



**EVALUASI PROGRAM *CLEANLINESS, HEALTH, SAFETY, AND ENVIRONMENT SUSTAINABILITY* DALAM MEWUJUDKAN *QUALITY TOURISM* DI MUSEUM BENTENG VREDEBURG YOGYAKARTA**

***EVALUATION OF CLEANLINESS, HEALTH, SECURITY, AND ENVIRONMENTAL SUSTAINABILITY PROGRAMS IN REALIZING QUALITY TOURISM AT MUSEUM BENTENG VREDEBURG YOGYAKARTA***

Ibnu Irawan<sup>1</sup>, Francisca Winarni<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Hukum, dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Yogyakarta

<sup>2</sup>Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Hukum, dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Yogyakarta

INFORMASI ARTIKEL

Article history:

Diterima 15-05-23

Diperbaiki 31-05-23

Disetujui 14-06-23

Kata Kunci:

Evaluasi, CHSE, Pariwisata

Berkualitas, Benteng

Vredeburg

ABSTRAK

Pemerintah meluncurkan program *Cleanliness, Health, Safety, and Environment Sustainability (CHSE)* untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat dalam berwisata. Evaluasi kebijakan dilakukan untuk melihat kinerja dari program ini. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan hasil evaluasi program CHSE dalam mewujudkan pariwisata berkualitas di Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Informan dalam penelitian ini meliputi pengelola museum, LSUP PT Sucofindo Kantor Cabang Semarang, Dinas Pariwisata Kota Yogyakarta, dan wisatawan. Teknik analisis data meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa program CHSE di Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta cukup mampu memberikan dampak pada kembalinya kepercayaan publik untuk berwisata. Hal itu tampak pada kenaikan jumlah kunjungan wisatawan setelah mengikuti program ini. Namun seiring berjalannya waktu program ini cenderung dilonggarkan. Antusiasme usaha pariwisata dalam mengikuti program ini terlihat menurun. Syarat yang ada di dalamnya masih diadaptasi dari aturan sebelumnya sehingga kurang relevan untuk diterapkan saat ini. Untuk itu diperlukan adanya pembaruan klausul pada masing-masing dimensi CHSE agar tetap relevan di masa mendatang.

ABSTRACT

The government launched the *Cleanliness, Health, Safety and Environment Sustainability (CHSE)* program to restore public confidence in tourism. Policy evaluation is carried out to see the performance of this program. This study aims to explain the results of the evaluation of the CHSE program in realizing quality tourism at Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta. This research is a qualitative descriptive study. Informants in this study included museum managers, LSUP PT Sucofindo Semarang Branch Office, Yogyakarta City Tourism Office, and tourists. Data analysis techniques include data collection, data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results of this study indicate that the CHSE program at Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta is quite capable of having an impact on returning public confidence in tourism. This can be seen in the increase in the number of tourist visits after participating in this program. But over time this program tends to be relaxed. Tourism business enthusiasm in participating in this program has decreased. The terms contained in it are still adapted from the previous rules so that they are less relevant to be applied at this time. For this reason, it is necessary to update the clauses on each CHSE dimension so that they remain relevant in the future.

Keywords:

Evaluation, CHSE, Quality  
Tourism, Benteng Vredeburg

## 1. Pendahuluan

Perhatian pemerintah terhadap pariwisata hari demi hari meningkat. Hal ini ditunjukkan dengan tindakan pemerintah dalam menanggapi dampak pandemi yang menyerang industri pariwisata. Peran pemerintah melalui suatu kebijakan dalam melawan situasi pandemi menjadi sangat penting bagi keberlangsungan hidup masyarakat (Hanifa & Fisabilillah, 2021). Kebijakan strategis dimunculkan untuk mengembalikan minat kunjungan dan meningkatkan kepercayaan wisatawan. Sehingga mampu menjadikan pariwisata sebagai sektor unggulan di Indonesia.

Sektor pariwisata memiliki peranan yang strategis dalam berbagai macam hal. Pariwisata mampu meningkatkan cadangan devisa negara Indonesia secara signifikan (Rahma, 2020). Berdasarkan catatan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf), perolehan devisa negara sektor pariwisata tahun 2019 sebesar Rp 280 triliun. Perolehan ini meningkat 3,7 persen dari tahun sebelumnya yaitu Rp 270 triliun (Kusubandio, 2020). Selain sebagai sumber devisa, industri pariwisata juga menciptakan banyak peluang kerja di berbagai bidang (Aynalem, Birhanu, & Tesefay, 2016). Pemerintah gencar meningkatkan pengembangan pariwisata guna menciptakan 4,4 juta lapangan kerja baru pada tahun 2024.

Tumbuh pesatnya pariwisata tidak lepas dari tingkat kunjungan wisatawan. Data dari Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan jumlah perjalanan wisatawan nusantara dan kunjungan wisatawan mancanegara terus mengalami peningkatan. Namun akibat dari pandemi tahun 2020 kunjungan merosot tajam seperti pada Tabel 1. Situasi ini sebagai akibat dari kebijakan Pemerintah Indonesia yang melakukan pembatasan perjalanan dari dan ke negara yang berada di zona merah dalam rangka memutus penularan *Covid-19*.

Tabel 1. Data Perjalanan Wisatawan

Tahun	Jumlah Wisatawan (dalam jiwa)	
	Domestik	Mancanegara
2016	264.337.518	11.519.275
2017	270.822.003	14.039.799
2018	303.403.888	15.810.305
2019	722.158.733	16.106.954
2020	524.571.392	4.052.923
2021	613.299.459	1.557.530

Sumber: Badan Pusat Industri terdampak cukup pandemi *Covid-19*.

Statistik 2022 pariwisata dalam akibat Hal ini karena

adanya penurunan kunjungan wisatawan mancanegara dan pembatalan tiket penerbangan yang diikuti oleh pembatalan pemesanan hotel. Kondisi yang sama juga terjadi pada wisatawan nusantara atau domestik yang mengurungkan niatnya melakukan perjalanan wisata untuk mengurangi penyebaran *Covid-19* (Sugihamretha, 2020). Situasi ini lantas menjadi tantangan baru yang harus dihadapi oleh para pelaku industri pariwisata untuk dapat beradaptasi kebiasaan baru agar dapat bertahan di tengah pandemi.

Sebelumnya pemerintah telah memberikan bantuan sebesar Rp 3,8 triliun dalam bentuk insentif mengurangi dampak tekanan ekonomi di sektor pariwisata melalui subsidi hingga pengurangan pajak. Lebih lanjut, pemerintah menyiapkan program stimulus lain seperti insentif tiket bagi 10 destinasi pariwisata sebesar Rp 400 miliar dan hibah pariwisata Rp 100 miliar (Zuraya, 2020). Tidak hanya itu, pemerintah melalui Kemenparekraf mengeluarkan Permenparekraf Nomor 13 Tahun 2020 tentang Standar Dan Sertifikasi Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan Sektor Pariwisata Dalam Masa Penanganan Pandemi *Corona Virus Disease* 2019. Kebijakan ini dimaksudkan agar pengelola destinasi wisata memperhatikan kenyamanan para pengunjung dengan berbagai fasilitas penunjang yang telah disertifikasi.

Tujuannya adalah untuk menjadi pedoman bagi pelaku di bidang pariwisata dan ekonomi kreatif. Penerapan program ini dilakukan dengan bentuk sertifikasi berdasarkan kategori usaha, diantaranya:

1. Usaha Pariwisata, meliputi kawasan pariwisata; daya tarik wisata; jasa transportasi wisata; penyediaan akomodasi; jasa makanan dan minuman; penyelenggaraan kegiatan pertemuan, perjalanan insentif, konveksi dan pameran; penyelenggaraan kegiatan hiburan dan rekreasi; dan wisata tirta.
2. Destinasi Pariwisata, meliputi destinasi daerah provinsi; daerah kabupaten/kota; dan desa wisata, desa adat atau kampung wisata.
3. Produk Pariwisata, merupakan produk pariwisata yang tidak dikelola oleh Usaha Pariwisata.

Museum Benteng Vredenburg Yogyakarta sebagai kawasan wisata dan edukasi juga merasakan dampak yang signifikan dengan adanya pandemi *Covid-19*. Destinasi wisata ini terpaksa menutup kegiatan usaha selama pandemi akibat pembatasan kegiatan. Guna memitigasi hal tersebut, pengelola Museum Benteng Vredenburg Yogyakarta melakukan standarisasi CHSE Kemenparekraf. Pada bulan September 2021 Museum Benteng Vredenburg Yogyakarta resmi mendapatkan Sertifikat CHSE. Perolehan sertifikat tersebut menjadikan Museum Benteng Vredenburg Yogyakarta merupakan satu dari 88 daya tarik wisata di DIY yang telah yang telah mengantongi sertifikat CHSE.

Alasan yang mendasari pengelola Museum Benteng Vredenburg mengikuti program ini setelah lebih dari satu tahun menutup kegiatan operasional. Satu bulan pasca dinyatakan tersertifikasi, Museum Benteng Vredenburg Yogyakarta resmi beroperasi secara penuh setelah tutup akibat pandemi *Covid-19*. Keikutsertaannya pada program ini tidak serta merta sebagai syarat kembali beroperasi, namun juga sebagai bentuk peningkatan kualitas pelayanan dengan memperhatikan kenyamanan pengunjung melalui berbagai macam fasilitas pendukung yang tersertifikasi.

Untuk diketahui, Museum Benteng Vredenburg tidak hanya sebagai kawasan wisata edukasi sejarah. Lebih dari itu, Museum ini menjadi tempat banyak pelaksanaan kegiatan mulai dari pertemuan, pelatihan, pameran, pertunjukan, dan seminar. Sehingga kenyamanan pengunjung menjadi prioritas pengelola museum khususnya dalam memberikan layanan pada masa pandemi *Covid-19*.

Dalam penerapan program CHSE ini dijumpai masalah berupa belum semua usaha pariwisata tersertifikasi CHSE. Bagi sektor usaha yang sudah mendapat sertifikat CHSE tidak lantas berhenti begitu saja, mereka di hadapkan pada konsistensi dalam penerapan yang tidak maksimal. Pengamatan yang dilakukan

pada Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta setelah memasuki era normal baru menunjukkan kebiasaan pengunjung yang sudah cenderung mengabaikan protokol kesehatan dan imbauan-imbauan sebagaimana dianjurkan dalam implementasi program CHSE ini.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Evaluasi Program *Cleanliness, Health, Safety, and Environment Sustainability* dalam mewujudkan *quality tourism* di Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta”. Penelitian ini dilakukan untuk menjelaskan hasil evaluasi pelaksanaan program CHSE di Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta sebagai destinasi wisata yang multifungsi tidak hanya sebagai obyek wisata namun juga sebagai tempat penyelenggaraan acara (*event*). Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan gambaran keberlanjutan program ini di Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta dimasa yang akan datang pada saat pandemi berakhir.

## **2. Metode Penelitian**

### **2.1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Penggunaan desain penelitian deskriptif dalam penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan dan menggambarkan keadaan sebenarnya di Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta dalam penerapan program *Cleanliness, Health, Safety and Environment Sustainability* (CHSE) oleh Kemenparekraf.

### **2.2. Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta yang beralamat di Jalan Margo Mulyo Nomor 6, Ngupasan, Gondokusuman, Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta. Waktu penelitian ini dilaksanakan pada mulai pada tanggal 10 Maret 2023 hingga 19 April 2023.

### **2.3. Subjek Penelitian**

Subjek penelitian adalah informan yang dipilih dan dianggap relevan untuk memberikan informasi tentang evaluasi program CHSE di Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta. Dalam penelitian ini yang menjadi subjek penelitian adalah pengelola museum, LSUP PT Sucofindo Kantor Cabang Semarang, Dinas Pariwisata Kota Yogyakarta, dan wisatawan.

### **2.4. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan untuk menghimpun data ialah sebagai berikut.

#### **1. Observasi**

Teknik pengumpulan data dengan cara observasi ialah teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti dengan terjun langsung ke lokasi untuk melakukan pengamatan yang berkaitan dengan penelitian. Observasi dalam penelitian ini dilaksanakan di Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta. Pengamatan ini dilakukan untuk menggali informasi berdasarkan pengamatan empiris peneliti terkait dengan penerapan CHSE di daya tarik wisata.

2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan cara lisan yang dilakukan kepada informan dengan menggunakan pedoman wawancara yang telah dipersiapkan.

Peneliti mewawancarai informan yang terdiri pengelola Museum Benteng Vredeburg, Dinas Pariwisata Kota Yogyakarta dan LSUP PT Sucofindo cabang Semarang.

3. Dokumentasi

Pengumpulan data dengan menggunakan teknik dokumentasi diartikan sebagai pengambilan data yang dihimpun dari sumber-sumber dokumen. Adapun dokumen yang digunakan dalam penelitian ini antara lain berupa Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 13 Tahun 2020, Peraturan Badan Standarisasi Nasional Nomor 24 Tahun 2021, Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan dan Kelestarian Lingkungan di Daya Tarik Wisata, Statistik Kepariwisata DIY Tahun 2021, Profil Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta, dan Laporan kunjungan museum. Selain itu, foto-foto yang menjadi arsip dan yang diambil pada saat penelitian digunakan untuk melengkapi data.

## 2.5. Teknik Pengujian Keabsahan Data

Untuk melakukan pemeriksaan keabsahan data, peneliti menggunakan teknik triangulasi. Teknik triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain sebagai pembanding (Moleong, 2008:330). Pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan triangulasi sumber. Teknik tersebut dipilih karena peneliti melakukan penggalian data bersama dengan delapan informan. Peneliti membandingkan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang diperoleh dari Pengelola Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta, Dinas Pariwisata Kota Yogyakarta, Lembaga Sertifikasi Sucofindo, dan wisatawan.

## 2.6. Teknik Analisis Data

Pendekatan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data model interaktif oleh Miles dan Huberman. Tahap analisis data meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2013:246). Adapun langkah dalam analisis data menurut Miles & Huberman (1994:10), komponen analisis data dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara, observasi dan dokumentasi yang didengar, dilihat, dan ditemui selama penelitian berlangsung. Data yang dimaksud adalah yang berkaitan dengan pelaksanaan program CHSE di kawasan daya tarik wisata Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta. Data juga diperoleh dari pemerintah dan lembaga sertifikasi.

2. Reduksi Data

Reduksi data dilakukan setelah pengumpulan data. Reduksi data mengacu pada proses seleksi, pemusatan perhatian, penyederhanaan, abstraksi dan transformasi data-data yang didapat dari catatan lapangan. Data yang telah

diperoleh dari lapangan dipilah berdasarkan teori yang digunakan. Data yang sesuai kemudian digunakan peneliti pada tahap selanjutnya sedangkan yang tidak sesuai dengan teori atau pembahasan maka akan dikesampingkan.

3. Penyajian Data

Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi. Hal ini dilakukan untuk menyusun informasi yang jelas dalam bentuk yang ringkas dan mudah diakses. Selanjutnya, peneliti melakukan analisis pembahasan dengan membandingkan data dengan teori yang peneliti gunakan. Kemudian diperoleh hasil mengenai evaluasi program CHSE yang dilakukan di Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta.

4. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi

Tahapan yang terakhir ini yakni penarikan kesimpulan. Kesimpulan dapat membantu mencari dan memahami makna. Penarikan kesimpulan dilakukan peneliti melalui data yang sudah terkumpul. Setelah melalui proses penyajian data dan diperoleh mengenai hasil penelitian, maka peneliti pada menarik kesimpulan terkait evaluasi program CHSE di Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta.

### 3. Hasil dan Pembahasan

Penurunan jumlah wisatawan pada saat pandemi merupakan akibat dari kekhawatiran akan penularan *Covid-19* di ruang terbuka. Tidak jarang usaha pariwisata menutup kegiatan operasional karena adanya pembatasan kegiatan di masing-masing wilayah. Menyikapi hal ini, pemerintah melalui Kemendagri mendorong akselerasi kinerja pariwisata untuk pulih kembali dan siap menerima kunjungan wisatawan, salah satunya melalui Program CHSE. program ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan bagi masyarakat untuk berwisata pada saat pandemi dengan fasilitas di usaha pariwisata yang tersertifikasi.

Kebijakan ini berlaku nasional seluruh Indonesia termasuk di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). Namun, sejak diluncurkannya program ini antusiasme usaha pariwisata di DIY masih rendah khususnya pada kategori daya tarik wisata. Padahal kebijakan ini sudah berlangsung sejak akhir tahun 2020. Untuk itu, evaluasi dirasa penting untuk melihat sejauh mana program atau kebijakan ini dapat berjalan mengatasi permasalahan pariwisata pada saat pandemi.

Untuk menguraikan kinerja kebijakan pariwisata khususnya pada program CHSE yang sudah dijalankan sejak tahun 2020, maka diuraikan melalui beberapa kriteria berikut.

1. Efektivitas

Kriteria efektivitas dalam penelitian ini dilihat dari tujuan diadakannya standarisasi dan dampak yang terjadi pada kunjungan wisatawan. Dua indikator tersebut merupakan tujuan utama dari adanya program CHSE yaitu untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat domestik dan internasional untuk berwisata dengan aman, nyaman, dan sehat. Selain itu juga dapat menjamin produk dan layanan yang diberikan pelaku usaha sudah memenuhi dimensi kebersihan, kesehatan, keselamatan dan kelestarian lingkungan.

Kebijakan ini tentu melibatkan banyak pihak mulai dari pemerintah, swasta, dan masyarakat. Pemahaman akan pentingnya aspek dalam CHSE disadari betul oleh pelaku usaha khususnya pada daya tarik wisata. Pengelola

Museum Benteng Vredeborg Yogyakarta menyambut baik program yang diluncurkan Kemenparekraf ini. Berdasarkan informasi dari pengelola, semua menyatakan setuju dan mendukung adanya program ini. Menurut pengelola museum, adanya program CHSE mampu meningkatkan kualitas layanan dan tanggung jawab dari masing-masing bagian dalam menjalankan tugasnya. Dengan adanya program CHSE efektif untuk mempersiapkan usaha pariwisata dalam menyambut wisatawan.

Partisipasi usaha pariwisata dalam program CHSE mewujudkan peningkatan sarana dan prasarana penunjang pariwisata. Beberapa aspek pada dimensi kebersihan yang sebelumnya belum tersedia kemudian diupayakan ketersediaannya sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Pemahaman akan pentingnya program ini oleh pelaku usaha membuktikan bahwa kebijakan yang dikeluarkan pemerintah mampu diterima dengan baik. Dampak pemahaman ini membuat pengelola Museum Benteng Vredeborg Yogyakarta mempersiapkan kawasannya agar siap mengikuti program CHSE dengan adanya mengikuti standar dalam peraturan termasuk indikator yang harus di penuhi khususnya pada daya tarik wisata. Kesiapan itu juga diikuti oleh konsistensi pengelola dalam menjaga dan memberikan pelayanan maksimal kepada pengunjung. Hasilnya perlahan mampu mengembalikan minat kunjungan wisatawan yang hampir menyamai jumlah kunjungan sebelum adanya pandemi.

Tabel 2. Jumlah Kunjungan Museum Benteng Vredeborg Yogyakarta

Tahun	Jenis Wisatawan		Jumlah
	Wisnu	Wisman	
2019	463.135	8.503	471.638
2020	103.817	1.199	105.016
2021	21.356	24	21.380
2022	339.772	3.475	343.247

Sumber: Pengelola Museum Benteng Vredeborg Yogyakarta

Berdasarkan pada Tabel 2. jumlah wisatawan Museum Benteng Vredeborg Yogyakarta pada saat pandemi *Covid-19* mengalami penurunan yang tajam. Penutupan layanan kunjungan di paruh tahun 2020 hingga 2021 menjadi penyebabnya. Pada periode tersebut museum hanya menerima kunjungan dengan sangat terbatas dengan prosedur izin yang ketat. Tidak jarang, kunjungan diperkenankan melalui sistem *online*. Kunjungan wisatawan pada saat museum telah resmi beroperasi secara terbuka mulai mengalami peningkatan. Kenaikan jumlah pengunjung secara perlahan merupakan hasil kesiapan pengelola.

Meskipun dapat dikatakan mampu mengembalikan kepercayaan masyarakat agar berkunjung, namun program ini belum mampu dimaknai dengan baik oleh wisatawan. Pasalnya pengunjung Museum Benteng Vredeborg Yogyakarta cenderung mengabaikan protokol-protokol kunjungan. Terlihat bahwa masyarakat yang datang sudah tidak lagi mematuhi peraturan yang sejatinya berada dalam lingkup program CHSE.

## 2. Efisiensi

Kriteria efisiensi dalam penelitian ini dapat dilihat dari indikator usaha kelompok sasaran dan indikator sumber daya manusia lain yang terlibat. Upaya dalam mengimplementasikan program CHSE dilakukan oleh pengelola Museum Benteng Vredenburg Yogyakarta. Adanya arahan dari pemerintah membuat pengelola menyiapkan diri untuk mengikuti program dengan mempersiapkan fasilitas penunjangnya seperti pada Gambar 1.



Gambar 1. Protokol Pendukung CHSE  
Sumber: Dokumentasi Peneliti

Selain dari sisi fasilitas, sisi sumber daya manusia pengelolanya juga dilakukan pelatihan dalam bentuk bimbingan teknis agar dapat meningkatkan kapabilitasnya dalam mengelola tugas sesuai dengan tanggung jawabnya masing-masing seperti petugas kebersihan, petugas keamanan, hingga pemandu. Usaha positif yang dijalankan oleh Museum Benteng Vredenburg Yogyakarta menjadi salah satu contoh bagi sektor pariwisata lain dalam menerapkan program ini.

Sejak diluncurkan pada akhir 2020, baru terdapat 88 daya tarik wisata di DIY yang memperoleh sertifikat CHSE. Hal ini menjadi pekerjaan rumah bagi Pemerintah Daerah melalui Dinas Pariwisata sebagai perangkat yang membidangi urusan pariwisata. Dinas Pariwisata Kota Yogyakarta sebenarnya telah melakukan peranannya dalam mendukung program CHSE ini melalui berbagai upaya. Terdapat sosialisasi dan *Forum Group Discussion* (FGD) kepada para pelaku usaha pariwisata yang menjadi kewenangannya.

Dalam sosialisasinya, Dinas Pariwisata menghadirkan narasumber dari lembaga sertifikasi dan pelaku usaha yang sudah menjalankan program CHSE. Dalam kesempatan tersebut, seluruh pelaku usaha yang hadir dapat saling berdiskusi. Dinas pariwisata juga berusaha untuk menyebarluaskan informasi CHSE melalui video yang diunggah di platform Youtube. Namun, langkah ini belum mencapai hasil yang maksimal ditandai dengan jangkauan tayangan video yang masih rendah meski sudah diunggah sejak lama.

Hal ini menjadi sebuah permasalahan tersendiri mengingat Dinas Pariwisata masih belum mampu secara menyeluruh melakukan pembinaan. Selain itu, fungsi pengawasan yang dimiliki juga belum berjalan maksimal ditandai dengan implementasi di lapangan yang terkesan abai setelah mendapatkan sertifikat tersebut.



### 3. Kecukupan

Kriteria kecukupan kebijakan dalam program CHSE ini dapat dilihat dari hasil yang diharapkan dan nilai yang diperoleh dari adanya kebijakan. Permasalahan turunnya kepercayaan masyarakat dalam berkunjung ke lokasi wisata pada saat pandemi dapat perlahan diselesaikan dengan mempersiapkan obyek wisata dengan baik. Program CHSE hadir untuk menjawab hal tersebut dengan klausul-klausul yang harus dipenuhi oleh pengelola wisata. Dengan memperhatikan prinsip-prinsip tentang kebersihan, kesehatan, keselamatan dan kelestarian lingkungan di lokasi wisata maka sudah akan menjadi solusi atas permasalahan yang ada. Kepercayaan masyarakat dan minat kunjungan akan pulih kembali seiring dengan konsistensi yang diberikan oleh pengelola wisata. Hal ini juga menjadi komitmen dari Museum Benteng Vredenburg Yogyakarta yang terus menyiapkan diri dalam menghadapi era normal baru.

Untuk program CHSE sendiri Museum Benteng Vredenburg Yogyakarta juga melaksanakannya seperti apa yang menjadi peraturan. Hingga mendapatkan sertifikat lulus CHSE. Akan tetapi meski sudah mendapatkannya, kepemilikan sertifikat CHSE tidak menjadi satu-satunya aspek yang diunggulkan. Hal tersebut tampak dari tidak terlihatnya *branding* CHSE *Certified* seperti yang banyak ditonjolkan oleh usaha pariwisata lain. Pengelola museum hanya mengunggah capaian CHSE pada akun media sosial Instagram dan website dan tidak pada media lainnya. Bahkan, dalam syarat pembukaan museum secara penuh tidak menggunakan sertifikat CHSE sebagai tolak ukurnya.

Berdasarkan hal tersebut maka dapat diambil kesimpulan bahwa program CHSE mampu hadir sebagai solusi dari permasalahan pariwisata. Penurunan kepercayaan dan kunjungan masyarakat sebagai dampak dari adanya pandemi mampu perlahan diselesaikan dengan menyiapkan usaha pariwisata dengan skema CHSE. Jaminan yang diberikan tentang kebersihan, kesehatan, keselamatan dan kelestarian lingkungan di Museum Benteng Vredenburg Yogyakarta mampu diterapkan dengan baik. Namun, CHSE bukan menjadi hal yang diunggulkan oleh pengelola museum. Tidak ada promosi wisata menggunakan kepemilikan sertifikat CHSE sebagai penarik minat. Nilai kecukupan dari program ini belum mampu menjadi magnet yang kuat untuk dijadikan acuan peningkatan kunjungan khususnya Museum Benteng Vredenburg Yogyakarta.

### 4. Perataan

Kriteria perataan kebijakan dalam program CHSE ini dapat dilihat manfaat yang diterima kelompok usaha dan kesamaan hak yang diterima usaha pariwisata. Dari hasil temuan di lapangan menunjukkan bahwa Museum Benteng Vredenburg Yogyakarta yang mengikuti program ini gratis tidak dipungut biaya sama sekali karena pada saat itu masih dibiayai oleh Kemenparekraf. PT Sucofindo yang merupakan lembaga sertifikasi yang mengaudit juga menjelaskan hal sama terkait tidak ada biaya yang harus dikeluarkan. Hanya saja, kondisi di setiap usaha pariwisata tidak sama sehingga masing-masing usaha pariwisata harus melengkapi sarana dan prasarana yang menjadi prasyaratnya sesuai dengan kondisi lingkungannya. Seperti yang dilakukan pengelola museum yang melengkapi beberapa aspek yang kurang sebelum diadakannya audit oleh lembaga sertifikasi. Sehingga

yang dimaksud gratis adalah pembiayaan sertifikasinya, sisanya menjadi tanggung jawab pengelola.

Dari sisi nilai tambah yang diperoleh, pengunjung merasa senang berada ditempat yang sudah memiliki standar yang tersertifikasi. Pengunjung menilai manfaat penerapan CHSE bagi usaha pariwisata ialah mampu menjaga keutuhan yang menjadi daya tariknya. Namun, hal ini tidak serta merta menjadi alasan orang untuk berkunjung. Tidak banyak perbedaan manfaat yang diterima oleh kelompok usaha yang sudah menerapkan dan yang belum menerapkan.

Upaya pemerintah dalam menyamaratakan manfaat dilakukan Dinas Pariwisata Kota Yogyakarta dengan memberikan dukungan berupa pembinaan dan pengawasan. Pemerintah tidak memberikan sanksi kepada pelaku usaha yang belum atau tidak mengikuti program ini. Hal ini karena sifatnya program CHSE yang saat ini berlaku juga hanya bersifat sukarela atau *voluntary*. Menyikapi kebijakan ini maka pemerintah hanya berperan dalam memberikan pendampingan. Namun, diakui oleh Dinas Pariwisata Kota Yogyakarta bahwa pihaknya mengalami kesulitan dalam mengakomodasi seluruh usaha pariwisata di Kota Yogyakarta yang mencapai 2000 usaha. Hal ini terlihat pada beberapa usaha pariwisata yang belum bisa melakukan sertifikasi karena keterbatasan kemampuan dan pendanaan dalam melengkapi sarana prasarana yang menjadi prasyarat.

Lembaga sertifikasi yang melaksanakan audit juga menjumpai beberapa usaha pariwisata tidak siap karena beberapa hal. Salah satu alasannya adalah karena biaya dalam melengkapi sarana dan prasarana yang menjadi prasyarat. Kesulitan tersebut banyak dialami oleh usaha pariwisata yang masih dalam kategori kecil menengah. Meski tetap dapat mengajukan permohonan untuk diaudit, namun tidak sedikit dari mereka yang gagal mendapatkan sertifikat.

Sebelumnya usaha pariwisata yang mengikuti sertifikasi ini tidak dikenakan biaya. Sebab pendanaan pelaksanaan program ini bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Usaha pariwisata hanya mendapatkan satu kali pendanaan yang selanjutnya dibebankan kepada masing-masing usaha pariwisata termasuk pengadaan dan perawatan sarana prasarananya. Namun sejak berubah menjadi skema SNI CHSE pembiayaan sudah tidak lagi ditanggung Kemenparekraf. Pelaku usaha harus mendaftar sendiri kepada lembaga sertifikasi dengan biaya yang tidak sama satu dengan yang lainnya sebab tidak ada aturan yang mengatur besaran biaya.

Dari berbagai fakta yang ada, dapat disimpulkan bahwa program CHSE sudah mampu menjangkau kelompok sasaran. Namun, manfaat yang diterima Museum Benteng Vredenburg Yogyakarta memang tidak jauh berbeda dengan usaha pariwisata yang belum tersertifikasi karena saat ini sudah dapat beroperasi meskipun belum tersertifikasi. Sifatnya yang hanya sukarela/*voluntary* membuat usaha pariwisata lain urung mengikuti. Ditambah lagi, tidak semua mendapatkan kesempatan yang sama. Mulai dari pembinaan dan pengawasan yang belum menyeluruh ke semua usaha pariwisata, hingga kesempatan fasilitasi pembiayaan program CHSE yang diberikan pemerintah. Hal ini disebabkan karena saat ini pemerintah sudah tidak lagi memberikan fasilitas pembiayaan.

##### 5. Responsivitas

Kriteria responsivitas dalam penelitian tentang program CHSE ini dilihat dari tanggapan dari kelompok sasaran dan kepuasan masyarakat atas kebijakan. Dari hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa kelompok usaha banyak menyikapi program CHSE ini dengan positif.

Bagi Museum Benteng Vredenburg Yogyakarta program ini sebagai upaya memperbaiki pengelolaan. Keikutsertaannya memberikan banyak manfaat dalam meningkatkan kualitas layanan yang semakin baik dan berkualitas. Menurut (Nasution, 2021), pariwisata berkualitas atau *quality tourism* dapat dilihat dari tiga dimensi yaitu:

- a. Produk, berkaitan dengan bagaimana pengelola menciptakan suatu produk yang memiliki diferensiasi dan inovasi. Museum Benteng Vredenburg Yogyakarta beradaptasi dengan menciptakan inovasi layanan berbasis digital yang memungkinkan pengunjung dapat mengakses isi museum secara digital dengan Virtual Tour Vredenburg 360.
- b. Manajemen, berkaitan dengan tata kelola pariwisata yang didasari oleh kualitas dan kompetensi sumber daya manusia. Pengelola Museum Benteng Vredenburg Yogyakarta semakin meningkat kapasitasnya seiring dengan diadakannya banyak sosialisasi, bimbingan, dan pelatihan. Program CHSE juga menerapkan pentingnya komitmen manajemen dalam memberikan pelayanan yang baik dengan menjaga empat aspek utama meliputi kebersihan, kesehatan, keselamatan dan kelestarian lingkungan lokasi wisata.
- c. Servis, berkaitan dengan pelayanan yang diberikan pengelola wisata yang dapat memberikan kepuasan kepada pengunjung. Kepuasan pengunjung museum dirasakan begitu nyata dengan hasil survei yang menunjukkan pengunjung puas dengan layanan. *Feedback* positif diberikan pengunjung juga dalam bentuk komentar dan tanggapan di media sosial.

Lebih luas, tanggapan dari usaha pariwisata cukup banyak yang mendaftarkan usahanya pada program ini tahun 2020 dan 2021. Usaha-usaha mikro kecil menengah bersemangat untuk memperbaiki sistem pengelolaan usaha mereka salah satunya dengan CHSE ini. Meski demikian, pada awal tahun 2023 antusiasmenya cenderung menurun seiring dengan tidak dalam masa darurat *Covid-19*. Penurunan ini terjadi karena dihadapkan pada kendala modal. Hal ini juga dirasakan oleh Dinas Pariwisata Kota Yogyakarta yang mendapati usaha pariwisata di lingkungannya terhambat karena penyediaan fasilitas yang memerlukan biaya.

Dengan hasil yang didapatkan maka dapat disimpulkan bahwa respon usaha pariwisata dalam menyikapi program CHSE sudah baik. Program CHSE juga memberikan rangsangan kepada Museum Benteng Vredenburg Yogyakarta untuk meningkatkan pelayanan usahanya. Mereka memperhatikan kualitas layanan sebagai hal yang penting dan utama. Sebenarnya respon yang sama juga ditunjukkan oleh usaha pariwisata lainnya. Namun saat ini mengalami penurunan minat khususnya pada skema baru SNI CHSE. Bahkan Museum Benteng Vredenburg Yogyakarta yang sertifikatnya sudah habis belum melakukan perpanjangan menggunakan skema baru SNI CHSE.

#### 6. Ketepatan

Program CHSE tepat dihadirkan sebagai langkah pemerintah dalam mengatasi permasalahan sektor pariwisata. Pariwisata merupakan sektor yang sangat terdampak pandemi yang menyebabkan penurunan kunjungan wisatawan. Perubahan aturan yang ditetapkan setelah mendapatkan predikat Standar Nasional Indonesia (SNI) membuat program CHSE lebih kuat dalam regulasi. Namun, regulasi yang dikeluarkan pada saat pandemi pada saat itu dinilai masih kurang. Dalam peraturan disebutkan bahwa program ini cenderung berfokus pada permasalahan tentang pencegahan penularan *Covid-19*. Sehingga dilakukan perubahan untuk agar cakupannya lebih luas. Lewat peraturan BSN, klausul yang diminta menjadi lebih umum dan dapat diterapkan setelah pandemi berakhir.

Dari sisi masa berlaku, kebijakan yang dikeluarkan Kemparekraf hanya berlaku satu tahun dengan belum jelasnya mekanisme pembaruan yang dapat dilakukan oleh usaha pariwisata. Hal ini membuat pengelola Museum Benteng Vredenburg Yogyakarta belum memperbarui masa berlaku sertifikat CHSE yang sudah habis sejak 27 September 2022. Hal ini juga dirasakan oleh lembaga sertifikasi yang menyatakan bahwa belum ada usaha pariwisata yang mengajukan perpanjangan atau pembaruan sertifikat.

Padahal, keberlanjutan program ini sudah diatur melalui peraturan BSN nomor 24 tahun 2021 yang menjelaskan mekanisme untuk pengajuan sertifikasi dari awal ataupun tahapan perpanjangan. Melalui peraturan tersebut, juga sudah ditambahkan keterangan masa berlaku yang semula hanya satu tahun berubah menjadi tiga tahun dengan surveilan tiap tahunnya.

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa program CHSE merupakan kebijakan yang diterapkan untuk memberikan rasa aman dan nyaman bagi wisatawan pada masa pandemi. Perubahan menjadi SNI CHSE ditujukan untuk lebih bisa diterapkan meski sudah tidak dalam masa pandemi. Museum Benteng Vredenburg Yogyakarta turut serta mengikuti program ini. Pelaksanaan program CHSE di Museum Benteng Vredenburg Yogyakarta sudah baik hingga mendapatkan sertifikat, namun setelah masa sertifikatnya habis belum lagi memperbarui dan saat ini sudah terlihat pelanggaran pembatasan sebagaimana dianjurkan dalam program ini. Dari penerapan program ini juga dijumpai beberapa kendala yang menyebabkan beberapa usaha pariwisata tidak melanjutkan program ini bahkan tidak dapat mengikuti program ini.

#### Saran

Program CHSE ini sangat tepat diterapkan pada saat pandemi. Walau demikian, program ini cenderung tidak lagi relevan di terapkan. Perlu adanya *update* terkait dengan syarat-syarat yang ada dalam CHSE agar relevan dengan kondisi saat ini. Selain itu, diperlukan adanya ketegasan terkait dengan pembaruan sertifikat CHSE bagi pelaku usaha yang sudah habis masa berlakunya sesuai dengan aturan terbaru. Diperlukan pula adanya aturan yang jelas terkait biaya yang harus dikeluarkan untuk melakukan baik permohonan awal maupun pembaruan sertifikat CHSE. Terakhir, perlu adanya peningkatan pembinaan dan pengawasan dari pemerintah untuk membantu mewujudkan usaha pariwisata yang berkualitas salah satunya melalui penerapan program CHSE.

## Referensi

- [1] Aynalem, S., Birhanu, K., & Tesefay, S. (2016). Employment Opportunities and Challenges in Tourism and Hospitality Sectors. *Journal of Tourism & Hospitality*, 05(06). <https://doi.org/10.4172/2167-0269.1000257>
- [2] Badan Pusat Statistik. (2022). *Statistik Wisatawan Nasional*. Jakarta: Badan Pusat Statistik .
- [3] Dinas Pariwisata DIY. (2022). *Statistik Kepariwisataaan Daerah Istimewa Yogyakarta 2021*. Yogyakarta: Dinas Pariwisata DIY.
- [4] Hanifa, N., & Fisabilillah, L. W. P. (2021). Peran dan Kebijakan Pemerintah Indonesia di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Ekonomi*, 2(1), 9–19. Diambil dari <http://jurnal.unsil.ac.id/index.php/welfare>
- [5] Kusubandio, W. (2020). *Outlook Pariwisata & Ekonomi Kreatif Indonesia. Studi Mengenai Covid-19, Pariwisata dan Ekonomi Kreatif*. Jakarta: Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.
- [6] Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis* (Second Edition). United State of America: SAGE Publications, Inc.
- [7] Moleong, L. J. (2008). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- [8] Rahma, A. A. (2020). Potensi Sumber Daya Alam dalam Mengembangkan Sektor Pariwisata di Indonesia. *Jurnal Nasional Pariwisata*, 12(1).
- [9] Sugihamretha, I. D. G. (2020). Respon Kebijakan: Mitigasi Dampak Wabah Covid-19 Pada Sektor Pariwisata. *The Indonesian Journal of Development Planning*, 4(2), 191–206.
- [10] Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [11] Zuraya, N. (2020). *Pemerintah Anggarkan Rp 3,8 T untuk Pulihkan Pariwisata*. Diambil dari <https://sindikasi.republika.co.id/berita/qf08yy383/network>