

**IMPLEMENTASI PROGRAM SERTIFIKASI “CHSE” PADA SEKTOR USAHA
HOTEL DAN RESTORAN DALAM MENUNJANG PENINGKATAN KUNJUNGAN
WISATAWAN DI KABUPATEN GIANYAR PROVINSI BALI**

Oleh

Gede Bendesa Ningrat Surya Suanda
NPP. 30.1042
Asdaf Kabupaten Gianyar, Provinsi Bali
Program Kebijakan Publik
Email: gedegagah2809@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Anwar Rosshad, SH., M.Si.

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): *The Covid-19 pandemic has decreased the tourist visits to the tourism sector to hotels and restaurants which were forced to close and transfer their business ownership rights because they were unable to run their business. The central government, namely the Ministry of Tourism and Creative Economy issued a CHSE Certification Program aimed at business actors in the tourism sector, where this program guarantees products and services that comply with health protocols for tourists who want to travel to Indonesia.* **Purpose:** *The purpose of this research is to analyze out the implementation of the CHSE Certification Program in order to create security and comfort for tourists who are traveling.* **Method:** *This study uses descriptive qualitative research with inductive approach Van Meter and Van Horn Theory. The technique of collecting data used interview, observation, and documentation.* **Result:** *The result of this study shows that the this CHSE policy has implemented in Gianyar Regency, but there are severals obstacles in implementing the CHSE policy in Gianyar Regency.* **Conclusion:** *The implementation of the CHSE Certification Program policy in Gianyar Regency has been carried out quite well, based on the 15 indicators that the researchers used, there are 2 indicators that still do not meet the standards of the program, so that the implementation of this policy has reached 86.6%.*

Keywords: CHSE Certification Program; Implementation; Tourist Visits Increase

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Adanya pandemi covid-19 menyebabkan terjadinya penurunan kunjungan wisatawan pada sektor pariwisata pada hotel dan restoran yang terpaksa menutup dan mengalihkan hak kepemilikan usahanya karena tidak mampu menjalankan usahanya. Pemerintah pusat yakni Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif mengeluarkan Program Sertifikasi CHSE yang ditujukan kepada para pelaku usaha pada sektor pariwisata, yang dimana program ini memberi jaminan produk dan pelayanan yang sesuai dengan protokol kesehatan kepada para wisatawan yang ingin berwisata ke Indonesia. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan implementasi Program Sertifikasi CHSE dalam rangka untuk menciptakan keamanan dan kenyamanan wisatawan yang berwisata. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan pendekatan induktif dengan menggunakan teori Van Meter dan Van Horn. Teknik pengumpulan data menggunakan tiga cara yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Temuan yang diperoleh penulis dalam penelitian ini yaitu bahwa kebijakan CHSE ini sudah telaksana di Kabupaten Gianyar, namun masih terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaan kebijakan CHSE di Kabupaten Gianyar ini. **Kesimpulan:** Implementasi kebijakan Program Sertifikasi CHSE di Kabupaten Gianyar telah terlaksana dengan cukup baik, berdasarkan dari 15 indikator yang peneliti gunakan, terdapat 2 indikator yang masih belum memenuhi standar dari program tersebut, sehingga implementasi kebijakan ini sudah mencapai angka 86,6%.

Kata kunci: Program Sertifikasi CHSE; Implementasi; Peningkatan Kunjungan Wisatawan

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada Desember 2019 virus SARS-CoV-2 atau yang lebih dikenal masyarakat awam dengan nama *Corona Virus Disease 19* atau Covid-19 yang mana menurut Aladokter.com menyerang manusia dengan menginfeksi sistem pernapasan. Sudah berbagai hal dilakukan oleh pemerintah Indonesia dalam menanggulangi penyebaran virus corona ini, mulai dari pemberlakuan *lockdown* seluruh wilayah di Indonesia, vaksinasi, penerapan wajib masker hingga menutup seluruh pintu masuk penerbangan baik itu domestik maupun internasional.

Sepanjang tahun 2020 tercatat sebanyak 721 pekerja terkena Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) dari beberapa perusahaan di Kabupaten Gianyar.¹ Dari 721 orang pekerja, terdapat 241 orang laki-laki dan 480 orang perempuan. PHK dengan jumlah paling tinggi terjadi pada rentang bulan April hingga Mei 2020. Faktor utama terjadinya PHK ini diakibatkan karena masa kerja pekerja yang sudah habis dan perusahaan yang gulung tikar akibat pandemi covid 19.

Turunnya jumlah wisatawan dan banyaknya pekerja yang terkena PHK menyebabkan banyak hotel dan restoran di Bali menjual seluruh asetnya dan mengalihkan aset kepemilikan pariwisatanya.

Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif telah mengeluarkan Peraturan Menteri Nomor 13 Tahun 2020 tentang kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan sektor pariwisata dalam masa penanganan pandemi *corona virus disease* 2019. Peraturan Menteri ini bertujuan menjamin produk dan pelayanan pada sektor pariwisata serta memberikan kepastian hukum atas standar pelaksanaan dan sertifikasi di sektor pariwisata. Maka dari itu, Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif mengeluarkan kebijakan tentang program protokol kesehatan yang berbasis CHSE (*Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability*) yang dimana para pelaku usaha di sektor industri pariwisata dan ekonomi kreatif dalam menerapkan program ini harus melakukan sertifikasi CHSE, sertifikasi ini bertujuan untuk memberikan jaminan produk dan pelayanan kepada wisatawan dan masyarakat sudah memenuhi protokol kesehatan seperti kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan.²

Penerapan Program Sertifikasi CHSE ini menimbulkan berbagai tantangan dan hambatan dalam menunjang peningkatan kunjungan wisatawan dan peningkatan potensi pariwisata yang ada di Indonesia terkhusus yang berada di Kabupaten Gianyar. Maka dari itu, penulis tertarik melakukan penelitian dengan mengangkat judul “IMPLEMENTASI PROGRAM SERTIFIKASI “CHSE” PADA SEKTOR USAHA HOTEL DAN RESTORAN DALAM MENUNJANG PENINGKATAN KUNJUNGAN WISATAWAN DI KABUPATEN GIANYAR PROVINSI BALI”.

¹ Jawapos.com, “Disnaker Gianyar Sebut Ada 721 Pekerja Terkena PHK”, Disnaker Gianyar Sebut Ada 721 Pekerja Terkena PHK (jawapos.com), diakses pada tanggal 13 Agustus 2022 pukul 12.40 WIB

² Kemenparekraf.com, <https://chse.kemenparekraf.go.id/bantuan#topikumum>, diakses pada tanggal 7 September 2022 pukul 09.48 WIB

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Pada bulan april 2020 hampir 96% hotel dan restoran di Bali tutup akibat situasi pandemi yang mengakibatkan para wisatawan yang dipulangkan ke negara asalnya. Hal ini menyebabkan pendapatan pariwisata Bali kehilangan sampai miliaran rupiah per harinya. Sebab pada tahun sebelumnya kunjungan wisatawan mencapai 16.000 – 17.000 orang per harinya dengan rata-rata pengeluaran wisatawan per orangnya hingga 20 juta.

Pemerintah dalam hal ini harus mempertimbangkan dengan cepat dan tepat dalam mengambil kebijakan di sektor pariwisata agar dapat menyelesaikan permasalahan yang muncul pada masyarakat di saat pandemi ini dan tidak mempersulit daerah-daerah yang menjadikan pariwisata sebagai pendapatan asli daerah tersebut. Pada pasal 4 menjelaskan tentang tujuan kepariwisataan, dimana salah satunya berbunyi meningkatkan pertumbuhan perekonomian dan meningkatkan kesejahteraan rakyat. Maka dari itu, Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif mengeluarkan kebijakan tentang program protokol kesehatan yang berbasis CHSE (Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability) yang dimana para pelaku usaha di sektor industri pariwisata dan ekonomi kreatif dalam menerapkan program ini harus melakukan sertifikasi CHSE, sertifikasi ini bertujuan untuk memberikan jaminan produk dan pelayanan kepada wisatawan dan masyarakat sudah memenuhi protokol kesehatan seperti kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan. Dalam penerapan program ini tentunya akan menimbulkan berbagai permasalahan dan kesulitan di lapangan. Penerapan Program Sertifikasi CHSE ini menimbulkan berbagai tantangan dan hambatan dalam menunjang peningkatan kunjungan wisatawan dan peningkatan potensi pariwisata yang ada di Indonesia terkhusus yang berada di Kabupaten Gianyar

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Davronov Olimovich, dkk dengan judul *The Economic Impact of Innovations in Tourism and Hospitality di Uzbekistan* pada tahun 2020, menggunakan metode penelitian kualitatif dan membahas tentang kepariwisataan, hal ini selaras dengan yang dilakukan oleh penulis dalam membuat penelitian ini, namun perbedaannya terletak pada fokus penelitian, karena fokus penelitian Davronov Olimovich, dkk membahas tentang dampak inovasi ekonomi terhadap pariwisata, sedangkan pada penelitian yang penulis buat, lebih fokus pada program sertifikasi CHSE (*Cleanliness, Health, Safety and Environment Sustainability*) di sektor usaha hotel dan restoran dalam menunjang peningkatan kunjungan wisatawan di Kabupaten Gianyar.

Persamaan penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Yi Guo, dkk yang berjudul *A Sustainable Tourism Policy Research Review* di China pada tahun 2019 yaitu sama-sama menggunakan metode kualitatif dan membahas tentang kebijakan yang digunakan dalam bidang pariwisata berkelanjutan. Penelitian berikutnya yang dilakukan oleh Desy Tri Anggarini di Indonesia pada tahun 2021 berjudul *Upaya Pemulihan Industri Pariwisata dalam Situasi Pandemi Covid-19*, persamaan pada penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu sama-sama membahas tentang CHSE dalam pemulihan pariwisata dalam situasi pandemi yang mempengaruhi perekonomian masyarakat. Penelitian yang dilakukan oleh Gede Paramita dan Gede Gita di Indonesia pada tahun 2020 yang berjudul *New Normal Bagi Pariwisata Bali Di*

Masa Pandemi Covid 19. Persamaan pada penelitian ini dengan penelitian yang penulis buat yaitu sama-sama membahas pariwisata di yang ada Bali serta bagaimana keadaan pariwisata di masa pandemi covid- 19, selain itu sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian yang dilakukan oleh Made Linda di Indonesia pada tahun 2022 dengan judul Penerapan Protokol CHSE Pada Housekeeping The Kayon Resort & SPA Ubud Di Era *New Normal*, sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif dan sama-sama membahas protokol CHSE di sektor pariwisata pada tatanan kehidupan era baru.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni tentang implementasi implementasi program sertifikasi CHSE pada sektor usaha hotel dan restoran dalam menunjang peningkatan kunjungan wisatawan di Kabupaten Gianyar Provinsi Bali. Selain itu, pengukuran/indikator yang digunakan juga berbeda dari penelitian sebelumnya yakni berfokus pada sektor hotel dan restoran yang ada di Kabupaten Gianyar.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan menganalisis dan mengetahui implementasi program sertifikasi CHSE (*Cleanliness, Health, Safety And Environment Sustainbility*) pada sektor usaha hotel dan restoran dalam menunjang peningkatan kunjungan wisatawan, menganalisis dan mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi program sertifikasi CHSE (*Cleanliness, Health, Safety And Environment Sustainbility*) pada sektor usaha hotel da restoran dalam menunjang peningkatan kunjungan wisatawan, serta menganalisis dan mengetahui yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam implementasi program sertifikasi CHSE (*Cleanliness, Health, Safety And Environment Sustainbility*) pada sektor usaha hotel dan restoran di Kabupaten Gianyar.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yang bersifat kualitatif menggunakan metode deskriptif serta pendekatan induktif. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Penelitian ini mengambil sumber data yang akan diamati bertempat di Dinas Pariwisata Kabupaten Gianyar. Penulis menggunakan teknik pengambilan sampel informan *Purposive Sampling* dan *Snowball*. Adapun narasumber pada penelitian ini yaitu Kepala Dinas Pariwisata Kabupaten Gianyar, Sekretaris Dinas Pariwisata Kabupaten Gianyar, Kepala Bidang Industri Pariwisata Dinas Pariwisata Kabupaten Gianyar, Kepala Seksi Sarana Pariwisata Dinas Pariwisata Kabupaten Gianyar, 3 orang Pemilik Usaha Hotel dan Restoran di Kabupaten Gianyar, 4 orang Wisatawan Domestik, dan 4 orang Wisatawan Internasional.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Program Sertifikasi CHSE (*Cleanliness, Health, Safety, and Environment Sustainbility*)

Program Sertifikasi CHSE (*Cleanliness, Health, Safety, and Environment Sustainbility*) adalah proses pemberian sertifikat kepada usaha pariwisata, destinasi pariwisata, dan produk pariwisata lainnya untuk memberikan jaminan kepada wisatawan terhadap pelaksanaan kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan³. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa program sertifikasi CHSE merupakan salah satu kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah kepada para pelaku usaha pariwisata, destinasi pariwisata dan produk pariwisata lainnya dengan memberikan sertifikat CHSE untuk menjamin kepada wisatawan bahwa tempat yang mereka kunjungi mentaati pelaksanaan kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan. Program sertifikasi CHSE ini bertujuan untuk membantu para pelaku usaha pariwisata dalam meningkatkan kunjungan para wisatawan.

Program ini merupakan program dari Kemenparekraf dalam penerapan protokol kesehatan berbasis *Cleanliness, Health, Safety, and Environment Sustainbility* yang bertujuan program CHSE ini menjadi pedoman bagi para pelaku usaha pada sektor pariwisata dan ekonomi kreatif. Walaupun program ini tidak bersifat wajib, namun diharapkan para pelaku usaha hotel dan restoran dapat menjalankan program ini, karena program ini efektif dalam meningkatkan rasa kepercayaan para wisatawan untuk berkunjung ke Bali. Dalam perkembangannya sertifikasi program CHSE saat ini sudah terintegrasi langsung dengan aplikasi pemerintah yang sebagai aplikasi pelacak covid 19 secara kontak digital di Indonesia yaitu PeduliLindungi. Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Bapak Sandiaga Uno menyatakan upaya ini sebagai standar bersama untuk menghadirkan rasa aman dan nyaman bagi wisatawan⁴.

3.2. Implementasi Standar Dan Tujuan

Standar kebijakan dari program sertifikasi CHSE ini berpedoman langsung dengan Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2020 tentang Standar dan Sertifikasi Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan Sektor Pariwisata Dalam Masa Penanganan Pandemi Corona Virus Disease 2019. Selain itu, Peraturan Bupati Gianyar Nomor 87 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 56 Tahun 2020 tentang Penerapan Disiplin dan Penegakan Hukum Protokol Kesehatan Sebagai Upaya Pencegahan dan Pengendalian *Corona Virus Disease 2019* Dalam Tatanan Kehidupan Era Baru, yang menjadi pengawas dalam penerapan program sertifikasi CHSE pada peraturan menteri tersebut.

Implementasi dari program yang dijalankan sudah berlandaskan Peraturan Bupati, Peraturan Gubernur dan Peraturan Menteri, serta terdapat petunjuk dalam pelaksanaannya dan terdapat teknis dari program sertifikasi tersebut. Sehingga standar dari kebijakan ini sudah jelas dan telah memenuhi kriteria yang terdapat pada indikator ini.

³ <https://chse.kemenparekraf.go.id/>, diakses pada tanggal 30 September 2022 pukul 10.21 WIB

⁴ Liputan6.com, "Penguatan Protokol Kesehatan untuk Kebangkitan Pariwisata" <https://www.liputan6.com/lifestyle/read/4671293/penguatan-protokol-kesehatan-untuk-kebangkitan-pariwisata> diakses pada tanggal 30 September 2022 pukul 11.32 WIB

3.3. Sumber Daya

Implementasi kebijakan membutuhkan sumber daya yang mampu mendukung terlaksananya kebijakan yang diterapkan. Tingkat keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh kemampuan dalam memanfaatkan sumber daya yang ada. Edward III dalam Tangkilisan mengatakan bahwa berpendapat bahwa komando implementasi mungkin ditransmisikan secara tepat, jelas dan konsisten, akan tetapi jika para implementator kekurangan daya yang dibutuhkan untuk menjalankan 67 kebijakan, maka implementasi mungkin menjadi tidak efektif⁵. Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa kebijakan yang telah disiapkan tidak akan bermanfaat untuk masyarakat apabila tidak memiliki sumber daya yang mendukung, baik itu sumber daya manusia, sarana prasarana dan ketersediaan dana.

3.4. Karakteristik Organisasi Pelaksana

Implementasi program sertifikasi CHSE sangat dipengaruhi karakteristik pelaksana program itu sendiri, dalam dimensi ini pelaksanaan kebijakan ini dilakukan oleh organisasi perangkat daerah yang harus bersinergi dan berintegritas tinggi dalam pengimplementasian program ini. Pada penelitian ini, peneliti memperhatikan berbagai aspek dalam menilai karakteristik organisasi pelaksana.

3.5. Komunikasi Antar Organisasi Terkait dan Kegiatan-Kegiatan Pelaksana

Implementasi program sertifikasi CHSE, yang dimana komunikasi memiliki peran penting dalam membantu pencapaian suatu tujuan dari kebijakan itu sendiri. Ketika komunikasi antar para pelaksana dapat berjalan dengan baik maka pelaksana akan memahami betul bagaimana kebijakan tersebut dapat berjalan dengan baik dan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Maka dari itu, semua pihak yang terkait harus melakukan komunikasi yang baik agar terhindar dari kesalahpahaman dan memiliki satu pemahaman terhadap program sertifikasi CHSE.

Koordinasi yang dilakukan pada pelaksanaan program ini mampu dilaksanakan dengan baik. Koordinasi dari bawahan keatasan maupun sebaliknya dilakukan dengan baik secara bersamaan dan memberikan dampak positif terhadap lancarnya implementasi kebijakan ini. Selain itu, koordinasi dengan tim auditor yang diluar dari instansi dinas yakni Sucofindo dan LSPr QIS berjalan dengan lancar dan tanpa adanya hambatan, sehingga program ini dapat terlaksana dengan baik.

3.6. Sikap Para Pelaksana

Pelaksanaan implementasi suatu kebijakan harus dipahami dengan baik, kebijakan yang akan diimplementasikan harus dilakukan oleh para pelaksana kebijakan, ini bertujuan agar kebijakan yang telah dirancang dapat terlaksana dan menghasilkan dampak yang positif sesuai tujuan yang ingin dicapai. Hal ini menjadi catatan yang penting, karena bagaimana kebijakan itu bisa diterapkan dengan baik jika para pelaksana belum memahami sepenuhnya tentang kebijakan

⁵ Tangkilisan Hessel Nogi S, *Implementasi Kebijakan Publik Transformasi Pikiran George Edwards III*. (Jakarta: Lukman Offset dan Yayasan Pembaruan Administrasi Publik Indonesia, 2003). hal. 1

yang akan diterapkan, maka dari itu untuk mendukung implementasi program sertifikasi CHSE ini, para pelaksana harus memiliki pemahaman yang baik tentang kebijakan ini.

3.7. Kondisi Sosial, Ekonomi Dan Politik

Kebijakan yang akan diimplementasikan dipengaruhi oleh beberapa faktor *eksternal* seperti kondisi sosial, ekonomi, dan politik, karena faktor ini akan mempengaruhi tingkat keberhasilan dari program itu sendiri. Faktor ini memiliki pergerakan yang dinamis, dimana bisa saja situasi tersebut berubah sewaktu-waktu. Kondisi sosial, ekonomi dan situasi politik yang kurang kondusif dapat menyebabkan kegagalan dan menjadi penghambat pengimplementasian kebijakan tersebut.

Kondisi sosial pada saat pengimplementasian kebijakan tersebut, para pelaku usaha hotel dan restoran sangat memerlukan program sertifikasi CHSE ini. Sehingga, dapat dipastikan bahwa kondisi sosial pada pelaksanaan program sertifikasi CHSE sangat mendukung sampai saat ini.

Sektor politik berpengaruh terhadap penerapan suatu kebijakan, karena apabila politik ditengah masyarakat memanas maka bisa saja masyarakat akan berfikir bahwa program sertifikasi CHSE ini merupakan kampanye terselubung yang dilakukan oleh salah satu calon agar mendapatkan dukungan (Yasinta, 2020). Namun, pada saat program sertifikasi CHSE berjalan, di Kabupaten Gianyar sendiri tidak muncul isu politik yang berarti, sehingga program ini dapat terimplementasi dengan baik.

. Situasi perekonomian yang mengalami penurunan drastis, khususnya sektor pariwisata yakni usaha hotel dan restoran sangat memadai untuk mendukung pengimplementasian kebijakan ini. Karena dengan penurunan perekonomian menyebabkan usaha hotel dan restoran memerlukan suatu program yang dapat menarik minat para wisatawan untuk berwisata dan tidak takut untuk tertular maupun menyebarkan virus covid-19. Sehingga, situasi ekonomi sangat memadai karena mampu meningkatkan respon masyarakat yang ingin meningkatkan kunjungan para wisatawan agar dapat memulihkan kembali perekonomian usahanya.

3.8. Faktor Penghambat dan Pendukung Implementasi Program Sertifikasi CHSE

Pelaksanaan implementasi dari kebijakan ini sendiri, menimbulkan permasalahan ataupun hambatan yang harus dihadapi dan harus diselesaikan dengan cepat dan tepat, karena ini mempengaruhi terhadap pelaksanaan kebijakan tersebut di lapangan, ini bertujuan agar tercapainya tujuan dari implementasi kebijakan ini. Berikut faktor penghambat dalam pengimplementasian program sertifikasi CHSE di Kabupaten Gianyar:

a. Sulitnya Berkomunikasi dengan Pemilik Usaha Hotel dan Restoran

Hal ini menjadi penghambat dalam pelaksanaan kebijakan program sertifikasi CHSE, yang dimana memerlukan koordinasi dan komunikasi yang baik antar pelaksana kebijakan dengan sasaran kebijakan itu sendiri, sehingga jika terjalin koordinasi dan komunikasi yang baik maka kebijakan yang dirancang dan dibuat bisa mencapai tujuan yang diinginkan yakni meningkatkan kunjungan wisatawan dan memulihkan kembali perekonomian pada sektor pariwisata yakni usaha hotel dan restoran di masa pandemi ini.

b. Pemilik Usaha Hotel dan Restoran Belum Mengoperasikan Usahanya

Pemilik usaha hotel dan restoran masih ada yang belum memiliki sertifikat CHSE dikarenakan mereka masih memiliki masalah internal terhadap usaha yang mereka jalani, sehingga mereka belum mampu menjalankan usahanya kembali dan belum mampu mengikuti program sertifikasi CHSE.

c. Kesadaran Pemilik Usaha Hotel dan Restoran Masih Kurang

Terdapat para pelaku usaha yang masih memiliki pola pikir sederhana dan mementingkan keinginan pribadinya tanpa memikirkan kepentingan bersama. Para pelaku usaha yang tidak menerapkan program sertifikasi CHSE mereka hanya menunggu momen dari hasil para pelaku usaha yang telah melaksanakan program tersebut, selain itu kesadaran akan pentingnya pencegahan virus covid-19 pada pelaku pemilik usaha tersebut masih kurang.

d. Sarana dan Prasarana yang Sangat Terbatas

Para pelaksana kebijakan mengalami kesulitan dalam memenuhi kebutuhan sarana prasarana yang menjadi pendukung pelaksanaan program sertifikasi CHSE. Kesulitan tersebut diakibatkan karena tuntutan dari pimpinan yang mengharuskan mempercepat proses sertifikasi CHSE, namun sarana prasarana yang ada sangat minim, seperti laptop dan komputer jumlahnya sedikit, *printer* dan tidak adanya kendaraan operasional dinas yang dapat digunakan sebagai penunjang pelaksanaan kebijakan ini. Namun seluruh hambatan tersebut dapat diatasi para pelaksana kebijakan dengan menggunakan barang milik pribadi mereka.

3.9. Faktor Pendukung dalam Implementasi Program Sertifikasi CHSE di Kabupaten Gianyar

Usaha pariwisata terkhusus sektor hotel dan restoran mendapatkan respon yang sangat baik tentang program sertifikasi CHSE ini. Usaha pariwisata sangat terbantu dengan diterapkannya program ini, karena dengan adanya program ini mereka mendapatkan angin segar, seperti pada sektor hotel dan restoran yang mulai banyak dikunjungi para wisatawan, dan ini merupakan salah satu solusi untuk memulihkan kembali perekonomian pada sektor pariwisata ditengah pandemi yang melanda. Selain itu, mereka berharap program ini dapat terus berlangsung sampai pandemi covid-19 ini berakhir. Untuk dari pihak wisatawan domestik dan internasional merasa aman, nyaman dan terlindungi saat berwisata karena program sertifikasi CHSE, respon yang diberikan pun sangat baik dan mendukung diterapkannya program sertifikasi CHSE, dan mereka beranggapan bahwa program ini mampu mengatasi penyebaran virus covid-19.

3.10. Upaya yang Dilakukan untuk Mengatasi Hambatan Implementasi Program Sertifikasi CHSE

Untuk mengatasi hambatan tersebut, pelaksana kebijakan dari program sertifikasi CHSE di Kabupaten Gianyar telah melakukan berbagai upaya agar kebijakan tersebut dapat berjalan dengan lancar.

1. Menerapkan Sistem Jemput Bola

Dinas Pariwisata Kabupaten Gianyar selaku pelaksana kebijakan telah menerapkan sistem jemput bola agar mempercepat proses implementasi program sertifikasi CHSE dan meningkatkan partisipasi dari usaha pariwisata yakni usaha hotel dan restoran, selain itu sistem

jemput bola bertujuan agar para pemilik usaha cepat mendapatkan sertifikat CHSE dan cepat mendapatkan hasil dari program ini.

2. Memberikan Pemahaman Berulang Kepada Masyarakat

Pemerintah daerah sangat berperan penting dalam terlaksananya program sertifikasi CHSE di Kabupaten Gianyar, seperti upaya yang dilakukan pemerintah daerah dengan memberikan terus pemahaman yang berulang dengan sebaik-baiknya tentang program sertifikasi CHSE agar tidak terjadi perbedaan pandangan dan pemerintah daerah menekankan bahwa pentingnya program ini, bukan hanya semata-mata meningkatkan kunjungan wisatawan, melainkan untuk mencegah penyebaran virus covid-19.

3. Penggunaan Barang Milik Pribadi Dalam Menunjang Implementasi Program Sertifikasi CHSE

Antusiasme para pelaksana kebijakan dalam rangka mengatasi hambatan yang ada sangat tinggi, kurangnya sarana prasarana yang tersedia tidak menghalangi proses implementasi kebijakan ini menjadi terhambat. Hal ini dapat dilihat dari upaya yang dilakukan pelaksana kebijakan dengan menggunakan barang milik pribadi dan juga transportasi pribadi sehingga implementasi dari kebijakan dapat berjalan dengan lancar.

3.11. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Implementasi kebijakan pada Program Sertifikasi CHSE di Kabupaten Gianyar telah terlaksana dengan cukup baik, berdasarkan dari 15 indikator yang peneliti gunakan, terdapat 2 indikator yang masih belum memenuhi standar dari program tersebut, sehingga implementasi kebijakan ini sudah mencapai angka 86,6%. Pada dimensi standar dan tujuan, Dinas Pariwisata Kabupaten Gianyar telah menetapkan bagaimana standar dan tujuan dari pelaksanaan program ini dengan memberi petunjuk teknis dan petunjuk pelaksanaan agar sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan tujuan agar meningkatkan kunjungan wisatawan di kehidupan era baru dan mampu meningkatkan kembali perekonomian pada sektor pariwisata yakni usaha hotel dan restoran yang menjadi sasaran kebijakan; pada dimensi sumber daya bahwa ketersediaan dana dan sumber daya manusia sudah cukup mendukung, namun pada pelaksanaan kebijakan masih terjadi kendala karena masih terdapat kekurangan sarana dan prasarana yang menyebabkan para pelaksana kebijakan menggunakan barang pribadi miliknya; pada dimensi karakteristik organisasi, pengawasan telah dilaksanakan dengan baik oleh, Inspektorat, BPK, BPKP, Kepala Dinas Pariwisata, Bupati, Wakil Bupati dan tim auditor validasi CHSE, baik dari Sucofindo maupun LSPr QIS, serta keterbukaan informasi yang diberikan pada kebijakan ini sudah sangat terbuka untuk masyarakat; pada dimensi komunikasi antar organisasi bahwa koordinasi antar pelaksana kebijakan telah berjalan dengan baik dan sudah menerapkan punishment berupa mencabut sertifikat CHSE yang dimiliki hotel dan restoran yang melanggar kebijakan, namun untuk reward dalam penerapan kebijakan ini tidak ada; pada dimensi sikap para pelaksana bahwa pelaksana telah memiliki pemahaman yang baik terhadap kebijakan ini dan sangat mendukung penuh pelaksanaan dari program sertifikasi CHSE; pada dimensi sosial, ekonomi, dan politik bahwa ketiga kondisi ini sangat mempengaruhi antusias, partisipasi, minat dan juga pelaksanaan dari Program Sertifikasi CHSE.

3.12. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pengimplementasian Program Sertifikasi CHSE, yakni faktor penghambat dan faktor pendukung. Selain itu pihak Dinas Pariwisata Kabupaten Gianyar telah melakukan berbagai upaya agar kebijakan tersebut dapat berjalan dengan lancar.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan di atas maka dapat disimpulkan bahwa Implementasi kebijakan pada Program Sertifikasi CHSE di Kabupaten Gianyar telah terlaksana dengan cukup baik, berdasarkan dari 15 indikator yang peneliti gunakan, terdapat 2 indikator yang masih belum memenuhi standar dari program tersebut, sehingga implementasi kebijakan ini sudah mencapai angka 86,6%. Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pengimplementasian Program Sertifikasi CHSE, yakni faktor penghambat dan faktor pendukung. Faktor penghambat merupakan faktor penghalang atau penahan yang menyebabkan sulitnya mengimplementasikan suatu program, sedangkan faktor pendukung, merupakan faktor yang memberi dorongan atau dukungan agar terimplementasinya program tersebut dengan baik dan tepat sasaran.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama khususnya dalam waktu serta biaya penunjang penelitian

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari bahwa karena keterbatasan waktu penelitian yang ada maka diperlukan suatu penelitian lanjutan pada lokasi yang sama berkaitan dengan Implementasi Program Sertifikasi “Chse” Pada Sektor Usaha Hotel Dan Restoran.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Pariwisata Kabupaten Gianyar Pemilik Usaha Hotel dan Restoran di Kabupaten Gianyar beserta jajarannya yang telah memberikan bantuan informasi untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Alodokter.com, “Virus Corona”, <https://www.alodokter.com/virus-corona> , diakses pada tanggal

7 Agustus 2022 pukul 16.53 WIB

Gede Gita, dan Gede Paramitha. (2020). New Normal Bagi Pariwisata Bali Di Masa Pandemi

Covid 19. Pariwisata Budaya: Jurnal Ilmiah Pariwisata Agama dan Budaya, Vol. 5 No.2, Hal. 57-65

Guo Yi, dkk. (2019). A Sustainable Tourism Policy Research Review. MDPI: Journal

Sustainability, Vol. 2, Issue 11, Hal. 1-16

<https://chse.kemendparekraf.go.id/> , diakses pada tanggal 30 September 2022 pukul 10.21 WIB

- Jawapos.com, “Disnaker Gianyar Sebut Ada 721 Pekerja Terkena PHK”, Disnaker Gianyar
Sebut Ada 721 Pekerja Terkena PHK (jawapos.com), diakses pada tanggal 13 Agustus
2022 pukul 12.40 WIB
- Kemenparekraf.com, <https://chse.kemenparekraf.go.id/bantuan#topikumum>, diakses pada tanggal
7 September 2022 pukul 09.48 WIB
- Linda, Made. (2022). Penerapan Protokol CHSE Pada Housekeeping The Kayon Resort & SPA
Ubud Di Era New Normal. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, Vol.1 No.5, Hal. 1081-
1093
- Liputan6.com, “Penguatan Protokol Kesehatan untuk Kebangkitan Pariwisata”
<https://www.liputan6.com/lifestyle/read/4671293/penguatan-protokol-kesehatan-untuk-kebangkitan-pariwisata> diakses pada tanggal 30 September 2022 pukul 11.32 WIB
- Olimovich Davronov, dkk. (2020). *The Economic Impact of Innovations in Tourism and
Hospitality. Tourism and Hotel Business Department: International Multilingual Journal
of Science and Technology*, Vol. 4, Issue. 9, Hal. 658-660
- Peraturan Menteri Nomor 13 Tahun 2020 tentang kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan
kelestarian lingkungan sektor pariwisata dalam masa penanganan pandemi corona virus
disease 2019
- Peraturan Gubernur Bali Nomor 46 Tahun 2020 tentang Penerapan Disiplin dan Penegakan
Hukum Protokol Kesehatan Sebagai Upaya Pencegahan dan Pengendalian Corona Virus
Disease 2019 Dalam Tatanan Kehidupan Era Baru
- Peraturan Bupati Gianyar Nomor 87 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati
Nomor 56 Tahun 2020 tentang Penerapan Disiplin dan Penegakan Hukum Protokol
Kesehatan Sebagai Upaya Pencegahan dan Pengendalian *Corona Virus Disease* 2019
Dalam Tatanan Kehidupan Era Baru
- Tangkilisan Hessel Nogi S, Implementasi Kebijakan Publik Transformasi Pikiran George
Edwards III. (Jakarta: Lukman Offset dan Yayasan Pembaruan Administrasi Publik
Indonesia, 2003). hal. 1
- Tri Anggarini, Desy. (2021). Upaya Pemulihan Industri Pariwisata Dalam Situasi Pandemi
Covid -19. *Jurnal Pariwisata*, Vol.8 No.1, Hal. 22-31
- Yasintha, Putu Nomy. (2020). Collaborative Governance Dalam Kebijakan Pembangunan
Pariwisata di Kabupaten Gianyar. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, Vol. 4 No.1, Hal. 2