

**EVALUASI PENERAPAN PROGRAM CHSE (*CLEANLINESS, HEALTH, SAFETY AND ENVIRONMENT SUSTAINABILITY*) DI WISATA BUMI KEDATON KOTA BANDAR LAMPUNG: KAJIAN DAMPAK DAN KEBERLANJUTAN PASCA PROGRAM**

**Skripsi**

**Oleh**

**SALMA HANIFAH NURNASTITI**

**1816041020**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS LAMPUNG**

**BANDAR LAMPUNG**

**2025**

## ABSTRAK

### **EVALUASI PENERAPAN PROGRAM CHSE (*CLEANLINESS, HEALTH, SAFETY AND ENVIRONMENT SUSTAINABILITY*) DI WISATA BUMI KEDATON KOTA BANDAR LAMPUNG: KAJIAN DAMPAK DAN KEBERLANJUTAN PASCA PROGRAM**

Oleh

**SALMA HANIFAH NURNASTITI**

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan program *Cleanliness, Health, Safety, and Environment Sustainability* (CHSE) di Wisata Bumi Kedaton Kota Bandar Lampung serta mengkaji dampak dan keberlanjutannya pasca program. Program CHSE merupakan kebijakan dari Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif yang diterapkan selama masa pandemi Covid-19 guna menjamin kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan pada destinasi wisata. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan model evaluasi kebijakan menurut William N. Dunn yang mencakup enam indikator: efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan CHSE pada awal program (2020–2021) berjalan cukup efektif dan memperoleh dukungan dari pemerintah pusat maupun daerah. Namun, setelah program berakhir dan dialihkan ke skema pembiayaan mandiri melalui SNI CHSE, pengelola Wisata Bumi Kedaton tidak melanjutkan proses sertifikasi. Ketiadaan pendampingan, keterbatasan biaya, serta menurunnya urgensi protokol kesehatan menjadi kendala utama dalam keberlanjutan program. Evaluasi juga menunjukkan bahwa manfaat program belum menjangkau seluruh pihak secara merata, responsivitas pengelola menurun, dan ketepatan kebijakan tidak lagi sesuai dengan kebutuhan di masa pasca pandemi. Oleh karena itu, keberlangsungan standar CHSE memerlukan integrasi ke dalam pengelolaan destinasi secara permanen, didukung oleh regulasi lokal dan komitmen dari seluruh pihak terkait.

**Kata kunci:** CHSE, William N. Dunn, Wisata Bumi Kedaton, Evaluasi Program, Keberlanjutan.

**ABSTRACT****EVALUATION OF THE IMPLEMENTATION OF THE CHSE  
(CLEANLINESS, HEALTH, SAFETY, AND ENVIRONMENT  
SUSTAINABILITY) PROGRAM AT WISATA BUMI KEDATON BANDAR  
LAMPUNG CITY: A STUDY ON POST PROGRAM IMPACT AND  
SUSTAINABILITY**

**By:**

**SALMA HANIFAH NURNASTITI**

*This study aims to evaluate the implementation of the Cleanliness, Health, Safety, and Environment Sustainability (CHSE) program at Wisata Bumi Kedaton in Bandar Lampung City and to examine its impact and sustainability after the program ended. The CHSE program is a policy initiated by the Ministry of Tourism and Creative Economy during the Covid-19 pandemic to ensure cleanliness, health, safety, and environmental sustainability in tourism destinations. This research applies a descriptive qualitative approach using William N. Dunn's policy evaluation model, which consists of six indicators: effectiveness, efficiency, adequacy, equity, responsiveness, and appropriateness. Data were collected through interviews, observations, and documentation. Data analysis was conducted through three stages: data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings indicate that the CHSE program was relatively effective during the initial phase (2020–2021), supported by both central and local governments. However, after the program ended and transitioned to a self-financing scheme through SNI CHSE, the management of Wisata Bumi Kedaton did not proceed with certification renewal. The lack of technical assistance, limited funding, and declining urgency of health protocols were the main obstacles to the program's sustainability. The evaluation also shows that the program's benefits were not equitably distributed, managerial responsiveness declined, and the policy no longer aligned with post-pandemic needs. Therefore, the sustainability of CHSE standards requires integration into long-term destination management, supported by local regulations and commitment from all relevant stakeholders.*

**Keywords:** *CHSE, William N. Dunn, Wisata Bumi Kedaton, Program Evaluation, Sustainability*

**EVALUASI PENERAPAN PROGRAM CHSE (*CLEANLINESS, HEALTH, SAFETY AND ENVIRONMENT SUSTAINABILITY*) DI WISATA BUMI KEDATON KOTA BANDAR LAMPUNG: KAJIAN DAMPAK DAN KEBERLANJUTAN PASCA PROGRAM**

Oleh

**SALMA HANIFAH NURNASTITI**

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar  
SARJANA ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

Pada

**Program Sarjana Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2025**

Judul Skripsi : **EVALUASI PENERAPAN PROGRAM CHSE  
(CLEANLINESS, HEALTH, SAFETY AND  
ENVIRONMENT SUSTAINABILITY) DI  
WISATA BUMI KEDATON KOTA BANDAR  
LAMPUNG: KAJIAN DAMPAK DAN  
KEBERLANJUTAN PASCA PROGRAM**

Nama Mahasiswa : **Salma Hanifah Nurnastiti**

Nomor Pokok Mahasiswa : **1816041020**

Program Studi : **Ilmu Administrasi Negara**

Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**Prof. Dr. Novita Tresiana, S.Sos., M.Si**  
NIP. 197209182002122002

**Vina Karmilasari, S.Pd., M.Si.**  
NIP. 199109242019032019

2. **Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Universitas Lampung**

**Meitryana, S.IP., M.A.**  
NIP. 197405202001122002

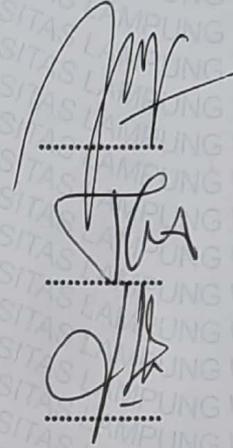
**MENGESAHKAN**

**1. Tim Penguji**

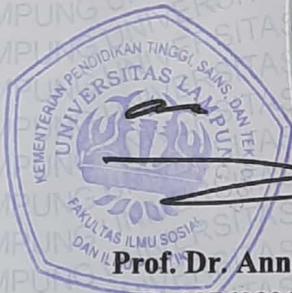
**Ketua : Prof. Dr. Novita Tresiana, S.Sos., M.Si**

**Sekretaris : Vina Karmilasari, S.Pd., M.Si.**

**Penguji : Dr. Ani Agus Puspawati, S.AP., M.AP.**



**2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si.**

**NIP. 197608212000032001**



**Tanggal Lulus Ujian Skripsi: 16 Juni 2025**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini,serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 17 Juni 2025  
Yang membuat pernyataan,



Salma Hanifah Nurnastiti  
NPM. 1816041020

## RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Salma Hanifah Nurnastiti, dilahirkan di Lampung Tengah pada tanggal 25 Juli 2000. Merupakan anak pertama dari pasangan Bapak Nurwianto dan Ibu Dhiah Murniati. Penulis menempuh pendidikan formal di TK Pemuka Sakti Manis Indah (2005-2006), Sekolah Dasar Swasta Pemuka Sakti Manis Indah (2006-2011) dan Sekolah Dasar Negeri 1 Totokaton (2011-2012). Pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 4 Kota Metro (2012-2015) dan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 1 Kota Metro (2015-2018). Pada bulan Agustus tahun 2018, penulis tercatat sebagai mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP), Universitas Lampung melalui jalur Seleksi Nasional Masuk Perguruan Tinggi (SNMPTN). Selama menempuh perkuliahan di Universitas Lampung, penulis merupakan anggota dari Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara (HIMAGARA) Universitas Lampung. Pada bulan Februari 2021 penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Tanggul Angin, Kecamatan Punggur. Selanjutnya pada bulan Agustus 2021-Januari 2022 penulis melaksanakan magang di Dinas Pariwisata Kota Bandar Lampung.

## MOTTO

“Cukuplah Allah menjadi penolong kami dan Allah adalah sebaik-baik pelindung.”

**(QS. Ali Imran: 173)**

"Sesungguhnya urusan-Nya apabila Dia menghendaki sesuatu hanyalah berkata kepadanya: 'Jadilah!' Maka jadilah ia."

**(QS. Yasin: 82)**

"Iman adalah percaya sepenuhnya kepada Allah, Bahkan Ketika kamu tidak memahami rencana-Nya."

**(Slice of Eeman)**

## **PERSEMBAHAN**

### **Bismillahirrahmanirrahim**

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT serta segala rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan kekuatan, kesehatan, rezeki, serta kesabaran sehingga penulis dapat belajar dan bekerja keras untuk menyelesaikan skripsi ini.

Dengan kerendahan hati dan ketulusan, kupersembahkan skripsi ini kepada :

**Kedua orangtuaku tercinta,  
Ibuku Dhiah Murniati dan Ayahku Nurwianto**

Tulisan ini sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terimakasih yang tiada terhingga.

Terimakasih telah mendidik, membesarkan, memberikan yang terbaik, serta merawat dengan penuh kasih sayang. Selalu memberikan dukungan, motivasi, dan berdoa tanpa henti untuk keberhasilanku.

**Dosen pembimbing dan penguji yang telah berjasa dalam membantu,  
mengarahkan, dan membagi ilmu yang akan selalu bermanfaat di masa  
depan.**

Serta

**Almamater Universitas Lampung**

## SANWACANA

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penelitian yang berjudul "Evaluasi Penerapan Program CHSE (*Cleanliness, Health, Safety and Environment Sustainability*) di Wisata Kota Bandar Lampung: Kajian Dampak dan Keberlanjutan Pasca Program" yang disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung dapat terselesaikan. Selama menyusun penelitian, penulis menyadari bahwa telah mendapatkan banyak bantuan berupa bimbingan, doa, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini izinkan peneliti mengucapkan terimakasih kepada :

1. Allah SWT karena berkat rahmat dan limpahan karunianya serta nikmatnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibuku tersayang Dhiyah Murniati yang telah melahirkan, merawat, dan membesarkanku. Tidak lupa untuk Ayahku tersayang Nurwianto, terimakasih atas segala dukungan materil yang telah ayah berikan. Terimakasih atas semua bentuk kasih sayang, cinta, dan kepercayaan yang telah diberikan Ibu dan Ayah di sepanjang hidupku. Terimakasih untuk semua do'a tulus, dukungan, nasehat, dan segala pengorbanan yang telah diberikan untuk anak perempuanmu ini. Dengan segala keterbatasan dan perjuangan, kalian selalu memberikan yang terbaik untukku. Doakan agar aku dapat memberikan kebahagiaan, rasa bangga dan selalu menjadi anak yang berbakti.
3. Adikku tersayang Muhammad Azhar Nurbahtiar, terimakasih sudah menjadi adik yang baik dan menjadi pelindung kakaknya. Kudoakan kamu menjadi anak yang sukses dan segala cita-citamu tercapai.
4. Ibu Prof. Dr. Anna Gustina Z., S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung.
5. Bapak Prof. Dr. Noverman Duadji, M.Si. selaku Wakil Dekan Akademik dan Kerjasama Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung.

6. Bapak Dr. Arif Sugiono, S.Sos., M.Si. selaku Wakil Dekan Umum dan Keuangan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung.
7. Bapak Dr. Robi Cahyadi Kurniawan, S.IP., M.A. selaku Wakil Dekan Kemahasiswaan dan Alumni Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung.
8. Ibu Meiliyana, S.IP., MA. selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung.
9. Ibu Ita Prihantika, S.Sos., M.A. selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung.
10. Ibu Prof. Dr. Novita Tresiana, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Pembimbing Utama. Terimakasih banyak untuk segala bimbingan, perhatian dan motivasi yang Ibu berikan dalam menyelesaikan perkuliahan dan perkembangan skripsi saya. Semoga kebaikan Ibu dibalas oleh Allah SWT dan diberikan kesehatan selalu serta perlindungan-Nya.
11. Ibu Vina Karmilasari, S.Pd., M.Si selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah meluangkan waktu untuk memberikan masukan dan saran perbaikan yang sangat bermanfaat dalam penyusunan skripsi. Semoga kebaikan Ibu dibalas oleh Allah SWT dan Ibu diberikan kesehatan selalu serta perlindungan-Nya.
12. Ibu Dr. Ani Agus Puspawati, S.AP., M.AP selaku Dosen Penguji. Terimakasih telah memberikan ilmu pengetahuan di dalam perkuliahan dan telah memberikan saran maupun masukan yang sangat bermanfaat bagi penulis untuk memperbaiki kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Semoga kebaikan Ibu dibalas oleh Allah SWT dan Ibu diberikan kesehatan selalu serta perlindungan-Nya.
13. Bapak dan Ibu Dosen beserta *Staff* Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung, atas bimbingan, nasihat, dan ilmu yang diberikan kepada penulis selama masa studi.
14. Seluruh pegawai Dinas Pariwisata Kota Bandar Lampung yang telah menerima dan memberikan ilmu, arahan, dan informasi selama penulis

melakukan PKL MBKM hingga melakukan riset penelitian ini. Semoga Ibu dan Bapak selalu diberikan kesehatan, kemudahan, dan kelancaran dalam segala hal kedepannya.

15. Seluruh pegawai Wisata Bumi Kedaton yang telah menerima dan memberikan arahan serta informasi selama penulis melakukan riset penelitian ini.
16. Temanku Nurlika Isnovianti, Zahira Melindasari, Melinia. Terimakasih telah menjadi teman sekaligus rumah bercerita selama proses sekolah maupun perkuliahan. Terima kasih banyak telah ikut serta berproses dalam pendewasaan diri. Semoga kalian semua selalu sehat dan selalu dalam lindungan Allah SWT penulis berharap semoga tali pertemanan ini tetap terjalin sampai akhir hayat nanti.
17. Temanku OAV (Asri, Vina dan Frischa). Terimakasih telah berbagi canda tawa dan menjadi bagian dari kehidupan penulis. Terima kasih telah menjadikan perjalanan ini jauh lebih bermakna, lebih berwarna, dan penuh kenangan. Semoga pertemanan ini tak pernah berhenti, tapi terus tumbuh seiring langkah kita menjemput masa depan. Semoga Allah SWT senantiasa meridhoi langkah-langkah kita.
18. Temanku Risty, Feby, Sasa dan IPS 2. Terimakasih sudah memberikan warna di kehidupan penulis dari masa SMA hingga saat ini. Semoga pertemanan ini tak pernah berhenti dan tetap terjalin.
19. Temanku Rubac (Ayu, Gadah, Mute, Kak Ulya, Indah). Terimakasih sudah menjadi teman seperjuangan untuk menyelesaikan skripsi ini bersama. Semoga semua lelah dan pahit dari hari-hari yang kita jalani menjadi manis di akhir perjuangan ini.
20. Teman kuliahku Bottom (Daniella, Dea, Adel, Ghina, Tasya, Melin, Iyung, Raida). Terimakasih atas dorongan, masukan dalam bentuk apapun yang kalian berikan pada penulis dan segala ceritanya selama di dunia perkuliahan. Semoga tali silaturahmi kita semua terus terjaga dengan baik serta kalian semua selalu sehat dan dipermudah dalam menyelesaikan segala urusan.

21. Teman seperjuangan skripsi Intan, Agness, Apin, ANE 18 dan ABI 18 yang tersisa. Terimakasih atas dukungan, waktu dan semangat yang kalian berikan selama perjalanan menyelesaikan skripsi ini. Kebersamaan kalian memberikan motivasi tersendiri untuk terus maju dan berusaha hingga akhirnya sampai pada titik ini. Semoga kita semua senantiasa selalu dalam lindungan-Nya.
22. Teman-teman Jurusan Ilmu Administrasi Negara angkatan 2018. Terimakasih sudah menemani dan membersamai perjuangan untuk menempuh gelar sarjana. Terimakasih sudah menjadi bagian dari penulis berproses dan meluangkan waktu untuk melakukan banyak hal bersama-sama.
23. Terakhir untuk diri saya sendiri, terima kasih kepada diri sendiri yang tidak menyerah sama sekali atas pendidikan ini. Terimakasih meskipun sempat tertunda cukup lama karena proses yang cukup sulit, penulis tidak memilih berhenti atas sesuatu yang sedang penulis jalani. Semoga proses ini menjadi bagian dari pendewasaan diri yang membentuk pribadi penulis menjadi lebih kuat dan lebih banyak bersyukur.
24. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan. Oleh sebab itu, mohon kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi yang membacanya.

Bandar Lampung, 17 Juni 2025

Penulis

Salma Hanifah Nurnastiti

## DAFTAR ISI

### Halaman

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>17</b>
1.1. Latar Belakang .....	17
1.2. Rumusan Masalah .....	28
1.3. Tujuan Penelitian .....	29
1.4. Manfaat Penelitian .....	29
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>30</b>
2.1. Penelitian Terdahulu .....	30
2.2. Kebijakan Publik.....	33
2.3. Evaluasi Kebijakan Publik.....	35
2.4. CHSE.....	38
2.5. SNI CHSE.....	45
2.6. Kerangka Pemikiran.....	48
<b>III. METODE PENELITIAN</b> .....	<b>51</b>
3.1. Tipe dan Pendekatan Penelitian .....	51
3.2. Fokus Penelitian.....	51
3.3. Lokasi Penelitian.....	53
3.4. Jenis dan Sumber Data .....	53
3.5. Teknik Pengumpulan Data .....	54
3.6. Teknik Analisis Data.....	57
3.7. Teknik Keabsahan Data.....	59

<b>IV. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>62</b>
4.1    Gambaran Umum Dinas Pariwisata Kota Bandar Lampung .....	62
4.1.1    Tugas Pokok dan Fungsi.....	62
4.1.2    Struktur Organisasi.....	63
4.2    Gambaran Umum Wisata Bumi Kedaton .....	68
4.3    Hasil dan Pembahasan.....	70
4.3.1    Hasil Evaluasi Penerapan Program CHSE di Wisata Bumi Kedaton....	70
4.3.1.1    Penerapan Program CHSE Tahun 2020-2021.....	71
4.3.1.2    Penerapan Program CHSE Tahun 2022-sekarang.....	81
4.3.1.3    Tabel Perbandingan.....	86
4.3.2    Pembahasan.....	87
4.3.2.1    Penerapan Program CHSE dan Dampaknya .....	87
4.3.2.2    Evaluasi Berdasarkan Indikaotr William N.Dunn (2003) .....	89
4.3.2.3    Kendala dalam Keberlanjutan Penerapan Program CHSE .....	101
4.3.2.4    Keberlanjutan Penerapan CHSE Pasca Program .....	103
<b>V. KESIMPULAN .....</b>	<b>104</b>
5.1    Kesimpulan .....	104
5.2    Saran.....	105
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>106</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>110</b>

**DAFTAR TABEL**

	<b>Halaman</b>
Tabel 1. Data Kunjungan Wisatawan Kota Bandar Lampung 2019-2024 .....	22
Tabel 2. Renstra Dinas Pariwisata Kota Bandar Lampung 2021-2026 .....	23
Tabel 3. Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 4. Informan Peneliti.....	55
Tabel 5. Dokumen yang Diperoleh di Lokasi Penelitian .....	56
Tabel 6 Dokumen studi pustaka.....	57
Tabel 7. LAKIP Dinas Pariwisata Kota Bandar Lampung Tahun 2020.....	58
Tabel 8. Perbandingan CHSE Awal dan Keberlanjutan .....	72

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1. Data Kunjungan Wisatawan Mancanegara 2019-2020 .....	19
Gambar 2. Wisata Bumi Kedaton.....	25
Gambar 3. Ruang Lingkup CHSE .....	27
Gambar 4 Panduan Penerapan CHSE .....	28
Gambar 5. Data Diri dan Data Usaha .....	39
Gambar 6 Arahan Pengisian Angket Deklarasi Mandiri .....	40
Gambar 7 Angket Deklarasi Mandiri.....	41
Gambar 8 Verifikasi Dokumen Angket Deklarasi Mandiri .....	42
Gambar 9 Kerangka Pemikiran .....	50
Gambar 10 Bagan Struktur Organisasi Dinas Pariwisata Kota Bandar Lampung	54
Gambar 11 Sosialisasi dan Bimbingan Teknis Program CHSE.....	71
Gambar 12 Penyediaan sarana dan prasarana CHSE.....	76
Gambar 13 Tim Succofindo melakukan proses verifikasi dan audit .....	77
Gambar 14 Monitoring dari Dinas Pariwisata Kota Bandar Lampung .....	78
Gambar 15 Strategi Promosi Wisata Bumi Kedaton .....	79

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang berkontribusi untuk kemajuan pembangunan ekonomi sosial di Indonesia. Sektor pariwisata tidak hanya berfungsi untuk meningkatkan pendapatan Negara, tetapi juga sebagai sarana pelestarian budaya dan promosi nilai-nilai sosial masyarakat. Dengan sumber daya alam dan budaya yang melimpah, pariwisata Indonesia memiliki potensi besar untuk dikembangkan secara berkelanjutan. Agar dampak positifnya dapat dirasakan secara merata, diperlukan pengelolaan pariwisata yang efektif dan bertanggung jawab tanpa mengabaikan aspek lingkungan dan kearifan lokal. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan, kepariwisataan merupakan bagian integral pembangunan nasional yang dilaksanakan secara sistematis, terencana, terpadu, berkelanjutan dan bertanggung jawab, dengan tetap memperhatikan perlindungan nilai-nilai agama, budaya lokal, kelestarian lingkungan dan kepentingan nasional.

Berdasarkan Outlook Pariwisata dan Ekonomi Kreatif 2021 yang diterbitkan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (2021), pada tahun 2019 sektor pariwisata dan ekonomi kreatif menyumbang devisa sebesar Rp280 triliun. Angka tersebut meningkat dari tahun sebelumnya yang mencapai Rp270 triliun dengan kontribusi terhadap domestik bruto nasional mencapai 4,8% dan penyerapan tenaga kerja hingga 13 juta orang. Meningkatnya pariwisata di Indonesia tercatat sebagai tren positif dalam peningkatan Pariwisata di Asia Tenggara. Dalam laporan *Global Economic Impact & Trends 2020* yang dirilis oleh *World Travel & Tourism Council* menunjukkan pertumbuhan Produk Domestik Bruto (PDB) Indonesia dan negara-

negara di Asia Tenggara di sektor pariwisata mencapai 4,6%. Tercatat rentang tahun 2017-2019, jumlah wisatawan yang tiba di Indonesia meningkat dari 12,9 juta menjadi 15,5 juta. Peningkatan ini menjadikan Indonesia sebagai negara keempat di Asean yang paling banyak dikunjungi wisatawan setelah Thailand, Malaysia dan Vietnam yang tentu saja berdampak positif terhadap pendapatan Negara dari wisatawan mancanegara. Organisasi Pariwisata Dunia (UNWTO) memperkirakan pendapatan Indonesia dari wisatawan mancanegara mencapai 6,9 miliar dolar AS pada tahun 2019. Pernyataan ini menunjukkan peran penting sektor pariwisata dan ekonomi kreatif dalam perekonomian Indonesia, yang menjadi salah satu sektor andalan yang terus tumbuh.

Dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020–2024 (Kemenparekraf, 2020) sektor pariwisata dan ekonomi kreatif ditargetkan dapat memberikan kontribusi dan peran strategis dalam transformasi pembangunan ekonomi nasional selama lima tahun ke depan. Transformasi ini difokuskan pada peningkatan nilai devisa dari sektor pariwisata dan peningkatan nilai tambah dari sektor ekonomi kreatif nasional. Untuk mencapai target pembangunan tersebut, diperlukan berbagai strategi dan inovasi pelaksanaan, khususnya dalam menghadapi tantangan bencana nonalam berupa pandemi Covid-19 yang melanda dunia. Covid-19 merupakan penyakit menular yang disebabkan oleh virus SARS-CoV-2 (kelompok virus corona) yang dapat menyebar melalui droplet cairan dari saluran pernapasan saat seseorang batuk, bersin, atau berbicara dan dapat menyebabkan gangguan pernapasan ringan hingga berat, bahkan dapat menyebabkan kematian. Pandemi Covid-19 dianggap sebagai momen perubahan arah kebijakan dan desain model bisnis sektor pariwisata dan ekonomi kreatif. Oleh karena itu, dunia pariwisata di Indonesia dituntut untuk beradaptasi dengan kondisi kenormalan baru (*new normal*) dengan memperhatikan aspek kebersihan, keselamatan keamanan, kelestarian lingkungan serta pelaksanaan protokol kesehatan.

Tahun 2020 Kemenparekraf melakukan berbagai strategi guna menyelamatkan sektor pariwisata dan ekonomi kreatif akibat pandemi Covid-19. Dalam *Outlook Pariwisata dan Ekonomi Kreatif 2021* (Kemenparekraf, 2021) tercatat kunjungan wisatawan pada bulan Januari 2020 mencapai 1,272 juta dan menjadi kunjungan tertinggi dalam tiga tahun terakhir untuk kunjungan pada bulan Januari. Namun di bulan Februari 2020 angka kunjungan wisatawan mancanegara yang masuk ke Indonesia mengalami penurunan dan terus berlanjut hingga puncak penurunan terjadi pada bulan April 2020 dengan jumlah wisatawan hanya 160 ribu. Jadi, total jumlah wisatawan mancanegara yang masuk ke Indonesia sepanjang tahun 2020 hanya sejumlah 4,052 juta orang atau 25% dari jumlah wisatawan di tahun 2019. Kondisi ini tentunya berdampak negatif pada sektor pariwisata yang mengakibatkan 939 ribu orang sementara tidak bekerja karena adanya pengurangan jam kerja dan 409 ribu tenaga kerja kehilangan pekerjaan akibat pandemi Covid-19.



**Gambar 1. Data Kunjungan Wisatawan Mancanegara 2019-2020**

*Sumber: (Buku Outlook Pariwisata dan Ekonomi Kreatif 2021)*

Upaya yang dilakukan oleh Kemenparekraf dalam fase penyelamatan dibagi menjadi tiga tahap yaitu tanggap darurat, pemulihan dan normalisasi. Pada tahap pemulihan, yang dilakukan adalah pemulihan wisata domestik yang secara bertahap membuka

kembali tempat wisata dengan menerapkan protokol CHSE. Untuk menjalankan fase pemulihan, Kemenparekraf telah menyusun pedoman CHSE, melakukan sosialisasi dan publikasi yang berkaitan dengan pedoman tersebut serta mendorong uji coba destinasi yang telah menerapkan pedoman CHSE secara penuh. CHSE (*Cleanliness, Health, Safety, and Environment Sustainability*) adalah program Kemenparekraf yang diterbitkan dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 13 Tahun 2020 Tentang Standar Dan Sertifikasi Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan dan Kelestarian Lingkungan Sektor Pariwisata Dalam Masa Penanganan Pandemi *Corona Virus Disease 2019*. Program CHSE bertujuan memastikan penerapan standar kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan di sektor pariwisata selama masa pandemi dengan pemberian sertifikasi kepada pelaku usaha pariwisata, fasilitas pendukung serta destinasi wisata. Melalui pemberian sertifikasi CHSE, diharapkan wisatawan merasa aman dan nyaman dalam menikmati layanan pariwisata di masa pandemi Covid-19.

Program CHSE menjadi titik awal lahirnya perspektif baru dalam pembangunan pariwisata nasional yang berkelanjutan. Fokus pengembangan pariwisata tidak lagi hanya mengejar peningkatan jumlah kunjungan wisatawan tetapi mulai diarahkan pada peningkatan kualitas layanan wisata. Pariwisata berkualitas (*quality tourism*) merupakan sebuah konsep dalam pembangunan pariwisata yang menekankan pada peningkatan kualitas pengalaman wisatawan serta memberikan dampak positif dan berkelanjutan bagi destinasi dan masyarakat setempat. Pariwisata berkualitas adalah bentuk pariwisata yang memberikan kepuasan kepada wisatawan sekaligus meningkatkan kesejahteraan dan kebahagiaan masyarakat lokal secara berkelanjutan, baik bagi generasi sekarang maupun yang akan datang. Pendekatan ini tidak hanya berfokus pada peningkatan jumlah kunjungan, tetapi lebih pada kualitas layanan, kepuasan wisatawan, dan kontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat setempat dengan menargetkan wisatawan yang tinggal lebih lama, pengeluaran biaya yang

tinggi, serta menghargai nilai-nilai budaya dan kelestarian alam di destinasi yang dikunjungi (Randika, 2023).

Sebagai bentuk penguatan program CHSE, pemerintah melalui Badan Standardisasi Nasional (BSN) telah menetapkan CHSE menjadi standar nasional dengan nama SNI 9042:2021 tentang Sistem Manajemen CHSE pada sektor pariwisata. SNI bertujuan memberikan jaminan kepada wisatawan bahwa penyelenggaraan layanan pariwisata telah memenuhi standar kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan. Penggunaan standar nasional ini tidak hanya ditujukan untuk pemulihan sektor pariwisata pasca-pandemi, tetapi juga untuk meningkatkan daya saing destinasi wisata Indonesia secara global. Proses sertifikasi SNI CHSE bersifat sukarela serta dilakukan oleh lembaga sertifikasi yang telah diakreditasi oleh Komite Akreditasi Nasional (KAN), dengan ruang lingkup meliputi usaha pariwisata, fasilitas pendukung dan destinasi wisata. Meskipun bersifat sukarela, sertifikasi ini menjadi instrumen penting untuk membangun kepercayaan wisatawan serta meningkatkan daya saing industri pariwisata Indonesia di tingkat global (Kemenparekraf, 2021).

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh Kemenparekraf bersama lembaga riset Inventure dan Alvara pada tahun 2021 dalam Buku Tren Pariwisata 2022-2023 (Kemenparekraf, 2022) menunjukkan bahwa 82% responden cenderung memilih hotel atau akomodasi yang telah tersertifikasi CHSE. Temuan ini menunjukkan bahwa keberadaan sertifikasi CHSE menjadi pertimbangan penting bagi wisatawan dalam menentukan pilihan layanan pariwisatanya. Inventure dan Alvara sendiri merupakan lembaga riset yang berfokus pada opini publik dan perilaku konsumen di Indonesia. Sejalan dengan meningkatnya kesadaran akan pentingnya standar kebersihan dan keselamatan, data dari situs resmi CHSE Kemenparekraf mencatat bahwa hingga tahun 2024, terdapat sebanyak 11.893 pelaku usaha pariwisata dan ekonomi kreatif yang telah memperoleh sertifikasi CHSE.

Kota Bandar Lampung merupakan salah satu daerah di Provinsi Lampung yang memiliki beragam destinasi wisata, yaitu wisata alam dengan panorama alam yang indah, wisata budaya dan sejarah seperti museum yang berada di pusat kota, sentra kerajinan tapis dan penjualan kuliner khas seperti keripik pisang. Selain itu, ada pula wisata religi, MICE (*Meetings, Incentives, Conventions, and Exhibitions*) dan wisata buatan. Keberagaman destinasi ini menjadikan Kota Bandar Lampung memiliki potensi kepariwisataan yang dapat dikembangkan untuk menambah daya tarik wisata baru dan meningkatkan angka kunjungan wisatawan. Potensi tersebut semakin didukung dengan adanya kemudahan akses ke kota Bandar Lampung melalui jalan tol Trans Sumatera yang mempermudah wisatawan dari luar daerah untuk berkunjung. Selain itu, keberadaan fasilitas penunjang pariwisata seperti hotel, rumah makan, bandara dan stasiun kereta api turut mendukung perkembangan sektor pariwisata di kota ini.

Berdasarkan data Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan (LAKIP) Dinas Pariwisata Kota Bandar Lampung (2024), jumlah kunjungan wisatawan meningkat cukup signifikan sebelum pandemi Covid-19. Pada tahun 2019, tercatat sebanyak 1.086.711 kunjungan wisatawan yang tersebar di berbagai destinasi wisata di Kota Bandar Lampung. Angka ini menunjukkan antusiasme masyarakat terhadap sektor pariwisata yang terus bertumbuh. Namun memasuki tahun 2020, jumlah kunjungan wisatawan menurun menjadi 821.259 kunjungan wisatawan akibat pandemi Covid-19 yang menyebabkan pembatasan kegiatan masyarakat dan penutupan sementara sejumlah destinasi wisata. Dampak pandemi ini menjadi salah satu penyebab menurunnya pendapatan sektor pariwisata dan terganggunya keberlangsungan usaha pariwisata di daerah.

Wisatawan	Tahun					
	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Domestik	1.064.493	819.492	852.673	1.723.355	2.010.547	2.309.982

M mancanegara	22.218	1.767	1.411	6.740	9.839	14.774
Total	1.086.711	821.259	854.084	1.730.095	2.020.386	2.324.756

**Tabel 1. Data Kunjungan Wisatawan Kota Bandar Lampung 2019-2024**

*Sumber: (Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan Dinas Pariwisata Kota Bandar Lampung, 2024)*

Memasuki tahun 2021 data kunjungan wisatawan di Kota Bandar Lampung mulai mengalami peningkatan menjadi 854.084 kunjungan wisatawan. Tren pemulihan ini berlanjut di tahun 2022 hingga tahun 2024, dengan jumlah kunjungan yang kembali naik dari 1.730.095 kunjungan sampai 2.324.756 kunjungan wisatawan. Peningkatan ini menunjukkan bahwa pulihnya kepercayaan publik terhadap sektor pariwisata serta pentingnya kualitas layanan dan jaminan keamanan dalam destinasi wisata. Untuk mendukung pemulihan dan pengembangan sektor pariwisata dan ekonomi kreatif, Pemerintah Kota Bandar Lampung melalui Dinas Pariwisata telah menetapkan Rencana Strategis (Renstra) 2021-2026 sesuai arahan RPJMD Kota Bandar Lampung 2021-2026 yang memiliki tujuan meningkatkan pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan pariwisata daerah.

Tujuan	Sasaran	Arah Kebijakan	Indikator Kinerja Utama
Meningkatnya sektor pariwisata dan ekonomi kreatif dalam mendukung perekonomian daerah.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Meningkatnya penyelenggaraan urusan pariwisata.</li> <li>Meningkatnya daya saing pariwisata.</li> <li>Meningkatnya pelaku ekonomi kreatif.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Mendorong peningkatan kunjungan wisatawan dengan meningkatkan promosi pariwisata melalui event lokal, nasional &amp; internasional maupun promosi melalui media</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Peningkatan jumlah kunjungan wisatawan.</li> <li>Rata-rata lama tinggal wisatawan di Kota Bandar Lampung.</li> <li>Rata-rata belanja wisatawan.</li> <li>pertumbuhan pelaku ekonomi kreatif.</li> <li>Penilaian e-sakip.</li> </ol>

		digital. 2. Meningkatkan SDM pemandu wisata yang sopan, ramah, menguasai bahasa dan objek-objek wisata. 3. Meningkatkan kemitraan dengan pelaku usaha kepariwisataan untuk menumbuh kembangkan usaha usaha kepariwisataan .	
--	--	---	--

**Tabel 2. Renstra Dinas Pariwisata Kota Bandar Lampung 2021-2026**

*Sumber: (Rencana Strategis Dinas Pariwisata Tahun 2021-2026)*

Dinas Pariwisata Kota Bandar Lampung memiliki tujuan meningkatkan pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan pariwisata daerah. Untuk mencapai sasaran strategis yang telah ditetapkan, dinas pariwisata mengeluarkan berbagai kegiatan yang mengacu pada program strategis yang telah dibuat sesuai dengan arahan RPJMD 2021-2026 yaitu program peningkatan daya tarik destinasi pariwisata, program pemasaran pariwisata, program pengembangan ekonomi kreatif dan program pengembangan sumber daya pariwisata dan ekonomi kreatif. Pada program peningkatan daya tarik destinasi pariwisata dan pengembangan sumber daya pariwisata dan ekonomi kreatif, salah satu kegiatan yang dijalankan adalah penerapan program CHSE di Kota Bandar Lampung.

Destinasi wisata di Kota Bandar Lampung yang telah mendapatkan sertifikasi CHSE adalah wisata bumi kedaton. Wisata bumi kedaton merupakan destinasi wisata yang

terletak di Kelurahan Batu Putu, Kecamatan Teluk Betung Utara, Kota Bandar Lampung yang didirikan pada 20 Oktober 2004 dengan luas area 15 hektar. Tempat wisata ini dibangun karena daerah Batu Putu memiliki pemandangan alam yang indah dan udara yang sejuk. Selain itu, lokasi ini berada di kawasan perbukitan dengan tanah yang subur dan memiliki aliran sungai, sehingga menjadi kawasan potensial untuk dikembangkan sebagai tujuan wisata kota. Konsep dari pembuatan wisata bumi kedaton terdiri dari gabungan konsep waterpark, taman keluarga dan taman satwa mini.



### **Gambar 2. Wisata Bumi Kedaton**

*Sumber: Tribunnews.com, 2025*

Berdasarkan hasil wawancara pra riset yang dilakukan peneliti dengan pengelola wisata bumi kedaton diketahui bahwa wisata bumi kedaton yang dibangun sejak tahun 2004 sempat mengalami penutupan sementara dari tahun 2015-2019 dan mulai beroperasi kembali di tahun 2020. Namun saat pertama kali dibuka, wisata bumi kedaton langsung menghadapi tantangan besar karena bertepatan dengan awal pandemi Covid-19. Dalam hasil wawancara, diketahui bahwa saat buka diawal tahun bertepatan dengan keluarnya berita mengenai Covid-19 yang membuat wisata bumi kedaton menutup kembali operasionalnya untuk sementara waktu mengikuti aturan pemerintah yang memberlakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Setelah adanya pelonggaran kebijakan yaitu mulai diizinkan beroperasi kembali tempat

wisata namun harus menerapkan protokol kesehatan, pada bulan Juni 2020 pengelola wisata bumi kedaton membuka tempat wisata dengan penerapan protokol CHSE.

Pada saat mulai beroperasi, wisata bumi kedaton mulai memperbaiki dan menata ulang kawasan wisatanya ditengah adaptasi pandemi Covid-19. Proses perbaikan dilakukan dengan melibatkan sekitar 20 (dua puluh) pekerja dari masyarakat sekitar wisata bumi kedaton. Pelibatan tenaga kerja ini tidak hanya bertujuan untuk mempercepat proses penataan, tetapi juga menjadi upaya pemberdayaan masyarakat setempat di tengah kondisi ekonomi yang terdampak pandemi. Langkah ini mencerminkan kesadaran pengelola terhadap pentingnya keberlanjutan sosial dalam pengelolaan pariwisata, terutama dalam menghadapi situasi krisis. Setelah melakukan perbaikan berdasarkan hasil wawancara, pengelola wisata bumi kedaton mulai mencari tahu mengenai program CHSE. Kegiatan yang dilakukan adalah dengan sosialisasi, bimbingan teknis dan dilanjutkan pendaftaran sertifikasi dengan melengkapi persyaratan yang tertulis dalam pedoman CHSE. Tujuannya adalah untuk memberikan kesan positif kepada wisatawan dengan memberikan pelayanan wisata yang aman dan nyaman sehingga bisa menarik wisatawan untuk berkunjung kembali dan berkontribusi pada peningkatan kunjungan wisatawan. Wisata bumi kedaton pun berhasil memperoleh sertifikasi CHSE pada periode 2020-2021.

Memasuki awal tahun 2022, program CHSE yang awalnya diluncurkan sebagai respon cepat terhadap pandemi, diresmikan menjadi Standar Nasional Indonesia (SNI 9042:2021) tentang usaha pariwisata berkelanjutan dengan kriteria CHSE. Wisata bumi kedaton merupakan salah satu destinasi wisata yang tidak melanjutkan pembaharuan sertifikasi CHSE menjadi SNI CHSE yang diawal program hanya berlaku 1 (satu) tahun. Alasan utama tidak dilanjutkannya adalah keterbatasan dana. Hal ini menjadi pertimbangan utama bagi pengelola untuk tidak melanjutkan sertifikasi di tengah kondisi pemulihan sektor pariwisata pasca pandemi. Selanjutnya berdasarkan hasil observasi peneliti, ditemukan bahwa penerapan CHSE di wisata

bumi kedaton khususnya pada aspek kesehatan mulai menurun, seperti penggunaan masker, menjaga jarak dan menghindari kerumunan sudah tidak lagi secara ketat diterapkan baik oleh wisatawan. Wisatawan yang datang cenderung mengabaikan protokol kesehatan yang sebelumnya menjadi salah satu standar CHSE. Temuan tersebut diperkuat dari hasil wawancara, bahwa pasca program vaksinasi dan adanya pelonggaran kebijakan PSBB, penerapan pada aspek kesehatan mulai dianggap tidak lagi mendesak. Mereka berpendapat bahwa risiko penyebaran Covid-19 sudah menurun dan tidak seberbahaya di masa awal pandemi. Oleh karena itu, pengelola mengalihkan fokus pada pemulihan jumlah kunjungan wisatawan dan keberlanjutan operasional ketimbang memperbarui sertifikasi CHSE menjadi SNI. Meskipun begitu pengelola wisata bumi kedaton terus menerapkan standar lain pada program CHSE yang masih bisa diterapkan hingga saat ini.

Pandangan tersebut juga diperkuat dengan adanya perubahan regulasi nasional, seperti dicabutnya status darurat pandemi melalui kebijakan pemerintah pusat yang dituangkan dalam bentuk peraturan perundang-undangan. Hal ini turut memengaruhi persepsi pengelola dan wisatawan terhadap pentingnya keberlanjutan penerapan standar CHSE. Akibatnya, aspek keberlanjutan program CHSE mengalami tantangan mengenai kesadaran terhadap pentingnya standar pariwisata berbasis kesehatan dan keselamatan. Dengan demikian, ketidakberlanjutan program CHSE di wisata bumi kedaton tidak hanya dipengaruhi oleh faktor teknis dan finansial, tetapi juga oleh perubahan situasi sosial dan regulatif yang berdampak pada perilaku aktor-aktor wisata. Temuan ini penting untuk dianalisis lebih lanjut guna memperoleh pemahaman mengenai efektivitas dan dampak dari program CHSE, serta potensi keberlanjutannya dalam konteks kebijakan pariwisata berkelanjutan.

Permasalahan ini menjadi relevan untuk diteliti karena menunjukkan adanya ketimpangan antara kebijakan nasional yang bertujuan menciptakan standar pariwisata berkelanjutan dengan praktik di lapangan yang belum mampu mempertahankan penerapannya. Kebijakan pemerintah dalam pencapaian hasil

kinerja tentunya tidak terlepas dari proses pembenahan dan evaluasi terhadap pelaksanaan kebijakan tersebut. Dalam perspektif evaluasi kebijakan publik, evaluasi dilakukan untuk menilai sejauh mana efektivitas pelaksanaan suatu kebijakan, dengan mengukur kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang terjadi di lapangan. Sehingga, evaluasi membantu menentukan apakah tujuan yang telah dirancang telah tercapai secara tepat sasaran dan mengidentifikasi kendala yang dihadapi selama pelaksanaan kebijakan.

Maka dari itu, penelitian ini difokuskan untuk mengevaluasi penerapan program CHSE di Wisata Bumi Kedaton Bandar Lampung dengan menggunakan pendekatan evaluasi kebijakan menurut William N. Dunn (2003). Pendekatan ini dinilai relevan karena mencakup 6 (enam) dimensi evaluasi, yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Melalui pendekatan evaluasi ini, penelitian berupaya mengungkap bagaimana implementasi CHSE, apa saja faktor penghambat keberlanjutan sertifikasi, serta bagaimana dampak dan keberlanjutan program CHSE pasca berakhirnya dukungan pemerintah secara tidak langsung. Berdasarkan uraian latar belakang, maka peneliti tertarik untuk mengangkat penelitian dengan judul “Evaluasi Penerapan Program CHSE di Wisata Bumi Kedaton Bandar Lampung: Kajian Dampak dan Keberlanjutan Pasca Program.”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang, maka perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan program CHSE di Wisata Bumi Kedaton Kota Bandar Lampung sejak awal pelaksanaannya hingga pasca program?
2. Apa sajakah faktor yang menyebabkan Wisata Bumi Kedaton Kota Bandar Lampung tidak melanjutkan proses sertifikasi CHSE?
3. Bagaimana evaluasi penerapan program CHSE di Wisata Bumi Kedaton berdasarkan pendekatan evaluasi kebijakan menurut William N. Dunn?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mendeskripsikan penerapan program CHSE di Wisata Bumi Kedaton Kota Bandar Lampung sejak awal hingga pasca program.
2. Untuk mengidentifikasi faktor penyebab tidak dilanjutkannya sertifikasi CHSE di Wisata Bumi Kedaton Kota Bandar Lampung.
3. Untuk mengevaluasi penerapan program CHSE di Wisata Bumi Kedaton Kota Bandar Lampung berdasarkan 6 (enam) indikator evaluasi kebijakan menurut William N. Dunn yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, perataan, responsivitas, dan ketepatan.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### 1. Manfaat Praktis

Hasil penelitian dapat memberikan sumbangan wawasan dan pengetahuan mengenai evaluasi penerapan program CHSE di Wisata Bumi Kedaton Kota Bandar Lampung: Kajian Dampak dan Keberlanjutan Pasca Program dan dapat digunakan oleh mahasiswa sebagai acuan penelitian berikutnya.

#### 2. Manfaat Teoritis

- a. Bagi penulis, sebagai pendalaman ilmu dan menambah serta memperluas wawasan peneliti selama duduk di bangku perkuliahan.
- b. Bagi instansi terkait, dapat menjadi informasi terkait evaluasi penerapan program CHSE di Wisata Bumi Kedaton Kota Bandar Lampung: Kajian Dampak dan Keberlanjutan Pasca Program.
- c. Bagi akademisi, dapat dijadikan sebagai referensi atau bahan acuan bagi peneliti yang akan mengadakan penelitian secara lebih mendalam terhadap permasalahan yang sama pada periode yang akan datang.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1. Penelitian Terdahulu

Dalam penyelesaian penelitian ini, penulis berpacu pada beberapa penelitian terdahulu sebagai referensi dalam penulisan skripsi ini. Adapun beberapa penelitian terdahulu sebagai berikut:

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
1.	(Wulandari & Septian, 2025)	Evaluasi Program Sertifikasi CHSE Desa Wisata Dalam Pembangunan Pariwisata Berkelanjutan	Hasil penelitian menunjukkan program CHSE terbukti memiliki potensi yang signifikan dalam memulihkan sektor pariwisata pasca pandemi Covid-19. Namun masih terdapat kendala dalam penerapannya yaitu masih sedikit destinasi wisata di Kabupaten Sleman yang tersertifikasi CHSE. Alasannya adalah rendahnya tingkat pemahaman pengelola wisata dan tantangan	<p>Persamaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meneliti mengenai penerapan program CHSE.</li> <li>2. Mengevaluasi proses penerapan CHSE.</li> </ol> <p>Perbedaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Objek dan lokasi penelitian yang berbeda.</li> <li>2. Pendekatan evaluasi yang berbeda.</li> <li>3. Fokus penelitian pada saat program berjalan.</li> <li>4. Waktu penelitian yang berbeda.</li> </ol>

			biaya sertifikasi CHSE.	
2.	(Jaya & Nugraha, 2023)	Penerapan CHSE ( <i>Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability</i> ) untuk Pencegahan Covid-19 di <i>Front Office</i> Hotel Puri Saron Lovina Singaraja	Hasil penelitian menunjukkan penerapan CHSE yang dilakukan sudah sesuai dengan pedoman CHSE. Namun dalam penerapannya masih terdapat hambatan seperti pada standar kesehatan masih adanya karyawan/staff bagian <i>front office</i> yang terkadang membuka masker saat bekerja karena merasa sesak jika menggunakan masker secara terus menerus. Kemudian pada standar keselamatan masih adanya fasilitas yang kurang lengkap seperti ketersediaan obat-obatan kotak P3K yang belum lengkap dan CCTV di	<p>Persamaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meneliti mengenai penerapan program CHSE.</li> <li>2. Melihat dampak penerapan program CHSE.</li> <li>3. Menggunakan analisis deksriptif kualitatif.</li> </ol> <p>Perbedaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fokus penelitian terbatas dengan melihat penerapan CHSE dari sisi <i>front office</i> saja.</li> <li>2. Waktu penelitian yang berbeda.</li> <li>3. Fokus penelitian pada saat program berjalan.</li> <li>4. Objek dan lokasi penelitian yang berbeda.</li> </ol>

			beberapa area hotel yang mati.	
3.	(Arlinda & Sulistyowati, 2021)	Pengaruh Penerapan Program Adaptasi CHSE ( <i>Cleanliness, Health, Safety, Environment</i> ) Terhadap Kepuasan Pengunjung Destinasi Wisata Kabupaten Kediri di Era New Normal Serta Dampaknya Pada Pengembangan Ekonomi Pariwisata & Industri Kreatif	Hasil penelitian menunjukkan penerapan program CHSE di destinasi wisata Kabupaten Kediri berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung dan berpengaruh terhadap pengembangan pariwisata dan ekonomi kreatif. Pernyataan ini dari hasil penyebaran kuesioner ke 105 responden yang menyatakan merasa puas terhadap penyediaan fasilitas destinasi wisata Kabupaten Kediri.	<p>Persamaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meneliti mengenai penerapan program CHSE.</li> <li>2. Melihat dampak penerapan program CHSE.</li> </ol> <p>Perbedaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif.</li> <li>2. Objek dan lokasi penelitian yang berbeda.</li> <li>3. Fokus penelitian pada saat program berjalan.</li> <li>4. Waktu penelitian yang berbeda.</li> </ol>

**Tabel 3. Penelitian Terdahulu**

*Sumber: Data diolah Peneliti, 2025*

Berdasarkan tabel 3 penelitian terdahulu, diketahui bahwa setiap penelitian memiliki fokus dan pendekatan yang berbeda mengenai penerapan program CHSE di sektor pariwisata. Penelitian oleh (Wulandari & Septian, 2025) berfokus pada evaluasi

pelaksanaan program CHSE di desa wisata, namun belum meneliti mengenai keberlanjutan pasca program dan tidak menggunakan pendekatan evaluasi kebijakan. Penelitian oleh (Jaya & Nugraha, 2023) menitikberatkan pada penerapan CHSE secara teknis di industri perhotelan dan tidak membahas mengenai keberlanjutan program. Selanjutnya, penelitian oleh (Arlinda & Sulistyowati, 2021) menggunakan pendekatan kuantitatif untuk melihat pengaruh program CHSE terhadap kepuasan pengunjung, namun tidak membahas implementasi dan keberlanjutan program dari sudut pandang evaluatif.

Berdasarkan uraian tersebut, disimpulkan bahwa peneliti memperoleh pemahaman mengenai penerapan program CHSE dan kendala di lapangan mulai dari desa wisata, industri perhotelan dan pengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Namun masih terdapat perbedaan dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan penelitian sebelumnya yaitu turut mengangkat fenomena mengenai tantangan keberlanjutan program ini. Dengan pendekatan evaluasi kebijakan menurut William N. Dunn, penelitian ini bertujuan meninjau aspek efektivitas, efisiensi, kecukupan, perataan, responsivitas dan ketepatan dari penerapan program CHSE serta keberlanjutan pasca program.

## **2.2. Kebijakan Publik**

Dalam ilmu administrasi publik, konsep kebijakan publik mulai berkembang sekitar tahun 1970-an (Anggara, 2014). Secara umum kebijakan bertujuan untuk memilih dan menunjukkan pilihan terpenting dalam mempererat kehidupan, baik dalam kehidupan organisasi pemerintahan maupun privat. Kebijakan publik diartikan sebagai salah satu tindakan pemerintah yang dibuat dalam rangka menjalankan tugas-tugas pemerintahannya dalam bentuk pengaturan maupun keputusan. Pada praktiknya, kebijakan publik adalah hasil dari proses politik yang dijalankan dalam sistem pemerintahan negara, didalamnya terdapat langkah-langkah yang harus

dilaksanakan oleh pemerintah selaku penyelenggara negara dan tidak terlepas dari peran dan fungsi aparat pemerintah yang disebut birokrasi. Fokus utama kebijakan publik adalah pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan segala sesuatu yang dilakukan oleh negara untuk meningkatkan kualitas kehidupan orang banyak.

Secara empiris, permasalahan yang berhubungan dengan kebijakan publik cukup kompleks. Masalah publik merupakan sebuah masalah yang memiliki dampak luas dan mencakup konsekuensi bagi orang-orang yang tidak secara langsung terlibat. Fenomena kebijakan publik tidak hanya terdapat pada proses formulasi yang dilakukan ataupun isi dari kebijakan publik yang dituangkan kemudian diimplementasikan. Tetapi menyangkut pada dampak yang ditimbulkan dalam sebuah kebijakan publik. Untuk itu, dalam proses perumusan kebijakan publik tidak hanya memberikan suatu tata aturan atau norma-norma yang harus ditaati, tetapi perlu diimbangi dengan kemampuan dalam mengantisipasi dampak dan implikasinya, termasuk kapabilitas responsif dari suatu kebijakan publik.

Studi kebijakan publik berusaha untuk meninjau berbagai teori dan proses yang terjadi dalam kebijakan publik. Salah satu tujuan studi kebijakan publik untuk menganalisis tahapan demi tahapan proses pembentukan kebijakan publik sehingga terwujud suatu kebijakan publik tertentu. Tahapan demi tahapan tersebut terangkum sebagai proses siklus pembuatan kebijakan publik. Kebijakan publik secara garis besar mencakup tahap perumusan masalah kebijakan, implementasi kebijakan dan evaluasi kebijakan. Tahapan dalam proses pembentukan kebijakan publik mengandung berbagai langkah dan metode yang lebih terperinci lagi. Tahapan yang terdapat dalam pembuatan suatu kebijakan publik memiliki berbagai manfaat serta konsekuensi dari adanya proses tersebut, khususnya bagi para aktor pembuat kebijakan publik (Anggara, 2014).

### 2.3 Evaluasi Kebijakan Publik

Evaluasi kebijakan publik menjelaskan bahwa sebuah kebijakan publik tidak bisa dilepas begitu saja. Kebijakan harus diawasi, dan salah satu mekanisme pengawasan dikenal sebagai evaluasi kebijakan. Makna evaluasi ditujukan untuk menilai sejauh mana keefektifan kebijakan publik dan tujuan yang telah dicapai. Evaluasi diperlukan untuk melihat kesenjangan antara harapan dan kenyataan. Menurut William N. Dunn (2003) secara umum istilah evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran (*appraisal*), pemberian angka (*rating*), dan penilaian (*assessment*). Secara spesifik, evaluasi berkenaan dengan produksi informasi mengenai manfaat atau nilai hasil kebijakan.

Tujuan pokok evaluasi bukanlah untuk mencari kesalahan, melainkan untuk melihat seberapa besar kesenjangan antara pencapaian dan harapan pada suatu kebijakan publik (Tresiana & Duadji, 2019). Evaluasi kebijakan publik harus dipahami sebagai sesuatu yang bersifat positif dengan mencari kekurangan dan menutup kekurangan dari penerapan suatu kebijakan. Gambaran utama dari evaluasi adalah menghasilkan tuntutan-tuntutan yang bersifat evaluatif yang mempunyai sejumlah karakteristik untuk membedakan dari metode analisis kebijakan lainnya:

1. Fokus nilai. Evaluasi dipusatkan pada penilaian yang menyangkut manfaat atau nilai dari suatu kebijakan dan program serta melihat sejauh mana tujuan dan sasaran kebijakan telah dicapai.
2. Interdependensi fakta-nilai. Evaluasi melibatkan fakta (informasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai kinerja kebijakan) untuk membuat penilaian berdasarkan kriteria nilai tertentu.
3. Orientasi masa kini dan masa lampau. Evaluasi diarahkan untuk menilai kinerja kebijakan yang telah atau sedang berjalan (pada hasil sekarang dan masa lalu, bukan hasil dimasa depan. Hasil evaluasi dapat digunakan untuk perbaikan kebijakan dimasa depan.

4. Dualitas nilai. Nilai-nilai yang mendasari evaluasi memiliki kualitas ganda karena mereka dipandang sebagai tujuan dan cara, yang berarti nilai-nilai yang ingin dicapai melalui kebijakan merupakan nilai yang digunakan untuk mengukur keberhasilan kebijakan itu sendiri.

Selain karakteristik, evaluasi juga memiliki sejumlah fungsi dalam analisis kebijakan (Tresiana & Duadji, 2019):

1. Eksplanasi. Evaluasi digunakan untuk mengetahui realitas pelaksanaan program dan kebijakan secara mendalam dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung keberhasilan atau kegagalan suatu kebijakan (menjelaskan hubungan sebab-akibat selama implementasi berlangsung).
2. Kepatuhan. Evaluasi digunakan untuk mengetahui apakah implementasi kebijakan yang dilakukan oleh para pelaku kebijakan telah sesuai dengan prosedur, aturan atau standar yang telah ditetapkan.
3. Audit. Evaluasi digunakan untuk mengetahui hasil (output) dari kebijakan tidak menyimpang dari jalurnya, melainkan benar-benar mencapai pihak yang menjadi target kebijakan.
4. Akunting. Evaluasi digunakan untuk mengetahui sistem informasi keuangan dalam memahami dampak kebijakan, mengukur kinerja dan memastikan transparansi serta pertanggungjawaban dalam pengelolaan keuangan publik.

Untuk memastikan fungsi evaluasi dapat terealisasi, dibutuhkan tolak ukur atau kriteria penilaian keberhasilan/kegagalan suatu kebijakan. Salah satu model evaluasi kebijakan yang digunakan dalam studi administrasi publik adalah model evaluasi menurut William N. Dunn (2003) dengan memberikan kriteria evaluasi kebijakan menggunakan beberapa indikator:

1. Efektivitas, digunakan untuk mengukur sejauhmana suatu kebijakan mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dengan menilai tingkat keberhasilan program dalam menghasilkan dampak yang diinginkan.

2. Efisiensi, digunakan untuk melihat perbandingan antara hasil yang dicapai dengan sumber daya yang digunakan. Dapat dikatakan efisien apabila mampu mencapai hasil maksimal dengan penggunaan sumber daya yang minimal.
3. Kecukupan, digunakan untuk melihat sejauh mana sebuah kebijakan mampu menyelesaikan permasalahan secara menyeluruh dengan pemberian solusi yang digunakan.
4. Perataan, digunakan untuk mengetahui hasil dari suatu kebijakan dapat didistribusikan dan dirasakan tujuannya secara adil dan merata kepada seluruh kelompok sasaran kebijakan.
5. Responsivitas, digunakan untuk mengukur sejauh mana sebuah kebijakan mampu menjawab kebutuhan, aspirasi, dan tuntutan masyarakat yang berarti selaras dengan harapan publik dan mampu menyesuaikan diri dengan dinamika sosial yang berkembang.
6. Ketepatan, digunakan untuk mengetahui kesesuaian antara kebijakan yang diambil dengan permasalahan yang dihadapi. Kebijakan yang tepat adalah kebijakan yang dirancang dan dilaksanakan dengan dasar pertimbangan yang logis, relevan, dan sesuai dengan kondisi lapangan.

Setelah mengetahui indikator penilaian kebijakan, hal yang perlu diperhatikan adalah waktu pelaksanaan evaluasi. Menurut William N.Dunn (2003) evaluasi dibagi menjadi 3 (tiga) berdasarkan waktu pelaksanaannya, sebagai berikut:

1. Evaluasi *ex-ante*, yaitu evaluasi yang dilakukan sebelum kebijakan dilaksanakan dengan tujuan memperkirakan dampak, biaya, manfaat dan kelayakan suatu kebijakan.
2. Evaluasi *On-Going*, yaitu evaluasi yang dilakukan saat kebijakan sedang berjalan dengan tujuan mengidentifikasi hambatan yang muncul pada saat kebijakan sedang berjalan dan melakukan proses perbaikan di tengah jalan pelaksanaan suatu kebijakan.

3. Evaluasi *ex-post*, yaitu evaluasi yang dilakukan setelah kebijakan selesai dilaksanakan dengan menilai tujuan yang dilakukan apakah telah tercapai dan bagaimana dampak terhadap masyarakat.

Dalam tahapan kebijakan publik, evaluasi menempati posisi setelah implementasi. Hasil evaluasi bisa menjadi dasar untuk melanjutkan, menghentikan atau memodifikasi suatu kebijakan publik. Perubahan dan penghentian kebijakan merupakan tahap selanjutnya setelah evaluasi kebijakan. Setelah masalah kebijakan timbul dan kegagalan program diidentifikasi, maka tahap selanjutnya adalah perubahan/penghentian kebijakan. Konsep perubahan merujuk pada penggantian kebijakan dengan pengambilan kebijakan baru dan merevisi kebijakan yang sudah ada (Tresiana & Duadji, 2019). Dengan mempertimbangkan seluruh aspek tersebut, evaluasi kebijakan dapat memberikan gambaran yang menyeluruh dan akurat mengenai pelaksanaan dan dampak suatu program atau kebijakan. Evaluasi yang dilakukan secara sistematis dan obyektif akan memberikan kontribusi besar bagi perbaikan tata kelola pemerintahan yang lebih baik.

#### **2.4 CHSE (*Cleanliness, Health, Safety and Environment Sustainability*)**

CHSE adalah program Kemenparekraf yang diterbitkan dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 13 Tahun 2020 Tentang Standar dan Sertifikasi Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan dan Kelestarian Lingkungan Sektor Pariwisata Dalam Masa Penanganan Pandemi Covid 2019 yang bertujuan untuk memastikan penerapan standar kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan di sektor pariwisata selama masa pandemi Covid-19 di era kornomalan baru. Aturan program CHSE tentunya mengacu pada keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01/07/MENKES/382/2020 tentang protokol kesehatan bagi masyarakat di tempat dan fasilitas umum dalam rangka pencegahan dan pengendalian Covid-19 (Kemenparekraf, 2022).



### Gambar 3. Ruang Lingkup CHSE

Sumber: [chse.kememparekraf.go.id](http://chse.kememparekraf.go.id)

Protokol CHSE difokuskan bagi destinasi, pelaku industri, wisatawan dan masyarakat dengan tahapan penerapan sebagai berikut:

1. Sosialisasi standar dan pedoman CHSE.
2. Verifikasi CHSE di destinasi/lokasi wisata dan sektor ekonomi kreatif.
3. Pemberian sertifikasi CHSE secara gratis.

Target awal penerapan protokol CHSE sektor pariwisata adalah hotel, rumah makan/restoran, daya tarik wisata, homestay/pondok wisata, usaha perjalanan wisata, SPA, wisata minat khusus, MICE, penyelenggaraan kegiatan (*event*).

Kemudian untuk target awal sektor ekonomi kreatif adalah bioskop, seni pertunjukan, musik, seni rupa, fashion, kuliner, kriya, fotografi dan wahana permainan.



**Gambar 4. Panduan Penerapan CHSE**

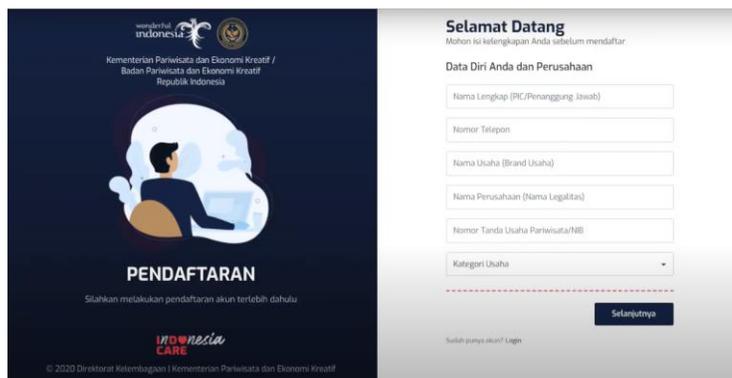
Sumber: [chse.kemenparekraf.go.id](http://chse.kemenparekraf.go.id)

Panduan penerapan CHSE:

1. Kebersihan, yaitu melakukan pembersihan diri, sarana dan prasarana.
2. Kesehatan, yaitu menghindari kontak fisik, pengelolaan makanan dan penyediaan sarana kesehatan.
3. Keselamatan, yaitu memiliki prosedur penyelamatan diri dan sarana memadai untuk menghadapi bencana.
4. Kelestarian lingkungan, yaitu memanfaatkan konsep ramah lingkungan termasuk pengelolaan limbah dan evaluasi nya.

Keempat panduan penerapan CHSE dijabarkan menjadi 2 (dua) kriteria penilaian yaitu panduan umum dan panduan khusus yang tertulis dalam panduan pelaksanaan kebersihan, kesehatan, keselamatan dan kelestarian lingkungan yang harus dipenuhi oleh masing-masing pengelola usaha. Dalam proses pelaksanaannya, Kemenparakraf bekerjasama dengan lembaga sertifikasi untuk melakukan audit dan penerbitan sertifikat CHSE yang berlabel *I Do Care* dengan pelaku usaha pariwisata melalui beberapa tahapan. Adapun tahapan dalam mengajukan sertifikasi CHSE sebagai berikut:

1. Pelaku usaha mengisi formulir identitas mengenai data diri dan data usaha di website [chse.kemenparekraf.go.id](http://chse.kemenparekraf.go.id) dan diverifikasi melalui email.



**Gambar 5. Data diri dan Data Usaha**  
 Sumber: *chse.kememparekraf.go.id*

- Setelah pendaftaran selesai, login kembali ke website *chse.kememparekraf.go.id* menggunakan email dan password yang telah dibuat, lalu mengisi angket deklarasi mandiri sesuai dengan jenis usaha dengan mengupload dokumen surat pernyataan yang tertera dalam website dan mengunggah kembali dokumen yang telah dibuat.

Kementerian Perdagangan dan Ekonomi Kreatif /  
Badan Penyelenggara dan Ekonomi Kreatif  
Republik Indonesia

Dashboard Pedoman Bantuan

PEMILIK USAHA  
Pemilik Usaha

**SELAMAT DATANG,**

Ikuti intruksi dibawah ini dan jadikan tempat usaha Anda Berstandar CHSE (Cleanliness (Kebersihan), Health (Kesehatan), Safety (Keamanan), dan Environment Sustainability (Ramah lingkungan). Baca Bantuan Pedoman atau Hubungi Kami bila ada yang ingin Anda tanyakan.

Silahkan lakukan pengisian angket deklarasi mandiri secara online dengan mengacu pada Tombol Pengisian Angket di bawah sesuai dengan penerapan CHSE di usaha Anda. Setiap jawaban atas pertanyaan angket akan kami simpan secara real-time dan Anda dapat melanjutkan jawaban kapan saja.

LANJUTKAN PENGISIAN ANGKET HUBUNGI KAMI

Penerapan Standar dan Pedoman CHSE

**SILAHKAN MENGISI ANGKET DEKLARASI MANDIRI  
SESUAI DENGAN JENIS USAHA ANDA**

**SELAMAT DATANG,**

Ikuti intruksi dibawah ini dan jadikan tempat usaha Anda Berstandar CHSE (Cleanliness (Kebersihan), Health (Kesehatan), Safety (Keamanan), dan Environment Sustainability (Ramah lingkungan). Baca Bantuan Pedoman atau Hubungi Kami bila ada yang ingin Anda tanyakan.

**Gambar 6. Arahan Pengisian Angket Deklarasi Mandiri**  
Sumber: [chse.kemendag.go.id](http://chse.kemendag.go.id)

3. Dokumen yang telah diunggah akan diverifikasi oleh lembaga sertifikasi tim auditor. Jika ada kekurangan dokumen, pelaku usaha akan diminta melakukan perbaikan atau melengkapi persyaratan administratif.

**SURAT PERNYATAAN DEKLARASI MANDIRI**

Mohon unggah surat pernyataan yang telah Anda tanda tangani ke dalam Sistem

1. Download terlebih dahulu surat pernyataan deklarasi mandiri usaha anda melalui halaman dashboard anda, button "DOWNLOAD SURAT PERNYATAAN" pada halaman ini atau melalui tautan ini [Download Surat Pernyataan](#)
2. Print file yang telah Anda download, kemudian masukkan tanda tangan Anda kolom yang telah disediakan.
3. Foto atau scan surat pernyataan yang telah anda tanda tangani dan upload file tersebut pada button "UPLOAD DOKUMEN".

Upload Dokumen

Kirim ✓

**DEKLARASI MANDIRI USAHA PARIWISATA/USAHA LAIN**

(nama usaha pariwisata/usaha terkait)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. telah melakukan penilaian mandiri terhadap pemenuhan kriteria dan indikator pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan Sektor Pariwisata dengan bukti pendukung yang benar sesuai dengan kondisi yang ada;
2. telah memenuhi 100% kriteria dan indikator pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan Sektor Pariwisata;
3. bersedia untuk mengikuti proses sertifikasi Indonesia Care;
4. bersedia untuk terus melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan.

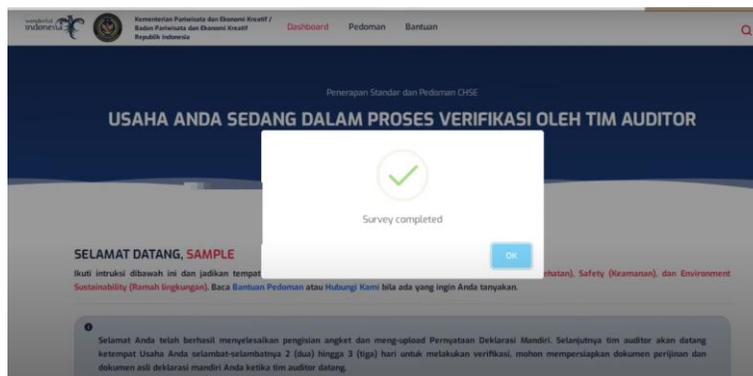
(nama kota/kabupaten), (tanggal, bulan, tahun)

tanda tangan

**Gambar 7. Angket Deklarasi Mandiri**

Sumber: [chse.kemenparekraf.go.id](http://chse.kemenparekraf.go.id)

4. Selanjutnya tim auditor akan datang ke tempat usaha paling lambat 3 (tiga) hari untuk melakukan verifikasi dan pelaku usaha diminta mempersiapkan dokumen fisik deklarasi mandiri yang telah diunggah.



**Gambar 8. Verifikasi Dokumen Angket Deklarasi Mandiri**

Sumber: [chse.kemenparekraf.go.id](http://chse.kemenparekraf.go.id)

5. Adapun syarat yang harus dipenuhi untuk memperoleh sertifikat yaitu memiliki TDUP (Tanda Daftar Usaha Pariwisata), dan/atau Nomor Induk Berusaha bagi usaha skala mikro dan kecil, serta perizinan lain sesuai perundang-undangan.

6. Pelaku usaha yang dinyatakan memenuhi persyaratan akan menjalani proses verifikasi secara daring dan kunjungan langsung oleh tim auditor, kemudian lembaga sertifikasi akan memberi sertifikat. Tempat wisata yang telah terverifikasi diharuskan memenuhi standar status kebersihan, kesehatan, keamanan, dan kelestarian lingkungan.

### **2.5 SNI CHSE (*Cleanliness, health, Safety and Environment Sustainability*)**

SNI 9042:2021 Tentang Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan dan Kelestarian Lingkungan merupakan standar baru yang dikeluarkan oleh Kemenparekraf bersama BSN menjadi acuan bagi tempat pengelolaan penyelenggaraan dan mendukung kegiatan pariwisata dalam memenuhi persyaratan kebersihan, kesehatan, keselamatan dan kelestarian lingkungan. SNI CHSE diluncurkan untuk menjamin konsistensi penerapan sertifikasi CHSE yang sejak tahun 2020 menjadi program Kemenparekraf sebagai langkah untuk mengembalikan kepercayaan wisatawan dalam berwisata dengan sehat, aman dan nyaman.

Sertifikasi SNI CHSE bersifat sukarela, namun menjadi piranti penting yang diperlukan untuk meningkatkan kepercayaan dan memberikan jaminan kepada wisatawan terhadap penerapan CHSE (Kemenparekraf, 2022). Program SNI CHSE menetapkan persyaratan bagi tempat penyelenggaraan dan pendukung kegiatan pariwisata sebagai berikut:

1. Daya tarik wisata.
2. Fasilitas pariwisata yaitu rumah makan, hotel, pondok wisata, tempat pertemuan, perjalanan insentif, konferensi dan pameran, lapangan golf, spa, taman rekreasi dan arena permainan.
3. Kawasan pariwisata.
4. Destinasi pariwisata.

Sementara untuk tempat pendukung kegiatan pariwisata terdiri dari:

1. Pusat informasi pariwisata.
2. Tempat penjualan cinderamata dan oleh-oleh.

Penilaian kesesuaian SNI CHSE dilakukan melalui kegiatan sertifikasi yang berpedoman pada SNI ISO/IEC 17065 tentang penilaian kesesuaian persyaratan untuk lembaga sertifikasi produk, proses dan jasa dengan ruang lingkup SNI 9042 tahun 2021. Kegiatan ini dilakukan melalui proses audit dan inspeksi oleh Lembaga Sertifikasi Usaha Pariwisata (LSUP) dan diakreditasi oleh Komite Akreditasi Nasional (KAN). Informasi mengenai LSUP yang terakreditasi dapat diakses di website [chse.kemenparekraf.go.id](http://chse.kemenparekraf.go.id). Kegiatan sertifikasi pada SNI CHSE dilakukan melalui proses audit dan inspeksi yang dilakukan untuk memastikan kesesuaian terhadap persyaratan yang telah ditetapkan. Setiap pengelola tempat penyelenggaraan dan pendukung kegiatan pariwisata harus memenuhi persyaratan yang terdiri atas 4 (empat) dimensi yaitu:

1. Dimensi kebersihan, merupakan keadaan bebas dari kotoran dan genangan air kotor seperti debu, sampah dan bau, termasuk bebas dari virus, bakteri pathogen dan bahan kimia berbahaya.
2. Dimensi kesehatan, merupakan keadaan sehat baik secara fisik, mental dan sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis.
3. Dimensi keselamatan, merupakan keadaan bebas dari ancaman bencana, kecelakaan, dan bahaya lainnya.
4. Dimensi kelestarian lingkungan, merupakan keadaan untuk mempertahankan kondisi lingkungan agar terhindar dari kerusakan dan penurunan kualitas melalui pemanfaatan secara bijaksana serta menjamin kesinambungan persediaan sumber daya alam dan lingkungan dimasa yang akan datang.

Keempat dimensi yang telah dijelaskan dijabarkan menjadi 3 (tiga) kriteria penilaian yaitu manajemen atau tata kelola, kesiapan sumber daya manusia, dan partisipasi

tamu yang didalamnya masing-masing dijabarkan kembali kedalam indikator yang harus dipenuhi oleh masing-masing pengelola usaha. Usaha yang dinyatakan lulus dan berhak mendapatkan sertifikat SNI CHSE adalah usaha yang pada setiap dimensi kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan telah memenuhi 3 (tiga) kriteria penilaian. Sementara untuk kawasan pariwisata dan destinasi pariwisata memiliki pendekatan yang berbeda. Pada Kawasan pariwisata dan destinasi pariwisata, penilaian kesesuaian berlaku secara kumulatif yaitu:

1. Pada kawasan pariwisata yaitu daya tarik wisata, restoran atau rumah makan, hotel, tempat penyelenggaraan kegiatan pertemuan, perjalanan insentif, konferensi, dan pameran yang ada dikawasan pariwisata telah memenuhi paling sedikit 85% dari persyaratan kebersihan, kesehatan, keselamatan dan kelestarian lingkungan.
2. Pada destinasi pariwisata penilaian kesesuaian dibagi menjadi tiga tingkatan yaitu tingkat desa wisata, kabupaten/kota, provinsi.
3. Destinasi pariwisata pada tingkat desa wisata paling sedikit harus memenuhi 60% dari jumlah daya tarik wisata, restoran, rumah makan, hotel, pondok wisata, tempat penjualan cinderamata, dan oleh-oleh. Serta paling sedikit telah memenuhi 85% jumlah tempat pusat informasi pariwisata sudah memenuhi persyaratan kebersihan, kesehatan, keselamatan dan kelestarian lingkungan.
4. Destinasi pariwisata pada tingkat kabupaten/kota paling sedikit telah memenuhi 50% dari jumlah daya tarik wisata, restoran atau rumah makan, hotel, pondok wisata dan paling sedikit telah memenuhi 75% dari jumlah tempat pusat informasi pariwisata serta 60% dari jumlah tempat penjualan cinderamata dan oleh-oleh yang ada di destinasi pariwisata sudah memenuhi persyaratan kebersihan, kesehatan, keselamatan dan kelestarian lingkungan.
5. Destinasi pariwisata pada tingkat provinsi paling sedikit telah memenuhi 60% dari jumlah kabupaten/kota di wilayah provinsi tersebut sudah memenuhi

persyaratan kebersihan, kesehatan, keselamatan dan kelestarian lingkungan destinasi pariwisata tingkat kabupaten/kota.

## **2.6 Kerangka Pemikiran**

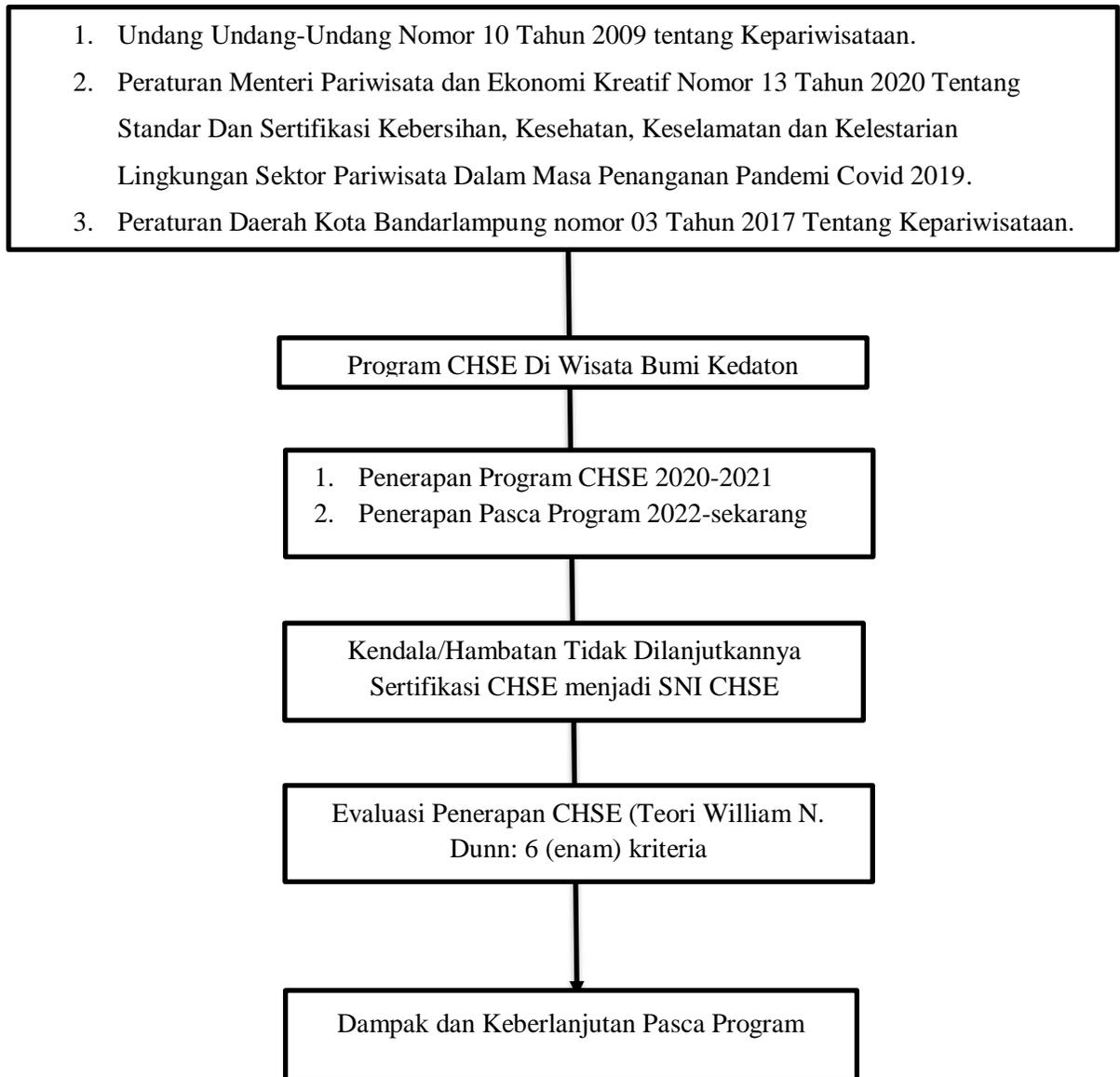
Pariwisata merupakan sektor strategis yang mampu mendorong pertumbuhan ekonomi, menciptakan lapangan kerja dan mempromosikan budaya lokal kepada masyarakat luas. Di Indonesia, sektor pariwisata memiliki peran penting dalam pembangunan nasional dan daerah. Hal tersebut ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan yang menyebutkan bahwa pembangunan kepariwisataan bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat, memperluas kesempatan kerja dan usaha, melestarikan budaya dan lingkungan serta mempererat persatuan dan kesatuan bangsa.

Sejak munculnya pandemi Covid-19, sektor pariwisata menjadi salah satu sektor yang paling terdampak. Penurunan jumlah kunjungan wisatawan merupakan salah satu dampak yang dihasilkan dari adanya pandemi. Kondisi ini mendorong pemerintah pusat, melalui Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif meluncurkan program CHSE sebagai bentuk kebijakan pemulihan pariwisata. Program ini dimaksudkan untuk menjamin bahwa sektor pariwisata dan ekonomi kreatif memenuhi standar kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan agar wisatawan kembali merasa aman dan nyaman dalam berwisata.

CHSE mulai diberlakukan secara nasional pada bulan September 2020 dalam bentuk sertifikasi gratis yang diberikan kepada pelaku usaha pariwisata dan ekonomi kreatif. Seiring waktu, program ini bertransformasi menjadi sertifikasi SNI CHSE yang dikelola oleh Badan Standardisasi Nasional (BSN), dan pelaksanaannya tidak lagi disubsidi. Hal ini menyebabkan sebagian pelaku usaha pariwisata dan ekonomi kreatif tidak melanjutkan sertifikasi karena alasan biaya, teknis maupun keterbatasan sumber daya. Salah satu destinasi wisata yang terdampak oleh perubahan ini adalah

wisata bumi kedaton. Wisata bumi kedaton sempat menjadi penerima sertifikasi CHSE pada masa awal program. Namun, setelah program bergeser menjadi SNI CHSE secara mandiri, destinasi ini memilih untuk tidak melanjutkannya. Situasi ini menjadi relevan untuk dievaluasi, mengingat keberlanjutan penerapan standar CHSE sangat penting untuk menjaga mutu dan daya saing pariwisata di era pasca pandemi.

Untuk mengetahui sejauh mana penerapan program CHSE di wisata bumi kedaton berhasil dan dapat berkelanjutan, maka dilakukan evaluasi kebijakan menggunakan pendekatan dari William N. Dunn. Evaluasi ini mencakup 6 (enam) kriteria yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas dan ketepatan. Evaluasi kebijakan menjadi penting dilakukan sebagai dasar untuk memahami pada capaian program, kendala serta peluang keberlanjutan dari implementasinya. Selain itu, hasil evaluasi juga diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi pengelola destinasi, dinas pariwisata, maupun pemerintah daerah agar penerapan standar pelayanan wisata ke depan tetap berjalan sejalan dengan arah kebijakan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Kota Bandar Lampung (RPJMD) dan Rencana Strategis (Renstra) Dinas Pariwisata Kota Bandar Lampung 2021-2026 yaitu meningkatkan pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan pariwisata daerah. Dengan demikian, kerangka pemikiran ini memberikan landasan untuk menganalisis pelaksanaan program CHSE, dampaknya terhadap pengelolaan destinasi serta arah keberlanjutan program di masa depan dalam mendukung penguatan sektor pariwisata lokal yang adaptif, aman, dan berdaya saing.



**Gambar 9. Kerangka Penelitian**

*Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2025*

### III. METODE PENELITIAN

#### 3.1 Tipe dan Pendekatan Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti sebagai instrument kunci, pengambilan sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowball*, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna (*transferability*) daripada generalisasi (Sugiyono, 2013). Sedangkan penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan menggambarkan serta mendeskripsikan suatu fenomena, keadaan yang ada secara jelas. Maka pada penelitian ini, peneliti ingin menggambarkan dan mendeskripsikan terkait evaluasi penerapan program CHSE di Wisata Bumi Kedaton Kota Bandar Lampung: kajian dampak dan keberlanjutan pasca program. Kemudian peneliti ingin menganalisis informasi atau data yang dikelompokkan sesuai dengan 6 (enam) indikator evaluasi kebijakan publik menurut William N. Dunn untuk menarik kesimpulan.

#### 3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian dapat membatasi suatu lingkup yang akan diteliti sehingga peneliti dapat menentukan keputusan tepat mengenai data mana yang diperlukan. Pada penelitian ini, Fokus dalam penelitian ini diarahkan untuk menjawab secara menyeluruh tiga rumusan masalah yang telah dirumuskan, yang meliputi:

1. Penerapan program CHSE di Wisata Bumi Kedaton, yaitu menggambarkan proses pelaksanaan program CHSE sejak awal penerapan tahun 2020 hingga pasca program di tahun 2022–sekarang. Fokus ini mencakup kegiatan

sosialisasi, bimbingan teknis, pemenuhan protokol CHSE, proses sertifikasi, hingga perubahan yang terjadi setelah tidak adanya pembaruan sertifikasi.

2. Faktor penghambat tidak dilanjutkannya sertifikasi CHSE, yaitu mengidentifikasi kendala dan alasan yang menyebabkan pengelola Wisata Bumi Kedaton tidak melanjutkan proses sertifikasi CHSE menjadi SNI CHSE. Fokus ini mencakup hambatan teknis, finansial, kurangnya pendampingan, perubahan regulasi, serta menurunnya urgensi penerapan protokol kesehatan di masa pasca pandemi.
3. Evaluasi penerapan program CHSE menggunakan konsep indikator evaluasi kebijakan menurut William N. Dunn (2003) yaitu:
  1. Efektivitas, yaitu melihat sejauh mana tujuan dari program CHSE dapat tercapai di Wisata Bumi Kedaton Kota Bandar Lampung.
  2. Efisiensi, yaitu mengukur perbandingan antara hasil yang dicapai dengan sumber daya yang digunakan selama penerapan program CHSE di Wisata Bumi Kedaton Kota Bandar Lampung.
  3. Kecukupan, yaitu menilai kemampuan program CHSE dalam menjawab masalah yang dihadapi selama pandemi yaitu menjamin kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan di Wisata Bumi Kedaton Kota Bandar Lampung.
  4. Perataan, yaitu mengetahui manfaat dari penerapan program CHSE dapat dirasakan secara merata kepada kelompok sasaran kebijakan yaitu Wisata Bumi Kedaton Kota Bandar Lampung.
  5. Responsivitas, yaitu mengetahui tanggapan kelompok sasaran kebijakan yaitu Wisata Bumi Kedaton Kota Bandar Lampung terkait program CHSE.
  6. Ketepatan, yaitu menilai kesesuaian kebijakan dengan kondisi dan permasalahan dilapangan yaitu sejauh mana program CHSE mampu merespon kebutuhan dan aspirasi pemangku kepentingan kebijakan yaitu Wisata Bumi Kedaton.

Selain itu, fokus penelitian juga mencakup aspek keberlanjutan pasca program seperti bagaimana bentuk adaptasi pengelola setelah tidak lagi mengikuti sertifikasi CHSE secara formal serta dampaknya terhadap pengelolaan destinasi wisata dan kepercayaan wisatawan.. Evaluasi penting untuk melihat dampak jangka panjang dari program serta tantangan yang dihadapi dalam menjaga standar pelayanan wisata tanpa keberlanjutan sertifikasi.

### **3.3 Lokasi Penelitian**

Sesuai dengan fokus penelitian, lokasi penelitian bertempat di Wisata Bumi Kedaton dan Dinas Pariwisata Kota Bandar Lampung. Lokasi ini dipilih karena Wisata Bumi Kedaton merupakan destinasi wisata yang telah menerapkan program CHSE dan menjadi fokus penelitian untuk menilai penerapannya, terutama pasca tidak dilanjutkannya sertifikasi CHSE menjadi SNI.

Selain itu, Dinas Pariwisata Kota Bandar Lampung juga menjadi lokasi penting untuk pengumpulan data dan memperjelas terkait pelaksanaan dari sisi instansi pemerintahan yang bertugas membina dan mengawasi penerapan program CHSE di Kota Bandar Lampung.

### **3.4 Jenis dan Sumber Data**

Untuk mendapatkan suatu data tentu memerlukan suatu teknik agar data yang didapat sesuai dengan standar apa yang dibutuhkan. Menurut Sugiyono (2013) menyebutkan bahwa jenis data berdasarkan sumbernya ada dua yaitu data primer dan data sekunder:

1. Data Primer

Data primer merupakan data dan informasi yang dikumpulkan langsung dari tangan pertama, yakni data berupa hasil wawancara dengan informan juga dari lapangan (observasi) ataupun dari instansi terkait. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari Dinas Pariwisata Kota Bandar Lampung dan Wisata Bumi Kedaton. Data yang dikumpulkan merupakan hal-hal yang berhubungan dengan proses penerapan, kendala dan dampak pada program CHSE.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data dan informasi yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada sebagai data pendukung yakni data literatur yang mendukung data primer seperti buku, dokumentasi, dan sejenisnya dari instansi terkait yaitu Dinas Pariwisata Kota Bandar Lampung dan Wisata Bumi Kedaton mengenai hal-hal yang berhubungan dengan program CHSE.

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti menggunakan teknik pengumpulan data kualitatif untuk memperoleh data yang benar dan akurat sehingga mampu menjawab permasalahan penelitian. Untuk itu teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data jika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil (Sugiyono, 2013). Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini bersifat semi terstruktur (*semistructured interview*). Sehingga peneliti menyiapkan daftar pertanyaan dan informan dimintai pendapat untuk

menemukan permasalahan secara lebih terbuka. Hal ini dilakukan sebagai sarana untuk mengetahui informasi terkait program CHSE yaitu proses penerapan, kendala dan dampak. Hasil dari wawancara menjadi data utama dalam penelitian ini. Menurut Sugiyono (2013), informan adalah orang yang dijadikan sumber data dalam penelitian kualitatif karena mereka dianggap mengetahui secara mendalam mengenai permasalahan yang diteliti.

Pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan informan dipilih berdasarkan pertimbangan tertentu yang dianggap paling tahu tentang informasi yang diharapkan, atau sebagai orang yang mengerti sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek yang diteliti. Melalui teknik ini peneliti berkomunikasi langsung dengan narasumber, yaitu Dinas Pariwisata Kota Bandar Lampung dan Pengelola Wisata Bumi Kedaton. Wawancara dilakukan untuk memperoleh keterangan secara lisan, guna mencapai tujuan yaitu mendapatkan informasi yang akurat dari narasumber secara langsung. Adapun kriteria informan dalam penelitian ini sebagai berikut:

<b>No.</b>	<b>Nama</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Tanggal Wawancara</b>
1.	Dirmansyah, ST., MPSDA	Sekretaris Dinas Pariwisata Kota Bandar Lampung	Tahun 2021 dan 28 Mei 2025
2.	Octy Meydarti Gumay, SE	Staff Bidang Kepariwisata dan Ekonomi Kreatif Dinas Pariwisata Kota Bandar Lampung	Tahun 2021
3.	Dwi Ernawati	Pengelola Wisata Bumi Kedaton	Tahun 2021 dan 27 Mei 2025
4.	Husni	Staff Wisata Bumi Kedaton	Tahun 2021 dan 11 Desember 2023

**Tabel 4. Informan Penelitian**

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2025.

2. Observasi

Menurut Marshall (1995) dalam Sugiyono (2013) menjelaskan bahwa “*through observation, the researcher learn about behavior and the meaning attached to those behavior*”. Dalam Bahasa Indonesia berarti melalui observasi, peneliti belajar tentang perilaku, dan makna dari perilaku tersebut. Sesuai yang dikatakan oleh Nasution bahwa observasi merupakan sebuah dasar ilmu pengetahuan serta fakta yang digunakan untuk memperoleh data penelitian (Sugiyono, 2013). Dalam penelitian ini, observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung penerapan program CHSE di Wisata Bumi Kedaton Kota Bandar Lampung.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan yang berupa informasi melalui penelitian. Teknik dokumentasi digunakan untuk mendapatkan data pendukung dalam penelitian, misalnya gambaran lokasi penelitian dan struktur organisasi dan visi misi serta sejarah dari yang diteliti. Metode ini dilakukan untuk memperoleh kajian pustaka yang mendukung dalam penyusunan penelitian yang dilakukan. Dokumentasi dalam penelitian ini berarti, mengumpulkan data berupa dokumen atau laporan yang menunjang penelitian yang berkaitan dengan program CHSE. Berikut adalah dokumen yang diperoleh dari hasil penelitian:

No.	Dokumentasi	Substansi
1.	Rencana Strategis Dinas Pariwisata Kota Bandar Lampung Tahun 2021-2026	Landasan pembahasan sasaran, tujuan dan strategi Dinas Pariwisata Kota Bandar Lampung.
2.	Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Dinas Pariwisata Kota Bandar Lampung Tahun 2020-2024	Sumber daya pendukung anggaran dan SDM.
3.	Foto Penerapan Program CHSE di Kota Bandar Lampung	Penerapan program CHSE di Wisata Bumi Kedaton Kota Bandar

	Lampung.
--	----------

**Tabel 5. Dokumen yang diperoleh di lokasi penelitian**

*Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2025*

#### 4. Studi Pustaka

Penelitian ini menggunakan studi pustaka yaitu pengumpulan data dengan cara mengambil data dan sumber informasi dari bacaan berupa literatur, buku dan jurnal yang sesuai dengan fokus penelitian yang mendukung dan menjadi bahan rujukan dalam penyusunan penelitian yang dilakukan.

No.	Studi Pustaka
1.	Rencana Strategis 2020-2024 Kemenparekraf/Baparekraf.
2.	Buku Outlook Pariwisata dan Ekonomi Kreatif 2021.
3.	Buku Tren Pariwisata 2022-2023.

**Tabel 6. Dokumen Studi Pustaka**

*Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2025*

### 3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman. Milles dan Huberman (1984) dalam (Sugiyono, 2013) menjelaskan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus hingga memperoleh data jenuh. Model ini menyatakan beberapa langkah dalam analisis data yaitu:

#### 1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Mereduksi data merupakan kegiatan dalam merangkum, menentukan hal hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting sesuai dengan tema dan polanya serta membuang data yang tidak perlu dan tidak sesuai dengan pokok pembahasan (Sugiyono, 2013). Sehingga dengan melakukan reduksi data, dapat mempermudah peneliti dalam menemukan dan memberikan gambaran yang lebih

jelas tentang pokok penelitian serta mempermudah peneliti mengumpulkan data selanjutnya.

Dalam penelitian ini, peneliti merangkum data dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang berkaitan langsung dengan fokus penelitian yaitu evaluasi penerapan program CHSE di Wisata Bumi Kedaton: kajian dampak dan keberlanjutan pasca program. Hasil reduksi dijelaskan berdasarkan 6 (enam) indikator evaluasi kebijakan menurut William N.Dunn (2003) yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas dan ketepatan.

## 2. Penyajian Data (*Data Display*)

Miles dan Huberman (1984) dalam (Sugiyono, 2013) menjelaskan “*the most frequent form of display data for qualitative research data in the past has been narrative text*” yang berarti, penyajian data yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Sehingga dengan penyajian data akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi dalam hasil penelitian.

Dalam penelitian ini, penyajian data dilakukan dengan menggambarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang berkaitan dengan penerapan program CHSE di Wisata Bumi Kedaton Kota Bandar Lampung. Data tersebut dijabarkan dengan mengikuti indikator evaluasi kebijakan menurut William N.Dunn (2003) sehingga dapat dipahami bagaimana program ini dijalankan dan dampaknya terhadap keberlanjutan pasca program. Penyajian data juga membantu peneliti untuk menganalisis kondisi lapangan secara benar dan menarik kesimpulan sesuai dengan tujuan penelitian.

## 3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*)

Menurut Sugiyono (2013) menyatakan kesimpulan dalam penelitian kualitatif berpotensi dapat menjawab rumusan masalah yang ditetapkan dari awal

penelitian, tetapi mungkin juga tidak dapat menjawab rumusan masalah yang telah ada. Hal ini dikarenakan masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan. Namun apabila, kesimpulan yang dilakukan pada tahap awal penelitian didukung oleh data berupa bukti yang valid serta konsisten saat peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data, sehingga kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel atau dipercayai. Dalam membuat kesimpulan peneliti akan menyajikan data pendukung yang valid sehingga kesimpulan akan kredibel.

Dalam penelitian ini, penarikan kesimpulan menjelaskan penerapan program CHSE di Wisata Bumi Kedaton Kota Bandar Lampung, dampak yang dihasilkan serta kondisi keberlanjutan pasca program dengan menghubungkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Kesimpulan didasarkan pada data yang valid dan telah dianalisis, sehingga mewakili keadaan yang sebenarnya di lapangan.

### **3.7 Teknik Keabsahan Data**

Keabsahan data berarti mengetahui validitas dari suatu data yang disajikan. Menurut Sugiyono (2013), dalam penelitian kualitatif validitas ialah derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian atau data yang sesungguhnya dengan data yang disajikan oleh peneliti. Sehingga dalam penelitian ini yang diuji adalah data yang diperoleh peneliti. Untuk itu terdapat beberapa teknik uji keabsahan data menurut Sugiyono seperti berikut:

#### **1. Uji Kredibilitas Data**

Uji kredibilitas data digunakan untuk menghasilkan adanya kepercayaan terhadap data hasil penelitian yang dilakukan dengan cara triangulasi data. Menurut Susan

Stainback dalam (Sugiyono, 2013) “*the aim is not to determine the truth about some social phenomenon, rather the purpose of triangulation is to increase one’s understanding of what ever is being investigated*” yang berarti tujuan dari triangulasi bukan untuk mencari kebenaran mengenai fenomena, tetapi lebih pada peningkatan pemahaman peneliti tentang apa yang ditemukan dalam penelitian. Terdapat beberapa teknik yang digunakan dalam triangulasi seperti triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Dalam penelitian ini, teknik triangulasi sumber digunakan untuk mengetahui kredibilitas data. Triangulasi sumber yaitu mengecek data yang telah diperoleh dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama. Teknik yang sama berarti mengajukan pertanyaan yang sama ketika melakukan wawancara kepada informan.

Triangulasi sumber pada penelitian ini dilakukan dengan membandingkan informasi dari informan, seperti pengelola wisata bumi kedaton dan Dinas Pariwisata Kota Bandar Lampung. Dengan membandingkan jawaban dari sumber yang berbeda, peneliti mengecek konsistensi dan validitas data. Selanjutnya triangulasi teknik dilakukan dengan menggabungkan hasil wawancara, observasi di wisata bumi kedaton dan dokumentasi yaitu foto yang berhubungan dengan penerapan program CHSE. Cara ini digunakan untuk melihat kesesuaian informasi dari berbagai teknik pengumpulan data.

## 2. Uji *Transferability*

*Transferability* digunakan agar pembaca dapat memahami hasil penelitian, sehingga peneliti dalam membuat laporan harus memberikan uraian ataupun penjelasan secara rinci, jelas, sistematis dan dapat dipercaya. Dalam penelitian ini peneliti berupaya menjelaskan kondisi penerapan program CHSE di wisata bumi kedaton Kota Bandar Lampung, dampak yang dihasilkan dan tantangan yang dihadapi dalam menjaga keberlanjutan pasca program. Dengan penjelasan

tersebut, diharapkan pembaca dapat memahami konteks penelitian secara menyeluruh.

### 3. Uji *Dependability*

Uji *Dependability* dalam penelitian kualitatif dilakukan dengan melakukan audit atau pengawasan peneliti, terhadap keseluruhan proses penelitian oleh pembimbing. Hal ini dilakukan dengan cara mengetahui bagaimana peneliti mulai menentukan masalah atau fokus, memasuki lapangan, menentukan sumber data, melakukan analisis data, melakukan uji keabsahan data dan membuat kesimpulan. Keseluruhan proses penelitian ini harus dapat ditunjukkan oleh peneliti.

Dalam penelitian ini, peneliti berusaha menjaga konsistensi dengan mencatat setiap tahapan penelitian, mulai dari rumusan masalah, mengumpulkan data, menganalisis dan menyimpulkan hasil penelitian. Proses ini dilakukan agar data dan hasil penelitian tentang penerapan program CHSE serta keberlanjutan di wisata bumi kedaton dapat dipertanggungjawabkan. Peneliti juga menyimpan dokumen pendukung seperti hasil wawancara, foto kegiatan dan catatan observasi yang digunakan sebagai bukti bahwa proses penelitian telah berjalan dan dapat dipertanggungjawabkan.

### 4. Uji *Konfirmability*

Uji *Konfirmability* adalah menguji hasil penelitian yang dikaitkan dengan proses yang dilakukan. Dalam artian hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, untuk itu hasil penelitian harus dapat disertakan proses penelitian sehingga memenuhi standar *konfirmability*. Pada dasarnya uji *konfirmability* sama artinya dengan uji *dependability*, sehingga pengujiannya dapat dilakukan secara bersamaan. Dalam penelitian ini, hasil yang diperoleh

mengenai evaluasi penerapan program CHSE dan keberlanjutan di wisata bumi kedaton dikaitkan dengan proses pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi.

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penerapan program CHSE di Wisata Bumi Kedaton berjalan cukup baik pada awal penerapan. Pengelola telah mengikuti proses sertifikasi dan menerapkan standar yang ditetapkan selama masa pandemi Covid-19. Namun, setelah program selesai dan sertifikat tidak lagi diperpanjang, upaya keberlanjutan program menjadi tidak optimal. Dari teori evaluasi kebijakan publik menurut William N. Dunn (2003), dapat disimpulkan:

1. Efektivitas: Program cukup efektif dalam meningkatkan kesadaran pengelola akan pentingnya kebersihan dan keselamatan selama pandemi, namun penerapannya menurun pasca-sertifikasi.
2. Efisiensi: Penggunaan sumber daya seperti tenaga dan waktu sudah optimal saat program berlangsung, namun keterbatasan dana membuat keberlanjutan tidak tercapai.
3. Kecukupan: Program cukup membantu saat pandemi namun belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan jangka panjang pengelola karena tidak ada dorongan atau bantuan lanjutan dari pemerintah.
4. Perataan: Sosialisasi sudah merata ke semua pihak, namun penerapannya menurun dan tidak merata setelah pandemi mereda.
5. Responsivitas: Program telah menjawab kebutuhan mendesak saat pandemi, namun kurang menjawab kebutuhan pengelola dalam mempertahankan standar pasca-pandemi karena tidak ada penyesuaian baru.
6. Ketepatan: sasaran program sudah sesuai, tetapi tidak dilengkapi dengan strategi agar bisa terus diterapkan setelah pandemi berakhir.

Secara keseluruhan program CHSE bermanfaat di awal, tapi tidak secara berkelanjutan. Penyebabnya adalah minimnya dukungan setelah sertifikasi, keterbatasan anggaran pengelola dan kurangnya kesadaran bahwa standar CHSE seharusnya tetap dijalankan meskipun pandemi sudah mereda. Program CHSE perlu ditindaklanjuti agar bisa menjadi bagian dari pengelolaan wisata secara berkelanjutan.

## **5.2 Saran**

1. Bagi Pihak Pengelola Wisata Bumi Kedaton sebaiknya tetap menjaga penerapan standar CHSE dengan cara merawat fasilitas dan melakukan evaluasi rutin.
2. Bagi Pihak Dinas Pariwisata sebaiknya memberikan pendampingan dan pengawasan pasca-sertifikasi CHSE dan membentuk program pembinaan berkelanjutan agar penerapan standar tetap terjaga.
3. Bagi Pihak Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif sebaiknya menyusun strategi lanjutan agar program CHSE bisa terus berkelanjutan secara nasional. Strategi ini bisa meliputi penguatan aturan hukum dan dukungan regulasi yang relevan agar pelaku usaha mau menjalankan standar CHSE Kembali.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ananti, D. D., & Asyarief, E. R. (2023). Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Daya Tarik Wisata Tersertifikasi CHSE (Studi Kasus: Candi Borobudur). *Kepariwisataan Jurnal Ilmiah*, 182-191.
- Anggara, S. (2014). *Kebijakan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Arlinda, F., & Sulistyowati, R. (2021). Pengaruh Penerapan Program Adaptasi CHSE (Cleanliness, Health, Safety, Environment) Terhadap Kepuasan Pengunjung Destinasi Wisata Kabupaten Kediri di Era New Normal Serta Dampaknya Pada Pengembangan Ekonomi Pariwisata & Industri Kreatif. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 1404-1416.
- Dunn, W. N. (2003). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hasmiati. (2021). Analisis Efektivitas Penerapan CHSE (*Cleanliness, Health, Safety And Environmental Sustainability*) Sebagai Tataunan Pariwisata New Normal Di Indonesia (Studi Pada Hotel Golden Tulip Essential Tangerang). *repository.ub.ac.id*, 1-166.
- Humas. (2023). *Pemerintah Resmi Cabut Status Pandemi COVID-19*. Jakarta: Sekretariat Kabinet Republik Indonesia.
- Jaya, K. A., & Nugraha, I. P. (2023). Penerapan CHSE (*Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability*) Untuk Pencegahan Covid-19 di Front Office Hotel Puri Saron Lovina Singaraja. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 599-607.
- Kemenparekraf. (2020). *Rencana Strategis 2020-2024 Kemenparekraf/Baparekraf*. Jakarta: Kemenparekraf.

- Kemenparekraf. (2021). *Buku Outlook Pariwisata dan Ekonomi Kreatif 2021*. Jakarta: Kemenparekraf.
- Kemenparekraf. (2021). *Siaran Pers : Menparekraf Harap SNI CHSE Jadi Standar Utama dalam Pelayanan di Sektor Parekraf*. Jakarta: Kemenparekraf.
- Kemenparekraf. (2022). *Buku Tren Pariwisata 2022-2023*. Jakarta: Kemenparekraf.
- Kemenparekraf. (2022). *CHSE Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif*. Diambil kembali dari CHSE Kemenparekraf:  
<https://chse.kemenparekraf.go.id/id/bantuan>
- Kemenparekraf. (2022, Oktober 18). *Siaran Pers: Kemenparekraf Fasilitasi 800 Pelaku Parekraf Dapatkan Sertifikasi SNI CHSE pada 2022*. Diambil kembali dari Kementerian Pariwisata: <https://kemenpar.go.id/hasil-pencarian/siaran-pers-kemenparekraf-fasilitasi-800-pelaku-parekraf-dapatkan-sertifikasi-sni-chse-pada-2022>
- Lampung, D. P. (2020). *Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan Dinas Pariwisata Kota Bandar Lampung*. Kota Bandar Lampung: Dinas Pariwisata Kota Bandar Lampung.
- Lampung, D. P. (2021). *Rencana Strategis Dinas Pariwisata Tahun 2021-2026*. Kota Bandar Lampung: Dinas Pariwisata Kota Bandar Lampung.
- Lampung, D. P. (2022). *Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan Dinas Pariwisata Kota Bandar Lampung*. Kota Bandar Lampung: Dinas Pariwisata Kota Bandar Lampung.
- Lampung, D. P. (2023). *Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan Dinas Pariwisata Kota Bandar Lampung*. Kota Bandar Lampung: Dinas Pariwisata Kota Bandar Lampung.

- Lampung, D. P. (2024). *Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan Dinas Pariwisata Kota Bandar Lampung*. Kota Bandar Lampung: Dinas Pariwisata Kota Bandar Lampung.
- Maharani, I. (2024). Implementasi Keberlanjutan Cleanliness, Health, Safety, Environmental Sustainability (CHSE) Pada Villa Kemarang Banyuwangi. *Jurnal Hospitality dan Pariwisata*, 7-15.
- Prakoso, A. (2023). Penerapan CHSE (Cleanliness, Health, Safety, And Environment Sustainability), E- WOM, Dan Kepercayaan Terhadap Niat Pemesanan Hotel Berbintang Di Lampung. . *digilib.unila.ac.id*, 1-109.
- Randika. (2023). Quality Tourism Sebagai Strategi Peningkatan Pariwisata Internasional di Indonesia Pasca Pandemi Covid-19. *repository.unhas.ac.id*, 1-27.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta: Bandung.
- Tresiana, N., & Duadji, N. (2019). *Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wulandari, S., & Septian, E. (2025). Evaluasi Program Sertifikasi CHSE Desa Wisata Dalam Pembangunan Pariwisata Berkelanjutan. *Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik*, 149-158.
- Undang Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan.
- Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 13 Tahun 2020 Tentang Standar Dan Sertifikasi Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan dan Kelestarian Lingkungan Sektor Pariwisata Dalam Masa Penanganan Pandemi Covid 2019.

Peraturan Daerah Kota Bandar Lampung nomor 03 Tahun 2017 Tentang  
Kepariwisataaan.