

Pelatihan Kelembagaan Desa Wisata Pada Pokdarwis Tomajiko Pulau Hiri Maluku Utara

Vidhia Agmareina Hirto^{*1}, Srilian Laxmiawaty²

^{1,2}Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Khairun

E-mail: vidhiahirto@unkhair.ac.id¹, srilian@unkhair.ac.id²

Riwayat Artikel

Diterima : 06 November 2025
Direvisi : 16 November 2025
Diterbitkan : 01 Desember 2025

Kata kunci: desa, kelembagaan, layanan, pokdarwis

Abstrak

Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) Tomajiko merupakan kelompok pemuda-pemudi yang bergerak secara swadaya melakukan pengembangan kegiatan kepariwisataan berdasarkan potensi yang dimiliki yang dikelola secara kreatif untuk menarik kunjungan wisatawan. Dalam upaya pengembangannya, Pokdarwis Tomajiko menghadapi beberapa kendala diantaranya, masih terbatasnya pemahaman terkait manajemen Pokdarwis dalam pengembangan desa wisata serta kurangnya sumber daya manusia (SDM) yang terlatih dalam pelayanan kepariwisataan. Oleh karena itu, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan untuk memberikan pendampingan guna mewujudkan desa wisata Tomajiko yang berkelanjutan. Metode kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilakukan dengan observasi, sosialisasi dan diskusi serta evaluasi. Hasil pelaksanaan program ini menunjukkan bahwa pemahaman dan keterampilan mitra mengenai manajemen pokdarwis dan layanan wisata mengalami peningkatan, kegiatan pelatihan ini berhasil meningkatkan kompetensi dan kesiapan masyarakat dalam mengelola desa wisata secara mandiri dan berkelanjutan.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

1. PENDAHULUAN.

Perkembangan desa wisata di Indonesia menunjukkan tren yang semakin progresif dalam dua dekade terakhir, seiring dengan meningkatnya perhatian pemerintah terhadap potensi pariwisata berbasis masyarakat. Desa wisata menjadi model pengembangan pariwisata alternatif yang menekankan prinsip keberlanjutan, pelestarian budaya lokal, serta pemberdayaan ekonomi masyarakat desa. Pemerintah melalui Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif telah mendorong penguatan desa

wisata melalui berbagai program, seperti Anugerah Desa Wisata Indonesia (ADWI), platform Jadesta, serta pelatihan berbasis CHSE (Cleanliness, Health, Safety, and Environment). Menurut data Kemenparekraf tahun 2023, terdapat lebih dari 4.000 desa wisata yang telah terdaftar secara nasional, baik dalam kategori rintisan, berkembang, maupun maju. Pertumbuhan ini tidak hanya ditandai oleh peningkatan jumlah, tetapi juga oleh kualitas kelembagaan masyarakat seperti Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis),

integrasi usaha lokal seperti UMKM dan BUMDes. Pokdarwis telah menunjukkan kapasitas sebagai mitra strategis pemerintah daerah melalui keberlanjutan program dan peningkatan kolaborasi multipihak, sebagaimana Peraturan Menteri Pariwisata RI No. 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Pedoman Pokdarwis, Pokdarwis dibentuk oleh masyarakat dan disahkan oleh kepala desa/lurah setempat melalui Surat Keputusan.

Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) di Kota Ternate menunjukkan kemajuan pesat dalam 5–6 tahun terakhir, ditandai oleh pengukuhan dan pembinaan Pokdarwis Andalan di tiap kelurahan serta pendirian pusat informasi pariwisata. Wali Kota Ternate secara resmi mengukuhkan 10 Pokdarwis Andalan, didukung dengan fasilitas seperti kendaraan operasional, tempat sampah, dan bangunan pusat informasi yang didanai melalui Dana Alokasi Khusus (DAK) serta kolaborasi lintas manajemen tingkat daerah dan sektor swasta.

Salah satu Pokdarwis di bawah naungan pemerintah Kota Ternate yaitu Pokdarwis Tomajiko, di Kelurahan Tomajiko, Pulau Hiri. Kelurahan Tomajiko memiliki destinasi wisata unggulan berupa Baru Ma Adu, Batu Balubang Gurabala, dan Mujiu Majiko Wisata Air Biru. Potensi wisata Kelurahan Tomajiko bervariasi di beberapa RT. Namun sayangnya, banyaknya potensi wisata tersebut masih belum dikelola dengan baik, bahkan beberapa destinasi wisata masih dikelola secara perorangan dan belum banyak melibatkan masyarakat sekitar sebagai basis pengelolaan desa wisata. Disisi lain, Kapasitas pengelola wisata merupakan aspek penting dalam memajukan desa wisata di Kelurahan Tomajiko, Kapasitas tersebut

mencakup kemampuan tata kelola para pengelola desa wisata. Sejauh ini, destinasi wisata di kelurahan Tomajiko dikelola oleh berbagai lembaga atau organisasi salah satunya yaitu Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis). Berdasarkan hasil tinjauan awal diperoleh hasil wawancara dan observasi ditemukan sejumlah permasalahan yang meliputi: (1) Telah tersedia kepengurusan kelompok sadar wisata, namun kompetensi untuk pengelolaan kelembagaannya masih rendah; (2) Terbatasnya pemahaman terkait produk layanan wisata; (3) Kurangnya keterlibatan masyarakat dalam basis pengembangan desa wisata Tomajiko.

Sebagai desa wisata rintisan tentunya potensi wisata yang dimiliki oleh Kelurahan Tomajiko harus dapat dikelola dengan baik agar Tomajiko dapat membangun kapasitas lokal serta menciptakan keberlanjutan ekonomi yang baik dibawah pengawasan dan pengelolaan pokdarwis. Oleh karena itu, diperlukan kegiatan pendampingan bagi Pokdarwis dalam upaya meningkatkan kapasitas dan profesionalisme dalam pengelolaan wisata Tomajiko. Pendampingan difokuskan pada peningkatan pemahaman terhadap tentang pengetahuan kelompok sadar wisata terkait kelembagaan dan produkkepariwisataan yaitu terkait atraksi, amenitas, aksesibilitas dan layanan penunjang, dan penguatan pemahaman akan pelayanan berkualitas bagi wisatawan. Hasil kegiatan diharapkan dapat memberikan manfaat dan menjadi solusi bagi permasalahan yang dihadapi oleh Kelurahan Tomajiko.

2. METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan selama 2 hari

selama tanggal 12-13 Mei 2025, bertempat di Baru Ma Adu Kel. Tomajiko. Peserta yang mengikuti kegiatan ini adalah masyarakat dan anggota Pokdarwis Tomajiko sebanyak 20 orang.

2.1. Observasi

Kegiatan observasi merupakan tahapan awal yang dilakukan untuk mengetahui kondisi kelurahan Tomajiko dan menganalisis potensi maupun kendala yang dihadapi dalam pengeloannya sebagai desa wisata khususnya terkait dengan kelembagaan pokdarwis.

2.2. Sosialisasi

Kegiatan Sosialisasi merupakan tahapan utama dari pelaksanaan kegiatan pengabdian. Sosialisasi diawali dengan *pretest* dan penyampaian materi manajemen kelembagaan pokdarwis dalam pengelolaan desa wisata serta materi tentang pelayanan prima dalam kepariwisataan kemudian dilanjutkan dengan sesi tanya jawab dan diskusi dengan peserta. Selanjutnya agar peserta dapat merasakan langsung implementasi atau aplikasi langsung materi yang telah disampaikan kegiatan dilanjutkan dengan pemasangan papan sapta pesona serta papan deskripsi potensi geologis destinasi wisata.

2.3. Tahap Evaluasi Kegiatan

Kegiatan evaluasi merupakan tahapan akhir yang dilakukan untuk mendapatkan umpan balik dari peserta berdasarkan materi yang telah disampaikan, evaluasi dalam bentuk *posttest* ini bertujuan untuk mengukur pelaksanaan kegiatan apakah memberikan pengaruh atau tidak terhadap wawasan para peserta.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Gambaran Kelurahan Tomajiko

Kelurahan Tomajiko berada dalam wilayah administratif Kecamatan Pulau Hiri, Kota Ternate, Provinsi Maluku Utara. Akses menuju Tomajiko dapat melalui pelabuhan Hiri di Kota Ternate dengan menggunakan kapal kayu atau *speedboat* yang menempuh waktu perjalanan sekitar 15 hingga 20 menit hingga tiba di Pelabuhan Togolobe kemudian dilanjutkan dengan transportasi lokal seperti ojek dan mobil *pickup* selama 8 menit karna belum tersedia moda transportasi umum lain.



Gambar 1. Lokasi Desa Tomajiko.

Destinasi wisata utama di Kelurahan Tomajiko adalah 1) Batu Balubang Gurabala, sebuah formasi tebing berlubang yang terbentuk alami akibat erosi ombak. 2) Baru Ma Adu yang merupakan area *camping ground*, di mana wisatawan bisa menyewa lokasi untuk *camping* sembari menikmati suasana alam yang masih asri dan jauh dari kebisingan kota. 3) Mujuu Majiko merupakan spot pantai berwarna biru mencolok dengan batuan vulkanik yang mengelilinginya.

3.2. Tahap Observasi

Kegiatan observasi dilakukan dengan cara mengamati dan berdiskusi dengan anggota pokdarwis dengan tujuan untuk menggali informasi potensi kelurahan Tomajiko sebagai desa wisata serta upaya pengembangannya. Berdasar observasi lapangan dan diskusi dengan anggota pokdarwis diperoleh informasi bahwa pokdarwis membutuhkan pendampingan akan pengetahuan untuk dapat meningkatkan kualitas anggota Pokdarwis juga dalam upaya pengembangan kegiatan wisata yang ada di Tomajiko. Dari hasil kegiatan observasi tersebut disepakati bahwa sosialisasi manajemen pokdarwis serta pengetahuan komponen dan pelayanan prima akan dilaksanakan.

3.3. Sosialisasi

Pada kegiatan sosialisasi peserta mendapatkan materi-materi yang disampaikan terstruktur agar mudah dipahami. Materi pertama yang disampaikan yaitu terkait manajemen kelembagaan pokdarwis. Pemateri menguatkan pemahaman peserta akan peran Pokdarwis sebagaimana yang disampaikan oleh Firmansyah (2012) diantaranya meliputi pengembangan obyek wisata, fasilitas pendukung, pelayanan dari masyarakat serta pengembangan standarisasi, kemudian dilengkapi dengan materi terkait fungsi pokdarwis dalam manajemen desa wisata yang meliputi (1) Perencanaan; (2) Pengorganisasian; (3) Pengawasan (George R. Terry dan Leslie W. Rue, 2019). Pembahasan terkait perencanaan meliputi rencana pengembangan atraksi, amenitas dan aksesibilitas dalam jangka panjang, menengah, serta pendek, sedangkan pembahasan terkait pengorganisasian khusus mengevaluasi

kinerja individu yang tergabung struktur kelembagaan pokdarwis dalam menjalankan tugas mengelola desa wisata, yang terakhir yaitu pembahasan terkait pengawasan yakni cara menilai hasil, prestasi maupun permasalahan sehingga pokdarwis dapat segera melakukan usaha perbaikan sehingga pelaksanaan pengelolaan desa wisata sesuai dengan rencana.



Gambar 2. Kegiatan Diskusi

Materi kedua yaitu terkait dengan komponen wisata dan pelayanan prima. Pembahasan komponen wisata meliputi 4A komponen utama dalam pariwisata yaitu *Attraction* (Daya Tarik), *Amenity* (Fasilitas), *Accessibility* (Aksesibilitas) dan *Anciliary* (Lembaga pelayanan) (Cooper et al., 2005), materi komponen wisata ini merupakan penguatan terhadap pemahaman peserta terkait 1) Pemahaman terhadap potensi daya tarik wisata alam, budaya, dan buatan di Desa Tomajiko, 2) Pemahaman tentang akses transportasi, petunjuk arah, dan jalur menuju lokasi wisata, 3) Pengetahuan tentang pentingnya fasilitas penunjang seperti homestay, sanitasi, dan area istirahat, 4) Pemahaman terhadap peran lembaga pendukung, seperti Pokdarwis, pemerintah, maupun komunitas lokal.

Kegiatan dilanjutkan dengan materi pelayanan prima, menurut Rangkuti (2017), pelayanan prima adalah pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi pelayanan standar kualitas yang sudah ditentukan.

Materi pelayanan prima meliputi:

1. Pemahaman dan penerapan sikap ramah, sopan, serta profesional dalam melayani wisatawan.
2. Kemampuan berkomunikasi dengan jelas, santun, dan adaptif terhadap wisatawan domestik maupun mancanegara.
3. Kemampuan dalam menerima, menanggapi, dan menyelesaikan keluhan wisatawan.
4. Kepedulian terhadap kebersihan area wisata dan pemeliharaan fasilitas publik.
5. Kemampuan bekerja sama antar masyarakat dalam memberikan pelayanan bagi wisatawan.



Gambar 3. Foto Tim dan Peserta

Kegiatan dilanjutkan dengan implementasi atau aplikasi langsung materi pelayanan, informasi, dan pengelolaan destinasi yang telah disampaikan sebelumnya berupa pemasangan papan

sapta pesona serta papan deskripsi potensi geologis destinasi wisata sebagai wujud pemenuhan layanan penunjang wisata kelurahan Tomajiko.

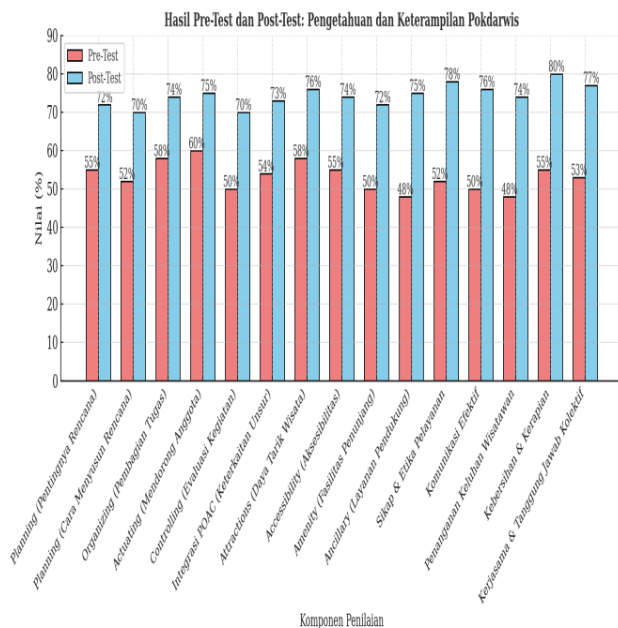


Gambar 4. Pemasangan papan Informasi Geologi di Batulobang Gurabala dan Sapta Pesona di Majio Majiko.

Kegiatan sosialisasi ini mendapatkan sambutan baik dari peserta dan diikuti dengan sesi diskusi aktif yang menggali permasalahan dan aspirasi dari para anggota.

3.4. Evaluasi

Kegiatan evaluasi merupakan tahapan terakhir dari rangkaian kegiatan pengabdian, pada tahap ini pemateri akan mengumpulkan kuisioner *pretest* yang telah dibagikan diawal kegiatan kemudian kembali membagikan kuisioner yang sama kepada peserta untuk mendapatkan umpan balik dari materi yang telah disampaikan. Efektivitas kegiatan ini diukur melalui *pretest* dan *posttest* yang disajikan pada grafik berikut ini :



Gambar 5. Grafis peningkatan *post test*

Berdasarkan grafik diatas diketahui bahwa secara umum materi yang telah disampaikan dapat dipahami oleh peserta hal ini dibuktikan dengan adanya peningkatan signifikan pada skor masing-masing diagram. Diagram dengan peningkatan tertinggi ada pada komponen *ancillary*/layanan pendukung, sikap dan etika Pelayanan, komunikasi efektif, kebersihan lingkungan dan penanganan keluhan wisatawan, masing-masing dengan kenaikan skor lebih dari 25%.

Pencapaian ini tidak terlepas dari penggunaan metode sosialisasi yang bersifat praktis, seperti diskusi pengalaman situasi dilapangan, praktek komunikasi interpersonal dan komunikasi antarpengunjung serta diskusi teknik menghadapi keluhan. Materi pelayanan bersifat *behavioral skill*, sehingga peserta dapat dengan cepat memahami, meniru, dan menerapkan perilaku pelayanan yang baik. Selain itu, aspek pelayanan langsung dirasakan manfaatnya dalam aktivitas anggapta pokdarwis sehari-hari, sehingga

motivasi internal peserta untuk memperbaiki diri juga tinggi.

Sementara itu, peningkatan lebih rendah terjadi pada komponen *Organizing*, Perencanaan, dan *Controlling*, meskipun tetap menunjukkan tren positif. Rendahnya peningkatan ini dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya sebagai berikut : 1) Kemampuan teknis manajemen anggota pokdarwis belum merata, beberapa peserta pelatihan belum terbiasa menyusun rencana jangka pendek, menengah, dan panjang. 2) Pembagian peran masih belum optimal, struktur Pokdarwis umumnya belum menjalankan fungsi organisasi secara lengkap. Beberapa pengurus pokdariws seringkali memegang peran dominan, sementara anggota-anggota lainnya belum memiliki SOP atau uraian tugas yang jelas. 3) Evaluasi kegiatan masih lemah, pokdarwis belum terbiasa melakukan *monitoring*, dokumentasi, dan laporan kegiatan secara sistematis. Hasil ini menunjukkan bahwa aspek manajerial memerlukan pendampingan jangka panjang dan tidak dapat dikuasai hanya melalui satu kali pelatihan.

4. KESIMPULAN

Hasil kegiatan pengabdian menunjukkan bahwa sosialisasi yang diberikan kepada Pokdarwis Tomajiko berdampak signifikan terhadap peningkatan kompetensi kelembagaan dan kualitas layanan dasar. Hal ini ditunjukkan oleh adanya kenaikan skor pengetahuan dan keterampilan pada berbagai komponen penilaian *pretest* dan *posttest*, khususnya pada aspek pelayanan wisata, komunikasi efektif, penanganan keluhan, serta pemeliharaan kebersihan lingkungan. Peningkatan tersebut mengindikasikan bahwa intervensi pelatihan

mampu memperkuat pemahaman Pokdarwis terkait prinsip-prinsip dasar pengelolaan destinasi dan pengembangan pariwisata berbasis masyarakat.

Selain itu, kemampuan anggota dalam merumuskan tata kelola organisasi, menyusun rencana pengembangan, dan memahami standar operasional pelayanan juga mengalami perbaikan berarti. Temuan ini menegaskan bahwa kegiatan ini berhasil membangun fondasi kelembagaan yang lebih adaptif, sehingga mendukung kesiapan Pokdarwis dalam mengelola Desa Wisata Tomajiko secara lebih mandiri dan berkelanjutan.

Untuk memperkuat keberlanjutan hasil program, beberapa rekomendasi strategis yang perlu ditindaklanjuti, yaitu perlu dilakukan pendampingan pascapelatihan untuk memastikan transfer pengetahuan berjalan efektif, khususnya dalam implementasi manajemen kelembagaan kelompok sadar wisata serta adanya penyusunan dan penerapan SOP pada bidang pelayanan, kebersihan, pengelolaan atraksi, dan administrasi kelembagaan guna memastikan standar layanan berjalan konsisten.

DAFTAR PUSTAKA

- George R. Terry & Leslie W. Rue. (2019). *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. (2023). *Buku panduan pengembangan desa wisata 2023*. Jakarta: Deputi Bidang Pengembangan Destinasi dan Infrastruktur, Kemenparekraf/Baparekraf.
- Kementerian Pariwisata Republik Indonesia. (2016). *Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor*

- 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Pedoman Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis). Jakarta: Kementerian Pariwisata RI.
- Rangkuti, Freddy. (2017). *Customer Care Excellence*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama