



# BUKU PANDUAN PENANGANAN WISATAWAN MANCANEGARA

PEMERINTAH PROVINSI BALI  
2021

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI .....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
I PENDAHULUAN.....	1
II SYARAT-SYARAT WISATAWAN.....	1
III. STANDAR OPERATIONAL PROCEDURE	1
BANDARA.....	
1. Tujuan.....	1
2. Ruang Lingkup.....	2
3. Definisi.....	2
4. Dokumen Referensi.....	3
5. Uraian Prosudur	3
a. Procedure kedatangan wisatawan.....	3
b. Procedure keberangkatan wisatawan.....	5
IV. STANDAR OPERATIONAL PROSEDUR DI HOTEL PENGINAPAN	
SEMENTARA.....	16
1. Pra Arrival	16
2. Zonasi Area Hotel Penginapan Sementara Terpusat.....	16
3. Flow Chart Tamu Menginap Sementara.....	16
4. Transportasi.....	17
5. Kedatangan/Arrival di Hotel.....	18
V. STANDAR OPERATIONAL PROSEDUR DESTINASI WISATA .....	33
1. Standar Umum.....	33
2. Standar Khusus.....	34
VI. STANDAR OPERATIONAL PROSEDUR ISOLASI TERPUSAT .....	37
1. Tujuan.....	37
2. Ruang Lingkup.....	37
VII. KETENTUAN KHUSUS	38
1 Tes PCR.....	38
2. Penanganan di Rumah Sakit.....	38
VIII. LAMPIRAN.....	39

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur atas rahmat Tuhan Yang Maha Kuasa, akhirnya penyelesaian buku *Panduan Penangan Wisatawan Internasional* dapat diselesaikan. Semoga berkat kerja keras semua pihak buku ini dapat bermanfaat bagi masyarakat dan wisatawan yang datang ke Bali. Buku ini disusun untuk memberikan informasi bagi petugas dan wisatawan yang terlibat untuk memberikan prosudur yang benar guna mencegah terjadinya penularan Covid-19 di sector pariwisata serta untuk menangkal masuknya varian baru Covid-19 masuk ke Bali..

Secara umum buku ini menjelaskan tentang ketentuan yang harus dilaksanakan oleh petugas guna memberikan arahan kepada para Pelaku Perjalanan Luar Negeri (PPLN) yang memasuki atau meninggalkan wilayah Indonesia khususnya Provinsi Bali dimasa Pandemi COVID-19. Dengan petunjuk teknis ini diharapkan para penyelenggara yang terlibat dapat mengimplementasikan kegiatan dimaksud sesuai dengan apa yang telah dijelaskan di dalam buku ini secara efektif dan efisien.

Akhir kata, kami ucapkan terima kasih dan mengapresiasi semua pihak yang telah turut berpartisipasi dalam penyusunan dan penyempurnaan buku ini.

Semoga buku ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan masyarakat umum.



Balai  
Sertifikasi  
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik  
menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

## I. PENDAHULUAN

Pandemi Covid-19 ini merupakan musibah global yang saling mempengaruhi antar daerah, antar negara maupun antar benua. Pandemi ini telah menimbulkan dampak luas dan serius dalam berbagai bidang kehidupan yaitu kesehatan, sosial, dan ekonomi termasuk pariwisata, yang telah dirasakan oleh masyarakat Bali secara umum.

Saat ini Pandemi Covid-19 sudah mulai melandai, maka diperlukan langkah-langkah strategis untuk mempersiapkan pembukaan pariwisata internasional. Salah satu yang menjadi kunci kesuksesan dalam pembukaan pariwisata internasional adalah adanya panduan berupa Standar Operasional Prosedur yang terintegrasi yang bisa diterapkan oleh seluruh komponen pariwisata dan diikuti oleh wisatawan yang datang ke Bali.

## II. SYARAT-SYARAT WISATAWAN

Wisatawan atau orang asing yang akan datang ke Bali wajib menyiapkan *pre flight* di Negara Origin melalui yang meliputi :

1. Vaksin Dosis lengkap;
2. Hasil Tes PCR Negatif COVID-19 berlaku 3x24 jam;
3. Booking Hotel Karantina;
4. E-HAC (Peduli Lindungi);
5. E-PCR;
6. E-CD;
7. Dokumen keimigrasian;
8. Asuransi Perjalanan

## III. STANDAR OPERATIONAL PROCEDURE BANDAR UDARA

### 1. TUJUAN

- a. Sebagai pedoman dan panduan Petugas dalam penanganan Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang Internasional pada masa Pandemi COVID-19;

- b. Mendukung kebijakan pemerintah terkait pencegahan penyebaran COVID-19 melalui sector transportasi udara.

## 2. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup prosedur ini berlaku terhadap penumpang internasional yang berangkat dan datang di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali serta tugas dan tanggung jawab

## 3. DEFINISI

- a. Bandar Udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan/atau lepas landas, naik dan/atau turun penumpang, bongkar dan/atau muat barang dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi yang dilengkapi fasilitas keselamatan, keamanan penerbangan serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya;
- b. *Coronavirus Disease (COVID-19)* adalah virus jenis baru yang belum pernah diidentifikasi sebelumnya pada manusia, yang merupakan keluarga besar virus yang menyebabkan penyakit mulai dari gejala ringan sampai berat yaitu *Middle East Respiratory Syndrome (MERS)* dan *Severe Acute Respiratory Syndrome (SARS)*;
- c. Tim Pencegahan dan Pengendalian Dampak *Coronavirus Disease (COVID-19)* adalah Tim yang dibentuk untuk mengawal dan mengkoordinasikan pelaksanaan pencegahan dan pengendalian dampak *Coronavirus Disease (COVID-19)* di Lingkungan Bandar Udara International I Gusti Ngurah Rai;
- d. Tiket Pesawat adalah dokumen yang dikeluarkan oleh sebuah maskapai penerbangan atau agen perjalanan, untuk mengkonfirmasi bahwa seseorang telah membeli kursi penerbangan di pesawat terbang;
- e. Badan Usaha Angkutan Udara / *Airlines* adalah Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, atau Badan Hukum Indonesia

berbentuk Perseroan Terbatas atau Koperasi, yang kegiatan utamanya mengoperasikan pesawat udara untuk digunakan mengangkut penumpang, kargo, dan/atau pos dengan memungut pembayaran;

f. Satgas COVID-19 adalah Personil yang tergabung dalam Satgas COVID-19 Provinsi Bali termasuk unsur TNI/POLRI.

#### **4. DOKUMEN REFERENSI**

- a. Undang-Undang No.4 Tahun 1984 tentang Wabah Penyakit Menular;
- b. Undang-Undang No.24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana;
- c. Undang-Undang No.1 Tahun 2009 tentang Penerbangan;
- d. Undang-Undang No.6 Tahun 2018 tentang Keekarantinaan Kesehatan;
- e. Keputusan Presiden Nomor 11 Tahun 2020 tentang Penetapan Kedaruratan Kesehatan Masyarakat *Corona Virus Disease (Covid-19)*;
- f. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 18 Tahun 2020 tentang Pengendalian Transportasi Dalam Rangka Percepatan Penanganan *Corona Virus Disease (Covid-19)*;

#### **5. URAIAN PROSEDUR**

##### **A. Prosedur Kedatangan Penumpang Internasional :**

- 1) Penumpang yang akan datang melalui Bandar Udara Internasional wajib menyiapkan *pre flight* di Negara Origin melalui yang meliputi :
  - a) Vaksin Dosis lengkap;
  - b) Hasil Tes PCR Negatif COVID-19 berlaku 3x24 jam;
  - c) Booking Hotel Karantina;
  - d) E-HAC (Peduli Lindungi);
  - e) Booking Hotel Karantina;
  - f) E-PCR;
  - g) E-CD;

- h) Dokumen keimigrasian;
  - i) Asuransi Perjalanan
- 2) Penumpang Internasional yang datang melalui Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai wajib mengikuti alur kedatangan Penumpang Internasional yang telah ditentukan;
  - 3) Penumpang Internasional melakukan cek suhu tubuh melalui Thermal Scanner dengan ketentuan sebagai berikut :
    - a) Jika suhu tubuh  $< 38^{\circ}$  C maka penumpang menuju proses berikutnya;
    - b) Jika suhu tubuh  $>38^{\circ}$  C maka penumpang diarahkan ke Ruang Pemeriksaan Lanjutan dan selanjutnya dilakukan observasi oleh Petugas KKP. Jika hasil observasi SEHAT maka penumpang menuju proses berikutnya. Jika hasil observasi TIDAK SEHAT maka penumpang dirujuk ke RS yang ditetapkan pemerintah.
  - 4) Penumpang mengikuti antrian pada Registrasi Bali Entry sesuai zona yang ditentukan;
  - 5) Penumpang menyampaikan data yang akan diisi oleh Satgas COVID-19 dan Airline pada Konter Registrasi Bali Entry dan akan mendapatkan Print out Barcode;
  - 6) Penumpang yang mengikuti antrian pada Konter KKP di antrian pre KKP yang telah ditentukan;
  - 7) Penumpang menunjukkan Dokumen Kesehatan kepada Petugas KKP dan selanjutnya Petugas KKP akan melakukan tapping pada Barcode yang telah didapat di Registrasi Bali Entry;
  - 8) Penumpang mengikuti antrian menuju Swab PCR, menunjukkan E-PCR kepada Petugas RS Bali Jimbaran dan selanjutnya melakukan pengambilan sample swab PCR;
  - 9) Penumpang melakukan proses pemeriksaan Imigrasi;
  - 10) Penumpang melakukan pengambilan bagasi tercatat di Baggage Claim Area;

- 11) Penumpang melakukan proses pemeriksaan bea & Cukai melalui E-CD;
- 12) Penumpang menuju Holding Area untuk menunggu Hasil Tes PCR terbit  $\pm$  1 (satu) jam;
- 13) Dalam proses menunggu Hasil Tes PCR, penumpang menuju Hotel Desk untuk memastikan penjemputan dan pendataan oleh Hotel Karantina;
- 14) Penumpang yang telah mendapatkan Hasil Tes PCR melalui Email dapat menuju Exit Control Desk dan menunjukkan hasil tersebut kepada Petugas Satgas COVID-19 dengan ketentuan sebagai berikut :
  - a) Jika hasil tes PCR NEGATIF maka petugas Satgas COVID-19 akan melakukan tapping barcode dan mengarahkan penumpang menuju pick up zone;
  - b) Jika hasil tes PCR POSITIF maka petugas Satgas COVID-19 akan melakukan tapping barcode kemudian mengarahkan dan mengawal penumpang ke Area Isolasi untuk selanjutnya dirujuk pada RS yang telah ditentukan;
- 15) Penumpang yang berada di Pick Up Zone akan naik kendaraan yang telah ditentukan oleh Hotel Karantina dengan pengawasan Satgas COVID-19.

## **B. Prosedur Pengangkutan Penumpang International dari Bandara menuju Hotel Karantina**

### **a. Ketentuan**

#### **1) Kendaraan**

- a) Kendaraan yang disediakan oleh pihak hotel harus sudah sesuai dengan CHSE (Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability) melalui sertifikasi yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Bali tentang protokol kesehatan pada perusahaan angkutan;



- b) Surat kelengkapan kendaraan harus sesuai dengan peruntukannya, jika menggunakan angkutan pariwisata maka plat kendaraannya berwarna dasar kuning, surat ijin Angkutan Umum Tidak Dalam Trayek serta buku Uji Berkala yang masih berlaku;
- c) Bus harus memiliki izin trayek, kartu pengawasan dan buku Uji Berkala yang masih berlaku;
- d) Jika menggunakan Angkutan Sewa Khusus maka harus memiliki Kartu Pengawasan dan buku Uji Berkala yang masih berlaku;
- e) Pada PPKM level 3 di Jawa-Bali transportasi umum, kendaraan umum, angkutan masal, taksi konvensional dan online dan kendaraan sewa/rental diberlakukan dengan pengaturan kapasitas maksimal 70 persen, dengan memperhatikan jarak duduk penumpang.
- f) Diusahakan ada sekat pembatas antara sopir penumpang; dan
- g) Harus ada handsanitizer, thermogun, masker dan kotak P3K dalam kendaraan;
- h) Kendaraan yang telah selesai digunakan untuk mengangkut penumpang, sebelum digunakan Kembali harus dilakukan pembersihan terlebih dahulu.

## 2) Petugas & Penumpang

- a) Petugas hotel dan sopir kendaraan yang menjemput di Pick Up Zone Bandara harus lulus cek peduli lindungi dan memiliki suhu tubuh  $< 38^{\circ}\text{C}$ .;
- b) Petugas harus paham tentang aturan protokol kesehatan selama berkendara;
- c) Petugas diwajibkan menggunakan APD dan sarung tangan medis;
- d) Petugas dan sopir memiliki ID Card Hotel Penjemput;

- e) Petugas membawa manifest booking hotel;
- f) Petugas mampu berkomunikasi yang baik dengan tamu yang sudah booking di hotelnya;
- g) Petugas hotel harus tahu dimana lokasi untuk mengambil manifest tamu;
- h) Petugas harus paham alur pengangkutan tamu ke hotel masing-masing;
- i) Penumpang diwajibkan memakai masker dengan benar dan konsisten serta tidak diizinkan penggunaan face shield tanpa menggunakan masker; dan
- j) Penumpang diwajibkan mengikuti protokol kesehatan selama dalam perjalanan menuju ke tempat karantina.

### 3) Hotel

- a) Hotel harus memiliki standar CHSE (Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability) dan terdaftar pada PHRI;
- b) Hotel menyediakan thermogun dan QR Code Peduli Lindungi serta petugas yang menjaganya;
- c) Hotel menyediakan kendaraan khusus untuk menjemput penumpang dari bandara;
- d) Hotel harus menyediakan tempat khusus bagi kendaraan yang bertugas menjemput penumpang ke bandara agar bisa disterilkan sebelum berangkat kembali ke bandara;
- e) Harus ada tempat khusus di hotel untuk menurunkan penumpang bandara agar tidak bercampur dengan aktivitas tamu hotel lainnya;
- f) Hotel menyediakan petugas khusus penerima tamu dari bandara yang akan mengantarkan ke kamar yang diboeking.
- g) Semua petugas yang terlibat dalam penjemputan dan penerimaan tamu dari bandara yang akan melakukan

karantina di hotel harus dipastikan lulus aplikasi peduli lindungi dan menggunakan alat kesehatan seperti masker, faceshield dan sarung tangan.

**b. Prosedur**

1) Penjemputan di Bandara

- a) Petugas dari hotel menerima manifest penumpang dari petugas *Hotel Desk*;
- b) Petugas hotel mendata penumpang sesuai manifest dan memilah sesuai hotel tujuan yang ada pada daftar booking hotel;
- c) Petugas hotel memastikan hasil PCR test negatif dan memeriksa kesesuaian nama dengan kartu identitas penumpang;
- d) Untuk mencegah kerumunan, petugas hotel mengatur penumpang yang sudah sesuai manifest dan pemeriksaan administrasi untuk masuk ke kendaraan penjemput serta duduk di kursi tanpa tanda silang;
- e) Sebelum penumpang memasuki kendaraan diwajibkan menggunakan handsanitizer dan pengecekan suhu tubuh yang dilakukan oleh petugas;
- f) Petugas hotel menginformasikan kepada petugas yang bertanggungjawab di Drop Zone bahwa manifest telah sesuai;
- g) Petugas hotel akan menginformasikan kepada sopir kendaraan untuk berangkat ke hotel karantina sesuai alamat dan koordinat di *maps*.

2) Dalam kendaraan

- a) Petugas hotel memastikan penumpang mematuhi protokol kesehatan selama perjalanan dan tidak pindah tempat duduk;
- b) Penumpang diharuskan menggunakan masker dengan benar yakni menutupi hidung dan mulut;
- c) Penumpang tidak diperkenankan untuk berbicara satu arah maupun dua arah melalui telepon ataupun secara langsung sepanjang perjalanan;

- d) Penumpang tidak diperkenankan pula untuk makan dan minum sepanjang perjalanan yang kurang dari dua jam, terkecuali bagi individu yang wajib mengkonsumsi obat dalam rangka pengobatan yang jika tidak dilakukan dapat membahayakan keselamatan dan kesehatan orang tersebut.

3) Sampai di hotel karantina

- a) Petugas hotel yang mengantar penumpang turun mengatur penumpang untuk turun dari kursi terdepan secara bergiliran;
- b) Petugas hotel menyerahkan manifest kepada petugas penerima untuk memilah tamu sesuai kamar yang diboeking;
- c) Petugas penerima mengarahkan tamu untuk melakukan scan QR Code Peduli Lindungi dan melakukan pengecekan suhu badan serta memastikan suhu tubuh  $< 38^{\circ}\text{C}$ .
- d) Setelah pemeriksaan selesai maka petugas penerima menyatakan manifest lengkap dan mengantar tamu ke kamar yang telah diboeking.

**C. Prosedur Keberangkatan Penumpang Internasional**

- 1) Penumpang Internasional yang akan berangkat melalui Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah telah memiliki tiket dan hasil tes negative COVID-19 sesuai dengan ketentuan Negara Tujuan;
- 2) Penumpang yang akan masuk ke Terminal Keberangkatan Internasional melalui cek suhu tubuh ;
- 3) Bagi Calon penumpang yang tidak memenuhi kelengkapan persyaratan sesuai Surat Edaran Nomor 4 Tahun 2020 dimaksud, maka tiket pesawat udara tidak dapat diterbitkan.

**D. Prosedur Keberangkatan Penumpang Internasional :**

- 1) Penumpang melalui pemeriksaan suhu tubuh menggunakan thermal scanner dengan persyaratan suhu tubuh dengan ketentuan sebagai berikut :
  - a) Jika suhu tubuh  $< 38^{\circ}\text{C}$  maka menuju pemeriksaan dokumen perjalanan

- b) Jika suhu tubuh  $>38^{\circ}$  C maka diarahkan ke Ruang Pemeriksaan Lanjutan untuk dilakukan observasi oleh Petugas KKP. Jika hasil observasi SEHAT maka penumpang menuju proses berikutnya. Jika hasil observasi TIDAK SEHAT maka penumpang dirujuk ke RS yang ditetapkan pemerintah
- 2) Penumpang melalui pemeriksaan dokumen perjalanan oleh Petugas Airport Security;
  - 3) Penumpang melalui pemeriksaan keamanan di Pemeriksaan Keamanan Gedung / PKG;
  - 4) Penumpang melakukan proses Check In;
  - 5) Penumpang melakukan tapping boarding pass di Flap Barrier selanjutnya memasuki tempat pemeriksaan keamanan penumpang (*Passenger Security Check Point / PSCP*);
  - 6) Penumpang menuju ke pemeriksaan imigrasi sesuai;
  - 7) Penumpang menuju ke ruang tunggu keberangkatan melalui area komersial;
  - 8) Penumpang melakukan proses Boarding sesuai announce dari Airline.

#### **E. Tugas dan Tanggung Jawab Petugas pada Terminal Keberangkatan Penumpang Internasional**

- a. Airline memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :
  - 1) Memastikan dokumen kesehatan penumpang dengan hasil NEGATIF sesuai persyaratan Negara Tujuan;
  - 2) Melakukan proses check in sesuai ketentuan.
- b. Satgas COVID-19 Provinsi Bali memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :
  - 1) Mengatur antrian pada drop zone area, pintu masuk Terminal Keberangkatan, Check in area dan ruang tunggu;
  - 2) Memonitor penumpang dengan hasil observasi oleh KKP dengan status TIDAK SEHAT ke RS yang ditentukan Pemerintah Provinsi Bali;

- 3) Berada di Terminal Keberangkatan minimal 3 (tiga) jam sebelum jadwal keberangkatan.
- c. KKP memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :
    - 1) Melakukan observasi pada penumpang dengan suhu tubuh  $>38^{\circ}\text{C}$ ;
    - 2) Merujuk penumpang dengan hasil observasi TIDAK SEHAT ke RS yang ditentukan Pemerintah Provinsi Bali.
  - d. Imigrasi memiliki tugas dan tanggung jawab sesuai ketentuan Keiimigrasian dalam masa Pandemi COVID-19;
  - e. Bandar Udara memiliki tugas dan tanggung jawab sesuai ketentuan Penyelenggaran Bandar Udara dalam masa Pandemi COVID-19.

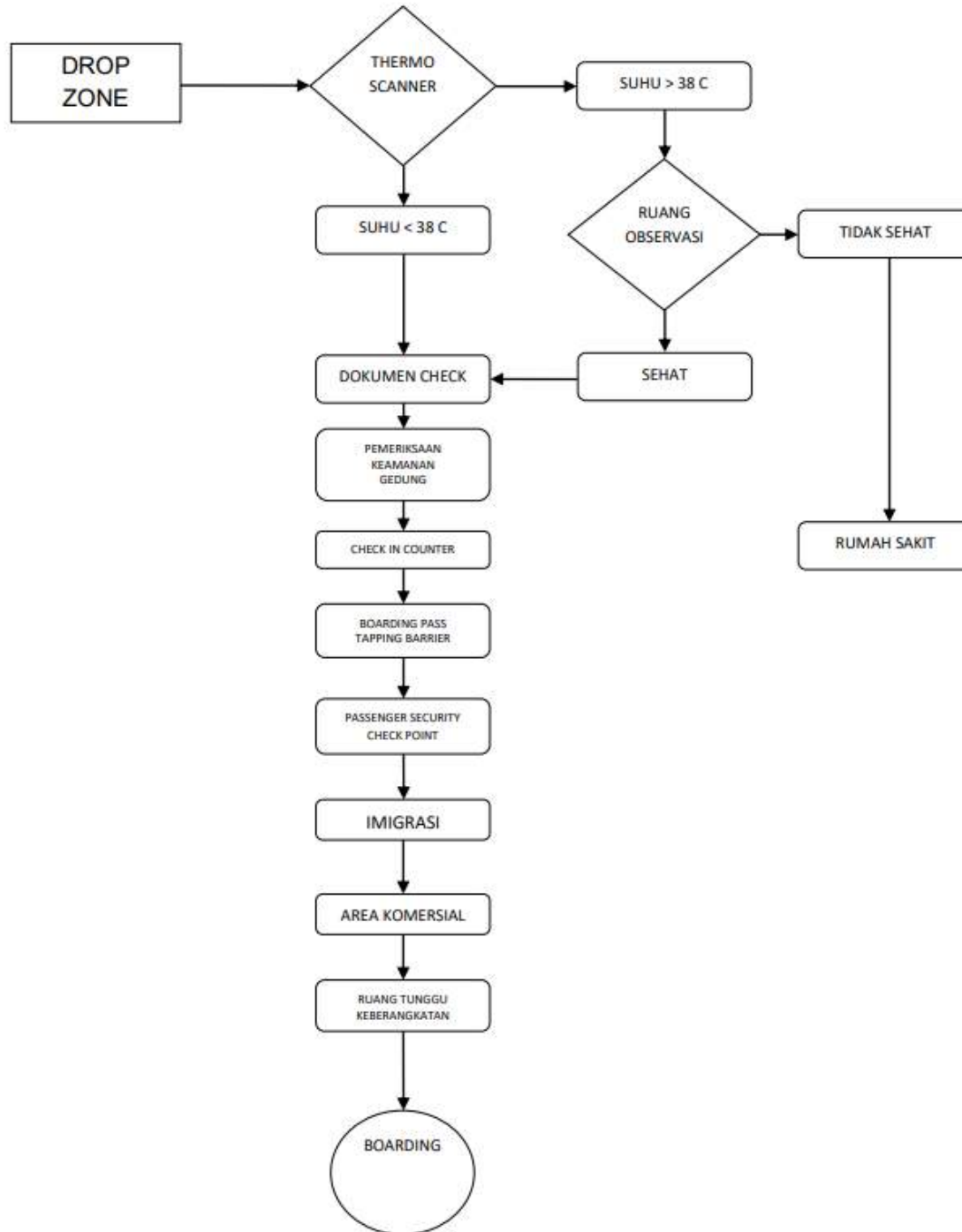
**F. Tugas dan Tanggung Jawab Petugas pada Terminal Kedatangan Penumpang Internasional**

- a. Airline memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :
  - 1) Memastikan penumpang menyiapkan *pre flight* yang ditentukan Bandar Udara Internasional;
  - 2) Menginformasikan planning penumpang kepada Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai minimal 1 (satu) hari sebelum keberangkatan;
  - 3) Menyerahkan manifest penumpang kepada Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai;
  - 4) Melakukan input data pada aplikasi Bali Entry sebelum penumpang tiba di Bandara.
- b. Satgas COVID-19 Provinsi Bali memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :
  - 1) Mengatur antrian pada zona Registrasi Bali Entry, antrian pre KKP, antrian pada Holding Area serta pick up zone;
  - 2) Melakukan input data pada Konter Registrasi Bali Entry;
  - 3) Melakukan tapping barcode pada Exit Control Desk;

- 4) Mengarahkan dan mengawal penumpang dengan Hasil Tes Positif Covid dari area isolasi menuju ke RS yang ditentukan Pemerintah Provinsi Bali;
  - 5) Berada di Terminal Kedatangan minimal 2 (dua) jam sebelum jadwal kedatangan internasional.
- c. KKP memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :
- 1) Melakukan observasi pada penumpang dengan suhu tubuh  $>38^{\circ}$  C
  - 2) Merujuk penumpang dengan hasil observasi TIDAK SEHAT ke RS yang ditentukan Pemerintah Provinsi Bali
  - 3) Melakukan pengecekan Dokumen Kesehatan
  - 4) Melakukan tapping Barcode Bali Entry
- d. RS Bali Jimbaran memiliki tugas dan tanggung jawab melakukan tes PCR dan penerbitan hasil PCR melalui email penumpang
- e. Imigrasi memiliki tugas dan tanggung jawab sesuai ketentuan Keimigrasian dalam masa Pandemi COVID-19
- f. Bea & Cukai memiliki tugas dan tanggung jawab sesuai ketentuan Kepabeanan
- g. PHRI memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :
- 1) Menempati Hotel Desk untuk memastikan penjemputan dan pendataan oleh Hotel Karantina
  - 2) Berkoordinasi dengan Hotel Karantina
  - 3) Mengatur penumpang yang akan naik kendaraan pada Pick Up Zone Bandar Udara memiliki tugas dan tanggung jawab sesuai ketentuan
  - 4) Penyelenggaran Bandar Udara dalam masa Pandemi COVID-19

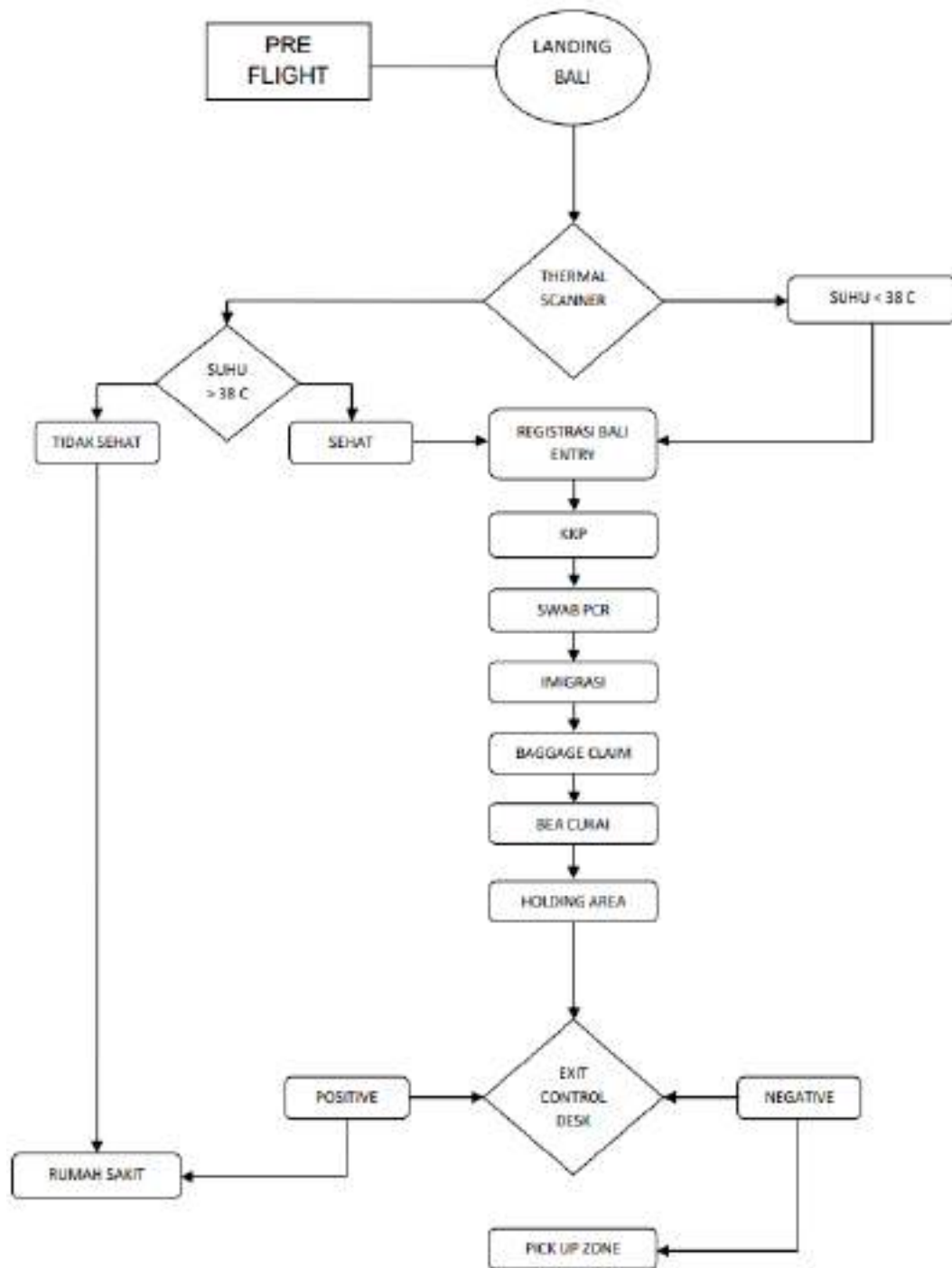
## G. FLOW CHART

### a. FLOW CHART PENUMPANG BERANGKAT INTERNASIONAL





b. FLOW CHART PENUMPANG DATANG INTERNASIONAL



## H. PENEMPATAN PERSONIL

NO	INSTANSI	LOKASI	JUMLAH	TOTAL	KETERANGAN
<b>TERMINAL KEDIRIANGAN</b>					
1	SATGAS COVID 19 PROVINSI BALI	ANTREAN REGISTRASI	1	ORANG	21
		KONTER REGISTRASI	8	ORANG	
		ANTREAN EKP	1	ORANG	
		HOLDING AREA	5	ORANG	
		SATGAS DESK	8	ORANG	
		HOLDING AREA POSITIF	2	ORANG	
2	KANTOR KESEHATAN PELABUHAN	PICK UP ZONE	1	ORANG	9
		KONTER	8	ORANG	
3	AIRLINE/GROUND HANDLING	RUMAH PEMERIKSAAN LANJUTAN	1	ORANG	5
		KONTER REGISTRASI	8	ORANG	
4	PHRI	HOTEL DESK	2	ORANG	3
		PICK UP ZONE	1	ORANG	
5	ANGKASA PURA I	ANTREAN REGISTRASI	1	ORANG	2
		PICK UP ZONE	1	ORANG	
<b>TERMINAL KEBERANGKATAN</b>					
1	SATGAS COVID 19 PROVINSI BALI	DROP ZONE	1	ORANG	9
		RUMAH PEMERIKSAAN LANJUTAN	1	ORANG	
		CHECK IN AREA	1	ORANG	
2	KANTOR KESEHATAN PELABUHAN	RUMAH TUNGGU	2	ORANG	1
		RUMAH PEMERIKSAAN LANJUTAN	1	ORANG	
3	ANGKASA PURA I	DROP ZONE	1	ORANG	21
		PEMERIKSAAN DOLOJIVER	2	ORANG	
		PEMERIKSAAN KEAMANAN GEDUNG	8	ORANG	
		PSCP	12	ORANG	

## I. BALI ENTRY REGISTRATION (BERT)

Data yang diinput pada Bali Entry Registration :

1. Tanggal Penerbangan
2. Airline
3. Flight Number
4. Nama Lengkap
5. Tanggal Lahir
6. Gender
7. Seat Number
8. Kewarganegaraan
9. Number ID/Passport
10. Origin

#### IV. STANDAR OPERATIONAL PROCEDURE HOTEL PENGINAPAN SEMENTARA

##### 1. PRA ARRIVAL

SOP Penjualan/Reservasi:

- a) Menggunakan system 'rate parity' untuk pemesanan kamar (yang menjadi salah satu syarat kedatangan) sesuai kesepakatan yang telah ditetapkan pemerintah dan disesuaikan berdasarkan level bintang.
- b) Booking channel: Memiliki harga jual yang sama (selling rate)
  - Offline : travel agent, direct booking
  - Online : hotel website, OTA
- c) Memastikan informasi paket yang jelas sesuai ketentuan, termasuk makan pagi, siang dan malam setiap hari, 2 kali laundry, 2 kali PCR test, transport dari airport menuju hotel
- d) Memastikan persyaratan sebagai hotel penginapan sementara terpusat hanya menerima pelanggan karantina saja tanpa pelanggan umum di segala booking channel sampai waktu perjanjian/agreement berakhir (per 3 bulan)
- e) Siap melakukan pengembalian/refund apabila ternyata tamu yang telah memesan kamar dinyatakan positif dan harus dirawat di rumah sakit.
- f) Memiliki fasilitas Pedulilindungi berupa aplikasi QR code dan aplikasi dashboard

##### 2. ZONASI AREA DI HOTEL PENGEINAPAN SEMENTARA

ZONA HIJAU	ZONA KUNING	ZONA MERAH
<ul style="list-style-type: none"><li>• Back of the house</li><li>• Jalur pulang</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Area drop off tamu</li><li>• Area screening kesehatan</li><li>• Area registrasi</li><li>• Kamar tamu</li><li>• Area dining dan aktifitas tamu</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Area observasi kesehatan/klinik</li><li>• Area pengambilan specimen</li><li>• Area isolasi</li><li>• Area evakuasi tamu positif</li></ul>

### 3. FLOW CHART TAMU HOTEL PENGINAPAN SEMENTARA



#### TRANSPORTASI

- a) Memastikan memiliki mobil yang terpisahkan oleh partisi/plastik antara pengemudi dan penumpang, apabila menggunakan vendor luar maka memastikan vendor penyedia mengikuti aturan yang telah ditetapkan
- b) Sebelum bertugas pengemudi diwajibkan untuk:
  - Mencuci tangan dengan sabun pada air mengalir dan juga menggunakan *hand sanitizer*
  - Penyemprotan cairan *disinfectant* pada kaki, kemudian menuju ke *screening area* untuk pemeriksaan suhu tubuh menggunakan alat *thermal scanner* dengan standar suhu tubuh tidak melebihi dari 37.3 derajat *celcius*.
  - Pengemudi diwajibkan untuk menggunakan masker wajah selama bertugas.
- c) Mempersiapkan dan memeriksa detail informasi pelanggan sesuai dengan reservasi/bookingan sebelum berangkat ke bandara untuk penjemputan dan berkoordinasi dengan petugas Bandara yang telah ditetapkan dalam pengaturan transportasi sesuai SOP Bandara
- d) Sebelum berangkat menuju tempat tujuan, pengemudi diwajibkan untuk membersihkan bagian mobil dengan cairan *disinfectant* yang terdiri dari:

- *Steering*
  - *Gear shift*
  - *Safety belt*
  - Gagang pintu bagian luar dan dalam
  - Tempat duduk dan karpet
- e) Pembersihan mobil secara rutin sesuai prosedur minimal dua kali sehari sebelum dan setelah digunakan.
  - f) Hindari bersalaman dengan tamu dan digantikan dengan salam “Namaste atau Pongjoli”
  - g) Menjaga jarak minimal 1 meter dengan pelanggan, termasuk pihak terkait lainnya.
  - h) Pelanggan wajib untuk menggunakan *hand sanitizer*, penyemprotan cairan *disinfectant* pada alas kaki dan memakai masker wajah sebelum memasuki mobil
  - i) Penyemprotan cairan *disinfectant* pada barang bawaan pelanggan.
  - j) Pelanggan duduk di kursi belakang pengemudi dan dipastikan untuk menggunakan sabuk pengaman.
  - k) Jumlah penumpang dibatasi menjadi setengah dari total kapasitas mobil
  - l) Menjaga jarak minimal 1 meter pada saat berinteraksi dengan pelanggan.

#### 4. KEDATANGAN/ARRIVAL DI HOTEL

- 1) SOP Pintu Masuk Hotel
  - a) Para pelanggan diwajibkan untuk mencuci tangan dengan sabun pada air mengalir dan juga menggunakan *hand sanitizer*
  - b) Para pelanggan melakukan check in pada aplikasi barcode Pedulilindungi sesuai aturan yang berlaku
  - c) Penyemprotan cairan *disinfectant* pada alas kaki, kemudian menuju ke *screening area* untuk pemeriksaan suhu tubuh menggunakan alat *thermal scanner* dengan standar suhu tubuh tidak melebihi dari 37.3 derajat *celcius*.
  - d) Para pelanggan diwajibkan untuk menggunakan masker wajah selama berada di area Hotel.

- e) Hindari besalaman dengan tamu dan digantikan dengan salam “Namaste atau Pangananjali”
- f) Para pelanggan dihimbau untuk menjaga jarak minimal 1 meter pada saat berinteraksi dengan karyawan Hotel dan pihak terkait lainnya.
- g) Area pintu masuk Hotel dan *Lobby* wajib dibersihkan setiap 30 menit dengan cairan *disinfectant* yang terdiri dari:

- Gagang pintu bagian luar dan dalam
- Meja dan tempat duduk
- Kaca
- Permukaan benda
- Peralatan (pulpen, keyboard, telephone, EDC mesin)
- Lantai

## 2) Registrasi

- a) Staff *Front Office* dan *Bell Attendant* wajib untuk mencuci tangan dengan sabun pada air mengalir sebelum memulai bekerja.
- b) Pastikan staff *Front Office* dan *Bell Attendant* menggunakan alat pelindung seperti masker wajah, sarung tangan, dan lain-lain.
- c) Hindari besalaman dengan tamu dan digantikan dengan salam “Namaste atau Pangananjali”
- d) Anjurkan pelanggan untuk wajib menggunakan masker wajah dan *hand sanitizer* sebelum proses registrasi.
- e) Pastikan pelanggan mengikuti tanda pada lantai untuk menjaga jarak antrian (minimal standar 1 meter).
- f) Pastikan untuk menyiapkan masker wajah dan *hand sanitizer* di area *Lobby*.
- g) Pastikan untuk menjaga kebersihan peralatan dan fasilitas di area *Lobby* seperti konter, meja, kursi, mesin EDC, computer dan telepon.
- h) Alat tulis pelanggan dan telepon diharuskan untuk didisinfektan

sebelum dan sesudah digunakan.

- i) Instruksikan untuk selalu menjaga kebersihan kepada setiap pelanggan.
- j) Sesuaikan jarak kursi dan meja minimum 1 meter di area *Lobby*.
- k) Pastikan tidak terjadi kerumunan saat kedatangan.
- l) Pastikan untuk menjaga jarak interaksi (minimal standar 1 meter) kepada setiap pelanggan.
- m) Pastikan untuk membersihkan tangan dengan *hand sanitizer* setelah proses pembayaran baik dengan *cash* ataupun *non cash*.

## 5. STAY DI HOTEL

Catatan: kamar memiliki jendela ventilasi dan pencahayaan yang baik serta disarankan tidak memakai karpet, menggunakan tempat sampah tertutup

- a) Pelanggan/tamu wajib tinggal di dalam kamar selama hasil PCR belum diterima (maksimal 1X24jam) yang diawasi oleh Petugas.
- b) *Staff Housekeeping* dan *Engineering* wajib untuk mencuci tangan dengan sabun pada air mengalir sebelum memulai bekerja.
- c) *Staff Housekeeping* dan *Engineering* wajib menggunakan alat pelindung seperti masker wajah, sarung tangan dan lain-lain.
- d) Bersihkan peralatan menggunakan *disinfektan* sebelum memasuki kamar pelanggan.
- e) Hindari bersalaman dengan pelanggan dan digantikan dengan salam "Namaste atau Pangananjali"
- f) Sebelum memasuki kamar pelanggan semua peralatan kebersihan harus di *disinfectant* sesudah dan sebelum digunakan.
- g) Memasuki kamar pelanggan harus memperhatikan jarak kontak dengan pelanggan minimal 1 meter
- h) Bila pelanggan berada didalam kamar sarankan pelanggan untuk berada di luar kamar selama proses pembersihan.
- i) Mengingatkan pelanggan untuk selalu menggunakan masker.
- j) Membuka semua pintu atau jendela untuk tetap menjaga sirkulasi udara di dalam kamar.
- k) Membersihkan semua sampah yang ada di dalam kamar, pemisahan

sampah harus diperhatikan sampah yang termasuk *preventive* diri seperti masker atau *hand glove* bekas harus dipisahkan mengurangi adanya penyebaran virus.

- l) Pembersihan kamar dilakukan sesuai dengan standar
- m) Pergantian linen seperti *sheet, duve, inner* diganti setiap dua hari sekali atau ada permintaan khusus dari pelanggan, untuk *pillow cases* dan *towel* diganti setiap hari.
- n) Amenities di *display* setelah didesinfektant
- o) Disinfektant area yang kontak langsung dengan pelanggan antara lain:
  - Guest Stationary
  - Telephone
  - Water jug (bagian luar)
  - Cutleries
  - Remote
  - Head dan hand shower
  - Cover toilet
  - Tap dan sink wastafel
  - Gagang pintu
  - Stationary
  - Saklar lampu, dsb
- o) Disinfektant area lantai dilakukan dengan tiga tahap pengerjaan seperti pencucian mop menggunakan air, pencucian mop menggunakan cairan sabun, pencucian mop menggunakan disinfektant.
- p) Menggunakan tiga jenis lap untuk proses pembersihan sesuai fungsinya (color coded) agar tidak tercampur.
- q) Disinfektant dilakukan dilakukan dua kali sehari di pagi (saat make up room) dan di sore hari (saat turn down service jika ada).
- r) Semua kegiatan harus di report ke room boy/maid control sheet.
- s) Selalu mencuci tangan dan menggunakan hand sanitizer sesudah melakukan pembersihan kamar.
- t) Kamar diisi sign (Room Sterilized) di depan pintu kamar setelah dibersihkan



dan didesinfectant.

- u) Kamar tidak diberlakukan back to back arrival, misalnya disediakan jeda 24 jam untuk kedatangan berikutnya di kamar yang sama, dilakukan sesuai dengan kondisi tingkat hunian.
- v) Bed liner, pillow decoration selalu diganti setelah pelanggan check out.
- w) Semua peralatan yang telah terpakai didesinfectant untuk dipergunakan di kamar pelanggan berikutnya.

## 6. DINING

Catatan: Pada hari pertama (1x24 Jam) atau jika hingga hasil PCR belum keluar, maka seluruh proses dining dilakukan di dalam kamar dengan menggunakan standar take away (dengan kemasan box). Pelanggan tidak diperkenankan untuk memesan makanan dan minuman dari luar hotel (pengantaran makanan gojek/grab, dsb)

### 1) SOP Restoran

- a) Himbauan wajib bagi para pelanggan untuk menjaga jarak minimal 1.5 meter pada saat berinteraksi dengan karyawan dan pelanggan lainnya
- b) Seluruh karyawan wajib menggunakan masker wajah, pelindung wajah dan sarung tangan sekali pakai pada saat melayani pelanggan
- c) Hindari besalaman dengan tamu dan digantikan dengan salam "Namaste"
- d) Tidak menggunakan *linen*, kecuali *guest napkin*. Karyawan wajib menggunakan *hand gloves* sekali pakai pada saat menangani *linen* yang telah digunakan, dan menyimpannya pada tempat khusus yang telah disediakan sebelum di bawa ke tempat pencucian
- e) Meminimalisir pemesanan meja untuk pelanggan *group*
- f) Meminimalisir pelayanan dalam bentuk prasmanan, apabila melayani hidangan dalam bentuk prasmanan, seorang petugas wajib menghadirkan makanan yang tertata di meja prasmanan kepada tamu, lengkap dengan menggunakan alat pelindung diri, seperti masker dan *hand gloves* sekali pakai. Di sarankan juga untuk lebih sering

mencuci peralatan yang digunakan saat menghadirkan makanan di meja prasmanan.

- g) Meminimalisir penempatan *condiment* di meja tamu, melainkan hanya di letakan pada saat tamu menikmati hidangan, dan disterilisasi kembali setelah digunakan
  - h) Para pelanggan dihimbau untuk melakukan pembayaran dengan metode *non cash*
  - i) Para pelanggan diwajibkan menggunakan *hand sanitizer* setelah melakukan proses pembayaran.
  - j) Restaurant tempat pelayanan pelanggan karantina tidak dicampur dengan pelanggan umum
  - k) Jika ada pelanggan yang menunjukkan gejala sakit, karyawan wajib untuk segera melaporkan ke atasan yang bertugas.
- 2) SOP In-Room Dining
- a) Memberikan informasi kepada pelanggan yang menginap bahwa tersedia layanan In-Room Dining
  - b) *Waiter/Waitress* diwajibkan untuk mencuci dengan sabun pada air mengalir sebelum dan sesudah melakukan pelayanan *in room dining*
  - c) Hindari bersalaman dengan tamu dan digantikan dengan salam “Namaste atau Pangananjali”
  - d) Upayakan untuk tidak bersentuhan pada saat menyajikan makanan kepada pelanggan
  - e) Karyawan wajib menggunakan masker wajah, pelindung muka dan sarung tangan sekali pakai pada saat membersihkan sisa makanan
  - f) Membersihkan meja area *room dining* dengan disinfektan sebelum dan setelah menyajikan *in room dining*
  - g) Semua peralatan harus di cuci dengan menggunakan air panas dengan standar suhu 60derajat *celcius*
- 3) SOP Pembersihan area Restoran
- a) Pembersihan menggunakan standar pemisahan antara alat/bucket

mencuci, membilas dan sanitasi

b) Area yang wajib di bersihkan :

- Gagang pintu
- Meja dan kursi
- Tombol lampu
- Permukaan benda
- Keran air
- Peralatan
- Lantai

c) Bahan pembersih disimpan pada *cleaning storage* di lengkapi dengan label

d) Karyawan wajib menggunakan masker wajah, sarung tangan sekali pakai dan pelindung wajah jika diperlukan saat melakukan pembersihan area

## 7. AKTIVITAS/KEGIATAN DI DALAM AREA HOTEL

Catatan: Pelanggan tidak diperkenankan keluar dari area Hotel Penginapan Sementara.

a) Himbauan wajib bagi para pelanggan untuk menjaga jarak minimal 1 meter pada saat berinteraksi dengan karyawan dan pelanggan lainnya

b) Seluruh karyawan wajib menggunakan masker wajah, pelindung wajah dan sarung tangan sekali pakai pada saat melayani pelanggan

c) Hindari besalaman dengan tamu dan digantikan dengan salam "Namaste atau Pangananjali"

d) Anjurkan pelanggan untuk wajib menggunakan masker wajah dan *hand sanitizer* selama beraktivitas di area hotel

## 8. LAUNDRY

Catatan : Jika pihak Hotel menunjuk pihak ketiga untuk pengadaan jasa laundry, maka pihak ketiga tersebut wajib menjalankan proses CHSE dan melakukan treatment laundry terpisah dengan pelanggan umum.

1) Penanganan linen kotor :

- a) *Linen* yang kotor dari kamar dimasukkan kedalam *laundry bag* sebelum dibawa ke *laundry*
  - b) Pisahkan *linen* yang basah dan kotor
  - c) Pengiriman *linen* ke *laundry* luar dilakukan dengan tetap menjalankan protocol CHSE
  - d) Barang *linen* yang datang dan masih terbungkus harus didesinfektant terlebih dahulu sebelum masuk ke area kamar tamu.
  - e) Distribusi linen menggunakan system FIFO (*first In First out*) yaitu linen yang baru dikirim diletakan dan disimpan pada rak paling bawah agar dapat digunakan setelah linen yang diatasnya telah terpakai.
  - f) Penggunaan linen menggunakan 3 par stock.
    - 1 par di set up di villa
    - 1 Par di ruang laundry/store
    - 1 par linen kotor di laundry.
- 2) Penanganan permintaan cucian pelanggan yang kotor
    - a) Memisahkan cucian pelanggan dengan spesifikasi di *laundry* dan di *dry clean*, luntur dantidak mudah luntur,
    - b) Pengecekan *linen* dilakukan oleh karyawan meliputi : jumlah item, merk baju dan warna.
    - c) Cucian pelanggan dikirim ke *laundry* dalam posisi terbungkus *bag*
    - d) Penerimaan cucian pelanggan dari *laundry* harus didesinfektant terlebih dahulu sebelumdikembalikan kepada pelanggan

## 9. DEPARTURE

- 1) SOP Check Out
  - a) Para pelanggan wajib untuk mencuci tangan dengan sabun pada air mengalir dan juga menggunakan *hand sanitizer*
  - b) Para pelanggan wajib untuk menggunakan masker wajah sebelum memasuki *area lobby*.
  - c) Hindari bersalaman dengan pelanggan dan digantikan dengan salam“Namaste atauPanganjali”
  - d) Para pelanggan dihimbau untuk menjaga jarak minimal 1 meter

pada saat berinteraksi dengan karyawan Hotel dan pihak terkait lainnya di *Lobby area*.

- e) Mengingatkan pelanggan untuk *check out time* jam 12 siang, kecuali ada permintaan khusus untuk pelanggan *late check out* atas persetujuan MOD/HOD
  - f) Pengambilan barang pelanggan di kamar harus di disinfektan terlebih dahulu sebelum dibawa ke *area lobby*
  - g) *Summary invoice* dan pengecekan *consume* dilakukan oleh *reception* 10 menit sebelum pelanggan *check out* dengan menelpon pelanggan di kamar
  - h) Invoice pembayaran pelanggan dikirim lewat email 10 menit sebelum *check out time* dan petugas *reception* melakukan *courtesy call* ke pelanggan mengenai *update balance invoice* nya.
  - i) *Copy invoice* pelanggan akan dikirim menggunakan email.
  - j) Para pelanggan dihimbau untuk melakukan pembayaran dengan metode *non cash* (*e-money* atau kartukredit)
  - k) Para pelanggan diingatkan untuk melakukan *scan check out* pada aplikasi QR code Pedulilindungi sebelum meninggalkan properti.
  - l) Administrasi keberangkatan lainnya seperti *guest comment*, *copy bill*, dan *thank you letter* dilakukan secara digital atau melalui email.
  - m) Para pelanggan/karyawan wajib untuk menggunakan *hand sanitizer* setelah menyelesaikan proses pembayaran
- 2) SOP Drop ke hotel pasca karantina/ bandara
- a) Sebelum bertugas pengemudi diwajibkan untuk :
    - Mencuci tangan dengan sabun pada air mengalir dan juga menggunakan *hand sanitizer*
    - Penyemprotan cairan *disinfectant* pada alas kaki pelanggan, kemudian menuju ke *screening area* untuk pemeriksaan suhu tubuh menggunakan alat *thermal scanner* dengan standar suhu tubuh tidak melebihi 37.3 derajat *celcius*.

- Pengemudi diwajibkan untuk menggunakan masker wajah selama bertugas
- b) Mempersiapkan dan memeriksa detail informasi pelanggan sebelum berangkat ke Bandara atau Hotel.
- c) Perlengkapan protokol kesehatan harus tersedia di mobil seperti :
- *Hand sanitizer*
  - *Hand glove*
  - *Thermo scanner*
  - Tempat sampah *portable*
  - Partisi pemisah antara penumpang dan pengemudi
  - *Sosial distancing sign*
  - Informasi himbauan protokol pencegahan dan penularan covid – 19
  - *Disinfectant*
  - Sebelum berangkat menuju Bandara atau Hotel, pengemudi diwajibkan untuk membersihkan bagian mobil dengan cairan disinfectant yang terdiri dari :
    - *Steering*
    - *Gear shift*
    - *Safety belt*
    - Gagang pintu bagian luar dan dalam
    - Tempat duduk dan karpet
- d) Penyemprotan cairan disinfectant pada setiap barang bawaan pelanggan sebelum dimasukkan ke dalam mobil.
- e) Menjaga jarak minimal 1 meter dengan pelanggan, kecuali untuk pelanggan group dan family dialokasikan penjemputan menggunakan tambahan armada sesuai dengan kapasitas mobil.
- f) Hindari bersalaman dengan pelanggan dan digantikan dengan salam “Namaste atau Pongjali”
- g) Pelanggan diwajibkan untuk menggunakan hand sanitizer, penyemprotan cairan disinfectant pada kaki, dan memakai masker

wajah sebelum memasuki mobil

- h) Pelanggan dihimbau untuk duduk di kursi belakang pengemudi dan dipastikan untuk menggunakan sabuk pengaman.
- i) Jumlah penumpang dibatasi menjadi setengah dari total kapasitas mobil
- j) Menjaga jarak minimal 1 meter pada saat berinteraksi dengan pelanggan.

## 11. SAMPAH

Catatan: Limbah Padat Domestik adalah limbah yang berasal dari kegiatan Hotel atau sampah sejenis, seperti sisa makanan, kardus, kertas, dan sebagainya baik organik maupun anorganik. Sedangkan Limbah Padat Khusus meliputi masker sekali pakai, sarung tangan bekas, tisu/kain yang mengandung cairan/droplet hidung dan mulut), diperlakukan seperti Limbah B3 infeksius.

- a. Menyediakan tiga wadah limbah padat domestik di lokasi yang mudah dijangkau, yaitu wadah untuk limbah padat organik, non organik, dan limbah padat khusus (untuk maskersekali pakai, sarung tangan bekas, tisu/kain yang mengandung cairan/droplet hidung dan mulut)
- b. Wadah tersebut dilapisi dengan kantong plastik dengan warna berbeda yaitu warna hitam untuk Limbah Padat Domestik, warna kuning untuk Limbah Padat Khusus (Medis) sehingga mudah untuk pengangkutan limbah dan pembersihan wadah
- c. Pengumpulan limbah dari wadah dilakukan bila sudah 3/4 penuh atau sekurang-kurangnya sekali dalam 24 jam
- d. Pengumpulan limbah padat pada wadah khusus ini dilakukan bila sudah 3/4 atau sekurang-kurangnya sekali dalam 6 jam
- e. Petugas pengumpulan limbah harus dilengkapi dengan masker, sarung tangan, sepatu boot dan apron
- f. Petugas pengumpulan sampah khusus harus dilengkapi dengan masker, sarung tangan, sepatu boot, apron, kaca mata pelindung (goggle), dan penutup kepala.

- g. Pengumpulan dilakukan dengan langkah-langkah:
  - i. Buka tutup tempat sampah
  - ii. Ikat kantong pelapis dengan membuat satu simpul
  - iii. Masukkan kantong tersebut ke wadah untuk diangkut
- h. Setelah melakukan pengumpulan, petugas wajib membersihkan seluruh badan atau sekurang-kurangnya mencuci tangan dengan sabun dan air mengalir.
- i. Peralatan pelindung diri yaitu goggle, boot, dan apron yang digunakan agar di disinfeksi sesegera mungkin pada larutan disinfektan, sedangkan masker dan sarung tangan dibuang ke wadah limbah padat khusus.
- j. Limbah padat organik dan anorganik agar disimpan di Tempat Penyimpanan Sementara Limbah Padat Domestik paling lama 1 x 24 jam untuk kemudian berkoordinasi dengan instansi yang membidangi pengelolaan limbah domestic di kabupaten/kota.
- k. Tempat Penyimpanan Sementara Limbah padat domestic agar dilakukan disinfeksi.
- l. Limbah padat khusus agar disimpan di Tempat Penyimpanan Sementara Sampah/Limbah B3 dengan perlakuan seperti limbah B3 infeksius.
- m. Memiliki sistem terpadu terkait dengan pengelolaan limbah cair
- n. Mekanisme pelaporan, evaluasi, tindakan perbaikan yang dilaksanakan dan tindakan pencegahan untuk mencegah terulangnya kembali keadaan darurat.
- o. Secara periodik dilaksanakan pemeriksaan dan inspeksi rutin terhadap fasilitas dan peralatan yang berkaitan dengan pencegahan dan persiapan, pengendalian dan penanggulangan keadaan darurat

## **12. MANAJEMEN PENGELOLAAN**

- 1) Standar Protokol Kesehatan Bagi Karyawan
  - a) Karyawan yang memiliki gejala sakit seperti demam, batuk dan flu, tidak dianjurkan untuk bekerja. Karyawan disarankan agar segera



memeriksa diri untuk mendapatkan penanganan dari pihak medis terdekat.

b) Karyawan yang dihimbau untuk melakukan isolasi mandiri, tidak dianjurkan untuk bekerja sampai masa isolasi berakhir

c) **Ketika tiba di tempat kerja karyawan diwajibkan untuk :**

- Mencuci tangan dengan sabun pada air mengalir dan menggunakan *hand sanitizer*
- penyemprotan cairan *disinfectant* pada kaki, kemudian menuju ke *screening area* untuk pemeriksaan suhu tubuh menggunakan alat *thermal scanner* dengan standar suhu tubuh tidak melebihi dari 37.3 derajat *celcius*
- Para karyawan diwajibkan untuk menggunakan masker wajah, dan sarung tangan sekali pakai selama berada di area Hotel
- Karyawan yang sehat wajib menggunakan *Tag* sehat selama bertugas
- Hindari besalaman dengan tamu dan digantikan dengan salam "Namaste & Panganjali"
- Menjaga jarak minimal 1 meter dengan rekan kerja, pelanggan, termasuk pihak terkait lainnya
- Penempatan meja dan kursi atau tempat kerja karyawan diatur dengan jarak minimal 1 meter antara satu dengan yang lainnya.
- *Daily briefing* setiap *department* diatur tempat duduk atau memperhatikan jarak minimal 1 meter dengan menerapkan protokol kesehatan lainnya seperti memakai masker / pelindung wajah.
- Karyawan diwajibkan untuk memasuki *locker* secara bergantian dan tanpa berkerumunan serta menggunakan *locker* pribadi.
- Jam makan di kantin diatur untuk menghindari terjadinya kerumunan, dan tersedia sign pembatas ditempat duduk dengan jarak 1 meter.
- Penempatan meja dan kursi atau tempat kerja karyawan diatur

dengan jarak minimal 1 meter antara satu dengan yang lainnya.

- Karyawan diwajibkan untuk mengganti seragam kerja setiap hari
- Karyawan yang memiliki gejala demam, batuk, flu, sesak nafas, diare atau muntah wajib segera melepor kepada atasan yang bertugas.

## 2) Standar Protokol Kesehatan Bagi Karyawan

Seluruh pihak terkait yang bertugas untuk mengirimkan barang dan bahan wajib melaksanakan protocol kesehatan sebagai berikut:

- a) *Vendor* yang memiliki gejala sakit seperti demam, batuk dan flu, tidak diperkenankan untuk memasuki area Hotel. *Vendor* disarankan agar segera memeriksakan diri untuk mendapatkan penanganan dari pihak medis terdekat.
- b) *Vendor* yang dihimbau untuk melakukan isolasi Mandiri, tidak diperkenankan untuk mengirimkan barang atau bahan sampai masa isolasi berakhir.

### c) **Ketika tiba di Area Hotel Vendor diwajibkan untuk :**

- Mencuci tangan dengan sabun pada air mengalir dan juga menggunakan hand sanitizer
- Penyemprotan cairan disinfektant pada alas kaki, kemudian menuju ke screening area untuk pemeriksaan suhu tubuh menggunakan alat thermal scanner dengan standard suhu tubuh tidak melebihi 37.3 derajat celcius. Jika suhu tubuh diatas normal 37.3 derajat celcius Vendor dilarang masuk ke area Hotel
- Vendor yang berkepentingan untuk melakukan pertemuan ataupun transaksi dengan pihak Hotel dilarang memasuki office dan area pelanggan, pertemuan dilakukan di area steril yang sudah ditentukan.
- Para Vendor diwajibkan untuk menggunakan masker wajah selama berada di area Hotel dan fasilitas lainnya.
- Hindari bersalaman dengan pelanggan dan digantikan dengan salam "Namaste atau Pongajali"

- Menjaga jarak minimal 1 meter dengan karyawan Hotel, termasuk pihak terkait lainnya.
  - Vendor yang memiliki gejala demam, batuk, flu, sesak nafas, diare atau muntah wajib segera melapor kepada Manager yang bertugas.
  - Barang yang diterima wajib dibersihkan dan disinfektan sebelum disimpan.
- 3) Standar Protokol Kesehatan di Area Departemen Sumber Daya Manusia
- a) Memasang materi edukasi pencegahan Covid-19 di papan pengumuman karyawan atau media komunikasi lainnya, seperti *whatsapp* grup karyawan.
  - b) Memasang tanda/pengumuman/poster pada area fasilitas karyawan agar dapat melaksanakan jarak aman, seperti di pos pemeriksaan suhu tubuh, kantin karyawan.
  - c) Membuat kebijakan agar setiap kepala departemen memastikan bahwa semua karyawan selalu mengenakan seragam kerja yang lengkap dan bersih serta menjalankan protokol kesehatan.
  - d) Membuat rencana efisiensi kerja, misalnya program *Work From Home* jika memungkinkan atau membuat kebijakan agar semua Kepala Departemen membuat pengaturan jadwal kerja yang efisien sesuai tingkat bisnis yang ada dan mengatur pengambilan cuti
- 4) Standar Protokol Kesehatan untuk Area Karyawan
- A. Loker Karyawan:**
- a) Pengaturan kapasitas maksimal yang dapat memasuki ruangan loker karyawan yaitu maksimum 4 (empat)/ disesuaikan dengan ukuran ruangan agar karyawan dapat tetap menerapkan jaga jarak minimal 1 meter.
  - b) Monitoring secara berkala untuk memastikan tidak adanya keramaian atau kerumunan di loker karyawan terutama pada saat pergantian *shift*.
  - c) Memasang informasi yang berkaitan dengan pencegahan penularan COVID-19 pada loker karyawan. Contohnya cara mencuci tangan

dan memakai masker yang benar.

- d) Selalu memastikan *hand sanitizer* / sabun cuci tangan selalu disediakan di area loker karyawan.

**B. Tempat Makan Karyawan / Kantin Karyawan:**

- a) Shift harus diatur untuk menghindari keramaian di kantin karyawan.
- b) Jam operasional kantin diperpanjang untuk dapat menampung karyawan dalam jumlah sedikit dalam waktu yang lebih panjang dan akan dibatasi dari kapasitas normal.
- c) Memasang informasi yang berkaitan dengan pencegahan penularan COVID-19 pada kantin karyawan. Contohnya cara mencuci tangan dan memakai masker yang benar.
- d) Selalu memastikan *hand sanitizer* / sabun cuci tangan selalu disediakan di area kantin karyawan.
- e) Memasang penanda pengaturan jarak pada tempat duduk di kantin karyawan.

**V. STANDAR OPERATIONAL PROCEDURE DESTINASI WISATA**

**A. Standar Umum**

Bagi Pengelola, Pengunjung/Wisatawan, dan Pedagang wajib:

- a. Menyediakan QR *code* peduli lindungi di pintu masuk.
- b. menggunakan masker dan/atau pelindung wajah, dan apabila menggunakan masker kain, sebaiknya menggunakan masker kain 3 lapis;
- c. mencuci tangan dengan sabun pada air mengalir atau menggunakan *hand sanitizer*;
- d. memenuhi ketentuan menjaga jarak minimal 1 meter pada saat berinteraksi dan duduk;
- e. melaksanakan Perilaku Hidup Bersih dan Sehat (PHBS);
- f. menutup hidung dan mulut dengan tisu atau saputangan pada saat bersin dan batuk;
- g. menghindari penggunaan tangan secara langsung

- menyentuh area wajah seperti mata, hidung, dan mulut;
- h. menjalani pengukuran suhu tubuh;
  - i. segera mandi dan berganti pakaian setelah sampai di rumah;
  - j. membersihkan barang pribadi, seperti *handphone*, kacamata, tas, masker, dan barang lainnya, dengan cairan disinfektan sesuai kebutuhan;
  - k. bersedia diperiksa oleh petugas kesehatan dalam rangka pencegahan penyebaran COVID-19; dan
  - l. menghindari kontak fisik saat menyampaikan salam.

## **B. Standar Khusus**

1. Pengelola Destinasi Pariwisata wajib:
  - a. menyiapkan petugas untuk mengawasi agar pengunjung/ wisatawan, dan pedagang mengikuti Protokol Tatanan Kehidupan Era Baru;
  - b. menyediakan sarana pencegahan COVID-19, meliputi:
    - 1) tempat mencuci tangan dengan perlengkapannya di area destinasi pariwisata dengan jumlah dan jarak yang memadai serta mudah dijangkau;
    - 2) tanda penunjuk arah lokasi tempat mencuci tangan dan *hand sanitizer* di tempat-tempat yang mudah dilihat;
    - 3) *hand sanitizer* di area destinasi pariwisata minimal di pintu masuk dan keluar;
    - 4) alat pengukur suhu tubuh (*thermo gun/thermo scanner*) dengan jumlah yang disesuaikan dengan kapasitas pengunjung/wisatawan destinasi pariwisata; dan
    - 5) masker bagi pengunjung/wisatawan diberikan secara gratis atau berbayar.

- c. melakukan pengecekan suhu tubuh pengunjung/ wisatawan dengan *thermo gun/thermo scanner*, dan jika terdeteksi suhu tubuh  $>37,3^{\circ}\text{C}$  (2 kali pemeriksaan dengan jarak 5 menit), maka yang bersangkutan tidak diizinkan memasuki area destinasi pariwisata dan/atau berkoordinasi dengan pihak terkait untuk mendapat penanganan lebih lanjut;
  - d. menyediakan media informasi himbuan protokol kesehatan;
  - e. menerapkan sistem antrian di pintu masuk maupun pintu keluar dan menjaga jarak minimal 1 meter;
  - f. melakukan pengaturan jaga jarak bagi pengelola, pengunjung, dan pedagang minimal 1 meter;
  - g. melakukan *rapid test* bagi pengelola dan pedagang atas biaya mandiri;
  - h. menyiapkan sarana pembayaran non tunai dan mengupayakan penjualan tiket secara *online*;
  - i. menetapkan jam operasional sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan Pemerintah Daerah ketentuan Peraturan Perundang-undangan;
  - j. melakukan pembersihan dengan disinfektan terhadap tempat dan fasilitas setiap akhir kegiatan di destinasi pariwisata atau minimal setiap 4;
  - k. berkewajiban memberikan sanksi sesuai ketentuan yang berlaku kepada pengunjung, dan pedagang yang melakukan pelanggaran; dan
  - l. memfasilitasi pelatihan terhadap karyawan untuk penerapan Protokol Tatanan Kehidupan Era Baru.
2. Pedagang di Destinasi Pariwisata wajib:
- a. tidak berjualan jika mengalami gejala seperti demam/ batuk/pilek/nyeri tenggorokan;

- b. menggunakan masker dan/atau pelindung wajah selama di area destinasi pariwisata;
  - c. tetap memperhatikan jaga jarak minimal 2 meter sesama pedagang dan 1 meter pada saat berhadapan dengan pengunjung/wisatawan; dan
  - d. mengupayakan sarana pembayaran tunai.
3. Pengunjung/Wisatawan di Destinasi Pariwisata wajib:
- a. Melakukan scan pada QR *code* peduli lindungi di pintu masuk destinasi wisata.
  - b. tidak berkunjung ke destinasi pariwisata jika mengalami gejala seperti demam/batuk/pilek/nyeri tenggorokan;
  - c. mencuci tangan dengan sabun pada air mengalir atau *hand sanitizer* pada tempat yang sudah disediakan minimal sebelum dan setelah memasuki destinasi pariwisata minimal sebelum dan setelah memasuki destinasi pariwisata
  - d. mengikuti pengecekan suhu tubuh di pintu masuk dan tidak memasuki area destinasi pariwisata jika suhu tubuh  $>37,3^{\circ}\text{C}$  (2 kali pemeriksaan dengan jarak 5 menit), untuk selanjutnya melakukan pemeriksaan kesehatan; dan
  - e. mengupayakan pembayaran dengan cara non tunai.

## **VI. STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL PELAYANAN ISOLASI BAGI WISATAWAN DI RUMAH SAKIT**

### **1. TUJUAN**

Terselenggaranya pelayanan isolasi yang memenuhi standar dan persyaratan sehingga mampu mencegah dan mengendalikan penularan Covid-19 di Provinsi Bali

## **2. RUANG LINGKUP**

- a. Penyelenggaraan Isolasi;
- a. Evakuasi pasien.

## **3. PENYELENGGARAAN ISOLASI**

- a. Rumah Sakit yang ditetapkan sebagai penyelenggara isolasi bagi wisatawan dan pelaku perjalanan Internasional memenuhi kriteria :
  - 1) Mampu merawat kasus konfirmasi COVID-19 tanpa gejala, bergejala ringan sampai berat.
  - 2) Bekerja sama dengan asuransi Jaga Wisata dan atau asuransi asing.
  - 3) Memiliki unit pelayanan Internasional.
- b. Kriteria wisatawan dan pelaku perjalanan Internasional yang dirawat adalah kasus konfirmasi tanpa gejala, gejala ringan sampai berat.
- c. Perawatan pasien mengikuti pedoman atau standar pelayanan medis di masing - masing rumah sakit.

## **4. EVAKUASI PASIEN**

- a. Evakuasi pasien dari bandara dilaksanakan oleh KKP
- b. Evakuasi pasien dari Hotel Penginapan Sementara/Transit dilakukan oleh fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan Hotel
- c. Sebelum melakukan evakuasi tetap dilaksanakan kaidah rujukan yaitu menghubungi MoD (Manager on Duty) rumah sakit rujukan.

## **5. MONITORING DAN EVALUASI**

Monitoring dan evaluasi pelayanan Hotel Transit bagi Wisatawan dan Pelaku Perjalanan Internasional di Provinsi Bali dilakukan oleh SATGAS Penanganan COVID-19 Provinsi dan Kabupaten/Kota se-Bali.



## **VII. KETENTUAN KHUSUS**

### **1. Tes PCR**

- a. Pada setiap kali tes Swab PCR, untuk wisatawan yang telah dinyatakan positif dan apabila melakukan pemeriksaan banding (*second opinion*) dalam waktu 2x24 jam maka yang berlaku adalah hasil tes swab positif sebelumnya.
- b. Dalam hal terdapat hasil pemeriksaan PCR pertama dan kedua dilakukan dalam rentang waktu 2x24 jam dengan hasil yang berbeda maka hasil PCR positif yang digunakan.

### **2. Penanganan Pasien Di Rumah Sakit.**

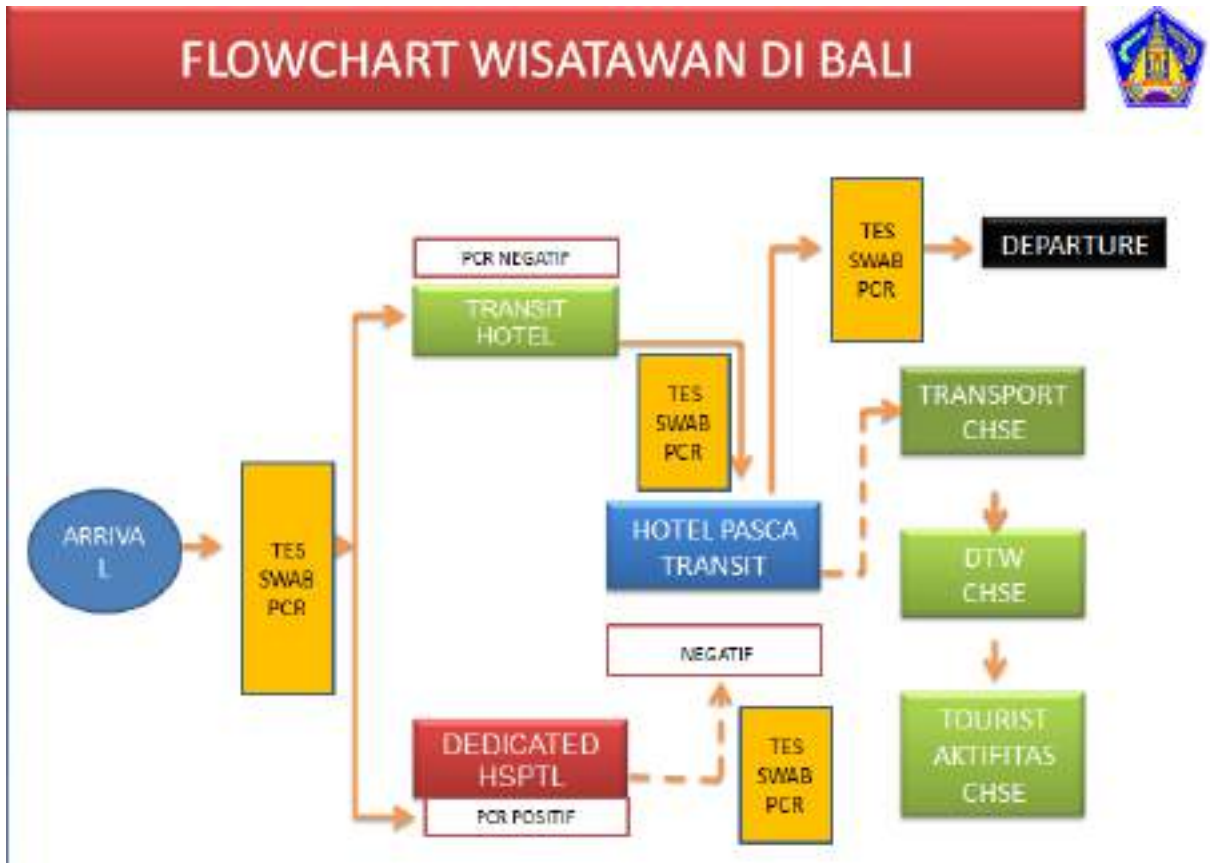
- a. Semua wisatawan dengan hasil tes positif wajib di evakuasi ke Rumah Sakit yang telah ditunjuk pemerintah.
- b. Rumah Sakit diwajibkan bekerjasama dengan hotel/akomodasi sebagai tempat isolasi.
- c. Bagi wisatawan dengan hasil tes PCR positif bergejala sedang dan berat wajib di mendapatat penanganan medis di Rumah sakit.
- b. Bagi wisatawan dengan hasil tes positif tanpa gejala dan gejala ringan wajib di isolasi di tempat isolasi.
- c. Yang berhak menentukan, tanpa gejala, gejala ringan, gejala sedang dan gejala berat adalah dokter yang menangani di rumah sakit.
- d. Lama waktu karantina disesuaikan dengan aturan yang berlaku

## VIII. LAMPIRAN-LAMPIRAN

### 1. Flowchart Kedatangan di Bandara



## 2. Flowchart Wisatawan Selama di Bali



## 3. Flowchart Keberangkatan di bandara



#### 4. Daftar Hotel Penginapan Sementara

No	Nama Hotel	Status	Kota/Kabupaten
1	Hyatt Regency	Sudah Diverifikasi	Kota. Denpasar
2	Griya Santrian	Sudah Diverifikasi	Kota. Denpasar
3	Taksu Sanur Hotel	Sudah Diverifikasi	Kota. Denpasar
4	Tandjung Sari	Sudah Diverifikasi	Kota. Denpasar
5	Prime Plaza Suites Sanur	Sudah Diverifikasi	Kota. Denpasar
6	Swiss-Belresort Watu Jimbar	Sudah Diverifikasi	Kota. Denpasar
7	Grand Hyatt Bali	Sudah Diverifikasi	Kota. Denpasar
8	Melia Bali	Sudah Diverifikasi	Kab. Badung
9	Nusa Dua Beach Hotel	Sudah Diverifikasi	Kab. Badung
10	The Westin Nusa Dua	Sudah Diverifikasi	Kab. Badung
11	The Laguna, A Luxury Collection	Sudah Diverifikasi	Kab. Badung
12	Courtyard By Marriot Nusa Dua	Sudah Diverifikasi	Kab. Badung
13	The Mulia Resort & Villa Bali	Sudah Diverifikasi	Kab. Badung
14	Hilton Bali Resort	Sudah Diverifikasi	Kab. Badung
15	Ritz-Carlton Bali	Sudah Diverifikasi	Kab. Badung
16	Conrad Nusa Dua	Sudah Diverifikasi	Kab. Badung
17	Sol by Melia Nusa Dua	Sudah Diverifikasi	Kab. Badung
18	Merusaka Nusa Dua	Sudah Diverifikasi	Kab. Badung
19	Novotel Bandara Ngurah Rai	Sudah Diverifikasi	Kab. Badung
20	Aston Kuta Hotel & Residence	Sudah Diverifikasi	Kab. Badung

No	Nama Hotel	Status	Kota/Kabupaten
21	Swiss-Belhotel Tuban	Sudah Diverifikasi	Kab. Badung
22	Bali Dynasty Resort	Sudah Diverifikasi	Kab. Badung
23	Fairfield By Marriot Bali Kuta Sunset Road	Sudah Diverifikasi	Kab. Badung
24	Hilton Garden Inn Bali Ngurah Rai Airport	Sudah Diverifikasi	Kab. Badung
25	Harper Kuta Bali	Sudah Diverifikasi	Kab. Badung
26	Ramada By Wyndham Bali Sunset Road Kuta	Sudah Diverifikasi	Kab. Badung
27	Maya Ubud Resort & Spa	Sudah Diverifikasi	Kab. Gianyar
28	The Westin Resort & Spa Ubud, Bali	Sudah Diverifikasi	Kab. Gianyar
29	The Ubud Village Hotel	Sudah Diverifikasi	Kab. Gianyar
30	The Ubud Resort & Spa	Sudah Diverifikasi	Kab. Gianyar
31	The Sankara Resort & Spa Ubud By Pramana	Sudah Diverifikasi	Kab. Gianyar
32	The Royal Pita Maha	Sudah Diverifikasi	Kab. Gianyar
33	Komaneka Resorts	Sudah Diverifikasi	Kab. Gianyar
34	Viceroy Bali Luxury Resort	Sudah Diverifikasi	Kab. Gianyar
35	The Payogan Villa Resort and Spa	Sudah Diverifikasi	Kab. Gianyar

## 5. Daftar Rumah Sakit Rujukan

NO	ZONA WILAYAH	RS RUJUKAN COVID-19	RS PUSAT RUJUKAN
1	UBUD	RSUD Sanjiwani	RSUP SANGLAH
		RS Ganesha	
		RS Ari Canti	
		RS Kasih Ibu Saba	
		RSU Payangan	
2	SANUR	RSUD Bali Mandara	
		RS Surya Husada	
		RS Balimed Denpasar	
		RSU Prima Medika	
		RS Bali Royal	
		RS Kasih Ibu Denpasar	
		RS Bhayangkara Denpasar	
		RSU Surya Husada Ubung	
3	KUTA	RSUD Mangusada	
		RS Siloam	
		RS BIMC Kuta	
		RS Garba Med	
4	NUSA DUJA	RS Kasih Ibu Kedonganan	
5	WILAYAH LAIN	RSUD Tabanan	
		RSUD Klungkung	
		RS Jiwa Provinsi Bali	
		RSUD Karangasem	
		RS Balimed Negara	
		RSU Bintang	
		RSU Balimed Karangasem	
		RSU Kasih Ibu Tabanan	
		RSU Kerta Usada	
RS Semara Ratih			

## 6. Daftar Laboratorium PCR

No	Nama Lab	Jml Alat		SDM Ahli		Kemampuan Pemeriksaan per hari		
1	RSUP Sanglah	2	alat PCR	4	org	max	372	sampel per hari
2	RS PTN Unud	3	alat PCR	2	org	max	180	sampel per hari
3	Lab Fakultas Kedokteran Universitas Warmadewa	1	alat PCR	2	org	max	270	sampel per hari
4	Labkes Dinkes Prov. Bali	1	alat PCR	1	org	max	180	sampel per hari
5	RS Bali Mandara	3	alat PCR	1	org	max	500	sampel per hari
6	BRSUD Tabanan	1	alat PCR	6	org	max	180	sampel per hari
7	Lab RS Mangusada Badung	2	alat PCR	1	org	max	180	sampel per hari
8	RS Tk II Udayana Denpasar	1	alat PCR	1	org	max	92	sampel per hari
9	Lab RS Klungkung	1	alat PCR	1	org	max	150	sampel per hari
10	Lab RS Buleleng	1	alat PCR	1	org	max	180	sampel per hari
11	Lab RSUD Wangaya	1	alat PCR	1	org	max	90	sampel per hari
12	Lab RSUD Karangasem	1	alat PCR	1	org	max	90	sampel per hari
13	Lab RS Siloam	1	alat PCR	2	org	max	50	sampel per hari
14	Lab Diagnose	1	alat PCR	1	org	max	20	sampel per hari
15	Lab RS Bali Jimbaran	1	alat PCR	7	org	max	372	sampel per hari
16	Lab Niki Medika	1	alat PCR	2	org	max	100	sampel per hari

17	Lab RS Ganesha	1	alat PCR	1	org	max	100	sampel per hari
18	Lab Prodia	1	alat PCR	1	org	max	180	sampel per hari
19	Lab Quantum	1	alat PCR	1	org	max	30	sampel per hari
20	Lab Kimia Farma	1	alat PCR	1	org	max	384	sampel per hari
21	Lab RS Payangan	1	alat PCR	1	org	max	93	sampel per hari
22	RS BhayangkaraDps	1	alat PCR	1	org	max	46	sampel per hari
23	RSU Negara	1	alat PCR	1	org	max	93	sampel per hari
24	Lab Fullerton Health Clinic	1	alat PCR	1	org	max	100	sampel per hari
25	Lab UnicareUbud Medical Clinic	1	alat PCR	1	org	max	48	sampel per hari
26	RSUD Bangli	1	alat PCR	1	org	max	92	sampel per hari
	TOTAL	31	alat PCR	43	org	max	4.172	sampel per hari

Ditandatangani secara elektronik oleh :  
**SEKRETARIS DAERAH**  
Selaku Ketua Harian Satgas  
Penanganan COVID-19 Provinsi Bali  
**Dewa Made Indra**  
NIP. 19670203 198602 1 004

