

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PRAMUWISATA HIMPUNAN PRAMUWISATA INDONESIA PROVINSI KALIMANTAN BARAT

BAB I

MAKSUD, TUJUAN DAN PRINSIP

Pasal 1

SOP Pramuwisata dimaksudkan sebagai pedoman bagi Pramuwisata dalam melaksanakan pelayanan kependudukan wisata.

Pasal 2

SOP Pramuwisata bertujuan untuk:

- a. memberikan kepastian standar pelayanan kependudukan;
- b. meningkatkan profesionalisme Pramuwisata;
- c. meningkatkan mutu pelayanan kepada wisatawan;
- d. memberikan perlindungan terhadap wisatawan;
- e. menjamin aspek keamanan, keselamatan, kenyamanan dan ketertiban dalam kegiatan wisata;
- f. meningkatkan kualitas pengalaman wisatawan;
- g. menjaga citra destinasi pariwisata Daerah;
- h. melindungi nilai budaya, adat istiadat dan kearifan lokal;
- i. mendukung pelestarian lingkungan; dan
- j. mendukung penyelenggaraan pariwisata yang berkualitas dan berkelanjutan.

Pasal 3

Penyelenggaraan kependudukan berdasarkan prinsip:

- a. profesionalitas;
- b. kompetensi;
- c. keselamatan;
- d. keamanan;
- e. kenyamanan;
- f. pelayanan prima;
- g. keterbukaan informasi;
- h. penghormatan terhadap budaya dan adat istiadat;
- i. perlindungan lingkungan;
- j. nondiskriminasi;
- k. tanggung jawab; dan
- l. kepatuhan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB II RUANG LINGKUP

Pasal 4

Ruang lingkup SOP Pramuwisata meliputi:

- a. persiapan pelayanan;
- b. penerimaan dan penyambutan wisatawan;

- c. pengarahan dan penjelasan awal;
- d. pelaksanaan kepeemanduan;
- e. pelayanan di destinasi;
- f. pengelolaan kelompok wisatawan;
- g. pelayanan wisata budaya;
- h. pelayanan wisata alam;
- i. pelayanan wisatawan mancanegara;
- j. pelayanan wisatawan berkebutuhan khusus;
- k. keselamatan dan keamanan;
- l. penanganan keadaan darurat;
- m. penanganan wisatawan terpisah atau hilang;
- n. penanganan keluhan;
- o. perlindungan lingkungan;
- p. penutupan pelayanan;
- q. dokumentasi dan pelaporan; dan
- r. evaluasi pelayanan.

BAB III

PERSYARATAN PELAKSANAAN KEPEMANDUAN WISATA

Pasal 5

- 1) Pelayanan kepeemanduan dilaksanakan oleh Pramuwisata yang memenuhi persyaratan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 2) Pramuwisata dalam melaksanakan pelayanan **wajib memiliki dan/atau membawa identitas profesi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.**
- 3) Dalam melaksanakan tugas, Pramuwisata wajib mengenakan pakaian yang rapi, sopan dan sesuai dengan karakter pelayanan serta ketentuan yang ditetapkan oleh penyelenggara kegiatan apabila ada.

Pasal 6

Pramuwisata wajib memiliki kemampuan paling sedikit meliputi:

- a. teknik kepeemanduan;
- b. komunikasi;
- c. pelayanan wisatawan;
- d. pengetahuan destinasi;
- e. interpretasi daya tarik wisata;
- f. pengelolaan kelompok;
- g. keselamatan dan keamanan wisata;
- h. penanganan keadaan darurat;
- i. etika profesi; dan
- j. kemampuan bahasa sesuai kebutuhan pelayanan.

BAB IV

TAHAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

Bagian Kesatu

Persiapan Pelayanan

Pasal 7

- (1) Sebelum melaksanakan pelayanan kependamuan, Pramuwisata wajib melakukan persiapan.
- (2) Persiapan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit meliputi:
 - a. mempelajari itinerary;
 - b. memastikan waktu dan lokasi pelayanan;
 - c. berpenampilan serta menggunakan perangkat busana yang sesuai, sopan dan memadai;
 - d. memastikan jumlah wisatawan;
 - e. memahami karakteristik kelompok;
 - f. memastikan kebutuhan khusus wisatawan;
 - g. mempelajari kondisi destinasi;
 - h. memeriksa kondisi rute;
 - i. mengetahui ketentuan destinasi;
 - j. mengetahui potensi risiko;
 - k. mengetahui fasilitas kesehatan terdekat;
 - l. mengetahui titik kumpul dan jalur evakuasi apabila tersedia; dan
 - m. memastikan sarana komunikasi dapat digunakan.

Pasal 8

- Dalam hal pelayanan melibatkan pihak lain, Pramuwisata melakukan koordinasi dengan:
- a. biro perjalanan wisata;
 - b. penyelenggara perjalanan;
 - c. pengelola destinasi;
 - d. pengemudi atau penyedia transportasi;
 - e. pengelola akomodasi; dan/atau
 - f. pihak lain yang terkait dengan pelayanan wisata.

Bagian Kedua

Penerimaan dan Penyambutan Wisatawan

Pasal 9

- (1) Pramuwisata wajib hadir di lokasi pelayanan sesuai dengan waktu yang telah disepakati.
- (2) Pramuwisata melakukan:
 - a. pengenalan diri;
 - b. verifikasi jumlah wisatawan;
 - c. verifikasi tujuan perjalanan;
 - d. penyampaian informasi awal;
 - e. penyampaian ketentuan keselamatan; dan
 - f. penyampaian tata tertib perjalanan.

Pasal 10

Dalam melakukan penyambutan, Pramuwisata wajib menunjukkan sikap:

- a. ramah;
- b. sopan;
- c. komunikatif;
- d. responsif;
- e. informatif; dan
- f. profesional.

Bagian Ketiga

Pengarahan Awal dan Safety Briefing

Pasal 11

(1) Sebelum perjalanan atau kegiatan dimulai, Pramuwisata memberikan pengarahan kepada wisatawan.

(2) Pengarahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:

- a. rencana perjalanan;
- b. waktu dan tempat kunjungan;
- c. titik kumpul;
- d. ketentuan keselamatan;
- e. larangan dan kewajiban wisatawan;
- f. kondisi khusus destinasi; dan
- g. prosedur apabila wisatawan terpisah dari kelompok.

Pasal 12

Dalam kegiatan yang memiliki risiko tertentu, safety briefing disesuaikan dengan karakteristik kegiatan, antara lain:

- a. wisata alam;
- b. wisata sungai;
- c. wisata bahari;
- d. wisata petualangan;
- e. wisata budaya tertentu;
- f. perjalanan dengan kendaraan;
- g. kegiatan di kawasan konservasi; dan
- h. kegiatan lain yang memiliki potensi risiko.

Bagian Keempat

Pelaksanaan Kepemanduan

Pasal 13

Dalam memberikan informasi kepada wisatawan, Pramuwisata wajib:

- a. memberikan informasi yang benar;
- b. menggunakan sumber informasi yang dapat dipertanggungjawabkan;
- c. membedakan fakta, interpretasi, cerita rakyat dan legenda;
- d. menghindari informasi yang menyesatkan;
- e. menghindari penyampaian informasi yang bersifat diskriminatif; dan
- f. menghormati nilai sosial, budaya dan adat masyarakat setempat.

Pasal 14

Pramuwisata melakukan interpretasi terhadap daya tarik wisata dengan memperhatikan:

- a. sejarah;
- b. budaya;
- c. lingkungan;
- d. kehidupan masyarakat;
- e. nilai penting destinasi;
- f. kearifan lokal; dan
- g. karakteristik wisatawan.

Bagian Kelima

Pengelolaan Kelompok Wisatawan

Pasal 15

- (1) Pramuwisata wajib mengetahui jumlah anggota kelompok yang menjadi tanggung jawabnya selama kegiatan kependudukan.
- (2) Pemeriksaan jumlah wisatawan dilakukan:
 - a. sebelum perjalanan;
 - b. sebelum meninggalkan lokasi;
 - c. pada perpindahan destinasi; dan
 - d. pada kondisi tertentu yang memerlukan verifikasi.

Pasal 16

Pramuwisata wajib menyampaikan kepada wisatawan:

- a. waktu berkumpul;
- b. lokasi berkumpul;
- c. batas waktu kunjungan;
- d. nomor kontak yang dapat dihubungi; dan
- e. tindakan yang harus dilakukan apabila terpisah dari kelompok.

Bagian Keenam

Kepemanduan Wisata Budaya

Pasal 17

Dalam melaksanakan kependudukan wisata budaya, Pramuwisata wajib:

- a. menghormati adat istiadat;
- b. menghormati norma masyarakat setempat;
- c. menjelaskan etika kunjungan;
- d. menghormati tempat yang memiliki nilai sakral;
- e. meminta izin untuk kegiatan dokumentasi apabila diperlukan;
- f. tidak melakukan tindakan yang merendahkan budaya masyarakat;
- g. tidak melakukan eksploitasi terhadap masyarakat dan budaya lokal; dan
- h. menyampaikan informasi budaya secara bertanggung jawab.

Pasal 18

Dalam memberikan interpretasi budaya Kalimantan Barat, Pramuwisata wajib menjunjung prinsip penghormatan terhadap keberagaman masyarakat dan tidak menggunakan materi kepemanduan untuk menimbulkan kebencian, diskriminasi atau konflik sosial.

Bagian Ketujuh Kepemanduan Wisata Alam

Pasal 19

Dalam kegiatan wisata alam, Pramuwisata wajib:

- a. memberikan penjelasan mengenai karakteristik lingkungan;
- b. memberikan safety briefing;
- c. memastikan wisatawan memahami potensi risiko;
- d. mengikuti ketentuan pengelola kawasan;
- e. menggunakan jalur yang diperbolehkan;
- f. mencegah kerusakan lingkungan;
- g. mencegah pembuangan sampah sembarangan;
- h. mencegah tindakan yang membahayakan wisatawan; dan
- i. menghentikan atau merekomendasikan penghentian kegiatan apabila kondisi tidak aman.

Bagian Kedelapan Pelayanan Wisatawan Mancanegara

Pasal 20

Dalam melayani wisatawan mancanegara, Pramuwisata wajib:

- a. memberikan pelayanan sesuai kemampuan bahasa;
- b. memberikan informasi yang objektif;
- c. menjelaskan norma dan kebiasaan lokal;
- d. menjelaskan tata tertib destinasi;
- e. menghormati perbedaan budaya;
- f. menjaga nama baik Daerah dan Indonesia; dan
- g. memberikan bantuan sesuai kewenangan apabila wisatawan mengalami kendala.

Bagian Kesembilan Wisatawan Berkebutuhan Khusus

Pasal 21

- (1) Pramuwisata memberikan pelayanan yang layak kepada wisatawan berkebutuhan khusus.
- (2) Wisatawan berkebutuhan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. lanjut usia;
 - b. anak-anak;
 - c. penyandang disabilitas; dan
 - d. wisatawan yang membutuhkan bantuan khusus.
- (3) Pelayanan dilakukan dengan prinsip:
 - a. nondiskriminasi;
 - b. penghormatan martabat;

- c. keselamatan;
- d. kenyamanan; dan
- e. aksesibilitas sesuai kondisi destinasi.

BAB V KESELAMATAN DAN KEAMANAN

Pasal 22

- (1) Keselamatan wisatawan merupakan prioritas dalam pelaksanaan pelayanan kependudukan.
- (2) Dalam melaksanakan kependudukan, Pramuwisata melakukan identifikasi terhadap risiko yang dapat mempengaruhi keselamatan wisatawan.

Pasal 23

Dalam kondisi yang berpotensi membahayakan wisatawan, Pramuwisata dapat merekomendasikan:

- a. perubahan rute;
- b. perubahan jadwal;
- c. penghentian sementara;
- d. pembatalan kegiatan tertentu;
- e. pemindahan lokasi; dan/atau
- f. evakuasi.

Pasal 24

Keputusan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 dilakukan dengan mempertimbangkan:

- a. tingkat risiko;
- b. kondisi wisatawan;
- c. kondisi lingkungan;
- d. informasi dari pihak berwenang;
- e. kemampuan penanganan; dan
- f. keselamatan kelompok secara keseluruhan.

BAB VI PENANGANAN KEADAAN DARURAT

Pasal 25

Keadaan darurat meliputi:

- a. kecelakaan;
- b. wisatawan sakit;
- c. wisatawan hilang atau terpisah;
- d. bencana alam;
- e. kebakaran;
- f. gangguan keamanan;
- g. cuaca ekstrem;
- h. keadaan medis; dan/atau
- i. kondisi lain yang mengancam keselamatan wisatawan.

Pasal 26

Dalam keadaan darurat, Pramuwisata melakukan tindakan dengan tahapan:

- a. **mengamankan**, yaitu menjauhkan wisatawan dari sumber bahaya;
- b. **menilai**, yaitu melakukan penilaian awal terhadap kondisi;
- c. **menghubungi**, yaitu menghubungi pihak yang memiliki kewenangan atau kemampuan penanganan;
- d. **mengevakuasi**, apabila diperlukan dan memungkinkan;
- e. **menginformasikan**, yaitu memberikan informasi kepada pihak terkait; dan
- f. **melaporkan**, yaitu membuat laporan kejadian setelah keadaan terkendali.

Pasal 27

Dalam keadaan darurat, Pramuwisata wajib mengutamakan keselamatan manusia daripada kepentingan jadwal perjalanan atau kepentingan komersial.

BAB VII

PENANGANAN WISATAWAN TERPISAH ATAU HILANG

Pasal 28

Dalam hal wisatawan terpisah atau hilang dari kelompok, Pramuwisata melakukan:

- a. penghitungan ulang jumlah wisatawan;
- b. identifikasi wisatawan yang terpisah;
- c. komunikasi dengan wisatawan;
- d. pemeriksaan titik terakhir wisatawan diketahui berada;
- e. koordinasi dengan pengelola destinasi;
- f. koordinasi dengan petugas keamanan atau pihak berwenang apabila diperlukan; dan
- g. pelaporan kejadian.

Pasal 29

Dalam melakukan pencarian, Pramuwisata tidak diperkenankan meninggalkan seluruh kelompok dalam keadaan tanpa pengawasan.

BAB VIII

PENANGANAN KELUHAN WISATAWAN

Pasal 30

(1) Setiap keluhan wisatawan wajib diterima dan ditangani secara profesional.

(2) Penanganan keluhan dilakukan dengan tahapan:

- a. menerima;
- b. mendengarkan;
- c. memahami;
- d. melakukan klarifikasi;
- e. memberikan solusi sesuai kewenangan; dan
- f. melakukan tindak lanjut.

Pasal 31

Pramuwisata dilarang:

- a. mengabaikan keluhan;
- b. merespons dengan tindakan emosional;
- c. mempermalukan wisatawan;
- d. memberikan informasi yang tidak benar;
- e. menjanjikan penyelesaian di luar kewenangan; dan
- f. melakukan tindakan yang memperburuk keadaan.

BAB IX ETIKA DAN PERILAKU PROFESIONAL

Pasal 32

Pramuwisata wajib:

- a. menjunjung tinggi etika profesi;
- b. memberikan pelayanan secara profesional;
- c. menghormati wisatawan;
- d. menghormati masyarakat lokal;
- e. menjaga nama baik profesi;
- f. menjaga kerahasiaan informasi yang diperoleh dalam pelaksanaan tugas;
- g. menghormati perbedaan latar belakang wisatawan;
- h. mencegah terjadinya diskriminasi;
- i. mencegah pelecehan dan kekerasan; dan
- j. mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 33

Pramuwisata dilarang:

- a. memberikan informasi palsu atau menyesatkan;
- b. melakukan tindakan yang melanggar hukum;
- c. memaksakan pembelian barang atau jasa kepada wisatawan;
- d. menyalahgunakan kepercayaan wisatawan;
- e. melakukan diskriminasi;
- f. melakukan pelecehan;
- g. melakukan kekerasan;
- h. membawa wisatawan ke kegiatan yang bertentangan dengan hukum; dan/atau
- i. melakukan tindakan lain yang merugikan wisatawan atau mencemarkan nama baik profesi.

BAB X PERLINDUNGAN LINGKUNGAN DAN BUDAYA

Pasal 34

Pramuwisata wajib mendukung penyelenggaraan pariwisata berkelanjutan dengan cara:

- a. memberikan edukasi lingkungan;
- b. mendorong pengurangan sampah;
- c. mencegah kerusakan lingkungan;
- d. mencegah pengambilan flora dan fauna secara tidak sah;
- e. mematuhi ketentuan kawasan konservasi;

- f. menghormati budaya masyarakat; dan
- g. mendorong pemanfaatan produk dan jasa masyarakat lokal secara wajar.

BAB XI PENUTUPAN PELAYANAN

Pasal 35

Sebelum mengakhiri pelayanan, Pramuwisata wajib:

- a. memastikan seluruh wisatawan berada pada lokasi akhir;
- b. memastikan tidak terdapat wisatawan yang tertinggal;
- c. memastikan tidak terdapat barang wisatawan yang tertinggal sejauh dapat diketahui;
- d. menyampaikan informasi akhir;
- e. menerima umpan balik;
- f. menyampaikan ucapan terima kasih; dan
- g. melakukan evaluasi pelayanan.

BAB XII DOKUMENTASI DAN PELAPORAN

Pasal 36

- (1) Pelaksanaan kepemanduan dapat didokumentasikan dalam laporan pelayanan.
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
 - a. identitas Pramuwisata;
 - b. tanggal pelayanan;
 - c. jumlah wisatawan;
 - d. asal wisatawan apabila diperlukan;
 - e. rute dan destinasi;
 - f. kegiatan yang dilaksanakan;
 - g. kejadian khusus;
 - h. keluhan;
 - i. tindakan penanganan;
 - j. hasil evaluasi; dan
 - k. keterangan lain yang diperlukan.

Pasal 37

Dalam hal terjadi keadaan darurat, kecelakaan, kehilangan wisatawan atau kejadian lain yang berdampak signifikan terhadap keselamatan dan keamanan, laporan dibuat secara khusus dan disampaikan kepada pihak terkait sesuai dengan kewenangan.

**BAB XIII
STANDAR PELAYANAN MINIMAL**

Pasal 38

Standar pelayanan minimal Pramuwisata meliputi:

No.	Tahapan	Standar Minimal
1	Persiapan	Memahami itinerary, destinasi dan risiko
2	Penjemputan	Hadir tepat waktu dan melakukan verifikasi
3	Penyambutan	Ramah, sopan dan profesional
4	Briefing	Menjelaskan perjalanan dan keselamatan
5	Kepemanduan	Memberikan informasi yang benar dan relevan
6	Pengelolaan kelompok	Menjaga kelompok tetap terpantau
7	Destinasi	Menjelaskan tata tertib dan karakter destinasi
8	Keselamatan	Mengidentifikasi dan merespons risiko
9	Keluhan	Menerima dan menindaklanjuti secara profesional
10	Penutupan	Memastikan pelayanan selesai dengan baik
11	Pelaporan	Mendokumentasikan kejadian penting
12	Evaluasi	Melakukan evaluasi pelayanan

**BAB XIV
PEMBINAAN DAN PENGAWASAN**

Pasal 39

- (1) Pemerintah Daerah melakukan pembinaan terhadap penyelenggaraan kepemanduan sesuai dengan kewenangannya.
- (2) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan melalui:
 - a. sosialisasi;
 - b. pendidikan dan pelatihan;
 - c. peningkatan kompetensi;
 - d. bimbingan teknis;
 - e. evaluasi;
 - f. fasilitasi sertifikasi;
 - g. pengembangan profesionalisme; dan
 - h. bentuk pembinaan lain sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 40

Pengawasan terhadap pelaksanaan SOP dilakukan sesuai dengan kewenangan Dewan Pimpinan Daerah HPI Kalimantan Barat, Pemerintah Daerah dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 41

Dalam pelaksanaan pembinaan dan pengawasan, Pemerintah Daerah dapat bekerja sama dengan:

- a. organisasi profesi Pramuwisata;
- b. lembaga sertifikasi profesi;
- c. asosiasi usaha pariwisata;
- d. pengelola destinasi;
- e. perguruan tinggi;
- f. lembaga pendidikan dan pelatihan; dan/atau
- g. pemangku kepentingan lainnya.

BAB XV EVALUASI KEPATUHAN SOP

Pasal 42

Evaluasi kepatuhan terhadap SOP dapat dilakukan berdasarkan:

- a. kepatuhan terhadap prosedur pelayanan;
- b. kualitas komunikasi;
- c. ketepatan informasi;
- d. keselamatan wisatawan;
- e. pengelolaan kelompok;
- f. etika profesi;
- g. penanganan keluhan;
- h. perlindungan lingkungan; dan
- i. hasil umpan balik wisatawan.

Pasal 43

Hasil evaluasi dapat digunakan sebagai bahan:

- a. pembinaan;
- b. peningkatan kompetensi;
- c. perbaikan pelayanan;
- d. pengembangan profesi; dan/atau
- e. tindak lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB XVI KETENTUAN PELANGGARAN

Pasal 44

- (1) Pelanggaran terhadap SOP dikategorikan berdasarkan tingkat dampak dan tingkat kesalahan.
- (2) Kategori sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
 - a. pelanggaran ringan;
 - b. pelanggaran sedang; dan
 - c. pelanggaran berat.

Pasal 45

Pelanggaran ringan antara lain:

- a. ketidaktepatan administratif;
- b. ketidaksesuaian minor terhadap tata pelayanan; dan
- c. pelanggaran prosedur yang tidak menimbulkan dampak signifikan.

Pasal 46

Pelanggaran sedang antara lain:

- a. pelanggaran SOP yang mengganggu kenyamanan wisatawan;
- b. kelalaian dalam pengelolaan kelompok;
- c. kelalaian dalam memberikan informasi penting; dan
- d. pelanggaran lain yang menimbulkan dampak terhadap kualitas pelayanan.

Pasal 47

Pelanggaran berat antara lain:

- a. tindakan yang membahayakan keselamatan wisatawan;
- b. tindakan kekerasan atau pelecehan;
- c. penipuan;
- d. pemberian informasi palsu yang menimbulkan kerugian serius;
- e. tindakan yang melanggar ketentuan hukum;
- f. penyalahgunaan data atau kepercayaan wisatawan; dan/atau
- g. tindakan lain yang berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan termasuk pelanggaran berat.

Pasal 48

Penanganan pelanggaran dan penerapan sanksi dilaksanakan sesuai dengan Peraturan yang tercantum dalam Anggaran Dasar, Anggaran Rumah tangga, Peraturan Organisasi, Kode Etik HPI dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB XVII KOORDINASI DENGAN PEMERINTAH DAERAH

Pasal 49

(1) Dalam rangka peningkatan kualitas profesi, Pemerintah Daerah dapat melakukan koordinasi dan kerja sama dengan HPI.

(2) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat meliputi:

- a. peningkatan kompetensi;
- b. pembinaan etika profesi;
- c. pengembangan standar pelayanan;
- d. pendataan dan pengembangan profesi;
- e. pelaksanaan pendidikan dan pelatihan;
- f. penyampaian informasi kebijakan;
- g. pengembangan pariwisata berkelanjutan;
- h. pendampingan/ kegiatan dalam pelayanan perjalanan pejabat atau tamu daerah; dan
- i. kegiatan lain sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;



**DEWAN PIMPINAN DAERAH
HIMPUNAN PRAMUWISATA INDONESIA
PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

Sekretariat: Nadi Tour Jalan Imam Bonjol, Gg. H. Mursyid I No.24A Pontianak, Kalimantan Barat, Indonesia.
Phone : 0813-2826-7900 / 0821-4809-5095 E-mail : hpikalbar@gmail.com. www.hpikalbar.com



**BAB XVIII
FORMULIR STANDAR**

FORMULIR 1
CHECKLIST MANDIRI PERSIAPAN KEPEMANDUAN
(Di isi oleh Pramuwisata)

Nama Pramuwisata :
Tanggal :
Jumlah Wisatawan :
Rute/Destinas :

No.	Pemeriksaan	Ya	Tidak	Keterangan
1	Itinerary telah dipahami	☐	☐	
2	Jumlah wisatawan diketahui	☐	☐	
3	Kondisi destinasi diperiksa	☐	☐	
4	Rute diperiksa	☐	☐	
5	Potensi risiko diketahui	☐	☐	
6	Kontak darurat tersedia	☐	☐	
7	Sarana komunikasi siap	☐	☐	
8	Kebutuhan khusus wisatawan diketahui	☐	☐	
9	Ketentuan destinasi diketahui	☐	☐	
10	Perlengkapan kepeemanduan siap	☐	☐	

Pramuwisata,

(.....)

NIP :



**DEWAN PIMPINAN DAERAH
HIMPUNAN PRAMUWISATA INDONESIA
PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

Sekretariat: Nadi Tour Jalan Imam Bonjol, Gg. H. Mursyid I No.24A Pontianak, Kalimantan Barat, Indonesia.
Phone : 0813-2826-7900 / 0821-4809-5095 E-mail : hpikalbar@gmail.com. www.hpikalbar.com



FORMULIR 2

**CHECKLIST SAFETY BRIEFING
(Di isi oleh Pramuwisata)**

Tanggal :.....
Destinasi :.....

Pramuwisata telah menjelaskan:

- ☐ Rute perjalanan
- ☐ Titik kumpul
- ☐ Potensi bahaya
- ☐ Larangan destinasi
- ☐ Prosedur apabila terpisah
- ☐ Nomor kontak darurat
- ☐ Tata tertib kendaraan
- ☐ Tata tertib lingkungan
- ☐ Prosedur keadaan darurat

Pramuwisata,

(.....)
NIP :

**FORMULIR 3
MANIFEST/DAFTAR WISATAWAN
(Di isi oleh Pramuwisata/Tour Leader)**

No.	Nama	Asal	Kontak*	Keterangan
-----	------	------	---------	------------

* Diisi apabila diperlukan dan sesuai dengan ketentuan perlindungan data pribadi.



**DEWAN PIMPINAN DAERAH
HIMPUNAN PRAMUWISATA INDONESIA
PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

Sekretariat: Nadi Tour Jalan Imam Bonjol, Gg. H. Mursyid I No.24A Pontianak, Kalimantan Barat, Indonesia.
Phone : 0813-2826-7900 / 0821-4809-5095 E-mail : hpikalbar@gmail.com www.hpikalbar.com



FORMULIR 4

**LAPORAN KEJADIAN DARURAT
(Di isi oleh Pramuwisata)**

Tanggal/Waktu :
Jenis Transportasi :
Nomor>Nama Transportasi :
Lokasi kejadian :
Jenis Kejadian :
Jumlah Wisatawan Terdampak :
Uraian Kejadian :
Tindakan yang Dilakukan :
Pihak yang Dihubungi :
Hasil Penanganan :
****Bukti Foto Dokumentasi terlampir**

Pramuwisata:

(.....)
NIP :

FORMULIR 5

**FORMULIR KELUHAN WISATAWAN
(Di isi oleh Wisatawan/Pramuwisata)**

Tanggal :
Nama Wisatawan :
Domisili :
Jenis Keluhan :
Uraian Keluhan :
Tindakan/Tindak Lanjut :
Status:

- ☐ Selesai
☐ Dalam proses
☐ Diteruskan kepada pihak lain :

Petugas/Pramuwisata:

(.....)

FORMULIR 6
EVALUASI PELAYANAN PRAMUWISATA
(Di isi oleh Wisatawan)

Berikan penilaian:

- 1 = Sangat Kurang**
2 = Kurang
3 = Cukup
4 = Baik
5 = Sangat Baik

No.	Aspek	Nilai
1	Ketepatan waktu	
2	Keramahan	
3	Komunikasi	
4	Pengetahuan destinasi	
5	Kemampuan menjelaskan	
6	Pengelolaan kelompok	
7	Keselamatan	
8	Respons terhadap kebutuhan wisatawan	
9	Profesionalitas	
10	Kepuasan keseluruhan	

Saran/Masukan:

BAB XIX
PENUTUP

Pasal 50

SOP ini disusun dari Rule of conduct WFTGA dan disempurnakan dengan standar yang berlaku di organisasi HPI. Baik dari kode etik, peraturan organisasi dan maupun dari sumber SKKNI. SOP ini dapat dilakukan evaluasi dan penyempurnaan sesuai dengan perkembangan pariwisata, kebutuhan wisatawan, perkembangan teknologi, standar kompetensi, kondisi destinasi dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 51

Setiap penyelenggaraan pelayanan kependamuan di Daerah Kalimantan Barat wajib memperhatikan standar pelayanan, keselamatan, etika profesi, perlindungan wisatawan, pelestarian lingkungan dan penghormatan terhadap nilai budaya serta kearifan lokal.