

Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan di Hotel

DALAM RANGKA MELAKUKAN
PROTOKOL KESEHATAN BAGI
MASYARAKAT PRODUKTIF UNTUK
PENCEGAHAN DAN PENGENDALIAN
CORONA VIRUS DISEASE 2019
(COVID-19).



Panduan Pelaksanaan

Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan di Hotel

DALAM RANGKA MELAKSANAKAN PROTOKOL
KESEHATAN BAGI MASYARAKAT PRODUKTIF
UNTUK PENCEGAHAN DAN PENGENDALIAN
CORONA VIRUS DISEASE 2019 (COVID-19).

KEMENTERIAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF/
BADAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF

Indonesia
CARE



KATA PENGANTAR

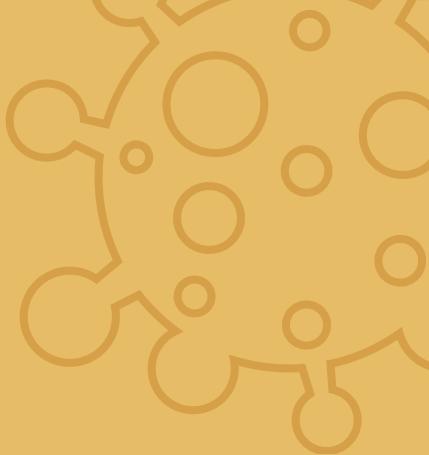
Panduan Pelaksanaan *Cleanliness, Health, Safety and Environmental Sustainability* (CHSE) atau yang selanjutnya disebut Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan di Hotel merupakan panduan operasional dari Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/Menkes/382/2020 tentang Protokol Kesehatan bagi Masyarakat di Tempat dan Fasilitas Umum dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian *Corona Virus Disease 2019* (Covid-19). Panduan ini ditujukan bagi pengusaha dan/atau pengelola serta karyawan dalam memenuhi kebutuhan tamu akan produk dan pelayanan pariwisata yang bersih, sehat, aman, dan ramah lingkungan pada masa pandemi Covid-19 ini. Panduan ini juga dapat menjadi acuan bagi Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten/Kota, serta asosiasi usaha dan profesi terkait hotel untuk melakukan sosialisasi, tutorial/edukasi, simulasi, uji coba, pendampingan, pembinaan, pemantauan dan evaluasi dalam penerapan kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan, demi meningkatkan keyakinan para pihak, reputasi usaha dan destinasi pariwisata.

Ketentuan yang termuat dalam panduan ini mengacu pada protokol dan panduan yang telah ditetapkan Pemerintah Indonesia, *World Health Organization* (WHO), dan *World Travel & Tourism Council* (WTTC) dalam rangka pencegahan dan penanganan Covid-19. Penyusunan panduan melibatkan berbagai pihak, yaitu asosiasi usaha hotel, asosiasi profesi terkait bidang perhotelan, dan akademisi.

Kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan kontribusi sehingga Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan di Hotel ini dapat selesai disusun. Kami mengharapkan panduan ini dapat berkontribusi dalam membangkitkan kembali industri pariwisata Indonesia yang lebih berkualitas.



WISHNUTAMA KUSUBANDIO



Dokumen ini merupakan kebijakan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif sebagai panduan bagi para pengusaha dan/atau pengelola serta karyawan hotel dalam adaptasi kebiasaan baru.

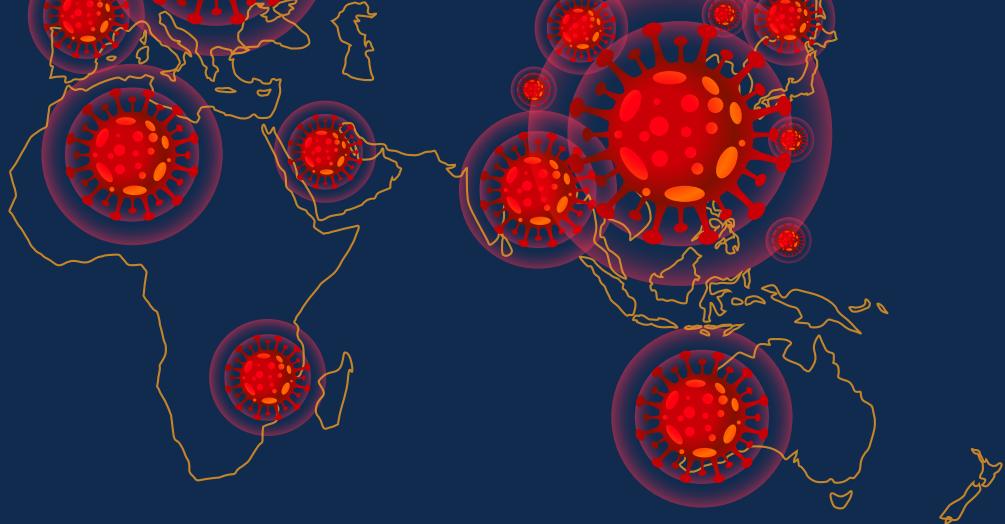
Dokumen ini memuat panduan yang tunduk kepada ketentuan peraturan perundang-undangan yang dari waktu ke waktu dilakukan sinergi dan evaluasi kebijakan dengan Kementerian/Lembaga yang berwenang menetapkan adaptasi kebiasaan baru di Indonesia.

Daftar Isi

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
TENTANG PANDUAN	1
PANDUAN UMUM	4
PANDUAN KHUSUS	12
Pintu Masuk Area Hotel ·	14
<i>Lobby (Front Desk dan Concierge)</i> ·	18
Kamar Tamu ·	24
Restoran/ <i>Coffee Shop</i> ·	29
Banquet ·	34
Fasilitas Hotel dan Area Publik Lainnya ·	38
Dapur ·	44
Tata Graha ·	49
Kantor ·	53
Ruang Persiapan Karyawan ·	56
DAFTAR PUSTAKA	60
PENGERTIAN UMUM	61
PERTANYAAN YANG SERING DIAJUKAN	65
FORM 1 INSTRUMEN <i>SELF ASSESSMENT RISIKO COVID-19</i>	68
UCAPAN TERIMA KASIH	69



Tentang Panduan



Mengapa perlu panduan?

- Peningkatan kesadaran masyarakat Indonesia dan dunia terhadap kebersihan kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan, sangat besar akibat pandemi Covid-19.
- Pola permintaan dan perilaku wisatawan ke depan akan sangat dipengaruhi kesadaran terhadap kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan yang tinggi.
- Dunia pariwisata harus bersiap diri untuk dapat memberikan jaminan kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan yang tinggi akan produk dan pelayanan yang diberikan kepada wisatawan.
- Perlu panduan praktis bagi industri pariwisata dalam menyiapkan produk dan pelayanan yang bersih, sehat, aman, dan ramah lingkungan khususnya hotel.

Untuk Siapa?



Pengusaha dan/atau pengelola hotel



Karyawan hotel



Tamu hotel



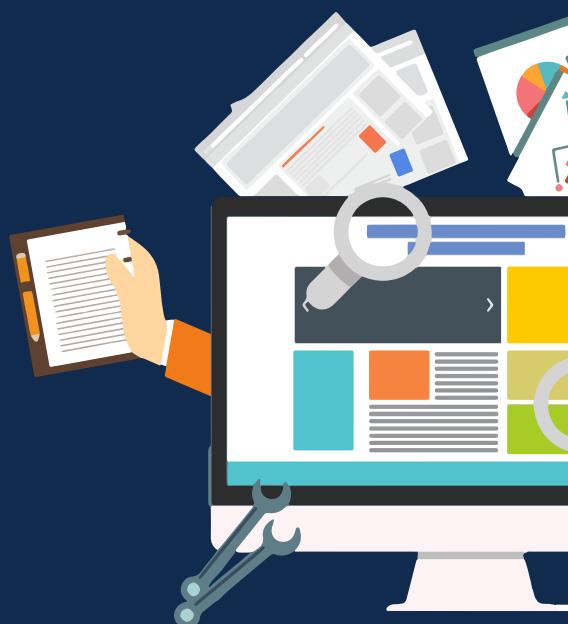
Pemerintah Provinsi



Pemerintah Kabupaten/Kota



Asosiasi usaha dan profesi di bidang perhotelan



Pokok Materi

1. PANDUAN UMUM
2. PANDUAN KHUSUS SESUAI ALUR PELAYANAN HOTEL, mencakup:



Panduan bagi pengusaha dan/atau pengelola serta fasilitas yang harus disediakan



Panduan bagi tamu



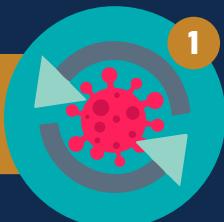
Panduan bagi karyawan



PANDUAN UMUM

Manajemen/Tata Kelola

Memperbarui informasi terkait Covid-19 serta imbauan dan instruksi pemerintah pusat maupun pemerintah daerah setempat.



1

Memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan karyawan, tamu, *supplier*, *vendor*, kontraktor, serta pihak lain yang beraktivitas di hotel.



Melatih karyawan untuk mempersiapkan dan melaksanakan SOP.



3

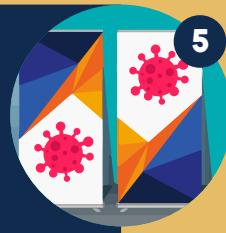


Mengomunikasikan SOP secara tertulis kepada para tamu, *supplier*, *vendor*, kontraktor, serta pihak lain yang beraktivitas di hotel.

4

Menyediakan dan memasang imbauan tertulis di tempat yang mudah dilihat tentang perilaku hidup bersih dan sehat:

- tidak melakukan kontak fisik;
- hindari menyentuh bagian wajah, terutama mata, hidung, dan mulut;
- tetap menjaga jarak aman minimal 1 (satu) meter;
- mencuci tangan dengan sabun/menggunakan *hand sanitizer*;
- memakai masker;
- menerapkan etika bersin dan batuk;
- selalu mengonsumsi makanan sehat dan vitamin.



5

6



Menyediakan peralatan dan perlengkapan kebersihan dan kesehatan, seperti masker, sarung tangan, peralatan pengukur suhu tubuh, kotak obat, penanda posisi berdiri dan duduk untuk menjaga jarak aman 1 (satu) meter, serta tempat sampah khusus alat pelindung diri.

Menyediakan peralatan dan perlengkapan keselamatan dan keamanan, sedikitnya:

- kotak P3K yang dilengkapi perlengkapan penanganan kecelakaan;
- *smoke detector* dan sistem alarm yang berfungsi dengan baik dan selalu diperiksa secara reguler;
- beberapa jenis alat pemadam kebakaran yang berfungsi dengan baik dan tervalidasi, disertai penjelasan tentang cara penggunaannya;
- rambu penanda pintu darurat dalam dua bahasa (*emergency exit*) tercetak jelas;
- pintu darurat berstandar (bila memungkinkan) dan tangga darurat (untuk gedung bertingkat);
- informasi tertulis mengenai prosedur penyelamatan diri dari bencana alam dan kebakaran;
- peta lokasi titik kumpul yang aman dan jalur evakuasi di hotel;
- informasi tertulis mengenai nomor telepon penting: pemadam kebakaran, kantor polisi terdekat, fasilitas pelayanan kesehatan terdekat;
- alat komunikasi yang berfungsi dengan baik.



7

8



Meminimalisir kontak dengan menyediakan pelayanan berbasis teknologi (reservasi pelayanan hotel dan pendataan tamu, secara daring, pembayaran secara nontunai).

9



Menyediakan SOP pemeriksaan suhu tubuh karyawan, tamu, dan pihak lain yang beraktivitas di hotel mengacu pada protokol kesehatan bahwa apabila ditemukan suhu $\geq 37,3^{\circ}\text{C}$ (2 kali pemeriksaan dengan jarak 5 menit), tidak diperkenankan masuk kecuali memiliki hasil pemeriksaan negatif/nonreaktif Covid-19 yang masih berlaku.

10



Memastikan tidak ada kerumunan pada setiap aktivitas yang berlangsung di dalam dan sekitar hotel.

11



Bila menyelenggarakan pertunjukan seni, harus mengikuti protokol kesehatan, Panduan Khusus Subsektor Musik dan Seni Pertunjukan, dan SOP Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan yang berlaku di hotel.

12



Menjaga kualitas udara dengan mengoptimalkan sirkulasi udara dan sinar matahari, serta melakukan pembersihan filter AC secara berkala.

13

Memberikan pelatihan bagi karyawan terkait prosedur penanganan bencana alam dan kebakaran serta penanganan terduga Covid-19.



14

Membentuk petugas pemadam internal hotel (*fire brigade*) dengan SOP dan uraian tugas yang jelas.



15

Melakukan simulasi penanganan bencana alam, kebakaran, dan juga penanganan terduga Covid-19 dengan melibatkan dinas terkait.



16

Berkoordinasi dengan fasilitas pelayanan kesehatan terdekat untuk menjadi rujukan dalam menangani tamu dan karyawan yang mengalami gangguan kesehatan.



17

Berkoordinasi intensif dengan Dinas Kesehatan, Badan Penanggulangan Bencana Daerah, Dinas Pemadam Kebakaran, dan kepolisian setempat untuk penanganan kondisi darurat.



18



Memastikan seoptimal mungkin penggunaan perlengkapan dan bahan yang ramah lingkungan sehingga dapat dilakukan *recycle, reduce, reuse, and replace*.

19



Memastikan pemanfaatan air dan sumber energi, seperti listrik dan/atau gas, secara efisien dan sehat dalam rangka menjaga keseimbangan dan keberlanjutan ekosistem.

20



Memastikan pengolahan sampah dan limbah cair hotel dilakukan secara tuntas, sehat, dan ramah lingkungan sehingga dapat tetap menjaga lingkungan serta tidak menyebabkan sumber penyebaran baru Covid-19.

21



Memastikan kondisi asri dan nyaman pada lingkungan fisik sekitar bangunan/ruangan secara alamiah dan/atau menggunakan rekayasa teknis.

22



Pemantauan serta evaluasi penerapan panduan dan SOP pelaksanaan kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan di hotel.

Karyawan, tamu, *supplier*, *vendor*, kontraktor, dan pihak lain yang beraktivitas di hotel.



Karyawan yang memiliki gejala demam, batuk, pilek, nyeri tenggorokan, dan/atau sesak napas dilarang masuk kerja. Karyawan mengisi formulir *self assessment* risiko Covid-19 (Form 1) sebelum masuk bekerja kembali dan dilakukan pemeriksaan suhu tubuh.



Melaksanakan perilaku hidup bersih dan sehat:

- tidak melakukan kontak fisik;
- tidak menyentuh bagian wajah, terutama mata, hidung, dan mulut;
- tetap menjaga jarak aman minimal 1 (satu) meter;
- mencuci tangan dengan sabun/menggunakan *hand sanitizer*;
- memakai alat pelindung diri sesuai keperluan, yaitu masker dan sarung tangan untuk karyawan, *supplier*, *vendor*, dan kontraktor dan masker untuk tamu;
- menerapkan etika bersin dan batuk;
- selalu mengonsumsi makanan sehat dan vitamin.



Memberikan salam dengan cara mengatupkan kedua telapak tangan di dada sebagai pengganti berjabatan tangan.

Supplier/vendor harus menaati protokol kesehatan penerimaan barang.





5

Kontraktor selalu membersihkan dan menyanitasi hasil perbaikan/ pekerjaan proyeknya menggunakan disinfektan/cairan pembersih lain yang aman dan sesuai.



6

Karyawan *engineering* selalu membersihkan dan menyanitasi hasil pekerjaan perbaikan dan perawatan peralatan menggunakan disinfektan/ cairan pembersih lain yang aman dan sesuai.



7

Tamu menginformasikan kepada karyawan hotel jika mengalami gangguan kesehatan (demam, batuk, pilek, nyeri tenggorokan, dan/atau sesak napas).



8

Karyawan menginformasikan kepada pimpinan jika mengalami gangguan kesehatan (demam, batuk, pilek, nyeri tenggorokan, dan/atau sesak napas).



9

Karyawan melakukan simulasi penanganan bencana alam, kebakaran, dan juga penanganan terduga Covid-19 dengan melibatkan dinas terkait.



10

Patuhilah dan laksanakan SOP yang berlaku di hotel.



PANDUAN KHUSUS

ALUR PELAYANAN HOTEL





PINTU MASUK AREA HOTEL

PENGUSAHA DAN/ATAU PENGELOLA, FASILITAS

1

Sediakan aturan pengelolaan arus lalu lintas dan kerumunan di area parkir.



2

Sediakan sarana Cuci Tangan Pakai Sabun (CTPS)/hand sanitizer dalam jumlah cukup.

3

Barang publik di pintu masuk area hotel dibersihkan dengan disinfektan/cairan pembersih lain yang aman dan sesuai secara berkala minimal 3 (tiga) kali sehari.



4

Sediakan area dan peralatan pemeriksaan suhu tubuh dan kondisi kesehatan tamu dan karyawan.

PINTU MASUK AREA HOTEL



5

Sediakan area dan peralatan untuk membersihkan barang tamu dan karyawan dengan disinfektan/cairan pembersih lain yang aman dan sesuai.

6

Antrean untuk masuk ke area *lobby* diatur dengan jarak aman sedikitnya 1 (satu) meter, diberi tanda khusus yang mudah dilihat, atau melakukan rekayasa teknis seperti pemasangan partisi dan/atau pengaturan alur masuk tamu.



7

Pasang peta lokasi jalur evakuasi dan titik kumpul.

8

Letakkan alat pemadam kebakaran pada lokasi yang mudah dijangkau, lengkapi dengan petunjuk cara menggunakan.



9

Disarankan untuk menyediakan area khusus/ruang tunggu bagi pengemudi dilengkapi fasilitas cuci tangan/*hand sanitizer* dan tisu, dengan memperhatikan jarak aman minimal 1 (satu) meter.

Barang publik yang harus selalu dibersihkan



Permukaan pegangan tangga, pegangan pintu, mesin ATM, meja pemeriksaan, alat pengukur suhu tubuh, *metal detector*, kaca etalase, stopkontak & sakelar, *trolley*, sarana Cuci Tangan Pakai Sabun (CTPS), tempat *hand sanitizer*, dan alat pemadam kebakaran.

PINTU MASUK AREA HOTEL

DI PINTU MASUK TAMU

TAMU



Tamu memarkirkan kendaraan sesuai dengan petunjuk dan aturan yang ada.



Dalam antrean di pintu masuk, tamu menjaga jarak dengan orang lain minimal 1 (satu) meter atau melakukan rekonstruksi teknis seperti pemasangan partisi dan/atau pengaturan alur masuk tamu.

KARYAWAN



Menyarankan tamu untuk melakukan pembayaran secara nontunai.



Mengatur arus lalu lintas dan memastikan tidak ada kerumunan di area parkir, sesuai prosedur yang ada.



Melakukan pengukuran suhu tubuh di pintu masuk tamu. Apabila ditemukan suhu $\geq 37,3^{\circ}\text{C}$ (2 kali pemeriksaan dengan jarak 5 menit), tidak diperkenankan masuk kecuali memiliki hasil pemeriksaan negatif/nonreaktif Covid-19 yang masih berlaku.



Membersihkan barang milik tamu dengan cara yang aman, menggunakan disinfektan/cairan pembersih lain yang aman dan sesuai, sebelum dibawa masuk.



Mengingatkan tamu jika tidak mematuhi protokol kesehatan.

DI PINTU MASUK KARYAWAN



Memarkirkan kendaraan sesuai dengan petunjuk dan aturan yang ada.



Dalam antrean di pintu masuk, karyawan menjaga jarak dengan orang lain minimal 1 (satu) meter atau melakukan rekayasa teknis seperti pemasangan partisi dan/atau pengaturan alur masuk karyawan.



Selalu cuci tangan dengan sabun/menggunakan *hand sanitizer*.



Membersihkan barang milik karyawan dengan cara yang aman, menggunakan disinfektan/cairan pembersih lain yang aman dan sesuai, sebelum dibawa masuk.



Karyawan melakukan absensi.



Melakukan pengukuran suhu tubuh di pintu masuk karyawan. Apabila ditemukan suhu $\geq 37,3^{\circ}\text{C}$ (2 kali pemeriksaan dengan jarak 5 menit), tidak diperkenankan masuk kecuali memiliki hasil pemeriksaan negatif/nonreaktif Covid-19 yang masih berlaku.



Mengingatkan karyawan jika tidak mematuhi protokol kesehatan.



LOBBY (FRONT DESK DAN CONCIERGE)

PENGUSAHA DAN/ATAU PENGELOLA, FASILITAS

Meja penerima tamu dilengkapi sedikitnya dengan *hand sanitizer* dan tisu.



2



Atur meja penerima tamu untuk tetap menjaga jarak aman antara resepsionis dengan tamu minimal 1 (satu) meter atau melakukan rekayasa teknis seperti memasang pelindung transparan/partisi antara resepsionis dan tamu.

Informasikan kepada tamu tentang SOP kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan di hotel secara tertulis.



3



Siapkan formulir registrasi dan data tamu yang memuat riwayat perjalanan dan kondisi kesehatan tamu, merujuk pada formulir *self assessment* risiko Covid-19 (form 1).

LOBBY (FRONT DESK DAN CONCIERGE)

Antrean untuk pendaftaran tamu diatur minimal 1 (satu) meter, diberi tanda khusus di lantai, atau melakukan rekayasa teknis seperti pemasangan partisi.



Sediakan sarana Cuci Tangan Pakai Sabun (CTPS)/hand sanitizer dalam jumlah cukup.

Barang publik di area lobby dibersihkan dengan disinfektan/cairan pembersih lain yang aman dan sesuai secara berkala minimal 3 (tiga) kali sehari.



Sediakan area dan peralatan untuk membersihkan barang bawaan tamu yang akan disimpan di concierge dengan cara yang aman, menggunakan disinfektan/cairan pembersih lain yang aman dan sesuai.



Toilet dalam keadaan higienis, bersih, kering, tidak bau, dan berfungsi dengan baik, serta dibersihkan sesering mungkin setelah digunakan.



10

Tempat sampah di area publik dan toilet publik selalu dalam kondisi tertutup.



Pasang peta lokasi jalur evakuasi dan titik kumpul.

11



12

Letakkan alat pemadam kebakaran pada lokasi yang mudah dijangkau, lengkap dengan petunjuk cara menggunakannya.

Barang publik yang harus selalu dibersihkan



Meja penerima tamu, meja concierge, kunci kamar, permukaan pegangan tangga/escalator, tombol lift, pegangan pintu, mesin ATM, mesin kasir, alat pembayaran elektronik, money detector, tempat penyimpanan kunci, kaca etalase, stopkontak & sakelar, meja dan sofa, komputer, printer, telefon, faksimili, kloset/urinal, keran air, sarana Cuci Tangan Pakai Sabun (CTPS), tempat hand sanitizer, dan alat pemadam kebakaran.

TAMU



Tamu memberikan informasi mengenai kondisi kesehatan dan riwayat perjalanan dalam 14 hari terakhir dengan mengisi formulir *self assessment* risiko Covid-19 (form 1).



Tamu memberikan informasi kepada karyawan hotel, khususnya resepsionis jika mengalami gangguan kesehatan (demam, batuk, pilek, nyeri tenggorokan, dan/atau sesak napas).

KARYAWAN

Karyawan yang bertugas di *front desk*:



menyarankan tamu untuk melakukan pembayaran secara nontunai;



memahami dan dapat menjelaskan kebijakan pemerintah/pemerintah daerah terkait Covid-19;



memahami dan dapat menjelaskan regulasi pengusaha dan/atau pengelola hotel tentang pengelolaan kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan di hotelnya;



menginformasikan bahwa hotel telah menerapkan standar keamanan pengolahan produk makanan dan minuman;



mengetahui negara-negara dan daerah-daerah dengan kasus pandemi Covid-19 yang tinggi;



melakukan pendataan tentang riwayat perjalanan tamu selama 14 hari dan kondisi kesehatan menggunakan formulir *self assessment* risiko Covid-19 (form 1) pada saat *check in*. Jika hasil *self assessment* memiliki risiko besar Covid-19, agar diminta melakukan pemeriksaan kesehatan ke fasilitas pelayanan kesehatan terlebih dahulu atau menunjukkan hasil pemeriksaan bebas Covid-19 yang masih berlaku;



mengetahui nomor kontak penting, seperti satuan tugas Covid-19 daerah, kantor imigrasi, kedutaan besar, dan rumah sakit;



menginformasikan kepada tamu agar menghubungi resepsionis jika mengalami gangguan kesehatan (demam, batuk, pilek, nyeri tenggorokan, dan/atau sesak napas).

LOBBY (FRONT DESK DAN CONCIERGE)



Karyawan membersihkan semua alat yang digunakan dalam proses pembayaran dengan disinfektan/cairan pembersih lain yang aman dan sesuai, segera setelah transaksi dilakukan.



Karyawan di bagian concierge membersihkan barang milik tamu dengan cara yang aman, menggunakan disinfektan/cairan pembersih lain yang aman dan sesuai.



4

Karyawan menggunakan seragam yang dilengkapi dengan alat pelindung diri yang diperlukan.



5

Karyawan mengingatkan tamu jika tidak mematuhi protokol kesehatan.



KAMAR TAMU

PENGUSAHA DAN/ATAU PENGELOLA, FASILITAS

Barang publik di kamar tamu dibersihkan dengan disinfektan/cairan pembersih lain yang aman dan sesuai.



1



2

Penggantian *linen* seperti sarung bantal, seprai, dan selimut dilakukan sekali pakai.

Sediakan sarana Cuci Tangan Pakai Sabun (CTPS)/hand sanitizer di dalam kamar.



3



4

Kamar tamu bebas dari vektor dan binatang pembawa penyakit.

KAMAR TAMU

AC dalam kamar berfungsi dengan baik dan filter AC dibersihkan secara berkala.

5



6

Toilet dalam keadaan higienis, bersih, kering, tidak bau, dan berfungsi dengan baik, serta dibersihkan sesering mungkin setelah digunakan.

7



Tempat sampah sebaiknya menggunakan penutup.



8

Pasang peta lokasi jalur evakuasi dan titik kumpul.

Barang publik yang harus selalu dibersihkan



Kunci kamar, pegangan pintu, stopkontak & sakelar, remot televisi, remot AC, telepon, meja, kursi, lampu meja, cermin, lemari baju, rak tas (*luggage rack*), gantungan baju, lemari pendingin, kloset/urinal, keran air, sarana Cuci Tangan Pakai Sabun (CTPS), dan tempat *hand sanitizer*.

TAMU

Tamu mencuci tangan dengan sabun/menggunakan *hand sanitizer* setelah memegang barang publik di dalam kamar.



Tamu menggunakan toilet di dalam kamar dengan tetap menjaga agar tetap higienis, bersih, kering, dan tidak bau setelah digunakan.



Tamu membuang sampah di tempat sampah.



Tamu memberikan informasi kepada karyawan hotel, khususnya resepsionis jika mengalami gangguan kesehatan (demam, batuk, pilek, nyeri tenggorokan, dan/atau sesak napas).

KAMAR TAMU

KARYAWAN

Setiap kamar tamu dibersihkan dan disanitasi oleh satu karyawan.



Setiap karyawan diberikan peralatan dan perlengkapan kerja sendiri, seperti alat kebersihan, alat pengisap debu, dan lain-lain.



Memastikan melakukan pembersihan terhadap barang-barang yang digunakan tamu, seperti tempat tidur, bantal, dan handuk secara higienis.



KAMAR TAMU

Karyawan mencuci tangan dengan sabun/menggunakan *hand sanitizer* begitu selesai membersihkan satu kamar tamu dan akan berpindah ke kamar tamu berikutnya.

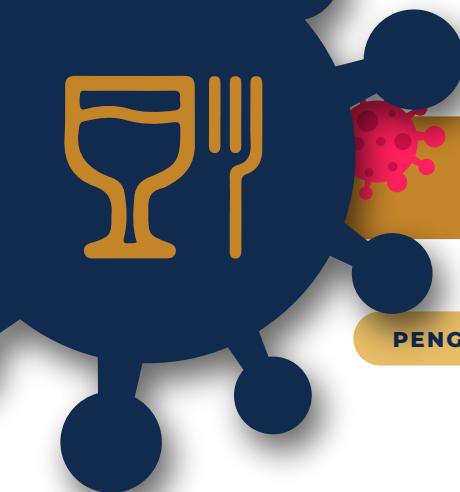


Karyawan membersihkan kamar tamu satu per satu sampai tuntas, jika sudah tuntas dilarang kembali lagi ke dalam kamar untuk menghindari kontaminasi.



Karyawan mengingatkan tamu jika tidak mematuhi protokol kesehatan.





RESTORAN/ COFFEE SHOP

PENGUSAHA DAN/ATAU PENGELOLA, FASILITAS

Makanan dan minuman disajikan secara *a la carte* atau *family style*.

Tidak menerapkan sistem prasmanan/*buffet*. Apabila menerapkan sistem prasmanan/*buffet* agar menempatkan petugas pelayanan pada *stall* yang disediakan dengan menggunakan masker serta sarung tangan, tamu dalam mengambil makanan dilayani oleh petugas dan tetap menjaga jarak minimal 1 (satu) meter atau melakukan rekayasa teknis seperti pemasangan partisi antara tamu dan petugas, serta untuk menghindari percikan ke makanan.



2

Tempat duduk dan jarak antartamu diatur minimal 1 (satu) meter atau membuat rekayasa teknis seperti pemasangan partisi di atas meja.

Daftar menu makanan dan minuman disiapkan secara daring. Menu tertulis dapat disiapkan dengan bahan yang mudah dibersihkan atau hanya digunakan satu kali.



3

Sediakan sarana Cuci Tangan Pakai Sabun (CTPS)/hand sanitizer di dalam restoran/coffee shop.



4



5

Area dan barang publik dibersihkan dengan disinfektan/cairan pembersih lain yang aman dan sesuai secara teratur.

6



Restoran bebas dari vektor dan binatang pembawa penyakit.



7

Toilet dalam keadaan higienis, bersih, kering, tidak bau, dan berfungsi dengan baik, serta dibersihkan sesering mungkin setelah digunakan.

8



Tempat sampah dalam keadaan tertutup.



Hotel yang menjalankan/memiliki sistem pemesanan makanan/minuman secara daring, layanan antar makanan/minuman secara daring, *drive thru*, dan *take away* harus selalu membungkus makanan yang akan dikirim dengan aman, tertutup rapat, dan bahan yang ramah lingkungan.

Pasang peta lokasi jalur evakuasi dan titik kumpul.



Letakkan alat pemadam kebakaran pada lokasi yang mudah dijangkau, lengkapi dengan petunjuk cara menggunakannya.

Barang publik yang harus selalu dibersihkan



Lantai, meja dan kursi makan, peralatan makan, alat pembayaran elektronik, mesin kasir, kemasan, pegangan pintu, toilet, sarana Cuci Tangan Pakai Sabun (CTPS), tempat *hand sanitizer*, dan alat pemadam kebakaran.

TAMU



1

Tamu mencuci tangan dengan sabun/menggunakan *hand sanitizer* sebelum dan sesudah masuk restoran.

Duduk pada kursi yang telah diatur oleh pihak restoran/coffee shop atau atur jarak duduk dari orang lain minimal 1 (satu) meter.

2



3

Tidak menggunakan alat makan bersama-sama.

4



5



Pada saat akan menikmati makanan dan minuman, tamu melepaskan masker dan menyimpan masker secara pribadi dengan baik dan aman, dan tidak meletakkan masker di atas meja makan.

Tamu yang menggunakan toilet di restoran/coffee shop menjaga agar tetap higienis, bersih, kering, dan tidak bau setelah digunakan.

6



7

Tamu membuang sampah bekas makanan dan tisu di tempat sampah serta menjaga tempat sampah tetap tertutup.

KARYAWAN



1

Menyarankan tamu untuk melakukan pembayaran secara nontunai.



2

Membersihkan semua alat yang digunakan dalam proses pembayaran dengan disinfektan/cairan pembersih lain yang aman dan sesuai, segera setelah transaksi dilakukan.



3

Membawa makanan/minuman dari dapur atau tempat penyiapan makanan/minuman ke restoran/coffee shop dengan menggunakan penutup yang aman.



4

Melakukan pelayanan dan penyajian makanan dengan tetap menjaga jarak dengan tamu.



5

Ketika membersihkan meja bekas makan tamu, gunakan disinfektan/cairan pembersih lain yang aman dan sesuai.



6

Karyawan mengingatkan tamu jika tidak mematuhi protokol kesehatan.



BANQUET

PENGUSAHA DAN/ATAU PENGELOLA, FASILITAS

Informasi panduan penggunaan ruangan banquet ditempel di pintu masuk ruangan banquet termasuk layout atau tersedia di sistem reservasi daring.



2

Lakukan pembatasan jumlah peserta berdasarkan kapasitas ruangan, atau rekayasa teknis sesuai protokol kesehatan.



Area venue dibersihkan dengan disinfektan/cairan pembersih lain yang aman dan sesuai sebelum dan sesudah event diselenggarakan.



4

Makanan dan minuman disajikan secara *a la carte* atau *family style*. Tidak menerapkan sistem prasmanan/buffet. Apabila menerapkan sistem prasmanan/buffet agar menempatkan petugas pelayanan pada *stall* yang disediakan dengan menggunakan masker serta sarung tangan, tamu dalam mengambil makanan dilayani oleh petugas dan tetap menjaga jarak minimal 1 (satu) meter atau melakukan rekayasa teknis seperti pemasangan partisi antara tamu dan petugas, serta untuk menghindari percikan ke makanan.

Penyajian kudapan dalam rehat disajikan secara perorangan.



5



6

Sediakan sarana Cuci Tangan Pakai Sabun (CTPS)/hand sanitizer di area venue.



7



8

Tempat sampah dalam keadaan tertutup.



9



10

Letakkan alat pemadam kebakaran pada lokasi yang mudah dijangkau, lengkapi dengan petunjuk cara menggunakan.

Barang publik yang harus selalu dibersihkan



Lantai, meja dan kursi makan, peralatan dan perlengkapan makan, peralatan dan perlengkapan banquet, alat pembayaran elektronik, mesin kasir, pegangan pintu, toilet, sarana Cuci Tangan Pakai Sabun (CTPS), tempat hand sanitizer, dan alat pemadam kebakaran.

TAMU

Tamu mengikuti aturan posisi duduk serta antrean dengan menjaga jarak aman minimal 1 (satu) meter di ruangan *banquet*.



Tidak berbagi makanan dan minuman dengan orang lain.

Tidak menggunakan alat makan bersama-sama.



Tamu yang menggunakan toilet menjaga agar tetap higienis, bersih, kering, dan tidak bau setelah digunakan.

Tamu membuang sampah bekas makanan dan tisu di tempat sampah serta menjaga tempat sampah tetap tertutup.



KARYAWAN

Menyarankan tamu untuk melakukan pembayaran secara nontunai.

1

Membersihkan semua alat yang digunakan dalam proses pembayaran dengan disinfektan/cairan pembersih lain yang aman dan sesuai, segera setelah transaksi dilakukan.

2

Membawa makanan dan minuman dari dapur atau tempat penyiapan makanan/minuman ke ruangan *banquet* dengan menggunakan penutup yang aman.

3

Membersihkan peralatan dan perlengkapan *banquet* seperti meja, kursi, microphone, dan lain-lain sebelum dan sesudah digunakan dengan menggunakan disinfektan/cairan pembersih lain yang aman dan sesuai.

4

Mengingatkan tamu jika tidak mematuhi protokol kesehatan.

5



FASILITAS HOTEL DAN AREA PUBLIK LAINNYA

PENGUSAHA DAN/ATAU PENGELOLA, FASILITAS

Fasilitas hotel seperti *business center, fitness center, kolam renang, drugstore, toko cenderamata, area rekreasi lainnya, dan tempat ibadah* dapat tetap dibuka dengan mengikuti protokol kesehatan. Fasilitas/pelayanan lainnya di hotel yang berisiko terjadinya penularan karena sulit dalam penerapan jaga jarak agar tidak dioperasikan dahulu.



Informasi panduan penggunaan fasilitas ditempel di pintu masuk setiap fasilitas hotel lainnya atau tersedia di sistem reservasi daring.



2

Sediakan sarana Cuci Tangan Pakai Sabun (CTPS)/hand sanitizer.



3

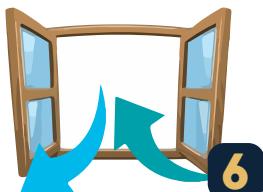
Ruang dan barang publik dibersihkan dengan disinfektan/cairan pembersih lain yang aman dan sesuai secara berkala minimal 3 (tiga) kali sehari.



4

FASILITAS HOTEL DAN AREA PUBLIK LAINNYA

Fasilitas hotel dan area publik lainnya
bebas dari vektor dan binatang
pembawa penyakit.



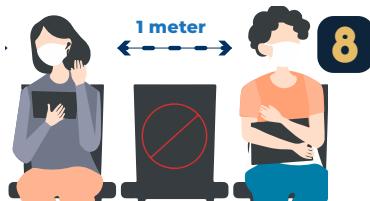
Khusus untuk fasilitas *fitness center* sedapat mungkin menghindari pemakaian AC, sebaiknya sirkulasi udara lewat pintu jendela terbuka, jika tetap memakai AC maka perlu diperhatikan tingkat kelembaban udara di dalam ruangan dan mengatur sirkulasi udara sebaik mungkin agar tetap kering.
Disarankan memakai *air purifier*.

6

Atur posisi berdiri di dalam *lift*
dengan menggunakan tanda khusus di lantai.



7



8

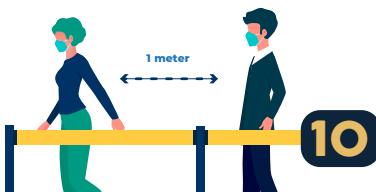
Atur posisi duduk/berdiri pada saat berada di fasilitas hotel lainnya dengan tetap menjaga jarak aman minimal 1 (satu) meter dan menggunakan tanda khusus.

Khusus jarak antar alat di *fitness center* minimal 2 (dua) meter, apabila tidak memungkinkan, dapat melakukan rekayasa teknis seperti memasang sekat pembatas untuk alat-alat kardio (*treadmill*, *bicycle*, dan *elliptical machine*).

9



Buat pengaturan jarak antrean yang aman, minimal 1 (satu) meter.



10

FASILITAS HOTEL DAN AREA PUBLIK LAINNYA

Ruang ganti dan toilet yang tersedia dalam keadaan higienis, bersih, kering, tidak bau, dan berfungsi dengan baik, serta dibersihkan sesering mungkin setelah digunakan.



11



12

Tempat sampah dalam keadaan tertutup.



13

Pasang peta lokasi jalur evakuasi dan titik kumpul.



14

Letakkan alat pemadam kebakaran pada lokasi yang mudah dijangkau, lengkap dengan petunjuk cara menggunakannya.

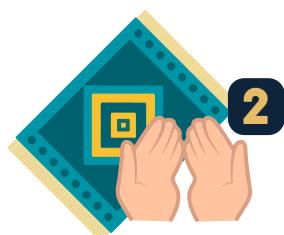
Barang publik yang harus selalu dibersihkan



Permukaan pegangan tangga/escalator, tombol lift, lift, pegangan pintu, mesin ATM, mesin kasir, alat pembayaran elektronik, kaca etalase, stopkontak & sakelar, kloset/urinal, keran air, sarana Cuci Tangan Pakai Sabun (CTPS), tempat hand sanitizer, alat-alat fitness, meja, kursi, komputer, printer, loker, dan alat pemadam kebakaran.

TAMU

Tamu mengikuti aturan posisi duduk/posisi beribadah/posisi olahraga serta antrean yang telah ditetapkan di dalam ruang fasilitas hotel lainnya.



Tamu disarankan membawa dan menggunakan peralatan ibadah dan/atau peralatan olahraga pribadi masing-masing.

Tamu *fitness center* melakukan kegiatan olah raga dengan tetap mengikuti ketentuan protokol kesehatan yang berlaku.



Tamu yang menggunakan toilet menjaga agar tetap higienis, bersih, kering, dan tidak bau setelah digunakan.

Tamu memberikan informasi kepada karyawan hotel jika mengalami gangguan kesehatan (demam, batuk, pilek, nyeri tenggorokan, dan/atau sesak napas).



KARYAWAN

Menyarankan tamu untuk melakukan reservasi fasilitas hotel dan area publik lainnya secara daring.



Menyarankan tamu untuk melakukan pembayaran secara nontunai.

Membersihkan semua alat yang digunakan dalam proses pembayaran dengan disinfektan/cairan pembersih lain yang aman dan sesuai, segera setelah transaksi dilakukan.



Membantu melakukan pengaturan posisi duduk/posisi beribadah/posisi olahraga serta posisi antrean di fasilitas hotel dan area publik lainnya.



Melakukan *treatment* air kolam renang setiap hari dengan *clorin* 1-10 ppm atau bromin 3-8 ppm agar pH air tetap berada di angka 7,2-8.

Melakukan pembersihan dan disinfeksi dengan cairan pembersih yang aman dan sesuai terhadap seluruh peralatan dan perlengkapan fasilitas hotel lainnya seperti kursi, meja, kursi berjemur, handuk, alat olahraga, dan lain-lain sebelum dan sesudah digunakan.



Mengingatkan tamu jika tidak mematuhi protokol kesehatan.



DAPUR

PENGUSAHA DAN/ATAU PENGELOLA, FASILITAS

Perhatikan standar kebersihan dan keamanan ketika menerima bahan makanan dan minuman dari pihak *supplier*, batasi jumlah orang yang menerima, dan minimalkan kontak fisik serta selalu menjaga kebersihan fasilitas dan area penerimaannya.

1



2

Perhatikan standar *hygiene* dan sanitasi ketika menyimpan bahan makanan, sesuaikan suhu penyimpanan dengan karakteristik bahan pangan.

3



Ruang dapur bebas dari vektor dan binatang pembawa penyakit (*pest control*).



4

Ruang dapur memiliki sirkulasi udara yang baik.

5



Sediakan sarana Cuci Tangan Pakai Sabun (CTPS)/*hand sanitizer*.

DAPUR



6

Area kerja dibersihkan dengan disinfektan/cairan pembersih lain yang aman dan sesuai sebelum digunakan, pada saat kondisi dapur kotor, dan pada saat operasional selesai.



7

Peralatan memasak dibersihkan dan disimpan sesuai dengan standar hygiene dan sanitasi.



8

Tempat sampah dalam keadaan tertutup, dan sampah di dalamnya dibuang segera begitu penuh.



9

Minimalkan penggunaan peralatan secara bersamaan dan laksanakan prosedur sanitasi apabila akan digunakan oleh penjamah pangan yang berbeda.



10

Batasi jumlah karyawan penjamah pangan atau lakukan pengaturan jarak aman minimal 1 (satu) meter dengan tanda khusus atau melakukan rekayasa teknis untuk menghindari kontak fisik antarkaryawan.

11

Pastikan prosedur pengolahan pangan sesuai standar *hygiene* dan sanitasi dilaksanakan:



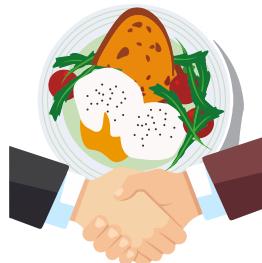
Makanan, terutama komoditi daging, dimasak dengan tingkat kematangan yang aman.



Sayur dan buah dicuci dengan air mengalir/cairan pembersih lain yang aman dan sesuai.

12

Pastikan prosedur untuk mencicipi makanan dilaksanakan sesuai standar *hygiene* dan sanitasi yang berlaku, hindari penggunaan peralatan yang telah dipakai untuk mencicipi makanan.



13

Apabila Hotel menggunakan jasa pihak ketiga dalam penyediaan makanan jadi maka dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut:

- Pihak penyedia jasa telah melaksanakan Cara Produksi Pangan Olahan yang baik sesuai dengan standar *hygiene* dan sanitasi.
- Menerapkan Protokol Kesehatan dan kebersihan diri bagi karyawan penjamah pangan.
- Melaksanakan proses distribusi makanan yang aman sesuai dengan standar *hygiene* dan sanitasi.
- Menggunakan kemasan pangan yang aman, tertutup dan tidak rusak sesuai dengan karakteristik produk makanan.
- Menjaga suhu sesuai dengan karakteristik makanan.
- Petugas pengiriman harus dalam keadaan sehat, menerapkan standar *Personal Hygiene*, menggunakan pakaian bersih dan APD yang sesuai.



Pasang peta lokasi jalur evakuasi dan titik kumpul.

15



Letakkan alat pemadam kebakaran pada lokasi yang mudah dijangkau, lengkapi dengan petunjuk cara menggunakannya.

Barang publik yang harus selalu dibersihkan



Lantai, dapur, tempat penyimpanan bahan baku, meja penyajian, peralatan memasak, peralatan makan, pegangan pintu, stopkontak & sakelar, keran air, sarana Cuci Tangan Pakai Sabun (CTPS), tempat *hand sanitizer*, dan alat pemadam kebakaran.

KARYAWAN

Karyawan penjamah pangan harus dalam keadaan sehat pada saat melaksanakan pekerjaan di dapur.



Membatasi kontak secara langsung pada makanan yang sudah matang/siap disajikan.



Mencuci tangan dengan air mengalir dan sabun:

- sebelum dan sesudah memasak;
- setelah melakukan tindakan pembersihan misalnya membersihkan area kerja, menangani sampah, selesai dari toilet, dan lain-lain.



Karyawan penjamah pangan mengenakan seragam dan sepatu yang higienis serta alat pelindung diri seperti masker, sarung tangan, penutup kepala, celemek, dan *face shield* (gunakan apabila kondisi dan ketersediaan memungkinkan). Sarung tangan harus segera diganti setelah memegang barang selain makanan.

Posisi bekerja di area dapur memperhatikan penanda yang telah ditetapkan untuk jarak aman.

4

5



TATA GRAHA

PENGUSAHA DAN/ATAU PENGELOLA, FASILITAS

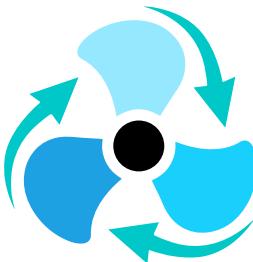
Area kerja dan barang publik dibersihkan dengan disinfektan/cairan pembersih lain yang aman dan sesuai sebelum digunakan dan saat kondisi kotor.



Sediakan sarana Cuci Tangan Pakai Sabun (CTPS)/hand sanitizer.

Ruang dan area kerja tata graha bebas dari vektor dan binatang pembawa penyakit.





4

Ruang dan area kerja tata graha memiliki sirkulasi udara yang baik.

Pasang peta lokasi jalur evakuasi dan titik kumpul.

5



6

Letakkan alat pemadam kebakaran pada lokasi yang mudah dijangkau, lengkapi dengan petunjuk cara menggunakananya.

Barang publik yang harus selalu dibersihkan



Lantai, pegangan pintu, stopkontak & sakelar, keran air, *trolley*, peralatan dan perlengkapan kebersihan, lena (*linen*), meja, kursi, komputer, *printer*, lemari arsip, produk kebersihan dan sanitasi (*chemical*), tempat menyimpan kunci, sarana Cuci Tangan Pakai Sabun (CTPS), tempat *hand sanitizer*, dan alat pemadam kebakaran.

KARYAWAN

Setiap karyawan diberikan peralatan dan perlengkapan kerja sendiri seperti alat kebersihan, alat pengisap debu, dan lain-lain.



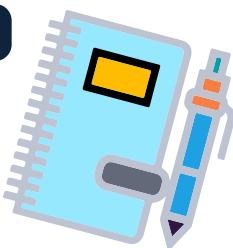
1



2

Membersihkan peralatan-peralatan tertentu yang harus dipakai bergantian dengan disinfektan/cairan pembersih lain yang aman dan sesuai.

3



Menggunakan alat tulis masing-masing.

4



Membersihkan trolley dengan disinfektan/cairan pembersih lain yang aman dan sesuai setiap kali selesai mengerjakan satu kamar atau satu ruangan.



5

Menyimpan lena (*linen*) kotor dan bersih secara terpisah di tempat yang berbeda dengan benar.

6

Setiap ruangan dibersihkan dan disanitasi oleh satu karyawan.



7

Karyawan mencuci tangan dengan sabun/menggunakan *hand sanitizer* sebelum dan selesai bekerja.

Memastikan kamar mandi/toilet umum dalam keadaan higienis, bersih, kering, dan tidak bau, tersedia sabun/*hand sanitizer* yang cukup, fasilitas air beroperasi dengan normal, serta dibersihkan sesering mungkin setelah digunakan.



9

Memastikan setiap ruangan dalam keadaan higienis dan bersih sesuai dengan panduan dan SOP Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan yang berlaku di hotel.



KANTOR

PENGUSAHA DAN/ATAU PENGELOLA, FASILITAS

Atur jarak meja kerja dan tempat duduk antarindividu di dalam kantor minimal 1 (satu) meter atau melakukan rekayasa teknis seperti pemasangan partisi.



Sediakan sarana Cuci Tangan Pakai Sabun (CTPS)/hand sanitizer dalam jumlah cukup.

Barang publik di ruang kerja dibersihkan dengan disinfektan/cairan pembersih lain yang aman dan sesuai minimal 3 (tiga) kali sehari.



Alat tulis dan alat kerja lainnya disediakan untuk setiap karyawan.

Tempat sampah sebaiknya menggunakan penutup.



5



6

Pasang peta lokasi jalur evakuasi dan titik kumpul.

7



Letakkan alat pemadam kebakaran pada lokasi yang mudah dijangkau, lengkapi dengan petunjuk cara menggunakananya.

Barang publik yang harus selalu dibersihkan



Lantai, pegangan pintu, stopkontak & sakelar, meja kerja, tempat duduk, komputer, *printer*, *scanner*, mesin foto kopi, telepon, faksimili, kalkulator, lemari arsip, brankas, remot pendingin ruangan, sarana Cuci Tangan Pakai Sabun (CTPS), tempat *hand sanitizer*, dan alat pemadam kebakaran.

KARYAWAN



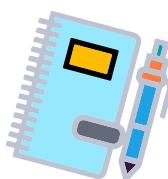
1

Karyawan mencuci tangan dengan sabun/menggunakan *hand sanitizer* sebelum dan sesudah masuk ruang kerja masing-masing.



2

Menggunakan peralatan dan perlengkapan kerja sendiri, tidak menggunakan secara bersama-sama.



3

Menggunakan alat tulis masing-masing.



4

Membersihkan semua peralatan dan perlengkapan kerja dengan disinfektan/cairan pembersih lain yang aman dan sesuai, sebelum dan sesudah selesai digunakan.



5

Memastikan peralatan elektronik dalam keadaan mati sebelum meninggalkan ruangan, seperti komputer, printer, dan scanner.



6

Menyarankan *supplier*, *vendor*, dan kontraktor untuk menerima pembayaran nontunai.



7

Mengomunikasikan penanganan darurat kepada pihak terkait, seperti pemadam kebakaran, fasilitas pelayanan kesehatan terdekat, kantor polisi, pos keamanan terdekat, kantor kelurahan/desa.

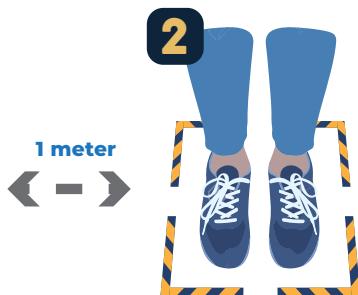


RUANG KARYAWAN (Ruang Ganti dan Ruang Makan)

PENGUSAHA DAN/ATAU PENGELOLA, FASILITAS

Atur jarak tempat duduk di ruang makan karyawan minimal 1 (satu) meter atau melakukan rekayasa teknis seperti pemasangan partisi.

1



Sediakan sarana Cuci Tangan Pakai Sabun (CTPS)/hand sanitizer dalam jumlah cukup.

3



RUANG KARYAWAN

(Ruang Ganti dan Ruang Makan)



4

Barang publik di ruang ganti dan ruang makan karyawan dibersihkan dengan disinfektan/cairan pembersih lain yang aman dan sesuai secara berkala minimal 3 (tiga) kali sehari.



Tempat sampah dalam keadaan tertutup.



Letakkan alat pemadam kebakaran pada lokasi yang mudah dijangkau, lengkapi dengan petunjuk cara menggunakananya.

5

Pasang peta lokasi jalur evakuasi dan titik kumpul.



Barang publik yang harus selalu dibersihkan



Lantai, pegangan pintu, stopkontak & sakelar, meja, tempat duduk, loker, gantungan baju, remot pendingin ruangan, sarana Cuci Tangan Pakai Sabun (CTPS), tempat *hand sanitizer*, cermin, toilet, kamar mandi, dan alat pemadam kebakaran.

RUANG KARYAWAN

(Ruang Ganti dan Ruang Makan)

KARYAWAN



Karyawan mencuci tangan dengan sabun/menggunakan *hand sanitizer* sebelum dan sesudah masuk ruang ganti dan ruang makan.

Karyawan masuk ke ruang ganti dan ruang makan diatur secara bergantian.



Menghindari kontak fisik dengan karyawan lain.

Memastikan kondisi ruang ganti dan ruang makan tetap kering setelah digunakan.



RUANG KARYAWAN

(Ruang Ganti dan Ruang Makan)

Karyawan menggunakan toilet di ruang ganti dengan menjaga agar tetap higienis, bersih, kering, dan tidak bau setelah digunakan.



5



6

Tidak menggunakan alat makan secara bersama-sama.



7

Tidak berbagi makanan dan minuman dengan orang lain.



8

Segera meninggalkan ruangan setelah selesai beraktivitas di ruang ganti dan ruang makan karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- American Hotel & Lodging Association. (2020, June 3). Enhanced Industry-Wide Hotel Cleaning Standards in Response to Covid-19. Dipetik 5 Juni 2020, dari <https://www.ahla.com/safestay>.
- Badan Pimpinan Pusat Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia. (2020). Panduan Umum Normal baru Hotel dan Restoran dalam Pencegahan Covid-19. Jakarta: PHRI.
- Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/Menkes/382/2020 tentang Protokol Kesehatan bagi Masyarakat di Tempat dan Fasilitas Umum dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019 (Covid-19).
- Louvre Hotels Group. (2020, June 2). Hotel Operating Procedures Post Covid. Dipetik 5 Juni 2020, dari https://www.louvrehotels.com/sites/default/files/0_operating_procedures_post_covid_0206.pdf.
- Peraturan Menteri Kesehatan No. 80/Menkes/ Per/I/1990 tentang Persyaratan Kesehatan Hotel.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 50 Tahun 2017 tentang Standar Baku Mutu Kesehatan Lingkungan dan Persyaratan Kesehatan untuk Vektor dan Binatang Pembawa Penyakit serta Pengendaliannya.
- Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang Standar Usaha Hotel.
- Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pedoman Destinasi Pariwisata Berkelanjutan.
- Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor 15 Tahun 2008 tentang Pertolongan Pertama pada Kecelakaan di Tempat Kerja.
- Singapore National Environment Agency. (2020, March 27). SG Clean Checklist for Singapore licensed hotels. Dipetik 27 April 2020, dari <https://www.sgclean.gov.sg/join/for-owners/assessments/>.
- United Nations World Tourism Organization. (2020, May 28). Global Guidelines to Restart Tourism. Dipetik 29 Mei 2020, dari <https://www.unwto.org/restarting-tourism>.
- World Health Organization. (2020, March 31). Operational Considerations for COVID-19 Management in the Accommodation Sector. Dipetik 27 April 2020, dari <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance>.
- World Travel & Tourism Council. (2020, May 29). Leading Global Protocols for the New Normal: Hospitality. Dipetik 12 Juni 2020, dari <https://wttc.org/COVID-19/Safe-Travels-Global-Protocols-Stamp>.

Pengertian Umum

A *la Carte*

Suatu jenis daftar makanan (menu) yang dari daftar itu dapat dipilih dan dipesan jenis makanan yang diinginkan.

Banquet

Suatu jamuan yang diadakan di hotel atas permintaan pemesan, biasanya jenis menu yang dihidangkan sudah pasti dan jumlah tamu yang datang cukup besar.

Business Center

Salah satu fasilitas hotel tempat para tamu yang ingin menggunakan pelayanan di bidang kesekretariatan seperti mendapatkan surat, mengirimkan faksimile, melakukan fotokopi, melakukan penerjemahan, dan melakukan pengetikan.

C Check in

Proses pendaftaran tamu untuk menginap di sebuah hotel.

Coffee Shop

Suatu jenis restoran di hotel yang menyediakan pelayanan secara cepat dengan fasilitas dan peralatan pelayanan yang umum digunakan.

Concierge

Bagian di hotel yang mengurus barang bawaan tamu dan berbagai keperluan tamu seperti pemesanan transportasi dan distribusi surat masuk serta surat keluar.

Disinfektan

Bahan kimia yang digunakan untuk menghambat atau membunuh mikroorganisme (misalnya pada bakteri, virus dan jamur kecuali spora bakteri) pada permukaan benda mati, seperti lantai, perabotan, dan ruangan.

Drive Thru

Jenis layanan pesan bawa pulang yang disediakan restoran, di mana pelanggannya dapat menggunakan suatu layanan atau membeli suatu produk tanpa perlu meninggalkan kendaraannya.

EEmergency Exit

Jalur keluar khusus darurat yang berada di dalam/luar bangunan hotel untuk keadaan darurat seperti kebakaran, gempa bumi, dan bahaya-bahaya lain yang menyebabkan adanya korban jiwa.

EEngineering

Salah satu bagian di hotel yang bertugas untuk melakukan pemeliharaan dan perawatan seluruh instalasi, mesin, peralatan, bangunan, dan fasilitas hotel lainnya termasuk penanganan listrik, air, dan gas.

EEvent

Suatu kegiatan, agenda, atau festival tertentu yang dimaksudkan untuk memperingati dan/atau merayakan hal-hal penting secara individu atau kelompok.

FFace Shield

Alat untuk melindungi wajah dari gas dan partikel yang melayang di udara atau air, percikan benda kecil, panas, atau uap.

FFamily Style

Salah satu jenis penyajian makanan yang membuat tamu dapat memilih dan mengambil sendiri makanan yang telah tersedia di meja.

FFire Brigade

Regu/tim pemadam kebakaran yang ditunjuk oleh perusahaan yang bertugas untuk mengantisipasi jika suatu saat terjadi kebakaran pada hotel tersebut.

FFitness Center

Salah satu fasilitas hotel untuk kebugaran.

FFormulir Registrasi

Formulir yang berisi data tamu yang harus diisi oleh tamu saat proses *check in* dihotel.

FFront Desk

Bagian kantor depan hotel (*front office*), tempat melakukan proses tamu masuk (*check in*) atau tamu meninggalkan hotel (*check out*) dan pelayanan lainnya kepada tamu, seperti melayani pembayaran rekening tamu atau memberikan informasi.

HHand Sanitizer

Produk pembersih tangan berbasis alkohol yang bisa berbentuk gel atau cairan yang digunakan untuk membersihkan tangan agar bersih dari virus dan bakteri dengan kandungan alkohol minimal 60%.

HHigienis

Berkenaan dengan atau sesuai dengan ilmu kesehatan; bersih; bebas penyakit.

HHygiene

Suatu upaya atau tindakan untuk menjaga/meningkatkan kebersihan dan kesehatan dengan melakukan pemeliharaan dini terhadap semua individu dan faktor lingkungan yang mempengaruhinya.

Kontraktor

Pihak perorangan atau badan hukum yang disewa oleh perusahaan/hotel untuk melaksanakan pekerjaan/proyek sesuai dengan perjanjian kontrak yang telah disepakati oleh kedua belah pihak.

Layout

Tata letak dari suatu elemen desain yang ditempatkan dalam sebuah bidang menggunakan media yang telah terkonsep.

Linen

Segala produk pada hotel yang berbahan dasar kain yang digunakan pada operasional hotel seperti di kamar tamu dan restoran.

Lobby

Lobby adalah ruang teras di dekat pintu masuk hotel yang biasanya dilengkapi dengan berbagai perangkat seperti meja, kursi/sofa, dan toilet.

Masker

Alat pelindung diri yang digunakan untuk melindungi mulut, hidung, dan wajah dari patogen yang ditularkan melalui udara maupun percikan cairan tubuh yang terinfeksi.

Pembayaran Nontunai

Sistem pembayaran daring tanpa menggunakan uang fisik (uang kertas dan logam), seperti menggunakan kartu debit, kartu kredit, dan cara pembayaran daring lainnya.

Prasmanan (Buffet)

Sistem pelayanan yang semua jenis makanan dihidangkan di atas meja besar dan tamu dipersilakan memilih sendiri makanan yang disukainya.

Protokol Kesehatan

Ketentuan yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan dalam rangka pencegahan dan pengendalian penularan *Corona Virus Disease* (Covid-19).

Reservasi

Pemesanan kamar yang dilakukan sebelum tamu tiba di suatu hotel.

Restoran

Jenis pelayanan penyediaan makanan dan minuman yang dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan, penyimpanan, dan penyajian, di suatu tempat tetap yang tidak berpindah-pindah.

S

Smoke Detector

Alat yang berfungsi mendeteksi asap pada saat terjadinya kebakaran.

Standar Operasional Prosedur (SOP)

Serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan oleh pengelola hotel mengenai proses penyelenggaraan kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan di hotel, meliputi bagaimana, kapan, di mana, dan oleh siapa dilakukan.

Supplier

Suatu perusahaan atau individu yang menjual atau menyediakan sumber daya yang dibutuhkan oleh perusahaan atau hotel untuk memproduksi barang dan jasa tertentu.

Take Away

Jenis layanan pesan bawa pulang yang disediakan restoran.

Tata Graha

Salah satu bagian atau departemen yang ada di dalam hotel yang menangani hal – hal yang berkaitan dengan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan dan kesehatan seluruh kamar, juga area – area umum lainnya, agar seluruh tamu maupun karyawan dapat merasa nyaman dan aman selama berada di hotel.

Titik Kumpul

Area di sekitar hotel yang menjadi tempat berkumpul pada saat terjadi keadaan darurat seperti kebakaran atau gempa bumi.

Trolley

Peralatan yang berbentuk kereta barang (*luggage trolley*) yang biasa digunakan oleh petugas *bellboy* untuk membawa barang tamu ke kamar hotel atau berbentuk kereta dorong (*room attendant trolley*) yang biasa digunakan oleh petugas kebersihan kamar untuk menampung perlengkapan seperti : *linen*, dan perlengkapan kebersihan lainnya.

V

Vektor

Organisme yang dapat menularkan, memindahkan atau menjadi sumber penularan penyakit pada manusia.

Vendor

Suatu perusahaan atau individu yang menyediakan/menjual bahan baku, bahan penolong, jasa, atau produk yang diolah atau dijual kembali oleh perusahaan atau hotel.



Pertanyaan yang sering diajukan

- T : Apa yang menjadi dasar hukum penyusunan Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan di Hotel ini?
- J : Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/Menkes/382/2020 tentang Protokol Kesehatan bagi Masyarakat di Tempat dan Fasilitas Umum dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019 (Covid-19).
- T : Siapakah pihak-pihak yang berkepentingan dengan Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan di Hotel ini?
- J : Pengusaha dan/atau pengelola hotel, karyawan hotel, tamu hotel, Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten/Kota, serta asosiasi usaha dan profesi di bidang perhotelan.
- T : Mengapa pengusaha dan/atau pengelola hotel serta karyawannya harus melaksanakan Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan di Hotel ini?
- J : Untuk meningkatkan kepercayaan tamu terhadap jaminan produk dan pelayanan yang bersih, sehat, aman, dan ramah lingkungan selama menginap di hotel yang dikelola, mencegah terjadinya penularan Covid-19 di hotel, serta menjaga reputasi dan kredibilitas hotel itu sendiri.
- T : Apakah Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan di Hotel ini mengatur pembatasan jumlah tamu yang diperbolehkan?
- J : Panduan ini tidak mengatur pembatasan jumlah tamu hotel. Pembatasan jumlah tamu hotel merupakan kebijakan pengusaha dan/atau pengelola hotel masing-masing dengan tetap memperhatikan jarak aman dan rekayasa teknis dengan merujuk kepada protokol kesehatan dan ketentuan lain yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan, Pemerintah Daerah, dan Satuan Tugas Covid-19 Daerah.

T : Apa yang harus dilakukan oleh Pemerintah Daerah (Provinsi dan Kabupaten/Kota) untuk mendukung penerapan Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan di Hotel ini?

J : Memperbarui informasi terkait Covid-19 dan menyampaikannya kepada pengusaha dan/atau pengelola Hotel dan para pihak termasuk masyarakat; melakukan sosialisasi, pelatihan/edukasi, simulasi, uji coba, pendampingan, pembinaan, serta pemantauan dan evaluasi terhadap penerapan Panduan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan di Hotel.

T : Apa yang dapat dilakukan oleh asosiasi usaha dan profesi bidang perhotelan untuk mendukung penerapan Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan di Hotel ini?

J : Melakukan sosialisasi, pelatihan/edukasi, pendampingan, pembinaan, serta pemantauan dan evaluasi kepada anggotanya.

T : Apa yang harus disiapkan hotel untuk melaksanakan panduan ini?

J :

- Standar Operasional Prosedur (SOP) mengacu pada Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan di Hotel, serta protokol kesehatan dan ketentuan lain yang telah ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan, Pemerintah Daerah, dan Satuan Tugas Covid-19 Daerah;
- karyawan yang terlatih dalam memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan SOP yang berlaku di hotel;
- fasilitas pendukung yang dibutuhkan terkait kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan; serta
- informasi tertulis bagi tamu dan pihak lain yang beraktivitas di hotel tentang SOP kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan yang berlaku di hotel.





T : Kapan pengusaha dan/atau pengelola dapat membuka kembali Hotel untuk umum?

J : - Adanya ketentuan Pemerintah Daerah dan Satuan Tugas Covid-19 Daerah yang menyatakan kondisi wilayah yang kondusif dan mengizinkan untuk membuka kembali hotel; dan
- kepastian dan kesiapan hotel berdasarkan ketentuan pengusaha dan/atau pengelola sesuai SOP, ketersediaan fasilitas, karyawan yang terlatih untuk melaksanakan Panduan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan di Hotel.

T : Informasi apa saja yang harus diminta dari tamu untuk memastikan kondisi kesehatannya sebelum menginap di hotel?

J : Riwayat perjalanan tamu dalam 14 (empat belas) hari terakhir (melampirkan formulir *self assessment* risiko Covid-19/form 1), riwayat medis terutama penyakit berat, dan jika ada dokumen kesehatan yang menyatakan negatif Covid-19.

T : Berapa lama masa berlaku hasil pemeriksaan negatif/nonreaktif Covid-19 dari *Rapid Test* dan PCR?

J : Masa berlaku *Rapid Test* dan PCR mengacu kepada ketentuan protokol kesehatan terbaru yang dikeluarkan dari Kementerian Kesehatan.

T : Apa yang harus dilakukan oleh pengusaha dan/atau pengelola hotel dalam menangani gangguan kesehatan yang dialami oleh tamu maupun karyawan selama berada di hotel?

J : Menyiapkan SOP untuk menangani kondisi darurat kesehatan dan berkoordinasi dengan fasilitas pelayanan kesehatan terdekat.



INSTRUMEN SELF ASSESSMENT**RISIKO COVID-19**

Nama :
 NIK (No.KTP) :
 Alamat :
 Pekerjaan :
 Tanggal :

Demi kesehatan dan keselamatan bersama, mohon anda **JUJUR** dalam menjawab pertanyaan di bawah ini.

Dalam 14 hari terakhir, apakah anda pernah mengalami hal hal berikut:

No.	PERTANYAAN	YA	TIDAK	JIKA YA, SKOR	JIKA TIDAK, SKOR
1	Apakah pernah keluar rumah/ tempat umum (pasar, fasyankes, kerumunan orang, dan lain lain)?			1	0
2	Apakah pernah menggunakan transportasi umum?			1	0
3	Apakah pernah melakukan perjalanan ke luar kota/internasional? (wilayah yang terjangkit/zona merah)			1	0
4	Apakah anda mengikuti kegiatan yang melibatkan orang banyak?			1	0
5	Apakah memiliki riwayat kontak erat dengan orang yang dinyatakan ODP,PDP atau konfirm Covid -19 (berjabat tangan, berbicara, berada dalam satu ruangan/ satu rumah)?			5	0
6	Apakah anda sedang mengalami demam, batuk, pilek, nyeri tenggorokan, dan/atau sesak nafas?			5	0
JUMLAH TOTAL					

- 0 = Risiko Kecil
 1 - 4 = Risiko Sedang
 ≥ 5 = Risiko Besar

TINDAK LANJUT :

Risiko besar dan pemeriksaan suhu $\geq 37,3^{\circ}\text{C}$ tidak diperkenankan masuk, agar dilakukan investigasi lebih lanjut dan direkomendasikan berkonsultasi dengan tenaga kesehatan.

Formulir ini mengacu pada Lampiran Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/382/2020 tentang Protokol Kesehatan bagi Masyarakat di Tempat dan Fasilitas Umum dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019 (COVID-19).

UCAPAN TERIMA KASIH



KEMENTERIAN
KESEHATAN
REPUBLIK
INDONESIA



INFORMASI KONTAK

Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif
Gedung Sapta Pesona, Jalan Medan Merdeka Barat No.17, Jakarta

Telepon : 021-3838899

Email : info@kemenparekraf.go.id

Layanan Halo Wonderful : halo.kemenpar.go.id

Website : www.kemenparekraf.go.id

www.pedulicovid19.kemenparekraf.go.id

PPID : www.ppid.kemenparekraf.go.id

Contact Center: 0811895676

Jam Operasional:

Senin – Kamis (08.00 – 16.00)

Jumat (08.00 – 16.30)

Di luar jam operasional dapat dihubungi via WhatsApp (WA).

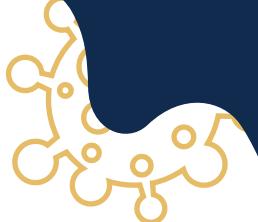
Media Sosial:

Instagram : [@kemenparekraf.ri](https://www.instagram.com/kemenparekraf)

Facebook Fan Page : Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif

Twitter : [@Kemenparekraf](https://twitter.com/Kemenparekraf)

Youtube : [Kemenparekraf](https://www.youtube.com/user/Kemenparekraf)



www.kemenparekraf.go.id



Kementerian Pariwisata
dan Ekonomi Kreatif



@kemenparekraf.ri



Kemenparekraf

