

PENGARUH PENERAPAN PROGRAM CHSE PASCA COVID-19 TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN

Yogi Sugiati, Yeni Septiani, M. Huda Husni*, Shelma Elghi C & Marningot Tua Natalis Situmorang

<http://doi.org/10.5614/wpar.2024.22.2.05>

Diserahkan : 7 November 2024

Diterima: 24 Desember 2024

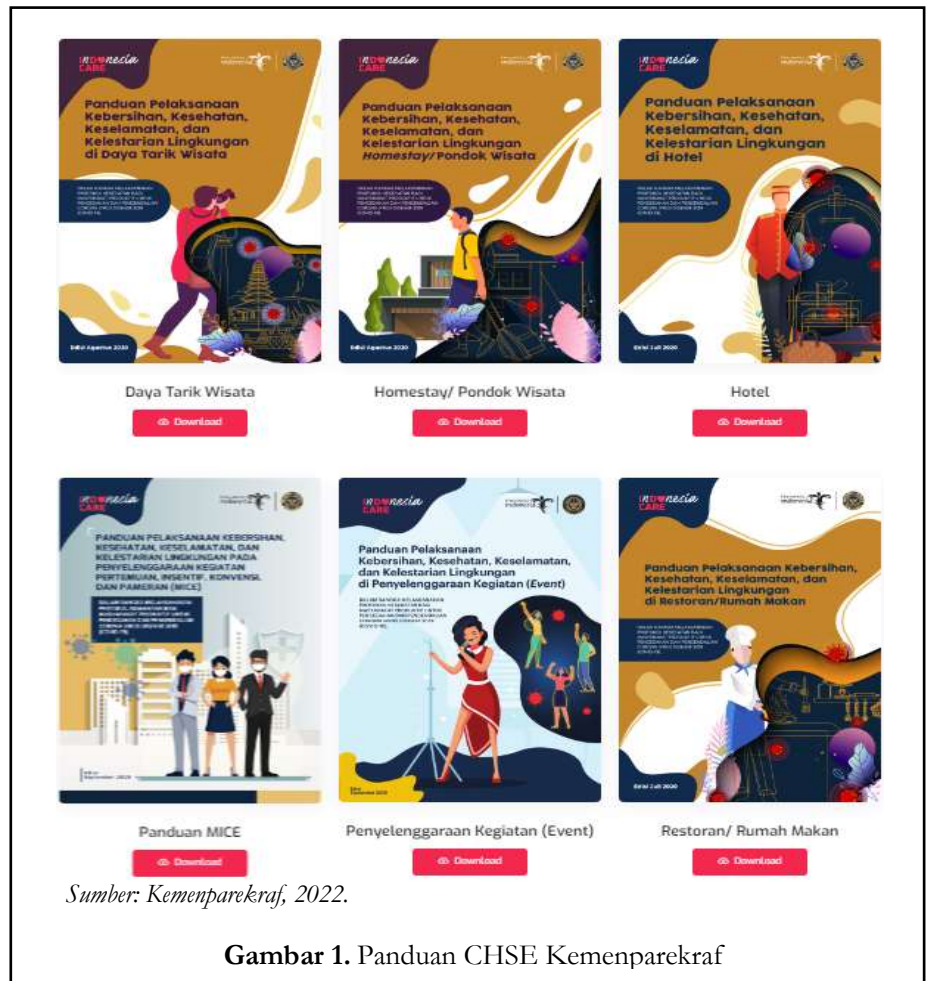
Diterbitkan: 31 Desember 2024

*Penulis korespondensi, e-mail:
2023339014@usahid.ac.id

Pandemi COVID-19 memberikan dampak signifikan pada industri pariwisata dunia. Peningkatan kesadaran global terhadap kesehatan dan kelestarian lingkungan semakin memperkuat kebutuhan akan pendekatan yang lebih berkelanjutan. Salah satu program Pemerintah Indonesia dalam pariwisata berkelanjutan adalah penerapan protokol kesehatan berbasis CHSE yaitu *Cleanliness* (Kebersihan), *Health* (Kesehatan), *Safety* (Keamanan), dan *Environment* (Ramah lingkungan). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan CHSE terhadap kepuasan wisatawan. Penelitian ini menggunakan pendekatan *literature review* untuk mengumpulkan dan menganalisis informasi yang relevan mengenai manajemen destinasi pariwisata berkelanjutan pasca COVID-19 melalui penerapan CHSE. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan CHSE di beberapa kawasan wisata berpengaruh positif pada kepuasan wisatawan.

Kata Kunci: Wisata berkelanjutan pasca COVID-19, CHSE, dan Kepuasan wisatawan.

Sustainable tourism atau pariwisata berkelanjutan adalah pengembangan konsep pariwisata yang dapat memberikan dampak jangka panjang. Baik itu terhadap lingkungan, sosial, budaya, serta ekonomi untuk masa kini dan masa depan bagi seluruh masyarakat lokal maupun wisatawan yang berkunjung (Kemenparekraf, 2021). Pariwisata berkelanjutan, yang menyeimbangkan antara aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan, kini menjadi salah satu pendekatan utama dalam pemulihan pasca pandemi (Hall, 2019). Fokus utama dari pariwisata berkelanjutan adalah memastikan bahwa destinasi wisata dikelola dengan cara yang menjaga kelestarian lingkungan, meningkatkan kesejahteraan masyarakat lokal, dan tetap memberikan pengalaman berkualitas bagi wisatawan (Bramwell, 2020). Salah satu program yang dilakukan Pemerintah dalam pariwisata berkelanjutan pasca COVID-19 adalah penerapan CHSE. Protokol kesehatan berbasis CHSE yaitu *Cleanliness* (Kebersihan), *Health* (Kesehatan), *Safety* (Keamanan), dan *Environment* (Ramah lingkungan) merupakan protokol kenormalan baru pariwisata. Strategi penerapan protokol CHSE mengacu pada keputusan Menteri Kesehatan No. HK.01.07/Men-



Sumber: Kemenparekraf, 2022.

Gambar 1. Panduan CHSE Kemenparekraf



Sumber: Indonesiabaikid, 2021.

Gambar 2. CHSE

Program CHSE merupakan program kebijakan yang dibuat oleh Kementerian Pariwisata dan Industri Kreatif (Kemenparekraf). Program ini diberlakukan khususnya untuk sektor pariwisata dengan tujuan mengurangi tingkat penyebaran COVID-19 dan memastikan keamanan wisatawan. Terdapat panduan yang dapat dijadikan acuan oleh pengelola jasa usaha pariwisata, karyawan, wisatawan, kelompok sadar wisata dan pihak dalam sektor pariwisata lainnya guna pembimbingan dan pemantauan serta evaluasi terkait penerapan program CHSE (Arlinda, 2021). CHSE adalah protokol kesehatan yang berdasarkan Kebersihan, Kesehatan, Keamanan, dan Kelestarian Lingkungan. Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif sebagai lembaga yang membawahi sektor Pariwisata dan Ekonomi Kreatif mengintensifkan protokol kesehatan CHSE sehingga dapat dilaksanakan oleh badan usaha masyarakat. Program ini hadir sebagai upaya Pemerintah untuk menciptakan tempat yang aman dan nyaman bagi wisatawan. Wisatawan juga bisa merasa terjamin dengan terpenuhinya standar protokol kesehatan yang berbasis CHSE (Riani, 2021).

kes/ 382/2020 dan *World Health Organization* (WHO). Sertifikasi CHSE merupakan sertifikasi kepada usaha pariwisata, destinasi pariwisata dan produk pariwisata lainnya untuk memberikan jaminan kepada wisatawan terhadap pelaksanaan kebersihan, kesehatan, keselamatan dan kelestarian lingkungan di masa pandemi (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2020).

Pariwisata berkelanjutan adalah pariwisata yang mengundang semua pihak terutama anggota masyarakat untuk mengelola sumber daya dengan cara yang memenuhi kebutuhan ekonomi, sosial dan estetika sambil memastikan keberlanjutan budaya lokal, habitat alam, keanekaragaman hayati, dan sistem pendukung penting lainnya. Prinsip dari pariwisata berkelanjutan adalah mempertimbangkan pembangunan pariwisata secara ekologis yang bisa dipertahankan dalam jangka panjang, termasuk mengembangkan kualitas pariwisata dengan cara mengatur penyediaan, pengembangan, pemanfaatan dan pemeliharaan sumber daya secara berkelanjutan. Pada pelaksanaannya, pengembangan pariwisata berkelanjutan ini mengacu pada 3P atau *People, Planet* dan *Prosperity* (Situmorang, 2017).

a. *Cleanliness* (Kebersihan)

Kebersihan mencakup berbagai tindakan untuk menjaga dan memastikan lingkungan yang bersih dan bebas dari kuman. Hal ini mencakup pembersihan rutin area umum seperti lobi, koridor, dan fasilitas umum dibersihkan secara berkala. Semua permukaan yang sering disentuh (*door handle, lift, meja*) harus dibersihkan lebih sering; penggunaan desinfektan yang efektif untuk membunuh virus dan bakteri, terutama di tempat-tempat yang padat pengunjung; dan penerapan standar pembersihan yang ketat dan pelatihan bagi staf mengenai praktik pembersihan yang efektif. Contohnya adalah menyediakan wastafel di berbagai titik dan edukasi manfaat mencuci tangan (WHO, 2020).

b. *Health* (Kesehatan)

Kesehatan berkaitan dengan menjaga kesejahteraan fisik pengunjung dan staf. Hal ini meliputi pemeriksaan kesehatan untuk memastikan bahwa semua staf dan pengunjung menjalani pemeriksaan kesehatan, termasuk suhu tubuh; menyusun pedoman untuk penggunaan masker, jaga jarak, dan

Tabel 1. Hasil Analisis *Literature Review*

No.	Judul Jurnal	Penulis	Tahun	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Relevansi Terhadap Topik
1	Penerapan CHSE terhadap Kepuasan Pengunjung di Devoyage Bogor.	Suryadi, B.	2021	Kualitatif, wawancara	Peningkatan kepuasan pengunjung setelah penerapan CHSE.	Studi ini relevan karena menilai dampak langsung CHSE pada kepuasan pengunjung di tempat wisata lokal.
2	Upaya Pengembangan CHSE untuk Meningkatkan Sektor Pariwisata di Kawasan Pantai Jimbaran.	Santoso, A.	2020	Kuantitatif, survei pelaku wisata	CHSE meningkatkan jumlah wisatawan yang datang setelah penerapannya.	Relevan karena fokus pada dampak ekonomi dan pengembangan wisata di lokasi pantai setelah penerapan CHSE.
3	Penerapan Protokol CHSE di Kawasan Kecamatan Dlingo, Bantul.	Rahmawati, D.	2021	Studi kasus, observasi	Peningkatan kesadaran masyarakat dan kepatuhan terhadap protokol kesehatan.	Relevan karena menunjukkan efektivitas penerapan CHSE di kawasan wisata alam.
4	Pengaruh Penerapan CHSE terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Harper Wahid Hasyim Medan.	Hidayat, T.	2022	Kuantitatif, survei pelanggan	Penerapan CHSE meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pelanggan.	Studi ini relevan karena menganalisis dampak CHSE pada sektor akomodasi.

praktik lainnya untuk mengurangi risiko penularan; dan menyediakan akses mudah ke fasilitas kesehatan, seperti klinik kecil atau petugas medis yang siap sedia (*Centers for Disease Control and Prevention*, 2020).

c. *Safety* (Keamanan)

Keamanan mencakup perlindungan fisik dan emosional pengunjung meliputi pemberian pelatihan keamanan untuk mengenali dan menangani situasi darurat kepada seluruh staf; menggunakan sistem keamanan seperti kamera CCTV dan alarm untuk menjaga keselamatan; dan menyusun rencana tanggap darurat yang jelas dan terkomunikasi dengan baik kepada staf dan tamu. Contohnya menyediakan aplikasi atau hotline untuk melaporkan insiden atau situasi mencurigakan (Pizam, A., & Tasci, A.D.A., 2019).

d. *Environment* (Kelestarian Lingkungan)

Lingkungan berfokus pada keberlanjutan dan pelestarian lingkungan hidup meliputi program pengelolaan limbah yang efektif; penggunaan produk ramah lingkungan dalam operasional harian dan mengurangi penggunaan plastik sekali pakai dan memberikan edukasi kepada pengunjung tentang pentingnya menjaga lingkungan selama mereka berada di lokasi wisata (Bramwell, B., & Lane, B, 2011).

Pengaruh Penerapan CHSE Terhadap Kepuasan Wisatawan

Berdasarkan hasil *literature review* menunjukkan bahwa penerapan program CHSE pasca COVID-19 secara signifikan mempengaruhi kepuasan wisatawan (Tabel 1). Berdasarkan data yang dikumpulkan, terdapat beberapa dimensi dari program CHSE yang memberikan dampak besar terhadap kepuasan wisatawan:

1. Kebersihan (*Cleanliness*)

Penerapan standar kebersihan yang lebih ketat di destinasi wisata, hotel, restoran, dan fasilitas umum lainnya telah meningkatkan rasa aman wisatawan. Wisatawan merasa bahwa kebersihan yang terjaga menjadi elemen penting dalam menilai kualitas pengalaman wisata mereka. Peningkatan frekuensi pembersihan dan sanitasi fasilitas umum menjadi salah satu faktor kunci yang meningkatkan persepsi wisatawan terhadap kenyamanan dan keselamatan.

2. Kesehatan (*Health*)

Tindakan seperti pemeriksaan suhu tubuh, penyediaan fasilitas cuci tangan, hingga pemakaian masker oleh staf

dan pengunjung memberikan rasa keamanan bagi wisatawan. Wisatawan lebih merasa terlindungi dari risiko penyebaran virus saat berada di destinasi wisata yang menerapkan protokol kesehatan secara konsisten. Data menunjukkan bahwa wisatawan lebih memilih destinasi yang memiliki standar kesehatan yang baik dan mematuhi protokol COVID-19.

3. Keamanan (*Safety*)

Faktor keamanan juga memainkan peran penting dalam kepuasan wisatawan. Dengan penerapan pembatasan jumlah pengunjung, sistem reservasi daring, dan pemantauan kerumunan, wisatawan merasa lebih aman selama beraktivitas di destinasi wisata. Perlindungan keamanan ini menciptakan perasaan nyaman yang berdampak positif pada pengalaman wisatawan.

4. Keberlanjutan Lingkungan (*Environmental Sustainability*)

Program yang juga menekankan pentingnya menjaga keberlanjutan lingkungan telah mendorong wisatawan untuk memberikan apresiasi lebih terhadap destinasi wisata yang ramah lingkungan. Banyak wisatawan kini lebih sadar akan pentingnya destinasi yang berkelanjutan dan mendukung praktik-praktik yang meminimalisir dampak lingkungan, seperti pengelolaan sampah yang baik dan penggunaan energi terbarukan.

Secara keseluruhan, data menunjukkan bahwa semakin baik penerapan CHSE, semakin tinggi tingkat kepuasan wisatawan. Wisatawan menilai bahwa destinasi yang memprioritaskan kesehatan, kebersihan, dan keamanan lebih menarik dan memberikan pengalaman yang lebih baik pasca pandemi COVID-19.

Rencana tindakan yang diharapkan dari pengunjung terkait penerapan CHSE di berbagai lokasi pariwisata dan akomodasi antara lain kepatuhan terhadap protokol kesehatan, kebersihan, dan keamanan merupakan langkah utama yang harus diambil oleh pengunjung di semua lokasi; berperan aktif dalam menjaga lingkungan serta kesehatan pribadi dan publik di kawasan wisata dan akomodasi sangat penting untuk mendukung keberlanjutan sektor pariwisata; dan memberikan umpan balik dan kontribusi yang positif kepada pengelola untuk memperbaiki layanan berbasis CHSE di masa mendatang. Rencana tindakan ini tidak hanya bermanfaat bagi pengunjung, tetapi juga meningkatkan pengalaman wisata secara keseluruhan, baik di area wisata alam, pantai, maupun hotel.

Manajemen *Sustainable Tourism Destinations* Pasca COVID-19 dengan Program CHSE

Manajemen *Sustainable Tourism Destinations* pasca COVID-19 dengan penerapan program CHSE memerlukan pendekatan yang holistik dan terintegrasi. Pariwisata berkelanjutan berfokus pada keseimbangan antara pelestarian lingkungan, keberlanjutan ekonomi, dan kesejahteraan sosial. Penerapan standar CHSE menjadi lebih krusial dalam menghadapi kebutuhan khusus destinasi wisata pasca-pandemi. Aspek-

aspek manajemen dan kebutuhan khusus yang harus dipenuhi sebagai berikut.

1. Manajemen Kebersihan dan Kesehatan (*Cleanliness & Health*) merupakan peningkatan protokol kebersihan fasilitas wisata seperti hotel, restoran, transportasi dan tempat umum menjadi prioritas utama terutama untuk area yang sering disentuh yaitu pintu, toilet dan meja. Selain peningkatan protokol kesehatan, penyediaan fasilitas sanitasi seperti tempat cuci tangan atau hand sanitizer dipasang di titik yang strategis.

2. Manajemen Keselamatan (*Safety*) meliputi pelatihan keamanan untuk staf berupa pelatihan intensif bagi pekerja di sektor pariwisata mengenai standar keselamatan dan respon darurat yang diberikan secara berkala. Pelatihan ini mencakup tindakan saat terjadi kecelakaan, penanganan penyakit mendadak, atau evakuasi darurat. Kemudian adanya pengaturan jaga jarak fisik (*physical distancing*) yang memastikan jarak fisik aman antar pengunjung satu dengan yang lainnya di area-area ramai.

3. Manajemen Lingkungan dan Keberlanjutan (*Environment Sustainability*)

Setelah pandemi, penggunaan masker, sarung tangan, dan alat pelindung lainnya meningkat. Pengelolaan limbah medis menjadi tantangan baru yang harus ditangani dengan aman dan efisien. Tempat sampah khusus untuk limbah medis perlu disediakan di tempat wisata. CHSE juga harus mendorong penerapan pariwisata ramah lingkungan. Ini termasuk pengurangan penggunaan plastik sekali pakai, penggunaan energi terbarukan, serta konservasi air dan energi. Destinasi perlu mengintegrasikan praktik hijau dalam operasional sehari-hari, seperti menggunakan bahan ramah lingkungan untuk pembersihan dan penyediaan air minum tanpa botol plastik. Kemudian terdapat pelestarian ekosistem lokasi dengan fokus pada menjaga keanekaragaman hayati dan melindungi flora dan fauna setempat, terutama di destinasi wisata alam seperti taman nasional, hutan, dan pantai. Destinasi harus memastikan bahwa aktivitas wisata tidak merusak lingkungan lokal atau satwa liar.

4. Teknologi dan Inovasi

Penggunaan Teknologi IoT (*Internet of Things*) dan AI seperti sensor kualitas udara, pemantauan keramaian berbasis AI, serta pengelolaan energi berbasis IoT dapat mendukung implementasi CHSE yang lebih baik. Teknologi ini dapat membantu mengontrol keramaian di destinasi wisata dan memberikan data real-time tentang kualitas udara, kebersihan, dan faktor lainnya. Selain itu, aplikasi *mobile* untuk pengelolaan destinasi yang memuat informasi tentang protokol kesehatan dan keamanan, kapasitas pengunjung, dan panduan interaktif bisa membantu wisatawan mengetahui langkah-langkah CHSE yang diterapkan di destinasi. Aplikasi ini bisa memberikan peringatan jika ada area yang padat atau berisiko.

5. Pengelolaan Krisis dan Fleksibilitas
Pandemi COVID-19 telah mengajarkan pentingnya memiliki rencana tanggap darurat yang siap diterapkan dalam situasi krisis kesehatan. Setiap destinasi harus memiliki SOP (Standard Operating Procedure) untuk menangani wabah atau bencana kesehatan lainnya di masa depan. Alat dan Teknologi
Pada setiap manuskrip dapat memiliki dari 1 (satu) judul pembahasan yang disesuaikan dengan konteks dan substansi dari masing-masing penulis. Manuskrip dapat didukung tabel dan gambar yang jelas.

Alat dan Teknologi dalam Manajemen *Sustainable Tourism Destinations* Pasca COVID-19 dengan Program CHSE

Alat dan teknologi yang digunakan dalam manajemen *Sustainable Tourism Destinations* pasca COVID-19 dengan program CHSE sebagai berikut.

1. Aplikasi Pemantauan Kesehatan
Aplikasi yang memungkinkan wisatawan dan staf untuk melaporkan kondisi kesehatan, serta memantau kepatuhan terhadap protokol kesehatan. Di Indonesia, contoh aplikasi pemantauan kesehatan yang digunakan pasca COVID-19 yaitu PeduliLindungi dan Satu Sehat.
2. Sistem Manajemen Informasi
Platform digital untuk mengelola data terkait kesehatan dan keselamatan, seperti pendaftaran wisatawan dan pelaporan kasus COVID-19. Platform digital ini berupa formulir elektronik yang wajib diisi oleh wisatawan pada saat akan memasuki area wisata melalui scan QR code. Formulir elektronik ini memuat informasi data diri wisatawan, status vaksinasi dan riwayat kesehatan yang berupa hasil tes PCR atau antigen.
3. Pencitraan dan Pemantauan Lingkungan
Penggunaan drone dan sensor untuk memantau kebersihan dan kondisi lingkungan di destinasi, termasuk pantauan kualitas udara dan kebersihan area publik. Drone dapat diprogram untuk melakukan penerbangan terjadwal di area publik (seperti pantai, taman, dan pusat kota) guna memantau kebersihan secara visual. Kemudian jika sensor mendeteksi kualitas udara mencapai level yang berbahaya, sistem otomatis bisa mengirimkan peringatan kepada pengunjung melalui aplikasi atau papan informasi di lokasi
4. Pembayaran Digital dan Tanpa Kontak
Sistem pembayaran yang memungkinkan transaksi tanpa kontak fisik, mengurangi risiko penyebaran virus. Adanya pembayaran menggunakan QRIS di tempat wisata merupakan contoh pembayaran digital dan tanpa kontak fisik secara langsung
5. Sistem Pemantauan dan Manajemen Kerumunan
Teknologi IoT (*Internet of Things*) untuk memantau jumlah pengunjung di area tertentu, membantu mengelola kapasitas dan menjaga jarak fisik. Drone dan

sensor dapat menjadi bagian dari jaringan IoT yang lebih luas, di mana semua perangkat yang memantau lingkungan saling terhubung dan memberikan data yang komprehensif kepada otoritas setempat.

6. Platform Pelatihan Daring
Program pelatihan *online* bagi pelaku industri pariwisata mengenai standar CHSE, membantu meningkatkan kesadaran dan kepatuhan. Pelatihan *online* ini dapat meliputi video tutorial yang menjelaskan setiap modul secara detail dengan contoh nyata implementasi standar CHSE di hotel, restoran, dan destinasi wisata. Selain itu, webinar dengan para ahli yaitu pakar kesehatan, keselamatan, dan lingkungan untuk memberikan pemahaman yang mendalam dan menjawab pertanyaan peserta secara langsung.
7. Pemasaran Digital yang Menekankan CHSE
Menggunakan media sosial dan *platform* digital untuk menyebarkan informasi tentang penerapan standar CHSE di destinasi. Media sosial dan *platform* digital yang sering digunakan untuk pemasaran digital antara lain instagram, youtube, dan tiktok.

Implikasi Bagi Pengelola Pariwisata

Penerapan program CHSE membawa implikasi yang penting bagi para pengelola pariwisata. Pengelola pariwisata harus terus menerapkan protokol kesehatan yang telah ditetapkan dalam program CHSE. Konsistensi dalam menjaga kebersihan, penerapan protokol kesehatan, dan pemantauan keamanan menjadi faktor kunci dalam mempertahankan kepercayaan wisatawan. Untuk menyesuaikan dengan standar CHSE pengelola pariwisata perlu mengadopsi teknologi yang mendukung manajemen destinasi seperti sistem reservasi online untuk mengelola kapasitas pengunjung dan menghindari kerumunan. Penggunaan teknologi juga dapat membantu memantau kepatuhan terhadap protokol kesehatan.

Pengelola pariwisata diharapkan lebih memperhatikan keberlanjutan lingkungan dengan memperkenalkan praktik-praktik ramah lingkungan di destinasi wisata mereka. Langkah-langkah seperti pengurangan penggunaan plastik, pengelolaan limbah yang baik, dan penghematan energi akan semakin mendukung citra positif destinasi dan menarik wisatawan yang peduli lingkungan. Selain itu, aspek keberlanjutan lingkungan (*environmental sustainability*) dalam CHSE turut meningkatkan citra positif destinasi wisata, yang mendukung praktik pariwisata berkelanjutan dan ramah lingkungan. Hal ini menjadi nilai tambah yang semakin diapresiasi oleh wisatawan, terutama mereka yang peduli pada isu lingkungan. Selain itu, staf pariwisata perlu dilatih secara berkala untuk memahami dan menjalankan protokol CHSE secara profesional. Hal ini akan membantu meningkatkan layanan yang aman dan bersih, yang secara langsung berkontribusi terhadap kepuasan wisatawan.

Peran Stakeholder

Keberhasilan penerapan program CHSE tidak dapat dicapai tanpa kolaborasi yang baik antara berbagai pihak terkait (*stakeholder*) dalam industri pariwisata. Pemerintah memiliki peran utama dalam menyusun regulasi, kebijakan, dan pedoman pelaksanaan CHSE yang jelas bagi pelaku pariwisata. Pemerintah juga bertanggung jawab untuk melakukan pengawasan dan sertifikasi CHSE pada berbagai destinasi wisata dan pelaku usaha pariwisata, guna memastikan bahwa standar kesehatan dan kebersihan dipatuhi dengan ketat. Pelaku usaha pariwisata harus mengimplementasikan kebijakan CHSE secara konsisten dan memastikan bahwa fasilitas mereka sesuai dengan standar yang ditetapkan untuk menciptakan lingkungan wisata yang aman dan bersih.

Wisatawan juga memiliki peran penting dalam keberhasilan program CHSE dengan mengikuti protokol kesehatan yang diterapkan. Wisatawan yang patuh terhadap aturan, seperti menggunakan masker, menjaga jarak, dan mematuhi pembatasan pengunjung, akan mendukung kelancaran penerapan CHSE. Partisipasi masyarakat lokal juga sangat penting dalam menjaga keberlanjutan destinasi wisata. Melalui partisipasi aktif dalam menjaga kebersihan lingkungan, mengelola destinasi secara ramah lingkungan, dan mendukung implementasi CHSE.

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan tentang Pengaruh Penerapan Program CHSE Pasca COVID-19 terhadap

Kepuasan Wisatawan, dapat disimpulkan bahwa penerapan program CHSE memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Program ini memberikan rasa aman dan nyaman bagi wisatawan dalam melakukan perjalanan, dimana kebersihan, kesehatan, keamanan, dan keberlanjutan lingkungan menjadi prioritas utama. Adanya standar CHSE yang diterapkan oleh pelaku pariwisata, seperti pengelola destinasi wisata, hotel, restoran, dan fasilitas pendukung lainnya, telah meningkatkan kepercayaan wisatawan dalam memilih destinasi dan layanan wisata yang aman. Faktor kebersihan dan kesehatan menjadi pertimbangan utama wisatawan dalam memutuskan kunjungan, dan penerapan standar CHSE berhasil memenuhi harapan tersebut. Selain itu, aspek keberlanjutan lingkungan (*environmental sustainability*) dalam CHSE turut meningkatkan citra positif destinasi wisata, yang mendukung praktik pariwisata berkelanjutan dan ramah lingkungan. Hal ini menjadi nilai tambah yang semakin diapresiasi oleh wisatawan, terutama mereka yang peduli pada isu lingkungan.

Secara keseluruhan, penerapan program CHSE pasca COVID-19 telah berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kepuasan wisatawan, baik dari segi perasaan aman dan nyaman maupun apresiasi terhadap upaya pelestarian lingkungan di destinasi wisata. Pengelola pariwisata perlu terus menerapkan dan memperbarui standar CHSE untuk memastikan keberlanjutan kualitas layanan wisata dan menjaga kepercayaan wisatawan di masa mendatang.

Daftar Pustaka

Bramwell, B., & Lane, B. (2011). "Critical Research on Sustainable Tourism." *Journal of Sustainable Tourism*.

CDC (Centers for Disease Control and Prevention). (2020). "Guidance for Cleaning and Disinfecting Public Spaces, Workplaces, Businesses, Schools, and Homes."

Kementrian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. (n.d.). Model dan Proses Verifikasi & Sertifikasi CHSE

Pizam, A., & Tasci, A.D.A. (2019). "Tourism Safety: A

Review of Literature." *Tourism Management Perspectives*.

Syauci, A. (2020). Jalan Panjang COVID19 (Sebuah Refleksi dikala wabah merajarela berdampak pada perekonomian). *JKIBS: JOURNAL OF CHEMICAL INFORMATION AND MODELING*, 1(1), 1-19

WHO (World Health Organization). (2020). "Cleaning and disinfection of environmental surfaces in the context of COVID-19."



Yogi Sugiati, menyelesaikan pendidikan D3 pada Program Studi Analisis Kimia di AKA Bogor pada tahun 2010. Kemudian melanjutkan pendidikan S1 pada Program Studi Teknik Lingkungan di Universitas Sahid Jakarta.



Yeni Septiani, menyelesaikan pendidikan D3 pada Program Studi Analisis Kimia di Program Diploma Institut Pertanian Bogor pada tahun 2008. Kemudian melanjutkan pendidikan S1 pada Program Studi Teknik Lingkungan di Universitas Sahid Jakarta.



Muhammad Huda Husni, menyelesaikan pendidikan D3 pada Program Studi Teknologi Pengolahan Kulit di Politeknik ATK Yogyakarta pada tahun 2018. Kemudian melanjutkan pendidikan S1 pada Program Studi Teknik Lingkungan di Universitas Sahid Jakarta.



Shelma Elghi Chember, menyelesaikan pendidikan D3 pada Program Studi Teknologi Pengolahan Kulit di Politeknik ATK Yogyakarta pada tahun 2018. Kemudian melanjutkan pendidikan S1 pada Program Studi Teknik Lingkungan di Universitas Sahid Jakarta.



Marningot Tua Natalis Situmorang, menyelesaikan pendidikan S1 Kehutanan, Fakultas Kehutanan di UNWIM Bandung pada tahun 1999. Kemudian menyelesaikan pendidikan S2 Pendidikan Kependudukan dan Lingkungan Hidup, Program Pascasarjana, di Universitas Negeri Jakarta pada tahun 2004. Serta menyelesaikan pendidikan S3 Manajemen Lingkungan, Program Studi PKLH, Program Pascasarjana di Universitas Negeri Jakarta pada tahun 2016. Sejak tahun 2016-sekarang berprofesi sebagai Dosen Tetap Program Studi Teknik Lingkungan, Fakultas Teknik di Universitas Sahid Jakarta.