

**Analysis of the Implementation of the Competency Certification Program in
Enhancing the Competitiveness of Kampoeng Heritage Kajoetangan
Malang by the Cultural and Tourism Office of East Java Province**

Muhammad Dzulkifli as a chief counselor

Geby Putri Wanda Asri

Tourism Destination Study Program

Department of Language, Communication, and Tourism

ABSTRACT

This descriptive qualitative research analyzes the implementation of the human resources competency certification program for tourism (Tour Guide and Room Attendant) by the East Java Provincial Tourism and Culture Office at Kampoeng Heritage Kajoetangan in Malang. Data were collected through interviews, observations, and documentation. The findings indicate that the program was effectively executed; administrative challenges and the educational backgrounds of participants were successfully addressed through the discretion of village recommendation letters and adaptive guidance from LSP assessors. Internally, certification has enhanced professionalism, standard operating procedures (SOP), occupational health and safety (K3), and sanitation in homestays. Externally, the BNSP license strengthens quality assurance, branding, and consumer trust, which significantly boosts the competitiveness of the destination.

Keywords: Competency Certification, Destination Competitiveness, Kampoeng Heritage Kajoetangan.

Kompetensi Kerja Nasional Indonesia), LSP Pariwisata Phuri Nusantara memiliki tanggung jawab untuk menyusun perangkat uji (*assessment tools*), menunjuk asesor kompetensi independen, serta melaksanakan uji kompetensi pada skema *Tour Guide* dan *Room Attendant* demi memastikan keandalan standar kualifikasi para pelaku pariwisata.

3. Kampoeng Heritage Kajoetangan Kota Malang

Kampoeng Heritage Kajoetangan adalah lokasi utama (*site of implementation*) yang secara administratif terletak di Kelurahan Kauman, Kecamatan Klojen, Kota Malang. Kawasan ini merupakan permukiman bersejarah yang kaya akan warisan arsitektur kolonial Belanda serta rumah-rumah bergaya Indies. Setelah berpartisipasi dan meraih prestasi dalam Anugerah Desa Wisata Indonesia (ADWI), Kajoetangan mengalami perubahan kelembagaan dan sosial dari kawasan hunian menjadi destinasi pariwisata berbasis masyarakat (*Community-Based Tourism/CBT*). Keberadaan Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) Kampoeng Heritage Kajoetangan berperan sebagai penggerak lokal yang memfasilitasi partisipasi masyarakat dalam program sertifikasi ini. Seperti yang dijelaskan oleh Giampiccoli & Mtapuri (2021), keberhasilan destinasi CBT sangat tergantung pada penguatan kapasitas sumber daya manusia lokal agar masyarakat tidak hanya menjadi penonton, tetapi juga pelaku utama yang memahami standar pelayanan pariwisata.

4.1.2 Profil Informan

Penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, yang melibatkan 7 (tujuh) informan untuk mewakili tiga elemen aktor, yaitu unsur regulator pemerintah, pelaksana teknis seperti LSP/asesor, serta penerima manfaat dan pengelola lokal di tingkat tapak yaitu Pokdarwis dan wisatawan domestik. Menurut Naderifar et al. (2021), pemilihan informan secara purposif menjamin bahwa data yang diperoleh berasal dari subjek

yang memiliki kualifikasi, otoritas, pengetahuan mendalam, serta keterlibatan empiris langsung dengan fenomena yang sedang diteliti. Adapun rincian profil informan kunci dalam penelitian ini disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.1 Data Informan

NO	NAMA	JABATAN/PERAN	ENTITAS/INSTANSI
1	Dyah Sukma Novianti, SE, M.Sn.	Ketua Tim Pemberdayaan Masyarakat Destinasi	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur
2	Dra. Susianti, M.M	Asesor Kompeten	LSP Pariwisata Phuri Nusantara
3	Mila Kurniawati	Ketua Pokdarwis	Kampoeng Heritage Kajoetangan Malang
4	Fuad Firmansyah	Room Attendant	Kampoeng Heritage Kajoetangan
5	Nikmatur Abdillah	Tour Guide	Kampoeng Heritage Kajoetangan
6	Yudis Yudiansyah Martiano	Wisatawan Domestik	Pengunjung Kampoeng Heritage Kajoetangan
7	Dewinta Cahya Novianti	Wisatawan Domestik	Pengunjung Kampoeng Heritage Kajoetangan

4.2 Dampak Pelaksanaan Program

Pelaksanaan Program Sertifikasi Kompetensi Sumber Daya Manusia Pariwisata melalui skema Pemberdayaan dan Ketahanan Desa oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur memberikan implikasi yang menyeluruh bagi ekosistem pariwisata Kampoeng Heritage Kajoetangan Malang.

Dampak ini terbagi menjadi dampak internal, dampak eksternal, dinamika faktor-faktor pendukung dan penghambat, serta peningkatan daya saing kawasan.

4.2. 1 Dampak Internal

Sertifikasi yang diberikan oleh BNSP memberikan pengakuan resmi terhadap keterampilan yang selama ini dijalankan secara intuitif. Pemandu dan pengelola homestay merasa diakui sebagai tenaga profesional. Pernyataan ini diperkuat oleh Nikmatur Abdillah selaku *Tour Guide* Kajoetangan sebagai berikut:

"Sertifikasi ini adalah bentuk apresiasi untuk kami. Lisensi itu penting sebagai bentuk kualitas dari diri kita sendiri yang dituangkan dalam sertifikasi. Tapi itu menjadi modal percaya diri kita, istilahnya kalau kita punya ijazah kita jadi semakin yakin dengan kemampuan kita sendiri, kita PD."

(Wawancara dengan Nikmatur Abdillah pada 20 Juli 2026)

Pelaksanaan pelatihan dan asesmen berfungsi untuk meningkatkan kesadaran pemandu dalam menerapkan teknik *storytelling* yang adaptif dan fleksibel sesuai dengan kebutuhan wisatawan. Pemandu kini tidak hanya menyampaikan narasi sejarah, tetapi juga mengintegrasikannya dengan pelayanan yang berfokus pada kenyamanan pengunjung. Dalam skema *Room Attendant*, dampak internal terlihat melalui peningkatan pemahaman tentang kebersihan, sanitasi, dan manajemen *homestay*. Anggota pokdarwis yang telah mendapatkan sertifikasi kini berfungsi sebagai konsultan dan pengawas terhadap kesiapan kamar milik warga. Seperti yang diungkapkan oleh Fuad Firmansyah selaku *Room Attendant* Kajoetangan sebagai berikut:

"Jadi secara spesifikasi saya tidak mengelola homestay, tapi saya butuh ilmunya nanti kelak kalau ada homestay-homestay di sini gimana proper-nya, sebagai seorang surveyor pun kan harus punya ilmunya. jadi kalau mau mengkomplain seseorang terus kita punya sertifikasi, itu berfungsi banget menurut saya."

(Wawancara Fuad Firmansyah pada 20 Juli 2026)

4.2.2 Dampak Eksternal

Dampak eksternal berhubungan dengan pandangan wisatawan, nilai tawar destinasi, serta penguatan citra (*branding*) suatu kawasan di hadapan pihak luar atau mitra kerja. Wisatawan mengalami secara langsung standar pelayanan yang etis, ramah, dan mengutamakan keselamatan. Pemandu yang memiliki lisensi dapat menciptakan rasa aman dan nyaman, terutama bagi kelompok keluarga atau wisatawan yang membawa orang tua. Pernyataan ini ditegaskan oleh Dewinta Cahya Novianti, seorang wisatawan domestik dari Kajoetangan, sebagai berikut:

"Sangat yakin. Pelayanannya rapi, memakai tanda pengenal yang jelas, dan kinerjanya menunjukkan standar pelayanan yang baik. Saya merasa puas dan tidak rugi menyewa jasa pemandu."

(Wawancara Dewinta Cahya Novianti pada 5 Agustus 2026).

Sertifikasi kompetensi menjamin mutu (*quality assurance*) bagi lembaga pendidikan, instansi pemerintah, serta agen perjalanan yang memerlukan pemanduan sejarah secara ilmiah dan mendalam. Keberadaan SDM yang memiliki lisensi BNSP memenuhi syarat bagi Kampoeng Heritage Kajoetangan untuk menyambut wisatawan asing. Mila Kurniawati, yang menjabat sebagai ketua pokdarwis Kajoetangan, mengungkapkan hal berikut:

"Dibalik kata sertifikasi ini nilainya kita, tanggung jawabnya kita, orang akan lebih jauh yakin dan percaya gitu ya, jadi sangat mendongkrak lah ya, mau dari instansi manapun ataupun tour agent. Penerimaan kita, sikap kita itu juga meyakinkan."

(Wawancara Mila Kurniawati pada 11 Mei 2026).

4.2.3 Faktor Penghambat

Walaupun program tersebut berhasil dilaksanakan, terdapat sejumlah kendala teknis dan administratif yang muncul di lapangan. Kendala utama yang dihadapi oleh calon peserta adalah pemenuhan dokumen portofolio masa lalu, seperti itinerary tertulis, rekam jejak tamu, dokumentasi foto, serta ijazah pendidikan formal yang berada di bawah tingkat SMA. Dyah Sukma Novianti selaku pihak dari Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur memberikan penjelasan sebagai berikut:

"Kendalanya ya itu sih, paling banyak ya dari sisi pendidikan formal. Terus yang kedua adalah pemenuhan dokumen mereka mengerjakan sesuatunya setiap hari ya dikerjakan saja, jadi gak ada pembukuan.bukti-bukti seperti itu yang mereka hampir gak ada."

(Wawancara Dyah Sukma Novianti 4 Juni 2026).

Sebagian besar pemandu lokal masih menghadapi kesulitan dalam berkomunikasi dengan lancar menggunakan bahasa Inggris, yang menjadi tantangan utama dalam memberikan layanan kepada wisatawan asing. Nikmatur Abdillah menyatakan hal ini sebagai berikut:

"Kendala kita ada di bahasa Inggris yang kurang,kemampuan kita terutama saya sendiri ini hanya 50% saya bisa berbahasa Inggris, selebihnya masih terus belajar."

(Wawancara Nikmatur Abdillah pada 20 Juli 2026).

Karakteristik program fasilitasi yang didasarkan pada alokasi anggaran APBD mengakibatkan kuota partisipasi yang disediakan oleh pemerintah menjadi sangat terbatas, sehingga belum dapat menjangkau seluruh pelaku wisata lokal di Kampoeng Heritage Kajoetangan. Situasi ini semakin diperburuk oleh adanya batasan masa berlaku lisensi BNSP yang hanya berlangsung selama tiga hingga lima tahun, yang mengharuskan dilaksanakannya proses resertifikasi secara berkelanjutan agar status kompetensi pemandu dan pengelola *homestay* tetap terakreditasi secara resmi.

Keterbatasan anggaran daerah yang tidak sebanding dengan kebutuhan perpanjangan lisensi berkala ini menjadi tantangan tersendiri bagi keberlanjutan standar mutu SDM pariwisata di kawasan tersebut.

4.2.4 Faktor Pendukung

Pelaksanaan program dapat berjalan dengan baik berkat dukungan dari berbagai faktor pendorong utama. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Jatim mengambil langkah proaktif dengan merumuskan kebijakan diskresi dalam skema Pemberdayaan dan Ketahanan untuk mengatasi hambatan administrasi yang dihadapi oleh warga, salah satunya dengan menyediakan surat rekomendasi kelembagaan desa sebagai pengganti persyaratan ijazah SMA bagi warga yang hanya lulusan SD/SMP.

Asesor tidak bersikap kaku dalam proses pengujian, tetapi memberikan ruang untuk bimbingan serta menyesuaikan konteks instrumen asesmen dengan kondisi nyata di kawasan warisan. Dra. Susiati, M.M. selaku Asesor menegaskan hal berikut:

"Tugas kita sebagai asesor di lapangan itu bukan untuk mematikan atau menakut-nakuti warga, melainkan memverifikasi kompetensi yang sebenarnya sudah mereka lakukan sehari-hari. Kalau ada warga yang pas diuji tiba-tiba grogi kita cooling down dulu kita panggil kembali untuk melengkapi."

(Wawancara Dra. Susiati, M.M pada 5 Juni 2026).

Masyarakat Kajoetangan yang tergabung dalam Pokdarwis menunjukkan semangat dan komitmen yang tinggi dalam belajar, karena mereka menyadari sepenuhnya bahwa memiliki sertifikasi kompetensi adalah kebutuhan mendasar yang sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mengangkat kelas destinasi wisata mereka secara berkelanjutan.

4.2.5 Daya Saing

Daya saing Kampoeng Heritage Kajoetangan mengalami peningkatan yang signifikan pada berbagai aspek kunci setelah pelaksanaan program sertifikasi kompetensi. Pada pilar pendorong utama, terdapat peningkatan dalam kualitas narasi sejarah yang disampaikan oleh pemandu lokal. Pemandu kini tidak hanya menjual keindahan visual dari arsitektur bangunan kuno atau bertindak pasif seperti penunjuk jalan biasa, tetapi juga mampu mengemas dan menyajikan narasi sejarah dengan cara yang mendalam, interaktif, dan otentik. Fleksibilitas dalam pemanduan ini terlihat dari kemampuan pemandu untuk menyesuaikan sudut pandang penyampaian materi sesuai dengan profil dan preferensi wisatawan, baik ketika berhadapan dengan kelompok wisatawan umum dan pencinta fotografi yang menekankan nilai estetika tempat, maupun dengan kelompok wisatawan akademis, peneliti, dan penggiat sejarah yang memerlukan pemaparan historis yang kritis, terperinci, dan faktual.

Dalam pilar sumber daya pendukung, program sertifikasi ini berhasil mempercepat proses standardisasi sanitasi, higienitas, dan kerapian dalam pengelolaan *homestay* yang berbasis rumah warga. Dengan pemahaman mengenai tata graha dari skema *Room Attendant*, pemilik dan pengelola *homestay* terdorong untuk merapikan hunian mereka agar sesuai dengan standar pelayanan akomodasi pariwisata yang profesional dan layak. Penataan ini meliputi penyediaan tempat tidur yang teratur, pengelolaan sirkulasi udara, ketersediaan fasilitas sanitasi yang bersih, serta pengelolaan kebersihan lingkungan sekitar kamar. Kesadaran baru ini secara tidak langsung meningkatkan kualitas kenyamanan dan memberikan rasa aman bagi wisatawan yang memilih untuk menginap di tengah komunitas warga.

Sementara itu, dalam konteks pilar pengelolaan destinasi, sertifikasi kompetensi berperan penting dalam memperkuat tata kelola kelembagaan di tingkat Pokdarwis Kampoeng Heritage Kajoetangan. Struktur pengelola kini telah memiliki prosedur operasional standar serta mekanisme yang lebih terstruktur dan responsif dalam menangani kendala di lapangan. Hal ini dapat dilihat dari kejelasan dalam tata cara penanganan barang-barang wisatawan yang tertinggal, kesiapsiagaan dalam memberikan pertolongan pertama pada kecelakaan ringan

(P3K) selama pemanduan, serta ketelitian dalam pemetaan rute jelajah kampung yang efisien untuk menghindari penumpukan pengunjung di satu lokasi. Penguatan kapasitas kelembagaan ini menjadikan Pokdarwis tidak hanya unggul dalam mempromosikan destinasi, tetapi juga tangguh dan matang dalam mengelola potensi risiko serta menjaga kepuasan wisatawan secara berkelanjutan.

4.3 Pembahasan

Analisis hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan Program Sertifikasi Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) Pariwisata di Kampoeng Heritage Kajoetangan mencerminkan hubungan sebab-akibat yang saling terkait antara efektivitas birokrasi, dinamika adaptasi di lapangan, dan penguatan daya saing kawasan. Keberhasilan program ini dimulai dari dimensi Implementasi Kebijakan George C. Edward III, di mana adanya komunikasi birokrasi yang transparan antara Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur, Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) Phuri Nusantara, dan Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) menciptakan disposisi positif di tingkat pelaksana. Sinergi dalam komunikasi ini menghasilkan faktor pendukung berupa respons proaktif dari pemerintah melalui kebijakan diskresi yaitu penerbitan surat rekomendasi kelembagaan desa yang menggantikan persyaratan ijazah untuk peserta yang hanya lulusan SD/SMP saja. Langkah diskresi ini secara langsung mengatasi tantangan pada Isi Kebijakan *Content of Policy* teori Merilee S. Grindle, yaitu kendala terkait pendidikan formal dan portofolio tertulis peserta lokal.

Sebaliknya, pendekatan pra-asesmen yang bersifat adaptif (*cooling down*) oleh asesor LSP berperan dalam mengurangi hambatan pada konteks pelaksanaan *context of implementation* teori Merilee S. Grindle. Fleksibilitas ini memungkinkan perubahan cara kerja masyarakat lokal dari pelayanan yang informal dan intuitif menuju standar SOP yang berlisensi BNSP, tanpa mengorbankan keaslian budaya lokal. Hubungan antara proses birokrasi dan penyesuaian di lapangan tersebut menghasilkan dampak baik internal maupun eksternal yang berujung pada peningkatan daya saing teori Crouch & Ritchie:

- a) Peningkatan Sumber Daya Inti dan Daya Tarik, melalui sertifikasi skema *Tour Guide*, berkontribusi pada peningkatan kepercayaan diri pemandu serta memperhalus teknik *storytelling* sejarah yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan wisatawan.
- b) Peningkatan Sumber Daya Pendukung, sertifikasi skema *Room Attendant* secara langsung berpengaruh positif terhadap pengelolaan sanitasi, kebersihan, dan K3 di *homestay* milik warga.
- c) Penguatan Manajemen Destinasi, dengan adanya lisensi resmi dari BNSP, menciptakan jaminan kualitas (*quality assurance*) yang memperkuat citra Kajoetangan di mata wisatawan domestik dan agen perjalanan, serta membangun kelembagaan Pokdarwis yang lebih terorganisir.

Oleh karena itu, penerapan birokrasi yang fleksibel berdasarkan teori Geoge C. Edward III dan penyelesaian masalah kontekstual yang adaptif menurut teori Merilee S. Grindle menjadi landasan utama dalam menciptakan SDM yang memenuhi standar BNSP, yang pada gilirannya meningkatkan daya saing kawasan secara berkelanjutan sesuai dengan teori Crouch & Ritchie.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah disampaikan, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan Program Sertifikasi Kompetensi Sumber Daya Manusia Pariwisata dengan skema *Tour Guide* dan *Room Attendant* oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur di Kampoeng Heritage Kajoetangan Malang berlangsung dengan efektif dan berhasil mencapai tujuannya. Keberhasilan implementasi program kebijakan ini didorong oleh kelancaran komunikasi berjenjang, transparansi informasi, serta sikap positif dari pelaksana kebijakan dan pengelola lokal. Berbagai kendala administratif awal, seperti tingkat pendidikan formal dan keterbatasan portofolio tertulis masyarakat, dapat diatasi melalui fleksibilitas regulasi yang berupa pemberian surat rekomendasi dari lembaga desa serta pendekatan pra-asesmen yang berfokus pada pemberdayaan masyarakat.

Program sertifikasi kompetensi ini telah terbukti memberikan dampak signifikan dalam meningkatkan daya saing Kampoeng Heritage Kajoetangan sebagai desa wisata yang berbasis sejarah. Secara internal, program ini berhasil meningkatkan kepercayaan diri pemandu, membangun kesadaran akan pentingnya standar kebersihan homestay, serta menumbuhkan budaya kerja profesional yang mematuhi prosedur operasional standar. Secara eksternal, kepemilikan sertifikat kompetensi BNSP berfungsi sebagai jaminan kualitas pelayanan yang memperkuat kepercayaan wisatawan dan mitra kerja, serta mempertegas posisi Kampoeng Heritage Kajoetangan sebagai destinasi wisata warisan budaya yang dikelola secara profesional baik di tingkat nasional maupun internasional.

5.2 Saran

Bagi Pemerintah, khususnya Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur, disarankan agar mereka menyusun program pendampingan bahasa asing yang intensif, seperti pelatihan *English for Heritage Guiding*, guna mengatasi keterbatasan komunikasi pemandu

dalam melayani wisatawan mancanegara. Selain itu, pemerintah juga perlu merumuskan alokasi anggaran APBD yang berkelanjutan untuk memfasilitasi perpanjangan lisensi bagi pemandu yang masa berlaku sertifikatnya akan segera berakhir, serta memberikan pelatihan mengenai pembukuan dan dokumentasi portofolio berbasis digital agar pengelola lokal terbiasa mencatat rekam jejak operasional mereka dengan rapi.

Untuk Pengelola Lokal, yaitu Pokdarwis Kampong Heritage Kajoetangan, disarankan agar mereka mengoptimalkan anggota yang telah tersertifikasi untuk berperan sebagai mentor internal dalam membagikan pengetahuan kepada pemandu pemula atau pengelola homestay muda yang belum memiliki kesempatan untuk mengikuti tes BNSP. Pokdarwis juga perlu memperketat fungsi pengawasan internal terhadap kebersihan dan kenyamanan homestay warga agar standar pelayanan Room Attendant tetap terjaga secara konsisten dari waktu ke waktu.

Untuk Peneliti Selanjutnya, disarankan agar penelitian ini diperluas dengan mengeksplorasi efektivitas program sertifikasi dalam skema ekonomi kreatif lain yang relevan di kawasan cagar budaya, seperti skema kuliner lokal, kriya, atau fotografi sejarah. Selain itu, peneliti selanjutnya juga dapat melakukan studi komparatif mengenai tingkat keberlanjutan (sustainability) Dampak Sertifikasi Kompetensi antara desa wisata yang berbasis warisan budaya (heritage) dan desa wisata yang berbasis alam di Jawa Timur.

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, B. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif: Aktualisasi metodologis ke arah ragam varian kontemporer*. Rajawali Pers.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2022). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (6th ed.). SAGE Publications.
- Crouch, G. I., & Ritchie, J. R. B. (2003). *The competitive destination: A sustainable tourism perspective*. CABI Publishing.
- Edwards III, G. C. (1980). *Implementing public policy*. Congressional Quarterly Press.
- Fitriani, A., & Setyawan, D. (2022). Implementasi kebijakan sertifikasi kompetensi sumber daya manusia pariwisata dalam upaya peningkatan quality tourism. *Jurnal Analisis Kebijakan dan Pariwisata*, 6(2), 112–125.
- Giampiccoli, A., & Mtapuri, O. (2021). Community-based tourism and local development: A synergy for sustainability. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 10(1), 185–198.
- Grindle, M. S. (Ed.). (1980). *Politics and policy implementation in the Third World*. Princeton University Press.
- Hardiyansyah. (2022). *Metode penelitian kualitatif untuk ilmu-ilmu sosial dan administrasi*. Gava Media.
- Hidayanti, N. A., Pratama, A., & Rahmawati, D. (2024). Prioritas pengembangan kualitas pelayanan wisata Kampoen Heritage Kajoetangan Kota Malang. *Jurnal Destinasi dan Tata Kelola Pariwisata*, 8(1), 45–58.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2020). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif* (Ed. rev.). PT Remaja Rosdakarya.
- Nadhifah, N., & Pangestuti, E. (2020). Analisis kesiapan masyarakat dalam pengembangan desa wisata berbasis komunitas (Community Based Tourism). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 81(1), 89–98.

- Naderifar, M., Goli, H., & Ghaljaie, F. (2021). Snowball sampling: A purposeful method of sampling in qualitative research. *Strides in Development of Medical Education*, 14(1), 1–6.
- Pratama, R., & Handayani, S. (2023). Strategi empowerment dan resilience masyarakat lokal pasca Anugerah Desa Wisata Indonesia (ADWI). *Jurnal Pembangunan Pariwisata Berkelanjutan*, 5(2), 78–91.
- Rahman, M. F., & Supriyadi, E. (2021). Analisis daya saing destinasi wisata heritage menggunakan model Crouch & Ritchie. *Jurnal Manajemen Destinasi Pariwisata*, 9(1), 34–46.
- Suansri, P., Richards, P., & Phofu, S. (2020). *Community based tourism handbook*. REST Centre.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kualitatif*. Alfabeta.
- Wulandari, T., & Nugroho, A. (2024). Tantangan standardisasi BNSP pada sektor akomodasi skala micro homestay di desa wisata. *Jurnal Hospitaliti dan Tata Graha*, 11(1), 15–28.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Instrumen dan Transkrip Wawancara

TRANSKIP WAWANCARA 1

Pofil Informan

Nama : Dyah Sukma Novianti, SE, M.Sn.
 Jabatan/Peran : Ketua Tim Pemberdayaan Masyarakat
 Destinasi
 Tanggal Wawancara : 4 Juni 2026
 Keterangan : P (penulis) N (narasumber)

Hasil Wawancara

P : Bagaimana latar belakang dan tujuan utama dicanangkannya program Sertifikasi Kompetensi melalui skema Empowerment and Resilience ini bagi pengembangan desa wisata di Jawa Timur?

N : Program Empowerment and Resilience Desa itu kan sebenarnya, Program apresiasi. Program apresiasi untuk desa wisata yang berprestasi. waktu itu kan program empowerment itu terutama yang dilaksanakan di bulan November-Desember yang di akhir tahun. Jadi tahun 2025 itu sebenarnya kita ada beberapa skema empowerment and resilience desa. Jadi yang diawal tahun itu kita apresiasi untuk para pemenang ADWI. anugerah desa wisata Indonesia yang menang tahun 2024. Jadi di tahun sebelumnya. Itu kita laksanakan awal tahun. Terus di pertengahan tahun itu, Bu Kadis ada kebijakan baru, Empowerment and Resilience Desa. tapi untuk desa perwisata berbasis budaya. Jadi apa namanya kita program pelatihannya dan ada pertunjukan seni budayanya. Nah kalau yang di akhir tahun 2025 itu Empowerment and Resilience Desa itu apresiasi untuk desa wisata bersih. yang kebetulan dari 5 desa yang kita apresiasi pemenangnya desa wisata bersih di Festival Dewi Cemara yang empatnya itu kan masuk di wonderful indonesia award. Tahun 2025 kamu FDC ikut ya? ya jadi waktu FDC itu kan kita ada apresiasi desa wisata bersih jadi ada 5 desa wisata bersih yang apa namanya kita kasih hadiah, hadiahnya berupa program kegiatan, jadi bukan hadiah berupa piala, tapi hadiahnya berupa program kegiatan, ya Empowerment and Resilience Desa. Nah, yang beda adalah Empowerment and Resilience Desa yang desa wisata budaya, karena di situ dia tidak ada apa namanya sertifikasi profesi, jadi yang ada sertifikasi profesi itu yang di awal tahun yang untuk pemenangnya ADWI sama yang akhir tahun yang untuk pemenang desa wisata bersih. Kenapa kita menambahkan skema sertifikasi

profesi? Karena kan pada dasarnya desa wisata itu yang kita kasih program itu kan mereka sudah bagus secara potensi. Nah, secara potensi itu kan mereka sudah bagus, secara kelembagaan juga sudah teruji, terus tamunya juga sudah banyak. Jadi kan istilahnya mereka hanya naik kelas dengan tinggal naik kelas saja gitu. Jadi kalau misalnya mereka wisatawanannya mungkin dari domestik aja ya kita persiapkan mereka untuk menerima wisatawan asing. Nah komponen untuk naik kelas kan salah satunya adalah sertifikasi profesi jadi Kebetulan memang di desa-desa wisata itu para pemandunya itu kan mereka juga sebenarnya kebingungan ya kalau misalnya mereka itu mau ikut sertifikasi pemandu misalnya kan mereka nggak ikut travel, nggak ikut biru perjalanan wisata yang biasanya kalau misalnya sertifikasi pemandu itu kan mereka direkomendasi oleh Biro perjalanan Wisata. Nah kalau mereka di desa wisata Siapa yang mau merekomendasikan. Gak ngerti. Jadi program CertiPro ini sebenarnya sudah kita inisiasi sejak tahun 2022 jika. Jadi, sejak tahun 2023, Tapi ini ya Catatan bahwa setif pro yang dilaksanakan oleh bidang destinasi ya. Jadi bukan Serti Pro yang dilaksanakan oleh bidang PSDP. Kalau bidang PSDP itu jelas ya memang sudah tupoksi mereka gitu loh. Kalau apa namanya didesainasi itu kan sebenarnya Serti Pro ini kan bukan tupoksi kita karena kan destinasi itu kan lebih ke kita mempersiapkan produk wisatanya ya jadi potensinya tata kelolanya nah itu yang kita siapkan sedangkan yang PSDP itu kan yang mempersiapkan SDM nya Terus pemasaran yang bagian pemasaran tentunya gitu. Nah, cuma khusus untuk desa wisata ini, itu kalau potensi desa wisatanya iya kita memang sudah sudah mulai sudah memberikan pelatihan pelatihan ya tapi begitu untuk peningkatan Ya, sejum. mulai ke pemandu dan sebagainya, nah ini juga di PHDP mereka belum memberikan wadah bagi mereka. Selain itu juga itu tadi karena skemanya kalau untuk mengikuti CertiPro kan mereka butuh rekomendasi dari BPW, sedangkan mereka kan tidak ikut BPW, rata-rata seperti itu harus ada perusahaan Yang merekomendasikan mereka untuk bisa ikut certipro itu salah satu syaratnya memang jadi ada surat keterangannya itu itu yang yang sulit didapatkan oleh teman-teman desa wisata pokdarwis terutama ya Nah, jadi kita menginisiasi untuk program CertiPro ini sejak tahun 2023 dimana waktu itu nama programnya itu Rembuk Desa gitu. Jadi nama kegiatannya Rembug Desa tapi isinya ya pelatihan sama sertifikasi profesi. Sama persis dengan empowerment hanya ganti nama saja. Jadi hanya ganti nama program, karena ganti kepala dinas. Tapi sedangkan isinya sama. Jadi tahun 2023 itu adalah apresiasi untuk para pemenang ADWI tahun 2022. justru dari apa namanya teman-teman yang kita apresiasi dengan sertifikasi profesi itu mereka merasakan dampaknya di lapangan pada saat mereka didatangi oleh wisatawan asing. Karena kan mereka ibaratnya sudah kelas nasional, jadi kan mungkin Kemenpar juga mempromosikan mereka kemana-mana yang akhirnya. para pemenang ini pun juga didatangi oleh wisatawan asing. Nah, wisatawan asing itu seringkali menanyakan atau menginginkan mereka dilayani oleh orang-orang yang bersertifikat yang berkompeten lah, misalnya ya. Jadi yang kompetensinya ada buktinya. mereka berusaha untuk mencari

jalan, ya apa caranya ikut sertifikasi profesi jadi pemandu, sementara mereka nggak pernah ikut ke Biro Travel atau apalagi kayak gitu, terus akhirnya apa namanya? pejabat waktu itu khususnya Bu kabid itu mencari jalan untuk teman-teman desa wisata ini jadi walaupun mereka tidak tergabung dalam Biro Perjalanan wisata Mereka bisa kita bantu untuk ikut sertifikasi profesi dengan surat keterangan dari desanya seperti itu ceritanya jadi tahun 2023 2024, 2025 itu kita programnya seperti itu untuk 2026 ini kebetulan ya Efisiensi Jadi sementara masih terhenti semua program. begitu kronologinya jadi akhirnya teman-teman desa wisata ya sangat terbantu itu tadi apa namanya Karena mereka merasa tidak punya hidup, mereka tidak punya cantolan. Mereka tidak punya contoh lagi, caranya, jalannya lewat mana. Akhirnya, kami yang membantu mereka untuk membuka jalan. Nah, justru dengan inisiasi kami akhirnya mungkin banyak juga LSP-LSP yang akhirnya mulai menyasar desa-desa wisata hanya saja kan kalau misalnya mereka ujian secara mandiri itu kan mereka berbayar, mau tidak mau kan, karena jadi pro itu kan pasti ada biayanya yang harus dikeluarkan, seperti itu, nah mungkin teman-teman desa wisata akhirnya agak berat juga dan LSP sendiri mau menawarkan ke temanteman desa wisata juga Akhirnya, apa namanya, butuh bantuan CHSE dan sebagainya. Tapi Alhamdulillah dengan inisiasi kita itu, Memang ada yang mulai bergerak ke desa wisata, maksudnya LSP-LSP yang memberikan jalan untuk teman-teman desa wisata, termasuk dinas-dinas pariwisata daerah juga seperti itu. Jadi akhirnya mereka sadar juga, oh iya ya, desa wisata juga butuh pemandu.

P : Menurut pandangan strategis Ibu, bagaimana program sertifikasi ini secara nyata dapat mendongkrak daya saing desa wisata di tingkat nasional?

N : Pada dasarnya mereka itu udah menang nasional dulu gitu. Jadi apa namanya? Mereka mendapatkan program empowerment itu mereka sudah menang secara nasional. Tapi untuk kayutangan itu memang belum meningkat lagi, tapi kalau untuk kemiren itu mereka sudah semakin meningkat, mereka sudah menang tingkat ASEAN dan sekarang mereka sudah Menuju ke Best tourism village. Yang UNWTO ya jadi mereka baru mau masuk ke nominator jadi apa istilahnya Best Tourism Village. Jadi mereka nanti akan mereka dapat pendampingan dari UNWTO, jadi mereka didampingi langsung dari mereka, nanti setelah mereka didampingi mereka akan dikasih kesempatan, jadi gini modelnya. UNWTO itu tidak langsung orang kalau daftar terus kalah kalau hilang gitu enggak Jadi mereka begitu daftar terus kan modelnya kayak ada apa namanya nominator-nominator gitu ya nah yang nominator-nominator ini tuh kayak didampingi, nanti dikasih rekan pendampingan Nah, terus mereka dapat kesempatan untuk mendaftar lagi, itu mereka kayak udah langsung masuk final gitu loh. Jadi ibaratnya kayak lomba itu kan kita pasti melalui proses ada pendaftaran, ada seleksi satu, seleksi dua, seleksi tiga, misalnya kayak gitu ya. Nah, kalau apa namanya? mereka itu Sudah final terus mereka masuk katakanlah masuk nominator lah atau apa ya istilahnya di sana saya kurang tahu istilahnya mereka dapat program penampingan itu lah nanti kalau

mereka setelah program pendampingan, mereka punya hak untuk mendaftar lagi tapi mereka langsung masuk finalnya. Jadi mereka tidak melalui awal lagi. Desa Kemire itu punya kesempatan untuk mendaftar lagi di Best Tourism Village itu selama 3 kali Nanti kalau tiga kali mereka nanti lah, gak menang-menang, ya baru mereka harus mulai awal lagi ternyata gitu Jadi apa namanya kita masih sama-sama untuk mendorong mereka supaya bisa memenangkan best tourism village ini kan sudah tingkat dunia ya istilahnya mereka karena mereka sudah memenangkan tingkat ASEAN jadi seti pro yang kita selenggarakan di mana desa Kemiren ini Alhamdulillah sudah berhasil mendorong mereka ya walaupun mungkin peran kita sebenarnya ya bisa dibilang banyak ya Alhamdulillah kalau dibilang sedikit ya ada itu tapi kalau sudah nasional itu kan ada peran Kemenpar disitu jadi ada pendampingan dari Kemenpar juga dan yang mulai naik kelas lagi yang kita yang dapat apa istilahnya program CertiPro terus mereka juga naik kelas ke tingkat ASEAN. Jadi kita sudah mengapresiasi itu supaya mereka memang lanjut ke tingkat internasional karena kan apa namanya sertifikasi profesi yang kita berikan kan supaya mereka siap untuk menerima wisatawan asing.

P : Bagaimana Ibu merancang strategi komunikasi dan langkah teknis sosialisasi agar pesan mengenai standar kualitas pelayanan diterima secara akurat dan konsisten oleh 734 desa wisata di Jawa Timur?

N : Jadi sebelum kita melaksanakan programnya itu, kita sosialisasi dulu. ke dinas, ke dinasnya kita terangkan dulu nih bahwa kita programnya itu Selain pelatihan, tapi juga ada sertifikasi profesi. Nah, sertifikasi pro ini syaratnya begini, begini, begini. Kan ada ya, syarat-syaratnya. Itu kita sampaikan ke dinas. Setelah kita sampaikan ke dinas harapannya supaya dinas itu bisa mengkurasi orang-orang yang mengikuti program ini. Jadi kita tidak memilih langsung pesertanya, bukan langsung nunjuk si A, si B, si C ikut gitu, enggak. Jadi kita melalui dinas. Dinas melalui desa. Jadi kita berjenjang ya, karena kan kita struktural pemerintah gitu. Jadi kita melalui Dinas Pariwisata Daerah, kita terangkan nih maksud dan tujuan daripada program kita, syarat-syaratnya apa. Nah nanti Dinas yang akan mengkurasi Dinas bekerjasama dengan desa terutama pastinya ya. Jadi yang mengkurasi nih orang-orangnya siapa nih yang apa-apa. yang berkompeten untuk mengikuti CertiPro ini. Karena kita sampaikan kan bahwa CertiPro ini itu enggak gratis. Jadi memang dinas yang membiayai gitu kan, kita yang mensubsidi jadinya akhirnya ke masyarakat itu gratis. Dan bukan berarti program ini itu disepelekan gitu kan, ah yang penting ikut formalitas gitu, enggak. uji dan mereka harus lulus jadi kita memang minta ke dinas supaya Orang-orang yang ditunjuk sebagai peserta CertiPro ini ya mereka harus lulus gitu loh nggak tahu gimana caranya mereka harus memilih orang-orang yang memenuhi syarat dari mulai apa namanya pengalamannya tingkat pengalamannya terus habis itu apa namanya ijazahnya terus dan apa dokumen-dokumen pendukung lainnya itu Semua harus memenuhi syarat gitu Jadi mereka harus lulus, karena kita sampaikan ke dinas, kalau misalnya mereka sampai tidak lulus, kita tidak menjamin bisa

memfasilitasi lagi, silakan ujian sendiri. Yang pastinya per orang kan jutaan harganya, ini kan tidak puluhan ratusan ribu doang. Jadi mereka harus benar-benar yang serius. pelatihan dan CertiPro ini dan sehingga pertama seperti itu ya strateginya jadi kita melalui dinas, terus dinas yang mengurasi dan sebelum hari H pun kita juga Adakah sosialisasi lagi melalui Zoom Meeting. mungkin kamu pernah pernah nemuin gak pada saat di dinas sebelum pelaksanaan empowerment kan kita ada zoom meeting dulu untuk sosialisasi kan untuk kita nerangin lagi persyaratannya apa lagi dari LSP nya yang yang jadi narasumbernya gitu kan bahkan kita juga sudah mulai memberikan kayak semacam kisi kisi bahwa pemandu itu seharusnya seperti apa mereka harus mempersiapkan apa, jadi selain berkas-berkas atau dokumen-dokumen yang harus mereka kumpulkan, mereka sendiri itu kan mereka harus mempersiapkan kompetensi diri, skill dirinya, itu kan mereka harus tahu walaupun secara teori Jadi kita selain ke dinas juga begitu dinas sudah mulai milih pesertanya, kita pun sosialisasi dulu ke peserta sebelum hari H. Jadi pada saat hari H pelaksanaan itu mereka juga enggak kaget dengan pertanyaan-pertanyaan dari para asesor. Jadi mereka sudah siap secara mental dan juga secara dokumen-dokumen pendukung. Karena dokumen yang mereka siapkan juga banyak. Jadi apa namanya, karena kelemahan di masyarakat kita ya mungkin hampir semuanya ya enggak cuma di desa wisata kita ini kan kadang kalau misalnya apa bergerak ya tinggal bergerak aja kita kan jarang ya sambil bergerak terus ngumpulin foto atau ngumpulin dokumen atau kita bahkan ini aja ngobrol juga enggak ada notulensinya istilahnya kayak gitu Mereka pun juga seperti itu Mereka menerima tamu, langsung terima Mereka layani Langsung mereka buat jadwal Mereka antar ke sini, antar ke situ Makan ini, makan itu Mereka bisa memandu dengan baik tapi habis itu harus gak ada foto nih, terus gak ada persiapan jadwalnya, itinerarynya bahkan mereka juga enggak tahu itu tamu dari mana mereka mungkin tahu dari mana tapi terus gak dicatat, tamu ini darimana aja, kira-kira usianya antara berapa sampai berapa, jadi data pengunjung itu mereka ya, mereka melayani pengunjungnya banyak, tapi mereka gak ngerti, begitu ditanya, ya banyak datanya mana, mereka dari negara mana saja, atau mereka dari kota mana, Mereka tidak mengerti, mereka hanya, ya kayaknya kemarin ada yang dari Surabaya, ada yang dari Jogja, ada yang dari Jakarta, tapi kan itu hanya berdasarkan lisannya mereka, jadi bukti dokumentasinya itu yang kadang susah. Jadi kita sosialisasi lebih awal itu supaya mereka punya waktu untuk apa ngumpulin dokumen itu tadi jadi pada saat berjalannya waktu menjelang ujian itu kan mereka kan juga pasti ada tamu ya ada tamu jadi setidaknya di di hari-hari terakhir pas mereka melayani tamu itu ya di foto-foto di data tamunya dan lain sebagainya yang mungkin sebelum-sebelumnya mereka enggak ngeh gitu mereka ya asal aja apa jalan aja nerima tamu dipandu sudah selesai enggak ada dokumentasi apapun kayak gitu jadi persiapannya.

- P :** Bagaimana cara Ibu memastikan tidak terjadi distorsi informasi sehingga pengelola di tingkat desa memahami sepenuhnya manfaat teknis dari sertifikasi ini?
- N :** Lewat zoom-zoom itu. Itu kan, apa namanya, selain mereka harus melengkapi syarat-syaratnya, itu kan, di situ kan juga kita sampaikan apa namanya, manfaat dari sertifikasi profesi ini. Jadi, yang bisa mereka gunakan untuk, apa namanya, pada saat mereka bertugas melayani tamu di desa wisatanya. Jadi ya, apa namanya, mereka pada saat harinya itu mereka sudah tahulah mereka itu harus ngapain, mereka akan diapakan, terus ini nanti hasilnya itu akan mereka pakai buat apa, itu mereka sudah paham. Jadi, kita melakukan sosialisasi itu bahkan kalau perlu bisa nggak hanya sekali, itu kan juga kita buat grup juga setelah zoom, kita buat grup, jadi segala pertanyaan-pertanyaan dari calon peserta itu tadi, itu kita layani semuanya di situ. Jadi, di grup itu isinya selain ada kita, para wanita, juga ada dari Dinas daerah yang membina mereka, terus ada dari LSP, ada juga dari peserta. Jadi, seperti itu. Termasuk ketua Pak Darwisnya juga. Rata-rata ketua Pokdarwis pun juga jadi peserta, karena ternyata para ketua Pokdarwis pun juga mereka nggak punya sertifikasi. Ya gitu sih. Jadi, insya Allah, alhamdulillah selama ini kita juga informasinya nggak pernah meleset sih. Jadi, selama kita menyelenggarakan CertiPro ini, juga belum pernah ada sampai yang nggak lolos gitu nggak ada. Jadi, semuanya lolos, semuanya dinyatakan, direkomendasikan kompeten oleh LSP, dan mereka akan dilanjutkan untuk mendapatkan sertifikasi dari BNSP. Ya gitu.
- P :** Sejauh mana dukungan anggaran APBD dan ketersediaan staf ahli (asesor) menjamin keberlangsungan program pemberdayaan ini secara merata dan berkelanjutan?
- N :** Jadi, ya alhamdulillah sih, kita bisa mempertahankan program ini dari tahun 2023 sampai tahun 2025, ya lumayan lah. Apalagi 2025 itu hitungannya dobel. Jadi, yang pemenangnya Desa Wisata Bersih tahun 2025, itu kan harusnya mereka diapresiasi tahun 2026, gitu loh. Jadi, apa namanya, waktu itu kebetulan kok ya kita ada tambahan pada saat APBD akhir tahun, biasanya kan memang ada perubahan gitu ya dari APBD. Pas APBD itu kok kebetulan bukan hanya perubahan, tapi kita juga dapat tambahan anggaran. Ya akhirnya, apa namanya, kita apresiasi di tahun yang sama. Padahal sebenarnya, kita kan sudah menganggarkan untuk program Empowerment and Resilience Desa tahun 2026 ini. Jadi kan harusnya kan memang ditujukan untuk mereka yang menang di tahun 2025, kita apresiasi di tahun 2026. Tapi karena mereka sudah mendapatkannya di tahun 2025, jadi tahun 2026 ini belum. Jadi nggak tahu nanti arahnya ke mana, karena memang yang judul, judul Empowerment and Resilience Desa, ini kan memang murni dari Bu kadis yang baru ya. Jadi bisa saja konsepnya itu berbeda. Misalnya kayak tahun 2025 kemarin aja, kan kita menyelenggarakan 3 apa namanya, konsep, bukan 3 kali ya, tapi 3 konsep Empowerment and

Resilience Desa. Jadi yang pertama, yang saya bilang yang awal tahun, yang untuk para pemenangnya ADWI tahun 2024, itu kan selain ada pelatihan, ada sertifikasi profesi, ada bantuan sarana produktif pariwisata, nggak enak. Jadi mereka misalnya butuhnya apa, itu kita sesuaikan sama kebutuhan desa. Jadi masing-masing desa kebutuhannya beda. Misalnya kayak desa wisata Gunung Sari di Madiun, itu mereka butuh gamelan. Terus desa wisata Kemiren waktu itu, mereka butuh apa namanya, selain ada lampu taman untuk rumah rumah adat mereka itu, terus ada perlengkapan untuk museum gandrum, dan masing-masing desa beda-beda. Jadi anggaran itu ada bantuan yang kita berikan ke mereka. Nah, kalau yang Empowerment and Resilience, desa wisata budaya, itu beda lagi. Jadi itu nggak ada CertiPro. Jadi hanya pelatihan saja, karena kan memang desa wisatanya mereka masih rintisan, jadi mereka nggak menang apa-apa. Tapi mereka kuat secara budaya. Mereka punya upacara adat yang sangat apa namanya, kuat di masyarakat. Jadi kita ada dua kali waktu itu di Tengger. Jadi kan yang untuk apa namanya, upacara adat Tengger, Gegeni Tengger. Yang satunya di Osing, Banyuwangi. Jadi dua itu memang untuk mendukung desa wisata berbasis budaya. Dan rangkaiannya beda, sangat beda sekali. Jadi selain mereka ada pelatihan tentang baru wisata, terus mereka ada workshop tentang budayanya mereka sendiri. Jadi bisa saja mungkin yang tahu tentang budaya asli itu kan mungkin hanya orang-orang yang sudah tua-tua ya, yang sudah senior-senior. Sedangkan anak-anak kan kadang mereka nggak ngerti asli ini, budaya ini kayak apa. Nah itu kita workshopkan juga supaya anak-anak muda itu juga tahu. Terus setelah itu kita pentaskan mereka. Jadi ada pertunjukan tari-tarian di situ. Jadi para pesertannya workshop ya yang ikut pentas itu juga. Jadi itu yang basis budaya. Nah sedangkan yang desa wisata bersih, itu selain ada pelatihan, ada CertiPro, ada pendampingan pengelolaan sampah yang dari IMH Indonesia menuju hijau. Nah perbedaannya di sini lah. Yang empowerment yang terakhir ini itu kita nggak ada bantuan apapun yang dikasih ke desa. Jadi nggak ada apa, kita nggak ngasih apa-apa. Jadi bener-bener hanya pelatihan, CertiPro sama pendampingan sampah. Itu lah. Ini nanti kira-kira empowerment Indonesia Desa tahun 2006 kayak apa? Nggak tahu. Belum tahu. Jadi entah ini nanti apakah untuk para pemenangnya Wonderful Indonesia tahun 2026 ini, atau mungkin nanti buka di saat ada konsep yang berbeda lagi. Ini kita juga belum tahu untuk empowerment. Semoga saja program ini masih terus berlanjut. Karena memang kita merasakan sekali sih, istilahnya teman-teman desa itu, kalau kita kasih setipro, itu istilahnya kayak kita ngasih kail. Nggak ngasih ikan. Tapi kalau misalnya kita ngasih bantuan, itu kan kita ngasih ikan. Tapi kalau kita hanya pelatihan saja, ibaratnya kita hanya ngasih tahu mereka cara mancing. Padahal mereka tiap hari udah mancing. Jadi mereka bener-bener butuh sesuatu yang bisa untuk menangkap ikan lebih banyak. Gitu sih.

P : Bagaimana Ibu memastikan ketersediaan fasilitas pendukung di lapangan, seperti penentuan Tempat Uji Kompetensi (TUK) yang aksesibel bagi peserta di berbagai daerah?

N : Kalau itu memang butuh suatu tempat yang kalau di berita standar ya nggak ya. Tapi yang jelas tempat itu nyaman. Terus peserta itu bisa konsen antara asesor dengan peserta. Karena kan uji kompetensi ini kan bukan kayak kalian uji sekolah yang duduk di bangku habis itu ngisi kertas. Jadi uji kompetensi pemandu ini itu kan mereka akan berhadapan satu-satu dengan asesor. Jadi peserta yang lain yang nunggu di luar. Dan alhamdulillah kita selama ini menyelenggarakannya walaupun di desanya masing-masing tapi kita juga nggak terlalu strict yang harus ada kelas atau ruang tertutup atau apa nggak. Bahkan kita pun di bawah pohon juga pernah. Jadi apa namanya pokoknya kita siapin meja. Satu meja dengan dua kursi. Jadi katakanlah ini meja ini meja jadi kursi asesor sama kursi peserta. Jadi bukan berhadapan-hadapan seperti ini nggak. Jadi ini kursi asesornya di sini, pesertanya di sampingnya. Itu syarat dari LSP-nya seperti itu. Jadi kita natap bangkunya seperti itu. Jadi ini asesor, ini peserta. Jadi peserta dengan asesor itu sangat dekat. Jadi mereka nggak berhadapan-hadapan secara langsung gini. Jadi seperti itu. Nah ini mejanya pun juga kita nggak strik harus meja yang bagus enggak. Yang penting para asesor itu bisa menaruh begar-bergasnya dan mejanya rata. Jadi kalau misalnya nulis itu nggak terus kertasnya sampai bolong karena mejanya nggak rata. Jadi hanya seperti itu saja. Tapi kalau untuk lokasinya itu juga nggak harus di ruang tertutup. Kita juga pernah di lapangan, yang di bawah pohon, bahkan di pendukung desa. Yang penting antara asesor dengan peserta ini nyaman. Karena kan satu-satu sedangkan yang lainnya nunggu di luar. Jadi ya alhamdulillah selama ini apa namanya, semua desa punya lah ya fasilitas minimal seperti itu mereka juga punya. Kalau misalnya kita pada saat pelatihan, itu kan peserta kita kan nggak banyak ya. Jadi pada saat CertiPro ini itu kan cuma 20 orang per desa. 10 orang pemandu, 10 orang room attendance yang untuk mendukung ke homestay. Jadi nggak semuanya pemandu. Para pemilik homestay atau termasuk Pokdarwisnya supaya bisa manage homestay ini sestandar internasional lah kan. Jadi apa namanya karena pesertanya nggak banyak, jadi fasilitas-fasilitas yang dimiliki desa itu semuanya ada sih. Ya memang kita survei selain kita survei, kita juga dari sosialisasi itu kan kita juga kita sampaikan terutama pada saat dengan dinas itu kan kita sampaikan bahwa kita butuh ruangan seperti ini, kita butuh bangku begini, kita butuh meja begini, kita butuh proyektor, kita butuh ini-ini, itu kita sampaikan semua. Itu sih.

P : Bagaimana pembagian peran dan koordinasi formal antara Disbudpar Jatim dengan instansi terkait atau Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) dalam struktur pelaksanaan program ini?

N : Kalau untuk uji CertiPro sendiri itu full kita serahkan ke LSP ya, kita nggak ikut-ikut. Jadi apa namanya ya kita bagi tugasnya bahwa kita ini hanya panitia yang mengkoordinasi. Jadi untuk urusan CertiPro entah itu penyampaian syarat-syaratnya, berkas-berkasnya, dokumen-dokumennya, termasuk nanti diuji seperti apa, itu kita ngikuti LSP. Jadi itulah kenapa pada

saat kita sosialisasi, itu kan nggak hanya kita yang menyampaikan ke para peserta, tapi LSP-nya sendiri kan juga kita jadikan narasumber untuk bisa menyampaikan ke peserta. Syarat syaratnya itu apa saja sih, gitu. Terus di grup sendiri, kita juga merangkul dari LSP juga. Jadi kalau misalnya peserta itu ada pertanyaan-pertanyaan, kalau saya kurang ini bagaimana Bu? Itu juga nggak saya yang menjawab. Tapi kalau itu terkait dengan CertiPro, maka dari LSP yang menjawab. Misalnya, bagaimana kalau ternyata peserta itu kan syarat minimal adalah lulusan SMA. Dan ternyata di desa-desa wisata kita itu banyak kan yang nggak lulus SMA. Ada yang lulus SMT, bahkan ada yang lulusan SD. Tapi mereka dianggap kompeten. Jadi jangan salah ya, mereka mungkin hanya sekolahnya saja yang secara formal mereka nggak sampai SMA. Tapi mereka kompeten dalam pekerjaannya. Bahkan seorang pemandu apa selancar, bahkan seorang pemandu selancar yang ada di Malang Selatan, di desa wisata Bowele, itu mereka hanya lulusan SD, tapi mereka sudah melayani tamu-tamu dari mancanegara dengan bahasa Inggris yang serbisanya mereka. Mereka melayani wisatawan dari mancanegara. Karena yang suka selancar kan orang-orang wisatawan mancanegara ya. Orang-orang lokal kita kan sukanya kumkum ya, bukan selancar. Rata-rata sih. Rata-rata suka kumkum. Jadi, itu terus bagaimana? Orang-orang yang mungkin tidak memenuhi syarat minimal untuk ijasa bahkan. Nah, itu otomatis bukan kami doang yang menjawab. Kan kami juga tidak mengerti syaratnya bagaimana untuk bisa memenuhi persyaratan itu. Nah, itu dari LSP yang menjawab. Ya, alhamdulillah. LSP yang kita gandeng itu juga baik hati dan tidak sombong. Jadi, mereka tidak langsung bisa kalau tidak lulus SMA. Berarti tidak kompeten, tidak seperti itu juga alhamdulillah. Jadi, mereka tetap membantu. Jadi, syarat kekurangan daripada pendidikan formal itu mereka didorong atau didukung dengan surat keterangan dari desa atau surat keterangan dari apa namanya, lembaga resmi misalnya, entah itu BUMDES atau apa yang terkait dengan desa wisata yang menyatakan bahwa mereka memang tidak kompeten di situ. Jadi, misalnya si pemandu selancar ini tadi, itu juga dibantu. Jadi, nanti dari desanya itu membuat surat keterangan bahwa si A itu adalah benar pemandu selancar di desa wisata BWL dan dia sudah mengabdikan selama setiap tahun dan dia mendapatkan bintang 5 dari para pelanggannya atau bagaimana ya. Itu dari LSP-nya. Jadi, dengan dukungan surat keterangan-keterangan tersebut, akhirnya si, apa namanya, pemandu selancar ini bisa mengikuti sertifikasi profesi sebagai pemandu. Jadi, seperti itu kita bagi tugasnya. Kalau hal-hal yang teknis seperti itu itu kan kita disputar nggak bisa menjawab. Tapi kan kita juga nggak bisa menolak untuk masyarakat kita yang memang dia benar-benar kompeten dan dia memang pekerjaannya memandu. Memang pekerjaannya memandu dan hanya karena terkendala pendidikan formal terus jadi kita menolak peserta, kita nggak seperti itu juga. Jadi, kita coba cari jalan keluar nya dan alhamdulillah LSP-nya pun juga bisa membantu mereka dengan didukung surat keterangan dari instansi-instansi yang terkait dengan mereka. Akhirnya semuanya bisa mengikuti sertifikasi ini. Itu salah satu contoh yang paling kelihatan dan itu rata-rata di desa wisata kita itu ada. Jadi,

masyarakat-masyarakat kita yang bahkan secara pendidikan formal pun belum terpenuhi syarat-syaratnya.

P : Bagaimana mekanisme koordinasi harian dan prosedur operasional (SOP) yang dijalankan tim kerja saat pelaksanaan sertifikasi berlangsung di lokasi desa wisata?

N : Kalau pelaksanaan sertifikasi profesi otomatis SOP-nya mengikuti LSP ya. Jadi, kita benar-benar kalau dari diskusinya, itu kita nggak ngapa-ngapain. Jadi, kita hanya mengawasi saja apa namanya kegiatan tersebut. Jadi, kita pastikan fasilitasnya sudah ada, penataan mejanya sesuai dengan yang disyaratkan oleh LSP. Begitu sudah LSP masuk, kita yang nggak ikut-ikut. Jadi, nanti begitu sudah sampai. Jadi, rata-rata begini, begitu peserta itu semuanya kumpul, terus itu para direktornya LSP-nya itu kan ngasih sambutan dulu. Mereka sambutan dulu, terus akhirnya dibagilah berkelompok, ini kelompok pemandu, ini kelompok room attendance. Nanti begitu asesor masuk, mereka membimbing untuk mengisi bekas, mengecek bekasnya mereka. Kita sama sekali nggak ikut terus sudah itu langsung semuanya mengikuti SOP-nya dari LSP. Jadi, yang awal adalah cek bekas dulu. Jadi, mereka mengisi formulir sambil mereka menyusun bekas-bekasnya disusunurut gitu ya, misalnya dari ijazah, surat keterangan apa, sertifikat apa, jadi disusunurut seperti itu, terus nanti ada KTP, FOTO, apa misalnya kayak gitu. Itu semua yang membimbing adalah dari LSP. Setelah itu, setelah mereka lengkap bekasnya satu-satu, terus mereka sambil mengecek itu, terus sambil di tes satu per satu. Di tes di bangku itu kan jarak berapa meter, lima meter, sepuluh meter, yang lainnya yang minggir dulu, apalagi kita banitannya emang nggak ngikut. Jadi, bahkan penataan bangku seperti itu antara asesor dengan peserta itu juga mengikuti SOP-nya LSP. Jadi, kalau sudah tip to CertiPro, itu sudah panggunaannya LSP. Jadi, kita pertama sekali nggak ikut. Jadi, mulainya ujian, selesainya ujian, itu ada di LSP. Begitu LSP sudah ngomong, sudah bu, ini peserta sudah selesai semua, baru kita laksanakan penutupan. Jadi, seperti itu. Itu bisa selesainya itu ya macam-macam. Ada yang selesai cepat, ada yang selesai lama. Misalnya, masing-masing desa itu kan sepuluh orang ya, sepuluh orang pemandu, sepuluh orang rumah tendens, kan. Pemandu asesornya sendiri, rumah tendens asesornya sendiri. Katakanlah kita per asesor kan nguci sekitar sepuluh orang. Itu pun masing-masing desa selesainya beda-beda. Kalau ada desa yang ada yang selesainya sore, kadang jam 4, jam 5 kita sudah melakukan penutupan. Kadang ada yang sampai habis maghrib. Habis maghrib itu masih ada sisa 2, 3 belum selesai. Karena mungkin pada saat ujian itu ada yang mereka nggak bisa menjawab, itu sama asesor nggak langsung kamu nggak lulus, nggak gitu. Jadi, sama asesor mungkin dalam beberapa pertanyaan dia nggak bisa menjawab, dia disuruh minggir dulu. Dia disuruh minggir dulu, belajar dulu, brushing-brushing dulu. Nah, nanti peserta selanjutnya maju, nanti dia di akhir dia maju lagi. Nah, tadi peserta itu dibimbing sama asesor itu jangan sampai dia gagal total. Itu yang bikin lama. Jadi, semua itu diatur oleh LSP. Mau selesai siang, selesai sore,

selesai malam sekalipun kita nggak bisa berbuat sama apa. Jadi, kita benar-benar ngikuti LSP. Ibarat ada yang selesai malam itu kita nungguin sampai malam.

P : Bagaimana Ibu melihat komitmen, sikap, dan antusiasme para pelaksana serta peserta selama proses kegiatan berlangsung?

N : Mereka senang banget. Iya, ibaratnya mereka dikasih kayu satu-satu untuk mereka bisa mancing ikan. Jadi, apalagi selama ini kan CertiPro itu mereka sadar kalau mereka butuh. Cuman, mereka nyarinya di mana? Mereka harus ke mana? Terus, begitu walaupun mereka tahu, CertiPro ini mereka, apa namanya, apalagi dengan karot harus ada rekomendasi dan ini dan itu. Terus, belum lagi biayanya segini. Mungkin kalau dari sisi biaya, orang desa kan banyak yang kaya juga. Tapi, setidaknya dari syarat-syaratnya itu yang akhirnya mereka apa kalau bahasanya, kita ngepir. Jadi, mereka itu butuh. Mereka butuh. Terutama begitu mereka sudah memenangkan tingkat nasional, itu kan ada satu-dua wisatawan asing itu yang datang dan dilalakoyo apa ya, kalau menurut wawancara sekilas kita ngobrol-ngobrol, gak wawancara sih sebenarnya. Terus ngobrol-ngobrol dengan mereka, gitu. Gimana menurut jenengan untuk CertiPro ini? Wah, ini benar-benar, bu, ini yang memang kita butuhkan, gitu kan. Jadi, apa namanya, wisatawan asing itu memang mereka menanyakan. Mereka nanyanya juga aku gak tau bagaimana cara nanyanya tapi yang jelas mereka selalu, apa namanya, kami sebenarnya ingin dengan pemandu yang bersertifikat. Mungkin mereka tidak ingin kesulitan bahasa atau apa ya, misalnya kayak gitu. Tapi karena di situ gak orang asing bersertifikat ya apa mane, gitu. Jadi, ya walaupun pada akhirnya wisatawan itu tetap terlayani dengan baik sih, gitu, tapi ya mereka tetap rasa kurang aja, gitu lah. Sedangkan sertifikat ini kan memang yang mereka butuhkan. Ya, ibarat kita sekolah dapet ijazah gitu.

P : Apa kendala teknis maupun non-teknis yang paling sering ditemui tim kerja saat memberikan pendampingan langsung kepada calon peserta di desa?

N : Kendalanya ya itu sih. Paling banyak ya dari sisi pendidikan formal. Yang paling banyak. Jadi, apa namanya, kalau dari sisi kompetensi, mereka itu kan sudah pekerjaannya sehari-hari. Itu sudah pekerjaan yang mereka lakukan setiap harinya seperti itu. Tapi untuk mengikuti CertiPro ada kendala yang dimana mereka pendidikan formalnya gak sampai SMA. Terus yang kedua adalah pemenuhan dokumen. Dokumen ini yang seperti yang tadi saya ceritakan bahwa masyarakat kita itu ya mereka mengerjakan sesuatunya setiap hari ya dikerjakan saja. Jadi gak ada pembukuan istilahnya mereka itu. Jadi kayak tamu itu dibukukan, dicatat, oh ini ada rombongan dari politeknik jembar jumlah sekian orang mereka akan mengunjungi terus ada jadwalnya, misalnya itinerary-nya, oh mereka pagi ke sini, nanti setengah siang ke situ, jam sekian ke sini, nanti makan siang di sini, mereka makannya ini terus ada foto-foto dokumentasinya ada video-videonya nah, bukti-bukti seperti itu

yang apa namanya mereka hampir gak ada. Jadi kalau ada, paling mereka cuma catatan, oh tanggal sekian ada tamu dari mahasiswa politeknik jember jumlah 10 orang sudah terus nanti ini jember ini diapain aja, diajak kemana aja, ya nanti kita ajak ke sini, kita ajak ke situ jadwalnya mana, ada apa enggak ya enggak ada, mereka gak bikin jadwal langsung aja diajak jalan ke sini, ke situ tapi kalau travel yang beneran itu kan mereka ada jadwal pastinya jadi kita ke desa ini, kita nanti jam sekian sampai jam sekian kita sangrai kopi, jam sekian sampai jam sekian kita nonton gangdrung, lalu kita makan siang sambil dihibur sama apa kantongnya terus nanti di sini kita nanti belajar batik, terus nanti di sini kita bikin kue ada jadwalnya nah ini yang mereka itu gak punya, jadi dokumen-dokumen pendukung seperti itu yang mereka juga gak punya, apalagi data pengunjung 10 orang dari politeknik jember itu itu mereka juga gak ada mungkin hanya dari politeknik jember 10 orang kira-kira sering nemuinya seperti itu ya jadi masyarakat kita itu kayak gitu, nah ini yang secara pelan-pelan dari proses pelatihan sampai dengan sertifikasi proses, profesinya itu kita bimbing mereka untuk membuat seperti itu jadi untuk memenuhi dokumen pendukung pun itu mereka juga akhirnya harus membuat jadwal, mereka harus diberi bimbingan lagi.

- P :** Apa saja faktor pendukung utama (regulasi/dukungan pimpinan) dan penghambat utama yang ditemukan selama mengoordinasikan program ini di tingkat provinsi?
- N :** Kalau penghambat gaada sih, gaada yang menghambat karena ya selama ada anggaran jalan aj. Kalau untuk regulasi ya jelas untuk peningkatan sdm kan juga masi masuk dalam tupoksi kita kan untuk peningkatan kapasitas masyarakat, ya walaupun memang harusnya ga bunyi sertifikasi kompetensi tapi setidaknya pada saat kita melaksanakan peningkatan kapasitas masyarakat pengelola desa wisata itu kan kita selipkan sertifikasi profesi, seperti itu kalau peningkatan kapasitas masyarakat atau pemberdayaan masyarakat kan regulasi kita sudah lengkap, ada perda no 4 tahun 2022 tentang pemberdayaan desa wisata, itu regulasi yang memayungi kita dalam melaksanakan kegiatan untuk para pengelola desa wisata, tidak hanya untuk CertiPro tetapi untuk peningkatan kapasitas semuanya sih termasuk pendampingan desa wisata dan lain lain

TRANSKIP WAWANCARA 2

Profil Informan

Nama : Dra. Susiati, M.M.
 Jabatan/Peran : Asesor Kompeten LSP Pariwisata Phuri
 Nusantara
 Tanggal Wawancara : 5 Juni 2026
 Keterangan : P (penulis) N (narasumber)

Hasil Wawancara

- P :** Bagaimanakah LSP Phuri Nusantara menyinkronkan antara standar operasional/kriteria kompetensi BNSP yang ditetapkan oleh Disbudpar Provinsi Jawa Timur dengan kondisi realitas dan keterbatasan latar belakang SDM lokal di Kampoeng Heritage Kajoetangan?
- N :** Prinsipnya kan standar BNSP atau SKKNI itu sudah baku ya. Tapi tugas kita sebagai asesor di lapangan itu bukan untuk mematikan atau menakut-nakuti warga, melainkan memverifikasi kompetensi yang sebenarnya sudah mereka lakukan sehari-hari. Nah, sinkronisasinya itu lewat pendekatan kualitatif saat pra-asesmen. Kita dari LSP bersama Disbudpar Jatim duduk bareng dulu, melihat gambaran warga Kajoetangan ini seperti apa. Mayoritas dari mereka kan sudah bertahun-tahun terima tamu dan tahu seluk-beluk kampungnya. Jadi, kita sesuaikan bahasa instrumen asesmen tanpa mengurangi esensi kriteria unjuk kerjanya. Kita pakai istilah-istilah yang familiar di telinga warga supaya mereka nggak canggung atau kaku pas diuji.
- P :** Dalam menguji skema Tour Guide, sejauh mana Asesor menilai substansi penguasaan storytelling sejarah lokal Kajoetangan, hospitality, dan kemampuan bahasa asing? Bagaimana Asesor menjembatani kendala bahasa asing yang dialami pemandu lokal saat asesmen?
- N :** Untuk tour guide lokal atau pemandu desa wisata, poin utamanya adalah penguasaan narasi heritage lokal dan sikap pelayanan. Di Kajoetangan ini kan jualannya narasi sejarah dan arsitektur rumah kolonial. Nah, kita uji bagaimana mereka mengemas cerita itu agar menarik dan aman bagi wisatawan. Terkait bahasa asing, jujur mayoritas pemandu lokal kita memang masih terbentur di bahasa Inggris. Kita menilai secara realistis; untuk tingkat pemandu lokal, yang penting mereka paham percakapan dasar, bisa menyapa, menjelaskan rute singkat, dan menangani keadaan darurat. Kalau bahasa Inggrisnya belum fluent, kita berikan masukan di

lembar umpan balik agar Pokdarwis mengadakan pelatihan bahasa secara mandiri, tapi tidak langsung kita gugurkan selama kemampuan memandu utamanya sudah sangat mumpuni

- P :** Bagaimana pertimbangan Asesor mengenai kelaikan Tempat Uji Kompetensi di lapangan, baik saat memanfaatkan fasilitas hotel terdekat maupun ruang terbuka di kawasan desa wisata, dalam menjaga kondusivitas serta objektivitas proses uji kompetensi?
- N :** Sebenarnya itu tidak harus selalu berbentuk ruang kelas yang mewah atau kaku. Untuk uji simulasi Room Attendant, kita memang sempat gunakan fasilitas kamar hotel terdekat atau homestay percontohan agar sarana praktiknya lengkap. Tapi kalau untuk Tour Guide, kita bahkan pernah gelar meja-kursi ujian di bawah pohon rindang atau di pendopo warga. Yang terpenting buat LSP itu ada ketenangan, posisi duduknya pas peserta dan asesor duduk berdampingan di satu meja pencahayaannya cukup, dan proses wawancaranya tidak terganggu kebisingan luar. Jadi peserta bisa rileks dan fokus saat memperagakan cara memandu
- P :** Bagaimana Asesor melakukan penyesuaian materi uji skema Room Attendant agar indikator kebersihan, sanitasi, dan making bed tetap masuk akal dan realistis untuk diterapkan pada struktur fisik homestay berbasis rumah warga di Kajoetangan?
- N :** Karakter homestay warga itu kan beda dengan kamar hotel bintang lima. Fasilitasnya menyesuaikan bangunan rumah heritage. Jadi, instrumen uji Room Attendant kita sesuaikan konteksnya. Indikator yang kita tekankan adalah aspek higienitas, kebersihan sanitasi kamar mandi, kerapian penataan tempat tidur , serta kelengkapan fasilitas standar keamanan tamu. Penilaiannya kita fokuskan pada pemahaman tata graha dasar: bagaimana cara mencuci sprei yang benar, menjaga kelembapan kamar heritage, dan keramahan melayani tamu yang menginap. Jadi alat ujinya realistis, fleksibel dengan sarana homestay warga, tapi standar kebersihannya tetap tidak boleh tawar-menawar.
- P :** Apabila ditemukan peserta yang kurang mampu menjawab atau mengalami kendala saat uji kelengkapan dokumen dan wawancara, bentuk bimbingan atau kesempatan perbaikan seperti apa yang diberikan Asesor agar peserta tidak langsung tereliminasi dan dapat memenuhi standar?
- N :** Asesor BNSP itu fungsinya adalah menggali kompetensi, bukan mencari-cari kesalahan peserta. Kalau ada warga yang pas diuji tiba-tiba grogi, lupa, atau bingung menjawab pertanyaan tertentu, kita tidak langsung vonis 'Belum Kompeten'. Kita cooling down dulu. Kita minta dia istirahat sejenak di luar, minta dia browsing atau baca catatan ringkasnya lagi, sementara kita uji peserta lain dulu. Setelah itu dia kita panggil

kembali untuk melengkapi jawaban yang kurang. Kita bimbing secara perlahan sampai dia bisa membuktikan kalau dia sebenarnya paham dan biasa melakukan pekerjaan itu. Kita pingin masyarakat lokal ini benar-benar terbantu dan naik kelas

- P :** Sebagai pihak yang mengesahkan predikat kompetensi, kriteria mutlak apa yang menjadi batas minimum penilaian Asesor untuk memutuskan bahwa seorang pemandu atau pengelola homestay Kajoetangan benar-benar "Kompeten" dan siap menerima wisatawan?
- N :** Batas minimumnya adalah terpenuhinya seluruh elemen kompetensi pada kriteria unjuk kerja yang diujikan. Khusus untuk Tour Guide Kajoetangan, kriteria mutlaknya adalah dia paham standar K3 , menguasai rute dan fakta narasi heritage secara akurat tidak menyampaikan mitos/informasi hoaks, serta memiliki sikap hospitality yang baik. Kalau untuk Room Attendant, syarat mutlaknya adalah kebersihan sanitasi dan kerapian kamar. Kalau semua bukti pendukung lengkap dan saat peragaan dia konsisten mempraktikkan standar tersebut, barulah kita berani menandatangani rekomendasi 'Kompeten' untuk diterbitkan sertifikat BNSP-nya.

TRANSKIP WAWANCARA 3

Profil Informan

Nama : Mila Kurniawati
 Jabatan/Peran : Ketua Pokdarwis Kampoeng Heritage Kajoe Tangan
 Tanggal Wawancara : 11 Mei 2026
 Keterangan : P (penulis) N (narasumber)

Hasil Wawancara

P : Bagaimana awal mula Kampoeng Heritage Kajoetangan terpilih dalam program sertifikasi kompetensi dari Disbudpar Jatim ini?

N : Tahun lalu ya? Oke, jadi kalau untuk yang Tahun kemarin itu memang istilahnya apa ya hasilnya kita untuk yang Tahun kemarin itu spesifikasinya untuk Desa Wisata yang masuk ADWI Tahun 2023, jadi ADWI Tahun 2023 itu ada 5 sampai 6 Desa yang masuk jadi gitu ya dan kebetulan kami masuk. Kemarin memang dapat slot istilahnya lebih besar karena mungkin tempat kita ini tuan rumah dan yang lainnya hanya sekitar 5 atau 6 peserta saja tapi kita bisa sampai 10 orang peserta begitu, jadi kemarin ditanyakan sudah punya sertifikasi apa belum dan kebetulan kita untuk yang tour guide itu masi banyak yang belum, akhirnya yasudah. Lalu selanjutnya ada slot lagi untuk yang room attendant sayang sekali kalau tidak ikut padahal secara spesifik kita tidak ada homestay dan kebetulan saya yang ikut itu dan yang tour guide saya sudah punya dua, jadi 8 orang dan 2 orang yang ikut room attendant itu.

P : Seberapa jelas informasi dan penjelasan yang diberikan oleh Disbudpar mengenai manfaat strategis sertifikasi ini bagi keberlanjutan dan pengembangan anggota Pokdarwis Kajoetangan?

N : Cukup, istilahnya sudah cukup kita pahami dan dari awal sudah saya sampaikan tujuannya seperti apa dan pelaksanaan disana seperti apa, teruskan juga ada motivasi dan harapannya seperti apa setelah itu kami sangat memahami, jadi sudah cukup baik lah begitu.

P : Menurut Ibu Mila, apakah dukungan fasilitas, bimbingan teknis, serta subsidi biaya sertifikasi dari pemerintah sudah mencukupi kebutuhan pengelola di Kajoetangan?

N : Ya Alhamdulillah tanpa kita mengeluarkan biaya sendiri lagi gitu ya semua tertanggung disana ya saya kira cukup terbantu lah gitu ya, karena kalau kita sudah istilahnya kita harus mengeluarkan sendiri sek ujian kan mungkin masi mikir dua kali ya karena ini sudah fasilitas ya sudah sayang

aja kalau tidak digunakan begitu, kalau untuk fasilitas lain secara tempat dan pemateri segala macam saya kira sudah jadi pilihan sana gitu ya kita ngikut aja.

P : Apakah prosedur atau tahapan ujian yang dijalankan dirasa sudah sesuai dengan kondisi nyata dan kapasitas SDM yang ada di Kampung Heritage Kajoetangan?

N : Ya, karena mutlak ya sebagai destinasi wisata karena kita sebenarnya tidak hanya menjual tempat tapi juga narasi disini begitu, jadi memang kebutuhan untuk kemampuan para tour guide disini tuh harus mumpuni kan semacam itu, dengan adanya sertifikasi itu lebih istilahnya kaya naik kelasnya kita secara istilah, mungkin kalau untuk pertanyaan dan segala macam yang diujikan ya itu kan sudah menjadi SNInya sana ya jadi itu mutlak dilakukan gitu ya jadi kita mau gamau ya menyesuaikan disana, kalau dari kami sendiri sangat mendukung lah istilahnya begitu ya karena sekarang orang pasti akan melihat itu gitu ya kita sudah sertifikasi apa belum kemampuan kita sebagaimana kompetennya kan gitu.

P : Apa motivasi utama anggota Pokdarwis untuk mengikuti sertifikasi ini? Apakah ada dorongan khusus, insentif, atau kebijakan tertentu dari pemerintah yang memengaruhi antusiasme mereka?

N : Engga juga ya kalau untuk insentif dan segala macam, balik lagi ini ke kebutuhan gitu ya, jadi dari anggota kami itu sebenarnya kan kita lumayan banyak komposisi anggota gitu ya jadi kan kemarin itu harus jugak memilih yang memang bener bener istilahnya belum punya gitu ya karena keterbatasan kuota lagi, jadi kita mendahulukan yang memang bener bener belum pernah mengikuti pelatihan dan segala macam, jadi kalau istilahnya ono intensif dan segala macam yawes kita mengikuti gitu ya, dan kita sudah sampaikan ini kebutuhan kita gitu ya jadi kita bisa mengukur seberapa kita istilahnya mampu untuk menjadi posisi itu begitu.

P : Bagaimana Ibu Mila menilai komitmen anggota dalam mengikuti seluruh tahapan hingga selesai?

N : Cukup, kita ga pulang juga yakan kebetulan kita kan dapet fasilitas kamar Juga meskipun kita rumahnya hanya beberapa langkah dari hotel gitu ya, jadi setiap materi termasuk juga harus rela ngantri kita untuk wawancara dan segala macam semuanya kita lewati bersama gitu ya kaya istilahnya gada yang ucol atau segala macam gitu ya.

P : Perubahan apa saja yang paling terasa dalam tata kelola, manajemen, serta kualitas pelayanan harian kepada wisatawan setelah para pengelola memiliki sertifikat kompetensi resmi?

N : Pastinya jauh lebih baik ya jadi sebelumnya mungkin karena kita ini berhubungan langsung dengan masyarakat atau pengunjung yang bermacam macam gitu ya, jadi entah karakternya entah istilahnya juga bagaimana kita persiapan di Destinasi itu sendiri gitu, sedikit banyak memang kita belajar dari sana jadi hal hal belum kita pikirkan terus bagaimana kita menyampaikan ke pengunjung ke segala macem itu sedikit banyak kita memang mendapatkan dari kegiatan tersebut akhirnya ya secara ga langsung sekarangpun masih kita pakai gitu ya jadi ya bagaimanaantisipasi kalau ada pengunjung yang hilang dari rombongan atau barang ketinggalan dan segala macem itu kan memang alurnya seperti apa gitu kan ya, itu kita lakukan kaya gitu.

P : Bagaimana sertifikasi ini secara praktis membantu Kampoeng Kajoetangan dalam meningkatkan kepercayaan wisatawan maupun mitra kerja seperti agen travel atau instansi lainnya?

N : Ya pastinya ya, dibalik kata sertifikasi ini adalah nilainya kita tanggung jawabnya kita pasti orang akan lebih jauh yakin dan percaya gitu ya kaya “oh yawes kita di kayutangan aja untuk menjatuhkan pilihan atau apa karena memang sebagian besar dari kami sudah kompeten istilahnya gitu ya, jadi ya sangat mendongkrak lah ya gitu ya jadi mau dari instansi manapun ataupun tour agent juga gitu ya jadi pastinya ya ga lihat kaya “kamu uda kompeten” istilahnya tidak seperti itu tapi bagaimana dari penerimaan kita sikap kita itu juga meyakinkan lah ya jadi okelah akhirnya orang banyak yang merujuk kayutangan sebagai tujuan.

P : Menurut Ibu Mila, faktor apa yang membuat program ini berjalan lancar di Kajoetangan, dan hal apa saja yang masih perlu diperbaiki oleh Disbudpar Jatim untuk pelaksanaan ke depannya?

N : Ya mungkin kalau faktor itu ya satu karena kita juga ada kebutuhan kita disana terus ada dorongan semangat dari kami juga kaya tadi ya harus menilai kami dari seberapa jauh gitu ya, jadi ya istilahnya sudah tidak ada iming iming dan segala macem ini adalah memang kebutuhan dasar kita gitu untuk mengikuti itu. Kalau mungkin untuk yang diperbaiki segala macem karena mungkin menyangkut biaya dan segala macem ya sehingga terbatas di kuota dan segala macem, mungkin kalau dari dinas pariwisata sendiri provinsi terlebih ya akan ada lagi istilahnya begitu ya karena ada yang sebagian belum bisa ikut di tahun kemarin karena mungkin pas entah sakit karena memang kemarin tuh seharusnya bu is ini ikut tapi karena ada acara nikahan wes ga ikut wes jadi kita nunggu wes onok eneh ga yo gitu, jadi kita sangat menunggu sih sebenarnya gitu ya , jadi support itu sangat kita butuhkan karena kalau kita datang istilahnya harus mendaftar sendiri gitu kan jarang juga dilakukan dimalang gitu kan jauh istilahnya kan kita harus mikir banyak ya akomodasi dan segala macem, tapi kalau terfasilitasi

istilahnya yang sudah diringankan secara biayanya itu dan tempatnya juga yang menyesuaikan kita sangat senang sekali gitu, akan menunggu itu sih.

P : Apa tantangan terbesar yang dihadapi pengelola dalam menjaga "daya saing" dan konsistensi standar pelayanan setelah program sertifikasi ini berakhir?

N : Balik lagi, kita sebagai tuan rumah di satu destinasi ini kan pastinya tidak ingin gitu gitu saja terlebih mungkin dari persiapan destinasi termasuk dari kami pengelolanya dan untuk mungkin juga pendamping dan segala macam pelaku wisatanya gitu ya, jadi balik lagi dinamika selalu berjalan dan harus kita berbenah inovasi yang pasti harus dilakukan gitu ya, jadi tantangan kita sebenarnya ya kayutangan sudah bercirikan heritaganya, tapi bagaimana kita mempetahankan istilahnya tradisi itu dengan modernnya sekarang gitu ya, sekarang itu cepet banget sosial media dengan digitalnya kita setidaknya ya harus mengikuti itu, tapi ya konsep besar kita tuh ya harus tetap kita lakukan, dengan tradisinya dengan budayanya termasuk bangunan dan segala macam gitu ya, itu karena memang cukup berat ya karena sekarang semua menilai dengan ya era sekarang istilahnya modern dan segala macam tapi yakin kita tetep istilahnya karena konsepnya kaya ini orang pasti orang datang ke kayutangan kan memilih itu karena ya tadi kepingin belajar tentang budayanya pengen tau tradisinya dulu seperti apa pasti kulinernya mengikuti adatnya seperti apa gitu ya, mungkin begitu ya jadi dengan pelatihan pelatihan itu sebenarnya pengulangan buat kami mungkin ada beberapa materi yang sering kita daper, tapi orang pasti kadang ya ada lupanya atau apa gitu ya, jadi itu moment moment yang akhirnya sangat kita butuhkan termasuk pendampingan secara langsung dari dinas provinsi.

TRANSKIP WAWANCARA 4

Profil Informan

Nama : Fuad Firmansyah
 Jabatan/Peran : Anggota Pokdarwis Kajoetangan/Room Attendant
 Tanggal Wawancara : 20 Juli 2026
 Keterangan : P (penulis) N (narasumber)

Hasil Wawancara

P : Bagaimana proses awal mula Anda ditunjuk atau terpilih sebagai peserta sertifikasi kompetensi Room Attendant untuk mewakili homestay ?

N : Ya waktu itu kan ada space kosong dan saya orangnya suka belajar hal hal baru, karena basicnya saya ini akuntansi dan saya itu bangunan di sipil, jadi saya suka belajar pas ada room attendant yauda saya ikut aja apply ternyata dapet ikut yowes saya ikut sertifikasi dan dapat ilmunya sih, jadi secara spesifikasi saya tidak mengelola homestay tapi saya butuh ilmunya nanti kelak kalau ada homestay homestay disini gimana propernya konsultasi dengan kami, kan saya humasnya kayutangan paling tidak kalau ada homestay saya bisa ngeliat bisa masuk “oh iki kurang gini kurang gini” kan bukan hanya pelakunya saja saya rasa yang harus punya ilmunya sebagai seorang survayer pun kan harus juga punya ilmunya, nah kalau kita gapunya ilmunya terus kita ngomong “heh ini kurang bersih heh “ “loh sampean sopo?” “aku humas kayutangan” “dasare opo omong koyo ngunu” “aku sudah bersertifikasi room attendant” jadi bukan hanya seorang pelaku saja ya yang membutuhkan kadang kadang jadi kaya pihak pihak tertentu pun juga harus punya sertifikasi , jadi kalau mau mengkomplain seseorang terus muni punya sertifikasi itu berfungsi banget menurut saya biar sesuai lah, iya kan?.

P : Seberapa jelas informasi dari Disbudpar mengenai bagaimana sertifikasi Room Attendant ini dapat membantu meningkatkan standar kebersihan, pelayanan, dan daya jual homestay Anda di mata wisatawan?

N : Ya pastinya lah, karena kalau secara internasional sertifikasi kan yang harus dibutuhkan , jadi kalau seseorang mau melakukan pekerjaan tanpa sertifikasi otomatis kan ya opo yo kurang pas kurang dipercaya lah kurang qualifeid lah jadi ibarat kalau apa lagi tamu tamunya kita dari mancaegara mereka tuh orang orang yang membutuhkan orang yang sudah bersertifikasi loh dan strata, kadang orang orang yang tidak punya strata pun tapi dia sudah qualified dan bersertifikasi itu lebih diakui oleh mereka, beda kalau di kita

kan apa yang diakui dulu padahal kan yang punya strata pun belum tentu expertise dan punya sertifikat di bidang itu.

P : Apakah fasilitasi bimbingan teknis (seperti simulasi making bed, tata graha) serta subsidi biaya dari pemerintah sudah memadai untuk kebutuhan pengelola homestay skala desa seperti Anda?

N : Menurut saya sudah memadai semua ya.

P : Apakah prosedur ujian praktik seperti pembersihan kamar dan penataan fasilitas yang diuji oleh asesor kemarin sudah realistis dengan struktur fisik dan fasilitas homestay yang ada ?

N : Sudah, dan kita kemarin ngadain sertifikasi ini juga di Hotel kok .

P : Apa dorongan terbesar Anda untuk mau mempelajari standar pelayanan Homestay ini? Apakah ada kebijakan atau jaminan khusus dari pengurus Pokdarwis yang membuat Anda antusias?

N : Kalau saya pribadi sih saya pengen nambah ilmu di room attendant ini kan sangat penting sekali untuk meningkatkan mutu dan goodwillnya suatu homestay dan penginapan, jadi dengan adanya sertifikasi room attendant ini kalau orangnya sudah mempunyai bersertifikasi harapannya kan mereka sudah punya ilmunya jadi sudah punya kualitas untuk mengelola sebuah homestay untuk mengelola kebersihan kamar dan lain lainnya lah terutama kamar dengan kamar yang rapi dan bersih otomatis kan meningkatkan daya tarik turis atau pelanggan untuk menginap disana.

P : Bagaimana Anda melihat komitmen para pengelola homestay dalam membagi waktu antara mengurus rumah tangga/pekerjaan harian dengan mengikuti ujian sertifikasi ini hingga selesai?

N : Kalau saat ini saya belum tau ya yang punya homestay disini sudah kompeten apa belum soalnya saya dari pokdarwisnya. Karena kayutangan ini mau meningkatkan ekonomi kreatifnya dulu jadi seperti itu lah kaya standarisasi atau apapun itu nanti kami atur lagi lah.

P : Perubahan atau standar baru apa yang langsung Anda terapkan secara konsisten di homestay Anda misal teknik merapikan tempat tidur, penataan amenities, kebersihan setelah mendapatkan sertifikasi ini?

N : Karena secara spesifik saya tidak mengelola homestay sendiri dan posisi saya di Pokdarwis sebagai Humas/Surveyor, perubahan yang saya terapkan lebih ke fungsi pengawasan, edukasi, dan konsultasi standar kebersihan serta kelayakan kamar kepada para pengelola homestay di Kayutangan. Ilmu sertifikasi seperti standar kerapian kamar, making bed, kebersihan, dan

penataan fasilitas ini saya jadikan acuan landasan untuk mengedukasi dan mengecek apakah standar kamar homestay warga sudah proper dan sesuai standar nasional.

P : Apakah sertifikat kompetensi Room Attendant ini secara praktis membuat tamu merasa lebih aman dan nyaman menginap di homestay Anda?
Bagaimana hal ini memengaruhi pemesanan kamar pasca-sertifikasi?

N : Pastinya berpengaruh karena sudah menjadi suatu jaminan to mbak kalau sudah bersertifikasi berarti kan “oh seng nyekel iki wes kompeten” karena kan sudah bestandar nasional seperti apa yang diinginkan mereka gitu orang kan lebih nyaman lebih percaya untuk tinggal, otomatis kan yang jadi room attendantnya bersertifikasi yo otomatis yo ratingnya tinggi lah, orang lebih trust saya rasa seperti itu.

P : Menurut Anda, faktor apa yang membuat pelatihan dan ujian kemarin berjalan sukses , dan materi atau dukungan apa yang menurut Anda masih perlu ditambah oleh Disbudpar Jatim ke depan?

N : Saya rasa udah proper sih mbak, karena kemarin yang menyelenggarakan kan disbudpar mendisposisikan ke LSP sih dan LSP juga macem macem gitu, ya mungkin disbudparnya harus lebih ini mengecek LSPnya lah udah ber qualified secara teknis seperti itu sih. Kalau menurut saya juga sudah proper secara dalam pelatihan didalam maupun diluar lapangan terus dapet sertifikat.

P : Apa tantangan atau kendala terbesar yang Anda hadapi misal: keterbatasan modal, fasilitas, atau air bersih dalam menjaga konsistensi standar kebersihan kamar homestay agar tetap berdaya saing setelah program ini berakhir?

N : Kalau kendala sebenarnya tergantung dari ratenyl ya, kalau mahal kamarnya pasti bagus lah seperti itu kualitas juga bagus lah ya paling tidak bersih wes rapi itu wajib. Tapi kalau kualitas pasti dilihat dari harga ono rupo ono rego jare wong jowo ada harga ada kualitas seperti itu, jadi ngomonge yo susah kendalanya itu ya walaupun murah yo harus semaksimal mungkin karena mbalek lagi menjadi suatu good name suatu homestay suatu penginapan walau dengan murah pun bagus.

TRANSKIP WAWANCARA 5

Profil Informan

Nama : Nikmatur Abdillah
 Jabatan/Peran : Anggota Pokdarwis Kajoetangan/ Tour Guide
 Tanggal Wawancara : 20 Juli 2026
 Keterangan : P (penulis) N (narasumber)

Hasil Wawancara

P : Bagaimana awal mula Anda terpilih sebagai perwakilan dari Desa Wisata untuk mengikuti program sertifikasi kompetensi Tour Guide dari Disbudpar Jatim ini?

N : Jadi yang saya tahu informasi dari Bu Mila, bahwa pada waktu itu kayutangan memenangkan ADWI ya masuk nominasi dan pada akhirnya mendapatkan apresiasi dari Dinas Provinsi Jawa Timur untuk mengajak 10 pokdarwis pada waktu itu untuk mengikuti sertifikasi. Jadi kita dispesialkan gitu dijatah aga banyak dari kampung yang lain jadi karena itu sih 10 ya kayanya kalo ga salah itupun kalau mau lebih sebenarnya bisa memang ditawarkan, dulu waktu itu yang bisa waktunya memang 10 orang itu.

P : Seberapa jelas informasi dan penjelasan yang diberikan oleh Disbudpar mengenai manfaat strategis sertifikasi ini bagi keberlanjutan profesi pemandu serta pengembangan daya saing?

N : Jadi saya rasa ini memang perlu ya pendampingan seperti ini, termasuk ini kan legalitas ya jadi sertifikasi ini adalah bentuk apresiasi Dinas Pariwisata untuk kami pelaku pariwisata dalam hal ini local guide untuk kita punya lisensi lah, habis itu kita dibantu diberi ruang untuk mengikuti sertifikasi itu karena sertifikasi sendiri sebenarnya berbayar ya, jadi saya kurang tau berapa nominalnya tapi ketika ada apresiasi seperti ini sangat baik sekali, dan ini harapannya bisa berkelanjutan dan pelaksanaannya sendiri kebetulan di Malang jadi ada 3 hari kalo ga salah saya sudah agak lupa. Jadi 2 hari pelatihan di dalam ruangan kemudian yang 1 harinya kita diajak jalan jalan langsung terjun di lembah dieng kalo tidak salah. Dan ini sangat sangat terbaik sangat membantu dan disana pembagian materinya jelas dan pematerinya sangat baik kemudian kita juga bisa bertemu beberapa teman pokdarwis di lain kampung ya dari luar kayutangan. Jadi kita istilahnya berkat pengalaman bisa mengambil pengalaman pengalaman yang tidak ada di kayutangan, jadi kita bisa meng create kelebihan kelebihan kampung lain untuk diterapkan di kayutangan.

P : Menurut Anda, apakah dukungan fasilitas, bimbingan teknis pelatihan pra-asesmen, serta subsidi biaya sertifikasi dari pemerintah sudah mencukupi kebutuhan Anda sebelum menghadapi ujian?

N : Saya rasa hal tersebut sudah cukup sekali ya mbak

P : Apakah prosedur atau tahapan ujian praktik guiding yang dijalankan oleh asesor kemarin dirasa sudah sesuai dengan kondisi nyata serta kapasitas SDM ?

N : Ya karena kita sudah berpengalaman kalau sampai sekarang sudah 8 tahun ya jadi memang tidak sulit karena hari harinya sudah kita laksanakan, tapi memang kendala kita sdm kita ada di bahasa inggris yang kurang kalau bisa dibilang kemampuan kita terutama saya sendiri ini hanya 50% saya bisa berbahasa inggris, selebihnya masih yaa istilahnya masih terus belajar ya bisa tapi ngga yang ahli banget, sepertinya setelah pendampingan itu yang kita harapkan nantinya.

P : Apa motivasi utama Anda mengikuti sertifikasi pemandu wisata ini? Apakah ada dorongan khusus, insentif, atau kebijakan tertentu dari Pokdarwis maupun pemerintah yang memengaruhi antusiasme Anda?

N : Ya pasti ada dorongan dari pribadi karena kita ingin naik kelas, kalau kita menjadi tour guide tidak hanya terpaku hanya untuk kemampuan seperti itu tapi lisensi itu juga penting, sebagai bentuk em apa ya istilahnya kualitas ya kualitas dari diri kita sendiri yang dituangkan dalam sertifikasi, layak nggak kita mendapatkan itu , itu sebagai uji nilai ya apakah kita benar benar mampu apakah kita lulus dari beberapa pertanyaan yang disampaikan oleh asesor kan kita hanya bisa belajar dari situ kaya “ini nih yang perlu dibenahi” “ini nih yang perlu ditambah” dari skill kita, tapi so far dari seluruh pertanyaan adalah hal hal yang biasa sudah kita lakukan. Jadi dari kita sendiri dari saya sendiri pasti saya ingin termotivasi pasti saya ingin ikut. Kemudian dari pokdarwis sendiri juga harus iku, jadi pokdarwis juga punya sertifikasi terutama temen temen guide yang lain itu merupakan menambah nilai dari kampung kita sendiri, jadi motivasi memang banyak dari diri sendiri maupun luar ya .

P : Bagaimana Anda menilai komitmen rekan-rekan sesama pemandu lokal dalam meluangkan waktu dan mengikuti seluruh rangkaian tahapan sertifikasi ini hingga selesai?

N : Mereka antusias sekali, seneng ya karena fasilitas ini adalah fasilitas yang ditunggu tunggu harapan dari semua tour guide ya, urgensinya sangat penting. Maka dari itu bahkan kita yang dari malang saja antusias apalagi yang datang bukan hanya dari malang dari seluruh jawa timur, ada yang dari Mojokerto dari mana mana, saya melihatnya mereka sangat luar biasa antusias apalagi

saat pulang membawa sertifikasi menambah ilmu baru menambah pengalaman baru sangat baik lah.

P : Perubahan konkret apa yang paling terasa dalam cara Anda memandu, menyusun rute, serta menyampaikan narasi sejarah seperti storytelling objek heritage Kajoetangan setelah memegang sertifikat kompetensi resmi ini?

N : Kalau perubahan secara signifikan sih tidak ada cuma mungkin kita berproses ya dari awalnya kita “oh kemampuan kita seperti ini” terus di upgrade dan kita melihat teman-teman yang lain ternyata sudah bisa begini “oh kita harus bisa begini”, jadi semestinya jauh lebih baik jauh lebih tertata, rute juga kita menyesuaikan tamu kalau rute itu menyesuaikan dari kunjungan ada beberapa tamu yang memang santai mengikuti tour guidenya bisa 2 jam, tapi ada beberapa tamu yang “bu 1 jam saja” otomatis rute kita harus sesuaikan dengan tujuan mereka, jadi kita berikan rute yang pendek tapi mengenai seluruh kayutangan, jadi memang untuk rute ini mulai awal juga kita sesuaikan dengan kebutuhan tamu, termasuk tentang parkir dan sebagainya. Kalau tamunya banyak otomatis mereka pakai mini bus atau apa jadi otomatis mereka gak ada parkir di depan jadi kita arahkan atau kita sambut di titik area yang luas. Jadi rute dan sebagainya itu sudah ada di kami dan sudah ada sistemnya, cuma dengan adanya pelatihan justru kita tingkatkan lebih baik lagi, termasuk dalam segi pelayanan ya pelayanan hospitality bagaimana cara menyambut tamu supaya tamu merasa nyaman tidak hanya mereka merasa kerasan, tapi bagaimana memberikan tamu story. Kadang kan tamu itu tidak semua itu ingin telling storynya mereka hanya berfoto saja, kita kasih telling story mengenai rumah mereka gak dengerin ga antusias, banyak yang seperti itu. Jadi misalkan ibu-ibu kalau bawa guide itu gamau diceritain wes pokoknya mau dianter ditempat yang apa spot foto yang viral seperti itu, jadi kita menyesuaikan ya jadi kalau kita memaksa bercerita sedangkan mereka tidak antusias dan akhirnya mereka sibuk foto ya kita mengikuti saja kita bantu foto dan sebagainya, jadi kita hanya menjelaskan sekilas saja tidak secara detail. Beda kalau tamu-tamu kita dari kedinasan mereka memang benar-benar mencari cerita, contohnya dari jurusan arsitektur dan sejarah itu mereka cari cerita dan itu kita terangkan secara detail. Jadi tanyain tamunya, kalau mereka nggak suka mereka jadi cepat bosan dan nggak menyenangkan jadi kita sesuaikan dengan jenis tamu begitu.

P : Secara praktis, bagaimana kepemilikan lisensi Tour Guide Anda membantu meningkatkan kepercayaan wisatawan maupun mitra kerja seperti agen travel atau instansi lainnya saat berkunjung ?

N : Ya sejauh ini tidak pernah ditanyakan kita sudah lisensi atau tidak, yang terpenting adalah itu menjadi modal kita walaupun itu tidak ditanyakan tidak terlalu berpengaruh karena kita guide lokal kita belum pernah menjadi guide luar, mungkin itu kalau diluar menjadi kebutuhan khusus sudah punya lisensi gitu, tapi ketika kita menjadi guide lokal hanya di kayutangan saja mungkin

lisensi tidak dipertanyakan yang terpenting adalah menyampaikan kita cerita kita tentang sejarah kayutangan sendiri itu bisa jelas. Tapi itu menjadi modal kita percaya diri kita istilahnya kalau kita punya ijazah kita jadi semakin yakin dengan kemampuan kita sendiri kita pd seperti itu.

- P :** Menurut Anda, faktor apa yang membuat program ini berjalan lancar di Kajoetangan, dan hal apa saja yang masih perlu diperbaiki oleh Disbudpar Jatim untuk pelaksanaan ke depannya?
- N :** Sejauh ini sudah bagus cuma kan ini untuk lisensi ini ada waktunya, kalau ga salah 5 tahun ya nah mungkin bisa dibuat kemungkinan seperti itu jadi ketika lisensi ini sudah berakhir masanya mungkin bisa diadakan ulang jadi tetap diperbarui karena kalau sudah habis waktunya kan ini tidak lagi berlaku dan ada pelatihan pelatihan lain tidak hanya tour guide jadi ada pelatihan pelatihan lain atau lisensi lain yang bisa diberikan ke pokdarwis . Seperti apa ya biasanya selain tour guide tuh ada kok pelatihan pelatihan lain lah .
- P :** Apa tantangan terbesar yang Anda hadapi sebagai pemandu berlisensi dalam menjaga konsistensi standar pelayanan, keramahan , dan keakuratan informasi sejarah setelah program sertifikasi ini berakhir?
- N :** Saya rasa tidak ada tantangan sih ya kita bekerja seperti biasanya jadi tidak ada lisensi pun kita bekerja sebaik mungkin jangan sampai tamu itu kecewa apalagi kita sudah berlisensi otomatis ya kita tingkatkan lagi. Jadi ya tidak menjadi beban kita hanya saja kita lebih apa sih skill kita ya lebih di dalam, saya justru kepingin bahasa inggris ini ya walaupun saya ibartnya sudah emak emak ya, bahasa inggrisnya bisa tapi satu atau dua arah kita sudah aga kesusahan jadi terbata bata dan itu yang kepingin saya bisa, jadi dari pelatihan ini harusnya kita setelah punya lisensi ini kita mengupgrade bahasa inggrisnya kita mustinya harus bisa gitu nah itu menjadi tantangannya, besok kita pokdarwisnya ada pelatihan bahasa inggris jadi kita harus berbenah belajar dalam segi bahasa ini kalau menurut saya ya jadi karena tamu asing kita sudah banyak, saya pribadi memang sering belajar sendiri di medsos seperti itu ya sebisanya, tapi harapannya dengan lisensi ini keilmuan kita bertambah apalagi dari segi bahasa. Kalau hospitality dan menyambut tamu itu sudah maksimal kita laksanakan jadi insyaallah sudah baik, ya akan kita jaga tentang keramahan dan sebagainya.

TRANSKIP WAWANCARA 6

Profil Informan

Nama : Yudis Yudiansyah Martiano
 Jabatan/Peran : Wisatawan Domestik Kajoetangan
 Tanggal Wawancara : 05 Agustus 2026
 Keterangan : P (penulis) N (narasumber)

Hasil Wawancara

- P :** Bagaimana kesan Anda terhadap cara pemandu wisata (Tour Guide) lokal Kajoetangan saat pertama kali menyambut, mengarahkan, dan memberikan pelayanan selama menyusuri rute kawasan heritage?
- N :** Ramah banget sih. Pas pertama datang di pos pendaftaran, pemandunya langsung menyapa santai, nggak kaku sama sekali. Mas pemandunya juga langsung nanya gaya tur yang saya mau kayak gimana, jadi dari awal pembawaannya asyik dan bikin nyaman.
- P :** Seberapa jelas, menarik, dan informatif narasi sejarah (storytelling) yang disampaikan oleh pemandu mengenai bangunan kolonial, budaya lokal, dan asal-usul Kampoeng Heritage Kajoetangan? Apakah narasinya mudah dipahami?
- N :** Bagus dan gampang ditangkap ya. Dia nggak cuma nyebutin angka tahun yang ngebosenin, tapi lebih ke cerita unik di balik rumah-rumah kuno itu. Misalnya kenapa atapnya bentuknya begitu, terus cerita sejarah warga lokal jaman dulu. Jadi penyampaiannya mengalir dan relevan buat anak muda.
- P :** Apakah pemandu wisata mampu menyesuaikan rute, durasi kunjungan, serta gaya penyampaian cerita sesuai dengan kebutuhan atau keinginan Anda misalnya saat Anda lebih ingin berfoto dibanding mendengar cerita panjang?
- N :** Ini nilai plusnya sih, pemandunya peka banget. Karena tahu saya suka foto-foto, dia langsung ngarahin ke spot-spot yang lightingnya bagus dan sudutnya estetik. Cerita sejarahnya tetep dapet, tapi diselingi waktu buat ambil foto atau video tanpa kerasa terburu-buru.
- P :** Bagaimana kesiapan pemandu dalam mengarahkan rute perjalanan, menjaga barang bawaan/anggota rombongan, serta memberikan solusi jika terjadi kendala kecil selama tur berlangsung?

- N :** Sangat paham rute. Kajoetangan kan gangnya banyak dan mirip-mirip ya, kalau jalan sendiri pasti bingung. Tapi pemandunya navigasinya jelas banget, ngasih tahu pas ada jalan licin atau tangga curam, jadi aman terus selama keliling.
- P :** Ketika Anda mengajukan pertanyaan seputar fakta sejarah, arsitektur rumah heritage, atau kehidupan warga lokal, seberapa tanggap dan meyakinkan pemandu dalam memberikan jawaban? **N :** Cukup tanggap. Pas saya tanya soal arsitektur pintu sama barang-barang antik di dalam rumah warga, dia bisa ngejelasin detailnya. Kelihatan kalau dia memang paham betul sama sejarah kampungnya sendiri.
- P :** Apakah sikap, keramahan, dan pemahaman pemandu selama kegiatan memandu membuat Anda merasa yakin dan percaya bahwa pengelola kawasan Kajoetangan ini profesional serta layak direkomendasikan kepada orang lain?
- N :** Yakin sih. Walaupun pembawaannya santai khas pemandu lokal, tapi cara kerja dan pemahamannya tertata. Nggak terkesan asal-asalan.
- P :** Menurut pengalaman anda, hal apa yang dirasa sudah sangat baik dari pemandu wisata Kajoetangan, dan hal apa yang menurut Anda masih perlu ditingkatkan agar kualitas layanannya makin berdaya saing? **N :** Yang udah oke banget itu keramahan dan fleksibilitasnya. Paling sarannya, mungkin brosur digital atau barcode peta rute bisa diperbanyak di beberapa spot, biar wisatawan yang pengen lanjut eksplor sendiri setelah tur nggak kebingungan.

TRANSKIP WAWANCARA 7

Profil Informan

Nama : Dewinta Cahya Novianti
 Jabatan/Peran : Wisatawan Domestik Kajoetangan
 Tanggal Wawancara : 05 Agustus 2026
 Keterangan : P (penulis) N (narasumber)

Hasil Wawancara

- P** : Bagaimana kesan Anda terhadap cara pemandu wisata (Tour Guide) lokal Kajoetangan saat pertama kali menyambut, mengarahkan, dan memberikan pelayanan selama menyusuri rute kawasan heritage?
- N** : Sopan sekali ya. Karena saya datang bareng keluarga dan ada orang tua juga, mas pemandunya perhatian sekali. Menyambutnya hangat, bahasa jawa dan indonesianya halus, jadi keluarga kami merasa diayomi pas masuk kawasan.
- P** : Seberapa jelas, menarik, dan informatif narasi sejarah (storytelling) yang disampaikan oleh pemandu mengenai bangunan kolonial, budaya lokal, dan asal-usul Kampoeng Heritage Kajoetangan? Apakah narasinya mudah dipahami?
- N** : Sangat jelas dan detail. Penjelasannya runtut, dari sejarah nama Kajoetangan, fungsi bangunan kolonial jaman dulu, sampai bagaimana warga menjaga kelestarian rumah heritage ini. Untuk kami yang suka nilai sejarah, penjelasannya berbobot sekali.
- P** : Apakah pemandu wisata mampu menyesuaikan rute, durasi kunjungan, serta gaya penyampaian cerita sesuai dengan kebutuhan atau keinginan Anda misalnya saat Anda lebih ingin berfoto dibanding mendengar cerita panjang?
- N** : Sangat mengerti keadaan. Karena orang tua saya jalannya agak pelan, pemandunya tidak memaksakan rute yang jauh. Dia pilihkan rute yang jalannya rata dan banyak tempat duduknya buat istirahat. Penyampaian ceritanya juga disesuaikan, lebih banyak ngobrol santai.
- P** : Bagaimana kesiapan pemandu dalam mengarahkan rute perjalanan, menjaga barang bawaan/anggota rombongan, serta memberikan solusi jika terjadi kendala kecil selama tur berlangsung? **N** : Bagus sekali.

Pemandunya selalu di depan memberi petunjuk rute dan memperingatkan kalau ada sepeda motor warga yang mau lewat di gang. Barang-barang rombongan juga sering diingatkan biar nggak ketinggalan pas kita lagi mampir di tempat pernakan-pernik.

- P :** Ketika Anda mengajukan pertanyaan seputar fakta sejarah, arsitektur rumah heritage, atau kehidupan warga lokal, seberapa tanggap dan meyakinkan pemandu dalam memberikan jawaban?
- N :** Sangat menguasai. Pertanyaan saya soal kepemilikan rumah tua dan perawatan barang-barang kuno dijawab dengan lengkap. Katanya mereka memang dapat pembekalan dan pelatihan, jadi jawabannya mantap dan tidak ragu-ragu.
- P :** Apakah sikap, keramahan, dan pemahaman pemandu selama kegiatan memandu membuat Anda merasa yakin dan percaya bahwa pengelola kawasan Kajoetangan ini profesional serta layak direkomendasikan kepada orang lain?
- N :** Sangat yakin. Pelayanannya rapi, memakai seragam/tanda pengenal yang jelas, dan kinerjanya menunjukkan standar pelayanan yang baik. Saya merasa puas dan tidak rugi menyewa jasa pemandu.
- P :** Menurut pengalamannya secara langsung hari ini, hal apa yang dirasa sudah sangat baik dari pemandu wisata Kajoetangan, dan hal apa yang menurut Anda masih perlu ditingkatkan agar kualitas layanannya makin berdaya saing?
- N :** Sikap ramah, kesabaran, dan pengetahuan pemandunya sudah luar biasa. Kalau penambahan mungkin fasilitas tempat duduk tertutup atau gazebo kecil di tengah rute kampung perlu diperbanyak, biar kalau rombongan keluarga mau istirahat minum nggak kepanasan.

Lampiran 2. Lembar Observasi

Metode observasi diterapkan oleh peneliti dengan cara melakukan pengamatan wawancara dengan pihak yang terkait yaitu Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur, Kampoeng Heritage Kajoetangan Malang. Melalui observasi ini, peneliti dapat memperoleh gambaran yang jelas mengenai pelaksanaan fasilitasi, kondisi tata kelola, dan penerapan standar pelayanan (*service excellence*) oleh pengelola dan pemandu lokal.

Lembar observasi yang digunakan disusun untuk mendukung peneliti dalam melakukan pengamatan secara teliti dan objektif, sehingga data yang diperoleh benar-benar mencerminkan kondisi empiris di lapangan. Instrumen ini merujuk pada empat dimensi teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh George C. Edward III dan indikator Daya Saing Desa Wisata, sehingga hasil observasi dapat dijadikan sebagai dasar untuk menilai efektivitas program sertifikasi kompetensi.

No	Kriteria	Aspek Yang Diamati	Indikator
1	Implementasi Kebijakan George C. Edward III	Komunikasi	Kejelasan dan konsistensi dalam penyampaian informasi mengenai program sertifikasi, transparansi mengenai kriteria dan syarat pendaftaran bagi asesi. Dan ketersediaan media untuk sosialisasi.
		Sumberdaya	Penetapan kuota asesi dan ketersediaan dana untuk fasilitasi.,Kelayakan infrastruktur Tempat Uji Kompetensi di wilayah desa dan Kualifikasi serta perjanjian kerja sama dengan Lembaga Sertifikasi Profesi
		Disposisi	komitmen dari tim dinas dalam memberikan pendampingan sebelum dan selama proses asesmen. antusiasme para pengelola serta kesadaran akan pentingnya memiliki lisensi profesi dan keaktifan sumber daya manusia yang telah terlisensi dalam kegiatan operasional sehari-hari.
		Struktur Birokrasi	Tersedianya SOP resmi untuk fasilitasi dan proses prapembekalan dan pembagian tugas dan efektivitas koordinasi antara lembaga

No	Kriteria	Aspek Yang Diamati	Indikator
2	Kualitas SDM Pariwisata	Keterampilan	Penjelajahan rute gang sempit dan sejarah situs budaya.
		Pengetahuan	1. Penguasaan teknik bercerita yang mencakup sejarah, norma-norma adat, serta karakteristik lingkungan atau lokal. 2. Pemahaman mengenai Prosedur Operasional Standar (SOP) yang sesuai dengan skema sertifikasi Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP).
		Sikap Kerja	1. Implementasi prinsip hospitality / 3S (Senyum, Sapa, Salam). 2. Kerapihan dan kedisiplinan.
3	Daya Saing Desa Wisata	Standarisasi Pelayanan	1. Konsistensi kualitas layanan yang sesuai dengan standar keunggulan pelayanan. 2. Eksistensi dan kelayakan.
		Kepercayaan dan Kepuasan Wisatawan	1. Ulasan positif dari para wisatawan (buku komentar tamu / ulasan digital). 2. Peningkatan pandangan mengenai keamanan dan kenyamanan bagi pengunjung.
		Kemitraan dan Tata Kelola	Adanya bukti kerja sama atau dokumen pemesanan resmi dari agen perjalanan (travel agent).

Lampiran 3. Data Peserta Sertifikasi Kompetensi

PROVINSI
JAWA TIMUR

KABUPATEN/KOTA	DESA WISATA
KOTA MALANG	DESA WISATA KAMPOENG HERITAGE KAJOETANGAN
KABUPATEN PASURUAN	DESA WISATA EDELWEISS WONOKITRI
KABUPATEN SITUBONDO	DESA WISATA KEBANGSAAN WONOREJO
KABUPATEN TRENGGALEK	DESA WISATA DUREN SARI SAWAHAN
KABUPATEN MOJOKERTO	DESA WISATA KETAPANRAME
KABUPATEN SAMPANG	DESA WISATA BIRA TENGAH
KABUPATEN PACITAN	DESA WISATA SENDANG
KABUPATEN MALANG	DESA WISATA BOWELE

Jawa Timur

No	Kabupaten/Kota	Nama Desa Wisata
1	Kabupaten Kediri	Desa Wisata Seripu
2	Kabupaten Malang	Desa Wisata Dewi Anom
3	Kabupaten Banyuwangi	Desa Wisata Adat Osing Kemiren
4	Kabupaten Madiun	Desa Wisata Gunung Sari







Lampiran 4. Dokumentasi

1. Dokumentasi Pemberian Penghargaan Anugerah Desa Wisata



2. Dokumentasi Kegiatan Rembug Desa & Empowerment and Resilience



3. Dokumentasi Pelaksanaan Sertifikasi Kompetensi





5. Dokumentasi Wawancara Dengan Informan



