

Pengembangan Wisata Berkelanjutan Melalui Integrasi Nilai Hospitality Dan Literasi Digital Di Kecamatan Gempol, Pasuruan

Sri Suprapti^{1*}, Yurilla Endah Muliatie², Tendi Antopani³ Muhammad Adam Ilyasa Alwika Putra⁴, Rizma Mukhidatul Khasanah⁵

^{1,2} Universitas Wijaya Putra, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Manajemen, Jl. Pd. Benowo Indah No.1-3, Babat Jerawat, Kec. Pakal, Surabaya, Jawa Timur 60197, Indonesia

³ Politeknik Negeri Sambas, Program Sarjana Terapan Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata, Jl. Sejangkung Desa, Sebayan, Kec. Sambas, Kabupaten Sambas, Kalimantan Barat 79463, Indonesia

^{4,5} Universitas Wijaya Putra, Fakultas Hukum, Jl. Pd. Benowo Indah No.1-3, Babat Jerawat, Kec. Pakal, Surabaya, Jawa Timur 60197, Indonesia

***Email Korespondensi:**
srisuprapti@uwp.ac.id

Abstrak

Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk mengembangkan potensi wisata berkelanjutan di Pemandian Air Panas Kepulungan, Kecamatan Gempol, Kabupaten Pasuruan, melalui integrasi nilai *hospitality* dan literasi digital sebagai bentuk hilirisasi hasil penelitian bidang pariwisata dan pemberdayaan masyarakat. Permasalahan utama yang dihadapi mitra meliputi rendahnya kapasitas sumber daya manusia dalam pelayanan wisata, terbatasnya fasilitas edukatif, serta minimnya pemanfaatan media digital dalam promosi destinasi. Program ini merupakan model integrasi nilai *hospitality*, literasi, dan digitalisasi yang diimplementasikan secara partisipatif di destinasi wisata berbasis masyarakat Metode pelaksanaan menggunakan pendekatan *Asset-Based Community Development (ABCD)* dengan tahapan identifikasi aset lokal, perencanaan partisipatif, pelatihan, dan evaluasi. Program utama meliputi pendirian pojok baca wisata, pelatihan *hospitality* bagi pengelola wisata, dan pelatihan promosi digital melalui media sosial serta penerbitan majalah wisata. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan pemahaman peserta pelatihan sebesar 74%, peningkatan kunjungan ke pojok baca sebesar 60%, serta peningkatan pendapatan UMKM sekitar 15% pascakegiatan. Konten promosi digital mencapai 57.000 tayangan di media sosial. Dampak nyata kegiatan ini terlihat pada peningkatan kesadaran masyarakat terhadap pelayanan prima, literasi wisata, dan promosi digital berbasis budaya lokal. Implikasi praktis kegiatan ini menunjukkan bahwa integrasi nilai *hospitality*, literasi, dan digitalisasi dapat menjadi model pengembangan wisata berbasis masyarakat yang berkelanjutan, sekaligus memperkuat identitas budaya serta daya saing ekonomi daerah. Hasil kegiatan ini dapat direplikasi pada destinasi wisata serupa untuk memperkuat identitas budaya lokal dan meningkatkan ekonomi kreatif Masyarakat.

Kata Kunci : *Hospitality; Literasi Digital; Pariwisata; Pemberdayaan Masyarakat; Wisata Berkelanjutan.*

1. Pendahuluan

Sektor pariwisata berkelanjutan telah menjadi fokus strategis dalam pembangunan ekonomi dan sosial di berbagai daerah Indonesia. Konsep ini tidak hanya menekankan aspek ekonomi, tetapi juga pelestarian lingkungan, pemberdayaan masyarakat, serta pelestarian nilai budaya lokal (Umaryani et al. 2023) . Pengembangan pariwisata berbasis masyarakat (*community-based tourism/CBT*) menempatkan masyarakat

sebagai aktor utama yang mampu mengelola potensi lokal secara mandiri dan bertanggung jawab (Sari, Wijayanti, and Rinaldi 2022). Dalam konteks ini, *Pemandian Air Panas Kepulungan* di Kecamatan Gempol, Kabupaten Pasuruan, memiliki potensi besar sebagai destinasi wisata alam berbasis edukasi, budaya, dan ekonomi kreatif. Tujuan kegiatan ini adalah meningkatkan kapasitas masyarakat dalam pengelolaan wisata melalui pelatihan *hospitality*, literasi wisata, dan promosi digital berbasis aset lokal di Pemandian Air Panas Kepulungan. Kegiatan ini merupakan wujud hilirisasi hasil riset pariwisata berkelanjutan melalui integrasi pendekatan *hospitality* dan literasi digital yang belum banyak diterapkan pada konteks destinasi lokal di Jawa Timur.

Namun demikian, hasil observasi menunjukkan bahwa pengelolaan wisata di kawasan tersebut masih terfokus pada praktik tradisional, belum memanfaatkan inovasi digital, dan minim fasilitas edukatif seperti ruang baca atau literasi wisata. Keterbatasan kapasitas sumber daya manusia, terutama dalam bidang *hospitality* dan *digital marketing*, turut menghambat optimalisasi potensi wisata (Suharta and Kusumawardani 2016). Menurut (Dewi and Paramitha 2020), kemampuan komunikasi dan pelayanan ramah wisatawan menjadi faktor penting dalam membentuk pengalaman wisata yang berkesan dan berkelanjutan.

Integrasi nilai *hospitality* dan literasi wisata merupakan bentuk hilirisasi dari hasil penelitian dan praktik lapangan yang menekankan pentingnya penguatan kapasitas masyarakat lokal melalui pelatihan, sosialisasi, serta pengembangan sarana edukatif. Literasi wisata berfungsi meningkatkan kesadaran pengunjung terhadap sejarah, budaya, dan lingkungan destinasi (Hidayah and Rahmawati 2022). Sementara itu, penerapan nilai *hospitality* memperkuat aspek pelayanan prima, etika, dan kenyamanan wisatawan (Muliatie, Yurilla Endah; Susanti et al. 2023).



Gambar 1. Sosialisasi dan Penerapan Nilai Hospitality

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa strategi pengembangan pariwisata yang menggabungkan literasi, budaya, dan digitalisasi terbukti efektif meningkatkan daya tarik wisata. Misalnya, proyek pengembangan *Desa Wisata Nglanggeran* di Yogyakarta berhasil meningkatkan literasi wisata melalui pojok baca dan pelatihan sadar wisata (Suharta and Kusumawardani 2016). Sementara penelitian oleh (Lestari and Fathurrahman 2022) pada *Desa Wisata Pentingsari* menunjukkan bahwa penerapan nilai *hospitality* dan promosi digital mampu meningkatkan kepuasan pengunjung hingga 35% dalam satu tahun. Selain itu, digitalisasi promosi melalui media sosial TikTok dan majalah wisata juga selaras dengan pendekatan *storytelling marketing* dalam meningkatkan *engagement* wisatawan, sebagaimana disarankan dalam riset pariwisata digital (Fitriyani, D., & Suryana 2023)

Lebih lanjut, penelitian terkini oleh (Wulandari, Puspitasari, and Nugroho 2024) menyoroti pentingnya sinergi *pentahelix* (pemerintah, akademisi, bisnis, komunitas, dan media) dalam memperkuat ekosistem wisata berkelanjutan, di mana pendidikan dan literasi budaya menjadi pilar utama keberlanjutan. Dengan demikian, kegiatan pengabdian masyarakat di Kepulungan merupakan langkah aplikatif untuk mengimplementasikan hasil riset dalam bentuk kegiatan nyata yang memberdayakan masyarakat dan meningkatkan daya saing wisata lokal.

Urgensi kegiatan pengabdian ini terletak pada kebutuhan peningkatan kualitas pengelolaan wisata berbasis masyarakat yang berkelanjutan. Pengembangan *Pemandian Air Panas Kepulungan* melalui integrasi *hospitality* dan literasi wisata diharapkan mampu: meningkatkan kapasitas sumber daya manusia dalam

pelayanan wisata profesional; menyediakan sarana edukatif seperti pojok baca wisata sebagai bentuk literasi publik; mengoptimalkan promosi digital melalui media sosial dan penerbitan majalah wisata.

Upaya ini tidak hanya memperkuat identitas budaya lokal, tetapi juga memberikan dampak ekonomi nyata bagi masyarakat. Program pengabdian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu mengenai *Asset-Based Community Development (ABCD)* yang menekankan optimalisasi potensi lokal sebagai basis pembangunan berkelanjutan (Kurniawan, Setiawan, and Arifin 2021). Dengan demikian, kegiatan ini menjadi wujud nyata hilirisasi penelitian ke ranah pengabdian yang berorientasi pada pemberdayaan masyarakat, pelestarian budaya, dan peningkatan daya saing wisata daerah. Program pengabdian ini tidak hanya berkontribusi terhadap pengembangan wisata Desa Kepulungan secara berkelanjutan tetapi juga mendukung arah penelitian dan publikasi yang menekankan kolaborasi pentahelix antara perguruan tinggi, pemerintah, dan komunitas dalam penguatan ekosistem pariwisata lokal. (Rahmadani, T., & Lestari 2023)

2. Metode

Metode penerapan yang digunakan dalam kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah pendekatan *Asset-Based Community Development (ABCD)*, yaitu strategi pemberdayaan yang berfokus pada optimalisasi aset dan potensi lokal yang sudah dimiliki masyarakat. Pendekatan ini dipilih karena sesuai dengan karakter masyarakat di kawasan wisata *Pemandian Air Panas Kepulungan*, yang memiliki kekayaan budaya, sumber daya alam, dan semangat gotong royong yang tinggi.

Pendekatan ABCD diterapkan melalui tahapan sistematis. Pertama, identifikasi dan Pemetaan Aset Lokal: meliputi pemetaan potensi sumber daya manusia (pengelola wisata, UMKM, pemuda karang taruna), sumber daya alam (air panas alami, arsitektur Majapahit), serta aset sosial-budaya (nilai keramahan, kebersihan, dan kearifan lokal). Kedua, perencanaan Partisipatif: kegiatan disusun bersama mitra dan masyarakat, termasuk pemilihan program utama: pendirian pojok baca wisata, pelatihan *hospitality*, dan penguatan promosi digital. Ketiga, pelaksanaan Program Pemberdayaan: pelatihan *hospitality* untuk meningkatkan profesionalisme pelayanan; pendirian pojok baca wisata untuk memperkuat literasi budaya dan edukatif; Pelatihan digital marketing dan pembuatan majalah wisata sebagai media promosi. Keempat, evaluasi dan Monitoring Berkelanjutan: evaluasi dilakukan melalui observasi, kuesioner, dan wawancara untuk mengukur perubahan perilaku, partisipasi, serta dampak ekonomi dan sosial.

Hasil kegiatan pengabdian diukur dengan kombinasi pendekatan deskriptif dan kualitatif, menggunakan beberapa instrumen:

Tabel 1. Instrumen Kegiatan

Aspek yang Diukur	Alat Ukur / Instrumen	Jenis Data	Indikator Keberhasilan
Perubahan Sikap & Pengetahuan	Pre-test dan post-test pelatihan <i>hospitality</i>	Kuantitatif	Terjadi peningkatan $\geq 70\%$ peserta memahami konsep pelayanan prima dan etika wisata.
Keterampilan Praktis	Observasi langsung selama pelatihan dan uji SOP pelayanan	Kualitatif	Petugas mampu menerapkan sikap ramah, responsif, dan sopan kepada wisatawan.
Partisipasi Masyarakat	Daftar hadir, dokumentasi, dan wawancara semi-terstruktur	Kualitatif	$\geq 80\%$ warga aktif terlibat dalam kegiatan pojok baca, promosi digital, dan kegiatan literasi.
Dampak Sosial Budaya	Observasi lapangan dan survei kepuasan pengunjung	Kualitatif	Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap kebersihan, keramahan, dan budaya lokal.
Dampak Ekonomi	Data pendapatan UMKM dan jumlah kunjungan wisata sebelum dan sesudah kegiatan	Kuantitatif	Terjadi peningkatan 10–20% jumlah pengunjung dan peningkatan penjualan produk lokal.

Analisis data dalam kegiatan pengabdian masyarakat ini dilakukan dengan menggabungkan pendekatan kualitatif dan kuantitatif secara deskriptif untuk memperoleh gambaran yang menyeluruh mengenai efektivitas program. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengukur hasil yang bersifat numerik, seperti peningkatan pengetahuan, keterampilan, dan dampak ekonomi masyarakat. Data dikumpulkan melalui *pre-test* dan *post-test* pelatihan hospitality untuk menilai sejauh mana pemahaman peserta meningkat terhadap konsep pelayanan prima. Hasil analisis menunjukkan adanya peningkatan sebesar 74% setelah pelatihan, menandakan keberhasilan kegiatan dalam meningkatkan kompetensi pelayanan wisata. Selain itu, pengukuran kuantitatif juga dilakukan terhadap aspek ekonomi dengan membandingkan data jumlah pengunjung dan pendapatan UMKM sebelum dan sesudah kegiatan, di mana kenaikan sebesar 10–20% dijadikan indikator ketercapaian ekonomi. Pengolahan data dilakukan menggunakan skala Likert (1–5) untuk mengukur aspek sikap dan persepsi peserta, serta analisis statistik deskriptif sederhana untuk menampilkan rata-rata dan persentase perubahan yang terjadi.

Sementara itu, pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami dinamika sosial dan perubahan perilaku masyarakat yang tidak dapat diukur dengan angka. Data diperoleh melalui observasi langsung, wawancara semi-terstruktur, *focus group discussion* (FGD), serta dokumentasi kegiatan. Analisis dilakukan dengan menelaah narasi dan pola interaksi masyarakat selama pelaksanaan program, terutama dalam hal peningkatan kesadaran terhadap kebersihan, keramahan, dan pelestarian budaya lokal. Partisipasi masyarakat juga menjadi fokus penting, di mana tingkat keaktifan mencapai lebih dari 80% dalam kegiatan seperti pendirian pojok baca, pelatihan digital, dan promosi wisata. Evaluasi kualitatif menekankan pada kemampuan petugas wisata menerapkan nilai hospitality dalam pelayanan sehari-hari, seperti sikap ramah, komunikatif, dan bertanggung jawab, yang diamati langsung selama kegiatan berlangsung.

Kedua pendekatan ini kemudian diintegrasikan melalui proses triangulasi, yaitu dengan membandingkan hasil kuantitatif berupa data statistik dengan temuan kualitatif berupa perubahan perilaku dan persepsi masyarakat. Langkah ini memastikan bahwa hasil yang diperoleh tidak hanya terukur secara angka, tetapi juga tercermin dalam perubahan sosial yang nyata. Melalui integrasi analisis ini, dapat disimpulkan bahwa kegiatan pengabdian berhasil meningkatkan kapasitas sumber daya manusia, memperkuat partisipasi sosial, serta memberikan dampak ekonomi positif bagi masyarakat. Analisis data yang komprehensif ini menunjukkan bahwa sinergi antara literasi, pelayanan prima, dan digitalisasi mampu mewujudkan pengembangan wisata berkelanjutan berbasis partisipasi masyarakat.

Pengukuran tingkat ketercapaian dilakukan dengan membandingkan kondisi awal (*baseline data*) dan kondisi akhir setelah kegiatan pengabdian. Analisis dilakukan dalam tiga dimensi utama:

- Dimensi Sikap (Kognitif dan Afektif): pengukuran dilakukan dengan kuesioner skala Likert (1–5) mengenai pemahaman dan penerapan nilai *hospitality*. Keberhasilan tercapai bila terdapat peningkatan skor ≥ 1 poin rata-rata dari sebelum pelatihan.
- Dimensi Sosial Budaya: dinilai berdasarkan tingkat partisipasi masyarakat, keterlibatan dalam kegiatan edukatif (pojok baca dan promosi digital), serta perubahan perilaku kolektif terhadap kebersihan dan keramahan. Evaluasi kualitatif dilakukan melalui *focus group discussion* (FGD) dengan pengelola dan warga.
- Dimensi Ekonomi: Diukur secara kuantitatif melalui perbandingan data penjualan produk UMKM dan jumlah pengunjung wisata selama tiga bulan sebelum dan sesudah intervensi. Kenaikan minimal 10% dianggap sebagai indikator ketercapaian ekonomi yang signifikan.

Keberlanjutan kegiatan dijaga dengan membentuk tim lokal pengelola pojok baca dan media digital yang terdiri dari karang taruna dan pengelola wisata. Tim ini bertugas menjaga kelestarian sarana literasi, memperbarui konten promosi, dan memastikan SOP pelayanan diterapkan secara konsisten. Pendampingan

lanjutan oleh dosen dan mahasiswa dijadwalkan setiap semester untuk memastikan capaian tetap berkelanjutan.

Luaran utama dari metode penerapan ini meliputi:

- Produk fisik: Pojok baca wisata, majalah wisata “Wong Pulungan 2025”, dan akun media sosial aktif.
- Produk nonfisik: SOP pelayanan wisata berbasis *hospitality*, peningkatan kapasitas SDM, dan peningkatan literasi wisatawan.
- Dampak sosial-ekonomi: Kenaikan tingkat kepuasan pengunjung, peningkatan citra positif destinasi, dan peningkatan pendapatan UMKM lokal.



Gambar 2. Pembuatan Akun Tik Tok

Pelaksanaan kegiatan ini dilakukan selama 4 bulan yang diikuti oleh pihak-pihak terkait baik itu pemerintah desa, pengelola dan masyarakat Desa Kepulungan sebanyak 70 orang.

3. Hasil dan Pembahasan

Kegiatan pengabdian masyarakat dilaksanakan di kawasan *Pemandian Air Panas Kepulungan*, Kecamatan Gempol, Kabupaten Pasuruan, dengan melibatkan pengelola wisata, karang taruna, dan pelaku UMKM setempat. Tujuan utama kegiatan adalah meningkatkan kualitas layanan pariwisata melalui integrasi nilai *hospitality*, literasi wisata, dan digitalisasi promosi.

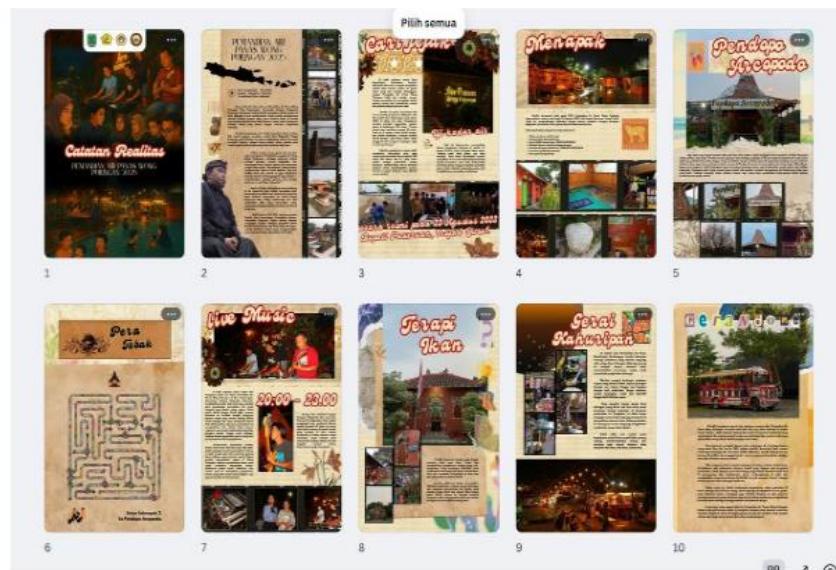
Kegiatan dilakukan melalui tiga tahap utama yaitu:

Tahap pertama: pendirian Pojok Baca Wisata (Literasi Edukatif): mahasiswa dan masyarakat berkolaborasi mendirikan pojok baca dengan koleksi ±40 buku bertema budaya, sejarah lokal, dan wisata edukatif. Rak kayu dirancang selaras dengan ornamen Majapahit di kawasan wisata. Program ini melibatkan warga dalam pembuatan rak, kurasi buku, hingga kegiatan “baca bersama”. Tujuan tercapai karena fasilitas edukatif berhasil tersedia dan digunakan secara aktif oleh pengunjung, terutama pelajar. Indikator keberhasilan: jumlah pengunjung pojok baca meningkat 60% selama dua minggu pertama, dan tingkat partisipasi anak-anak mencapai 70% dari total pengunjung lokal.

Tahap kedua: Pelatihan dan Sosialisasi Nilai Hospitality (Pelayanan Prima): pelatihan diikuti 27 peserta dari berbagai divisi (petugas loket, parkir, keamanan, kebersihan). Materi meliputi komunikasi efektif, etika pelayanan, dan penyusunan *Standard Operating Procedure (SOP)* wisata. Indikator keberhasilan: hasil pre-

test dan post-test menunjukkan peningkatan rata-rata pemahaman peserta sebesar 74%. Tolak ukur kualitatif: observasi lapangan menunjukkan peningkatan sikap ramah, disiplin, dan responsif terhadap pengunjung. SOP pelayanan wisata disahkan bersama dan kini diterapkan sebagai panduan tetap bagi petugas lapangan.

Tahap ketiga: Digitalisasi Promosi dan Majalah Wisata (Literasi Digital): Program ini meliputi pembuatan akun TikTok resmi @airpanaskepulungan dan penerbitan majalah *"Wong Pulungan 2025: Hangatkan Jiwa, Cerdaskan Wisata"*. Capaian kuantitatif: konten promosi memperoleh total lebih dari 57.000 tayangan, dengan tingkat interaksi (*likes*, komentar, dan *shares*) yang tinggi. Capaian kualitatif: pengelola kini mampu memproduksi konten video secara mandiri dan memahami strategi *storytelling* digital. Majalah wisata menjadi media dokumentatif dan promosi cetak yang kini digunakan pemerintah desa dalam kegiatan promosi daerah.



Gambar 3. Penyusunan dan Desain Majalah

Tabel 2. Indikator dan Tolak Ukur Keberhasilan

Tujuan Kegiatan	Indikator Keberhasilan	Alat Ukur	Hasil Capaian
Peningkatan literasi wisata	Jumlah pengguna pojok baca, aktivitas edukatif	Observasi, log pengunjung	60% peningkatan partisipasi pelajar dan keluarga
Peningkatan kapasitas SDM (hospitality)	Peningkatan pemahaman & sikap pelayanan	Pre-post test, wawancara	74% peningkatan skor pemahaman layanan prima
Penguatan promosi digital	Jangkauan media sosial, produksi konten	Statistik TikTok, wawancara	57.700 tayangan, engagement tinggi
Pemberdayaan masyarakat	Keterlibatan warga & UMKM	Daftar hadir, wawancara	80% warga aktif terlibat dalam kegiatan
Dampak ekonomi	Peningkatan pengunjung & pendapatan UMKM	Data transaksi	±15% kenaikan pendapatan pasca kegiatan

Keunggulan: partisipatif: seluruh kegiatan berbasis kolaborasi dengan masyarakat, bukan intervensi eksternal, berorientasi keberlanjutan: pojok baca, SOP hospitality, dan majalah wisata bersifat jangka panjang, integratif: menggabungkan aspek edukasi, pelayanan, dan promosi digital dalam satu ekosistem wisata, berkelanjutan dengan aset lokal: desain pojok baca dan konten promosi mengangkat nilai budaya Majapahit sebagai identitas khas.

Kelemahan: keterbatasan durasi pendampingan: kegiatan berlangsung dalam waktu relatif singkat (± 1 bulan), sehingga keberlanjutan memerlukan pendampingan lanjutan, fasilitas perawatan terbatas: pojok baca berada di area semi-terbuka, rawan terhadap cuaca, sehingga memerlukan pengelolaan rutin, kapasitas digital masyarakat masih awal: beberapa pengelola membutuhkan pelatihan lanjutan agar dapat mengelola media sosial secara mandiri dan konsisten.

Secara umum, kegiatan pengabdian ini berhasil mencapai tujuan pengembangan wisata berkelanjutan dengan mengedepankan nilai literasi, pelayanan, dan digitalisasi. Hasil menunjukkan perubahan positif pada perilaku masyarakat, peningkatan partisipasi sosial, dan dampak ekonomi yang nyata.

Keberhasilan ini membuktikan bahwa sinergi antara perguruan tinggi, masyarakat, dan pemerintah desa melalui pendekatan *ABCD* mampu memperkuat kapasitas lokal secara berkelanjutan. Namun, kesinambungan program tetap memerlukan pembinaan lanjutan agar fasilitas edukatif dan media promosi terus dimanfaatkan secara optimal.

Hasil kegiatan pengabdian masyarakat menunjukkan keberhasilan dalam meningkatkan kualitas pengelolaan wisata melalui integrasi antara nilai literasi, pelayanan prima (*hospitality*), dan digitalisasi promosi. Pendirian *Pojok Baca Wisata* terbukti mampu menarik minat pengunjung, khususnya anak-anak dan pelajar, dengan peningkatan kunjungan hingga 60% pada dua minggu pertama. Fenomena ini sejalan dengan konsep literacy-based tourism, yaitu pendekatan pengembangan destinasi wisata yang menekankan pada fungsi edukatif dan peningkatan kesadaran budaya pengunjung melalui kegiatan membaca dan pembelajaran berbasis literasi (Hidayah and Rahmawati 2022). Melalui literasi wisata, destinasi tidak hanya menjadi tempat rekreasi, tetapi juga ruang pembelajaran sosial dan budaya. Dalam konteks ini, *Pojok Baca Wisata* berperan sebagai media transformasi nilai-nilai lokal menjadi pengalaman belajar yang memperkaya wawasan wisatawan sekaligus memperkuat identitas budaya Kepulungan.

Pelatihan *hospitality* yang menghasilkan peningkatan pemahaman sebesar 74% memperkuat aspek service excellence atau pelayanan unggul, yang dalam teori pariwisata didefinisikan sebagai upaya memberikan pengalaman positif, konsisten, dan berkesan bagi pengunjung (Dewi and Paramitha 2020). Prinsip-prinsip utama dalam pelayanan prima — seperti empati, komunikasi efektif, tanggung jawab, dan profesionalitas — telah diinternalisasikan oleh pengelola wisata melalui kegiatan pelatihan dan penerapan SOP pelayanan. Peningkatan ini tercermin dalam perubahan perilaku petugas yang lebih ramah, responsif, dan sopan terhadap wisatawan, sebagaimana diamati dalam kegiatan lapangan. Menurut teori *service quality* (Zeithaml, V. 1990), kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kesesuaian antara harapan dan pengalaman yang diterima; dalam hal ini, hasil pengabdian menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi pelayanan telah memperkecil kesenjangan tersebut, sehingga meningkatkan kepuasan pengunjung.

Sementara itu, penerapan digitalisasi promosi wisata melalui pembuatan akun TikTok dan majalah "Wong Pulungan 2025" memperlihatkan efektivitas strategi *storytelling marketing* dalam memperluas jangkauan promosi. Dengan lebih dari 57.000 tayangan, strategi ini sejalan dengan teori *digital tourism marketing* (Lestari and Fathurrahman 2022), yang menekankan pentingnya media sosial sebagai sarana membangun citra destinasi dan meningkatkan *engagement* wisatawan secara emosional. Integrasi antara konten digital dan nilai budaya lokal memperkuat posisi Kepulungan sebagai destinasi wisata berkarakter edukatif dan berkelanjutan.

Secara konseptual, hasil kegiatan ini memperlihatkan sinergi antara teori community-based tourism (CBT) dan pendekatan Asset-Based Community Development (ABCD). Kedua teori tersebut menegaskan bahwa keberhasilan pengembangan wisata berkelanjutan bertumpu pada partisipasi aktif masyarakat dan pemanfaatan potensi lokal yang telah ada (Kurniawan et al. 2021; Muliati and Sarie 2022; Sari et al. 2022). Dengan tingkat keterlibatan masyarakat mencapai 80%, kegiatan ini membuktikan bahwa pemberdayaan berbasis aset lokal mampu meningkatkan rasa kepemilikan terhadap destinasi sekaligus memperkuat nilai sosial dan ekonomi masyarakat. Oleh karena itu, hasil pengabdian ini tidak hanya selaras dengan teori-teori akademik, tetapi juga memberikan bukti empiris bahwa integrasi literasi, pelayanan prima, dan teknologi

digital dapat menjadi model efektif untuk pengembangan wisata berkelanjutan berbasis masyarakat di Indonesia.

Berikut grafik peningkatan skor pelatihan *hospitality* yang menunjukkan adanya kenaikan signifikan pada seluruh aspek penilaian mulai dari pemahaman pelayanan prima hingga tanggung jawab kolektif setelah pelaksanaan pelatihan.



Gambar 4. Diagram Peningkatan Skor Pelatihan (Pre-post test)

4. Kesimpulan

Kegiatan pengabdian masyarakat bertema “Strategi Pengembangan Wisata Berkelanjutan Melalui Integrasi Nilai Hospitality dan Literasi Wisata Pemandian Air Panas di Kecamatan Gempol, Kabupaten Pasuruan” menunjukkan hasil yang signifikan dalam peningkatan kapasitas sumber daya manusia dan mutu pelayanan wisata. Pelatihan hospitality meningkatkan kemampuan pelayanan prima pengelola wisata sebesar 74%, yang berdampak pada meningkatnya kepuasan pengunjung. Inovasi pendirian Pojok Baca Wisata juga memperkuat fungsi edukatif destinasi, dengan kenaikan kunjungan hingga 60% pada dua minggu pertama. Selain itu, strategi digitalisasi melalui media sosial dan penerbitan majalah “Wong Pulungan 2025” berhasil memperluas promosi wisata secara kreatif, menghasilkan lebih dari 57.000 tayangan konten dan peningkatan 15% jumlah pengunjung serta transaksi UMKM lokal, sekaligus menumbuhkan kesadaran sosial, kebersihan, dan kebanggaan masyarakat terhadap budaya lokal.

Keberhasilan kegiatan ini tidak lepas dari pendekatan integratif yang menggabungkan tiga aspek utama, yaitu edukasi melalui literasi, peningkatan pelayanan melalui nilai hospitality, serta pemanfaatan teknologi digital untuk promosi wisata. Program ini bersifat partisipatif dengan melibatkan sekitar 80% masyarakat dan berbasis pada kekuatan aset lokal sesuai prinsip *Asset-Based Community Development*. Namun demikian, kegiatan juga memiliki keterbatasan, terutama pada durasi pelaksanaan yang relatif singkat sehingga penguasaan keterampilan digital belum merata di antara pengelola wisata. Selain itu, pengelolaan *Pojok Baca Wisata* masih menghadapi kendala teknis akibat lokasi semi-terbuka yang rentan terhadap cuaca, dan belum tersedianya sistem monitoring jangka panjang untuk menjaga keberlanjutan hasil pelatihan.

Ke depan, program ini memiliki potensi besar untuk dikembangkan menjadi model *Desa Wisata Literasi* berbasis budaya lokal dan ekowisata edukatif. Penguatan kerja sama antara pemerintah daerah, perguruan tinggi, dan sektor swasta sangat diperlukan untuk mendukung keberlanjutan program, baik dari aspek pendanaan maupun promosi. Selain itu, pelatihan lanjutan di bidang *digital branding*, *eco-tourism management*, serta penyelenggaraan event berbasis budaya dapat memperkuat daya tarik wisata.

Pengembangan aplikasi wisata digital yang menyediakan fitur reservasi, navigasi, dan informasi budaya interaktif juga menjadi langkah strategis untuk memperluas akses wisatawan sekaligus memperkuat citra digital Desa Kepulungan sebagai destinasi wisata berkelanjutan.

5. Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada LPPM Universitas Wijaya Putra yang telah memberi dukungan finansial terhadap pengabdian ini.

6. Referensi

- Dewi, A., and D. Paramitha. 2020. "Hospitality Training and Local Tourism Development." *Jurnal Kepariwisataan Indonesia* 14(2):112–25.
- Fitriyani, D., & Suryana, M. 2023. "Penerapan Digital Marketing Dalam Peningkatan Daya Saing Desa Wisata Berbasis Masyarakat Di Jawa Timur." *Dharma Nusantara: Jurnal Ilmiah Pemberdayaan Dan Pengabdian Kepada Masyarakat* 2(2):55–63.
- Hidayah, N., and E. Rahmawati. 2022. "Strengthening Tourism Literacy Through Community Reading Corners." *Journal of Community Engagement* 5(3):202–15.
- Kurniawan, D., E. Setiawan, and S. Arifin. 2021. "Implementasi Metode ABCD Dalam Pengembangan Desa Wisata." *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* 4(2):59–68.
- Lestari, N., and H. Fathurrahman. 2022. "Digital Marketing Strategy for Village-Based Tourism Promotion." *Tourism and Society* 9(1):44–56.
- Muliatie, Yurilla Endah, and Rena Febrita Sarie. 2022. "Pemberdayaan Masyarakat Untuk Menggali Potensi Desa Wisata Di Prigen-Pasuruan." Pp. 1–7 in *Prosiding PKM-CSR*. Vol. 5.
- Muliatie, Yurilla Endah; Susanti, Putri Nurlaili, Linda Asih Pratiwi, Gani Sutrisno, and Info Artikel. 2023. "Revitalisasi Tempat Wisata Watoe Delean Prigen Sebagai Pariwisata Unggulan Desa Sukoreno." *PENA DIMAS: Jurnal Pengabdian Masyarakat* 2(1):44–51.
- Rahmadani, T., & Lestari, N. 2023. "Pemberdayaan Masyarakat Melalui Pendekatan Asset-Based Community Development (ABCD) Dalam Penguatan Desa Wisata Edukatif." *Dharma Nusantara: Jurnal Ilmiah Pemberdayaan Dan Pengabdian Kepada Masyarakat* 2(1):44–53.
- Sari, R. D., L. Wijayanti, and M. Rinaldi. 2022. "Community-Based Tourism and Local Empowerment in Indonesia." *International Journal of Tourism Research* 24(7):981–95.
- Suharta, R. B., and Erma Kusumawardani. 2016. "Integrasi Program Sadar Wisata Dalam Membangun Kesadaran Literasi Di Desa Nglanggeran Cepat , Praktis , Dan Terbuka . Era Global Berbagai Negara , Tak Terkecuali Indonesia . Mendapatkan Bonus Demografi Di Mana Usia Produktif Yang Sangat Besar Memberi Damp ." *Jurnal Pendidikan Nonformal* 16(1):47–63.
- Umaryani, Tri, M. S. Mahrinasari, Samsul Bakri, and Hartoyo. 2023. "Dampak Sosial-Ekonomi-Lingkungan Dari Sinergi Pentahelix Pada Pemberdayaan Pengembangan Pariwisata Berkelanjutan: Insight Dari Desa Wisata Kampung Kopi Rigit Jaya." *Prosiding, Seminar Nasional* 6:75–99.
- Wulandari, T., R. Puspitasari, and M. Nugroho. 2024. "Collaborative Governance in Sustainable Tourism Development." *Journal of Sustainable Studies* 12(1):33–48.
- Zeithaml, V., Parasuraman & Barry. 1990. *Delivering Quality*. 5 th Editi. Free Press A Division of Macmillan Inc.