

LAPORAN PENELITIAN INDIVIDU

**PENERAPAN KEBIJAKAN PROTOKOL KESEHATAN DI ERA NEW NORMAL
PADA HOTEL GRAND INNA KUTA (STUDI KASUS di DEPARTEMEN FRONT
OFFICE DAN HOUSEKEEPING DEPARTEMEN HOTEL GRAND INNA KUTA)**



OLEH :

NI NYOMAN SUCI ARTHINI, S.Pd.,M.Pd
NIP. 196801041988032001

POLITEKNIK PARIWISATA BALI
KEMENTERIAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF/
BADAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF

2020

HALAMAN PENGESAHAN PROPOSAL PENELITIAN INDIVIDU

Judul Penelitian : Penerapan Kebijakan Protokol Kesehatan di Era New Normal pada
Hotel Grand Inna Kuta

Peneliti :

1. Nama Lengkap : Ni Nyoman Suci Arthini, S.Pd.,M.Pd
2. NIP : 196801041988032001
3. Jabfung : Lektor
4. Objek Penelitian : *Health Tourism*
5. Anggaran biaya :
6. Alamat email : suci_artiini@yahoo.com
7. Pendidikan terakhir : S2

Mengetahui,
Koordinator Program Studi MDK



I Putu Gede Eka Darmaputra, SE.,M.Si
NIP. 197209151994031001

Peneliti



Ni Nyoman Suci Arthini, S.Pd.,M.Pd
NIP. 196801041988032001

Menyetujui
Kepala Pusat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat



Dr. Ni Made Eka Mahadewi, M.Par., CHE
NIP.19711227 199603 2 001

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Covid.....	12
2.2 Kebijakan.....	13
2.3 Penerapan/ImplementasiKebijakan.....	15
2.4 Kebijakan Pemerintah Pusat.....	15
2.5 Kebijakan Pemerintah Daerah.....	16
2.6 New Normal.....	17
2.7 Sertifikasi Protokol Kesehatan.....	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	19
3.1 Metode Penelitian Objek dan Lokasi Penelitian.....	19
3.2 Jenis dan Sumber data.....	19
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	20
3.4 Teknik Analisa Data.....	21
BAB IV . PEMBAHASAN.....	22
4.1 Gambaran Umum Hotel Grand Inna Kuta.....	22
4.1.1 Sejarah singkat Hotel Grand Inna Kuta.....	22
4.1.2 Lokasi Hotel Grand Inna Kuta.....	22
4.1.3 Fasilitas Hotel Grand Inna Kuta.....	22

4.2	Paparan Data.....	24
4.3	Analisa Data.....	27
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		33
5.1	Kesimpulan.....	33
5.2	Saran.....	33

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latarbelakang

Covid-19 adalah wabah penyakit global yang sangat berdampak buruk bagi manusia dan kehidupan sosial. *World Health Organization* memberi nama virus baru tersebut *Severe acute respiratory syndrome coronavirus-2* (SARS-2) dan nama penyakitnya sebagai *Coronavirus disease 2019* (COVID-19) (WHO, 2020). Penyebaran virus pertama kali terjadi di Cina dan telah menyebar ke berbagai negara termasuk Indonesia. Virus ini ditemukan di Wuhan untuk pertama kali dan sudah menginfeksi 14.707.451 orang dengan pasien yang sembuh sebanyak 8.294.208 (Wikipedia, 2020). Corona virus merupakan keluarga besar virus yang menyebabkan penyakit ringan sampai berat, seperti *common cold* atau pilek dan penyakit serius seperti MERS dan SARS. Gejala umum pada orang yang terinfeksi virus corona berupa demam, batuk, dan sulit bernapas. Pemeriksaan virus corona diambil dari pemeriksaan *swab test* dan diperlukannya isolasi mandiri bagi pasien yang terinfeksi virus corona untuk mencegah terjadinya penyebaran virus.

Pandemi Covid-19 mengakibatkan perubahan besar bagi ekonomi global termasuk Indonesia. Perubahan besar pada ekonomi di Indonesia berupa gangguan pada kegiatan *import-export*, gangguan pada permintaan konsumen dan dampak negative di sektor-sektor utama seperti pariwisata. Dampak

pandemic Covid-19 memberikan pengaruh buruk dan sangat nyata dapat dirasakan bagi seluruh pemangku kepentingan di industri pariwisata, baik perusahaan kecil dan menengah semua akan sangat dipengaruhi oleh pandemic Covid-19.

Penyebaran virus Covid-19 mengakibatkan tutupnya pintu masuk wisatawan dari berbagai negara bahkan daerah di dalam negeri yang menyebabkan tidak adanya kegiatan pada industri pariwisata. Hal ini terjadi karena Covid-19 menimbulkan rasa ketakutan akan bahaya dan resiko kematian, yang mengakibatkan timbul rasa khawatir pada masyarakat untuk melakukan aktivitasnya secara normal dan melakukan kegiatan bepergian yang memiliki kemungkinan akan tertular virus corona. Pada awalnya kegiatan pariwisata berjalan dengan normal dan mengalami pertumbuhan yang begitu pesat, namun saat ini melemah dan mengalami penurunan yang sangat drastis. Jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia pada bulan April 2020 mengalami penurunan sebesar 87,44 persen dibanding jumlah kunjungan pada April 2019. Selain itu, jika dibandingkan dengan Maret 2020, jumlah kunjungan wisatawan mancanegara pada April 2020 mengalami penurunan sebesar 66,02 persen (Badan Pusat Statistik, 2020).

Pandemi virus corona yang sangat berdampak pada industri pariwisata mengakibatkan mobilitas orang semakin terganggu dan menyebabkan penurunan pada kegiatan pariwisata. Dampak penurunan pariwisata akibat virus corona tidak hanya sebatas pada sektor perjalanan maupun akomodasi, tetapi

beberapa sektor pendukung kegiatan pariwisata juga turut terdampak. Mengingat penyebaran virus corona yang sangat cepat menyebabkan pemerintah sulit untuk mencari langkah-langkah untuk memulihkan industri pariwisata. Oleh karena itu, pemerintah mulai membuat kebijakan mengenai antisipasi untuk memulai membuka kegiatan pariwisata di Indonesia.

Kebijakan adalah suatu tindakan yang mempunyai tujuan yang dilakukan seorang pelaku atau sejumlah pelaku untuk memecahkan suatu masalah Anderson dalam Tahir (2014:12). Selanjutnya Anderson (dalam Tahir, 2014:21) mengklasifikasi kebijakan, policy, menjadi dua: substantif dan prosedural. Kebijakan substantif yaitu apa yang harus dikerjakan oleh pemerintah sedangkan kebijakan prosedural yaitu siapa dan bagaimana kebijakan tersebut diselenggarakan. Ini berarti, kebijakan publik adalah kebijakan-kebijakan yang dikembangkan oleh badan-badan dan pejabat-pejabat pemerintah. Nurcholis (2007:263), memberikan definisi kebijakan sebagai keputusan suatu organisasi yang dimaksudkan untuk mencapai tujuan tertentu, berisikan ketentuan-ketentuan yang dapat dijadikan pedoman perilaku dalam hal:

(1) Pengambilan keputusan lebih lanjut, yang harus dilakukan baik kelompok sasaran ataupun (unit) organisasi pelaksanaan kebijakan.

(2) Penerapan atau pelaksanaan dari suatu kebijakan yang telah ditetapkan baik dalam hubungan dengan (unit) organisasi pelaksana maupun dengan kelompok sasaran yang dimaksudkan.

Pengertian kebijakan yang dikutip oleh Jones (1996:47) dalam pandangan Prof Heinz Eulau dan Kenneth Prewitt adalah: “*A standing decision characterized by behavior consistency and repetiveness on the part of both those who make it and those who abide by it.*”

Menurut Jones, bahwa kebijakan adalah keputusan tetap yang dicirikan oleh konsistensi dan pengulangan (repetiveness) tingkah laku dari mereka yang membuat dan dari mereka yang mematuhi keputusan tersebut. Sekalipun definisi menimbulkan beberapa pertanyaan atau masalah untuk menilai beberapa pertanyaan atau masalah untuk menilai berapa lama sebuah keputusan dapat bertahan atau hal apakah yang membentuk konsistensi dan pengulangan tingkah laku yang dimaksud serta siapa yang sebenarnya melakukan jumlah pembuat kebijakan dan pematuh kebijakan tersebut, namun demikian definisi ini telah memperkenalkan beberapa komponen kebijakan publik.

Friedrich (dalam Wahab ,2004.3), mengartikan kebijakan adalah suatu tindakan yang mengarah pada tujuan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam lingkungan tertentu sehubungan dengan adanya hambatan-hambatan tertentu seraya mencari peluang-peluang untuk mencapai tujuan atau mewujudkan sasaran yang diinginkan.

Menurut Dunn (dalam Anggara , 2014:5) menjelaskan bahwa ada empat ciri pokok masalah kebijakan, yaitu sebagai berikut:

1. Saling ketergantungan. Kebijakan bukan merupakan suatu kesatuan yang berdiri sendiri, melainkan bagian dari seluruh sistem masalah.

2. Subyektifitas. Kondisi eksternal yang menimbulkan suatu permasalahan didefinisikan, diklarifikasikan, dijelaskan, dan dievaluasi secara selektif.
3. Sifat bantuan. Masalah-masalah kebijakan dipahami, dipertahankan, dan diubah secara sosial.
4. Dinamika masalah kebijakan. Cara pandang orang terhadap masalah pada akhirnya akan menentukan solusi yang ditawarkan untuk memecahkan masalah tersebut.

Empat hal tersebut menunjukkan bahwa kebijakan mengandung berbagai pertimbangan, terlebih jika menyangkut masyarakat banyak. Artinya dapat berhubungan dengan prinsip kemanusiaan, keadilan, kesejahteraan, dan prinsip demokrasi

Terkait dengan kebijakan pariwisata, Goeldner & Richie (2006) mendefinisikan kebijakan pariwisata sebagai kesatuan regulasi, panduan, dan arahan yang menyediakan sebuah kerangka kerja dimana keputusan kolektif dan individu diambil yang berdampak pada pengembangan pariwisata jangka panjang. Berhubungan dengan adanya pandemi Covid-19, pemerintah Indonesia mengeluarkan kebijakan baru dalam rangka membuka kembali pariwisata.

Dalam rangka membangkitkan sektor pariwisata yang sejak awal tahun mengalami penurunan akibat adanya pandemi covid, pemerintah melakukan strategi baru untuk membuka kembali sektor pariwisata. Menurut Dinas

Pariwisata Provinsi Bali pembukaan pariwisata mulai dibuka sejak tanggal 9 Juli 2020 bersamaan dengan tatanan kehidupan baru atau *new normal*. Perubahan tren di pariwisata bergeser ke alternative liburan yang tidak banyak orang seperti *solo travel tour*, *virtual tour*, serta *staycation* dimana isu kesehatan, kebersihan, dan keamanan akan menjadi pertimbangan utama bagi wisatawan yang melakukan perjalanan wisata. Para pemangku kepentingan pariwisata dan pelaku di industri pariwisata dan ekonomi kreatif mengantisipasi pembukaan destinasi wisata yang akan dibuka agar tidak terjadinya kasus yang bertambah banyak dan berdampak pada citra pariwisata.

Dalam hal ini Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif telah menyusun protokol kesehatan untuk sektor pariwisata dan ekonomi kreatif yang telah disahkan melalui Keputusan Menteri Kesehatan (KMK) 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). Dimana dalam keputusan tersebut terdapat empat poin penting dalam protokol kesehatan yang disusun berlandaskan empat isu utama, yaitu kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan. Protokol kesehatan yang telah disahkan dapat digunakan sebagai acuan bagi semua pihak yang terlibat di dalam lingkungan pariwisata dan ekonomi kreatif yang dapat diharapkan dapat mendukung rencana pembukaan usaha pariwisata dan ekonomi kreatif secara bertahap sehingga dapat mengerakan kembali usaha pariwisata dan ekonomi kreatif.

Protokol kesehatan tersebut diantaranya mengatur protokol untuk (Kemenparekraf, 2020):

1. Hotel/penginapan/*homestay*/asrama dan sejenisnya;
2. Rumah makan/restoran dan sejenisnya;
3. Lokasi daya tarik wisata;
4. Moda transportasi;
5. Jasa ekonomi kreatif;
6. Jasa penyelenggara event/pertemuan;
7. Serta tempat dan fasilitas umum lainnya yang terkait erat dengan sektor pariwisata dan ekonomi kreatif.

Dengan adanya perubahan tren di pariwisata dan penetapan protokol kesehatan di dalam industri pariwisata, masing-masing daerah menyiapkan kesiapan mereka untuk menghadapi tatanan kehidupan baru tersebut. Menurut BBC, pemerintah menetapkan Provinsi Bali, Yogyakarta, dan Kepulauan Riau menjadi proyek percontohan pertama penerapan protokol new normal dalam pemulihan ekonomi di sektor pariwisata yang menurun akibat pandemi virus corona. Selain itu, media memiliki peran tambahan untuk membentuk stigma masyarakat ditengah masa pandemi. Media menjadi jembatan informasi anatar pemerintah dengan masyarakat, termasuk mengenai perkembangan sektor pariwisata yang seharusnya dapat menjadi acuan masyarakat untuk bisa melanjutkan kehidupannya dalam memulai tetanan kehidupan baru atau *new normal*. Berdasarkan Teori Uses and Gratification yang dikemukakan oleh

Herbert Blumer dan Elihu Katz (1974) yang memandanga bahwa public secara aktif untuk memilih media mana yang akan dipilih dengan konten tertentu untuk memuaskan kebutuhannya, sehingga hal ini dimaksudkan bagi media untuk menyalurkan informasi yang bersifat positif agar tidak terbentuknya ketakutan bagi masyarakat ditengah situasi pandemic covid-19 ini.

Protokol kesehatan yang telah disepakati mengenai sektor pariwisata yang akan memasuki tatanan kehidupan baru harus dapat disebarluaskan kepada masyarakat dengan diberlakukannya protokol khusus new normal guna mengembalikan tingkat kepercayaan wisatawan untuk melakukan kegiatan wisata serta meningkatkan minat masyarakat untuk melakukan perjalanan wisata atau *traveling* kembali ke sejumlah destinasi di Indonesia dengan protokol kesehatan, kebersihan, keamanan yang diterapkan sesuai standar operasional prosedur (SOP). Secara umum protokol ini mengutamakan upaya pencegahan penyebaran Covid-19 dengan kegiatan utama yaitu memakai masker, sering mencuci tangan/handsanitizer, dan jaga jarak (*physical distancing/social distancing*) (Kemenparekraf, 2020). Kemenparekraf menekankan pada penerapan Cleanliness, Health, Safety, dan Environmental Sustainability (CHSE).

Pemerintah terus mendorong para pekerja untuk tetap menjaga keahlian dan keterampilannya sehingga mereka tidak canggung dalam memasuki dunia kerja kembali dalam suasana new normal atau kenormalan baru, room attendant yang berada di bawah departemen housekeeping atau penjaga kebersihan dan

juga petugas yang ada di front office menjadi bagian penting dalam industri hotel karena langsung kamar hotel. Ia juga menjelaskan, tugas room attendant diantaranya adalah menjaga kebersihan area kamar hotel, menangani lost and found atau mencarikan barang tamu yang hilang, serta menangani laundry and dry cleaning, dan juga petugas front office yang berhubungan langsung dengan tamu.

.Beberapa informasi yang penulis baca di media sosial seperti kompas.com sudah ada beberapa Hotel yang membuka tempat usahanya dengan mengikuti kebijakan protokol kesehatan dalam era new normal.contohnya .Hotel Grand Inna Kuta. Hotel Grand Inna Kuta milik PT Hotel Indonesia Natour (Persero) yaitu usaha BUMN di bidang perhotelan yang telah menetapkan protokol kesehatan sehingga dapat membuka industri perhotelan untuk memulihkan keadaan seperti semula dimana dilakukan secara bertahap. Hotel Grand Inna Kuta telah melangkah dan melakukan inovasi selama masa pandemic Covid-19 dan dengan mengimplementasikan protokol kesehatan era normal baru, industri hotel dapat dibuka kembali. Kebijakan hotel yang diimplementasikan adalah dengan melayani tamu dengan tingkat kebersihan, kesehatan, dan keamanan yang tinggi pada saat mereka tiba untuk menginap dan melaksanakan aktivitas dan kegiatan di Inna Hotel hingga para tamu check out dari hotel. Hotel Grand Inna Kuta juga menetapkan kebijakan penerapan protokol kesehatan tersebut, Hasil wawancara saya dengan FOM menyatakan bahwa masih ada kebijakan protokol kesehatan yang belum

dilaksanakan oleh Grand Inna Kuta. Untuk mengetahui kebijakan protokol kesehatan dalam masa new normal ini sudah sesuai dengan kebijakan protokol kesehatan yang dikeluarkan oleh pemerintah atau tidak, maka penulis merasa penting untuk meneliti penerapan kebijakan protokol kesehatan ini untuk mengurangi /memutus rantai penyebaran Covid 19 dan tidak menjadi cluster baru .

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah yang dapat diangkat pada penelitian ini adalah Bagaimanakah penerapan kebijakan protokol kesehatan di era new normal pada hotel Grand Inna Kuta.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini yaitu :

Untuk mengetahui penerapan kebijakan protokol kesehatan di era new normal pada Hotel Grand Inna Kuta baik bagi pengelola Hotel , karyawan hotel maupun untuk tamu.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi manajemen hotel mengenai penerapan kebijakan protokol kesehatan dalam era new normal guna mengurangi penyebaran Covid-19 di lingkungan Hotel Grand Inna Kuta.

Manfaatnya untuk tamu adalah memberikan rasa percaya terhadap hotel bahwa di hotel tersebut sudah menerapkan protokol kesehatan apalagi kalau hotel tersebut sudah mempunyai Labeling Indonesian Care (sudah tersertifikasi) maka

tamu akan merasa aman dan nyaman untuk datang dan menginap di Grand Inna
Kuta.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. COVID

Infeksi virus Corona disebut COVID-19 (*Corona Virus Disease 2019*) dan pertama kali ditemukan di kota Wuhan, China pada akhir Desember 2019. Virus ini menular dengan sangat cepat dan telah menyebar ke hampir semua negara, termasuk Indonesia, hanya dalam waktu beberapa bulan.

Hal tersebut membuat beberapa negara menerapkan kebijakan untuk memberlakukan *lockdown* dalam rangka mencegah penyebaran virus Corona. Di Indonesia sendiri, khususnya di DKI Jakarta diberlakukan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dan di beberapa daerah diberlakukan contohnya di Bali diberlakukan PKM (Pembatasan Kegiatan Masyarakat) untuk menekan penyebaran virus corona ini tergantung dari kebijakan daerah masing masing

Corona virus adalah kumpulan virus yang bisa menginfeksi sistem pernapasan. Pada banyak kasus, virus ini hanya menyebabkan infeksi pernapasan ringan, seperti flu. Namun, virus ini juga bisa menyebabkan infeksi pernapasan berat, seperti infeksi paru-paru (pneumonia).

2.2 Kebijakan.

Friedrich (dalam Wahab , 2004.3), mengartikan kebijakan adalah suatu tindakan yang mengarah pada tujuan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam lingkungan tertentu sehubungan dengan adanya hambatan-hambatan tertentu seraya mencari peluang-peluang untuk mencapai tujuan atau mewujudkan sasaran yang diinginkan.

Carl Friedrich dalam Indiahono menyatakan bahwa “kebijakan merupakan suatu arah tindakan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu yang memberikan hambatan- hambatan dan kesempatan-kesempatan terhadap kebijakan yang di usulkan untuk menggunakan dan mengatasi dalam rangka mencapai suatu tujuan, atau merealisasikan suatu sasaran atau suatu maksud tertentu. “ (Indiahono, 2009: 18).

Dalam kebijakan terdapat suatu hal pokok yaitu adanya tujuan (*goal*), sasaran (*objective*) atau kehendak (*purpose*). Sementara itu Jones mendefinisikan kebijakan yaitu: “Perilaku yang tetap dan berulang dalam hubungan dengan usaha yang ada didalam dan melalui pemerintah untuk memecahkan masalah umum.

Menurut Abidin kebijakan secara umum dibedakan menjadi 3 (tiga) tingkatan :

1. Kebijakan umum, yaitu kebijakan yang menjadi pedoman atau petunjuk pelaksanaan baik yang bersifat positif ataupun yang

bersifat negatif yang meliputi keseluruhan wilayah atau instansi yang bersangkutan.

2. Kebijakan pelaksanaan adalah kebijakan yang menjabarkan kebijakan umum.
3. Kebijakan teknis, yaitu kebijakan operasional yang berada dibawah kebijakan pelaksanaan. (Abidin, 2008: 25).

Berdasarkan penjelasan beberapa definisi terkait kebijakan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kebijakan merupakan upaya atau tindakan untuk mempengaruhi system pencapaian suatu tujuan yang diinginkan. Upaya dan tindakan tersebut bersifat strategis yaitu berjangka panjang dan menyeluruh

Secara umum kebijakan merupakan aturan tertulis yang merupakan keputusan formal organisasi yang bersifat mengikat anggota yang terkait dengan organisasi tersebut, yang dapat mengatur perilaku dengan tujuan menciptakan tatanilai baru dalam masyarakat. Berbeda dengan hukum dan peraturan, kebijakan hanya menjadi sebuah pedoman tindakan dan tidak memaksa seperti hukum. Meskipun kebijakan mengatur apa yang boleh dilakukan dan tidak boleh dilakukan namun kebijakan hanya bersifat adaptif dan intepretatif. Kebijakan pada umumnya bersifat *problem solving* serta diharapkan bersifat umum tetapi tanpa menghilangkan ciri lokal suatu organisasi atau lembaga, dengan kata lain kebijakan harus memberi peluang di interpretasikan sesuai dengan kondisi yang ada.

Menurut Anderson dalam Tahir (2014: 12) menyatakan kebijakan adalah suatu tindakan yang mempunyai tujuan yang dilakukan seorang pelaku atau

sejumlah pelaku untuk memecahkan suatu masalah. Selanjutnya Anderson (dalam Tahir, 2014:21) mengklasifikasi kebijakan, policy, menjadi dua: substantif dan prosedural. Kebijakan substantif yaitu apa yang harus dikerjakan oleh pemerintah sedangkan kebijakan prosedural yaitu siapa dan bagaimana kebijakan tersebut diselenggarakan.

2.3. Penerapan / Implementasi Kebijakan

Kebijakan yang telah direkomendasikan untuk dipilih oleh pembuat kebijakan bukanlah jaminan bahwa kebijakan tersebut pasti berhasil dalam implementasinya. Banyak variable yang dapat mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan baik yang bersifat individual maupun kelompok atau institusi. Implementasi dari suatu program melibatkan upaya-upaya pembuat kebijakan untuk mempengaruhi perilaku birokrat sebagai pelaksana kebijakan.

Birokrasi sebagai kepanjangan tangan dari pemerintah berfungsi sebagai pelaksana kebijakan. Birokrasi melaksanakan tugas maupun fungsi pemerintah dari hari ke hari tentunya membawa dampak pada warganegaranya. Peranan birokrasi sangat menentukan keberhasilan dari program yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Sinergitas antara pembuat kebijakan dengan birokrasi atau dengan kata lain dinas sebagai implementator sangat penting guna pencapaian tujuan kebijakan

2.4 Kebijakan Pemerintah Pusat

Untuk tingkat pusat, peraturan pemerintah tentang pelaksanaan suatu undang- undang.

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 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 (COVBID -19)

2.5. Kebijakan Pemerintah Daerah

2.5.1 Melaksanakan dan menegakkan Peraturan Gubernur Bali No 46 Tahun 2020 tentang Penerapan Disiplin dan Penegakan Hukum Protokol Kesehatan sebagai upaya pencegahan dan pengendalian Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) serta Peraturan Bupati/walikota terkait secara ketat dan konsistensi dengan melibatkan seluruh pemangku kepentingan dari mencakup seluruh wilayah Bali

2.5.2. Menguatkan penerapan kebijakan pembatasan aktivitas di luar rumah, mengoptimalkan pelaksanaan pengerjaan tugas perkantoran dengan bekerja dari rumah bagi instansi Pemerintah maupun Swasta (jumlah pegawai yang bekerja dari kantor maksimum 25 % dari total jumlah pegawai , belajar dari rumah dan beribadah dari rumah

Kebijakan merupakan sebuah aturan atau kode etik yang berfungsi sebagai pedoman dalam bekerja. Proses penerapan kebijakan *new normal* hotel akan tetap berjalan sesuai dengan panduan yang dihimbau oleh pemerintah setempat. Hal ini agar hotel memiliki standar higienitas yang tinggi dan para pengunjung akan tetap merasa aman dan nyaman untuk menginap dan melakukan kegiatan di seluruh bagian dan area hotel.

Pengembangan SOP dalam aspek manajemen juga menyangkut standar kesehatan dan higienitas karyawan, *physical distancing*, hingga penetapan standar peralatan perlindungan bagi karyawan.

Keputusan Menteri Kesehatan No HK.01.07/MENKES/382/2020 tentang Protokol Kesehatan bagi Masyarakat di Tempat dan Fasilitas Umum dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian Covid-19.yang di dalamnya juga di cantumkan untuk Hotel/Villa dan homestay

2.3 New Normal

New normal hotel adalah salah satu kebijakan yang akan diterapkan sebagai upaya preventif menghentikan penyebaran virus corona setelah pandemik berakhir. ... Namun para pengusaha bidang perhotelan tetap menaruh harapan ketika negara-negara bagian Amerika Serikat dan negara-negara lain termasuk Indonesia mulai dibuka kembali.

Kata Normal sebetulnya dalam bahasa Inggris sudah dijadikan nomina makanya jadi New Normal. Badan bahasa kemudian membuat padanannya menjadi Kenormalan, karena kalau normal itu adjektiva kata sifat, jadi Kenormalan Baru," kata ahli bahasa Prof. Dr. Rahayu Surtiati Hidayat dari Universitas Indonesia kepada detikcom (28/05/2020).

Menurut ketua Tim Pakar Gugus Tugas percepatan penanganan Covid , Wiku Adisasmito menyatakan bahwa kata New Normal adalah perubahan perilaku untuk tetap menjalaankan aktivitas normal namun

dengan ditambah menerapkan protokol kesehatan guna mencegah terjadinya penularan Covid -19. Menurutnya kita harus tetap beradaptasi dengan beraktifitas dan bekerja tentunya mengurangi kontak fisik dengan orang lain, dan menghindari kerumunan serta bekerja, bersekkolah dari rumah

2.4 Sertifikasi protokol kesehatan

PHRI mengharapkan semua pelaku pariwisata seperti hotel, restoran, daya tarik wisata, transportasi dan travel agent sudah harus mengantongi sertifikasi protokol normal baru sebelum beroperasi. Sertifikasi ini harus sesuai dengan protokol baik standar WHO, Kementerian Pariwisata dan Kementerian Kesehatan serta Pemerintah Provinsi Bali," .Tujuan sertifikasi ini adalah untuk memberikan pengakuan bahwa usaha pariwisata mempunyai standar, memastikan aspek keamanan dan kesehatan yang komprehensif bagi konsumen serta untuk meningkatkan daya saing usaha pariwisata dari aspek produk, pelayanan dan pengelolaan. Sertifikasi ini juga diharapkan untuk mengembalikan kepercayaan wisatawan untuk datang kembali baik ke hotel , restoran maupun ke daerah tujuan wisata lainnya.

BAB III
METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian Objek dan Lokasi Penelitian

3.1.1 Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah penerapan kebijakan protokol kesehatan di era new normal pada Hotel Grand Inna Kuta .

3.1.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini, Grand Inna Kuta Bali, Jl Pantai Kuta No 1, Br Pande Mas Kuta 80361, Bali, Indonesia. Phone : + 62 361751361. E-mail : info@grandinnakuta.com

3.2 Jenis dan Sumber Data

3.2.1 Jenis Data

Data kualitatif yaitu jenis data dalam penelitian ini yaitu data kualitatif berupa hasil wawancara dan observasi mengenai penerapan kebijakan protokol kesehatan di era new normal pada Hotel Grand Inna Kuta

3.2.2 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini yaitu :

- a. Data primer berupa data hasil wawancara dan observasi langsung ke Grand Inna Kuta mengenai penerapan kebijakan protokol kesehatan di era new normal pada Housekeeper , FOM dan HRD
- b. Data sekunder peneliti memperolehnya di sumber-sumber literature, jurnal dan media social.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Peneliti mengadakan wawancara dan observasi ke Hotel Grand Inna Kuta mengenai penerapan kebijakan protokol kesehatan dalam era new normal untuk pencegahan penyebaran Covid-19 di Hotel Inna Grand Kuta dengan mengacu pada 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).

Prosedur yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara dan observasi.

a. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara bertanya secara langsung dengan FOM Hotel Grand Inna Kuta. Melalui wawancara dengan diharapkan peneliti mengetahui hal – hal yang lebih mendalam tentang penerapan kebijakan protokol kesehatan yang dilaksanakan, dimana hal ini tidak bisa ditemukan melalui observasi

b. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan secara langsung dengan disertai pencatatan pencatatan terhadap keadaan atau perilaku obyek sasaran. Dalam hal ini peneliti melakukan pengamatan langsung berkaitan dengan situasi dan alat

yang sudah disiapkan di Front office dan di Kamar Hotel Grand Inna
Kuta

3.4 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Hasil wawancara dan observasi mengenai penerapan kebijakan protokol kesehatan di era new normal khususnya di Front Office dan Housekeeping departemen (khususnya kamar tamu) pada hotel Grand Inna Kuta disusun secara sistematis, disajikan dalam bentuk narasi, dibandingkan Panduan CHSE yang merupakan panduan operasional dari 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) dan ditarik sebuah simpulan dari hasil penelitian ini

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Hotel Grand Inna Kuta

4.1.1. Sejarah singkat Hotel Grand Inna Kuta

Hotel Grand Inna Kuta merupakan salah satu hotel yang telah lama berdiri di kawasan kuta, hotel ini memiliki sejarah yang panjang hingga menjadi hotel berbintang 4 seperti sekarang. Pada awalnya hotel ini dimiliki oleh seorang warga asing akan tetapi seiring perjalanan waktu, saat ini hotel Grand Inna Kuta merupakan salah satu hotel BUMN.

Hotel ini mempunyai luas lahan 1.32 ha (13.200 m²) dan berada tepat di depan pantai kuta, hal itu menjadi salah satu daya tarik dari hotel ini. Saat ini Grand Inna Kuta menyediakan 322 kamar dengan 2 tipe gedung, yaitu *Bali Wing* yang di desain dengan arsitektur tradisional bali dan *Beach Wing* yang di desain modren dengan berbagai variasi pemandangan dari kamar. Selain menyediakan kamar, hotel ini juga menyediakan fasilitas Restaurant & Bar serta ruang pertemuan.

4.1.2. Lokasi Hotel Grand Inna Kuta

Jl.PantaiKuta No 1.Br. Pande mas Kuta 80361,Bali,Indonesia
Phone:+62 361751361.Email: info@grandinnakuta.com

4.1.3. Fasilitas Hotel Grand Inna Kuta

Grand Inna Kuta memiliki 322 kamar dengan 2 tipe kamar dan diberi nama Bali Wing dan Beach Wing

BALI WING

Superior garden view	: 49 kamar
Superior pool view	: 32 kamar
Superior pool access	: 17 kamar
Family Room	: 4 kamar

• BEACH WING

Deluxe	: 53 kamar
Deluxe garden	: 30 kamar
Deluxe pool view	: 56 kamar
Deluxe pool access	: 28 kamar
Deluxe sea view	: 24 kamar
Deluxe pool & sea view	: 10 kamar
Junior Suite	: 5 kamar
Executive Suite	: 12 kamar
Suite Room	: 2 kamar

Hotel ini dilengkapi juga dengan fasilitas kolam renang dengan nama Sunken Pool yang dilengkapi dengan sebuah Swim –up Bar di samping itu ada juga kolam renang yang bernama Putri Duyung yang dilengkapi dengan Coffee Shop. Hotel Grand Inna Kuta memiliki 8 ruang meeting room.

Akan tetapi bukan hanya Hotel Grand Inna Kuta saja hotel berbintang yang berlokasi tepat didepan pantai Kuta melainkan ada beberapa hotel lainnya yang juga mejadi saingan Grand Inna Kuta seperti hotel Hard Rock, Mercure Kuta, Kuta Paradiso, Seraton, Pullman, dll. Oleh karena itu pihak manajemen

Grand Inna Kuta berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya yang dalam hal ini menerapkan protokol kesehatan sesuai anjuran pemerintah.

4.2 Paparan Data

Pada saat situasi pandemi seperti ini Hotel Grand Inna Kuta sebagai bagian dari pariwisata mengikuti kebijakan pemerintah untuk memutus rantai penyebaran wabah covid 19. Mengacu pada kebijaksanaan dan program yang dicanangkan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif dan Persatuan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) , PT Hotel Indonesia Natour (HIN) salah satunya adalah Hotel Grand Inna Kuta telah mengimplementasikan SOP dan protokol kesehatan normal baru yang menekankan aspek kebersihan, kesehatan, dan keamanan, mencakup seluruh kegiatan dan aktivitas serta operasional hotel . Hotel Grand Inna Kuta juga telah menyiapkan berbagai sarana informasi di area publik dan kamar tamu hotel berkaitan dengan prosedur standar kebersihan dan higienitas, seperti selalu menggunakan masker, menjaga jarak (physical distancing/social distancing) di lift, lobby hingga membuat peta lokasi untuk mencuci tangan, tata cara mencuci tangan dengan benar serta aturan penanganan pada saat tamu tiba di lobby, serta bagaimana pelayanan saat tamu registrasi sampai pelayanan tamu di kamar.

Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif telah mengeluarkan Panduan Pelaksanaan *Cleanlines ,Health, Safety and Environmental* (CHSE) yang disebut juga dengan Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan ,Keselamatan dan

kelestarian Lingkungan di Hotel. Adapun panduan yang harus dilakukan di Front office dan di Kamar Tamu sesuai dengan panduan CHSE adalah sbb :

Panduan yang harus dilakukan di Front office adalah :

1. 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.
3. Informasikan kepada tamu tentang SOP kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan di hotel secara tertulis.
4. Siapkan formulir registrasi dan data tamu yang memuat riwayat perjalanan dan kondisi kesehatan tamu, merujuk pada formulir self assessment risiko Covid-19 (form 1).
5. Antrean untuk pendaftaran tamu diatur minimal 1 (satu) meter, diberi tanda khusus di lantai, atau melakukan rekayasa teknis seperti pemasangan partisi.
6. Sediakan sarana Cuci Tangan Pakai Sabun (CTPS)/hand sanitizer dalam jumlah cukup.
7. Barang publik di area lobby dibersihkan dengan disinfektan/cairan pembersih lain yang aman dan sesuai secara berkala minimal 3 (tiga) kali sehari.

8. 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.
9. 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.
11. Pasang peta lokasi jalur evakuasi dan titik kumpul.
12. Letakkan alat pemadam kebakaran pada lokasi yang mudah dijangkau, lengkapi dengan petunjuk cara menggunakannya.

Adapun panduan yang harus di lakukan di Kamar tamu antara lain :

1. Barang publik di kamar tamu dibersihkan dengan disinfektan/cairan pembersih lain yang aman dan sesuai.
2. Penggantian linen seperti sarung bantal, seprai, dan selimut dilakukan sekali pakai.
3. Sediakan sarana Cuci Tangan Pakai Sabun (CTPS)/hand sanitizer di dalam kamar
4. Kamar tamu bebas dari vektor dan binatang pembawa penyakit.
5. AC dalam kamar berfungsi dengan baik dan filter AC dibersihkan secara berkala.

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.

4.3 Analisa Data

Mengacu pada kebijakan dan program yang dicanangkan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif dan Persatuan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) , PT HIN mengimplementasikan SOP dan protokol kesehatan normal baru yang menekankan aspek kebersihan, kesehatan, dan keamanan, mencakup seluruh kegiatan dan aktivitas serta operasional hotel.

Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan FOM Hotel Grand Inna Kuta Bapak I Ketut Putra Wirawan mengenai penerapan kebijakan protokol kesehatan yang dilakukan di Hotel Grand Inna Kuta sebagian besar pelaksanaannya sudah sesuai dengan Panduan CHSE yang dikeluarkan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. Hotel Grand Inna Kuta merupakan salah satu bagian dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dibidang perhotelan siap menyambut kegiatan bisnis di era new normal ini dan optimistis secara bertahap Hotel Grand Inna Kuta akan beroperasi kembali menuju ke pemulihan

Adapun kebijakan protokol kesehatan yang diterapkan di Hotel Grand Inna Kuta guna pencegahan penyebaran COVID-19 yang meliputi

Kebersihan, kesehatan dan keamanan (sesuai dengan SOP) yang mereka susun adalah sbb :

SOP yang dilaksanakan di Front Office pada saat New Normal/
Kebiasaan Baru

1. Setiap tamu yang datang menggunakan transportasi seperti mobil (termasuk) pengemudi akan dilakukan cek suhu tubuh oleh petugas atau security di gerbang.
2. Pengecekan suhu tubuh dengan menggunakan (thermal imaging)
3. Menyiapkan touchless atau hand sanitizer dispenser
4. Menjaga jarak antara meja receptionist dengan tamu kira kira 1 meter Receptionist menyediakan hand sanitizer, alat tulis serta masker .
5. Penggunaan lift juga dibatasi maksimal hanya 4 orang saja
6. Tempat duduk diberi tanda pembatas

SOP yang dilaksanakan di kamar tamu pada saat New Normal/
kebiasaaan baru di kamar hotel :

1. Penggantian linen tergantung dari permintaan tamu
2. Di siapkan hand sanitizer, masker , nurse cap , face shield
3. Waste basket (tempat sampah tertutup)
4. Drinking glass dengan cover
5. Penggantian Towel di bath room

6. AC di kamar berfungsi dengan baik

Selain SOP Manajemen Hotel Grand Inna Kuta juga memiliki Sikap tanggung jawab dalam menangani ancaman kesehatan covid 19. antara lain :

➤ Rencana aksi

Manajemen Hotel Grand Inna Kuta telah berkonsultasi dengan PHRI dan juga Dinas Kesehatan untuk melaksanakan rencana aksi yang akan disesuaikan dengan situasi dan mengimplementasikannya sesuai dengan rekomendasi otoritas kesehatan lokal dan nasional dengan tujuan untuk mencegah dan memutus rantai penyebaran Covid 19 dengan menyiapkan tempat cuci tangan di tempat yang strategis dan bisa di jangkau oleh semua orang, selain itu pihak manajemen juga melakukan penyemprotan disinfektan ke semua tempat secara berkala.

➤ Sumber daya

Manajemen Grand Inna Kuta menyiapkan atau membentuk Tim khusus yang bertanggung jawab untuk menangani /mengatasi penyebaran Covid 19 dan nantinya berkoordinasi dengan dinas kesehatan apabila ada kasus yang terjadi di hotel.

➤ Pengawasan

Manajemen Grand Inna Kuta memastikan sumber daya manusia dan ekonomi yang cukup untuk memastikan perencanaan tersebut dapat diimplementasikan dengan cepat dan efektif. Dalam hal ini meliputi peralatan serta prosedur yang harus disiapkan.

➤ Log book

Membuat log book ini tujuannya untuk memastikan setiap tindakan penting dan langkah-langkah yang dilakukan tercatat dengan baik dan mendetail (seperti tanggal dan waktu disinfektan, menggunakan apa, oleh siapa, di mana, dan lainnya). Catatan ini berguna untuk terus mengawasi dan meningkatkan tindakan-tindakan yang telah diimplementasikan.

➤ Komunikasi

Komunikasi antar manajemen dan staf, termasuk melalui manajer-manajer yang bertanggung jawab atas departemen lain harus dijaga untuk terus memastikan informasi terhadap kebijakan untuk tamu tersampaikan dengan baik, juga untuk mendapatkan menyampaikan informasi mengenai kejadian-kejadian yang mungkin terjadi serta untuk mengetahui situasi terbaru setiap waktu.

➤ Pelatihan dan informasi

Manajemen harus menginformasikan kepada semua staf hotel mengenai langkah-langkah yang perlu dilakukan untuk melindungi dan menjaga kesehatan mereka dan orang lain di sekitarnya, termasuk merekomendasikan staf yang memiliki gejala pernapasan seperti batuk atau sesak nafas untuk tetap tinggal di rumah dan mencari perawatan medis. Manajemen harus mengadakan pelatihan tentang prosedur –prosedur yang spesifik dalam hal penanganan kepada tamu yang mempunyai ciri ciri terserang covid 19

Terdapat perbedaan antara kebijakan yang dikeluarkan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif dengan kebijakan Hotel Grand Inna Kuta dalam hal SOP penerapan protokol kesehatan. SOP protokol kesehatan yang diterapkan di kamar, seperti halnya penyediaan Guest amenities berupa drinking glass yang ada di kamar tamu tidak menggunakan drinking glass yang diper glass/plastic glass namun Hotel Grand Inna Kuta masih menggunakan Glass yang berbahan kaca. Towel yang disiapkan di kamar tidak dibungkus dengan plastic.

Selain itu ada hal lain juga masih kurang tepat seperti sikap tanggung jawab yang dilaksanakan oleh Hotel Grand Inna Kuta dibandingkan dengan kebijakan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif sebagai panduan bagi para pengusaha dan/atau pengelola serta karyawan hotel dalam adaptasi kebiasaan baru (New normal). Ada beberapa kebijakan yang belum dilaksanakan oleh Hotel Grand Inna Kuta seperti halnya dalam Komunikasi dan Pelatihan terhadap penanganan gejala covid secara spesifik. Hotel Grand Inna Kuta tidak terlalu tegas menegur Tamu pada saat menerima tamu (Jenis tamu family atau group). Tamu akan selalu berkerumun dan mereka duduk selalu berdekatan dan tidak mengindahkan protokol kesehatan (social distancing) di Lobby. mereka merasa masih dalam satu keluarga atau kelompok sehingga mereka duduk saling berdekatan, hal ini bisa saja akan menimbulkan cluster baru kalau pihak hotel tidak mengingatkannya.

Dalam hal pelatihan pihak hotel tidak mengundang petugas dari Dinas Kesehatan untuk memberikan pengarahan secara rinci/spesifik mengenai

prosedur penanganan tamu yang teridentifikasi virus corona (COVID) di kamar hotel tetapi manajemen hanya memberikan penjelasan secara umum kepada staff hotel yang bertugas di kamar tersebut.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari pembahasan pada Bab sebelumnya dapat disimpulkan bahwa ada beberapa kebijakan dari Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif yang belum diterapkan di Hotel Grand Inna Kuta seperti halnya dalam penyiapan kamar tamu dalam hal ini tidak menyiapkan glass sekali pakai tetapi masih menggunakan glass kaca dimana glass tersebut akan dipakai oleh orang lain. Ada perbedaan juga pada Komunikasi dan memberikan pelatihan. Dalam hal komunikasi seperti contohnya petugas Front office tidak berani terlalu tegas memberikan himbuan atau memperingatkan tamu pada saat duduk di lobby. Pada poin memberikan pelatihan ini juga belum dilaksanakan dengan tepat karena tidak mengundang Dinas kesehatan untuk memberikan pelatihan secara rinci kepada petugas kamar tamu dalam hal menangani tamu kalau ada tamu teridentifikasi covid 19.

5.2 Saran

Dari kesimpulan di atas saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1. Sebaiknya pihak manajemen Hotel Grand Inna Kuta memberikan arahan kepada petugas Front office agar berani menegur lebih

tegas lagi kepada tamu yang sedang berkerumun/ duduk di lobby agar mengikuti protokol kesehatan yang dianjurkan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif

2. Manajemen Hotel Grand Inna Kuta memberikan pelatihan secara khusus kepada petugas kamar agar memahami prosedur yang harus dilakukan apabila ada tamu teridentifikasi covid 19.
3. Di sarankan juga kepada Manajemen Hotel Grand Inna Kuta untuk memberikan pengawasan yang lebih melekat kepada staff hotel apabila ada hal –hal atau tindakan yang tidak berani dilakukan secara langsung kepada tamu mengenai kebijakan protokol kesehatan yang diterapkan di hotel ini.
4. Glass yang disiapkan di kamar sebaiknya menggunakan glass yang sekali pakai untuk menghindari penularan Covid 19
5. Sebaiknya di pintu kamar tamu diberikan tanda atau sign bahwa kamar tersebut sudah Didesinfeksi
6. Towel yang disiapkan di kamar sebaiknya di bungkus menggunakan plastik

DAFTAR PUSTAKA

Kementrian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. Juli 2020. Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan di Hotel. Jakart

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2020. 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). Jakarta: Kemenkes RI

Koran Sindo Reportase - Sindonews, 2020 . Kebijakan pemerintah di era new normal, <http://index.sindonews.com/blog/119/koran-sindo>

Aditya, Nicholas Ryan , PHRI Rilis Buku Panduan Protokol Hotel dan Restoran Era New Normal, <https://travel.kompas.com/read/2020/06/03/221000727/phri-rilis-buku-panduan-protokol-hotel-dan-restoran-era-new-normal>

Hidayat, Rahayu Surtiati, 28 05,2020 Kenormalan Baru. Jakarta

New Normal Kenormalan Baru
Antara • 12 Juni 2020 11:07
<https://www.medcom.id/properti/news-properti/ybJG7jak-era-new-normal-industri-perhotelan-bangkit-secara-bertahap>

Friedrich (Wahab), Pengertian Kebijakan 2004.

Wuku, pengertian New Normal, 2020
<https://www.kompas.com/tren/read/2020/05/16/164600865/sering-disebut-sebut-apa-itu-new-normal-?page=all#:~:text=new%20normal%20sendiri%3F-,Definisi%20new%20normal,mencegah%20terjadinya%20penularan%20Covid%2D19.>