



**POKDARWIS
DESA KEJI**

SOP POKDARWIS DESA KEJI

2026

Panduan Untuk Pelaku dan Pengurus Wisata Desa Keji

Penguatan Tata Kelola Pelayanan Wisata Desa Keji:

Pedoman Etika dan SOP Pemesanan Bagi POKDARWIS Desa Keji, Kecamatan Ungaran Barat, Kabupaten Semarang



KKN - T 123 DESA KEJI
UNIVERSITAS DIPONEGORO





KATA PENGANTAR

Pertama, Segala puji bagi Tuhan Yang Maha Kuasa, yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Buku SOP Pokdarwis Desa Keji ini. Buku saku disusun sebagai panduan praktis bagi pengurus Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) dan pelaku usaha wisata di Desa Keji dalam memberikan pelayanan yang ramah, jelas, dan bertanggung jawab kepada setiap wisatawan. Panduan ini menggabungkan nilai-nilai Sapta Pesona dengan prinsip akuntabilitas dan transparansi agar pelayanan wisata semakin **tertata dan mampu meningkatkan kepercayaan** pengunjung.

Materi dalam buku ini disajikan dengan bahasa yang sederhana sehingga mudah dipahami dan diterapkan dalam kegiatan sehari-hari. Harapannya, buku saku ini dapat menjadi **pedoman** bersama dalam memberikan pelayanan yang baik serta mendukung pengelolaan Desa Keji sebagai desa wisata yang nyaman, profesional, dan berkelanjutan.

Terakhir, semoga buku saku ini dapat bermanfaat dan dapat terus digunakan sebagai panduan oleh Pokdarwis serta seluruh pelaku wisata sebagai bagian dari upaya bersama **memajukan potensi wisata Desa Keji**. Penulis menyadari masih banyak hal-hal yang luput di dalam buku ini, maka dari itu harapannya setelah buku ini diterbitkan dapat diperbarui ataupun disempurnakan kembali sesuai dengan perkembangan yang ada.



DAFTAR ISI

	MENGAPA PEDOMAN INI ADA?	1
	MENGENAL SAPTA PESONA	2
	KERANGKA DASAR PEDOMAN	3
	STANDAR PELAYANAN (1)	4
	STANDAR PELAYANAN (2)	5
	WAJIB DI PESAN TERLEBIH DAHULU	6
	ALUR PEMESANAN (SEBELUM KUNJUNGAN)	7
	ALUR PEMESANAN (SAAT & SETELAH KUNJUNGAN)	8
	PENUTUP	9



MENGAPA PEDOMAN INI ADA?

Pengurus Pokdarwis dan pelaku usaha wisata di Desa Keji menjalankan pelayanan atas nama **Desa Keji** setiap kali menyambut wisatawan yang datang. Karena itu, pelayanan yang diberikan perlu lebih dari sekadar ramah tamah belaka.

Suatu Pelayanan juga harus memiliki struktur yang jelas seperti siapa yang bertanggung jawab atas setiap tugas yang ada, siapa yang bertanggung jawab terkait informasi bagi para wisatawan, dan lain sebagainya. Buku ini hadir untuk membantu mewujudkan pelayanan yang sesuai dengan standar, secara **konsisten dan mudah** dijalankan sehari-hari disaat melakukan pelayanan kepada para wisatawan.





MENGENAL SAPTA PESONA



Sapta Pesona adalah tujuh unsur yang menjadi syarat sebuah destinasi wisata terasa nyaman dan berkesan bagi wisatawan, sebagaimana dikembangkan oleh Kementerian Pariwisata Republik Indonesia.

Ketujuh unsur tersebut adalah:



AMAN



TERTIB



BERSIH



SEJUK



INDAH



RAMAH



KENANGAN

Konsep ini menjadi konsep dasar yang harus dipahami oleh warga dan pelaku wisata di Desa Keji. Buku ini juga menghubungkan nilai-nilai tersebut dengan cara kerja yang lebih tertata.



KERANGKA DASAR PEDOMAN

Pedoman ini disusun dengan menggunakan dua prinsip utama, yaitu **akuntabilitas** dan **transparansi**, sebagai dasar untuk menyusun norma pelayanan. Kedua prinsip ini digunakan sebagai cara pandang untuk membaca ulang unsur-unsur Sapta Pesona, bukan sebagai daftar terpisah yang berdiri sendiri di samping Sapta Pesona.



AKUNTABILITAS

berarti setiap standar pelayanan memiliki penanggung jawab yang jelas, dan setiap kekurangan atau kegagalan pelayanan dapat ditelusuri serta ditindaklanjuti oleh pihak yang bertanggung jawab.



TRANSPARANSI

berarti informasi penting terkait pelayanan wisata (tarif, jam operasional, fasilitas, prosedur pengaduan) dapat diakses dan diketahui oleh wisatawan tanpa harus bertanya secara langsung.

IV.

STANDAR PELAYANAN (1)

Untuk menciptakan pelayanan wisata yang nyaman dan berkualitas, setiap unsur Sapta Pesona perlu diterapkan melalui **standar pelayanan** yang jelas. Standar ini menjadi **pedoman** bagi pengurus Pokdarwis dan seluruh pelaku wisata dalam menjalankan tugas dan memberikan pelayanan kepada wisatawan.

1

AMAN & TERTIB

Setiap area yang berisiko memiliki penanggung jawab yang jelas atas pengawasannya, dan prosedur yang harus dilakukan saat kondisi darurat diketahui oleh wisatawan.



2

BERSIH, SEJUK, INDAH

Standar kebersihan dan kenyamanan lokasi memiliki penanggung jawab yang jelas, sehingga kondisi ini terjaga secara konsisten, bukan hanya saat ada kunjungan penting dari wisatawan.



3**TERBUKA
SOAL HARGA**

Rincian terkait dengan paket wisata, harga, dan fasilitas disampaikan secara jelas sejak sebelum kunjungan dilaksanakan, dan tidak diberlakukan berbeda secara sepihak saat wisatawan sudah berada di lokasi.

4**TANGGAP
KELUHAN**

Tersedia jalur pengaduan yang jelas dan mudah diakses. setiap keluhan yang masuk dari para wisatawan harus dicatat dan ditindaklanjuti dalam waktu yang wajar.

5**TRANSAKSI TERCATAT**

Setiap pembayaran diberikan tanda terima sederhana, dan hasilnya dilaporkan secara berkala kepada Pemerintah Desa.





WAJIB DIPESAN TERLEBIH DAHULU

Wisatawan tidak dapat datang langsung ke Desa Keji tanpa melakukan pemesanan paket wisata terlebih dahulu. Setiap kali ada calon pengunjung yang bertanya atau datang tanpa pemesanan, arahkan mereka untuk menghubungi **kontak resmi Pemerintah Desa** berikut, agar paket, jadwal, dan harga dapat dipastikan kejelasannya sejak awal.

0896-0428-2310 (MBA WAHYU)

0857-1299-5229 (BAPAK ANANG)

VII. ALUR PEMESANAN (SEBELUM KUNJUNGAN)



01

MENGHUBUNGI KONTAK RESMI

Wisatawan menghubungi kontak resmi Pemerintah Desa untuk menyampaikan minat berkunjung.



02

PENAWARAN PAKET WISATA

Petugas menjelaskan pilihan paket wisata yang tersedia, termasuk harga, durasi, dan fasilitas yang termasuk maupun tidak termasuk dalam paket.



03

MENENTUKAN PILIHAN

Wisatawan menentukan pilihan paket dan menyepakati jadwal kunjungan beserta harga final.



04

KONFIRMASI PESANAN

Petugas mencatat data pemesanan dan memberikan konfirmasi tertulis atau tercatat kepada wisatawan.



05

TINDAK LANJUT PESANAN

Pemerintah Desa meneruskan data pemesanan kepada pengurus Pokdarwis sebelum hari kunjungan berlangsung.

VIII.

ALUR PEMESANAN (SAAT & SETELAH KUNJUNGAN)



01

PERSIAPAN PETUGAS

Pengurus Pokdarwis menyiapkan petugas penyambutan sesuai jadwal dan jumlah wisatawan yang telah dikonfirmasi.



02

PENYAMBUTAN WISATAWAN

Pada hari kunjungan, petugas Pokdarwis menyambut wisatawan, memverifikasi kesesuaian data pemesanan, dan melaksanakan pelayanan.



03

PENERIMAAN ADUAN

Apabila terjadi keluhan atau kendala selama kunjungan, petugas harus mencatat keluhan yang ada dan menyampaikannya ke pemerintah desa.



04

LAPORAN PERTANGGUNGJAWABAN

Setelah kunjungan berakhir, Pokdarwis mencatat hasil transaksi dan melaporkannya kepada Pemerintah Desa sebagai bagian dari pertanggungjawaban retribusi.



PENUTUP

Buku pedoman ini disusun bukan sebagai aturan yang membatasi Pokdarwis dan pelaku wisata dalam melaksanakan tugasnya, melainkan untuk membantu pengurus Pokdarwis dan pelaku usaha wisata Desa Keji memberikan pelayanan yang semakin **jelas, terbuka, dan dapat dipercaya** oleh wisatawan. Nilai Sapta Pesona yang selama ini sudah dijalankan warga desa tetap menjadi dasar utama, dan pedoman ini hanya menambahkan cara agar nilai tersebut dijalankan secara lebih tertata.

Perubahan kecil dalam cara melayani, mencatat setiap pemesanan, menjelaskan harga sejak awal, atau memastikan setiap keluhan didengar akan terasa dampaknya bukan hanya bagi wisatawan yang datang, tetapi juga bagi Desa Keji sebagai desa wisata dalam jangka panjang. Pedoman ini tidak dimaksudkan untuk selesai begitu pedoman ini diserahkan, melainkan untuk terus **digunakan, dievaluasi, dan disesuaikan** seiring berjalannya waktu.

Semoga buku ini benar-benar digunakan dalam keseharian, dijadikan pegangan bersama oleh Pokdarwis dan Pemerintah Desa, dan terus disempurnakan sejalan dengan berkembangnya Desa Keji sebagai desa wisata yang semakin **dikenal, dipercaya, dan dikenang** oleh setiap wisatawan yang berkunjung.