

# Evaluasi Kinerja Implementasi Program CHSE di Destinasi Wisata Kota Surabaya Indonesia

Hertiari Idajati<sup>1,2</sup>

<sup>1</sup>Departemen Perencanaan Wilayah dan Kota, ITS

<sup>2</sup>Program Doktor Kajian Pariwisata, UGM

*e-mail:* hertiari\_idajati@urplan.its.ac.id

**Abstrak**—Penerapan program CHSE (*Cleanliness, Health, Safety & Environment Sustainability*) merupakan salah satu upaya untuk memberikan garansi kepada pengunjung destinasi wisata bahwa destinasi wisata dan sarana prasarana pelayanannya sudah aman karena telah menerapkan protokol kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan sehingga aman untuk dikunjungi. Namun hal tersebut tidak diimbangi dengan perilaku wisatawan yang mengindahkan aturan dalam penerapan program CHSE. Oleh karena itu mengidentifikasi faktor-faktor penting yang mempengaruhi aspek manajemen/tata kelola dalam rangka peningkatan kinerja implementasi CHSE di Surabaya dimana wisatawan menilai prioritas dan *urgent* dilaksanakan tetapi realitanya tidak sesuai harapan menjadi tujuan penelitian ini. Metode pengumpulan data dilakukan melalui kuisioner tertutup terhadap wisatawan yang pernah berkunjung di Surabaya sebagai destinasi pada masa pandemi. Metoda analisis yang digunakan adalah Analisis Statistik Deskriptif dan *Gap Analysis*. *Gap Analysis* dimaksudkan untuk mengetahui kesenjangan (*gap*) antara kepuasan wisatawan saat melakukan wisata di Surabaya dengan harapan konsumen/wisatawan terhadap variabel tersebut. *Gap Analysis* juga merupakan bagian dari metode IPA (*Importance-Performance Analysis*). Hasil dari penelitian ini diketahui terdapat 4 faktor yang perlu diprioritaskan yaitu (1) Pengelola melaksanakan pengecekan bukti/sertifikat vaksin; (2) Pengelola memfasilitasi media informasi mengenai himbauan tertulis tata tertib atau etika yang perlu diterapkan selama berwisata misalnya tidak berkerumun, etika bersin, dll; (3) Pengelola menyediakan fasilitas/sarana informasi penggunaan aplikasi peduli lindungi atau lainnya yang relevan; dan (4) Pengelola memfasilitasi layanan pendaftaran secara online via internet atau media daring lainnya, serta pemungutan biaya tiket masuk dilakukan secara non-tunai untuk meminimalisir kerumunan dan kontak fisik.

**Kata Kunci**—integrasi, chse, destinasi wisata, strategi implementasi.

## I. PENDAHULUAN

SEKTOR pariwisata merupakan salah satu industri yang paling rentan terdampak oleh pandemi [1]. Pandemi ini mengakibatkan perubahan struktural dan transformasi yang signifikan dan berjangka panjang terhadap pariwisata sebagai kegiatan sosial ekonomi dan industri [2]. Tingginya kerentanan pariwisata terjadi karena sektor ini memiliki hubungan dinamis yang kompleks antara sumber daya alam dengan masyarakat [3]. Berdasarkan Laporan Perekonomian Indonesia tahun 2021 yang dipublikasikan oleh BPS Indonesia, kondisi pariwisata Indonesia di masa pandemi mengalami keterpurukan. Hal tersebut, dapat terlihat dari jumlah kedatangan turis luar negeri yang berkunjung ke Indonesia pada tahun 2020 turun 74,84% jika dibandingkan dengan tahun 2019. Penurunan jumlah kunjungan wisatawan mancanegara tersebut berdampak pada berkurangnya

penerimaan devisa negara dari sektor pariwisata yang turun drastis menjadi US\$ 3 hingga US\$ 4 miliar serta tingkat penghunian kamar (TPK) pada tahun 2020 yang turun sebesar 35,57% jika dibandingkan dengan tahun 2019 [4].

Lebih lanjut, hal sama juga terjadi di Kota Surabaya dimana jumlah kunjungan wisatawan mancanegara dan nusantara menurun sekitar 60% di tahun 2020. Adanya pandemi Covid-19 yang melanda menyebabkan jumlah kunjungan wisatawan mancanegara dan nusantara ke Kota Surabaya menurun drastis menjadi 10.681.318 kunjungan di tahun 2020 [5]. Covid-19 merupakan penyebab utama berkurang secara drastis jumlah kunjungan wisatawan dan timbulnya masalah ekonomi akibat adanya peningkatan jumlah pengangguran pada pekerja di bidang pariwisata [6]. Salah satu jalan yang dapat ditempuh untuk tetap *resilience* dalam situasi pandemi dan segera mempercepat pemulihan pariwisata adalah dengan melakukan inovasi, adaptasi, dan kolaborasi dalam setiap elemen [7].

Sebagai upaya penanganan kondisi tersebut, pemerintah Kota Surabaya telah merencanakan dan mengimplementasikan program Serifikasi CHSE sesuai dengan SNI 9042-2021 pada seluruh destinasi wisata yang ada. Program Sertifikasi CHSE (*Cleanliness, Health, Safety and Environment*) atau Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan dan Kelestarian Lingkungan merupakan program pemerintah dalam upaya memberikan *warranty* keamanan produk wisata sarana prasarana pelayanannya kepada wisatawan dan masyarakat. Destinasi wisata sudah memenuhi protokol kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan sehingga aman untuk dikunjungi [8]. Seluruh destinasi wajib menerapkan CHSE secara baik agar dapat meningkatkan upaya pencegahan dan pengendalian Covid-19 bagi masyarakat sehingga tidak muncul kluster baru.

Penerapan CHSE ini memberikan rasa aman dan jaminan pada wisatawan dan masyarakat untuk dapat berwisata dengan nyaman. Hal ini menyebabkan peningkatan jumlah kunjungan wisatawan ke Indonesia terjadi di awal tahun 2022. Pada Januari tahun 2022, jumlah kunjungan wisatawan mancanegara meningkat 13,62% dari Januari 2021 [9]. Hal yang sama juga terjadi di Surabaya, dimana terjadi penambahan jumlah nominal pengunjung (wisatawan) luar negeri dan dalam negeri.

Peningkatan jumlah kunjungan wisatawan ini perlu diimbangi dengan implementasi program CHSE yang tepat agar upaya pencegahan dan pengendalian Covid-19 tetap terlaksana dengan baik. Namun dalam praktiknya, hal tersebut bertolak belakang dengan perilaku wisatawan yang tidak mengindahkan protokol kesehatan saat melakukan kegiatan wisata. Masih banyak wisatawan yang mengabaikan gerakan *social distancing* dalam berwisata dan

tidak memakai masker seperti yang telah dianjurkan saat berpergian [10]. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk mengevaluasi penerapan CHSE di destinasi wisata di Surabaya. Banyak kajian studi dan penelitian terkait kegiatan pariwisata pada masa pandemi Covid yang membahas tentang dampak dari pandemi covid [11], upaya promosi [12], perilaku wisatawan [10], dan kebijakan baru [13]. Di sisi lain, penelitian terkait penerapan CHSE hanya terbatas pada manajemen hotel saja [12]. Belum ada penelitian yang mengidentifikasi kinerja penerapan CHSE di fasilitas wisata. Kinerja yang dimaksud merujuk pada tingkat kepuasan wisatawan dalam berwisata di destinasi dalam aspek implementasi penerapan CHSE. Tujuan penulisan ini adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang dianggap menjadi prioritas menurut pengunjung, namun dalam penerapannya masih belum sesuai harapan di destinasi wisata Surabaya, khususnya pada aspek manajemen/tata kelola. Oleh karena itu, pertanyaan dalam penelitian ini adalah seberapa jauh manajemen/tata kelola destinasi dalam menerapkan CHSE. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi panduan dan bahan bagi Pemerintah Kota Surabaya dalam merencanakan berbagai kebijakan dan program dalam rangka pemulihan sektor wisata.

## II. METODOLOGI

Pelaksanaan penelitian ini menggunakan data numerik melalui penyebaran daftar pertanyaan (angket) kepada 106 responden. Skala dalam kuesioner penelitian ini mempunyai skala rentang 1 hingga 5; nilai 1 menunjukkan sangat tidak puas dan nilai 5 menunjukkan sangat puas untuk mengukur tingkat kinerja. Skala yang sama digunakan untuk mengukur tingkat harapan; nilai 1 menunjukkan sangat tidak rendah dan nilai 5 menunjukkan sangat tinggi. Data tersebut tersebut dianalisa menggunakan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menilai *gap* antara harapan dan kepuasan wisatawan dalam pengalamannya melakukan wisata di Surabaya. *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan salah satu alat metodologis yang paling banyak digunakan dalam penelitian pariwisata. IPA memiliki fungsi utama untuk menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, serta faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan.

Hasil *gap* harapan dan kepuasan tersebut dianalisis dengan *Importance Performance Matrix*. Sumbu x merepresentasikan nilai rerata nilai kepuasan (*performance*) sedangkan sumbu y mewakili nilai rerata nilai harapan (*importance*) yang terbagi menjadi empat wilayah sesuai gambar berikut.



Gambar 1. *Matrix Importance Performance Analysis* (IPA) [14]

Jika hasil analisis menunjukkan variabel yang masuk di salah satu kuadran, maka pemaknaan variabel ini sesuai dengan tingkatannya. Merujuk pada gambar 1, kuadran I merupakan wilayah yang menunjukkan faktor prioritas utama yaitu faktor dianggap penting namun belum menunjukkan kinerja yang diharapkan. Kuadran II adalah faktor yang layak dipertahankan prestasinya dimana merepresentasikan faktor dianggap perlu diperhatikan lebih oleh wisatawan dan pelaksanaannya sudah relevan dengan yang diinginkan wisatawan. Kuadran III adalah wilayah yang mempunyai prioritas rendah (*Low Priority*) yang memuat faktor-faktor yang menurut wisatawan kurang perlu diperhatikan dan pada hasil prestasinya tidak terlalu memuaskan. Sedangkan Kuadran IV adalah wilayah yang mempunyai kondisi berlebihan (*Possibly Overkill*) yang memuat faktor-faktor yang menurut wisatawan sudah bagus dan berlebihan prestasinya dan dianggap kurang prioritas.

Penelitian ini menggunakan 28 variabel penelitian yang merujuk pada SNI 9042-2021 tentang kebersihan, kesehatan, keselamatan dan kelestarian lingkungan tempat penyelenggaraan dan pendukung kegiatan pariwisata. Keseluruhan variabel tersebut merupakan variabel yang terkait kriteria manajemen/tata kelola dalam 4 dimensi yaitu dimensi kebersihan (*cleanliness*) sebanyak 10 variabel, dimensi kesehatan (*health*) sebanyak 12 variabel, dimensi keselamatan (*safety*) sebanyak 7 variabel dan kelestarian lingkungan (*environment sustainability*) sebanyak 1 variabel. Uji validitas dilakukan untuk melalui suatu alat ukur tersebut valid atau tidak valid dengan tingkat signifikansi 0.05. Sedangkan uji *reliability* dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan dengan nilai Cronbach's alpha ( $\alpha$ ) > 0,6 [16].

## III. HASIL DAN DISKUSI

### A. *Distribusi Responden*

Responden sebanyak 106 orang yang terdiri dari 57,55% perempuan dan 42,45% laki-laki. Responden memiliki tingkat pendidikan bervariasi mulai lulusan SLTA hingga S3. Mayoritas responden (53,77 %) mempunyai pendidikan S1 dan bekerja sebagai pegawai Non PNS (60,8%). Sebanyak 52 orang menyatakan telah mengunjungi destinasi wisata di Surabaya 2-3 kali dalam sebulan.

### B. *Uji Validitas dan Uji Reliability*

Berdasarkan hasil uji validitas, semua variabel yang digunakan dalam mempunyai nilai  $r$  hitung lebih besar dari 0,1909 yang artinya semua data valid. Sedangkan hasil uji *reliability* didapatkan bahwa nilai Cronbach's Hit dari empat variabel lebih besar dari Cronbach's Alpha (> 0,60), artinya *reliable variable* yaitu data dapat diproses lebih lanjut karena sudah teruji dapat bisa dipercaya dan konsisten.

### C. *Pemetaan Importance Performance Analysis (IPA)*

Hasil kuesioner *Importance Performance Analysis* (IPA) yang telah dihitung rerata setiap variabel yang diukur. Kepuasan wisatawan secara keseluruhan untuk setiap atribut dirangkum dalam Tabel 1. Semua dimensi yang tertera di dalam tabel 1 menunjukkan bahwa nilai kepuasan lebih rendah dibandingkan dengan nilai harapan. Dengan kata

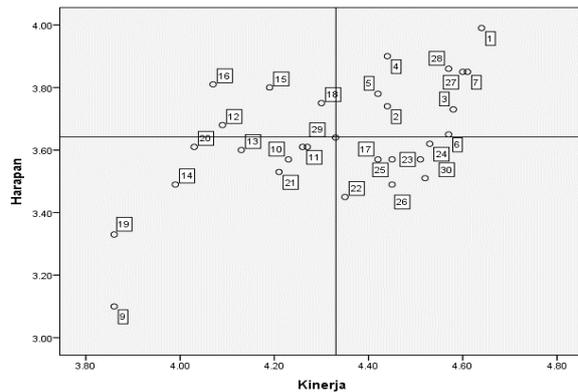
lain, masih ada *gap* antara nilai kinerja dan harapan. Setiap dimensi mempunyai nilai *gap* tertinggi yang berbeda-beda. Dimensi *cleanliness*, mempunyai nilai *gap* tertinggi pada variabel X1.4 yakni sebesar -0,92. Dimensi *health*, nilai *gap* tertinggi terdapat pada variabel X2.12 yakni sebesar -0,90. Dimensi *safety* memiliki nilai *gap* tertinggi sebesar -0,96 (variabel X3.4). Dimensi *environment sustainability* memiliki nilai *gap* tertinggi dibandingkan semua dimensi yakni sebesar -1,01. Hal ini menunjukkan bahwa implementasinya masih belum mencapai kepuasan wisatawan. Dengan demikian, proses analisis dilanjutkan untuk mendapatkan nilai prioritas dalam upaya penyempurnaan setiap atribut yang ada agar dapat mencapai hasil kepuasan wisatawan secara optimal.

Tabel 1. Hasil *Gap Analysis*

Dimensi	Variabel	Kepuasan	Harapan	Gap
Cleanliness	X1.1	3.73	4.58	-0.86
	X1.2	3.90	4.44	-0.55
	X1.3	3.78	4.42	-0.63
	X1.4	3.65	4.57	-0.92
	X1.5	3.85	4.61	-0.76
	X1.6	3.64	4.33	-0.69
	X1.7	3.10	3.86	-0.75
	X1.8	3.57	4.23	-0.66
Health	X2.1	3.61	4.26	-0.65
	X2.2	3.68	4.09	-0.42
	X2.3	3.60	4.13	-0.53
	X2.4	3.49	3.99	-0.50
	X2.5	3.80	4.19	-0.39
	X2.6	3.81	4.07	-0.25
	X2.7	3.57	4.42	-0.86
	X2.8	3.75	4.30	-0.55
	X2.9	3.33	3.86	-0.53
	X2.10	3.61	4.03	-0.42
	X2.11	3.53	4.21	-0.68
	X2.12	3.45	4.35	-0.90
Safety	X3.1	3.57	4.51	-0.94
	X3.2	3.62	4.53	-0.91
	X3.3	3.57	4.45	-0.89
	X3.4	3.49	4.45	-0.96
	X3.5	3.85	4.60	-0.75
	X3.6	3.86	4.57	-0.71
	X3.7	3.61	4.27	-0.66
Environment Sustainability	X4.1	3.51	4.52	-1.01

D. *Matriks Importance Performance Analysis (IPA)*

Matriks yang terdiri dari empat kuadran tersusun melalui pemetaan antara dari nilai kinerja (x) dan harapan (y). Setiap kuadran mendeskripsikan nilai skala prioritas dalam mengambil keputusan dalam penambahan kinerja atau menjaga kinerja dari atribut variabel CHSE yang diimplementasikan pada destinasi wisata Kota Surabaya.



Gambar 2. Matriks Kepuasan dan Harapan Wisatawan Berdasarkan Variabel Manajemen/Tata Kelola

1. Kuadran I

Kuadran I terdapat 4 faktor yang menurut wisatawan dinilai prioritas namun pelaksanaan implementasi program CHSE di Surabaya tidak sesuai harapan. Faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah: (X2.2) Pengelola melaksanakan pengecekan bukti/sertifikat vaksin; (X2.5) Pengelola memfasilitasi media informasi mengenai himbauan tertulis tata tertib atau etika yang perlu diterapkan selama berwisata misalnya tidak kerumuman, etika bersin dsb; (X2.6) Pengelola memfasilitasi sarana informasi penggunaan check in di aplikasi peduli lindungi atau lainnya yang relevan; (X2.8) Pengelola memfasilitasi layanan pendaftaran secara online via media internet atau media daring dan biaya tiket masuk dilakukan secara nontunai untuk meminimalisir kerumunan dan kontak fisik.. Keseluruhan faktor yang masuk di Kuadran I menjadi faktor prioritas utama yang merupakan faktor dari dimensi kesehatan.

Merujuk pada hasil observasi di beberapa destinasi wisata di Kota Surabaya seperti KBS (Kebun Binatang Surabaya) dan museum di Surabaya, destinasi tersebut telah menerapkan protokol kesehatan sebagai syarat untuk mengunjungi destinasi tersebut. Kedua destinasi ini dikelola oleh Dinas Kebudayaan, Kepemudaan dan Olah Raga serta Pariwisata Surabaya. Namun untuk destinasi yang dikelola oleh instansi lain, seperti obyek wisata taman, variabel kesehatan pada kuadran ini dirasa kurang optimal dalam pelaksanaannya. Perbedaan instansi pengelola destinasi menyebabkan perbedaan juga dalam pengelolaan infrastruktur pendukung CHSE.

Program CHSE merupakan program yang diimplementasikan oleh pemerintah dalam upaya mengantisipasi penyebaran virus Covid-19. Sehingga dimensi kesehatan dirasakan oleh wisatawan yang sebagai prioritas utama namun masih mempunyai kinerja yang tidak memuaskan bagi para wisatawan. Dengan demikian, strategi yang dapat diimplementasikan dalam kuadran ini yaitu pemusatan perhatian pada peningkatan atribut-atribut dalam kuadran ini [15]. Keseluruhan faktor dimensi kesehatan yang berada di kuadran I menjadi skala prioritas utama untuk diperbaiki agar kinerja implementasi program CHSE dapat ditingkatkan.

2. Kuadran II

Faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah: (X1.1) Pengelola melakukan pengelolaan kebersihan di lingkungan

daya tarik wisata; (X1.2) Pengelola rutin membersihkan tempat wisata dan peralatan umum lainnya dengan cairan disinfektan atau lainnya; (X1.3) Pengelola melakukan rutin membersihkan pembersihan KM/WC agar sehat dan bersih; (X1.4) Pengelola menyiapkan media komunikasi searah secara tertulis tentang tata kelola kebersihan; (X1.5) Pengelola menyiapkan wastafel (dilengkapi dengan sabun) yang cukup dan layak digunakan; (X1.7) Pengelola menyediakan bak sampah yang tidak terbuka sesuai dengan kebutuhan dan dibersihkan dengan rutin; (X3.5) Penyediaan fasilitas/sarana keselamatan bencana kebakaran (minimal APAR) yang sesuai ketentuan; (X3.6) Penyediaan fasilitas/sarana keselamatan berupa penanda bahaya jika kebakaran atau kejadian bencana lain terjadi.

Berdasarkan hasil observasi, diketahui bahwa destinasi wisata KBS dan museum di Kota Surabaya telah melaksanakan pembersihan area dan barang publik dengan disinfektan serta mewajibkan semua karyawan dan pengunjung untuk mencuci tangan sesuai himbauan dari pemerintah setempat. Selain itu, destinasi KBS dan museum telah dilengkapi dengan fasilitas keselamatan bencana sesuai standar dalam mendirikan usaha pariwisata. Hal ini mendeskripsikan hal-hal yang perlu diperhatikan dan dianggap prioritas oleh pengunjung dan dirasa sudah dilaksanakan dengan baik dalam implementasi program CHSE pada destinasi wisata Kota Surabaya. Dengan demikian, strategi yang dapat diterapkan dalam kuadran ini berupa mempertahankan kinerja yang sudah bagus [15]. Beberapa faktor dari dimensi kebersihan dan dimensi keselamatan menjadi faktor yang harus dipertahankan dalam implementasi program CHSE pada destinasi wisata Kota Surabaya.

### 3. Kuadran III

Hasil analisis menunjukkan terdapat 8 faktor yang masuk di Kuadran III yaitu (X1.9) Penyediaan alat pelindung diri (masker atau *face shield*); (X1.10) Pengelola memantau dan evaluasi pelaksanaan pengelolaan kebersihan; (X2.1) Pengelola menyediakan informasi terupdate tentang kondisi penyebaran virus di wilayahnya; (X2.3) Pengelola menyediakan informasi tentang kapasitas pengunjung; (X2.4) Pengelola menyediakan informasi pengaturan berkunjung dalam bentuk arah sirkulasi pengunjung dan durasi waktu berwisata; (X2.9) Pengelola menyiapkan form isian pendataan pengunjung secara daring; (X2.10) Pengelola menyiapkan perjalanan wisata dengan kapasitas wisatawan tertentu; (X2.11) Pengelola menyediakan media dalam berkomunikasi dan berkoordinasi secara mendalam dengan Dinas terkait.

Destinasi KBS menyediakan paket-paket wisata yang ditawarkan kepada para pengunjung. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dalam memberikan pengalaman wisata yang mengesankan bagi para wisatawan. KBS juga menyediakan informasi terkait penerapan protokol kesehatan seperti penggunaan masker dan pembatasan jumlah kunjungan untuk menghindari terjadi kerumunan. Hal ini dianggap kurang penting oleh wisatawan dan tidak terlaksanakan dengan baik dalam implementasi program CHSE pada destinasi wisata Kota Surabaya. Strategi dalam kuadran ini berupa *attributes to maintain*. Artinya atribut bukan menjadi prioritas dan dapat diabaikan atau dijadikan sebagai atribut pendukung [14].

### 4. Kuadran IV

Faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah (X1.3) Penyediaan KM/WC yang sesuai peruntukannya dalam kondisi higienis, bersih dan layak; (X2.7) Pengelola menyediakan fasilitas/sarana ruangan dan sarana P3K; (X2.12) Pengelola menyiapkan jaminan kesehatan dan/atau insiden bagi wisatawan khusus pada jenis kegiatan wisata yang berdampak negatif tinggi; (X3.1) Pengelola memfasilitasi penjelasan dan imbauan secara tertulis mengenai cara penyelamatan diri dalam kondisi darurat bencana alam; (X3.2) Pengelola memfasilitasi penjelasan dan anjuran secara tertulis cara penyelamatan diri dalam kondisi darurat terjadi kebakaran; (X3.3) Pengelola memfasilitasi penjelasan dan anjuran secara tertulis mengenai nomor telepon penting; (X3.4) Pengelola memfasilitasi sarana dan perlengkapan pertolongan kedaruratan (oksigen set kotak P3K); (X4.1) Pengelola melakukan pemisahan sampah berdasarkan jenisnya secara tuntas dan ramah terhadap lingkungan.

Faktor dalam kuadran ini dianggap kurang penting terhadap destinasi namun dilaksanakan dalam implementasi program CHSE pada destinasi wisata Kota Surabaya. Jika dilihat secara detail faktor yang ada di kuadran ini, faktor-faktor tersebut sudah dilaksanakan sejak sebelum pandemi Covid-19 ada seperti penyediaan toilet yang higienis, pengelolaan keselamatan terhadap bencana kebakaran, pengelolaan pertolongan kedaruratan (P3K) dan sebagainya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada atau tidaknya program CHSE, faktor ini sudah dikelola dengan baik. Oleh karena itu wisatawan menilai faktor ini tidak diprioritas dalam pelaksanaan program CHSE.

## IV. KESIMPULAN

Nilai kinerja dimensi CHSE masih lebih kecil dibandingkan dengan nilai harapan. Dimensi *cleanliness*, didapatkan nilai *gap* tertinggi terdapat pada variabel (X1.4) pengelola menyiapkan media komunikasi searah secara tertulis tentang tata kelola kebersihan yakni sebesar -0,92. Dimensi *health*, nilai *gap* tertinggi terdapat pada variabel (X2.12) pengelola menyiapkan jaminan kesehatan dan/atau insiden bagi wisatawan khusus pada jenis kegiatan wisata yang berdampak negatif tinggi yakni sebesar -0,90. Untuk dimensi *safety*, nilai *gap* tertinggi terdapat pada variabel (X3.4) Pengelola memfasilitasi sarana dan perlengkapan pertolongan kedaruratan (oksigen set kotak P3K) yakni sebesar -0,96. Sedangkan dimensi *environment sustainability* memiliki nilai *gap* tertinggi dibandingkan semua dimensi yakni sebesar -1,01. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi masing-masing dimensi belum memenuhi atau mencapai harapan wisatawan. Hal ini disebabkan kurangnya infrastruktur untuk mendukung program CHSE. Dimensi *health* pada aspek manajemen/tata kelola merupakan skala prioritas utama yang perlu ditingkatkan kinerjanya karena program CHSE muncul akibat adanya pandemi Covid 19 sejak tahun 2019 yang membutuhkan prioritas pada infrastruktur dimensi kesehatan untuk lebih dikelola dan ditingkatkan dibandingkan dimensi lainnya.

Ketika dimensi *health* pada aspek manajemen/tata kelola sebagai skala prioritas dapat mencapai harapan yang diinginkan, maka hal tersebut dapat berimplikasi sangat positif bagi destinasi tempat wisata dan semua pihak yang

terlibat. Wisatawan dapat berkunjung dengan nyaman dan aman, serta akan membawa peningkatan taraf hidup bagi masyarakat setempat.

## V. REKOMENDASI

Penggunaan IT yang terintegrasi dengan layanan reservasi yang dapat memberikan kemudahan dalam melakukan pengaturan kewajiban vaksin bagi wisatawan yang akan berkunjung sekaligus dapat menyediakan penjelasan dan himbauan tentang berwisata yang aman. Batasan penelitian ini masih terbatas mengenai penerapan program CHSE pada tempat penyelenggaraan pariwisata pada masa transisi kenormalan baru. Penelitian ini juga terbatas hanya membahas terkait dalam aspek manajemen/tata kelola dalam penerapan CHSE, terkait aspek partisipasi wisatawan dan berikutnya dapat dilanjutkan dengan aspek akomodasi, restaurant dan fasilitas pariwisata lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] J. S. B. Era and J. Del Rosario, "Examining Tourism Resilience Practices as Basis for a Post-Covid 19 Recovery in the Philippines," *ASEAN J. Hosp. Tour.*, vol. 18, no. 1, pp. 1–12, 2020.
- [2] M. Sigala, "Tourism and COVID-19: Impacts and implications for advancing and resetting industry and research," *J. Bus. Res.*, vol. 117, pp. 312–321, Sep. 2020.
- [3] S. Alvarez, F. Bahja, and A. Fyall, "A framework to identify destination vulnerability to hazards," *Tour. Manag.*, vol. 90, no. October 2021, p. 104469, 2022.
- [4] Badan Pusat Statistik (2021). Statistik Indonesia <https://bps.go.id>
- [5] Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya, 2020
- [6] I. G. Ketut, I. Pranata, D. Ni, and M. Rai, "Pemulihan Fungsi Alam Pariwisata Ditengah Pandemi Covid-19 Covid-19," *Khasanah Ilmu J. Pariwisata Dan Budaya*, vol. 11, no. 2, pp. 101–108, 2020.
- [7] D. T. Anggarini, "Upaya Pemulihan Industri Pariwisata Dalam Situasi Pandemi Covid -19," *J. Pariwisata*, vol. 8, no. 1, pp. 22–31, 2021.
- [8] Badan Standarisasi Nasional (2021). SNI 9042-2021: Kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan di tempat penyelenggaraan dan pendukung kegiatan pariwisata. [www.bsn.go.id](http://www.bsn.go.id)
- [9] Badan Pusat Statistik (2022). Statistik Indonesia <https://bps.go.id>
- [10] A. H. Hakim, "Kajian Perilaku Wisatawan Dan Pkl Di Lapangan Merdeka Bengkulu Pada Fase Normal Baru," *J. Pengemb. Kota*, vol. 8, no. 2, pp. 188–199, 2020.
- [11] Y. E. Nugraha, "Dampak Pandemi Covid 19 Pada Unit Usaha Pariwisata di Kawasan pesisir Kota Kupang," *J. Ind. Pariwisata*, vol. 3, no. 2, pp. 134–149, 2021.
- [12] L. R. Aprilia, S. Marini, and A. I. Yahya, "Implementasi Protokol Kesehatan CHSE dalam Meningkatkan Kepercayaan Tamu di Hotel," *J. Kepariwisata Destin. Hosp. dan Perjalanan*, vol. 5, no. 2, pp. 1–7, 2021.
- [13] D. Mutiarin, S. Utami, and J. Damanik, "New Normal Policy: Promosi Kebijakan Pariwisata Dalam Rangka Percepatan Penanganan Dampak Covid-19," *J. Kepariwisata Destin. Hosp. dan Perjalanan*, vol. 5, no. 1, pp. 20–33, 2021.
- [14] Zeithami, V.A., Parasuraman, A. and Berry, L.L., (1990), *Delivering Quality Service*, New York.
- [15] I. K. W. Lai and M. Hitchcock, "Importance-performance analysis in tourism: A framework for researchers," *Tour. Manag.*, vol. 48, pp. 242–267, 2015.