



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Administrasi Publik Program Sarjana

Terakreditasi Unggul

SK BAN – PT NO: 3765/SK/BAN-PT/AK-ISK/S/VI/2022

Implementasi Program Standar dan Sertifikasi CHSE
pada Industri Pariwisata di Kota Bandung.

Studi Kasus : Kiara Artha Park

Skripsi

Oleh

Faqih Garda Pamungkas

6071901140

Bandung

2023



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Administrasi Publik Program Sarjana

Terakreditasi Unggul

SK BAN-PT No.3765/SK/BAN-PT/AK-ISK/S/VI/2022

Implementasi Program Standar dan Sertifikasi CHSE
pada Industri Pariwisata di Kota Bandung.

Studi Kasus : Kiara Artha Park

Skripsi

Oleh

Faqih Garda Pamungkas

Pembimbing

Prof. Pius Suratman Kartasasmita, Drs., MA., Ph.D.

Bandung
2023

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Administrasi Publik
Program Studi Administrasi Publik Program Sarjana



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Faqih Garda Pamungkas
Nomor Pokok : 6071901140
Judul : Implementasi Program Standar dan Sertifikasi CHSE pada Industri Pariwisata di Kota Bandung: Studi Kasus Kiara Artha Park

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Kamis, 06 Juli 2023
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota

Maria Rosarie Harni Triastuti, S.IP., M.Si.

:  20072023

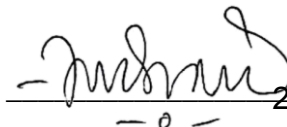
Sekretaris

Prof. Pius Suratman Kartasasmita, Drs., MA., Ph.D. :



Anggota

Indraswari, M.A., Ph.D.

:  20072023

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Faqih Garda Pamungkas

NPM : 6071901140

Program Studi : Administrasi Publik

Judul : Implementasi Program Standar dan Sertifikasi CHSE pada Industri Pariwisata di Kota Bandung: Studi Kasus Kiara Artha Park

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 23 Juni 2023



METERAI TEMPEL
10000
ABD28AKX403006855

Faqih Garda Pamungkas

ABSTRAK

Nama : Faqih Garda Pamungkas

NPM : 6071901140

Judul : Implementasi Program Standar dan Sertifikasi CHSE pada Industri Pariwisata di Kota Bandung: Studi Kasus Kiara Artha Park

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Implementasi Program Standar dan Sertifikasi CHSE pada Industri Pariwisata di Kota Bandung Studi di Kiara Artha Park. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teori Ansiur Rahman dan Shahriar Khandaker yang membahas terkait faktor-faktor untuk mencapai keberhasilan dalam suatu implementasi kebijakan yang terdiri ke dalam 5 indikator yakni: (1) Kejelasan kebijakan, sasaran serta tujuan. (2) Perencanaan yang akurat serta konsisten, (3) Pemberian tugas yang jelas serta terperinci, (4) Standarisasi yang akurat, (5) Pemantauan yang tepat.

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan desain penelitian studi kasus Kiara Artha Park dan dalam proses pengumpulan data, peneliti menggunakan teknik dengan melakukan wawancara, studi dokumen dan observasi di objek wisata Kiara Artha Park. Wawancara secara mendalam dilakukan terhadap 2 (dua) narasumber dari pihak pengelola Kiara Artha Park dan didukung dengan studi dokumen serta observasi yang dilakukan oleh peneliti.

Hasil dari penelitian ini memperlihatkan jika Implementasi Program Standar dan Sertifikasi CHSE pada Industri Pariwisata di Kota Bandung Studi di Kiara Artha Park dapat berjalan baik dan telah memperhatikan prosedur CHSE (kebersihan, kesehatan, keselamatan dan kelestarian lingkungan). Hal ini dikarenakan pada hasil temuan dan data mengindikasikan jika tidak banyak kendala yang berarti terhadap ke 5 (lima) indikator terkait faktor-faktor keberhasilan implementasi kebijakan.

Kata Kunci: *Implementasi Program, Program Standar dan Sertifikasi CHSE, Prosedur CHSE.*

ABSTRACT

Name : Faqih Garda Pamungkas

NPM : 6071901140

Title : *Implementation of the Standards and Certification CHSE towards Tourism Industry at Bandung City: Case Study Kiara Artha Park*

This study aims to analyze the implementation of the CHSE Standards and Certification Program in the Tourism Industry in Bandung City Study at Kiara Artha Park. In this study, researchers used the theory of Ansiur Rahman and Shahriar Khandaker which discusses factors related to achieving success in a policy implementation which consists of 5 indicators, namely: (1) Clarity of policies, goals and objectives. (2) Accurate and consistent planning, (3) Clear and detailed assignments, (4) Accurate standardization, (5) Appropriate monitoring.

This research uses qualitative research with a Kiara Artha Park case study research design and in the data collection process, researchers use techniques by conducting interviews, document studies and observations at Kiara Artha Park tourist attractions. In-depth interviews were conducted with 2 (two) resource persons from the Kiara Artha Park management and supported by document studies and observations made by researchers.

The results of this study show that the Implementation of the CHSE Standards and Certification Program in the Tourism Industry in Bandung City Study at Kiara Artha Park can run well and has paid attention to CHSE procedures (cleanliness, health, safety and environmental sustainability). This is because the findings and data indicate that there are not many significant obstacles to the 5 (five) indicators related to the success factors of policy implementation.

Keywords: *Program Implementation, CHSE Standards and Certification Program, CHSE Procedures.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang selalu memberikan rahmat dan karunianya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “Implementasi Program Standar dan Sertifikasi CHSE pada Industri Pariwisata di Kota Bandung” dengan tepat waktu. Selama proses penyusunan penelitian tentu cukup banyak hambatan dan tantangan yang dialami oleh peneliti. Oleh karena itu peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak yang sudah terlibat dalam memberikan dukungan dan doa. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Pius Suratman Kartasasmita, Drs., M.Si., Ph.D., dengan segala hormat dan penghargaan yang telah menjadi dosen pembimbing, peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih atas waktu, arahan, dedikasi dan dukungan yang selama ini diberikan. Peneliti menyadari betapa pentingnya peran Bapak dalam membantu proses penyelesaian skripsi. Tidak hanya itu, peneliti sangat menghargai kesabaran dan kepedulian Bapak dalam membaca dan memberi masukan yang konstruktif terhadap hasil tulisan peneliti. Bapak telah menjadi panutan dan teladan yang inspiratif bagi peneliti untuk terus menghadapi tantangan dan meraih pemahaman yang lebih baik di masa yang akan datang
2. Ayah Ino, Mama Endang dan Mba Dika selaku keluarga inti dan Eyang Sumini yang selalu memberikan doa dan dukungan tanpa syarat serta cinta yang tulus kepada saya sebagai peneliti. Kalian selalu ada di samping

peneliti untuk mengajarkan nilai-nilai positif seperti kerja keras, tabah dan berintegritas sehingga membentuk karakter peneliti untuk menjadi individu yang tangguh dan bertanggung jawab. Tentu peneliti tidak akan ada di posisi seperti sekarang jika tidak adanya kalian semua.

3. Mas Trisno Sakti Herwanto, S.IP., MPA. merupakan dosen wali yang banyak membantu peneliti khususnya ketika melakukan diskusi terkait perkuliahan dan *partner* peneliti dalam melakukan hobi bersepeda.
4. Seluruh jajaran Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan Bandung yang telah memberikan ilmunya kepada peneliti.
5. Bapak Arif dan Ibu Veby serta semua jajaran pengelola Kiara Artha Park yang telah bersabar dan membantu peneliti dalam mengumpulkan sumber data.
6. Hasbi Rohmansyah, Pio Aulia dan Mochammad Raihan yang senantiasa mendengarkan keluh kesah dari peneliti. Terima kasih telah menjadi tempat untuk mendengar, mengasihi dan memberikan semangat
7. Rafi Ali Daffa, Rifki Malika, Darel Ferdiansyah, Tri Cahyo, Rizki Fajar selaku teman-teman SMP dan SMA yang selalu memberikan dukungan dari dulu hingga ada di titik ini.
8. Zulhaq, Azzahra, Luthfiano, Azka, Ladirra, Tiodora selaku teman-teman bimbingan yang selalu mengingatkan dan memberi dukungan satu sama lain.
9. Teman-teman di Administrasi Publik, FISIP dan UNPAR

10. Seluruh pihak yang sudah meluangkan waktunya untuk membantu peneliti selama proses penelitian berlangsung yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Identifikasi Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Kebijakan Publik	7
2.2 Implementasi Kebijakan Publik	8
2.2.1 Teori Implementasi Kebijakan Anisur Rahman Khan dan Shahriar Khandaker.....	9
2.3 Program	10
2.4 Prosedur.....	11

2.4.1 Karakteristik Prosedur	12
2.7 Model Implementasi.....	14
BAB III METODE PENELITIAN	16
3.1 Metode Penelitian.....	16
3.2 Jenis Penelitian	17
3.3 Peran Peneliti.....	18
3.4 Lokasi Penelitian	19
3.5 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	19
3.5.1 Sumber Data	19
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.6 Analisis Data	23
3.8 Keabsahan Data	25
BAB IV OBJEK PENELITIAN.....	27
4.1 Program Standar Dan Sertifikasi CHSE.....	27
4.1.1 Penerapan dan Persyaratan Standar dan Sertifikasi CHSE.....	29
4.1.2 Prosedur Standar dan Sertifikasi CHSE Pada Bidang Daya Tarik Wisata.....	33
4.4 Profil Lokasi Kiara Artha Park.....	42

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	44
5.1 Kejelasan Kebijakan, Sasaran dan Tujuan	45
5.2 Perencanaan yang Akurat dan Konsisten	52
5.3 Tugas yang Jelas dan Terperinci	62
5.4 Standarisasi yang Akurat.....	66
5.5 Pemantauan yang Tepat.....	69
BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	77
6.1 Kesimpulan.....	77
6.2 Rekomendasi	79
DAFTAR PUSTAKA	xi
LAMPIRAN.....	xv

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah wisatawan yang berkunjung ke Kota Bandung	3
Tabel 4.1.1 Lingkup Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan dan Kelestarian Lingkungan	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2.1 Implementasi Kebijakan Menurut Anisur Rahman Khan dan Shahriar Khandaker	9
Gambar 3.8 Triangulasi Pengumpulan Data	26
Gambar 1 (4.1.2) Buku Prosedur CHSE Pada Bidang Daya Tarik Wisata.....	33
Gambar 2 (4.1.2) Alur Prosedur Pelayanan Daya Tarik Wisata	37
Gambar 4.4 Kawasan Kiara Artha Park.....	42
Gambar 1 (5.1) Worksheet Housekeeping	47
Gambar 2 (5.1) Materi Panduan.....	49
Gambar 3 (5.1) Buku Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan dan pelestarian Lingkungan	50
Gambar 1 (5.2) Hasil Antigen Rutin terhadap Para Staf Kiara Artha Park	53
Gambar 2 (5.2) Fasilitas CTPS (Cuci Tangan Pakai Sabun)	54
Gambar 3 (5.2) Fasilitas Pembuangan Sampah yang Tersedia di Banyak titik Kawasan	54
Gambar 4 (5.2) Prosedur yang Menyangkut Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan dan Kelestarian Lingkungan Milik Kiara Artha Park	56
Gambar 5 (5.2) Sistem pengolahan limbah air.....	57
Gambar 6 (5.2) Anjuran Pelaksanaan Pelatihan Kepada SDM.....	60
Gambar 1 (5.3) Pengeras suara yang terkoneksi dengan seluruh lampu taman....	63
Gambar 1 (5.4) Sistem pengolahan limbah air.....	68

Gambar 2 (5.4) Pengecekan terkiat kebersihan secara berkala minimum 3 (tiga) kali sekali	69
Gambar 1 (5.5) Hal-hal yang diatur terhadap tenant di Kiara Artha Park yang menyangkut aspek kebersihan, kesehatan, keselamatan dan kelestarian lingkungan	71
Gambar 2 (5.5) Alur pelayanan daya tarik wisata yang diharuskan menerapkan aspek CHSE	73
Gambar 3 (5.5) Sertifikat CHSE	74

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri pariwisata merupakan salah satu sektor yang potensial, melalui sektor pariwisata angka pengangguran dapat menurun karena dapat menciptakan lapangan pekerjaan serta peluang usaha. Hal ini tentu akan membantu pendapatan daerah. Pada tahun 2018, Kota Bandung berhasil mendatangkan 155 ribu wisatawan mancanegara dan 7,5 juta wisatawan domestik sehingga sebelum adanya Pandemi Covid-19, sektor pariwisata memiliki kontribusi yang besar bagi perekonomian di Kota Bandung. Sektor pariwisata menyumbang 33% pendapatan daerah atau sebesar Rp740 miliar yang bersumber dari aktivitas pariwisata baik pajak hotel, restoran, hingga hiburan. Hal ini menjadikan pariwisata sebagai sektor penyumbang Pendapatan Asli Daerah (PAD) terbesar di Kota Bandung.¹

Salah satu objek wisata yang kini banyak dikunjungi oleh masyarakat yaitu Kiara Artha Park yang merupakan salah satu daya tarik wisata di Kota Bandung. Objek wisata ini dibangun atas inisiatif Ridwan Kamil sebagai Walikota Bandung periode 2013-2018.² Hal ini merupakan upaya pengembangan sektor pariwisata yang diharapkan mampu berkontribusi pada penerimaan Pendapatan Asli Daerah

¹ Dea Andriyawan, 2019, "*Sektor Pariwisata Sumbang 33% PAD Kota Bandung*". Diakses dari <https://bandung.bisnis.com/read/20191112/549/1169479/sektor-pariwisata-sumbang-33-pad-kota-bandung> (11. 11. 22)

² Mochammad Iqbal. 2021. "*Taman 'Pelakor' Diresmikan Atalia Kamil, Jadi Seoul di Kota Bandung*". Diakses dari <https://www.pikiran-rakyat.com/bandung-raya/pr-013042251/taman-pelakor-diresmikan-atalia-kamil-jadi-seoul-di-kota-bandung> (11. 12. 22)

(PAD). Kiara Artha Park mampu mendatangkan 5000-6000 wisatawan per hari khususnya ketika libur panjang.³ Jumlah ini merupakan jumlah kunjungan wisatawan yang fantastis bagi objek wisata di Kota Bandung mengingat wabah pandemi Covid-19 masih terjadi di Indonesia. Selain itu, Kiara Artha Park telah memiliki Standarisasi dan Sertifikasi CHSE (*Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability*). Sehingga masyarakat tidak perlu khawatir akan terjadinya penularan virus Covid-19 di Kiara Artha Park.

Sertifikasi dan Standarisasi CHSE diterbitkan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia melalui Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Nomor 13 Tahun 2020 Tentang Standar Dan Sertifikasi CHSE. Program ini memberikan jaminan kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan juga kelestarian lingkungan sesuai protokol kesehatan dan panduan yang ada dalam rangka pencegahan dan pengendalian Covid-19 yang diberikan kepada Usaha Pariwisata, Destinasi Pariwisata, dan Produk Pariwisata lainnya.⁴

Pada awalnya, program ini dibuat untuk merespon terpuruknya sektor pariwisata dikarenakan dampak pandemi Covid-19 dan diharapkan dapat memajukan kembali sektor pariwisata. Jika melihat pada data jumlah wisatawan Kota Bandung sebelum dan sesudah adanya wabah pandemi Covid-19 terlihat penurunan wisatawan yang drastis. Hal ini dapat di lihat dalam tabel di bawah ini:

³ Anindyadevi Aurellia. 2022. "Long Weekend, 5.000 Orang Kunjungi Kiara Artha Park". Diakses dari <https://www.detik.com/jabar/wisata/d-6035798/long-weekend-5000-orang-kunjungi-kiara-artha-park#:~:text=Pengelola%20Kiara%20Artha%20menyebut%20sebanyak,16%2F4%2F2022>). (14. 12. 22)

⁴ 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. Pasal 1

Tabel 1.1 Jumlah wisatawan yang berkunjung ke Kota Bandung

	2019	2020
Domestik	8.175.221	3.229.090
Mancanegara	252.842	30.210
Jumlah	8.428.063	3.259.300

Diadaptasi : Open Data Kota Bandung

Pada dasarnya, jaminan keselamatan merupakan salah satu faktor dan pertimbangan pengunjung wisata dalam berkunjung ke destinasi atau objek wisata. Oleh karena itu, melalui program Standar dan Sertifikasi CHSE, Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif mengharapkan wisatawan untuk dapat berwisata kembali dengan memberikan rasa aman dan tanpa khawatir terhadap penularan Virus Covid-19 di tempat atau objek wisata. Selain itu Kementerian Pariwisata dan Ekonomi kreatif mengharapkan supaya industri pariwisata yang ada di Indonesia khususnya Kota Bandung telah memiliki Standar dan Sertifikasi CHSE.

Dari banyaknya objek wisata, Kiara Artha Park merupakan salah satu wisata di bidang Daya Tarik Wisata yang berada Kota Bandung dan mampu memiliki Standar dan Sertifikasi CHSE. Oleh karena itu, penulis mencoba menjadikan Kiara Artha Park sebagai objek penelitian dikarenakan Kiara Artha Park merupakan salah satu ruang publik yang dijadikan objek wisata dan sedang “*hits*”. Selain itu, Kiara Artha Park juga mampu meraih Standar Dan Sertifikasi CHSE dalam kurun waktu

yang cepat, bahkan sebelum tempat wisata ini dibuka untuk umum dan dapat mengimplementasikan Standar Dan Sertifikasi CHSE dengan baik, mengingat objek wisata ini baru diresmikan pada 18 November 2021 dan mampu menarik minat masyarakat untuk dapat kembali melakukan wisata dengan aman dan nyaman tanpa adanya rasa takut akan tertular virus Covid-19 dan sumber penyakit lainnya sehingga Kiara Artha Park mampu mendatangkan 5000-6000 wisatawan per hari, jumlah ini akan meningkat jika memasuki akhir pekan menjadi 7000-10.000 dan libur panjang mencapai 10.000-15.000.

Maka dari itu, penulis ingin menganalisis Implementasi Program Standar dan Sertifikasi CHSE pada industri pariwisata di Kota Bandung. Oleh karenanya judul penulisan penelitian ini adalah **Implementasi Program Standar Dan Sertifikasi CHSE Pada Industri Pariwisata di Kota Bandung.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan sebelumnya, perumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

“Bagaimana Proses Implementasi Program Standar dan Sertifikasi CHSE pada Industri Pariwisata Khususnya di Kiara Artha Park”

1.3 Identifikasi Masalah

1. Bagaimana kejelasan kebijakan, sasaran dan tujuan dalam implementasi Standar dan Sertifikasi CHSE pada industri pariwisata

2. Bagaimana perencanaan dalam menerapkan Standar dan Sertifikasi CHSE pada industri pariwisata
3. Apakah penetapan tugas dalam melaksanakan Standar dan Sertifikasi CHSE pada industri pariwisata sudah jelas
4. Apakah proses penetapan standarisasi perihal Standar dan Sertifikasi CHSE telah akurat dan memperhatikan sumberdaya yang ada
5. Apakah terdapat pemantauan yang tepat dalam implementasi kebijakan Standar dan Sertifikasi CHSE pada industri pariwisata

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis seperti apakah kejelasan kebijakan, sasaran dan tujuan yang dimuat dalam implementasi Standar dan Sertifikasi CHSE pada industri pariwisata
2. Menganalisis seberapa besar persiapan perencanaan yang akurat dan konsisten dalam implementasi Standar dan Sertifikasi CHSE pada industri pariwisata
3. Menganalisis tugas yang telah diberikan apakah sudah jelas dan terperinci dalam melaksanakan Standar dan Sertifikasi CHSE pada industri pariwisata
4. Menganalisis apakah proses penetapan standarisasi perihal Standar dan Sertifikasi CHSE telah akurat sehingga menghasilkan implementasi Standar dan Sertifikasi CHSE di industri pariwisata yang sukses

5. Menganalisis apakah proses pemantauan berjalan dengan baik dan telah sesuai dengan prosedur kebijakan Standar dan Sertifikasi CHSE pada industri pariwisata

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini terdiri dari manfaat akademis dan manfaat praktis:

- a) Manfaat akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan informasi kepada pihak terlibat khususnya industri pariwisata lainnya mengenai Program Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Tentang Standar dan Sertifikasi CHSE Selain itu, penelitian ini diharapkan mampu berguna bagi pengembangan teori dan praktek di bidang Ilmu Administrasi Publik serta dapat dikaji lebih mendalam khususnya yang terkait dengan Implementasi Kebijakan Publik.

- b) Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pengoptimalan Program Standar dan Sertifikasi CHSE di industri pariwisata untuk memberikan jaminan rasa aman dan nyaman kepada wisatawan dalam rangka membangkitkan kembali industri pariwisata melalui pencegahan dan pengendalian *Corona Virus Disease 19* dan sumber penyakit lainnya.