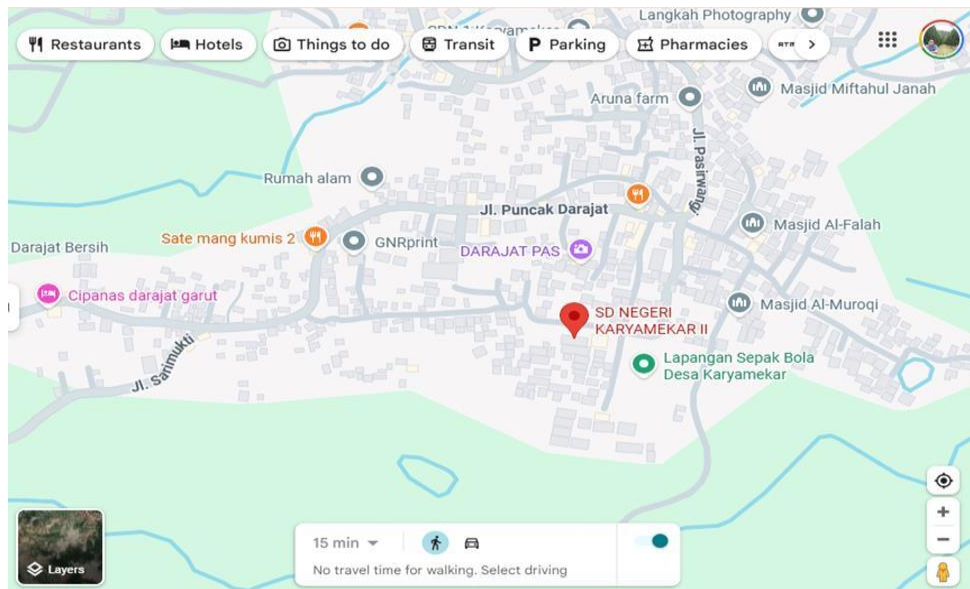
2. MASALAH, TARGET DAN LUARAN

Berdasarkan hasil observasi awal dan koordinasi dengan Pemerintah Desa Karyamekar, ditemukan beberapa permasalahan utama yang dihadapi dalam pengembangan pelayanan wisata desa. Salah satu permasalahan yang menonjol adalah keterbatasan pengetahuan dan keterampilan masyarakat, khususnya Ibu PKK dan kader posyandu, dalam memberikan pelayanan wisata yang profesional dan berorientasi pada kepuasan pengunjung. Pelayanan yang diberikan masih bersifat sederhana dan belum terstandarisasi, sehingga belum mampu memberikan pengalaman wisata yang optimal.

Permasalahan lainnya adalah belum adanya program pelatihan dan pendampingan yang terstruktur terkait pelayanan wisata desa. Hal ini menyebabkan kurangnya pemahaman mengenai konsep dasar pelayanan prima, etika pelayanan, serta komunikasi yang efektif dengan wisatawan. Selain itu, peran Ibu PKK dan kader posyandu dalam mendukung kegiatan wisata desa belum dimaksimalkan secara optimal.

Berdasarkan permasalahan tersebut, kegiatan PKM ini menargetkan 26 orang peserta yang terdiri dari unsur Ibu PKK dan kader posyandu Desa Karyamekar. Target utama kegiatan ini adalah meningkatkan pengetahuan dan keterampilan peserta dalam memberikan pelayanan wisata yang berkualitas, ramah, dan profesional. Melalui pelatihan dan pendampingan yang dilakukan selama dua hari, peserta diharapkan mampu memahami konsep pelayanan prima, menerapkan etika pelayanan yang baik, serta berperan aktif dalam mendukung pengembangan pariwisata desa.

Luaran yang diharapkan dari kegiatan PKM ini meliputi peningkatan kompetensi peserta dalam pelayanan wisata, meningkatnya peran aktif Ibu PKK dan kader posyandu dalam kegiatan pariwisata desa, serta tersusunnya materi atau modul pelatihan pelayanan wisata. Selain itu, luaran pendukung berupa dokumentasi kegiatan dan artikel ilmiah PKM yang dipublikasikan pada jurnal pengabdian kepada masyarakat juga dihasilkan. Dalam jangka panjang, kegiatan ini diharapkan dapat memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan wisata di Desa Karyamekar dan mendukung terwujudnya pariwisata desa yang berkelanjutan.



Gambar 1. Peta lokasi kegiatan pengabdian kepada masyarakat.

3. METODE PELAKSANAAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) dengan judul *Pelatihan dan Pendampingan Peningkatan Kualitas Pelayanan Wisata di Desa dengan Peran Aktif Ibu PKK dan Kader Posyandu Desa Karyamekar, Pasirwangi Kabupaten Garut, Jawa Barat* dilaksanakan melalui pendekatan pelatihan dan pendampingan partisipatif. Metode ini dipilih untuk memberikan pemahaman teoritis sekaligus keterampilan praktis kepada peserta agar mampu menerapkan pelayanan wisata yang berkualitas dalam aktivitas sehari-hari.

Pelaksanaan kegiatan dilakukan secara tatap muka selama dua hari, yaitu pada tanggal 14 dan 15 November 2025, bertempat di Ruang Kelas 1 SDN Karyamekar 2. Kegiatan diawali dengan penyampaian materi mengenai konsep dasar pariwisata desa, pelayanan prima, etika dan sikap dalam pelayanan wisata, serta peran strategis Ibu PKK dan kader posyandu dalam mendukung pengembangan pariwisata desa. Penyampaian materi dilakukan melalui metode ceramah interaktif yang disertai dengan diskusi dan tanya jawab untuk menggali pemahaman dan pengalaman peserta.

Tahapan selanjutnya adalah kegiatan pendampingan yang difokuskan pada praktik pelayanan wisata. Peserta diajak untuk melakukan simulasi pelayanan kepada wisatawan, latihan komunikasi yang ramah dan efektif, serta diskusi studi kasus terkait permasalahan pelayanan wisata di desa. Pendampingan ini bertujuan untuk memperkuat pemahaman peserta dan mendorong penerapan langsung materi yang telah disampaikan.

Peserta kegiatan berjumlah 26 orang yang terdiri dari unsur Ibu PKK dan kader posyandu Desa Karyamekar. Kegiatan ini dilaksanakan oleh tim dosen dari Universitas DR KHEZ Muttaqien, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Bisnis Indonesia (STIEBI), dan Politeknik LP3I Jakarta yang bermitra dengan Pemerintah Desa Karyamekar, Kabupaten Garut. Melalui kolaborasi ini, diharapkan terjadi transfer pengetahuan dan keterampilan yang berkelanjutan serta peningkatan kualitas pelayanan wisata desa yang berbasis partisipasi masyarakat.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) berupa pelatihan dan pendampingan peningkatan kualitas pelayanan wisata di Desa Karyamekar, Kecamatan Pasirwangi, Kabupaten Garut, Jawa Barat, berjalan dengan baik dan mendapat respons positif dari para peserta. Kegiatan yang diikuti oleh 26 orang dari unsur Ibu PKK dan kader posyandu ini menunjukkan tingkat partisipasi dan antusiasme yang tinggi selama proses pelatihan berlangsung. Hal tersebut terlihat dari keaktifan peserta dalam mengikuti sesi penyampaian materi, diskusi, serta simulasi pelayanan wisata.

Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman peserta terhadap konsep dasar pariwisata desa dan pelayanan prima. Sebelum pelaksanaan kegiatan, sebagian besar peserta belum memiliki pemahaman yang memadai mengenai standar pelayanan wisata, etika pelayanan, serta pentingnya sikap ramah dan komunikatif dalam melayani wisatawan. Setelah mengikuti pelatihan, peserta mulai memahami bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi wisatawan dan berpengaruh terhadap citra desa wisata.

Pendampingan yang dilakukan melalui simulasi dan studi kasus memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan keterampilan praktis peserta. Peserta mampu mempraktikkan cara berkomunikasi yang sopan dan persuasif, menunjukkan sikap ramah, serta memahami pentingnya penampilan dan perilaku dalam memberikan pelayanan wisata. Selain itu, peserta juga mulai menyadari peran strategis mereka sebagai bagian dari masyarakat yang dapat mendukung pengembangan pariwisata desa secara berkelanjutan.

Dari hasil diskusi yang dilakukan, terungkap bahwa keterlibatan aktif Ibu PKK dan kader posyandu dalam pelayanan wisata dapat menjadi kekuatan sosial dalam mendukung program pariwisata desa. Keberadaan mereka yang dekat dengan masyarakat dan memiliki jaringan sosial yang kuat dinilai mampu membantu menyebarkan informasi, menjaga citra positif desa, serta meningkatkan kenyamanan wisatawan. Hal ini sejalan dengan konsep pariwisata berbasis masyarakat yang menekankan partisipasi aktif warga lokal dalam pengelolaan dan pelayanan wisata.

Secara keseluruhan, hasil pelaksanaan PKM ini menunjukkan bahwa pelatihan dan pendampingan yang dilakukan mampu meningkatkan pengetahuan, sikap, dan keterampilan peserta dalam memberikan pelayanan wisata. Pembahasan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui pendekatan partisipatif merupakan langkah strategis dalam mendukung pengembangan pariwisata desa. Oleh karena itu, kegiatan serupa perlu dilakukan secara berkelanjutan agar dampak yang dihasilkan dapat dirasakan secara optimal dan berkesinambungan oleh masyarakat Desa Karyamekar.





Gambar 2. Dokumentasi kegiatan PKM di ruang 3 SDN Karyamekar 2 Pasirwangi, Kab. Garut

5. KESIMPULAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) dengan judul “Pelatihan dan Pendampingan Peningkatan Kualitas Pelayanan Wisata di Desa dengan Peran Aktif Ibu PKK dan Kader Posyandu Desa Karyamekar, Kecamatan Pasirwangi, Kabupaten Garut, Jawa Barat” telah terlaksana dengan baik dan lancar. Kegiatan ini diikuti oleh 26 peserta yang terdiri dari unsur Ibu PKK dan kader Posyandu Desa Karyamekar, serta diselenggarakan selama dua hari pada tanggal 14 dan 15 November 2025.

Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman dan kesadaran peserta mengenai pentingnya kualitas pelayanan wisata berbasis masyarakat. Melalui pelatihan dan pendampingan yang diberikan, peserta memperoleh pengetahuan dan keterampilan dasar terkait pelayanan wisata yang ramah, komunikatif, dan berorientasi pada kepuasan pengunjung. Peran aktif Ibu PKK dan kader Posyandu menjadi kekuatan utama dalam mendukung pengembangan potensi wisata desa secara berkelanjutan.

Kegiatan ini juga memperkuat sinergi antara perguruan tinggi dan pemerintah desa dalam upaya pemberdayaan masyarakat. Diharapkan hasil dari kegiatan PKM ini dapat diimplementasikan secara berkelanjutan oleh masyarakat Desa Karyamekar sehingga mampu meningkatkan daya tarik wisata desa serta memberikan dampak positif terhadap kesejahteraan ekonomi masyarakat setempat.

UCAPAN TERIMAKASIH

Tim pelaksana Pengabdian kepada Masyarakat mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam terselenggaranya kegiatan ini. Ucapan terima kasih disampaikan kepada Pemerintah Desa Karyamekar, Kecamatan Pasirwangi, Kabupaten Garut, atas dukungan dan kerja sama yang baik selama kegiatan berlangsung.

Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada para peserta dari unsur Ibu PKK dan kader Posyandu Desa Karyamekar atas partisipasi aktif dan antusiasme yang tinggi. Selain itu, apresiasi setinggi-tingginya diberikan kepada para dosen pelaksana dari Universitas DR KHEZ Muttaqien, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Bisnis Indonesia (STIEBI), dan Politeknik LP3I Jakarta yang telah berkolaborasi dalam pelaksanaan kegiatan ini. Semoga kerja sama yang telah terjalin dapat terus berlanjut pada kegiatan-kegiatan pengabdian berikutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, D., & Fahmi, A. (2023). *Pemberdayaan masyarakat dalam pengembangan wisata desa*. Jurnal Pariwisata & Pengembangan Masyarakat, 5(2), 123–134.
- Effendi, R., & Nurhayati, S. (2024). *Peran PKK dalam peningkatan kesejahteraan masyarakat desa*. Jurnal Pemberdayaan Sosial, 8(1), 45–56.
- Khotimah, S. (2022). *Pelatihan peningkatan kualitas pelayanan wisata berbasis masyarakat*. Yogyakarta: Deepublish.
- Kusuma, I., & Wijaya, T. (2021). *Strategi peningkatan layanan wisata desa melalui pelatihan dan pendampingan*. Jurnal Manajemen Destinasi, 9(3), 78–89.
- Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Republik Indonesia. (2020). *Peraturan tentang pedoman pengembangan desa wisata* (Permendesa PDTT No. 14 Tahun 2020). Jakarta: Kementerian Desa PDTT.
- Nugroho, L. H. (2023). *Peran kader Posyandu dalam pemberdayaan kesehatan dan kesejahteraan keluarga*. Jurnal Kesehatan & Kebijakan Publik, 7(4), 212–224.
- Putri, R., & Hidayat, M. (2022). *Model pelatihan pemberdayaan masyarakat dalam pengembangan potensi desa*. Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia, 3(1), 33–47.
- Sari, P. A. (2020). *Kajian pelayanan wisata desa berbasis partisipasi masyarakat*. Jurnal Pariwisata Indonesia, 4(1), 56–65.
- Setiawan, B. (2021). *Pendampingan masyarakat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik*. Bandung: Alfabeta.
- Wahyuni, E. (2024). *Implementasi program PKK sebagai agen perubahan sosial di desa*. Jurnal Kebijakan dan Pemberdayaan Masyarakat, 6(2), 98–110.