

PELATIHAN PELAYANAN PRIMA PADA PELAKU PARIWISATA DI DESTINASI PARIWISATA WADUK MANDUK JATIREJO

Makmun Syaifudin¹, Canggi Ajika Pamungkas², Pramono Aji³, Adit Triyanto⁴

¹⁻⁴Politeknik Indonusa Surakarta, Central Java, Indonesia

*Email corresponding author: makmunshaifudin@poltekindonusa.ac.id

Abstrak: Salah satu komponen kunci dalam meningkatkan daya saing destinasi wisata berbasis komunitas adalah kualitas layanan. Namun, tanpa pemahaman metodis tentang kualitas layanan, para pelaku usaha pariwisata di Waduk Manduk Jatirejo, Kecamatan Ngargoyoso, Kabupaten Karanganyar, masih tetap menawarkan layanan berdasarkan pengalaman tradisionalnya di dunia nyata. Tujuan program pengabdian kepada masyarakat ini adalah untuk mengkaji bagaimana pelatihan Pelayanan Prima (*Service Excellence*) diimplementasikan dan menentukan bagaimana pemahaman para pelaku usaha pariwisata telah berubah sebagai hasil dari pelatihan tersebut. Manajer pariwisata, UMKM, pedagang, petugas layanan, anggota Kelompok Kesadaran Pariwisata (Pokdarwis), dan masyarakat lokal yang terlibat dalam pengelolaan destinasi. Data dikumpulkan melalui observasi, diskusi kelompok, sesi tanya jawab, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model analisis interaktif. Temuan menunjukkan bahwa sebelum pelatihan, layanan masih bersifat informal, kurang memiliki standar layanan yang seragam, dan lebih berorientasi pada transaksi. Setelah pelatihan, peserta menunjukkan pemahaman yang lebih baik tentang konsep Pelayanan Prima berdasarkan model 6A (Sikap, Kemampuan, Penampilan, Perhatian, Tindakan, dan Akuntabilitas), khususnya dalam hal profesionalisme, keterampilan komunikasi, kepedulian terhadap wisatawan, tindakan responsif, dan tanggung jawab dalam memberikan layanan. Temuan ini menunjukkan bahwa pelatihan Pelayanan Prima membantu meningkatkan kapasitas sumber daya manusia dan dapat digunakan sebagai metode untuk meningkatkan kualitas layanan dalam mendukung destinasi wisata berbasis komunitas yang lebih kompetitif dan berkelanjutan.

Kata Kunci: pelayanan prima; destinasi wisata; kualitas pelayanan; kapasitas sumber daya manusia; pariwisata berbasis masyarakat

Abstract: One of the key components in enhancing the competitiveness of community-based tourism destinations is service quality. However, without a systematic understanding of service quality, tourism operators at the Manduk Jatirejo Reservoir, Ngargoyoso District, Karanganyar Regency, continue to offer services based on their traditional, real-world experiences. The purpose of this community service was to examine how Service Excellence training was implemented and to determine how tourism operators' understandings have changed as a result of the training. Tourism managers, MSMEs, vendors, service personnel, members of Tourism Awareness Groups (Pokdarwis), and local communities involved in destination management were the subjects of this qualitative descriptive study. Data were collected through observation, focus group discussions, question-and-answer sessions, and documentation, then analyzed using an interactive analysis model. Findings indicated that before the training, services were informal, lacked uniform service standards, and were more transaction-oriented. After the training, participants demonstrated a better understanding of the concept of Service Excellence based on the 6A model (Attitude, Ability, Appearance, Attention, Action, and Accountability), specifically in terms of professionalism, communication skills, concern for tourists, responsive actions, and responsibility in providing services. These findings suggest that Service Excellence training helps to increase human resource capacity and can be used as a method to improve service quality in support of more competitive and sustainable community-based tourism destinations.

Keywords: excellent service; tourist destination; service quality; human resource capacity; community-based tourism

Pendahuluan

Pariwisata merupakan industri penting yang membantu mendorong pertumbuhan ekonomi, menciptakan lapangan kerja, dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Seiring dengan pergeseran paradigma pengembangan pariwisata, keberhasilan suatu destinasi tidak hanya ditentukan oleh daya tarik alam atau budayanya, tetapi juga oleh kemampuannya untuk memberikan pengalaman wisata berkualitas melalui layanan yang profesional, ramah, dan berorientasi pada kebutuhan (Canton, 2021; Lovelock & Wirtz, 2004; Stacey et al., 2024). Dalam konteks ini, kualitas sumber daya manusia sangat penting untuk meningkatkan daya saing destinasi wisata berbasis masyarakat (Harsanto, 2025; Utami et al., 2023).

Pelayanan prima adalah pendekatan pelayanan yang berfokus pada penciptaan nilai melalui interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan (Barata, 2003; Lovelock & Wirtz, 2004). Kualitas pelayanan yang baik telah dikaitkan dengan peningkatan kepuasan wisatawan, loyalitas, promosi dari mulut ke mulut, dan niat untuk kembali (Chen et al., 2025; Cronin & Taylor, 1992; Parasuraman et al., 1988). Sebaliknya, pelayanan yang tidak merata dapat merusak reputasi suatu destinasi, bahkan jika destinasi tersebut memiliki potensi pariwisata yang kuat.

Waduk Manduk Jatirejo di Kecamatan Ngargoyoso, Kabupaten Karanganyar, merupakan objek wisata berbasis komunitas dengan potensi alam yang luar biasa. Observasi awal menunjukkan bahwa para pelaku wisata memberikan pelayanan yang sopan, tetapi mereka masih mengandalkan pengalaman praktis dan kurang memahami kualitas pelayanan secara komprehensif. Kondisi ini ditandai dengan kurangnya standar pelayanan, inkonsistensi dalam komunikasi, kesalahpahaman tentang pentingnya menciptakan pengalaman pengunjung yang luar biasa, dan pelayanan transaksional. Jika kondisi ini tidak diperbaiki, kualitas pelayanan dapat berdampak pada kepuasan wisatawan dan daya saing destinasi.

Berbagai inisiatif pelatihan Pelayanan Prima telah didokumentasikan untuk meningkatkan pengetahuan dan kesiapan para pelaku pariwisata dalam memberikan layanan yang lebih baik (Untari et al., 2025). Namun, sebagian besar program pengabdian Masyarakat masih berfokus pada peningkatan pengetahuan peserta, dengan sedikit pembahasan tentang perubahan persepsi masyarakat terhadap layanan sebagai bagian dari tata kelola destinasi pariwisata berbasis komunitas. Oleh karena itu, kegiatan ini menggunakan model 6A (Sikap, Kemampuan, Penampilan, Perhatian, Tindakan, dan Akuntabilitas) sebagai kerangka kerja untuk mengembangkan kemampuan para pelaku pariwisata sekaligus menumbuhkan budaya layanan yang mempromosikan keberlanjutan destinasi.

Berdasarkan kondisi tersebut, tujuan kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah untuk memperkuat pemahaman dan kompetensi pelaku pariwisata dalam mengimplementasikan prinsip-prinsip Pelayanan Prima (*Excellent Service*) melalui pelatihan partisipatif. Kegiatan ini dilaksanakan di Objek Wisata Waduk Manduk Jatirejo dari tanggal 15 April hingga 31 Mei 2026, dan meliputi observasi awal, kerja sama dengan manajemen, pelaksanaan pelatihan pada tanggal 23 Mei 2026, serta observasi dan refleksi pasca pelatihan. Peserta meliputi manajer pariwisata, pelaku UMKM, pedagang, anggota Kelompok Kesadaran Pariwisata (Pokdarwis), petugas pelayanan, dan anggota masyarakat setempat. Kegiatan ini meliputi ceramah interaktif, debat, simulasi pelayanan

(permainan peran), dan refleksi pengalaman. Observasi, dokumentasi, dan percakapan digunakan untuk mengidentifikasi perubahan pemahaman peserta berdasarkan model 6A.

Hasil

Kondisi Awal Layanan Pelaku Pariwisata

Observasi sebelum pelatihan menunjukkan bahwa pelayanan di Waduk Manduk Jatirejo secara umum mencerminkan budaya keramahan masyarakat setempat. Manajer pariwisata, UMKM, pedagang, dan masyarakat sekitar bersikap terbuka, memberikan informasi, dan membantu wisatawan yang mengalami kesulitan. Hal ini memberikan modal sosial yang mendukung pengembangan destinasi wisata berbasis komunitas. Namun, penyampaian layanan masih informal dan bergantung pada pengalaman pribadi, tidak mengikuti standar keunggulan layanan. Akibatnya, kualitas layanan tidak konsisten dan sangat bergantung pada kemampuan individu, sehingga menghasilkan pengalaman wisatawan yang beragam. Observasi juga mengidentifikasi beberapa kelemahan, termasuk kurangnya standar layanan operasional, komunikasi spontan, kurangnya pemahaman tentang pentingnya pengalaman wisatawan, dan orientasi layanan yang lebih berfokus pada penyelesaian transaksi daripada menciptakan pengalaman wisatawan yang berkesan (Almaidah, 2022).

Temuan ini menunjukkan bahwa tantangan utama dalam manajemen destinasi terletak bukan pada rendahnya kemauan masyarakat untuk memberikan layanan, melainkan pada keterbatasan kapasitas sumber daya manusia untuk menerapkan prinsip-prinsip layanan prima. Dari perspektif pemasaran jasa, layanan adalah proses penciptaan nilai melalui interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan (Lovelock & Wirtz, 2004). Oleh karena itu, keberhasilan destinasi wisata tidak hanya ditentukan oleh daya tarik alam dan fasilitasnya, tetapi juga oleh kemampuan para pelaku pariwisata untuk menciptakan pengalaman positif. Berdasarkan model SERVQUAL, beberapa dimensi kualitas layanan, khususnya daya tanggap, jaminan, empati, dan wujud nyata, belum diimplementasikan secara optimal, terutama dalam aspek komunikasi, kecepatan respons terhadap kebutuhan wisatawan, dan konsistensi lingkungan layanan (Parasuraman et al., 1988). Kondisi ini berpotensi berdampak pada kepuasan wisatawan, loyalitas, dan niat untuk berkunjung kembali (Cronin & Taylor, 1992).

Temuan ini sejalan dengan penelitian Utami dkk. (2023) yang menyatakan bahwa keberhasilan pengembangan pariwisata desa dipengaruhi oleh kapasitas sumber daya manusia dalam memberikan layanan, serta Harsanto (2025) yang menyatakan bahwa daya saing pariwisata pedesaan membutuhkan investasi berkelanjutan dalam pengembangan kompetensi masyarakat. Dengan demikian, kondisi awal di Waduk Manduk Jatirejo menunjukkan adanya kesenjangan antara potensi destinasi dan kualitas layanan, sehingga pelatihan Pelayanan Prima menjadi intervensi strategis untuk meningkatkan kompetensi pelaku pariwisata, membangun budaya layanan, dan memperkuat tata kelola destinasi pariwisata berbasis masyarakat.

Implementasi Pelatihan Pelayanan Prima

Pelatihan Pelayanan Prima dilaksanakan pada tanggal 23 Mei 2026, di Objek Wisata Waduk

Manduk Jatirejo di Kecamatan Ngargoyoso, Kabupaten Karanganyar. Kegiatan ini merupakan hasil kolaborasi antara tim pelaksana dan manajemen Objek Wisata Waduk Manduk Jatirejo sebagai mitra pelayanan masyarakat, dan melibatkan anggota Kelompok Kesadaran Pariwisata (Pokdarwis), UMKM, pedagang, petugas pelayanan, dan masyarakat lokal yang berinteraksi langsung dengan wisatawan. Penggabungan berbagai elemen ini bertujuan untuk menumbuhkan kesadaran bersama bahwa peningkatan kualitas pelayanan adalah tugas semua pelaku ekosistem pariwisata.

Secara metodologis, pengabdian ini mengacu pada pendekatan pembelajaran partisipatif, di mana peserta menjadi subjek utama dalam proses pembelajaran. Pelatihan dimulai dengan penyampaian materi tentang konsep-konsep dasar Pelayanan Prima, pentingnya kualitas layanan dalam manajemen destinasi wisata, penerapan model 6A (Sikap, Kemampuan, Penampilan, Perhatian, Tindakan, dan Akuntabilitas), komunikasi layanan, penanganan keluhan wisatawan (penanganan keluhan), dan strategi untuk meningkatkan pengalaman wisatawan. Setelah itu, peserta terlibat dalam diskusi kelompok, berbagi pengalaman, simulasi layanan (permainan peran), dan sesi refleksi untuk menerapkan konten pada tantangan dunia nyata. Berdasarkan pengalaman empiris, pendekatan partisipatif dipilih untuk menciptakan proses pembelajaran yang lebih kontekstual melalui interaksi antara fasilitator dan peserta (Creswell & Creswell, 2017).

Selama pelatihan, para peserta menunjukkan antusiasme yang tinggi, seperti yang terlihat dari partisipasi aktif mereka dalam diskusi, berbagi pengalaman melayani pengunjung, dan berpartisipasi dalam simulasi layanan. Dinamika ini menunjukkan bahwa pelatihan tidak hanya digunakan untuk menyampaikan pengetahuan, tetapi juga sebagai ruang pembelajaran sosial untuk menganalisis praktik layanan saat ini dan menghasilkan perbaikan alternatif berdasarkan kondisi destinasi. Menurut Lovelock dan Wirtz (2004), peningkatan kualitas layanan tidak hanya didefinisikan oleh prosedur operasional, tetapi juga oleh kompetensi dan perilaku penyedia layanan dalam semua interaksi dengan konsumen. Akibatnya, pelatihan merupakan langkah penting dalam mengembangkan budaya layanan yang lebih profesional yang berorientasi pada kebahagiaan wisatawan.

Untuk memberikan gambaran yang lebih sistematis mengenai pelaksanaan kegiatan, tahapan pelaksanaan pelatihan disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Tahapan Implementasi Pelatihan Pelayanan Prima

Tahapan	Aktivitas	Metode	Keluaran	Time
Persiapan	Koordinasi dengan manajer pariwisata, identifikasi kebutuhan pelatihan, observasi kondisi layanan, persiapan materi dan instrumen pelatihan.	Pengamatan lapangan, wawancara awal, koordinasi	Kondisi layanan awal dan kebutuhan peningkatan kompetensi peserta telah diidentifikasi..	15 April–20 Mei 2026
Tahap I Implementasi	Pembukaan, penyampaian tujuan kegiatan, dan	Ceramah interaktif	Para peserta memahami urgensi penerapan	23 Mei 2026

	presentasi kondisi layanan di Objek Wisata Waduk Manduk.		Pelayanan Prima dalam pengelolaan destinasi wisata.	
Implementasi Tahap II	Penyampaian materi tentang konsep layanan prima, tujuan layanan prima, dan model 6A (<i>Attitude, Ability, Appearance, Attention, Action, and Accountability</i>)	Ceramah, presentasi, diskusi	Meningkatkan pemahaman peserta tentang konsep dasar pelayanan prima.	23 Mei 2026
Implementasi Tahap III	Simulasi layanan wisata, studi kasus layanan, komunikasi efektif, penanganan keluhan pengunjung.	Simulasi (bermain peran), diskusi kelompok, tanya jawab	Para peserta mampu mengidentifikasi praktik pelayanan yang efektif dan memberikan solusi terhadap permasalahan pelayanan.	23 Mei 2026
Evaluasi	Refleksi terhadap hasil pelatihan, diskusi tentang pengalaman peserta, dokumentasi kegiatan.	Diskusi terbuka, observasi, dokumentasi	Umpan balik diperoleh mengenai pemahaman peserta dan rekomendasi untuk menerapkan Pelayanan Prima di kawasan wisata.	24–31 Mei 2026

Sumber: Hasil pengolahan peneliti (2026).

Pelatihan ini berfokus pada pemahaman konsep dasar Pelayanan Prima Layanan, pentingnya kualitas layanan dalam industri pariwisata, penerapan model 6A, komunikasi layanan, teknik penanganan keluhan, dan strategi untuk membangun pengalaman wisatawan. Materi disampaikan secara kontekstual melalui studi kasus yang relevan dengan kondisi Objek Wisata Waduk Manduk Jatirejo, sehingga memudahkan peserta untuk menerapkan konsep layanan prima dalam aktivitas sehari-hari mereka. Selama pelatihan, peserta menunjukkan antusiasme yang tinggi melalui partisipasi aktif dalam diskusi, berbagi berbagai pengalaman layanan, dan keterlibatan dalam simulasi layanan. Berbagai isu yang diangkat, seperti kesulitan dalam menangani beragam karakter wisatawan, komunikasi yang terbatas, dan kurangnya pembagian peran layanan yang terstruktur, menjadi subjek refleksi bersama. Dinamika ini menunjukkan meningkatnya kesadaran peserta bahwa layanan prima merupakan bagian strategis dari manajemen destinasi wisata yang berorientasi pada kepuasan dan pengalaman wisatawan, bukan hanya aktivitas operasional sehari-hari.



Gambar 1. Implementasi pelatihan Pelayanan Prima melalui penyampaian materi dan diskusi dengan manajer dan pelaku pariwisata di kawasan Waduk Manduk Jatirejo (Sumber: Dokumentasi peneliti, 2026).

Program pengabdian masyarakat ini menunjukkan bahwa pelatihan tidak hanya berfungsi sebagai media transfer pengetahuan tetapi juga sebagai ruang untuk refleksi dan pembelajaran kolektif, yang memungkinkan peserta untuk mengevaluasi praktik layanan yang ada dan merumuskan solusi yang disesuaikan dengan karakteristik destinasi. Proses ini mendorong persepsi bersama tentang standar layanan yang diharapkan sekaligus memperkuat budaya layanan di tingkat destinasi. Dari perspektif pemasaran layanan, kualitas layanan ditentukan tidak hanya oleh prosedur operasional tetapi juga oleh kompetensi dan perilaku penyedia layanan dalam setiap interaksi dengan pelanggan (Lovelock & Wirtz, 2004). Oleh karena itu, penguatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan merupakan investasi strategis untuk mencapai pelayanan yang konsisten, profesional, dan berorientasi pada kepuasan, khususnya di destinasi wisata berbasis komunitas yang melibatkan berbagai pelaku wisata setempat dalam membentuk pengalaman wisatanya.



Gambar 2. Foto kelompok peserta pelatihan Pelayanan Prima yang terdiri dari manajer pariwisata, pelaku UMKM, masyarakat lokal, dan tim pelaksana kegiatan di Objek Wisata Waduk Jatirejo (Sumber: Dokumentasi peneliti, 2026).

Pelatihan tersebut menunjukkan pergeseran perspektif peserta tentang makna layanan. Sebelum pelatihan, layanan dipahami hanya sebagai melayani wisatawan. Namun, setelah mengikuti materi dan diskusi, peserta mulai menyadari bahwa layanan adalah proses menciptakan nilai dan pengalaman wisata positif yang memengaruhi kepuasan wisatawan, loyalitas, dan kecenderungan untuk berkunjung kembali. Temuan ini sejalan dengan konsep Ekonomi Pengalaman yang diusulkan oleh Pine dan Gilmore (2013), yang menempatkan pengalaman pelanggan sebagai sumber utama nilai dalam industri jasa, termasuk pariwisata. Hasil penelitian ini juga mengkonfirmasi temuan Untari dkk. (2025) bahwa pelatihan Pelayanan Prima dapat meningkatkan pengetahuan dan kesadaran praktisi pariwisata tentang pentingnya Pelayanan Prima, dan memperkuat temuan Harsanto (2025) yang menekankan bahwa keberlanjutan pariwisata pedesaan bergantung pada investasi dalam pengembangan kapasitas sumber daya manusia. Dengan demikian, pelatihan tersebut tidak hanya meningkatkan pemahaman peserta tetapi juga meletakkan dasar untuk membangun budaya layanan yang mendukung pengelolaan destinasi wisata berbasis komunitas.

Perubahan Pemahaman Peserta Berdasarkan Model 6A

Observasi selama pelatihan, diskusi kelompok, dan sesi refleksi menunjukkan perubahan pemahaman peserta tentang layanan prima sebagai bagian integral dari manajemen destinasi wisata. Sebelum pelatihan, layanan terutama dipahami sebagai aktivitas membantu wisatawan atau menyelesaikan transaksi. Namun, setelah pelatihan, peserta mulai memahami bahwa layanan adalah sebuah proses yang membentuk pengalaman wisatawan sejak saat wisatawan tiba hingga mereka meninggalkan destinasi. Perubahan ini menunjukkan bahwa pelatihan tidak hanya meningkatkan pengetahuan konseptual tetapi juga membangun kesadaran akan pentingnya interaksi berkualitas dalam menciptakan pengalaman wisata yang positif. Perubahan pemahaman ini selanjutnya dianalisis menggunakan model 6A (*Attitude, Ability, Appearance, Attention, Action, and Accountability*), yang menekankan bahwa layanan prima ditentukan oleh sikap, kompetensi, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab penyedia layanan dalam membangun hubungan berkualitas dengan pelanggan (Barata, 2003; Maddy, 2009).

Tabel 2. Perubahan Pemahaman Peserta Berdasarkan Model 6A

Dimensi	Kondisi Pra-Pelatihan	Kondisi Pasca Pelatihan
Attitude	Pelayanan dilakukan dengan mengikuti kebiasaan pribadi dan keramahan.	Para peserta memahami pentingnya keramahan, empati, kesopanan, dan profesionalisme dalam setiap interaksi dengan wisatawan.
Ability	Informasi bagi wisatawan masih terbatas dan bergantung pada pengalaman masing-masing individu.	Para peserta memahami pentingnya kompetensi komunikasi, pengetahuan tentang destinasi, dan kemampuan untuk memecahkan masalah pariwisata.
Appearance	Penampilan belum dianggap sebagai bagian dari kualitas layanan.	Para peserta menyadari bahwa penampilan yang rapi, bersih, dan sopan membangun kepercayaan dan kesan positif terhadap wisatawan.
Attention	Perhatian terhadap kebutuhan wisatawan masih bersifat pasif.	Para peserta mulai menerapkan komunikasi yang lebih empatik, responsif, dan proaktif dalam

Action	Layanan lebih berorientasi pada penyelesaian transaksi..	membantu wisatawan. Para peserta memahami pentingnya tindakan yang cepat, tepat, dan berorientasi pada solusi dalam memberikan layanan kepada wisatawan.
Accountability	Tidak ada persepsi umum mengenai tanggung jawab pelayanan.	Para peserta memahami pentingnya pelayanan yang konsisten, disiplin, komitmen, dan tanggung jawab dalam menjaga citra destinasi wisata.

Sumber: Hasil observasi, diskusi, dan dokumentasi pelatihan yang diproses oleh peneliti (2026).

Perubahan pemahaman peserta berdasarkan model 6A menunjukkan bahwa pelatihan Pelayanan Prima tidak hanya meningkatkan pengetahuan tetapi juga mengubah perspektif mereka tentang layanan sebagai bagian dari strategi manajemen destinasi wisata. Pada dimensi Sikap, peserta tidak lagi mendefinisikan layanan hanya sebagai keramahan, tetapi juga sebagai empati, kesabaran, kesopanan, dan kemauan untuk membantu wisatawan secara profesional. Perubahan ini mencerminkan perkembangan orientasi layanan yang lebih berorientasi pada pelanggan, sejalan dengan pandangan Lovelock dan Wirtz (2004) bahwa sikap penyedia layanan merupakan faktor penting dalam membentuk persepsi pelanggan tentang kualitas layanan. Pada dimensi Kemampuan, peserta mulai memahami bahwa layanan berkualitas membutuhkan penguasaan informasi destinasi, keterampilan komunikasi yang efektif, dan kemampuan untuk memenuhi berbagai kebutuhan wisatawan. Temuan ini mendukung Harsanto (2025) yang menekankan bahwa penguatan kapasitas sumber daya manusia merupakan prasyarat penting untuk meningkatkan daya saing destinasi wisata pedesaan.

Selanjutnya, dalam dimensi Penampilan, peserta menyadari bahwa penampilan tidak hanya berkaitan dengan kerapian individu, tetapi juga mencakup kebersihan lingkungan dan kenyamanan area wisata sebagai faktor pembentuk kesan pertama. Sementara itu, dalam dimensi Perhatian, peserta mulai menggeser pola pelayanan dari reaktif menjadi lebih proaktif melalui penyambutan wisatawan, penyediaan informasi, dan memperhatikan kebutuhan pengunjung. Perubahan ini selaras dengan dimensi wujud nyata dan empati dalam model SERVQUAL, yang memainkan peran penting dalam membentuk persepsi kualitas pelayanan (Parasuraman et al., 1988). Perubahan juga terlihat dalam dimensi Tindakan, di mana peserta mulai mampu mengambil tindakan pelayanan yang lebih cepat, lebih tepat, dan lebih berorientasi pada solusi dalam menangani berbagai situasi di lapangan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh hasil akhir, tetapi juga oleh proses interaksi antara penyedia layanan dan wisatawan (Cronin & Taylor, 1992). Dalam dimensi Akuntabilitas, peserta mulai memahami bahwa tanggung jawab pelayanan adalah tanggung jawab bersama semua pemangku kepentingan pariwisata, sehingga mendorong komitmen kolektif untuk menjaga kualitas pelayanan dan citra destinasi.

Dengan demikian, perubahan dalam enam dimensi model 6A menunjukkan bahwa pelatihan berhasil membangun paradigma baru mengenai layanan sebagai bagian dari penciptaan pengalaman wisata berkualitas. Temuan ini memperkuat pandangan Lovelock dan Wirtz (2004) bahwa kualitas layanan dibangun melalui sinergi antara kompetensi, perilaku, dan komitmen penyedia layanan. Hasil penelitian ini juga mengkonfirmasi temuan Untari dkk. (2025) bahwa

pelatihan Pelayanan Prima dapat meningkatkan pengetahuan dan kesadaran pelaku pariwisata, dan selaras dengan penelitian Utami dkk. (2023) yang menekankan bahwa keberhasilan destinasi wisata berbasis komunitas sangat dipengaruhi oleh kapasitas komunitas untuk menyediakan layanan berkualitas. Oleh karena itu, implementasi model 6A tidak hanya meningkatkan kompetensi individu tetapi juga berfungsi sebagai dasar pembentukan budaya layanan yang mendukung pengelolaan berkelanjutan dan daya saing Objek Wisata Waduk Manduk Jatirejo.

Implikasi Pelatihan bagi Manajemen Destinasi Pariwisata

Hasil pengabdian masyarakat ini menunjukkan bahwa pelatihan Pelayanan Prima tidak hanya meningkatkan pemahaman peserta tentang layanan prima, tetapi juga memiliki implikasi yang lebih luas bagi pengelolaan destinasi wisata berbasis komunitas. Perubahan dalam dimensi Sikap, Kemampuan, Penampilan, Perhatian, Tindakan, dan Akuntabilitas menunjukkan bahwa layanan mulai dipahami sebagai bagian dari tata kelola destinasi, bukan hanya aktivitas operasional. Pergeseran perspektif ini menegaskan bahwa penguatan kapasitas sumber daya manusia merupakan prasyarat penting untuk mencapai layanan yang konsisten, adaptif, dan berorientasi pada pengalaman.

Dalam konteks pariwisata berbasis komunitas, kualitas layanan mewakili kualitas tata kelola destinasi karena pengalaman wisatawan ditentukan tidak hanya oleh daya tarik alam dan fasilitas, tetapi juga oleh kualitas interaksi dengan komunitas lokal. Lovelock dan Wirtz (2004) menjelaskan bahwa nilai dalam industri jasa diciptakan melalui interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan. Temuan studi ini menunjukkan bahwa setelah mengikuti pelatihan, peserta mulai memandang setiap interaksi, mulai dari menyambut tamu dan memberikan informasi hingga menangani keluhan, sebagai bagian dari pengalaman wisatawan. Perubahan ini sejalan dengan konsep Ekonomi Pengalaman yang diusulkan oleh Pine dan Gilmore (2013), yang menempatkan pengalaman pelanggan sebagai sumber utama penciptaan nilai dan faktor yang memengaruhi kepuasan, promosi dari mulut ke mulut, dan niat untuk berkunjung kembali.

Pelatihan ini juga menumbuhkan budaya pelayanan dan tanggung jawab kolektif di antara para pemangku kepentingan pariwisata. Para peserta mulai menyadari bahwa menjaga kualitas pelayanan, kebersihan area, kenyamanan lingkungan, dan informasi yang konsisten bagi wisatawan adalah tanggung jawab bersama, bukan hanya bagi individu yang berurusan langsung dengan pengunjung. Temuan ini mendukung penelitian oleh Utami dkk. (2023), yang menyatakan bahwa keberhasilan desa wisata dipengaruhi oleh kapasitas masyarakat dan kolaborasi antar pemangku kepentingan. Hal ini juga sejalan dengan Harsanto (2025) yang menyatakan bahwa daya saing pariwisata pedesaan membutuhkan investasi berkelanjutan dalam pengembangan kompetensi sumber daya manusia. Dari perspektif pemasaran destinasi, peningkatan kualitas pelayanan memiliki implikasi untuk memperkuat citra destinasi dan daya saing daerah wisata. Pengalaman pelayanan yang positif membentuk persepsi wisatawan tentang kualitas destinasi secara keseluruhan dan mendorong loyalitas serta rekomendasi kepada wisatawan lain (Bowen, 2020).

Hasil pengabdian masyarakat ini juga mengkonfirmasi temuan Untari dkk. (2025) bahwa pelatihan Layanan Prima (*Excellent Services*) dapat meningkatkan kesiapan para pelaku pariwisata

untuk memberikan layanan yang lebih profesional. Namun, penelitian ini memberikan kontribusi lebih lanjut dengan menunjukkan bahwa model 6A tidak hanya efektif sebagai materi pelatihan, tetapi juga dapat digunakan sebagai kerangka kerja operasional dalam membangun budaya layanan dan mengembangkan kapasitas masyarakat di destinasi wisata berbasis komunitas. Berdasarkan temuan ini, pelatihan Pelayanan Prima harus menjadi bagian dari program pengembangan destinasi berkelanjutan melalui pengembangan standar layanan operasional, bantuan implementasi lapangan, evaluasi kepuasan wisatawan secara berkala, dan penguatan kerangka kerja kelembagaan Kelompok Kesadaran Pariwisata (Pokdarwis). Dengan demikian, investasi dalam pengembangan sumber daya manusia tidak hanya meningkatkan kompetensi individu tetapi juga menjadi dasar bagi terwujudnya tata kelola destinasi yang profesional, kolaboratif, dan kompetitif.

Kesimpulan

Studi ini menunjukkan bahwa pelatihan Pelayanan Prima memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan pemahaman para pelaku pariwisata di Objek Wisata Waduk Manduk Jatirejo mengenai pentingnya kualitas pelayanan dalam mengelola destinasi wisata berbasis komunitas. Sebelum pelatihan, pelayanan yang diberikan masih informal, kurang standar yang seragam, dan lebih berorientasi pada penyelesaian transaksi. Setelah pelatihan, peserta menunjukkan peningkatan pemahaman tentang konsep pelayanan prima berdasarkan model 6A (Sikap, Kemampuan, Penampilan, Perhatian, Tindakan, dan Akuntabilitas), yang tercermin dalam peningkatan kesadaran akan pentingnya profesionalisme, kompetensi pelayanan, komunikasi yang efektif, perhatian terhadap kebutuhan wisatawan, tindakan responsif, dan tanggung jawab dalam menjaga kualitas pelayanan. Temuan ini menegaskan bahwa penguatan kapasitas sumber daya manusia merupakan strategi penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus memperkuat daya saing destinasi wisata berbasis komunitas.

Secara teoritis, program pengabdian masyarakat ini menunjukkan bahwa model 6A dapat digunakan sebagai kerangka operasional untuk mengimplementasikan prinsip-prinsip kualitas layanan dalam konteks pengembangan destinasi wisata berbasis komunitas. Secara praktis, pengabdian masyarakat ini merekomendasikan agar pelatihan Pelayanan Prima diimplementasikan secara berkelanjutan dan diintegrasikan dengan pengembangan standar layanan operasional, dukungan implementasi, dan evaluasi kepuasan wisatawan sebagai bagian dari strategi untuk meningkatkan kualitas layanan destinasi. Program ini masih terbatas pada identifikasi perubahan pemahaman peserta setelah pelatihan. Oleh karena itu, kegiatan-kegiatan seperti ini selanjutnya perlu direkomendasikan untuk mengevaluasi efektivitas pelatihan terhadap perubahan perilaku layanan, tingkat kepuasan wisatawan, dan niat kunjungan kembali menggunakan pendekatan longitudinal atau metode campuran, sehingga dapat diperoleh gambaran yang lebih komprehensif tentang dampak pelatihan terhadap keberlanjutan pengelolaan destinasi wisata.

Daftar Pustaka

Almaidah, S. (2022). SOSIALISASI PERAN PENTING PROMOSI DALAM MENINGKATKAN PENJUALAN

- PADA UKM KEN-MI KONVEKSI BOYOLALI. *Bengawan : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(2), 44–52. https://doi.org/10.46808/jurnal_bengawan.v2i2.57
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-dasar pelayanan prima*. Elex Media Komputindo.
- Bowen, J. (2020). *Marketing for Hospitality and Tourism*, 8/E.
- Canton, H. (2021). World Tourism Organization—UNWTO. In *The Europa Directory of International Organizations 2021* (pp. 393–397). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003179900-60>
- Chen, C.-F., Chen, F.-S., Fletcher, J., Fyall, A., Gilbert, D., Wanhill, S., Cronin Jr, J. J., Taylor, S. A., Garis, R. R., Nursetiawan, I., Younus, M., Goeldner, C. R., Ritchie, J. R. B., Grönroos, C., Bowen, J., Lovelock, C., Wirtz, J., Maddy, K., Miles, M. B., ... Crompton, J. L. (2025). Rural tourism entrepreneurship success factors for sustainable tourism village: Evidence from Indonesia. *Cogent Business & Management*, 27(1), 61–68. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0160-7383\(99\)00108-5](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0160-7383(99)00108-5)
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68. <https://doi.org/10.1177/002224299205600304>
- Harsanto, B. T. (2025). Managing human resource in the rural tourism sector: evidence from Indonesia. *Cogent Business & Management*, 12(1), 2493312. <https://doi.org/10.1080/23311975.2025.2493312>
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2004). Services marketing: people, technology, strategy. *Journal of Services Marketing*, 18(5), 413–414.
- Maddy, K. (2009). *Hakikat dan pengertian pelayanan prima*. Jakarta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. 1988, 64(1), 12–40.
- Pine, B. J., & Gilmore, J. H. (2013). The experience economy: past, present and future. In *Handbook on the Experience Economy* (pp. 21–44). Edward Elgar Publishing. <https://doi.org/10.4337/9781781004227.00007>
- Stacey, J., Corrie, K., Jardim, A., Tops, J., Haxton, P., Reimann, J., Thees, H., Heslinga, J., & Katzer, E. (2024). OECD Tourism Trends and Policies 2024. In *OECD Tourism Trends and Policies*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/80885d8b-en>
- Untari, R., Resmayasari, I., Dewi, H., & Mulyana, B. (2025). Pengetahuan dan Dampak Pelatihan Pelayanan Prima (Service Excellence) Dalam Upaya Peningkatan Pengembangan Wisata di AEWO Kampung Wisata Mulyaharja Kota Bogor. *Jurnal Abdimas Adpi Sosial Dan Humaniora*, 6(1), 61–68. <https://doi.org/10.47841/jsoshum.v6i1.510>
- Utami, D. D., Dhewanto, W., & Lestari, Y. D. (2023). Rural tourism entrepreneurship success factors for sustainable tourism village: Evidence from Indonesia. *Cogent Business & Management*, 10(1), 2180845. <https://doi.org/10.1080/23311975.2023.2180845>