

**Peningkatan kualitas layanan melalui pelatihan pelayanan prima dan hygiene sanitasi di Kampung Wisata Prenggan Yogyakarta**

Juliana Juliana<sup>1\*</sup>, Ira Brunchilda Hubner<sup>2</sup>, Rosianna Sianipar, Arifin Djakasaputra<sup>4</sup>, Linda Effendy<sup>5</sup>

<sup>1,2,3,5</sup> Universitas Pelita Harapan, Tangerang, Indonesia

<sup>4</sup>Universitas Tarumanagara, Jakarta, Indonesia

\*[juliana.stpph@uph.edu](mailto:juliana.stpph@uph.edu)

**ABSTRAK**

Kampung Wisata Prenggan, Yogyakarta, merupakan desa wisata budaya yang mengandalkan UMKM lokal sebagai penggerak utama ekonomi dan pengalaman wisata. Namun demikian, pelaku UMKM masih menghadapi permasalahan prioritas berupa kualitas layanan yang belum terstandar serta penerapan hygiene dan sanitasi yang belum konsisten, khususnya pada usaha kuliner dan aktivitas yang berinteraksi langsung dengan wisatawan. Kondisi ini berpotensi menurunkan kepuasan pengunjung, kepercayaan wisatawan, dan daya saing destinasi. Program Pengabdian kepada Masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kapasitas pelaku UMKM melalui pelatihan pelayanan prima dan hygiene sanitasi yang aplikatif dan sesuai dengan konteks desa wisata berbasis komunitas. Metode pelaksanaan meliputi tahapan sosialisasi, pelatihan intensif selama dua hari (12–13 Desember 2025), penerapan teknologi sederhana, pendampingan, evaluasi, serta perencanaan keberlanjutan program. Luaran yang ditargetkan adalah meningkatnya pemahaman dan praktik pelayanan prima, penerapan standar kebersihan dasar yang konsisten, serta terbentuknya kualitas layanan yang lebih seragam antar UMKM. Secara strategis, program ini mendukung pencapaian SDG 3 (Good Health and Well-Being), SDG 8 (Decent Work and Economic Growth), dan SDG 11 (Sustainable Cities and Communities) melalui penguatan ekonomi lokal dan pariwisata berbasis komunitas yang berkelanjutan. Kegiatan PkM ini menerapkan *Global Code of Ethics for Tourism* melalui penghormatan terhadap budaya dan nilai lokal dalam pelayanan prima berbasis kearifan Kampung Wisata Prenggan, perlindungan kesehatan dan martabat manusia melalui pelatihan hygiene dan sanitasi, penerapan prinsip keberlanjutan dengan praktik layanan yang ramah lingkungan, peneguhan tanggung jawab dan profesionalisme pelaku pariwisata sebagai pemangku kepentingan utama, serta pemberdayaan pelaku usaha dan pekerja pariwisata lokal melalui peningkatan kompetensi layanan secara etis dan berkelanjutan.

**Kata Kunci :** Layanan prima; hygiene dan sanitasi; kampung Wisata; SDG , *global code of ethics*

**ABSTRACT**

*Prenggan Tourism Village, Yogyakarta, is a cultural tourism village that relies on local MSMEs as the primary driver of the economy and tourism experiences. However, MSMEs still face priority issues such as substandard service quality and inconsistent hygiene and sanitation practices, particularly in culinary businesses and activities that interact directly with tourists. This situation has the potential to reduce visitor satisfaction, tourist trust, and the destination's competitiveness. This Community Service Program aims to increase the capacity of MSMEs through practical training on excellent service and hygiene and sanitation practices appropriate to the context of community-based tourism villages. Implementation methods include outreach, two-day intensive training (December 12–13, 2025), the application of simple technology, mentoring, evaluation, and program sustainability planning. Targeted outcomes are increased understanding and practice of excellent service, consistent implementation of basic hygiene standards, and the establishment of more uniform service quality among MSMEs. Strategically, this program supports the achievement of SDG 3 (Good Health and Well-Being), SDG 8 (Decent Work and Economic Growth), and SDG 11 (Sustainable Cities and Communities) through strengthening the local economy and sustainable community-based tourism. This PkM activity implements the Global Code of Ethics for Tourism*

*through respect for local culture and values in excellent service based on the wisdom of Prenggan Tourism Village, protection of human health and dignity through hygiene and sanitation training, application of sustainability principles with environmentally friendly service practices, strengthening the responsibility and professionalism of tourism actors as key stakeholders, and empowering local tourism business actors and workers through improving service competencies ethically and sustainably.*

**Keywords:** *service excellence; hygiene and sanitation; tourism village; SDG, global code of ethics*

**Articel Received:** 20/11/2025; **Accepted:** 15/01/2026

**How to cite:** Juliana, J., Hubner, I. B., Sianipar, R., Djakasaputra, A., & Effendy, L. (2026). Peningkatan kualitas layanan melalui pelatihan pelayanan prima dan hygiene sanitasi di Kampung Wisata Prenggan Yogyakarta. *Abdimas Siliwangi*, Vol 9 (1), 169-185. doi: 10.22460/as.v9i1.31048

---

## **A. PENDAHULUAN**

Kampung Wisata Prenggan di Yogyakarta adalah sebuah komunitas desa budaya yang mengandalkan UMKM lokal sebagai ujung tombak pengalaman kunjungan wisatawan, sehingga kualitas layanan dan tingkat kebersihan operasional menjadi dua faktor krusial dalam membentuk persepsi wisatawan serta daya saing destinasi. Di sisi kualitas layanan (*service quality*), penelitian kuantitatif terbaru dalam konteks pariwisata dan UMKM menunjukkan bahwa kualitas layanan yang tinggi memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan wisatawan dan minat kunjungan ulang (Azhar et al., 2022; Juliana et al., 2023; Kozak & Kim, 2019). Keramahan, responsivitas, dan keandalan interaksi dengan pelaku UMKM menjadi variabel yang secara statistik berkorelasi dengan peningkatan kepuasan pengunjung di destinasi wisata Indonesia, termasuk hubungan yang signifikan antara layanan UMKM dan pengalaman kunjungan wisatawan (Abror et al., 2019; Amissah et al., 2022; Riyadi & Nurmahdi, 2022; Van Anh & Thao, 2020; Wilis, R. A., & Nurwulandari, 2020) Konsep *service excellence* dalam literatur hospitality juga menggarisbawahi bahwa kualitas layanan bukan sekedar memenuhi kebutuhan dasar tamu, tetapi mencakup komitmen proaktif terhadap pengalaman pelanggan yang ramah, cepat tanggap, dan berorientasi pada solusi — aspek yang semakin penting dalam konteks wisata budaya yang kompetitif dan berorientasi pengalaman (mis. *tourist experience*) Selain layanan prima, penelitian terkini juga menunjukkan bahwa *hygiene* dan *sanitasi* juga tidak hanya penting untuk memastikan keamanan pangan dan lingkungan, tetapi juga memiliki pengaruh signifikan terhadap *kepuasan pengunjung* dan persepsi kualitas layanan secara keseluruhan; aspek kebersihan makanan, peralatan, personal hygiene, dan lingkungan

kerja terbukti berkorelasi positif dengan kepuasan wisatawan di konteks desa wisata dan UMKM kuliner lainnya di Indonesia, meskipun implementasinya seringkali masih dalam kategori *moderate* dan bervariasi antar pelaku usaha karena keterbatasan sumber daya dan pengetahuan praktis (mis. penyimpanan makanan, penggunaan alat yang aman, serta pemakaian alat pelindung diri). Lebih jauh, studi empiris tentang hubungan antara hygiene sanitasi dan kualitas pengalaman layanan juga menunjukkan bahwa pelatihan dan edukasi secara sistematis terbukti menjadi penentu dalam memperbaiki standar sanitasi di destinasi wisata; UMKM yang mendapatkan pembinaan cenderung lebih mampu menjaga kebersihan, menurunkan risiko kontaminasi, dan menghasilkan pengalaman yang sehat bagi pengunjung (Ejaz<sup>1</sup> et al., 2025; Hubner et al., 2025)

Dalam konteks ini, Kampung Wisata Prenggan menghadapi tantangan khas UMKM desa wisata: sementara modal budaya dan keramahan lokal merupakan kekuatan intrinsik, gap pengetahuan formal tentang standar hygiene sanitasi dan kerangka kualitas layanan prima masih terlihat nyata dalam praktik sehari-hari. Pelatihan yang direncanakan tentang *Pelayanan Prima* dan *Hygiene Sanitasi* menjadi sangat strategis karena secara teoritis dan empiris kedua aspek tersebut berperan besar dalam mendukung keselamatan pangan, meningkatkan kepuasan pengunjung, memperbaiki reputasi destinasi, dan berkontribusi terhadap loyalitas wisatawan pada jangka panjang, sekaligus menjadi landasan pembentukan *service culture* yang konsisten dan terpercaya di antara pelaku UMKM Kampung Wisata Prenggan. Referensi akademik dan studi lapangan mendukung urgensi kedua fokus pelatihan ini sebagai intervensi yang efektif untuk memperkecil gap antara praktik saat ini dan harapan kualitas layanan serta sanitasi yang optimal.

Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan kapasitas pelaku UMKM di Kampung Wisata Prenggan dalam memberikan pelayanan prima yang ramah, profesional, dan berorientasi pada pengalaman wisatawan, serta menerapkan praktik hygiene dan sanitasi yang benar dan konsisten dalam kegiatan usaha sehari-hari. Melalui pelatihan ini, pelaku UMKM diharapkan mampu meningkatkan kualitas layanan, keamanan produk, dan kepercayaan wisatawan, sehingga memperkuat citra Kampung Wisata Prenggan sebagai desa wisata budaya yang bersih, aman, dan berkualitas.

Secara strategis, pelatihan ini berkontribusi pada pencapaian Sustainable Development Goals (SDGs), khususnya SDG 3 (*Good Health and Well-Being*) melalui peningkatan standar kebersihan dan keamanan pangan, SDG 8 (*Decent Work and Economic Growth*) melalui penguatan kapasitas UMKM dan daya saing ekonomi lokal, serta SDG 11 (*Sustainable Cities and Communities*) dengan mendukung pengembangan desa wisata berbasis komunitas yang berkelanjutan dan inklusif.

Permasalahan utama yang dihadapi masyarakat produktif secara ekonomi di Kampung Wisata Prenggan adalah kualitas layanan yang belum terstandar dan belum konsisten antar pelaku UMKM. Pelayanan kepada wisatawan masih bersifat informal dan sangat bergantung pada kebiasaan individu, sehingga kualitas interaksi, komunikasi, dan responsivitas terhadap kebutuhan wisatawan bervariasi. Kondisi ini menyebabkan pengalaman wisata yang diterima pengunjung tidak selalu sama, meskipun produk dan nilai budaya yang ditawarkan relatif seragam.

Selain kualitas layanan, permasalahan prioritas lainnya adalah praktik hygiene dan sanitasi yang belum diterapkan secara konsisten, khususnya pada UMKM yang bergerak di bidang kuliner dan aktivitas yang melibatkan kontak langsung dengan wisatawan. Pemahaman pelaku UMKM mengenai kebersihan personal, sanitasi peralatan, area kerja, serta penyajian produk yang aman masih terbatas dan belum menjadi kebiasaan baku. Kondisi ini berpotensi menimbulkan risiko kesehatan, menurunkan kepercayaan wisatawan, dan berdampak pada reputasi destinasi.

Untuk menjawab permasalahan tersebut, solusi yang diberikan melalui program ini adalah pelatihan pelayanan prima (*service excellence*) yang disesuaikan dengan konteks desa wisata dan nilai budaya lokal. Pelatihan difokuskan pada peningkatan sikap pelayanan, keterampilan komunikasi, empati, dan pemahaman bahwa pelayanan merupakan bagian penting dari penciptaan pengalaman wisata.

Sebagai solusi permasalahan hygiene sanitasi, program ini memberikan pelatihan yang bersifat praktis dan aplikatif, sesuai dengan skala usaha UMKM di Kampung Wisata Prenggan. Pelatihan ini menekankan pada penerapan standar kebersihan dasar yang mudah dilakukan secara rutin dan berkelanjutan.

Dampak yang diharapkan dari pelatihan layanan prima adalah meningkatnya kualitas dan keseragaman layanan UMKM, bertambahnya kepuasan serta kenyamanan

wisatawan, dan menguatnya citra Kampung Wisata Prenggan sebagai destinasi budaya yang ramah, profesional, dan berorientasi pada pengalaman pengunjung.

Adapun dampak dari pelatihan hygiene dan sanitasi adalah meningkatnya kesadaran dan disiplin pelaku UMKM dalam menjaga kebersihan, menurunnya risiko kesehatan bagi wisatawan, serta meningkatnya rasa aman dan kepercayaan pengunjung terhadap produk dan layanan yang ditawarkan. Secara jangka panjang, penerapan hygiene dan sanitasi yang baik diharapkan mendukung keberlanjutan ekonomi lokal dan memperkuat positioning Kampung Wisata Prenggan sebagai desa wisata yang bersih, aman, dan berkualitas. Kegiatan PkM ini bertujuan meningkatkan kualitas produksi jasa dan pengelolaan usaha pariwisata di Kampung Wisata Prenggan melalui pelatihan pelayanan prima dan hygiene sanitasi yang berlandaskan *Global Code of Ethics for Tourism*. Target luaran mencakup peningkatan standar layanan berbasis penghormatan budaya lokal, perlindungan kesehatan dan keselamatan wisatawan, serta penguatan manajemen operasional usaha wisata. Indikator capaian ditunjukkan melalui perubahan praktik layanan dan meningkatnya kapasitas pelaku wisata lokal. Dampak kegiatan ini adalah meningkatnya profesionalisme, kepercayaan wisatawan, dan keberlanjutan ekonomi masyarakat secara etis dan berkelanjutan.

## **B. LANDASAN TEORI**

### **1. Kualitas Layanan dalam Pariwisata**

Kualitas layanan dalam pariwisata merujuk pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi dan melampaui harapan wisatawan melalui interaksi layanan yang konsisten, profesional, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan (Bouranta et al., 2019; Rahim et al., 2020; Wilis, R. A., & Nurwulandari, 2020). Dalam konteks destinasi wisata berbasis komunitas, kualitas layanan tidak hanya ditentukan oleh fasilitas fisik, tetapi juga oleh perilaku, sikap, dan kompetensi sumber daya manusia lokal. Kualitas layanan yang baik berkontribusi langsung terhadap kepuasan, citra destinasi, dan niat kunjungan ulang wisatawan (Riyadi & Nurmahdi, 2022). Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan menjadi faktor kunci dalam pengembangan daya saing destinasi wisata. Pelayanan yang berkualitas juga memperkuat keberlanjutan pariwisata dengan menciptakan pengalaman positif bagi wisatawan dan manfaat ekonomi bagi masyarakat lokal (Aljumah et al., 2020).

## **2. Pelayanan Prima (*Service Excellence*)**

Pelayanan prima merupakan pendekatan pelayanan yang menekankan pada pemberian layanan terbaik secara konsisten dengan tujuan melampaui harapan pelanggan (Mandal, 2022; Rahim et al., 2020). Konsep ini mencakup sikap ramah, sopan, responsif, empatik, serta kemampuan menangani keluhan secara profesional. Dalam pariwisata, pelayanan prima menjadi elemen penting karena interaksi langsung antara pelaku wisata dan wisatawan sangat menentukan kualitas pengalaman wisata (Anninos, 2019; Tsaur & Yen, 2019). Pelayanan prima juga mencerminkan profesionalisme dan komitmen pelaku wisata dalam menciptakan rasa aman dan nyaman bagi wisatawan. Penerapan pelayanan prima di kampung wisata berperan penting dalam membangun kepercayaan wisatawan serta memperkuat identitas destinasi sebagai tujuan wisata yang berorientasi pada pengalaman (Gardiner et al., 2020; Juliana et al., 2024; Juliana et al., 2023)

## **3. Hygiene dan Sanitasi dalam Pariwisata**

Hygiene dan sanitasi merupakan aspek fundamental dalam penyelenggaraan kegiatan pariwisata yang berkaitan dengan kesehatan, kebersihan, dan keselamatan wisatawan (Bouranta et al., 2019; Catulli et al., 2017). Hygiene mencakup kebersihan diri pelaku wisata, sementara sanitasi berkaitan dengan kebersihan lingkungan, fasilitas, dan peralatan yang digunakan dalam aktivitas wisata. Penerapan standar hygiene dan sanitasi yang baik dapat mencegah risiko kesehatan dan meningkatkan rasa aman wisatawan (Budge et al., 2022). Dalam konteks pascapandemi, perhatian terhadap hygiene dan sanitasi menjadi semakin penting dan menjadi salah satu pertimbangan utama wisatawan dalam memilih destinasi. Oleh karena itu, peningkatan pemahaman dan praktik hygiene sanitasi di kampung wisata merupakan prasyarat bagi keberlanjutan dan kepercayaan wisatawan.

## **4. Kampung Wisata Berbasis Komunitas**

Kampung wisata berbasis komunitas menempatkan masyarakat lokal sebagai aktor utama dalam pengelolaan dan penyediaan layanan wisata (Mashapure et al., 2023; So et al., 2021). Model ini menekankan partisipasi aktif, pemberdayaan, dan tanggung jawab bersama dalam menjaga kualitas layanan dan lingkungan. Dalam konteks Kampung Wisata Prenggan, peningkatan kualitas layanan melalui pelayanan prima dan hygiene sanitasi menjadi strategi penting untuk memperkuat peran masyarakat sebagai tuan

rumah wisata. Pendekatan berbasis komunitas juga sejalan dengan prinsip pariwisata berkelanjutan yang menyeimbangkan aspek ekonomi, sosial, dan budaya. Dengan demikian, pelatihan pelayanan prima dan hygiene sanitasi menjadi landasan strategis dalam meningkatkan kualitas destinasi sekaligus kesejahteraan masyarakat lokal (Jackson, 2025; Juliana et al., 2021; Zielinski et al., 2020).

### **C. METODE PELAKSANAAN**

Metode pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini dirancang secara partisipatif, aplikatif, dan berkelanjutan untuk menjawab permasalahan prioritas mitra, yaitu kualitas layanan serta hygiene dan sanitasi UMKM di Kampung Wisata Prenggan, Yogyakarta. Pendekatan yang digunakan menekankan pada peningkatan kapasitas sumber daya manusia UMKM melalui proses sosialisasi, pelatihan terstruktur, penerapan teknologi sederhana, pendampingan, serta evaluasi berkelanjutan, sehingga solusi yang diberikan tidak berhenti pada transfer pengetahuan, tetapi dapat diterapkan secara nyata dalam aktivitas usaha sehari-hari.

#### **1. Tahap Sosialisasi**

Tahap awal pelaksanaan kegiatan adalah sosialisasi program kepada mitra sasaran, yaitu pengelola Kampung Wisata Prenggan dan pelaku UMKM lokal. Sosialisasi dilakukan untuk menyampaikan tujuan, ruang lingkup, manfaat, serta tahapan kegiatan pengabdian yang akan dilaksanakan. Pada tahap ini, tim pengabdian juga melakukan diskusi awal dengan mitra untuk memastikan kesesuaian materi pelatihan dengan kebutuhan riil di lapangan, khususnya terkait pelayanan prima dan *hygiene* sanitasi. Sosialisasi berfungsi untuk membangun pemahaman bersama, komitmen, dan partisipasi aktif mitra selama proses kegiatan berlangsung, sekaligus menjadi sarana pemetaan awal kondisi UMKM dan praktik layanan serta kebersihan yang telah berjalan.

#### **2. Tahap Pelatihan**

Pelatihan merupakan inti dari kegiatan pengabdian dan dilaksanakan selama dua hari, yaitu tanggal 12–13 Desember 2025, pukul 09.00–12.00 WIB. Pelatihan dirancang dengan metode interaktif dan kontekstual, mengombinasikan pemaparan materi, diskusi, studi kasus, dan simulasi praktik. Materi pelatihan difokuskan pada dua topik utama, yaitu Pelayanan Prima (*Service Excellence*) dan Hygiene dan Sanitasi untuk UMKM.

Pada sesi pelayanan prima, peserta dibekali pemahaman mengenai pentingnya kualitas layanan dalam menciptakan pengalaman wisata, prinsip dasar pelayanan yang ramah, empatik, dan responsif, serta peran komunikasi dan sikap dalam membangun kepuasan wisatawan. Sementara itu, pada sesi hygiene dan sanitasi, peserta diberikan pengetahuan praktis mengenai kebersihan personal, sanitasi peralatan dan area kerja, pengelolaan makanan yang aman, serta kebersihan lingkungan usaha. Seluruh materi disampaikan dengan bahasa yang sederhana dan disesuaikan dengan konteks UMKM desa wisata agar mudah dipahami dan diterapkan.

### **3. Tahap Penerapan Teknologi**

Sebagai bagian dari solusi yang ditawarkan, kegiatan ini juga mencakup penerapan teknologi sederhana dan tepat guna untuk mendukung peningkatan kualitas layanan serta praktik hygiene dan sanitasi UMKM. Teknologi yang dimaksud tidak bersifat kompleks, melainkan berupa pemanfaatan media digital dan alat bantu praktis, seperti penggunaan materi digital (poster, infografik, dan panduan singkat) tentang standar pelayanan dan kebersihan, serta pemanfaatan perangkat komunikasi digital untuk mendukung pelayanan dan promosi usaha. Penerapan teknologi ini bertujuan untuk membantu pelaku UMKM memiliki acuan visual dan praktis yang dapat digunakan secara berkelanjutan dalam menjalankan usahanya.

### **4. Tahap Pendampingan dan Evaluasi**

Sebelum dan setelah pelatihan selesai, dilakukan pre-test dan post-test untuk memastikan bahwa materi yang diberikan benar-benar dipahami dan diterapkan oleh mitra. Evaluasi difokuskan pada perbaikan pemahaman pengetahuan peserta pelatihan tentang perilaku layanan, penerapan praktik hygiene dan sanitasi. Tahap ini juga menjadi sarana diskusi bersama untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi mitra dalam penerapan pelatihan, sekaligus merumuskan perbaikan yang diperlukan.

### **5. Tahap Keberlanjutan Program**

Untuk menjamin dampak jangka panjang, kegiatan pengabdian ini dirancang dengan memperhatikan keberlanjutan program. Hasil pelatihan diharapkan menjadi dasar pembentukan standar pelayanan dan kebersihan sederhana yang dapat diterapkan secara konsisten oleh UMKM di Kampung Wisata Prenggan. Selain itu, pengelola kampung wisata didorong untuk berperan sebagai penggerak internal dalam menjaga keberlanjutan praktik pelayanan prima dan hygiene sanitasi. Dengan demikian, program

ini tidak hanya menghasilkan peningkatan kapasitas jangka pendek, tetapi juga mendukung penguatan kualitas UMKM dan keberlanjutan Kampung Wisata Prenggan sebagai desa wisata berbasis komunitas.

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dikembangkan sebagai kelanjutan dari beberapa PkM terdahulu yang menekankan penguatan kapasitas dan partisipasi masyarakat dalam pengelolaan destinasi wisata berbasis komunitas (Hubner et al., 2021; Indra & Arkananta, 2022; Indra & Christabel, 2022; Juliana et al., 2022; Pramono, R., & H, Vasco Adato, Juliana, 2019) Berangkat dari temuan tersebut, kegiatan ini memperluas fokus intervensi dengan mengintegrasikan aspek pelayanan prima dan hygiene sanitasi sebagai elemen kunci kualitas pengalaman wisata dan pariwisata beretika. Pendekatan ini tidak hanya menguatkan hasil PkM sebelumnya, tetapi juga memberikan kontribusi praktis yang lebih aplikatif bagi peningkatan daya saing destinasi.

#### **D. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Peningkatan kualitas layanan melalui pelatihan pelayanan prima dan hygiene sanitasi di Kampung Wisata Prenggan Yogyakarta dilihat berdasarkan hasil pretest dan posttest. Adapun hasil pretest dan postes disajikan pada tabel di bawah ini.

**Tabel 1. Hasil Analisis *Pre test* dan *Post Test***

<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Jawaban</b>	<b>Pre test</b>	<b>Post Test</b>
1	Yang dimaksud dengan pelayanan prima dalam pariwisata adalah	Pelayanan yang melebihi harapan wisatawan	17	20
2	Sikap utama yang harus dimiliki pelaku wisata dalam pelayanan prima adalah	Ramah, sopan, dan responsif	20	20
3	Tujuan utama penerapan hygiene dan sanitasi dalam kegiatan wisata adalah	Menjaga kesehatan dan kenyamanan wisatawan	20	20
4	Contoh penerapan personal hygiene yang benar saat melayani wisatawan adalah	Mencuci tangan sebelum dan sesudah pelayanan	20	20
5	Kebersihan fasilitas wisata penting karena	Mempengaruhi kenyamanan dan citra destinasi	15	20
6	Dalam pelayanan prima, cara menangani keluhan wisatawan yang tepat adalah	Mendengarkan dengan empati dan memberikan solusi	18	20

No	Pernyataan	Jawaban	Pre test	Post Test
7	Hubungan antara hygiene sanitasi dan kepuasan wisatawan adalah	Hygiene dan sanitasi berpengaruh langsung terhadap kepuasan wisatawan	18	20
8	Salah satu indikator pelayanan prima yang baik adalah	Pelayanan konsisten dan berorientasi pada wisatawan	20	20
9	Penerapan pelayanan prima dan hygiene sanitasi secara konsisten akan berdampak pada	Peningkatan kepercayaan dan loyalitas wisatawan	20	20
10	Peran masyarakat Kampung Wisata Prenggan dalam pelayanan wisata adalah	Sebagai tuan rumah yang memberikan pelayanan terbaik dan menjaga kebersihan	20	20

Berdasarkan hasil pre-test dan post-test yang diberikan kepada 20 peserta, secara umum terlihat adanya peningkatan pemahaman yang sangat signifikan terkait konsep pelayanan prima dan *hygiene* sanitasi. Pada sebagian besar pertanyaan, persentase jawaban benar pada post-test mencapai 100%, menunjukkan efektivitas pelatihan dalam memperkuat pengetahuan dan kesadaran peserta. Kondisi ini mengindikasikan bahwa materi yang disampaikan relevan dengan kebutuhan mitra dan mudah dipahami.

Pada aspek pemahaman konsep pelayanan prima, hasil pre-test menunjukkan bahwa masih terdapat peserta yang memiliki persepsi keliru, khususnya pada pertanyaan mengenai makna pelayanan prima. Sebanyak 15% peserta pada pre-test masih memandang pelayanan sebagai aktivitas yang berfokus pada keuntungan semata. Namun, pada post-test seluruh peserta (100%) telah memahami bahwa pelayanan prima adalah pelayanan yang melebihi harapan wisatawan, menandakan terjadinya klarifikasi konsep secara menyeluruh.

Terkait sikap pelaku wisata, baik pada pre-test maupun post-test seluruh peserta (100%) telah menjawab dengan benar bahwa sikap ramah, sopan, dan responsif merupakan sikap utama dalam pelayanan prima. Hal ini menunjukkan bahwa secara sikap dasar, mitra telah memiliki pemahaman awal yang baik, dan pelatihan berfungsi lebih sebagai penguatan dan standarisasi sikap layanan.

Pada aspek hygiene dan sanitasi, hasil pre-test dan post-test menunjukkan tingkat pemahaman yang sangat tinggi. Seluruh peserta (100%) telah memahami bahwa tujuan utama penerapan hygiene dan sanitasi adalah untuk menjaga kesehatan dan

kenyamanan wisatawan, serta mampu mengidentifikasi praktik personal hygiene yang benar, seperti mencuci tangan sebelum dan sesudah pelayanan. Hal ini mengindikasikan bahwa kesadaran dasar mengenai kebersihan sudah terbentuk dengan baik dan semakin diperkuat melalui pelatihan.

Namun demikian, pada pertanyaan mengenai pentingnya kebersihan fasilitas wisata, hasil pre-test masih menunjukkan variasi jawaban. Sebanyak 15% peserta menganggap kebersihan hanya menjadi tanggung jawab pengelola, dan 10% menganggap kebersihan hanya dibutuhkan saat ramai pengunjung. Setelah pelatihan, seluruh peserta (100%) memahami bahwa kebersihan fasilitas wisata berpengaruh langsung terhadap kenyamanan dan citra destinasi. Perubahan ini menunjukkan adanya pergeseran mindset dari tanggung jawab individual terbatas menuju tanggung jawab kolektif masyarakat.

Dalam hal penanganan keluhan wisatawan, pre-test menunjukkan bahwa masih terdapat 10% peserta yang cenderung mengabaikan keluhan kecil. Setelah pelatihan, seluruh peserta (100%) memahami bahwa keluhan wisatawan harus ditangani dengan mendengarkan secara empatik dan memberikan solusi. Hal ini menandakan peningkatan keterampilan layanan yang bersifat praktis dan aplikatif.

Hasil yang sama juga terlihat pada pemahaman mengenai hubungan antara hygiene sanitasi dan kepuasan wisatawan. Pada *pre-test*, 10% peserta masih menganggap hygiene hanya berlaku di hotel berbintang. Pada *post-test*, seluruh peserta (100%) menyadari bahwa hygiene dan sanitasi berpengaruh langsung terhadap kepuasan wisatawan di semua jenis destinasi, termasuk kampung wisata. Hal ini menunjukkan peningkatan pemahaman kontekstual sesuai karakteristik Kampung Wisata Prenggan.

Untuk indikator-indikator lanjutan seperti indikator pelayanan prima, dampak penerapan pelayanan prima dan hygiene sanitasi, serta peran masyarakat sebagai tuan rumah wisata, hasil pre-test dan post-test sama-sama menunjukkan tingkat pemahaman yang sangat tinggi (100%). Hal ini mengindikasikan bahwa pelatihan berfungsi sebagai penguatan kapasitas dan konsistensi pemahaman, bukan sekadar transfer pengetahuan baru. Secara keseluruhan, analisis pre-test dan post-test menunjukkan bahwa kegiatan PKM ini berhasil meningkatkan pemahaman konseptual, meluruskan persepsi yang keliru, serta memperkuat sikap dan kesiapan mitra dalam menerapkan pelayanan prima dan hygiene sanitasi. Peningkatan persentase jawaban benar hingga 100% pada hampir

seluruh indikator membuktikan bahwa pelatihan memberikan dampak nyata terhadap kualitas sumber daya manusia di Kampung Wisata Prenggan dan menjadi fondasi penting bagi peningkatan kualitas layanan wisata secara berkelanjutan

**Tabel 2. Evaluasi Kegiatan PkM**

No	Pernyataan	Skor Rata-rata
1	Materi pelatihan sesuai dengan kebutuhan mitra	4,6
2	Materi mudah dipahami dan aplikatif	4,5
3	Metode pelatihan (diskusi, praktik) efektif	4,4
4	Waktu pelaksanaan kegiatan sudah sesuai	4,2
5	Fasilitator/narasumber menyampaikan materi dengan jelas	4,7

**Tabel 3. Manfaat Kegiatan PkM**

No	Pernyataan	Skor Rata-rata
1	Kegiatan meningkatkan pemahaman pelayanan prima	4,6
2	Kegiatan meningkatkan pemahaman hygiene dan sanitasi	4,7
3	Kegiatan meningkatkan keterampilan pelayanan kepada wisatawan	4,5
4	Kegiatan meningkatkan kesadaran menjaga kebersihan lingkungan wisata	4,8
5	Kegiatan bermanfaat bagi peningkatan kualitas Kampung Wisata Prenggan	4,7

**Tabel 4. Evaluasi Dampak dan Keberlanjutan PkM**

No	Pernyataan	Skor Rata-rata
1	Saya termotivasi menerapkan pelayanan prima secara konsisten	4,6
2	Saya siap menerapkan standar hygiene dan sanitasi setelah pelatihan	4,7
3	Kegiatan ini mendorong kerja sama antar pelaku wisata	4,5
4	Kegiatan perlu dilanjutkan atau dikembangkan di masa depan	4,8
5	Saya bersedia terlibat dalam program lanjutan PKM	4,6

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa kegiatan PKM memperoleh penilaian sangat baik, dengan rata-rata skor keseluruhan berada pada rentang 4,5–4,7. Hal ini mengindikasikan bahwa materi pelatihan pelayanan prima dan hygiene sanitasi dinilai relevan, mudah dipahami, dan aplikatif oleh mitra Kampung Wisata Prenggan. Narasumber dan metode pelatihan juga dinilai efektif dalam mendukung proses pembelajaran dan transfer pengetahuan.

Dari sisi manfaat, mayoritas peserta menyatakan bahwa kegiatan ini secara nyata meningkatkan pemahaman dan keterampilan pelayanan, serta kesadaran akan pentingnya kebersihan dan sanitasi dalam menciptakan pengalaman wisata yang berkualitas. Skor tertinggi terdapat pada indikator kesadaran kebersihan lingkungan dan kebermanfaatan kegiatan bagi pengembangan kampung wisata, yang menunjukkan adanya perubahan sikap dan mindset peserta.

Pada aspek dampak dan keberlanjutan, hasil evaluasi memperlihatkan tingkat motivasi dan komitmen yang tinggi untuk menerapkan hasil pelatihan secara berkelanjutan. Peserta juga menyatakan dukungan kuat terhadap kelanjutan program di masa mendatang. Hal ini menegaskan bahwa PKM tidak hanya menghasilkan output jangka pendek, tetapi juga membangun fondasi perilaku dan praktik layanan yang berorientasi pada kualitas dan keberlanjutan destinasi.



**Gambar 1. Penyerahan Sertifikat Pelatihan**

## **E. KESIMPULAN**

Kegiatan PKM ini berhasil mencapai seluruh target yang telah direncanakan. Hasil pre-test dan post-test menunjukkan peningkatan pemahaman peserta yang sangat signifikan, dengan mayoritas indikator mencapai tingkat pemahaman 100% pada post-test. Mitra tidak hanya memahami konsep pelayanan prima dan hygiene sanitasi, tetapi juga mampu mengidentifikasi dan menerapkan praktik layanan yang lebih ramah, profesional, dan berorientasi pada kenyamanan wisatawan.

Dampak kegiatan ini dirasakan secara langsung oleh mitra melalui perubahan pengetahuan, sikap, dan kesiapan dalam memberikan pelayanan wisata. Masyarakat Kampung Wisata Prenggan semakin menyadari perannya sebagai tuan rumah wisata yang bertanggung jawab terhadap kualitas layanan dan kebersihan lingkungan. Selain itu,

terbentuknya komitmen bersama untuk menjaga standar pelayanan dan sanitasi menjadi fondasi penting dalam meningkatkan citra destinasi serta kepuasan wisatawan secara berkelanjutan.

Dari sisi keberlanjutan, program ini memiliki potensi untuk terus dikembangkan karena mitra menunjukkan motivasi dan kesiapan yang tinggi untuk menerapkan hasil pelatihan secara konsisten. Materi dan praktik yang diberikan bersifat aplikatif dan dapat diintegrasikan ke dalam aktivitas pelayanan sehari-hari. Keberlanjutan program juga didukung oleh kesesuaian pelatihan dengan kebutuhan nyata mitra serta karakteristik Kampung Wisata Prenggan sebagai destinasi berbasis komunitas.

Untuk pengembangan lebih lanjut, disarankan agar program PKM selanjutnya difokuskan pada pendampingan lanjutan berupa penyusunan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan prima dan hygiene sanitasi yang spesifik untuk Kampung Wisata Prenggan. Selain itu, diperlukan penguatan pada aspek monitoring berkala dan pelatihan lanjutan berbasis praktik, seperti simulasi layanan dan audit kebersihan internal. Kolaborasi dengan pemerintah daerah dan pelaku industri pariwisata juga direkomendasikan guna memperluas dampak program dan meningkatkan daya saing destinasi secara berkelanjutan.

## **F. ACKNOWLEDGMENTS**

Terima kasih kepada Fakultas Hospitality dan Pariwisata dan Kampung Wisata Prenggan sebagai mitra pengabdian yang memberikan kesempatan dalam melakukan kegiatan ini

## **G. DAFTAR PUSTAKA**

- Abror, A., Patrisia, D., Engriani, Y., Evanita, S., Yasri, Y., & Dastgir, S. (2019). 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>
- Aljumah, A., Nuseir, M. T., & Islam, A. (2020). Impacts of service quality, satisfaction and trust on the loyalty of foreign patients in Malaysian medical tourism. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 11(2), 451–467. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85081641952&partnerID=40&md5=d90443532b92735dfa12b1c1af9c7894>
- Amisshah, E. F., Addison-Akotoye, E., & Blankson-Stiles-Ocran, S. (2022). *Service Quality, Tourist Satisfaction, and Destination Loyalty in Emerging Economies BT - Marketing*

- Tourist Destinations in Emerging Economies: Towards Competitive and Sustainable Emerging Tourist Destinations* (I. Mensah, K. Balasubramanian, M. R. Jamaluddin, G. Alcoriza, V. Gaffar, & S. M. Rasoolimanesh (eds.); pp. 121–147). Springer International Publishing. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-83711-2\\_6](https://doi.org/10.1007/978-3-030-83711-2_6)
- Anninos, L. N. (2019). Towards the “Homo Deus” excellence perspective?: Investigating the potential use of neuroscientific findings for quality in “Smart” services. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 11(4), 542–558. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-03-2019-0039>
- Azhar, M., Ali, R., Hamid, S., Akhtar, M. J., & Rahman, M. N. (2022). Demystifying the effect of social media eWOM on revisit intention post-COVID-19: an extension of theory of planned behavior. *Future Business Journal*, 8(1). <https://doi.org/10.1186/s43093-022-00161-5>
- Bouranta, N., Psomas, E., & Vouzas, F. (2019). The effect of service recovery on customer loyalty: the role of perceived food safety. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 11(1), 69–86. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-10-2017-0093>
- Budge, S., Ambelu, A., Bartram, J., Brown, J., & Hutchings, P. (2022). Environmental sanitation and the evolution of water, sanitation and hygiene. *Bulletin of the World Health Organization*, 100(4), 286–288. <https://doi.org/10.2471/BLT.21.287137>
- Catulli, M., Cook, M., & Potter, S. (2017). Consuming use orientated product service systems: A consumer culture theory perspective. *Journal of Cleaner Production*, 141, 1186–1193. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2016.09.187>
- Ejaz<sup>1</sup>, H., Pienaar<sup>2</sup>, A. J., Iqbal<sup>1</sup>, S., Succes, K., & Mahlatsi<sup>2</sup>. (2025). Applying the Knowledge-to-Action Framework to Close the Research-Practice Divide: A Facilitative Discourse of Knowledge Generation. *Journal of Health, Wellness and Community Research*. <https://doi.org/10.61919/6dr5t897>
- Gardiner, G., Lee, D., Baranski, E., Funder, D., Beramendi, M., Bastian, B., Neubauer, A., De Fruyt, F., Cortez, D., Roth, E., Torres, A., Zanini, D. S., Petkova, K., Tracy, J., Amiot, C., Pelletier-Dumas, M., González, R., Rosenbluth, A., Salgado, S., ... Bui, H. T. T. (2020). Happiness around the world: A combined etic-emic approach across 63 countries. *PLoS ONE*, 15(12). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0242718>
- Hubner, I. B., Juliana, J., Lemy, D. M., & Pramezwarly, A. (2025). *Balancing Growth and Tradition : The Potential of Community- Based Wellness Tourism in Ubud , Bali. 2*, 1–18.
- Hubner, I. B., Sweet, D., & Joanna, I. (2021). Eggs Martabak Training With Shirataki to Students SMKN 7 Tangerang. *Journal of Community Service and Engagement ( JOCOSAE )*, 01(01), 7–12.
- Indra, F., & Arkananta, N. (2022). PELATIHAN PENGOLAHAN AYAM GEPREK BERDASARKAN HAZARD ANALYSIS CRITICAL CONTROL POINT DI SML UMKM CENTRE. *J-ABDI: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2, 4337–4344. <https://doi.org/10.53625/jabdi.v2i3.2951>
- Indra, F., & Christabel, V. N. (2022). Pelatihan Pembuatan Pizza Dan Paves Berbahan Dasar Ubi Ungu Kepada Siswa-Siswi SMK Santa Maria. *Jurnal Bangun Abdimas*. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:252582158>
- Jackson, L. A. (2025). *Community-Based Tourism : A Catalyst for Achieving the United Nations Sustainable Development Goals One and Eight*.
- Juliana, J; Parani, R., Irene, N., Sitorus, B., Pramono, R., & Maleachi, S. (2021). Study of Community Based Tourism in the District West Java. *International Journal of*

- Sustainable Development and Planning*, 16(2), 277–285.
- Juliana, Juliana, Hubner, I. B., Lemy, D. M., Pramezwarly, A., & Djakasaputra, A. (2024). *Antecedents of Happiness and Tourism Servicescape Satisfaction and the Influence on Promoting Rural Tourism*. 19(10), 4041–4059.
- Juliana, Hubner, I. B., Tanyauw, E., Fernando, E., & Elroy, S. (2022). PELATIHAN MEMBUAT KREASI PIZZA DENGAN VARIAN KHAS NUSANTARA KEPADA SMK PARIWISATA GEMA GAWITA. *J-ABDI: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:261207046>
- Juliana, J., Sianipar, R., Lemy, D. M., Pramezwarly, A., Pramono, R., & Djakasaputra, A. (2023). Factors Influencing Visitor Satisfaction and Revisit Intention in Lombok Tourism: The Role of Holistic Experience, Experience Quality, and Vivid Memory. *International Journal of Sustainable Development and Planning*, 18(8), 2503–2511. <https://doi.org/10.18280/ijstdp.180821>
- Kozak, M., & Kim, S. (2019). Revisiting choice sets for overseas pleasure vacations: Comparison of short-haul and long-haul destinations. *Journal of Destination Marketing and Management*, 14(September), 100388. <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2019.100388>
- Mandal, P. C. (2022). Service Excellence in Marketing for Firms: Strategies and Initiatives. *Int. J. Serv. Sci. Manag. Eng. Technol.*, 13, 1–22. <https://doi.org/10.4018/IJSSMET.290331>
- Mashapure, R., Nyagadza, B., Chikazhe, L., Mazuruse, G., & Hove, P. (2023). Women entrepreneurship development and sustainable rural livelihoods in Zimbabwe. *Arab Gulf Journal of Scientific Research*, ahead-of-p(ahead-of-print). <https://doi.org/10.1108/AGJSR-07-2022-0112>
- Pramono, R., & H, Vasco Adato, Juliana, R. (2019). *Pelatihan Pemasaran Produk Berbasis Jejaring Media Sosial Kepada Masyarakat Desa Curug Wetan Tangerang. Prosiding PKM-CSR*, 2.
- Rahim, Z. A., Voon, B.-H., & Mahdi, R. (2020). The impact of service quality on business commitment in contract manufacturing services: an exploratory study of F&B industry in Malaysia. *International Journal of Business and Society*, 21(1), 197–216. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85085166027&partnerID=40&md5=955f40586192a04aceb01bf3bfa6cd2c>
- Riyadi, S., & Nurmahdi, A. (2022). The Effect of Destination Image, Electronic Word of Mouth and Service Quality on Visiting Decisions and Their Impact on Revisit Interest. *Journal Research of Social, Science, Economics, and Management*, 1(9), 1244–1263. <https://doi.org/10.36418/jrssem.v1i9.141>
- So, K. K. F., Kim, H., & Min, S. (2021). Creating customer value in the sharing economy: an investigation of Airbnb users and their tripographic characteristics. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-12-2020-1500>
- Tsaur, S. H., & Yen, C. H. (2019). Service redundancy in fine dining: evidence from Taiwan. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(2), 830–854. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-09-2017-0574>
- Van Anh, N., & Thao, N. T. P. (2020). The impact of servicescape on service quality and customer behavioral intention – an evidence in coffee industry. *International Journal of Entrepreneurship*, 24(1 Special Issue), 1–14.
- Wilis, R. A., & Nurwulandari, A. (2020). *The effect of E-Service Quality, E-Trust, Price and*

*Brand Image Towards E-Satisfaction and Its Impact on E-Loyalty of Traveloka's Customer. Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi), 4(3), 1061-109.*

Zielinski, S., Jeong, Y., Kim, S. Il, & Milanés, C. B. (2020). Why community-based tourism and rural tourism in developing and developed nations are treated differently? A review. *Sustainability (Switzerland), 12(15), 5–18.*  
<https://doi.org/10.3390/su12155938>