



PRANATAN ANYAR PLESIRAN JOGJA



**Panduan Adaptasi
Kebiasaan Baru
Pariwisata DIY**

Dipersembahkan oleh:



PENGANTAR

Assalamualaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh,

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan YME atas berkat dan rahmatnya Buku Pedoman “*Pranatan Anyar Plesiran Jogja*” dapat diselesaikan dengan baik. Secara umum, pedoman ini memuat alur dan mekanisme dasar protokol kesehatan di masa *New Normal* di lingkungan masyarakat secara luas.

Pedoman ini merupakan salah satu bentuk respon cepat Dinas Pariwisata DIY mengupayakan agar roda perekonomian di DIY tetap berjalan dengan menerapkan protokol CHS di masa *New Normal* yang selaras dengan Keputusan Menteri Kesehatan No HK.01.07/MENKES/328/2020 tentang Panduan Pencegahan dan Pengendalian Covid-19 di Tempat Kerja Perkantoran dan Industri dalam Mendukung Keberlangsungan Usaha pada Situasi Pandemi. Buku pedoman ini juga merupakan tindak lanjut Pergub Nomor 48 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyusunan Panduan Pelaksanaan Kegiatan Pelayanan Publik dan Perekonomian Masyarakat di Daerah Istimewa Yogyakarta Dalam Pencegahan dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019.

Adapun buku pedoman ini disusun berdasarkan dari hasil indentifikasi, simulasi di beberapa titik destinasi wisata yang ada di DIY yang kemudian didiskusikan oleh Tim Gugus Covid-19 DIY bekerja sama dengan Dinas Pariwisata DIY.

Dengan terbitnya buku pedoman, semoga dapat bermanfaat bagi kita semua khususnya bagi para pemerintah daerah di tingkat kabupaten/ kota DIY, seluruh pemangku kepentingan dan para pengelola destinasi wisata di DIY. Kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Kantor Perwakilan Bank Indonesia DIY yang mendukung terbitnya buku pedoman ini dan juga kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi atas buku ini. Kami berharap pedoman ini dapat dimanfaatkan dengan baik serta menjadi acuan dalam semua di masa *New Normal*.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.



Dinas Pariwisata
Daerah Istimewa Yogyakarta



Yogyakarta, Juli 2020
Kepala Dinas Pariwisata DIY


Singgih Raharjo, SH, M.Ed

196505141992031011

DAFTAR ISI

BAB I	
Protokol Pencegahan Covid-19	4-8
BAB II	
Panduan Pelayanan di Tempat Wisata	9-14
BAB III	
Panduan Pelayanan Tour & Travel dan Transportasi Wisata	15-18
BAB IV	
Panduan Pelayanan Angkutan Pariwisata	19-20
BAB V	
Panduan Pelayanan di Hotel	21-27
BAB VI	
Panduan Pelayanan Restoran	28-30
BAB VII	
Panduan Pelaksanaan Event	31-32
BAB VIII	
Panduan Pelayanan Desa Wisata	33-34
BAB IX	
Panduan Pelayanan di SPA & Hiburan Malam	35
BAB X	
Panduan Pelayanan Wedding Organizer	36

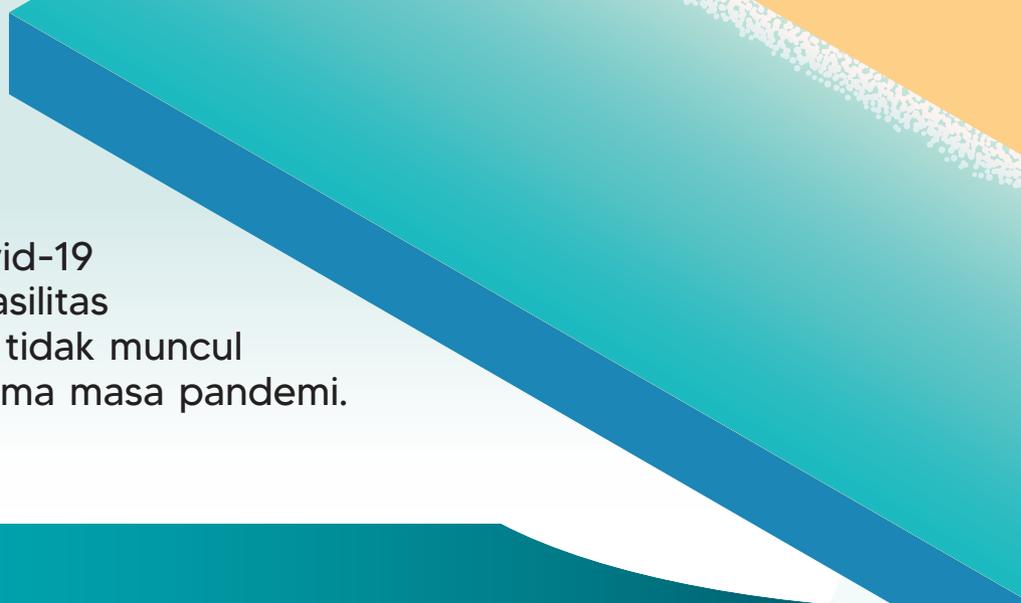
BAB I

PROTOKOL PENCEGAHAN COVID-19

Vaksin Covid-19 belum ditemukan sehingga masyarakat harus mengubah pola hidup dengan tatanan dan adaptasi kebiasaan yang baru (*new normal*) agar dapat hidup produktif dan terhindar dari penularan Covid-19.

Protokol kesehatan di sektor pariwisata disusun berlandaskan tiga isu utama, yakni kebersihan, kesehatan, dan keamanan.

Protokol disusun untuk mencegah dan mengendalikan penyebaran Covid-19 di tempat dan fasilitas umum sehingga tidak muncul kluster baru selama masa pandemi.





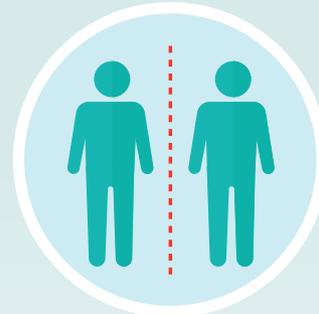
Penularan Covid-19 terjadi melalui droplet yang mengandung virus SARS-CoV-2 yang masuk ke dalam tubuh melalui hidung, mulut, dan mata. Prinsip pencegahan penularan Covid-19 pada individu dilakukan dengan menghindari masuknya virus melalui ketiga pintu masuk tersebut dengan beberapa tindakan, seperti:



1 Menggunakan alat pelindung diri berupa masker yang menutupi hidung dan mulut hingga dagu.



2 Membersihkan tangan secara teratur dengan cuci tangan pakai sabun dengan air mengalir atau menggunakan cairan antiseptik berbasis alkohol/*hand sanitizer*.



3 Menjaga jarak minimal satu meter dengan orang lain untuk menghindari terkena *droplet* dari orang yang bicara, batuk, atau bersin, serta menghindari kerumunan, keramaian, dan berdesakan.

4 Meningkatkan daya tahan tubuh dengan menerapkan perilaku hidup bersih dan sehat (PHBS) seperti mengonsumsi gizi seimbang, aktivitas fisik minimal 30 menit sehari dan istirahat yang cukup, serta menghindari faktor risiko penyakit.

SARANA DAN PRASARANA YANG WAJIB TERSEDIA

- ✓ Tempat cuci tangan dengan air mengalir dilengkapi dengan poster petunjuk CTPS (Cuci Tangan Pakai Sabun) sesuai protokol kesehatan.
- ✓ Alat pengukur suhu tubuh (*thermo gun*).
- ✓ *Hand sanitizer*.
- ✓ Alat pelindung diri sesuai kebutuhan untuk karyawan/petugas.
- ✓ Layanan pengelolaan kunjungan wisata, antara lain melalui pengembangan digital *ecosystem* untuk *e-Reservasi*, *e-tiket* dan pembayaran non tunai.
- ✓ Sarana khusus untuk layanan informasi kedaruratan dan fasilitas isolasi.



PELAYANAN PUBLIK YANG WAJIB DIPENUHI

- ✓ Menjaga kebersihan dan sanitasi secara berkala.
- ✓ Menjaga *physical distancing* melalui penentuan kapasitas destinasi wisata tidak melebihi 50% dari kapasitas normal dan prosedur antrean dalam setiap aktivitas wisata.
- ✓ Wisatawan mancanegara wajib menunjukkan hasil PCR yang masih berlaku, yang berasal dari luar provinsi, khususnya yang berasal dari zona hitam/merah, wajib menunjukkan Surat Keterangan Sehat/RDT.

- ✓ Memastikan semua wisatawan/petugas/pengelola/pelaku menggunakan masker, melakukan pengecekan suhu badan, disinfektasi, cuci tangan menggunakan air sabun sebelum memasuki kawasan.
- ✓ Memenuhi syarat pengelolaan makanan yang sehat dan aman.



BAB II

PANDUAN PELAYANAN DI TEMPAT WISATA



— Kewajiban Pengelolaan Parkir

- ✓ Menyediakan parkir yang cukup.
- ✓ Menentukan zona parkir bus, minibus, kendaraan roda 4 dan roda 2.
- ✓ Menyiapkan petugas yang cukup.
- ✓ Mengelola lalu lintas pengunjung.
- ✓ Memperhatikan kapasitas ruang parkir.
- ✓ Menyediakan fasilitas parkir reservasi dan memprioritaskan yang telah mereservasi.
- ✓ Menutup parkir sebelum melampaui daya tampung.
- ✓ Menerapkan tarif parkir per jam.
- ✓ Membuat jalur masuk dan keluar yang berbeda.



PERSIAPAN SEBELUM MASUK TEMPAT WISATA

- ✓ Penyemprotan cairan sabun sesuai protokol kesehatan kepada semua pengunjung dan pengelola.
- ✓ Fasilitas cuci tangan di dekat area tiket masuk dengan jumlah yang cukup untuk menghindari kerumunan disertai poster cara mencuci tangan pakai sabun sesuai protokol kesehatan.

- ✓ *Thermo gun*.
- ✓ Pos kesehatan berkoordinasi dengan puskesmas terdekat.
- ✓ Wisatawan dengan suhu badan lebih dari 37,3 derajat Celcius diarahkan menuju pos kesehatan.

Zona Retribusi

- ✓ Melakukan reservasi secara *online* melalui aplikasi *visiting jogja*.
- ✓ Mencatat nama, alamat, dan nomor kontak wisatawan.
- ✓ Pos retribusi dilengkapi dengan tabir kaca atau mika.
- ✓ Petugas tiket wajib bermasker, *face shield*, dan sarung tangan.
- ✓ Wisatawan wajib menyediakan uang pas.



Zona Kuliner

- ✓ Penerapan sistem reservasi.
- ✓ Penyediaan fasilitas cuci tangan disertai poster cara cuci tangan pakai sabun dilengkapi tisu dan tempat sampah tertutup.
- ✓ Bahan makanan dan cara serta peralatan memasak harus higienis.
- ✓ Penyemprotan dengan sabun pada meja, kursi, dan perabotan sebelum dan sesudah digunakan.
- ✓ Tempat duduk berjarak satu meter dengan memberi tanda batas.
- ✓ Petugas kasir bermasker dan bersarung tangan.

- ✓ Petugas kuliner harus rajin cuci tangan dengan sabun.



Zona Mushola

- ✓ Wisatawan wajib membawa peralatan sholat sendiri.
- ✓ Penyediaan fasilitas wudu berjarak minimal satu meter dengan memberikan tanda.
- ✓ Ada petugas khusus.
- ✓ Pembuatan tanda jarak untuk sholat.
- ✓ Hindarkan kerumunan di area mushola.
- ✓ Area mushola wajib didisinfeksi tiga kali sehari.
- ✓ Lantai mushola wajib dipel menggunakan sabun/obat pel setelah digunakan.

Zona Suvenir

- ✓ Penerapan zona khusus asongan dan pemberlakuan giliran dagang (*shift*).
- ✓ Pedagang wajib memakai masker atau *face shield* dan sarung tangan.
- ✓ Produk harus higienis.
- ✓ Hindarkan kerumunan.
- ✓ Lapak/gerobak/peralatan asongan wajib didisinfeksi tiga kali sehari dan



dibersihkan dengan air sabun sebelum dan sesudah digunakan.

- ✓ Batasi penggunaan kantong plastik.

Zona Wahana

- ✓ Fasilitas cuci tangan yang memadai berdekatan dengan area wahana disertai cara cuci tangan pakai sabun.
- ✓ Aspek keamanan wahana (spot foto, area permainan, aula, *flying fox*, dll) harus dipastikan.
- ✓ Petugas khusus wahana.

- ✓ Hindarkan kerumunan di area wahana.
- ✓ Area wahana wajib didisinfeksi tiga hari sekali dan dibersihkan menggunakan air sabun sebelum jam operasional dan setiap selesai digunakan.
- ✓ Sementara wahana dengan metode sentuh dinonaktifkan.



Zona Panggung Atraksi

- ✓ Manajemen publikasi dan reservasi pertunjukan.
- ✓ Fasilitas cuci tangan di dekat area pertunjukan disertai poster cara cuci tangan pakai sabun.
- ✓ Pelaku atraksi wajib memakai masker.
- ✓ Tempat duduk diatur berjarak minimal 1 meter dengan memberi

tanda batas.

- ✓ Menetapkan waktu pertunjukan yang diinformasikan melalui pengeras suara.
- ✓ Panggung pertunjukan wajib didisinfeksi tiga hari sekali dan dicuci dengan air sabun sebelum jam operasional dan setelah pertunjukan.

Zona Toilet

- ✓ Wajib tersedia air bersih, sabun, tisu, dan tempat sampah tertutup.
- ✓ Fasilitas toilet yang cukup dan fasilitas cuci tangan di dekat area toilet disertai poster cara cuci tangan pakai sabun.
- ✓ Petugas khusus toilet bermasker dengan sepatu bot dan sarung tangan plastik/karet.
- ✓ Hindarkan kerumunan di area toilet.
- ✓ Area toilet wajib didisinfeksi tiga hari sekali dan dicuci

dengan air sabun sebelum jam operasional dan setelah digunakan.



— Angkutan Wisata di Destinasi —

- ✓ Menetapkan jalur khusus (*track*) di dalam/ antar destinasi wisata (*shuttle*).
- ✓ Menghindari perlintasan dengan permukiman dan membatasi perlintasan dengan jalan umum (kelas jalan nasional, provinsi, dan kabupaten).
- ✓ Menyiapkan manajemen reservasi.
- ✓ Membatasi area *driver* dengan wisatawan menggunakan tabir dari plastik tebal yang dibersihkan menggunakan cairan sabun setiap selesai digunakan.



- ✓ Pengemudi armada wajib memakai masker.
- ✓ *Hand sanitizer* atau tisu basah di tiap armada.
- ✓ Menyediakan peralatan keselamatan dan P3K.
- ✓ Menyediakan helm yang secara rutin dibersihkan dengan cairan sabun.
- ✓ Armada harus layak jalan dan aman bagi wisatawan.
- ✓ Armada harus didisinfeksi 3 hari sekali serta bagian yang sering disentuh harus dibersihkan menggunakan air sabun sebelum jam operasional dan setelah selesai digunakan wisatawan.

BAB III

PANDUAN PELAYANAN TOUR & TRAVEL DAN TRANSPORTASI WISATA

— Armada —

- ✓ Tamu membawa masker, *hand sanitizer*, *tumbler* & alat makan sejak awal keberangkatan.
- ✓ Masker disediakan dua unit per hari per orang selama *tour* untuk tamu, pengemudi & *guide*.
- ✓ Armada dilengkapi *hand sanitizer* dan rutin disemprot disinfektan.
- ✓ Armada diisi maksimal 85% dari kapasitas, untuk wisatawan dari zona merah, armada maksimal diisi 50% dari kapasitas.
- ✓ Armada dipasang pembatas berbahan plastik yang memisahkan ruang pengemudi & *guide* dengan penumpang.
- ✓ *Meal* disajikan dengan set menu.
- ✓ Tersedia informasi fasilitas pelayanan kesehatan rujukan yang berhubungan dengan prosedur penanganan Covid-19.



— Driver & Guide —

- ✓ Pengemudi wajib memakai masker yang diganti 4 jam sekali & memakai *hand sanitizer* setelah memegang uang.
- ✓ Pengemudi dilarang melakukan kontak fisik dengan tamu atau *guide*.
- ✓ Guide menggunakan *face shield*.
- ✓ Guide rutin cuci tangan dan ganti pakaian satu kali sehari.
- ✓ Metode *cashless* untuk pembayaran.
- ✓ Menjaga kebersihan diri, kondisi, dan imunitas.
- ✓ Punya pengetahuan dasar tentang Covid-19.
- ✓ Gunakan aplikasi '*Peduli Lingkungan*'.
- ✓ Gunakan '*Salam Pariwisata*'.



— MICE / Event —

- ✓ Agen travel wajib memakai masker yang diganti 4 jam sekali dan sering mencuci tangan.
- ✓ Pekerja vendor produksi & penyajian makanan, ticketing, & sektor lain yang berinteraksi dengan barang wajib memakai masker, *face shield* dan sarung tangan *vinyl*.
- ✓ Pengecekan suhu tubuh di pintu masuk *venue*.
- ✓ Wastafel dan sabun cuci tangan atau *hand sanitizer* wajib disediakan di setiap pintu masuk dan keluar *venue*.
- ✓ Penyemprotan disinfektan secara berkala pada seluruh area dan properti yang sering disentuh.
- ✓ Seluruh meja dan kursi harus disemprot disinfektan sebelum dan sesudah digunakan.
- ✓ Seluruh alat makan harus higienis dan sekali pakai.
- ✓ Tempat duduk dan jalur antrean harus menerapkan *physical distancing*.
- ✓ Manajemen tiket digital.
- ✓ *Merchandise* tidak diperkenankan dicoba terlebih dahulu.
- ✓ Pemasangan *signage* di tiap sudut yang mudah terbaca untuk mengingatkan protokol kesehatan.
- ✓ Toilet harus memenuhi kaidah *physical distancing* dan diisi maksimal 50% dari kapasitas.



— Outbound / Umrah / Haji / Holy Land —

- ✓ Vendor disarankan membawa *thermo gun*.
 - ✓ Menggunakan masker & *face shield*.
 - ✓ Menyediakan sabun cuci tangan dan *hand sanitizer*.
 - ✓ Menyediakan fasilitas layanan kesehatan dalam penanganan pertama Covid-19.
 - ✓ Wajib mengecek kesehatan.
 - ✓ Mematuhi regulasi pemerintah setempat mengenai protokol kesehatan.
- ✓ Tamu/pendamping rohani wajib memiliki asuransi perjalanan internasional yang mengcover Covid-19.
 - ✓ Wajib mencuci tangan dengan sabun atau *hand sanitizer* sebelum masuk kendaraan, sebelum dan sesudah makan, serta setelah menyentuh barang-barang asing seperti di area belanja.

— Operasional Harian Kantor —

- ✓ Ruang disemprot disinfektan setiap pagi.
- ✓ Setiap orang yang akan masuk kantor wajib cuci tangan dengan sabun atau *hand sanitizer*.
- ✓ Pengecekan suhu tubuh sebelum masuk kantor, siapa pun yang memiliki suhu tubuh di atas 37,3 derajat Celcius dilarang masuk.
- ✓ Penerapan *physical distancing*.



BAB IV

PANDUAN PELAYANAN ANGKUTAN PARIWISATA

— Kendaraan —

- ✓ Kelaikan kendaraan harus dicek sebelum keluar garasi.
- ✓ Kendaraan harus dibersihkan dan didisinfektan sebelum digunakan.
- ✓ Dilengkapi surat perintah jalan dan data manifes penumpang.

- ✓ Standar keselamatan, kebersihan, dan kesehatan disampaikan melalui video dalam perjalanan.
- ✓ Daya angkut yang dibatasi disahkan oleh penguji kendaraan.
- ✓ Kendaraan dilengkapi hand sanitizer dan thermogun.
- ✓ Diisi maksimal 85% dari kapasitas. Kecuali wisatawan dari zona merah, kendaraan diisi maksimal 50% dari kapasitas.



— Driver, Co-Driver, & Penumpang

- ✓ Suhu tubuh diukur dengan *thermo gun*, siapa pun dengan suhu tubuh di atas 37,3 derajat Celcius tidak diperkenankan naik kendaraan.
- ✓ Memakai masker yang digunakan maksimal empat jam.
- ✓ Driver wajib istirahat tiap empat jam.
- ✓ Sering-sering mencuci tangan dengan sabun dan air mengalir ketika di *rest area*.
- ✓ Antrean turun penumpang minimal berjarak satu meter.
- ✓ Jika ada keadaan darurat, harus segera ke fasilitas pelayanan kesehatan terdekat.
- ✓ Yang mempunyai gejala batuk, demam, pilek dilarang bertugas.



BAB V

PANDUAN PELAYANAN DI HOTEL

— Kewajiban Pengelolaan Hotel —

- ✓ Mewajibkan untuk melakukan pendataan tamu yang berkunjung.
- ✓ Menyediakan tempat cuci tangan, sabun, dan *hand sanitizer* disertai petunjuk pemakaian pada setiap pintu masuk, lift, dan area yang mudah diakses.
- ✓ Menyediakan masker dan *face shield* sesuai kebutuhan.
- ✓ Menyediakan *thermo gun*.
- ✓ Menyediakan kamar isolasi sebagai antisipasi jika ada kasus Covid-19 saat tamu menginap.
- ✓ Memeriksa kesehatan karyawan secara rutin.
- ✓ Melakukan pembatasan

penggunaan kolam renang, karaoke, dan *gym station/fitness center*.

- ✓ Memisahkan lokasi untuk *drop-off* dan *pick-up* bagi tamu.
- ✓ Melakukan disinfeksi secara berkala minimal tiga hari sekali pada lantai, permukaan pegangan tangga/ eskalator, tombol lift, pegangan pintu, mesin ATM, mesin kasir, alat pembayaran elektronik, *metal detector*, kaca etalase, area bermain, mushola, toilet, dan fasum lainnya.

- ✓ Sterilisasi kamar setelah tamu *check-out*.
- ✓ Tidak menyediakan dispenser di area publik atau area yang mudah diakses tamu.
- ✓ Memasang pesan-pesan kesehatan (Cuci Tangan Pakai Sabun/CTPS, etika batuk, pakai masker) pada setiap pintu masuk.
- ✓ Menyarankan tamu yang mengalami demam dengan suhu di atas 37,3 derajat Celcius untuk ke rumah sakit yang dirujuk untuk menangani Covid-19 atau *on-call doctor*.
- ✓ Mengupayakan AC dalam kamar berfungsi dengan baik dan dibersihkan secara teratur.
- ✓ Mengupayakan toilet dalam keadaan bersih, kering, tidak bau, dan berfungsi dengan baik.
- ✓ Menyediakan tempat sampah dalam keadaan tertutup.
- ✓ Menempel peta lokasi jalur evakuasi dan titik kumpul (untuk antisipasi keadaan darurat).
- ✓ Berkoordinasi dengan dinas kesehatan setempat terkait pengelolaan area publik.

— SOP Area Parkir —

- ✓ Fasilitas parkir harus sesuai jenis kendaraan.
- ✓ Harus ada *vallet parking* (bagi hotel bintang 4 & 5).
- ✓ Jalur kendaraan masuk dan keluar harus berbeda.
- ✓ Apabila area parkir berada di basement dan tamu masuk ke hotel dengan menggunakan lift, maka pihak hotel wajib menyediakan sarana cuci tangan/*hand sanitizer*.
- ✓ Petugas *vallet parking* (bagi

hotel bintang 4 dan bintang 5) lengkap dengan masker dan sarung tangan.

- ✓ Petugas parkir dengan APD (masker dan sarung tangan).



— SOP Pintu Masuk-Front Office —

- ✓ Harus ada petugas yang mengukur suhu tubuh dan dilengkapi APD.
- ✓ Tamu dengan suhu tubuh di atas 37,3 derajat Celcius atau tampak sakit (demam/batuk/pilek/nyeri tenggorokan/sesak napas), tidak diizinkan untuk memasuki area hotel.
- ✓ Tamu menunjukkan identitas diri dan Surat Keterangan Sehat.

- ✓ Tamu antri di *front office* dengan menerapkan jaga jarak minimal satu meter.
- ✓ Memastikan data diri tamu saat reservasi/*booking online* sesuai dengan format panduan hotel.
- ✓ Menyediakan masker untuk tamu yang tidak menggunakan.
- ✓ Petugas *front office* wajib ber-APD (masker, *face shield*, dan sarung tangan).
- ✓ Mengarahkan tamu untuk melakukan pembayaran secara non-tunai (diutamakan dengan *mobile payment*).
- ✓ Barang milik tamu disemprot disinfektan.
- ✓ Mengingatkan tamu untuk menaati protokol kesehatan dan SOP yang berlaku.

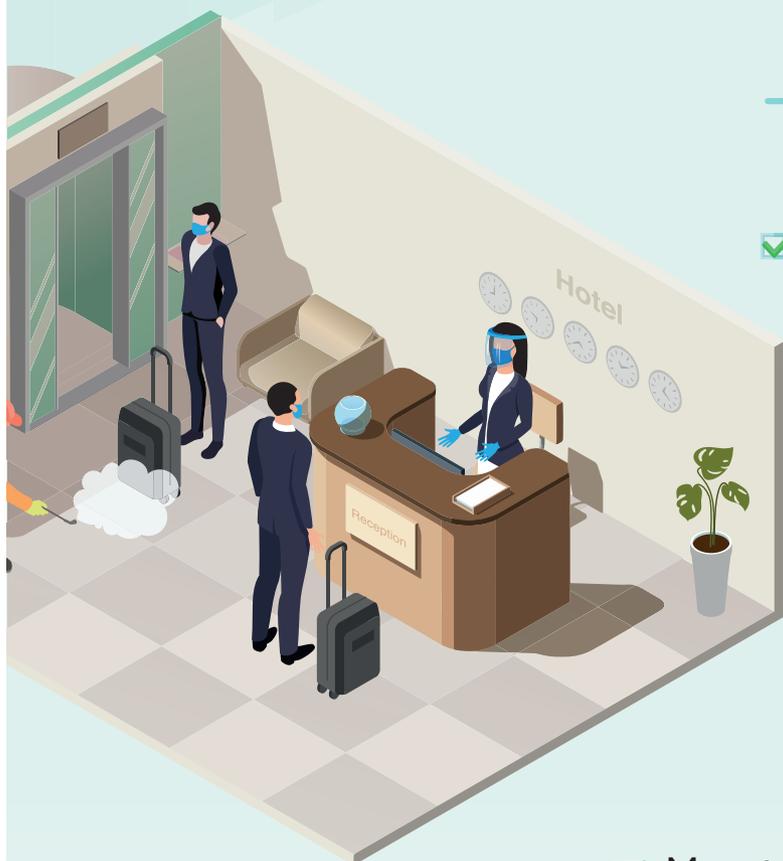


SOP Petugas / Karyawan Hotel

- ✓ Wajib cuci tangan.
- ✓ Wajib menjalani pemeriksaan suhu.
- ✓ Wajib memakai masker.
- ✓ Petugas/karyawan yang bekerja di zona risiko tertentu sesuai dengan tingkat risikonya (FO, *helpdesk*, *concierge*, *room boy*, resto F&B) wajib mengenakan masker, sarung tangan, dan *face shield*.
- ✓ Disinfektasi pada karyawan dan barang bawannya.
- ✓ Wajib cuci tangan secara berkala.
- ✓ Selalu menjaga jarak minimal satu meter selama berada di area hotel.
- ✓ Menjaga kebersihan dan melakukan pengecekan berkala pada area publik.
- ✓ Wajib melakukan disinfektasi pada kamar tamu dan fasilitas umum/area publik (lobi, mushola, resto, dll).
- ✓ Mengisi *checklist* operasional harian.
- ✓ Menginventarisasi data tamu baik pada sistem maupun secara manual.

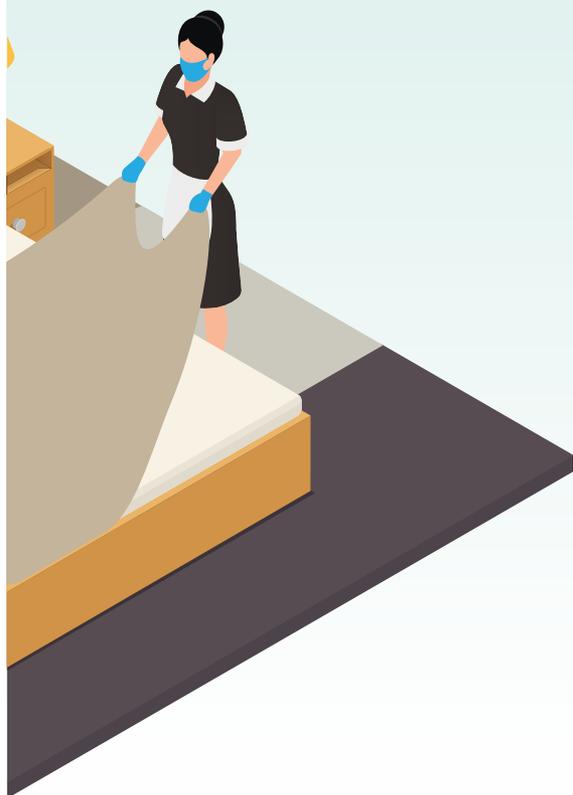
- ✓ Mencuci tangan dengan sabun begitu selesai membersihkan satu kamar tamu dan akan melanjutkan untuk membersihkan kamar tamu yang lainnya.
- ✓ Menghindari kontak antara wajah dengan barang-barang yang digunakan tamu, seperti tempat tidur, bantal, dan handuk.
- ✓ Mengingatkan tamu untuk selalu mematuhi protokol kesehatan.





— Kewajiban Tamu —

- ✓ Menaati SOP kebersihan, kesehatan, dan keselamatan selama berada di area hotel.
- ✓ Diwajibkan untuk melakukan pendataan diri.
- ✓ Melakukan jaga jarak minimal satu meter dan tidak bergerombol.
- ✓ Menggunakan masker selama berada di hotel.
- ✓ Membawa perlengkapan ibadah sendiri.



- ✓ Menata barang bawaan secara teratur dan tidak menyimpan barang yang tidak diperlukan di dalam kamar.
- ✓ Wajib mengecek barang bawaan agar tidak ada yang tertinggal.
- ✓ Barang milik tamu wajib disemprot disinfektan oleh petugas.
- ✓ Membayar secara non-tunai (disarankan menggunakan *mobile payment*).
- ✓ Wajib cuci tangan setelah *check out* atau sebelum meninggalkan hotel.



— SOP Mushola —

- ✓ Mushola dibersihkan dengan disinfektan maupun pembersih lainnya sebelum digunakan dan setelah selesai digunakan ibadah
- ✓ Harus ada sarana cuci tangan pakai sabun.
- ✓ Memiliki sirkulasi udara yang baik.
- ✓ Menyediakan tempat sampah dalam keadaan tertutup.
- ✓ Fasilitas air wudu harus memadai, berjarak minimal satu meter, dan terpisah antara laki-laki dengan perempuan.
- ✓ Mengupayakan agar tamu yang akan melaksanakan ibadah tidak berkerumun di dalam mushola.
- ✓ Tamu yang akan melaksanakan ibadah wajib menjaga jarak aman dengan orang lain yang juga akan melaksanakan ibadah.
- ✓ Tamu wajib membawa perlengkapan ibadah sendiri.



— SOP Toilet —

- ✓ Petugas wajib melakukan disinfeksi area *rest room/ toilet* sebelum jam operasional.
- ✓ Harus ada sabun, tisu/ alat pengering pada area wastafel, dan tempat sampah tertutup (sebaiknya yang dengan pijakan).
- ✓ Petugas kebersihan wajib ber-APD (masker, sarung tangan, sepatu boot).
- ✓ Petugas wajib membersihkan toilet secara berkala dengan disinfektan.
- ✓ Petugas mengatur keluar-masuk tamu agar tidak terjadi kerumunan di sekitar area toilet.



SOP Toko Cendera Mata

- ✓ Wajib menggunakan masker.
- ✓ Cuci tangan dengan sabun/*hand sanitizer*.
- ✓ Melakukan disinfeksi secara berkala pada area toko.
- ✓ Menyarankan tamu untuk melakukan pembayaran non-tunai.
- ✓ Pengemasan dan pengepakan produk yang ramah lingkungan.



BAB VI

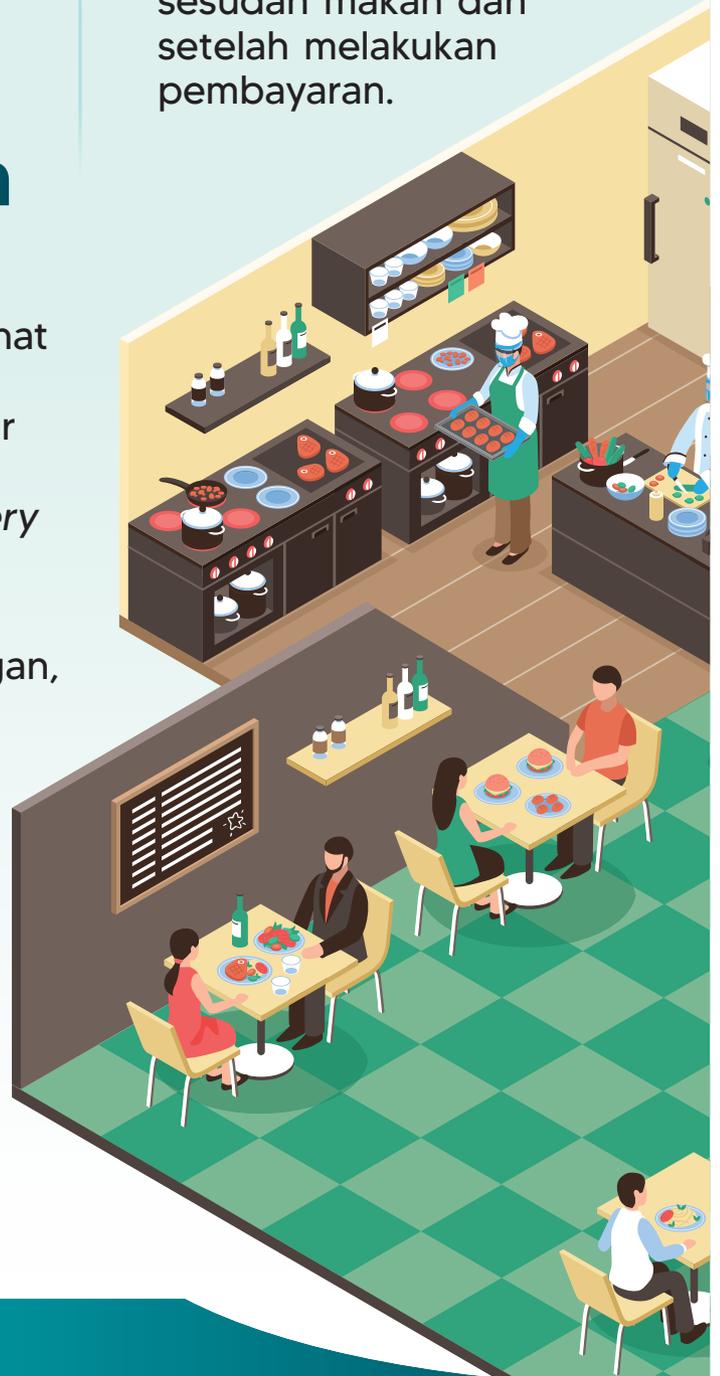
PANDUAN PELAYANAN RESTORAN

— SOP Pelayanan di Restoran —

- ✓ Wajib memenuhi syarat laik sehat dalam pengelolaan makanan dengan mengacu pada standar keamanan pangan, baik untuk *food & beverage, resto, delivery service*, maupun *live-cooking*.
- ✓ *Food-handler* harus ber-APD lengkap (celemek, sarung tangan, masker, dan *face shield*).
- ✓ Petugas ber-APD mengecek data tamu.
- ✓ Tamu wajib cuci tangan.
- ✓ Tamu memesan menu *a la carte* (*buffet* dengan catatan terdapat petugas yang melayani secara langsung).
- ✓ Tamu duduk di tempat duduk yang sudah diatur dengan

jarak tertentu.

- ✓ Setelah selesai makan, tamu menuju ke kasir untuk melakukan pembayaran (disarankan dengan non-tunai).
- ✓ Tamu mencuci tangan sesudah makan dan setelah melakukan pembayaran.



SOP di Dapur

- ✓ Penerimaan bahan makanan harus memenuhi standar kebersihan serta keamanan dari pihak pemasok (*supplier*) dan dilaksanakan dengan membatasi jumlah orang serta meminimalkan kontak secara langsung.
- ✓ Perhatikan standar higienitas dan sanitasi ketika menyimpan bahan makanan, sesuaikan suhu penyimpanan dengan karakteristik bahan pangan.
- ✓ Ruang dapur harus bebas dari binatang yang berpotensi membawa penyakit (*pest control*).
- ✓ Area kerja harus selalu dibersihkan dengan cairan disinfektan baik sebelum mulai kerja, saat kotor, maupun setelah selesai bekerja.
- ✓ Harus ada sarana cuci tangan pakai sabun.
- ✓ Ruang dapur harus memiliki sirkulasi udara yang baik.



— SOP Karyawan di Dapur —

- ✓ Karyawan harus dalam keadaan sehat saat melaksanakan tugas di dapur.
- ✓ Karyawan wajib menggunakan pakaian dan sepatu yang bersih serta alat pelindung diri seperti masker, sarung tangan, hairnets, dan *face shield*.
- ✓ Menjaga jarak minimal satu meter dengan karyawan lainnya.
- ✓ Membatasi kontak secara langsung dengan makanan yang sudah matang/siap disajikan.

- ✓ Posisi bekerja di area dapur harus memperhatikan penanda yang telah dipasang untuk menjaga jarak aman.
- ✓ Selalu mencuci tangan setelah menangani bahan makanan mentah dan setelah membersihkan/ membuang sampah.



BAB VII

PANDUAN PELAKSANAAN EVENT

— Kewajiban EO —

- ✓ Sediakan lebih banyak tempat cuci tangan.
- ✓ Sediakan poster edukasi di area parkir, sebelum loket, rute masuk, sebelum pintu masuk, di luar toilet, area kuliner, area souvenir, sebelum pintu keluar, rute keluar.
- ✓ Atur antrean dan jumlah pengunjung.
- ✓ Memastikan pengunjung bermasker.
- ✓ Cek suhu tubuh, larang orang bersuhu di atas 37,3 derajat Celcius masuk ke area event dan anjurkan segera berobat.
- ✓ Semua loket *online* diberi pengumuman tertulis tentang pengaturan yang baru.
- ✓ Tiket masuk dipesan H-1 melalui loket *online*.



- ✓ Space untuk pengunjung dua meter persegi untuk setiap *pax* (penjualan tiket disesuaikan dengan kapasitas dengan mempertimbangkan *physical distancing*).
- ✓ Semua petugas harus dipastikan sehat.
- ✓ Disinfektasi area event.
- ✓ *Cleaning & sanitasi* sepanjang berjalannya event.
- ✓ Wajib berkoordinasi dengan pemilik *venue*, kepolisian, dan fasilitas layanan kesehatan.

— Pengaturan Pengunjung —

- ✓ Satu LO untuk setiap 50 pengunjung *event*.
- ✓ LO telah diberi pelatihan tentang pengetahuan dasar Covid-19, rute pengunjung dan luas *venue*, fasilitas kesehatan yang tersedia di *venue*, P3K dasar, dan mitigasi krisis dasar
- ✓ LO yang bertugas harus dipastikan memenuhi kriteria kesehatan fisik dan kesiapan lainnya.
- ✓ LO yang bertugas harus dipastikan mengetahui apa saja yang boleh dan tidak boleh dilakukan di lingkungan *venue event*.
- ✓ Pengunjung yang sakit segera diisolasi dan diperiksa oleh tenaga kesehatan.
- ✓ Petugas memastikan setiap grup menerapkan *physical distancing*.
- ✓ Petugas memberikan briefing *do's* dan *don'ts* kepada para pengunjung.
- ✓ Petugas harus sering cuci tangan.
- ✓ Petugas tidak menyentuh: mata, telinga, dan mulut jika tangan tidak steril.
- ✓ Jaga jarak aman dan menghindari kerumunan.
- ✓ Petugas menggunakan masker.



BAB VIII

PANDUAN PELAYANAN DESA WISATA

- ✓ Di zona sebelum masuk, pengelola wajib menyediakan thermogun, pos pelayanan kesehatan/ruang karantina, sarana cuci tangan.
 - ✓ Petugas tiket bermasker dan sarung tangan.
 - ✓ Petugas mendata pengunjung : nama, alamat, nomor telepon.
 - ✓ Petugas wajib mengingatkan pengunjung untuk selalu menjaga *physical distancing* dari awal masuk hingga keluar kawasan.
 - ✓ Petugas melakukan batasan jam operasional.
 - ✓ Pengelola selalu berkoordinasi dengan Gugus Tugas Covid-19 setempat.
- ✓ Pengelola memberikan laporan rutin ke Dinas Pariwisata.
 - ✓ Pengelola mengukur suhu tubuh wisatawan dengan *thermo gun*.
 - ✓ Wisatawan dengan suhu badan atau di bawah 37,3 derajat Celcius lanjut perjalanan dan yang bersuhu badan lebih dari 37,3 derajat Celcius, diarahkan menuju pos kesehatan atau ruang karantina.
 - ✓ Wisatawan wajib bermasker dan mencuci tangan dengan air sabun pada fasilitas wastafel dengan air mengalir.



— Kewajiban Pengelola Homestay —

- ✓ Mewajibkan untuk melakukan pendataan tamu yang berkunjung.
- ✓ Mendata pengunjung (nama, alamat, nomor kontak).
- ✓ Mengganti alas tidur dan sarung bantal secara rutin, khususnya setelah dipergunakan oleh tamu.
- ✓ Menyemprot ruangan dengan disinfektan bila kamarnya habis dipergunakan oleh tamu.
- ✓ Menjamin keamanan, kesehatan, kebersihan seluruh rumah tinggal yang dipergunakan secara maksimal.
- ✓ Satu tamu menempati satu *bed*.
- ✓ Menyediakan sarana cuci tangan dengan sabun dan air mengalir.
- ✓ Selalu mengenakan masker dan menjaga *physical distancing*.



BAB IX

PANDUAN PELAYANAN DI SPA & HIBURAN MALAM



- ✓ Semua terapis wajib menjaga kebersihan badan, pakaian, dan menggunakan masker.
- ✓ Tidak diperbolehkan memberikan perawatan kepada pelanggan yang berasal dari zona merah.

SOP Pelayanan SPA

- ✓ Pelanggan dianjurkan melakukan reservasi terlebih dahulu.
- ✓ Wajib melakukan protokol kesehatan dengan cuci tangan dengan sabun/ menggunakan *hand sanitizer*.
- ✓ Pelanggan wajib mengisi form anamnesa kesehatan dan dalam kondisi sehat.
- ✓ Pelanggan wajib mandi terlebih dahulu sebelum mendapatkan *treatment*.
- ✓ Sterilisasi peralatan SPA sebelum dan sesudah *treatment*.

SOP Pelayanan Hiburan Malam

- ✓ Pelanggan dianjurkan melakukan reservasi terlebih dahulu.
- ✓ Wajib melakukan protokol kesehatan dengan cuci tangan dengan sabun/ menggunakan *hand sanitizer*.
- ✓ Di zona sebelum masuk, pengelola wajib menyediakan *thermo gun* dan sarana cuci tangan.
- ✓ Pengunjung dengan suhu badan lebih dari 37,3 derajat Celcius dilarang masuk.
- ✓ Disinfeksi meja kursi dan perabotan lain secara berkala minimal tiga hari sekali dan pembersihan menggunakan cairan sabun sebelum jam operasional dan setelah digunakan.
- ✓ Penerapan *physical distancing*.

BAB X

PANDUAN PELAYANAN WEDDING ORGANIZER

— Kewajiban Wedding Organizer (WO) —

- ✓ Data seluruh personel yang terlibat (suhu tubuh, surat keterangan sehat, dll).
- ✓ Seluruh kru WO akan membawa 2-3 pakaian yang berbeda (pakaian menuju lokasi acara, pakaian saat acara, pakaian untuk kembali ke rumah).
- ✓ Mewajibkan kru untuk mencuci tangan secara berkala & bermasker.
- ✓ Meja akad nikah akan diberikan disinfektan sebelum acara berlangsung.
- ✓ WO membawa hand sanitizer, memakai masker, dan cuci tangan secara berkala terutama sebelum dan sesudah kontak fisik bila terpaksa dilakukan.
- ✓ Jaga jarak antara kru WO sesuai *plotting* yang efektif.
- ✓ Teks dan *Q-Card* digital disiapkan sebelum Hari H.
- ✓ Tamu diarahkan untuk tidak berjabat tangan.
- ✓ Pembatasan jumlah undangan 1/2 dari kapasitas *venue*).
- ✓ Tidak ada antrean salaman yang menyita waktu.
- ✓ Penggunaan *screen* sebaiknya tidak hanya 1, tapi 2 atau lebih (di kanan kiri pelaminan), agar kirab/tari-tarian (jika ada) akan lebih bisa dinikmati dari posisi duduk tamu masing-masing.

— SOP di Gedung Pertemuan —

- ✓ Kapasitas *ballroom* hanya boleh diisi sekitar 50% dari kapasitas normal
- ✓ Mengubah *layout catering* untuk menyesuaikan *physical distancing*, berkordinasi dengan pihak *catering*
- ✓ Menyiapkan masker bagi yang tidak mengenakan.
- ✓ Pengukuran suhu saat memasuki ruangan.
- ✓ Menyiapkan ruangan khusus bagi tamu dengan suhu tubuh di atas 37,3 derajat Celcius.
- ✓ Menyiapkan *hand sanitizer* di beberapa titik penting.
- ✓ Menyiapkan tempat cuci tangan sebelum memasuki ruangan acara.
- ✓ Penyemprotan disinfektan secara berkala.
- ✓ Memastikan protokol kesehatan diterapkan kepada semua petugas dari area parkir, satpam, petugas kebersihan, dll.
- ✓ Panggung musik diperbesar untuk menjaga *physical distancing* para pemain band.
- ✓ Membuat akses masuk dan keluar berbeda pintu (tidak menjadi satu).





**WAJIB
MENGGUNAKAN
MASKER**



**MENCUCI TANGAN
PAKAI AIR MENGALIR
DAN SABUN/GUNAKAN
HAND SANITIZER**



**JAGA
JARAK MINIMAL
SATU METER**



**DISINFEKSI
MINIMAL
TIGA HARI SEKALI**



**TINGKATKAN
DAYA TAHAN
TUBUH**