



## **Peningkatan Pelayanan Wisatawan dengan Penyusunan SOP Wisata Kampung Pecinan di Kelurahan Kapasan, Kota Surabaya**

**Heidy Arviani<sup>1</sup>, Vembika Fathan Kusuma<sup>2</sup>, Via Rahma Aulinda<sup>2</sup>, Uswatul Husna<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Ilmu Komunikasi, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Surabaya, Indonesia;

<sup>2</sup>Ilmu Administrasi Publik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Surabaya, Indonesia;

### *Article history*

Received: 05-06-2022

Revised: 27-06-2022

Accepted: 18-07-2022

### *\*Corresponding Author:*

**Heidy Arviani,**

Ilmu Komunikasi, Universitas  
Pembangunan Nasional “Veteran”  
Jawa Timur, Surabaya, Indonesia

Email:

[heidy\\_arviani.ilkom@upnjatim.ac.id](mailto:heidy_arviani.ilkom@upnjatim.ac.id)

**Abstract:** Standard Operating Procedures (SOP) is a standard in activities that coherently complete a job. One of the activities that require the establishment of SOPs is the management of tourist sites, one of which is the management of Wisata Kampung Pecinan (WKP), located in Kapasan Village, Simokerto District, Surabaya City. WKP is a tourist attraction that has been running for approximately 1.5 years, and many tourists have visited. However, WKP still does not have an SOP regulating all its activities, so it affects the quality of service and management of tourist attractions to be less than optimal. Therefore, in WKP management, it is necessary to prepare an SOP that regulates all activities. With the hope that it can become a guideline and consideration in implementing WKP management in the future. Making this SOP aims to improve the quality of Kampung Pecinan services and a form of community service. The preparation of the SOP consists of 4 stages of activities, including 1. The survey, 2. Discussion, 3. Preparation of SOP, and 4. Socialization. After going through these stages, they produce SOPs expected to improve the quality of service from WKP.

**Keywords:** service; quality; standard; operating; tourism

**Abstrak:** Standar Operasional Prsedur (SOP) adalah suatu standart dalam kegiatan yang wajib dilakukan secara runtut untuk menyelesaikan sebuah pekerjaan. Salah satu kegiatan yang memerlukan penetapan SOP adalah kegiatan pengelolaan lokasi wisata, salah satunya adalahh pengelolaan lokasi Wisata Kampung Pecinan (WKP) yang berada di Kelurahan Kapasan Kecamatan Simokerto, Kota Surabaya. WKP merupakan suatu objek wisata yang telah berjalan selama kurang lebih 1,5 tahun yang telah banyak dikunjungi wisatawan. Akan tetapi WKP masih belum memiliki SOP yang mengatur semua kegiatannya sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan dan pengelolaan tempat wisata menjadi kurang maksimal. Oleh karena itu, dalam pengelolaan WKP diperlukan adanya penyusunan SOP yang mengatur seluruh kegiatan yang dilakukan. Dengan harapan dapat menjadi pedoman dan pertimbangan dalam pelaksanaan pengelolaan WKP kedepannya. Pembuatan SOP ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Wisata Kampung Pecinan sekaligus sebagai bentuk pengabdian masyarakat yang dilakukan. Penyusunan SOP tersebut terisi dari 4 tahap kegiatan, antara lain yaitu: 1. Survey, 2. Diskusi, 3. Penyusunan SOP, dan 4. Sosialisasi. Setelah melalui tahapan-tahapan tersebut menghasilkan SOP yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dari Wisata Kampung Pecinan.

**Kata kunci:** kualitas; pelayanan; standar; operasional; wisata

## PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara dengan potensi pariwisata yang sangat tinggi. Hal ini merupakan dampak dari banyaknya etnis serta kebudayaan yang ada di setiap daerah yang dapat menarik minat wisatawan untuk berkunjung ke lokasi tersebut. Sektor wisata juga memberikan sumbangan besar dalam peningkatan perekonomian Indonesia. Selain dapat meningkatkan perekonomian negara, sektor pariwisata juga dapat meningkatkan perekonomian daerah.

Peningkatan perekonomian daerah melalui potensi pariwisata diperlukan peningkatan pengelolaan pada semua kegiatan yang akan dilakukan dengan mengembangkan potensi yang terdapat di suatu daerah. Setiap kegiatan akan terlaksana dengan baik dan efektif apabila setiap pelaksanaan kegiatan yang dilakukan sesuai dengan aturan dan langkah-langkah yang sudah ditentukan sebelumnya. Aturan dan langkah-langkah tersebut disebut dengan Standar Operasional Prosedur atau SOP. Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan dokumen yang berisikan langkah-langkah kerja yang ada dalam sebuah organisasi. Tujuan utama penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah untuk mempermudah proses kerja dan meminimalisir kesalahan dalam pengerjaannya (Hidayat, R., & Hayati, H, 2019)

SOP adalah suatu standart dalam kegiatan yang wajib dilakukan secara runtut untuk menyelesaikan sebuah pekerjaan. Jika ditaati oleh pekerja maka dapat menimbulkan dampak positif diantaranya adalah lancarnya koordinasi, terjalannya hubungan kerja yang serasi, tidak adanya tumpang tindih ataupun duplikasi, terdapat kejelasan antara tanggungjawab dan wewenang setiap pegawai. SOP memiliki kriteria yang sistematis, efektif dan efisien, konsisten, mudah untuk dipahami, lengkap, tertulis dan terbuka untuk dapat diubah (fleksibel), dan sebagai standar kerja (Wibowo 2010 dalam Nugraheni dkk, 2014). Sedangkan menurut (Tambunan 2008 dalam Pristiana & Susanti, 2021). SOP merupakan suatu pedoman yang berisikan prosedur-prosedur operasional yang terdapat di dalam suatu organisasi yang dipergunakan untuk memastikan bahwa seluruh tindakan dan keputusan serta penggunaan pada fasilitas-fasilitas proses yang dilaksanakan oleh orang-orang di dalam sebuah organisasi berjalan dengan konsisten, efektif, standar dan sistematis.

SOP atau standar operasional prosedur merupakan suatu instruksi yang mana SOP ini memiliki suatu kekuatan dalam rangka penunjuk pekerjaan. Hal tersebut mencakup hal-hal dari suatu operasi yang mempunyai suatu prosedur pasti ataupun prosedur yang terstandarisasi yang efektif. Setiap sistem manajemen yang berkualitas, pasti memiliki SOP sebagai pedoman dalam pekerjaan yang secara rutin dilakukan. (R.N., Rifka, 2017). Adapun fungsi dan tujuan adanya SOP adalah untuk memudahkan, merapikan, dan untuk menertibkan suatu bentuk pekerjaan. SOP berguna sebagai kerangka kerja acuan di sebuah perusahaan untuk menentukan sebuah standar pekerjaan. Dalam perusahaan, SOP memiliki banyak manfaat, diantaranya adalah sebagai pemberi informasi, sebagai instrumen pelindung karyawan, patokan kerja terbaik, pedoman karyawan, pedoman menilaikaryawan, pedoman bahan ajar, sarana penelusuran ketidaksesuaian, memastikan pelaksanaan tugas, dan menjamin konsistensi pada pelayanan (R.N., Rifka, 2017)

Dalam (Nugraheni dkk, 2014) terdapat beberapa bentuk dan kriteria di dalam pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Simple Steps

Simple steps merupakan suatu prosedur yang singkat serta tidak membutuhkan banyak keputusan yang dituliskan. SOP ini sebagian besar digunakan oleh suatu perusahaan yang mempunyai pekerja yang tidak terlalu banyak.

2. Hierarchical Steps

Hierarchical Steps ini merupakan suatu prosedur yang berbentuk cukup panjang. SOP hierarchical steps terdiri dari 10 langkah yang memiliki terlahu banyak manfaat.

3. Graphic Format

Graphic format merupakan SOP dengan bentuk yang sama seperti hierarchical steps yaitu cukup panjang yang lebih dari 10 langkah, akan tetapi dalam graphic format ini tidak terlalu banyak keputusan. Graphic format berisi suatu grafik, diagram, gambar, untuk dapat mengilustrasikan suatu hal yang menjadi tujuan dari adanya prosedur.

#### 4. Flowchart

Flowchart merupakan suatu prosedur yang mempunyai banyak keputusan. Flowchart sendiri terdiri dari grafik sederhana yang dapat menjelaskan langkah-langkah dalam mengambil keputusan.

Salah satu potensi wisata daerah yang ada di Surabaya dapat kita lihat di Kelurahan Kapasan Kecamatan Simokerto tepatnya adalah Wisata Kampung Pecinan. Kawasan Wisata Kampung Pecinan tepatnya berada di Jl. Kapasan Dalam I Kapasan Lor No.3, RT.002/RW.09, Kapasan, Kec. Simokerto, Kota SBY, Jawa Timur 60141. Wisata Kampung Pecinan telah berjalan kurang lebih selama 1,5 tahun yang diresmikan pada 10 November 2020. Wisata Kampung Pecinan sudah didatangi oleh banyak pengunjung, terutama pada saat penyelenggaraan festival etnis Tionghoa seperti yang dilakukan baru baru ini yaitu festival bakcang yang dilaksanakan pada tanggal 1 Juni 2022. Wisata Kampung Pecinan memiliki fasilitas penunjang seperti area spot foto yang terletak di perumahan warga serta area food court yang menyajikan makanan khas etnis Tionghoa.

Selama operasi Wisata Kampung Pecinan memiliki beberapa kendala akibat tidak adanya peraturan yang mengatur mengenai pengelolaan Wisata Kampung Pecinan. Dengan adanya permasalahan ini menuntut pihak pengelola untuk menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) yang akan digunakan sebagai acuan dan aturan dalam pelaksanaan operasional Wisata Kampung Pecinan. Dengan adanya penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada wisatawan saat berkunjung di Wisata Kampung Pecinan.

Kualitas adalah suatu kondisi yang secara dinamis dan dapat berpengaruh dengan produk, manusia, jasa, dan proses serta lingkungan yang memenuhi ataupun melebihi sebuah harapan. (Tjiptono dan Chandra, 2011:164 dalam Sangkaeng, Stela, 2015). Kualitas pelayanan merupakan suatu upaya dalam pemenuhan keinginan dan kebutuhan konsumen serta ketepatan penyampaian untuk dapat mengimbangi harapan dari konsumen (Tjiptono, 2007 dalam Handayani et al., 2017). Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan dari wisatawan serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan oleh wisatawan.

Pada perusahaan industri jasa, kualitas pelayanan merupakan salah satu strategi dalam bisnis yang ditekankan kepada pemenuhan keinginan dari konsumen. Kualitas jasa yang dipersepsikan oleh konsumen tersebut terdiri dari dua dimensi utama. Dimensi utama kualitas jasa tersebut antara lain adalah technical quality yang berkaitan dengan kualitas dari output jasa yang dipersepsikan oleh konsumen. Technical quality ini terdiri dari search quality, experience quality, dan credence quality. Dimensi yang kedua yaitu functional quality yang berkaitan dengan kualitas terhadap cara penyampaian jasa serta hasil akhir jasa yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen (Fandy Tjiptono, 2008 dalam Rizkiyani, 2016).

## METODE

Pengabdian kepada masyarakat merupakan salah satu kegiatan yang berkaitan dengan Kuliah Kerja Nyata Tematik (KKNT) yang dilaksanakan dengan penyusunan SOP (Standar Operasional Prosedur). Penyusunan SOP terdiri dari 4 tahap kegiatan, yaitu: 1. Survey, 2. Diskusi, 3. Penyusunan SOP, dan 4. Sosialisasi.

Pada tahap pertama dilakukan survey. Survey dapat didefinisikan sebagai sarana memperoleh informasi melalui tanya jawab dari individu/sekelompok orang (Ponto, 2015) Survey ini penting untuk dilakukan dengan tujuan dapat memperoleh informasi dan data awal terkait dengan permasalahan

mitra. Hal ini berkaitan dengan peraturan pada pengelolaan wisata. Setelah masalah teridentifikasi dilakukan diskusi sebagai sarana pemecahan masalah. Diskusi ini dilakukan oleh tim KKNT 79 bersama dengan pengelola wisata yang bersangkutan. Tahap selanjutnya adalah sosialisasi. Sosialisasi ini merupakan suatu kegiatan melalui proses pendidikan ataupun penyaluran ilmu (Karpov, 2016).

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Pariwisata merupakan salah satu penyumbang devisa terbesar di Indonesia. Kampung Wisata adalah salah satunya kegiatan pariwisata membawa dampak ekonomi bagi masyarakat karena masyarakat terlibat dalam pengembangan kampung wisata. Konsep Wisara Kampung Pecinan menempatkan masyarakat sebagai yang utama aktor penggerak pengembangan wisata. Wabah pandemi dan situasi jarak sosial di tahun 2020 memiliki efek domino khususnya pada sektor ekonomi. Namun, pemerintah berupaya menyesuaikan industri pariwisata dengan era 'kenormalan baru'.

Pandemi virus corona (COVID-19) telah memicu krisis yang belum pernah terjadi sebelumnya dalam ekonomi pariwisata, mengingat guncangan langsung dan besar pada sektor ini. Dampak COVID-19 menunjukkan penurunan 60% dalam pariwisata internasional pada tahun 2020. Untuk meningkatkan pelayanan kepada pengunjung tempat wisata memerlukan koordinasi lebih terutama disaat pandemi. Pengelolaan Wisata Kampung Pecinan dilakukan oleh Kelompok Sadar Wisata (POKDARWIS) setempat yang memiliki susunan organisasi serta tugas dan fungsi sebagai berikut:

**Tabel 1 Jabatan dan Tugas Fungsi Pokdarwis Wisata Kampung Pecinan**

No.	Jabatan	Tugas dan Fungsi
1.	Ketua	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memimpin Kelompok Sadar Wisata</li> <li>2. Memberikan pengarahan kepada anggota</li> <li>3. Mengkoordinir kegiatan - kegiatan serta bertanggung jawab mengenai keuangan dan pelaksanaan kegiatan</li> <li>4. Memimpin pertemuan, diskusi kelompok</li> <li>5. Menandatangani surat - surat keluar</li> <li>6. Berkoordinasi dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Kebudayaan Pariwisata Kota Surabaya.</li> </ol>
2.	Wakil Ketua	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membantu tugas Ketua</li> <li>2. Mewakili ketua dalam berbagai kegiatan bila ketua berhalangan</li> <li>3. Bertanggung jawab kepada Ketua Kelompok</li> </ol>
3.	Sekretaris	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyusun dan melaksanakan kegiatan administrasi</li> <li>2. Mempersiapkan bahan-bahan pertemuan kelompok</li> <li>3. Mengadakan hubungan dan koordinasi dengan instansi atau pihak luar terkait</li> <li>4. Menghimpun seluruh laporan dari anggota</li> <li>5. Mencatat seluruh hasil pertemuan pertemuan diskusi</li> <li>6. Bertanggung Jawab kepada Ketua Kelompok</li> </ol>
4.	Bendahara	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bertanggung jawab atas pendapatan dan pengeluaran uang</li> <li>2. Mengusahakan dana bantuan dari pihak lain</li> <li>3. Bertanggung jawab kepada Ketua kelompok</li> </ol>
5.	Seksi Keamanan dan Keindahan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bertanggung jawab atas pendapatan dan pengeluaran uang</li> <li>2. Mengusahakan dana bantuan dari pihak lain</li> <li>3. Bertanggung jawab kepada Ketua kelompok</li> </ol>
6.	Seksi Kebersihan dan Keindahan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyelenggarakan kegiatan kebersihan dan keindahan</li> <li>2. Mengadakan dan menyelenggarakan pengh'rjaan</li> <li>3. Menyusun program kegiatan kebersihan dan keindahan</li> <li>4. Bertanggung jawab kepada Ketua Kelompok</li> </ol>
7.	Seksi Daya Tarik Wisata dan Kenangan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menggali, membina dan mengembangkan berbagai potensi sumber daya wisata, serta kekhasan I keunikan lokal sebagai daya tarik dan unsur kenangan setempat.</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Mempromosikan berbagai daya tarik wisata dan keunikan lokal.</li> <li>3. Bertanggung Jawab pada Ketua Kelompok</li> </ol>
8.	Seksi Humas dan Pengembangan SDM	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengembangkan bentuk-bentuk informasi dan publikasi kepariwisataan dan kegiatan Pokdarwis.</li> <li>2. Mengembangkan kemitraan untuk kegiatan pelatihan pariwisata bagi anggota Pokdarwis dan Masyarakat termasuk Hospitality (keramahmataman), Pelayanan Prima, dan sebagainya.</li> <li>3. Mengikutsertakan anggota kelompok dalam penataran, ceramah, diskusi yang diselenggarakan oleh lembaga, organisasi pariwisata.</li> <li>4. Mengadakan Lomba Keterampilan pengetahuan kePariwisataan.</li> <li>5. Bertanggungjawab kepada Ketua Kelompok.</li> </ol>
9.	Seksi Pengembangan Usaha	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Maupun di luar berkaitan dengan pengembangan usaha kelompok.</li> <li>2. Membentuk koperasi untuk kepentingan kelompok dan masyarakat pada umumnya.</li> <li>3. Bertanggungjawab kepada Ketua Kelompok</li> </ol>

**Tabel 2 Analisis SWOT Wisata Kampung Pecinan**

1.	<i>Strenght</i> (Kekuatan)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kekayaan budaya yang dapat dijadikan sebagai potensi wilayah</li> <li>2. Terdapat Klenteng Boen Bio dan juga Punden yang bersejarah</li> </ol>
2.	<i>Weakness</i> (Kelemahan)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk yang tersedia kurang menarik wisatawan</li> <li>2. Kurangnya peran masyarakat muda dalam pengembangan potensi wisata</li> <li>3. Kurangnya fasilitas pendukung seperti penunjuk lokasi serta toilet umum</li> <li>4. Kurangnya promosi yang dilakukan</li> <li>5. Tidak adanya kelembagaan dalam pengelolaan Wisata</li> <li>6. Kurangnya partisipasi masyarakat</li> <li>7. Spot foto kurang menarik wisatawan untuk berkunjung</li> </ol>
3.	<i>Opportunity</i> (Peluang)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kawasan kapasan merupakan salah satu pusat perdagangan yang besar di Surabaya</li> <li>2. Sudah terdapat lahan/area Wisata Kampung Pecinan dengan konsep Tionghoa</li> <li>3. Terdapat warga yang memiliki UMKM</li> </ol>
4.	<i>Threat</i> (Ancaman)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Banyak tempat wisata di Surabaya yang lebih menarik untuk dikunjungi</li> <li>2. Lunturnya minat masyarakat dalam mempelajari dan melestarikan budaya.</li> </ol>

Kelurahan Kapasan Kecamatan Simokerto, Kota Surabaya merupakan salah satu Kelurahan yang memiliki potensi wisata yang sangat besar untuk dikembangkan. Salah satu cara pengembangan potensi wisata Kelurahan Kapasan yakni Wisata Kampung Pecinan adalah dengan pengelolaan kawasan wisata yang baik. Pelaksanaan pengelolaan lokasi wisata yang baik memerlukan aturan yang dapat digunakan sebagai acuan pelaksanaan pengelolaan Wisata Kampung Pecinan.

Langkah pertama yang dilakukan sebelum penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah survey. Survey awal kelompok KKNT MBKM 79 menemui pengelola Wisata Kampung Pecinan. Survey lokasi dilakukan untuk memperoleh informasi dan data terkait pengelolaan wisata. Hal tersebut dilakukan agar tim dapat menganalisa kebutuhan Wisata Kampung Pecinan yang memerlukan peraturan guna mengatur berjalannya pengelolaan Wisata Kampung Pecinan. Dari pengamatan dan informasi yang diperoleh, tim mengidentifikasi terdapat masalah dalam pengelolaan wisata yaitu belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pengelolaan kawasan Wisata Kampung Pecinan. Oleh karena itu tim berupaya untuk dapat membantu dalam penyusunan SOP yang sesuai dengan kebutuhan mitra.

Selain berdasarkan pengamatan, dilakukan juga diskusi dengan pihak pengelola agar SOP yang dibuat nantinya sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pihak pengelola serta masyarakat sekitar yang terlibat. Diskusi melibatkan warga dan pengelola Wisata Kampung Pecinan. Antusias pengelola dan warga sangat tinggi dalam diskusi ini. Diskusi membahas terkait dengan pengelolaan Wisata

Kampung Pecinan. Pengelola wisata memberi masukan kepada tim berkaitan dengan aturan yang akan dimasukkan dalam penyusunan SOP.



Gambar Foto Bersama antara Warga, Pengelola & Mahasiswa KKN

Setelah dilakukan diskusi dan pengamatan, dilakukan penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP). Penyusunan SOP dilaksanakan oleh tim kelompok KKNT MBKM 79. Tim menyusun SOP yang telah didiskusikan oleh pihak mitra. Hasil dari penyusunan SOP ini telah disetujui oleh mitra terkait untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Standar Operasional Prosedur yang disusun oleh Kelompok KKNT MBKM 79 UPN “Veteran” Jawa Timur. Standar Operasional Prosedur ini tidak hanya ditujukan kepada pengelola tapi juga ditujukan kepada pengunjung wisata. SOP yang dibuat oleh tim dapat diuraikan sebagai berikut:

#### **SOP Wisata Kampung Pecinan Kota Surabaya**

##### **Pengelola**

1. Pengelola adalah seluruh anggota POKDARWIS Wisata Kampung Pecinan ataupun orang yang terlibat dalam penyelenggaraan dan pengelolaan Wisata Kampung Pecinan.
2. Pengelola wajib mematuhi waktu jam kerja wisata yaitu pukul 07.30- 21.00 dan petugas pengelola pujasera 16.00-21.00.
3. Setiap pengelola berhak mendapatkan hak dan perlakuan yang sama.
4. Pengelola harus bekerja dan bertanggung jawab sesuai tupoksinya.
5. Pengelola wajib menyusun laporan bulanan sesuai unit kerjanya.
6. Pengelola wajib menciptakan sapta pesona (Keamanan, Ketertiban, Kebersihan, Kesejukan, Keindahan, Keramahan, Kenangan) di lingkungan wisata dan mengedepankan budaya 3S (senyum, salam, Sapa).
7. Pengelola yang bertugas sebagai Tour guide atau pengelola wahana wajib beramah tamah terhadap pengunjung dan mengutamakan keamanan dan keselamatan pengunjung.
8. Pengelola wajib melakukan pengecekan terhadap sarana prasarana yang ada di lokasi wisata secara berkala.
9. Pengelola yang tidak bekerja sesuai dengan aturan yang berlaku akan dikenai teguran atau sanksi.
10. Pengelola yang terbukti melakukan tindakan penggelapan/korupsi akan ditindak sesuai aturan yang berlaku.
11. Petugas yang melakukan tindakan asusila atau mencoreng nama baik wisata akan diberikan teguran bahkan sanksi pengeluaran.
12. Pengelola harus mematuhi segala tata tertib yang ada.

### **Pengunjung**

1. Jadwal berkunjung adalah pukul 07.00- 21.00 WIB
2. Pengunjung wajib membayar tiket parkir wisata, bagi pengunjung yang tak bertiket maka akan di proses sesuai ketentuan yang ada.
3. Pengunjung Wajib menjaga kebersihan, keamanan dan ketertiban selama di lokasi wisata
4. Pengunjung dilarang melakukan hal- hal yang bertentangan dengan norma agama dan negara.
5. Pengunjung harus menghormati tradisi, adat-istiadat dan budaya yang ada di Wisata Kampung Pecinan.
6. Pengunjung dilarang merubah, merusak segala sarana prasarana yang ada di lokasi wisata.
7. Apabila terjadi kecelakaan pengunjung, maka pengunjung akan mendapat asuransi atau diberikan bantuan pengobatan oleh Pokdarwis Wisata Kampung Pecinan.
8. Pengunjung yang melanggar tata tertib serta norma yang ada akan di tegur bahkan diproses secara hukum.
9. Pengunjung wajib mematuhi tata tertib yang ada di lingkungan Wisata Kampung Pecinan.

Wisata Kampung Pecinan menunjukkan berbagai peluang dan tantangan. Kegiatan ini bertujuan untuk menganalisis pengelolaan dan pengembangan Kampung Wisata Pecinan dengan menggunakan metode deskriptif analisis. Hasilnya menunjukkan beberapa upaya yang dilakukan: protokol wisata kampung Pecinan, strategi wisata virtual dan komitmen pemerintah setempat untuk memberikan support bagi masyarakat yang bergantung pada pariwisata. Kesimpulan penelitian adalah desa mampu mengelola pariwisata di masa pandemi dengan skema kerjasama antara masyarakat dan pemangku kepentingan.

### **Sosialisasi SOP**

Setelah SOP disusun dengan persetujuan pengelola langkah berikutnya adalah melakukan sosialisasi SOP kepada pengelola wisata kampung pecinan. Sosialisasi ini dilakukan di Kawasan Wisata Kampung Pecinan. Tim melakukan sosialisasi SOP yang sudah disusun sesuai dengan kebutuhan mitra. Sosialisasi ini bertujuan untuk dapat meningkatkan pengetahuan mitra terkait dengan Standar Operasional Prosedur kawasan Wisata Kampung Pecinan.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Pengabdian kepada masyarakat ini telah memberikan kesempatan kepada pengelola Wisata Kampung Pecinan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan wisata yang tertulis dalam SOP wisata. Penyusunan SOP terdiri 4 tahap kegiatan, yaitu: 1. Survey, 2. Diskusi, 3. Penyusunan SOP, dan 4. Sosialisasi. Analisis SWOT dilakukan sebelum penyusunan SOP. Dengan ini diharapkan para pengelola dapat mengelola kawasan Wisata Kampung Pecinan dengan baik agar wisata tersebut dapat berkembang sesuai dengan harapan. Diharapkan dengan adanya penulisan ini dapat menjadi bahan pertimbangan dan referensi untuk penelitian selanjutnya.

### **Ucapan Terima Kasih**

Terimakasih kepada UPN “Veteran” Jawa Timur yang selalu mendukung serta memberikan fasilitas dalam setiap kegiatan pengabdian masyarakat melalui program Kuliah Kerja Nyata Tematik Merdeka Belajar Kampus Merdeka (KKNT MBKM). Ucapan terimakasih juga disampaikan kepada mitra desa yaitu Kelurahan Kapasan untuk partisipasi dan dukungan pada keberlangsungan kegiatan ini.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Handayani, E., Dedi, M. (2017). Pengaruh Promosi Wisata Bahari Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Jumlah Kunjungan Wisatawan Di Pelabuhan Muncar Banyuwangi. *Jurnal Wira*

- Ekonomi Mikroskill, 7(2), 151–160.  
<https://mikroskil.ac.id/ejurnal/index.php/jwem/article/view/494>
- Hidayat, R., & Hayati, H. (2019). Pengaruh Pelaksanaan Sop Perawat Pelaksana Terhadap Tingkat Kecemasan Pasien Di Rawat Inap Rsud Bangkinang. *Jurnal Ners*, 3(2), 84-96.
- Karpov, A. O. (2016). Socialization for the Knowledge Society. *International Journal of Environmental and Science Education*, 11(10), 3487-3496.
- Nugraheni, R., Prihatini, A. E., & Budiarmo, A. (2014). Pengaruh Standar Operasional Prosedur Dan Pengawasan Terhadap Kinerja Pramuniaga Pasaraya Sriratu Pemuda Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 3(2), 187–195.  
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/5194>
- Ponto, J. (2015). Understanding and Evaluating Survey Research. *Journal of the Advanced Practitioner in Oncology*, 6(2), 168R
- Pristiana, U., & Susanti, N. (2021). Penyusunan Sop Kawasan Wisata Dusun Segunung , Desa Carang Wulung Kecamatan Wonosalam , Kabupaten Jombang. *Batara Wisnu Journal*, 1(3), 351–364. <https://doi.org/10.53363/bw.v1i3.55>
- R.N., R. (2017). *Step By Step Lancar Membuat Sop* (A. Mahardika & T. N.F. (Eds.); 1st Ed.). Huta Publisher.
- Rizkiyani, A. H. (2016). Peningkatan Kualitas Pelayanan Objek Wisata Pantai Talang Siring Di Kabupaten Pamekasan [Institut Sepuluh Nopember Surabaya]. In Tesis. <Http://Repository.Its.Ac.Id/48983/>
- Sangkaeng, Stela, L. M. (2015). Pengaruh Citra, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Objek Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Objek Wisata Taman Laut Bunaken Sulawesi Utara. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(3), 1089–1100.