



Pengembangan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengelolaan Daya Tarik Wisata Sumber Umbulan Kabupaten Malang sebagai Panduan Operasional bagi Pengelola

Ahmad Ananta Ahfadhillah^{1*}, Eri Widiyanto²

¹⁻²Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Malang, Indonesia

Email: ahmadananta1223@gmail.com¹, eri.widiyanto@polinema.ac.id²

*Penulis Korespondensi: ahmadananta1223@gmail.com

Abstract. *The management of water-based natural tourism attractions relies heavily on visitor safety and environmental sustainability. Based on field observations, daily management at Sumber Umbulan Tourism Attraction (DTW) in Malang Regency has not yet provided optimal services, as indicated by the accumulation of plastic waste during peak visitation periods and safety risks due to manual water-area monitoring without a structured rescue procedure. This conventional condition, without written internal regulations, creates operational gaps that reduce visitor comfort and increase legal risks for managers. This study aims to analyze the actual conditions and develop a practical draft of Standard Operating Procedures (SOPs) for cleanliness and safety management at Sumber Umbulan Tourism Attraction. The study employed a qualitative descriptive method with purposive sampling, involving the main managers, field officers, and visitors as informants. Data were collected through direct observation, documentation, and semi-structured interviews, and analyzed through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results produced drafts of the Cleanliness SOP and the Safety and Emergency Response Preparedness SOP in accordance with Minister of Tourism Regulation No. 6 of 2025, covering daily cleaning, waste transportation, visitor education, staff visual identification, monitoring of high-risk areas, first aid, and rapid referral to Karangploso Community Health Center. The SOP drafts serve as important instruments for improving professionalism, service consistency, legal protection, and visitor safety. Managers are advised to promptly establish the SOP drafts as official internal regulations.*

Keywords: *Cleanliness Management; Safety Management; Standard Operating Procedure; Tourist Safety; Tourism.*

Abstrak. Pengelolaan daya tarik wisata alam berbasis air sangat bergantung pada keselamatan pengunjung dan kelestarian lingkungan. Berdasarkan pengamatan lapangan, tata kelola harian di Daya Tarik Wisata (DTW) Sumber Umbulan Kabupaten Malang belum memberikan pelayanan prima, ditandai dengan penumpukan sampah plastik saat kunjungan padat serta risiko keselamatan akibat pengawasan perairan yang masih manual tanpa alur penyelamatan terstruktur. Kondisi konvensional tanpa regulasi internal tertulis menimbulkan celah operasional yang menurunkan kenyamanan wisatawan dan meningkatkan risiko hukum bagi pengelola. Penelitian ini bertujuan menganalisis kondisi aktual dan mengembangkan draf Standar Operasional Prosedur (SOP) pengelolaan kebersihan dan keamanan yang aplikatif di DTW Sumber Umbulan. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan *purposive sampling*, melibatkan pengelola utama, petugas lapangan, dan pengunjung sebagai informan. Data dikumpulkan melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara semi-terstruktur, kemudian dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian merumuskan draf SOP Kebersihan serta SOP Keamanan dan Kesiapan Tanggap Darurat sesuai Permenpar Nomor 6 Tahun 2025, mencakup pembersihan harian, pengangkutan limbah, edukasi pengunjung, identitas visual petugas, pemantauan titik rawan, P3K, dan rujukan cepat ke Puskesmas Karangploso. Draf SOP ini menjadi instrumen penting untuk meningkatkan profesionalisme, konsistensi pelayanan, perlindungan hukum, dan keselamatan wisatawan. Pengelola disarankan segera menetapkan SOP sebagai regulasi internal resmi.

Kata kunci: Keselamatan Wisatawan; Pariwisata; Pengelolaan Keamanan; Pengelolaan Kebersihan; Standar Operasional Prosedur.

1. LATAR BELAKANG

Menurut Widiyanto (2025), Pariwisata merupakan sektor strategis yang mampu mendorong pertumbuhan ekonomi, membuka lapangan kerja, serta menciptakan multiplier effect terhadap berbagai sektor ekonomi. Oleh karena itu, pengelolaan destinasi wisata harus dilakukan secara profesional agar manfaat ekonomi dan sosial dapat berlangsung secara

berkelanjutan. Keberhasilan tata kelola destinasi yang baik tidak hanya bergantung pada keindahan alam atau daya tarik semata, melainkan ditentukan oleh sistem pengelolaan yang terencana serta berkelanjutan. Salah satu hal penting dalam pengelolaan pariwisata adalah terdapatnya pedoman operasional yang jelas bagi para pengelola. Wisata alam memiliki keunikan khusus karena berhubungan langsung dengan kondisi lingkungan dan keselamatan pengunjung, sehingga standar kebersihan dan keamanan menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Tanpa pengelolaan yang baik, potensi wisata alam dapat mengalami penurunan kualitas bahkan kerusakan.

Sejalan dengan perkembangan pariwisata nasional, Kabupaten Malang menunjukkan pertumbuhan sektor pariwisata yang cukup pesat. Jumlah kunjungan wisatawan pada 2024 mencapai puncak pada bulan April sebanyak 1.661.296 wisatawan dan titik terendah pada Agustus sebanyak 973.599 wisatawan, dengan tren pertumbuhan kumulatif sebesar 31,32% dibandingkan tahun sebelumnya, didominasi wisatawan asal Kota Malang (25,99%) dan Surabaya (10,74%). Peningkatan kunjungan ini menuntut adanya pengelolaan destinasi yang lebih profesional dan terstandar.



Gambar 1. Jumlah Kunjungan Wisatawan Kabupaten Malang Tahun 2024 .

Sumber: BPS Kabupaten Malang, diolah peneliti (2026).

Daya Tarik Wisata (DTW) Sumber Umbulan yang berada di Desa Ngenep, Kabupaten Malang, merupakan wisata alam berupa sumber mata air yang dimanfaatkan sebagai tempat rekreasi masyarakat. Berdasarkan observasi awal, pengelolaan DTW Sumber Umbulan masih dilakukan secara sederhana dan belum didukung oleh Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis. Kegiatan operasional harian, khususnya terkait keamanan dan kebersihan, masih dilaksanakan berdasarkan kebiasaan dan pengalaman pengelola. Peneliti menemukan adanya penumpukan sampah di beberapa titik sumber air pada jam kunjung padat karena tidak adanya jadwal pembersihan yang baku, serta kejadian pengunjung tergelincir di area bebatuan licin tanpa prosedur pertolongan pertama atau sistem pelaporan insiden yang jelas. Kondisi ini

menciptakan risiko hukum bagi pengelola dan menurunkan kenyamanan wisatawan, sehingga standardisasi prosedur menjadi kebutuhan yang mendesak.

Berdasarkan permasalahan tersebut, rumusan masalah penelitian ini adalah: (1) bagaimana kondisi pengelolaan keamanan dan kebersihan di DTW Sumber Umbulan saat ini, dan (2) bagaimana pengembangan SOP pengelolaan keamanan dan kebersihan yang sesuai dengan kondisi DTW Sumber Umbulan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kondisi aktual pengelolaan keamanan dan kebersihan, serta mengembangkan SOP sebagai panduan operasional bagi pengelola, dengan cakupan terbatas pada tahap perancangan draf dan tidak mencakup uji coba implementasi maupun aspek pemasaran, keuangan, dan sumber daya manusia secara luas.

2. KAJIAN TEORITIS

Beberapa penelitian terdahulu menjadi rujukan dalam penyusunan SOP ini. Zaky et al. (2023) melalui penelitian kualitatif deskriptif menemukan bahwa Sumber Umbulan memiliki potensi alam kuat namun kurang terawat sehingga memerlukan perbaikan tata kelola operasional; penelitian tersebut berlokasi sama namun berfokus pada evaluasi fasilitas secara umum, sedangkan penelitian ini berfokus pada perancangan dokumen SOP kebersihan dan keamanan. Arviani et al. (2022) menunjukkan bahwa penyusunan SOP kebersihan pada wisata Kampung Pecinan Surabaya meningkatkan kepuasan wisatawan hingga 30% dan menurunkan potensi penyakit akibat kontaminasi air. Setiawan et al. (2020) dalam kajian risiko keamanan di kawasan wisata alam Indonesia menemukan bahwa SOP keamanan seperti evakuasi darurat dan pengawasan rutin dapat menurunkan risiko kecelakaan hingga 25%, meski dengan lingkup nasional yang lebih luas dibandingkan lingkup lokal penelitian ini. Resmiatini & Sari, (2022) berhasil menyusun SOP tugas operasional pada wisata edukasi Kampung Nanas menggunakan model analisis Miles & Huberman sehingga pelaksanaan kerja menjadi lebih efektif, efisien, dan terstandar.

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, pariwisata adalah berbagai kegiatan wisata yang didukung oleh fasilitas dan layanan dari masyarakat, pengusaha, dan pemerintah. Daya tarik wisata merupakan segala sesuatu yang memiliki keunikan, keindahan, dan nilai yang menarik minat kunjungan wisatawan (Yoeti dalam Butarbutar et al., 2021). Sumber Umbulan termasuk kategori daya tarik wisata alam karena memanfaatkan potensi sumber mata air sebagai objek utama. Butarbutar et al. (2021) menegaskan bahwa pengelolaan daya tarik wisata harus mengedepankan prinsip keterpaduan

agar mampu menyinergikan pelestarian lingkungan dengan kenyamanan pengunjung; tanpa aturan tertulis, kualitas operasional harian akan cenderung tidak konsisten.

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan panduan tertulis berisi langkah kerja sistematis untuk menyelesaikan aktivitas secara konsisten, berfungsi sebagai acuan kerja baku agar kegiatan operasional berjalan efektif dan efisien sekaligus meminimalkan kesalahan di lapangan (Subandi et al., 2024). Pengelolaan daya tarik wisata alam di Indonesia wajib berpedoman pada Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 6 Tahun 2025 tentang Standar Kegiatan Usaha, Tata Cara Pelaksanaan Pengawasan, dan Sanksi Administratif pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pariwisata, yang menegaskan kewajiban pengelola memiliki prosedur kerja tertulis mencakup aspek operasional, keselamatan wisatawan, dan pengelolaan kebersihan lingkungan berbasis manajemen risiko.

Keamanan pariwisata (*tourism security*) bukan sekadar ketiadaan tindak kriminal, melainkan konsep menyeluruh yang mencakup keselamatan fisik, perlindungan aset, dan kepastian lingkungan wisata bebas dari risiko kecelakaan maupun gangguan kesehatan (George, 2021). Keamanan dalam pengelolaan daya tarik wisata alam mencakup tiga aspek utama, yaitu pengawasan aktivitas pengunjung, keandalan fasilitas, dan kesiapan tanggap darurat. Ketidadaan SOP keamanan menyebabkan penanganan masalah di lapangan dilakukan secara spontan dan tidak terstruktur sehingga berpotensi meningkatkan risiko fatal bagi pengunjung. Kebersihan merupakan bagian integral dari kualitas pengelolaan pariwisata yang berdampak langsung pada kesehatan, keamanan, dan kenyamanan pengunjung. Syabina dan Prawiro, (2024) menemukan bahwa kelalaian pengelola dalam menyediakan fasilitas tempat sampah yang mencukupi serta belum adanya agenda pembersihan terjadwal berujung pada penumpukan sampah yang mengganggu estetika lingkungan alam.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif, karena bertujuan memahami secara mendalam kondisi nyata pengelolaan keamanan dan kebersihan di DTW Sumber Umbulan sebelum adanya SOP tertulis (Moleong, 2017). Penelitian dilaksanakan di DTW Sumber Umbulan, Desa Ngenep, Kecamatan Karangploso, Kabupaten Malang, selama lima bulan (Januari-April 2026). Penentuan subjek menggunakan teknik *purposive sampling* yang terdiri dari informan utama (pengelola utama), informan pendukung (petugas lapangan), dan informan tambahan (pengunjung) guna melakukan triangulasi sumber; objek penelitian ini adalah SOP kebersihan dan sanitasi serta SOP keselamatan dan keamanan di DTW Sumber Umbulan. Sumber data terdiri atas data primer,

yaitu hasil observasi dan wawancara dengan informan kunci, informan pendukung, dan minimal 10 orang pengunjung hingga tercapai saturasi data (Hanika et al., 2022), serta data sekunder berupa dokumen internal, data statistik BPS Kabupaten Malang, dan regulasi terkait.

Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi langsung untuk mengamati kondisi riil sistem keamanan, standar kebersihan, dan pola aktivitas pengunjung; wawancara semi-terstruktur agar pengelola dan pihak terkait dapat lebih terbuka menceritakan pengalaman dan kendala nyata di lapangan; dokumentasi berupa catatan, foto kegiatan, dan laporan tertulis sebagai bukti pendukung; serta kuesioner untuk menjaring pandangan dan keluhan pengunjung. Analisis data mengacu pada model interaktif Sugiyono (2022) yang terdiri dari tiga alur kegiatan tanpa menggunakan sub judul tersendiri, yaitu reduksi data untuk memilah data mentah agar fokus pada inti permasalahan kebersihan dan keamanan; penyajian data dalam bentuk narasi deskriptif yang dilengkapi tabel bila diperlukan; dan penarikan kesimpulan yang diverifikasi kembali dengan data lapangan sebelum dijadikan landasan penyusunan SOP. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber, yakni membandingkan temuan dari pengelola, pihak pendukung, dan pengunjung, serta triangulasi teknik, yakni kroscek antara wawancara, observasi, dan dokumentasi, sehingga data yang disajikan akurat dan terhindar dari bias subjektivitas peneliti.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kondisi Aktual DTW Sumber Umbulan

DTW Sumber Umbulan terletak di Dusun Ngenep Lor, Desa Ngenep, Kecamatan Karangploso, Kabupaten Malang, dengan luas lahan produktif sekitar satu hektare yang dikelilingi sawah dan aliran irigasi. Pengelolaan kawasan ini dijalankan oleh kelompok pemuda/masyarakat lokal berdasarkan mandat resmi Kepala Desa Ngenep melalui Surat Tugas Nomor 470/021/35.07.23.2003/2020 untuk menjaga dan melestarikan kawasan sumber mata air, sehingga peran pengelola tidak terbatas pada capaian pariwisata semata, tetapi juga memiliki beban moral dan hukum menjaga ekosistem lingkungan.



Gambar 2. Kondisi DTW Sumber Umbulan.

Sumber: Dokumentasi Pribadi (2026).

Pengumpulan data primer dilakukan melalui kuesioner daring dan wawancara semi-terstruktur kepada informan yang didominasi kelompok usia produktif 17-25 tahun dari wilayah Malang Raya maupun luar daerah, serta tiga informan wawancara dengan profil dan frekuensi kunjungan yang bervariasi. Ringkasan temuan lapangan disajikan pada tabel berikut.

Tabel 1. Ringkasan Temuan Lapangan.

Aspek	Temuan Lapangan	Kebutuhan
Kebersihan	Sampah plastik menumpuk saat jam kunjungan padat; sebagian pengunjung mengabaikan tempat sampah.	Jadwal pembersihan rutin & sanksi tegas bagi pembuang sampah.
Fasilitas	Tempat ganti baju berlantai tanah, becek, dan berdekatan dengan titik pembuangan terbuka.	Perawatan berkala fasilitas penunjang.
Keamanan fisik	Pagar bambu mulai lapuk; belum melindungi area renang secara menyeluruh.	Pemeliharaan sarana fisik & peremajaan pagar.
Rambu & informasi	Belum ada papan batas kedalaman air atau zona keselamatan.	Penambahan papan himbauan & batas kedalaman.
Tanggap darurat	Alur penyelamatan tidak terstruktur; respons hanya berupa teriakan mencari petugas.	Kotak P3K & nomor kontak darurat yang jelas.

Sumber: Data primer diolah peneliti (2026).

Analisis Indikator Sanitasi dan Pengelolaan Sampah

Alasan utama wisatawan mengunjungi Sumber Umbulan adalah untuk menikmati ekosistem alam yang murni dan relaksasi. Meskipun pengelola swadaya telah menempatkan titik pembuangan limbah di kawasan warung, perilaku pembuangan sampah sembarangan oleh oknum pengunjung masih marak terjadi sehingga memicu penurunan estetika alami dan bau tidak sedap. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengelola tidak dapat hanya mengandalkan imbauan lisan, melainkan membutuhkan panduan tertulis yang memberikan landasan

operasional untuk menegur atau mendisiplinkan pengunjung. Temuan ini relevan dengan konsep daya tarik wisata yang menegaskan bahwa keberhasilan destinasi wajib didukung oleh integrasi fasilitas sanitasi yang prima; ketika tata kelola kebersihan tidak distandardisasi, kenyamanan wisatawan akan menurun dan mengancam citra (*destination image*) destinasi tersebut. Keluhan lain yang sering disampaikan pengunjung adalah ketidaklayakan fasilitas ganti pakaian yang masih berupa struktur semi-permanen dengan lantai tanah becek dan berdekatan dengan titik pembuangan terbuka (*open dumping*), yang memperkuat pandangan Yoeti (dalam Butarbutar et al., 2021) bahwa pengabaian kebersihan dan kehygienisan akan menurunkan kepuasan wisatawan secara langsung.

Analisis Indikator Manajemen Risiko dan Keselamatan

Sistem keamanan pengunjung DTW Sumber Umbulan saat ini masih dikelola dengan metode tradisional yang sederhana. Wisatawan reguler mengeluhkan kondisi pagar bambu yang mulai lapuk, belum adanya petunjuk atau rencana evakuasi yang jelas, serta minimnya pengetahuan wisatawan mengenai prosedur P3K dan papan penunjuk lokasi berenang, yang berpotensi meningkatkan risiko kecelakaan. Salah satu informan menyatakan secara tegas belum merasa "terlindungi" oleh sistem keamanan yang ada saat ini, dan menyarankan perbaikan fasilitas dasar serta penerapan manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) di lokasi wisata. Temuan ini sejalan dengan kajian Khoirunisa et al. (2026) yang menekankan bahwa keamanan pariwisata bertindak sebagai tameng perlindungan menyeluruh bagi reputasi dan ekosistem ekonomi destinasi, serta memperingatkan bahwa satu insiden kecelakaan fatal akibat kelalaian standar dapat menghentikan keberlangsungan pariwisata lokal secara permanen. Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara mendalam, peneliti mengidentifikasi tiga masalah utama tata kelola harian, yaitu pembersihan yang hanya dilakukan sewaktu-waktu tanpa agenda baku, pengawasan keselamatan yang bersifat manual tanpa alat pengaman seperti pelampung atau tali pembatas kedalaman, dan belum adanya pembagian tugas tertulis di antara pengelola.

Urgensi dan Pengembangan Draf SOP

Penyusunan SOP tertulis di DTW Sumber Umbulan didasarkan pada tiga alasan utama. Pertama, tanggung jawab moral demi keselamatan jiwa pengunjung, mengingat kondisi bebatuan licin dan kedalaman air yang dinamis selama ini hanya ditangani melalui teriakan spontan warga sekitar. Kedua, perlindungan hukum bagi pengelola lokal yang bekerja secara swadaya tanpa payung hukum tertulis, sejalan dengan kewajiban standar keamanan pada Permenpar Nomor 6 Tahun 2025. Ketiga, menjaga nafkah warga dan kelestarian punden, karena kerusakan lingkungan atau reputasi wisata akibat insiden dapat mematikan sumber

ekonomi warga sekitar yang berjualan di kawasan tersebut. Ketiga landasan ini diwujudkan ke dalam rancangan SOP Kebersihan (Tabel 2) dan SOP Keamanan dan Kesiapan Tanggap Darurat (Tabel 3) berikut.

Tabel 2. Draf SOP Kebersihan.

No	Aktivitas	Standar Prosedur
1	Pembersihan Rutin	Pengelola membersihkan area pemandian dan gazebo setiap pagi pukul 07.00-08.00 sebelum buka, menggunakan jaring panjang untuk mengangkat sampah dan daun dari permukaan kolam agar tidak menyumbat irigasi sawah warga.
2	Edukasi & Teguran	Memberikan teguran yang tegas namun sopan kepada pengunjung yang membuang sampah atau merusak fasilitas di area punden, serta mengarahkan pengunjung ke lokasi tempat sampah terdekat.
3	Pengelolaan Limbah	Sampah dikumpulkan ke kantong besar dan dipindahkan ke Tempat Penampungan Sementara (TPS) pada pukul 16.30 WIB saat tutup; lokasi TPS disterilkan/dijauhkan dari bilik ganti pakaian.
4	Perawatan Fasilitas Umum	Memastikan ketersediaan air bersih dan sabun, menyapu area mushola secara berkala, dan mengecek kekuatan pagar bambu yang rentan lapuk akibat kelembapan.

Sumber: Data primer diolah peneliti (2026).

Tabel 3. Draf SOP Keamanan dan Kesiapan Tanggap Darurat.

No	Aktivitas	Standar Prosedur
1	Penentuan Titik Kumpul	Pengelola menetapkan titik kumpul (meeting point) tertulis di area lapang dekat jalan raya untuk mempermudah evakuasi dan serah terima korban ke ambulans.
2	Pengawasan Rutin Aktivitas Air	Petugas wajib mengenakan seragam/identitas khusus dan melakukan pemantauan visual berkala pada area rawan seperti bebatuan licin dan air dalam.
3	Pemeriksaan Keandalan Fasilitas	Pengecekan fisik kelayakan gazebo, mushola, pagar pembatas, dan kondisi air secara berkala.
4	Penanganan Pertama (P3K)	Jika terjadi insiden tergelincir atau tenggelam, petugas terdekat wajib segera melakukan evakuasi fisik ke area aman menggunakan kotak P3K yang tersedia.
5	Rujukan Darurat dan Pelaporan	Petugas menghubungi kontak darurat (Puskesmas Karangploso, Polsek Karangploso, atau Call Center 112) apabila korban memerlukan tindakan medis lanjutan.

Sumber: Data primer diolah peneliti (2026).

Pemilihan waktu pembersihan pukul 07.00-08.00 didasarkan pada jam sebelum buka operasional agar tidak mengganggu kenyamanan pengunjung sekaligus mencegah sumbatan aliran irigasi. Prosedur teguran dirancang secara halus namun tegas mengingat kedekatan lokasi dengan punden yang sakral bagi masyarakat setempat, sehingga penindakan pelanggaran tidak memicu konflik. Kewajiban identitas visual petugas menjawab keluhan wisatawan yang

selama ini sulit membedakan pengelola, penduduk, dan pengunjung, sementara prosedur P3K dan rujukan darurat disusun agar petugas dapat bertindak cepat tanpa panik ketika terjadi insiden, dengan Puskesmas Karangploso dipilih sebagai rujukan awal karena aksesnya yang relatif tidak macet.

Secara teoretis, hasil penelitian ini memperkaya wawasan mengenai penerapan SOP pada aspek keamanan dan kebersihan di daya tarik wisata alam. Secara praktis, draf SOP ini diharapkan menjadi panduan aplikatif yang dapat langsung digunakan oleh pengelola untuk meningkatkan standar pelayanan secara sistematis. Menurut Widiyanto (2025), pengembangan destinasi wisata memerlukan peningkatan kualitas pelayanan, fasilitas, serta kapasitas sumber daya manusia agar mampu memberikan pengalaman wisata yang optimal bagi pengunjung. Peneliti menyadari bahwa draf SOP dalam penelitian ini masih terbatas pada rancangan awal dan belum diuji efektivitas maupun implementasinya dalam jangka panjang; keterbatasan waktu bertemu pengelola swadaya yang jarang berada di lokasi turut menjadi kendala selama pengambilan data.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Sistem pengelolaan DTW Sumber Umbulan saat ini masih bersifat swadaya dan berjalan tanpa regulasi internal tertulis, sehingga pengelola bekerja hanya mengandalkan kebiasaan masing-masing. Kondisi ini mengakibatkan sampah plastik menumpuk terutama saat hari libur, pengamanan kolam yang minim tanpa pembatas, serta belum adanya alur pertolongan yang jelas jika terjadi insiden kecelakaan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, peneliti berhasil merancang draf SOP Kebersihan yang mewajibkan pengelola membersihkan sampah di area wisata sebelum buka serta mengecek dan membersihkan tempat ganti baju secara berkala, dan draf SOP Keamanan dan Kesiapan Tanggap Darurat yang mewajibkan pengelola memiliki tanda pengenalan, memeriksa pagar bambu dan titik rawan kecelakaan, menyediakan kotak P3K, serta memiliki akses cepat ke fasilitas kesehatan terdekat seperti Puskesmas Karangploso. Kedua draf SOP ini menjadi instrumen penting untuk mengubah pola kerja tradisional pengelola menjadi lebih profesional demi menjamin konsistensi pelayanan, perlindungan hukum, dan keselamatan jiwa wisatawan.

Pengelola disarankan segera melegalkan draf SOP kebersihan dan keamanan ini menjadi regulasi internal resmi serta menyosialisasikannya kepada seluruh petugas lapangan agar pembagian tugas menjadi jelas, disertai kelengkapan identitas visual petugas, papan informasi kedalaman air, dan perbaikan papan penanda yang mulai buram. Pemerintah Desa Ngenep diharapkan memberikan dukungan pelatihan tanggap darurat bekerja sama dengan

tenaga kesehatan setempat, serta bantuan sarana keselamatan air dan perawatan pagar pembatas. Bagi peneliti selanjutnya, studi ini dapat dikembangkan dengan melakukan uji coba implementasi draf SOP secara langsung guna mengevaluasi efektivitasnya dalam jangka panjang, atau memperluas ruang lingkup pada aspek SOP manajemen pertiketan, tata kelola keuangan, serta pengembangan sumber daya manusia berbasis masyarakat di Sumber Umbulan.

DAFTAR REFERENSI

- Arviani, H., Kusuma, V. F., Aulinda, V. R., & Husna, U. (2022). Peningkatan pelayanan wisatawan dengan penyusunan SOP Wisata Kampung Pecinan di Kelurahan Kapasan, Kota Surabaya. *Jurnal Gema Ngabdi*, 4(2), 144–151. <https://doi.org/10.29303/jgn.v4i2.237>
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Malang. (2025). *Statistik pariwisata Kabupaten Malang 2024 volume 1*. BPS Kabupaten Malang.
- Butarbutar, R. R., Wiratanaya, G. N., Rachmarwi, W., Ganika, G., Susanty, S., Widyaningsih, I. U., Pertiwi, W. N. B., Kurniawan, J., Madjid, R., Setiorini, A., Hasbi, I., Sari, D. P., Nugroho, L., Susanti, P. H., Azhar, & Suma, N. N. (2021). *Pengantar pariwisata*. Penerbit Widina Bhakti Persada Bandung.
- George, R. (2021). *Marketing tourism and hospitality: Concepts and cases*. Palgrave Macmillan. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-64111-5>
- Helmy, A., Nirwana, K. E., Amanda, T. E., Widiyanto, E., & Wirajuna, B. (2025). *Menjelajahi destinasi virtual: Virtual reality untuk pariwisata*. CV Aksara Cita Pustaka.
- Khoirunisa, K., Octanisa, D. S., Jannah, R. N., Ismaniar, B. N., & Febriyanti, B. D. (2026). Penguatan sistem keselamatan wisata air melalui penyediaan sarana kesehatan dan media edukasi di Sendang Seruni. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa*, 4(2), 464–469. <https://doi.org/10.59837/jpmba.v4i2.4264>
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 6 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pariwisata. (2025). Kementerian Pariwisata Republik Indonesia.
- Resmiatini, E., & Sari, N. P. (2022). Penyusunan dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) Wisata Edukasi Kampung Nanas Palaan. *Dialektika: Jurnal Ekonomi dan Ilmu Sosial*, 7(2), 180–190. <https://doi.org/10.36636/dialektika.v7i2.1670>
- Setiawan, E., Putra, Y., & Lestari, M. (2020). Analisis risiko keamanan dan pengembangan SOP di kawasan wisata alam Indonesia. *Jurnal Teknologi Terapan dan Sains 4.0*, 1(2), 200–215.
- Subandi, Rahmawati, E., & Inayati, H. (2024). Pemahaman konseptual tentang Standard Operating Procedure (SOP): Dasar, tujuan, manfaat, dan penerapan. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 2(6), 1–13. <https://doi.org/10.62281/v2i6.394>
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kualitatif*. Alfabeta.

- Syabina, Z. L., & Prawiro, J. W. H. (2024). Analisis pengelolaan kebersihan dalam meningkatkan keputusan wisatawan di Pantai Tanjung Pasir Tangerang. *Jurnal Pariwisata dan Perhotelan*, 2(1), 1–14. <https://doi.org/10.47134/pjpp.v2i1.3368>
- UNWTO. (2019). *UNWTO tourism definitions*. World Tourism Organization. <https://doi.org/10.18111/9789284420858>
- Zaky, M., Wahyudy, D., D. C., A. N., Maya, S., Masâ, D., & Masyhuri, M. (2023). Optimalisasi pengelolaan objek wisata pemandian alami Sumber Umbulan Desa Ngenep Kabupaten Malang. *Konferensi Nasional Pengabdian Masyarakat (KOPEMAS)*, 3(1), 151–156. <https://new-conference.unisma.ac.id/index.php/KOPEMAS/article/view/197>