

Buku Saku SOP Pelayanan Pemandu Wisata Daya Tarik Wisata Lae Simbilulu Kabupaten Pakpak Bharat

Sri Gembira Pangaribua¹, Trisna Putra²
Universitas Negeri Padang
Corresponding author: tputra@fpp.unp.ac.id

Abstrak

Jurnal ini membahas tentang proses pembuatan Standard Operating Procedure (SOP) Pelayanan Pemandu Wisata di Daya Tarik Wisata Lae Simbilulu. Penelitian ini bertujuan untuk persiapan pembuatan Standard Operating Procedure (SOP) a) pelayanan Parkir, b) pelayanan Keamanan, c) Pelayanan informasi, d) Pelayanan Keamanan, e) Pelayanan *Tracking*, f) Pelayanan Kecelakaan. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung dan mengajukan beberapa pertanyaan kepada Ketua Pokdawis, anggota Pemandu wisata dan bagian keamanan. Berdasarkan pembuatan Standard Operating Procedure (SOP), maka dapat disimpulkan bahwa pembuatan SOP harus mencantumkan tanggal pembuatan, revisi, dan pelaksanaannya. Prosedur yang dikembangkan oleh penulis yang penulis buat akan dibahas dan disetujui oleh pihak ahli Himpunan Pariwisata Indonesia untuk disetujui. Setelah SOP disetujui, kemudian didiskusikan kepada pemandu wisata Lae Simbilulu. Pemberdayaan kelompok sadar wisata sangat penting. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi langsung. Ada beberapa kendala dari SOP yang dibuat oleh penulis namun, hal tersebut akan ditindaklanjuti kembali kemudian rancangan yang penulis buat telah disepakati untuk kemudian diterapkan di wisata Lae Simbilulu. Pemandu Wisata disarankan untuk menggunakan dan mengikuti standar operasional prosedur yang sesuai dengan Himpunan Pariwisata Indonesia agar pelayanan dapat dilakukan dengan baik dan sesuai yang diharapkan.

Kata Kunci: *Standar Operasional Prosedur, Pemandu wisata*

Abstract

This journal discusses the process of making a Standard Operating Procedure (SOP) for Tour Guide Services at the Lae Simbilulu Tourist Attraction. This study aims to prepare for making Standard Operating Procedures (SOP) a) Parking services, b) Security services, c) Information services, d) Security services, e) Tracking services, f) Accident services. Data collection was carried out through direct observation and asking several questions to the Pokdawis Chair, members of tour guides and the security department. Based on the making of the Standard Operating Procedure (SOP), it can be concluded that the making of the SOP must include the date of manufacture, revision, and implementation. The procedure developed by the author that the author made will be discussed and approved by the Indonesian Tourism Association experts for approval. After the SOP is approved, then it is discussed with the tour guide Lae Simbilulu. Empowerment of tourism-aware groups is very important. Data collection is done by direct observation. There are some obstacles from the SOP made by the author, however, this will be followed up again then the design that the author made has been agreed to be then applied to Lae Simbilulu tourism. Tour guides are advised to use and follow standard operating procedures in accordance with the Indonesian Tourism Association so that services can well done and as expected.

Keywords: Standard Operating Procedure, Tour guide

PENDAHULUAN

Sektor pariwisata Indonesia memberikan sumbangan besar dalam meningkatkan perekonomian Indonesia biasanya pemasaran pariwisata melalui media internet terutama website (Putra et al. 2020). Wisata yang dapat kita temukan mempunyai daya tarik tersendiri berada di Kabupaten Pakpak Bharat. Hal ini juga didukung karena alamnya bervariasi seperti pegunungan, danau, air terjun, goa-goa alam dan fenomena lainnya yang tersebar dan memiliki ciri khas tertentu yang menjadi daya tarik bagi wisatawan yang berkunjung. Lae Simbilulu salah satu wisata alam di Kecamatan Tinada desa Prongil Julu dan sangat berpotensi di Kabupaten Pakpak Bharat. Wisata Lae Simbilulu mempunyai 2 air terjun berdampingan dengan satu sumber, ketinggian +/- 40 m, kedalaman +/- 5 m dan luasnya 60 m².

Perjalanan ke tempat wisata tidak lengkap jika tidak ada pemandu wisata Menurut Nuriata dalam Irawati (2013: 20) pramuwisata adalah yaitu pramu, wis, dan ata dari bahasa Sansekerta Pramu berarti pelayan, wis berarti tempat dan ata berarti banyak. Pendapat umum mengartikan wisata sebagai keliling atau perjalanan sehingga dalam hal ini pramuwisata dapat dikatakan sebagai petugas melayani perjalanan wisata. Lae Simbilulu telah dibahas, objek wisata air terjun yang sangat bagus dengan kawasan yang asri. Setelah melakukan pengamatan observasi dan wawancara singkat dengan ketua Pokdarwis maka diketahui bahwa di wisata Lae Simbilulu sudah memiliki kelompok sadar wisata. Pemberdayaan Kelompok sadar wisata penting

(Putra, Pasaribu, and Wulansari 2020). Dan dalam pengembangannya di naungi oleh dinas pariwisata karena dalam pengembangan pariwisata perlu keterlibatan stakeholder lain yang disebut penta helix (Putra 2019). Masalah yang dijumpai di wisata Lae Simbilulu belum memiliki SOP pemandu wisata atau *tour guide*, sehingga jika ada wisatawan asing atau dari luar kota yang baru mengunjungi wisata tersebut, mereka tidak ada petunjuk yang harus diikuti hanya bertanya kepada warga setempat. SOP adalah sebuah kebutuhan sebagai standarisasi yang dilakukan dalam menyelesaikan pekerjaan secara efisien serta efektif. Dimana SOP ini merupakan beberapa kumpulan peraturan yang dibuat untuk mempermudah sesuai kebutuhan pemandu wisata, dan sesuai tugas pokok dan fungsi masing-masing.



**Gambar 1. Objek Wisata Lae Simbilulu
(Sumber: Dokumentasi Penulis, 2021)**

Kajian Teori

Berpariwisata adalah suatu proses kepergian seseorang menuju tempat lain di luar tempat tinggalnya untuk kepentingan, seperti kepentingan ekonomi, sosial, kebudayaan, politik, agama, atau sekedar ingin tahu, menambah pengalaman ataupun untuk belajar (Suwanto dalam Kurniawan, 2015). Biasanya pemasaran wisata dapat dicari melalui media internet terutama website (Putra et al.2020). Norval dalam Yuliani (2013), mengungkapkan "Wisatawan adalah orang yang datang di suatu negara yang bukan untuk menetap atau

bekerja secara teratur, dan hanya membelanjakan uang yang di dapatkannya di tempat yang berbeda”. Pelayanan pemandu wisata sangat dibutuhkan untuk kelancaran perjalanan para wisatawan Menurut Udoyono dalam Tanjung (2015: 6), “Pramuwisata adalah seseorang dengan keterampilan khusus dengan memiliki pengetahuan bahasa asing dan sejarah, kondisi sosial, politik, ekonomi, dan budaya Indonesia, memiliki sikap mental positif kemudian memberikan pelayanan kepada wisatawan baik asing maupun domestic”.

pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional dalam suatu organisasi digunakan untuk memastikan semua keputusan, tindakan serta penggunaan fasilitas. Proses yang dilakukan dalam organisasi berjalan secara standard dan sistematis. Adanya Standar Operasional Prosedur, akan menjamin pelayanan yang efektif bertahap kualitas pelayanan publik akan lebih profesional, cepat dan mudah. Nugraheni, (2014:2) menyatakan, “Adanya pengawasan SOP akan mempengaruhi kinerja pramuniaga dalam mencapai tujuan perusahaan”. Setiap perusahaan mempunyai visi-misi yang akan dicapai, baik dalam jangka waktu yang pendek atau jangka panjang. pada dasarnya Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan suatu dokumen yang berisi intruksi yang mengatur prosedur kerja instansi maupun perusahaan bersifat tetap berbentuk dokumen. Menyusun sebuah dokumen SOP, perlu diketahui landasan yang diperlukan untuk organisasi yang akan menjalankannya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembuatan Buku Saku *Standard Operating Procedure (SOP)* pelayanan Pemandu Wisata Daya Tarik Lae Simbilulu

Dari hasil penelitian yang dilakukan di Objek Wisata Lae Simbilulu, t bahwa pelayanan pemandu wisata yang ada di Lae Simbilulu belum memiliki *Standart Operating Procedure (SOP)*. Pelayanan masih kurang efektif perlu memiliki panduan dan arahan sebagai landasan dalam pelayanan Agar sesuai dengan prosedurnya. Pentingnya SOP dalam pelayanan terlihat dalam keefektifan layanan yang akan diberikan kepada pemustaka yang berkunjung ke tempat wisata. Standar Operasional Prosedur merupakan suatu pedoman atau acuan melaksanakan pekerjaan sesuai fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan (Atmoko, 2011).

Mengumpulkan Informasi

Hal ini dilakukan dengan cara wawancara dan berdiskusi dengan ketua Pokdarwis dan anggota sebagai pemandu wisaaat yang akan dibuatkan *Standard Operating Procedure (SOP)*. Wawancara dilakukan langsung dengan mereka seperti bagaimana proses Pelayanan pemandu wisata yang mereka lakukan

Kemudian dari tanggal pembuatan sampai pencatatan disahkan SOP layanan harus dijelaskan dan dicantumkan dalam pembuatan SOP. Dalam hal ini harus menerimapendapat dan masukan untuk mengupayakan pencarian penyelesaian dari suatu masalah tertentu denganmengumpulkan pendapat dan gagasan secara spontan dari anggota kelompok untuk menciptakan SOP yang baik..

Membuat Dokumen Pendukung SOP

Disini penulis menggunakan dokumen pendukung SOP dari *Rule of Conduct World Federation Tourist Pramuwisata Association (WFTGA) 2020* dan disempurnakan dengan standar yang berlaku di organisasi HPI, baik dari: Kode Etik Profesi, Peraturan Organisasi, Sumber SKKNI yang disesuaikan dengan keadaan dan situasi. Dalam membuat SOP ini, penulis melihat dan mempelajari SOP dari HPI.

Mencantumkan Petugas Pembuat Sop dan Siapa yang Mengesahkan

SOP ini dibuat oleh penulis sendiri dan yang mengesahkan SOP disetujui oleh Apriyanti Wulandari salah satu anggota Himpunan Pariwisata Indonesia yang sudah memiliki sertifikasi atau lisensi dan menjadi pemandu *wisata tour guide leader* mulai tahun 2014. SOP yang disahkan oleh HPI tersebut, proses yang akan dilanjutkan adalah mencantumkan tanggal

pembuatan SOP, tanggal revisi dan waktu pelaksanaan SOP.

Mencantumkan Tanggal Pembuatan, Tanggal Revisi dan WaktuPelaksanaannya

Dalam pembuatan SOP tanggal pembuatan harus dicantumkan karena hal tersebut merupakan bukti tertulis dan tanggal revisi juga harus dicantumkan.sebab untuk mengetahui perbaikan terhadap SOP tersebut, pencantuman waktu pelaksanaan SOP dibuat pada saat SOP tersebut mulai diterapkan di Wisata Lae Simbilulu tersebut

Hasil Pembuatan *Standard Operating Procedure (SOP)* Pelayanan Pemandu Wisata

Bagian Identitas

Bagian identitas dari unsur prosedur dalam SOP dapat dijelaskan sebagai berikut:

a) Pembuatan, tanggal pertama kali SOP dibuat berupa tanggal selesainya SOP dibuat bukan tanggal dimulainya pembuatannya, b) Tanggal Revisi, tanggal SOP direvisi atau tanggal rencana ditinjau ulangnya SOP yang bersangkutan. c) Tanggal Efektif, tanggal mulai diberlakukan SOP atau sama dengan tanggal ditandatanganinya dokumen SOP. d) Pengesahan oleh ahli/pihak Himpunan Pariwisata Indonesia yang berkompeten pada tingkat pengesahan SOP, item pengesahan berisi tanda tangan dan nama ahli. e) Diterima Oleh ketua Pokdarwis dan pemandu wisata Simbilulu. f) Nama SOP yaitu judul prosedur yang di-SOP-kan sesuai dengan kegiatan yang sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing. g) Keterkaitan, memberikan penjelasan mengenai SOP pemandu wisata yang distandarkan dengan prosedur lain yang saling bersangkutan yang distandarkan. h) Kualifikasi Pelaksana, memberikan penjelasan mengenai kualifikasi pelaksana yang dibutuhkan dalam melaksanakan perannya pada prosedur yang distandarkan agar dapat melaksanakan SOP ini secara optimal. i) Peralatan dan Perlengkapan, memberikan penjelasan mengenai daftar peralatan dan perlengkapan yang dibutuhkan yang terkait secara langsung dengan prosedur SOP. j) Pencatatan dan Pendataan, berisi berbagai hal yang perlu dicatat oleh pemandu wisata dan disimpan sebagai data pembukuan

Simbol *Flowcharts*

Simbol SOP ini terdiri dari 5 (lima) simbol, yaitu simbol *Terminator Symbol*, *Symbol manual operation*, **Symbol decision**, *Connector symbol*, *Flow direction symbol*. Kelima simbol yang digunakan adalah sebagai berikut: 1. *Terminator Symbol* () simbol yang menyatakan permulaan (*Start*) atau akhir (*Stop*) dari suatu program kegiatan. 2. *Symbol manual operation* () Simbol yang menunjukkan suatu pengolahan yang dilakukan secara manual atau tidak dengan komputer . 3. *Symbol decision* () yaitu simbol yang menyatakan untuk kegiatan pengambilan keputusan. 4. *Connector symbol* () yaitu simbol peyambungan proses dalam lembar dalam halaman yang berbeda. 5. *Flow direction symbol* () yaitu simbol yang digunakan untuk menghubungkan simbol yang satu dengan simbol yang lain.

Peralatan dan perlengkapan Standar Prosedur Operasional

Peralatan dan perlengkapan merupakan sarana utama untuk melakukan suatu kegiatan. Penelitian ini menggunakan beberapa peralatan dan perlengkapan untuk menjalankan Standar Operasional Prosedur pelayanan parkir, keamanan, pelayanan pemandu wisata, berenang, kehilangan dan *tracking* antara lain :

Name Tag, Kartu parkir, Peluit, *Handy Talky*, Alat Tulis, *Guest list*, *Tour intinerary*, Baju dan celana renang ,Baju ganti, Ban pelampung, Buku catatan kehilangan, Peralatan P3K, Alat transportasi,

Hasil Karya SOP

Hasil karya dalam Standar Operasional Prosedure ini menghasilkan 7 Sop terdiri dari Pelayanan Parkir, Pelayanan Keamanan, Pelayanan Informasi, Pelayanan Kolam Berenang, Pelayanan Kehilangan barang, pelayanan *Tracking*, Pelayanan kecelakaan

Pelayanan Parkir

Wisata Lae Simbilulu	Tanggal Pembuatan	
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	
	Disahkan oleh	
	Diterima oleh	
	Nama SOP	SOP Pelayanan Parkir
Keterkaitan	Peralatandanperlengkapan:	
1. SOP Keamanan	.Name Tag Kartu parkir/ karcis masuk Peluit	
Kualifikasi pelaksanaan:	Pencatatan dan pendataan:	
Memiliki sikap ramah terhadap Wisatawan Mengetahui tugas dan fungsi SOP	Disimpan sebagai data pembukuan.	

No.	Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku		Keterangan
		Pemandu Wisata	Wisatawan	Kelengkapan	Waktu	
1	Mempersiapkan diri dan perlengkapan yang dibutuhkan.			Name Tag	5 menit	
2	Memastikan keadaan tempat parkir aman dan nyaman.			-	2 menit	
3	Petugas mempersilahkan wisatawan memasuki area parkir.			-	1 menit	
4	Petugas memberikan salam kepada wisatawan.			-	1 menit	
5	Petugas memberikan kartu parkir kepada wisatawan pemilik kendaraan.			Kartu parkir	2 menit	
6	Mengarahakan wisatawan ke lahan parkir yang telah disediakan.			-	1 menit	
7	Mengatur keluar dan masuknya parkir kendaraan motor.			Peluit	Selama jam kerja	
8	Mengambil kartu tanda parkir kepada kendaraan yang keluar.			Kartu parkir	2 menit	

2. Pelayanan Keamanan

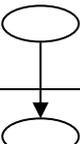
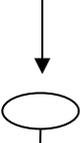
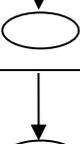
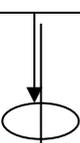
Wisata Lae Simbilulu	Tanggal Pembuatan	
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	
	Disahkan oleh	
	Di terima oleh	
	Nama SOP	Pelayanan Keamanan
Keterkaitan		Peralatan dan perlengkapan:
1. SOP Parkir 2. SOP Kehilangan 3. SOP Kecelakaan 4. SOP Berenang		1. <i>Name Tag</i> 2. <i>Handy Talky (HT)</i> atau <i>Handphone</i> 3. Alat tulis
Kualifikasi pelaksanaan:		Pencatatan dan pendataan:
1. Memiliki sikap ramah terhadap Wisatawan 2. Mengetahui tugas dan fungsi SOP		Disimpan sebagai data pembukuan.

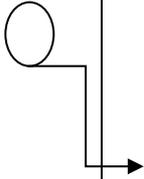
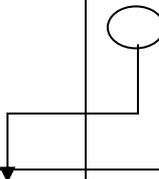
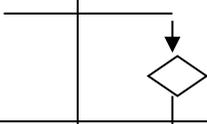
No. Kegiatan	Pelaksana	Mutu Baku			Keterangan	
		Pemandu Wisata	Wisatawan	Kelengkapan Waktu		
1	Mempersiapkan diri dan perlengkapan yang dibutuhkan			<i>Name Tag</i>	5 menit	
2	Petugas Keamanan memastikan area dan perlengkapan yang dibutuhkan			-	2 menit	
3	Melaksanakan kontrol pada kawasan kerja seperti area parkir, area pintu masuk, area wisatawan			HT atau HP	10 menit	
4	Bila ada potensi gangguan yang terjadi, memastikan gangguan tertangani dengan baik			HT atau Hp Alat Tulis	Selama jam kerja berlangsung	

3. Pelayanan Informasi

Wisata Lae Simbilulu	Tanggal Pembuatan	
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	
	Disahkan oleh	
	Di terima oleh	
	Nama SOP	Pelayanan Informasi
Keterkaitan		Peralatan dan perlengkapan:

1. SOP Keamanan 2. Sop Berenang 3. SOP Tracking 4. Sop Kecelakaan	1. <i>Name Tag</i> 2. <i>Guest List</i> 3. <i>Tour Itinerary</i> 4. Alat Tulis 5. <i>Handy Talky</i> (HT) atau <i>Hand Phone</i>
Kualifikasi pelaksanaan:	Pencatatan dan pendataan:
1. Memiliki sikap ramah terhadap Wisatawan 2. Mengetahui tugas dan fungsi SOP	Disimpan sebagai data pembukuan.

No.	Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku		Keterangan
		Pemandu Wisata	Wisatawan	Kelengkapan	Waktu	
1	Mempersiapkan diri (<i>gromming</i>) sebagai pemandu wisata.			1. <i>Name Tag</i> 2. <i>Guest List</i> 3. <i>Tour Itinerary</i> 4. Alat Tulis 5. <i>Handy Talky</i> (HT)	5 menit	
2	Mengucapkan salam Selamat pagi/ siang/ sore kepada wisatawan			-	2 menit	
3	Perkenalkan diri kepada wisatawan			<i>Name Tag</i>	2 menit	
4	Cek nama wisatawan dan arahkan mereka dengan mengenali satu sama lain melalui nametag yang telah dibagikan			1. <i>Name Tag</i> 2. <i>Guest List</i>	3 menit	
5	Jelaskan itenary sekilas informasi wisata			<i>Tour Itinerary</i>	2 menit	
6	Mulai berjalan untuk menjelaskan wisata disana			-	1 menit	
7	Jangan menjelaskan tempat wisata dengan cara membosankan agar kondisi wisatawan tidak jenuh, lelah atau mengantuk.			-	10 menit	
8	Posisikan dimana anda berdiri untuk menangani walking tour agar semua wisatawan dapat melihat dan mendengar apa yang pemandu sampaikan dan Pemandu wisata harus			-	10 menit	

	berada di posisi kritis jika bersama rombongan seperti tikungan, jembatan pintu masuk sehingga anda lebih mudah memimpin mereka					
9	Sambil menjelaskan tempat wisata anda harus memberikan informasi tentang toilet, tempat makan atau kedai snack serta berikan informasi tentang larangan-larangan, tanda bahaya dan aturan yang berlaku.			<i>Tour Itinerary</i>	20 menit	
10	Mendahulukan wisatawan yang tua dan lemah tanpa meremehkan dan menyinggung perasaannya.			-	2 menit	
11	Ingatkan wisatawan akan barang bawaan setiap berpindah tempat dan selalu cek jumlah wisatawan.			-	5 menit	
12	Bila terjadi kecelakaan kepada wisatawan hubungi keamanan agar dibawa ke puskesmas atau rumah sakit terdekat.			<i>Handy Talky (HT) atau Hanphone</i>	2 menit	
13	Akhir pemanduan usahakan berikan kesan menyenangkan kepada wisatawan.			-	2 menit	
14	Pilihlah tempat yang strategis, aman dan nyaman untuk mengakhiri pemanduan dan cek kembali seluruh wisatawan melalui guest list			<i>Guest List</i>	5 menit	
15	Sebelum pulang suruh mereka mengisi survey kepuasan Pemandu wisata.			Alat tulis	5 menit	
16	Ucapkan terima kasih kepada wisatawan.			-	1 menit	

4. Pelayanan Kolam Berenang

Wisata Lae Simbilulu	Tanggal Pembuatan	
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	
	Disahkan oleh	
	Di terima oleh	
	Nama SOP	Pelayanan kolam Berenang
Keterkaitan	Peralatan dan perlengkapan:	
1. SOP Keamanan 2. SOP Pelayanan 3. SOP Kecelakaan 4. SOP kehilangan	1. Baju dan celana renang 2. Baju Ganti 3. Ban pelampung 4. Baju pelampung	
Kualifikasi pelaksanaan:	Pencatatan dan pendataan:	
1. Memiliki sikap ramah terhadap Wisatawan 2. Mengetahui tugas dan fungsi SOP	Disimpan sebagai data pembukuan.	

No.	Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku		Keterangan
		Pemandu Wisata	Wisatawan	Kelengkapan	Waktu	
1	Memakai pakaian renang yang baik dan sopan		○ ↓	Baju dan celana renang	5 menit	
2	Tidak membuang sampah sembarangan Selama berenang		○ ↓	-	2 menit	
3	Tidak membawa barang berharga ke area ini		○ ↓	-	1 menit	
4	Jangan berenang jika keadaan sedang sakit		○ ↓	-	1 menit	
5	Menyesuaikan kemampuan diri untuk berenang		○ ↓	Ban pelampung Dan baju pelampung	Selama berenang	
6	Jangan mendekati Air terjun jika tidak pandai berenang		○ ↓	-	Selama berenang	
7	Menyimpan pakaian ditempat yang telah disediakan		○ ↓	-	5 menit	

8	Anak-anak yang akan berenang harus pengawasan orangtua			Ban pelampung Dan baju pelampung	Selama berenang	
8	Mematuhi peraturan yang telah ditetapkan dan rambu-rambu K3				Selama berenang	

5. Pelayanan Kehilangan Barang

Wisata Lae Simbilulu	Tanggal Pembuatan	
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	
	Disahkan oleh	
	Di terima oleh	
	Nama SOP	SOP Pelayanan Kehilangan Barang
Keterkaitan	Peralatan dan perlengkapan:	
1. SOP Keamanan 2. SOP Pelayanan 3. SOP Kecelakaan 4. SOP berenang	1. <i>Name Tag</i> 2. Buku catatan kehilangan 3. Alat Tulis	
Kualifikasi pelaksanaan:	Pencatatan dan pendataan:	
1. Memiliki sikap ramah terhadap Wisatawan 2. Mengetahui tugas dan fungsi SOP	Disimpan sebagai data pembukuan.	

No.	Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku		Keterangan
		Pemandu Wisata	Wisatawan	Kelengkapan	Waktu	
1	Wisatawan melakukan pelaporan ke pihak keamanan			<i>Name Tag</i>	5 menit	
2	Petugas keamanan menerima laporan barang hilang dari wisatawan			-	2 menit	
3	Petugas keamanan melakukan pencatatan serta membuat laporan dibuku kejadian			1. Buku catatan kehilangan 2. Alat Tulis	5 menit	
4	Segera menindaklanjuti dengan mengamankan tempat kejadian perkara (TKP) untuk langkah selanjutnya			-	2 menit	

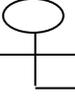
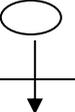
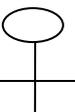
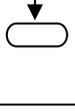


5	Petugas mendapatkan mengumpulkan bukti dan fakta dan membuat resume (kesimpulan sementara)		1. Buku catatan kehilangan 2. Alat Tulis	5 menit	
6	Petugas memberikan penjelasan kepada wisatawan hasil yang didapat		-	5 menit	

6. Pelayana Tracking

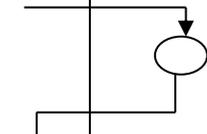
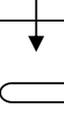
Wisata Lae Simbilulu	Tanggal Pembuatan	
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	
	Disahkan oleh	
	Di terima oleh	
	Nama SOP	Pelayanan <i>Tracking</i>
Keterkaitan	Peralatan dan perlengkapan:	
1. SOP Pelayanan 2. SOP Kehilangan 3. SOP Kecelakaan	1. <i>Name Tag</i> 2. Perlengkapan P3K (Plester, betadine semprot) 3. Baju dan celana yang sesuai 4 Sepatu <i>tracking</i> 5. <i>Snack</i> dan minuman	
Kualifikasi pelaksanaan:	Pencatatan dan pendataan:	
1. Memiliki sikap ramah terhadap Wisatawan 2. Mengetahui tugas dan fungsi SOP	Disimpan sebagai data pembukuan.	

No.	Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku		Keterangan
		Pemandu Wisata	Wisatawan	Kelengkapan	Waktu	
1	Pemandu wisata dan wisatawan harus sehat fisik			<i>Name Tag</i>	5 menit	
2	wisatawan harus memakai pakaian yang sesuai			1. Baju dan celana yang sesuai 2. Sepatu <i>tracking</i>	3 menit	
3	Membawa beberapa makanan atau minuman seperti Air mineral maupun roti			<i>Snack</i> dan minuman	2 menit	

4	Jika sudah lelah jangan malu meminta berhenti atau istirahat kepada pemandu wisata			-	Selama Tracking	
5.	Jika terjadi kecelakaan pemandu wisata harus melakukan pertolongan pertama			Perlengkapan P3K (Plester, betadine semprot)	5 menit	
5	Bertanyalah dengan baik dan sopan kepada pemandu wisata			-	Selama Tracking	
6	Jangan membuang sampah sembarangan (Bawa sampah kembali)			-	Selama Tracking	
7	Menaati aturan intruksi dan larangan dari pemandu dan aturan K3			-	Selama Tracking	

7. Pelayanan Kecelakaan

Wisata Lae Simbilulu	Tanggal Pembuatan					
	Tanggal Revisi					
	Tanggal Efektif					
	Disahkan oleh					
	Di terima oleh					
	Nama SOP	Pelayanan Kecelakaan				
Keterkaitan	Peralatan dan perlengkapan:					
1. SOP Pelayanan	1. Pamphlet tentang K3					
2. SOP <i>Tracking</i>	2. Peralatan P3K					
3. SOP Berenang	3. Alat Transportasi (Sepeda motor atau mobil ambulance)					
4. SOP Keamanan						
Kualifikasi pelaksanaan:	Pencatatan dan pendataan:					
1. Memiliki sikap ramah terhadap Wisatawan	Disimpan sebagai data pembukuan.					
2. Mengetahui tugas dan fungsi SOP						
No.	Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku		Keterangan
		Pemandu Wisata	Wisatawan	Kelengkapan	Waktu	
1	Menyiapkan informasi tentang K3 kepada wisatawan			Pamphlet K3	5 menit	
2	Pemandu wisata harus Kerjasama dengan pihak puskesmas			-	Selama jam kerja	

3	Jika terjadi kecelakaan pengunjung, berikan ruang yang bagus tanpa dikerumuni wisatawan lain			-	2 menit	
4	Berikan pertolongan pertama dengan peralatan P3K dan tenangkan wisatawan			Peralatan P3K	5 menit	
5	Hubungi bagian keamanan			-	2 menit	
6	Bergerak cepat serta membawa wisatawan ke puskesmas jika terjadi kecelakaan yang sangat fatal			Alat Transpotasi	5 menit	
7	Pastikan wisatawan yang celaka mendapat perawatan yang baik			-	10 menit	

SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang telah dijelaskan, maka dapat disimpulkan bahwa Pembuatan *Standard Operating Procedure* (SOP) 1. Pelayanan Pemandu Wisata Pemandu Wisata Lae Simbilulu belum memiliki Standar Operasional Prosedur yang sesuai dengan standar. 2. Pemandu Wisata Simbilulu dianjurkan Untuk membuat Standar Operasional Prosedur yang sesuai. 3. Standar Operasional Prosedur yang akan diterapkan harus disetujui oleh ahli.

Catatan: Artikel ini disusun berdasarkan makalah Proyek akhir penulis dengan Pembimbing Trisna Putra, SS.M.Sc

DAFTAR RUJUKAN

- Abdullah, 2017. Penilaian Wisatawan akan atribut Pariwisata di Kota Batu. *Tourism and Hospitality Essentials (THE) Journal*, Vol. , No. 2, 92.
- Atmoko, Tjipto, 2011. *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah*. Unpad, Bandung.
- Fatimah, F. N. (2020). Teknik Analisis SWOT Pedoman Menyusun Strategi Yang Efektif & Efisien Serta Cara Mengelola Kekuatan dan Ancaman. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia.
- Nur'Aini, Fajar.2016. *Pedoman menyusun SOP*. Yogyakarta : Quadrant.
- Pemerintah Indonesia. 2014. Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif No 9 Tahun 2014 Tentang Standar Usaha Pondok Wisata. Kemenparekraf. Jakarta.
- Putra, Trisna. 2018. Daya Tarik Kota Lama Sebagai Objek Wisata Edukasi di Kota Padang. “ *Seminar Nasional Asosiasi pendidikan Teknologi Dan Kejuruan Indonesia (APTEKINDO) 2018*.
- Putra, Trisna. 2019. “ A Riview on Penta Helix Actors in Vilagge Tourism Development and Management.” *Journal of Business on Hospitality and Tourism* 5(1):63. doi:

10.22334/jbhost.v5i1.150

- Putra, Trisna, Pasaribu, and Nidia Wulansari. 2020. " Pemasaran Wisata Berbasis Website Di Nagari Wisata Harau Kabupaten Lima Puluh Kota."2(1):18-27
- Restianti, R., Yuliana, Y., & Ferdian, F. 2017. *Strategi pengembangan Sarana Di Objek wisata Candi Muarajambi*. E-Journal Home Economic and Tourism, 15(20). Retrieved from <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/jhet/article/view10654>
- SK Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No KM.82/PW.102/MPPT-88. (1998).
Tentang Pramuwisata dan Pengatur Wisata.
- Yuliani. 2013, Strategi komunikasi Dinas Kebudayaan Pariwisata dan Kominfo (DISBUDPAR) Dalam meningkatkan kunjungan wisata di Desa Pampang kota Samarinda, Jurnal Ilmu Komunikasi, Vol1,3/ 451-455.