

## **AKTIVITAS KOMUNIKASI PEMERINTAH DESA WISATA BROMO TENGGER SEMERU DALAM PENGGUNAAN PROTOKOL KESEHATAN BERBASIS CHSE**

**Santi Isnaini<sup>1</sup>, Ruth Christien Pniel Angelia<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Departemen Komunikasi Universitas Airlangga, Indonesia

e-mail: santi.isnaini@fisip.unair.ac.id, christienruth@gmail.com

---

### **Abstrak**

Aktivitas komunikasi pemerintah desa menjadi penting untuk ditelusuri mengingat pariwisata menjadi sektor paling terpuruk pasca pandemi COVID-19. Penerapan protokol kesehatan yang telah terstandarisasi merupakan upaya bersama dalam penanganan dan pemulihan ekonomi nasional pada sektor vital, seperti pariwisata. Kebijakan protokol kesehatan berbasis CHSE merupakan sebuah budaya baru yang perlu diperkenalkan kepada pelaku wisata sehingga dapat diterima dengan baik oleh masyarakat setempat. Sebagai pejabat setempat, pemerintah desa di wilayah Bromo Tengger Semeru bertanggung jawab dalam mengkomunikasikan protokol kesehatan berbasis CHSE sehingga pemulihan ekonomi desa wisata dapat berjalan dengan aman di tengah pandemi COVID-19. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana pemerintah desa wisata di wilayah BTS (Bromo Tengger Semeru) mengkomunikasikan penggunaan protokol kesehatan berbasis *Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability* (CHSE) selama pandemi COVID-19. Karena penelitian ini berfokus menggali dan mengidentifikasi pengalaman dari bagaimana pejabat desa wisata di wilayah Bromo Tengger Semeru dalam mengkomunikasikan protokol kesehatan berbasis CHSE pada masa pandemi COVID-19 kepada pelaku wisata setempat maka metode penelitian yang digunakan adalah fenomenologi dengan tipe penelitian eksploratif. Hasil penelitian menunjukkan dalam aktivitas komunikasi, pemerintah desa di wilayah Bromo Tengger Semeru berfokus pada strategi pengembangan protokol CHSE. Pemerintah desa di wilayah Bromo Tengger Semeru juga mempertimbangkan ketersediaan sumber informasi yang kredibel, mengurangi perasaan negatif akibat ketidakpastian, persuasi terhadap tindakan mitigasi, dan konsistensi penyampaian pesan. Aktivitas komunikasi tersebut merupakan langkah awal sehingga tercapai kualitas penyelenggaraan wisata yang telah beradaptasi dengan era *new normal* pasca pandemi COVID-19. Dimana dalam aktivitas komunikasi, diperlukan pertimbangan dalam implementasi komunikasi publik sehingga masyarakat setempat dapat menerima kebijakan baru yang diperkenalkan.

**Kata kunci** : CHSE, COVID-19, Komunikasi publik, Pariwisata, SDGs, Pekerjaan layak dan Pertumbuhan Ekonomi

## **GOVERNMENT COMMUNICATION ACTIVITIES AT BROMO TENGGER SEMERU TOURISM VILLAGE IN IMPLEMENT CHSE-BASED HEALTH PROTOCOL**

### **Abstract**

Exploring the communication activities of the local government are important considering that tourism is suffering greatly after the outbreak. The implementation of standardized health protocols is a joint effort in recovering the national economy in vital sectors, especially in tourism. The CHSE-based health protocol policy needs to be introduced to tourism actors so that it can be well received by the local community. The local government is responsible for communicating the CHSE-based health protocol so that the economic recovery of the tourist village can proceed safely in the midst of the outbreak. This study aims to explore how the local government in the BTS (Bromo Tengger Semeru) area communicates the implementation of health protocols based on Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability (CHSE) during the COVID-19. It focused on exploring and identifying experiences on how local officials in the Bromo Tengger Semeru area communicate CHSE-based health protocols

during the COVID-19 to local tourism actors. Hence, the research method used is phenomenology with an exploratory type of research. The results showed that in communication activities, the local government focused on the CHSE protocol development strategies. They consider the availability of credible information sources, reduces negative feelings due to uncertainty, persuasion of mitigation actions, and consistency of message delivery. Hence, these aspects play a critical role to the quality of tourism implementation can be achieved that has adapted to the post COVID-19 era. In conclusion, consideration is needed in the implementation of public communication to make local communities can accept the new policies introduced

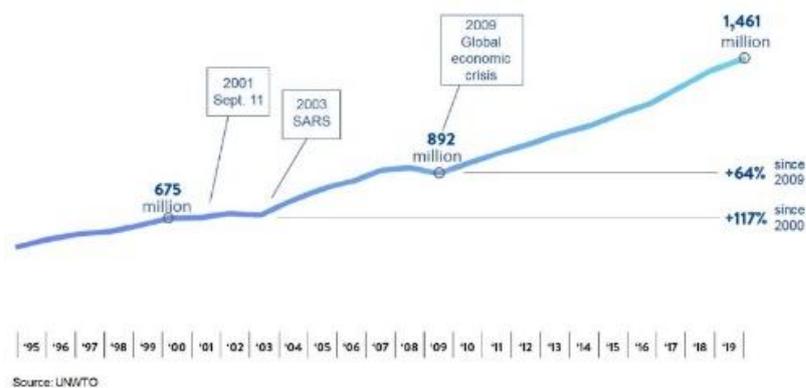
**Keywords:** CHSE, COVID-19, Decent Work and Economic Growth, Public communication, Sustainable Tourism

## PENDAHULUAN

COVID-19 merupakan penyakit menular yang disebabkan oleh jenis *coronavirus* yang baru ditemukan (World Health Organization, 2020). COVID-19 dapat menyebar melalui percikan saluran pernapasan orang yang terinfeksi, dimana percikan tersebut dapat menempel di berbagai permukaan, dan orang dapat terinfeksi ketika menyentuh permukaan tersebut (World Health Organization, 2020). Karena sifat penyebaran tersebut, di Indonesia sendiri, mengacu pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2020 tentang PSBB,

diberlakukan kebijakan pembatasan sosial sebagai upaya menekan mobilitas masyarakat untuk tindakan pengendalian dan pencegahan COVID-19.

Selain berdampak secara signifikan pada kesehatan masyarakat global, kebijakan menjaga jarak telah menjadi sebuah *snowball effect* pada kehidupan masyarakat. Seperti banyak laporan dan catatan yang telah dipublikasikan di berbagai sumber, pandemi COVID-19 memiliki dampak kolateral yang begitu besar disamping aspek kesehatan masyarakat global. Salah satu sektor yang paling terpuruk adalah pariwisata (Škare, Soriano, & Porada-Rochoń, 2021).



**Gambar 1 Perkembangan Pariwisata Dunia Tahun 1995 – 2019**

Sumber: UNWTO (2020)

UNWTO (2020) mencatat sektor pariwisata sebagai sektor ekonomi yang paling tangguh dengan lebih dari satu dekade pertumbuhan yang berkelanjutan. Namun, penelitian tahunan terbaru World Tourism & Travel Council (WTTC) menunjukkan bahwa sektor pariwisata mengalami kerugian mencapai US\$4,7 triliun

pada tahun 2020, dengan kontribusi terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) turun hingga sebesar 49,1 persen dibanding tahun 2019 (WTTC, 2021a). Penelitian tersebut juga mencatat sebanyak 62 juta pekerjaan hilang, pengeluaran pengunjung domestik turun hingga 45 persen, sementara pengeluaran pengunjung

internasional turun sebanyak 69,4 persen. Keterpurukan ini menjadi ancaman secara berkelanjutan sehingga diperlukan pemulihan secara penuh pada sektor pariwisata.

Di Indonesia, sektor pariwisata merupakan salah satu penyumbang devisa terbesar bagi perekonomian nasional. Dari tahun 2010 hingga 2019, sektor pariwisata Indonesia mengalami peningkatan yang signifikan. Peningkatan ini terutama di dukung oleh peningkatan angka kunjungan wisatawan baik mancanegara maupun domestik serta jumlah investasi di sektor pariwisata (Utami & Kafabih, 2021). Namun, WTTC (2021) mencatat pada tahun 2020 sektor pariwisata Indonesia mengalami penurunan pengeluaran pengunjung internasional sebesar 78,4 persen sementara pengeluaran pengunjung domestik turun sebesar 35,2 persen. Kemenparekraf (2021) mencatat sector pariwisata mengalami penurunan pendapatan hingga sebesar 20,7 milyar. Tekanan pada aktivitas pariwisata dikarenakan terbatasnya mobilisasi wisatawan mancanegara dan domestik yang kemudian berdampak pada usaha UMKM dan lapangan kerja masyarakat, serta kondisi ekonomi nasional (Sugihamretha, 2020).

Sepanjang tahun 2020, Pemerintah Indonesia telah berupaya melaksanakan percepatan vaksinasi dan meningkatkan kemampuan pengendalian dan pencegahan COVID-19. Secara berangsur-angsur, Pemerintah Indonesia memulai kebijakan pemulihan kondisi ekonomi nasional. Salah satunya lewat perhatian penuh pada sektor pariwisata. Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) menginisiasi program sertifikasi *Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability* (CHSE) sebagai salah satu upaya memulihkan kondisi sektor pariwisata pasca COVID-19. Pemulihan sektor pariwisata merupakan salah satu upaya awal mengingat sektor pariwisata merupakan salah satu sektor padat karya yang menyerap lebih dari 13 juta pekerja (Sugihamretha, 2020).

Inisiasi sertifikasi CHSE merupakan upaya penerapan standarisasi protokol kesehatan dalam kegiatan pariwisata. Kebijakan CHSE merupakan panduan operasional dari Keputusan Menteri Kesehatan HK.01.07/Menkes/382/2020 tentang Protokol Kesehatan bagi Masyarakat di Tempat dan Fasilitas Umum dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian *Corona Virus Disease* 2019 (Covid-19) (Kemenparekraf, 2020). Kemenparekraf dalam mengembangkan panduan CHSE telah mengacu pada protokol dan panduan yang ditetapkan oleh Pemerintah Indonesia, World Health Organization (WHO), serta World Travel & Tourism Council (WTTC). Kebijakan CHSE juga meliputi program sertifikasi CHSE bagi pelaku pariwisata. Program sertifikasi CHSE merupakan proses pemberian sertifikat kepada Usaha Pariwisata, Destinasi Pariwisata, dan Produk Pariwisata lainnya sebagai bentuk jaminan kepada wisatawan terhadap pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan di sektor pariwisata nasional (Kemenparekraf, 2020).

Kebijakan Kemenparekraf mengenai CHSE didasarkan pada peningkatan kesadaran masyarakat terhadap aspek kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan akibat pengaruh pandemi COVID-19 (Kemenparekraf, 2020). Keempat aspek tersebut juga akan mempengaruhi pola permintaan dan perilaku wisatawan pasca pandemi COVID-19 atau dengan kata lain kegiatan pariwisata di era *new normal* akan erat kaitannya dengan implementasi protokol kesehatan berbasis CHSE. Melalui program CHSE tersebut, Kemenparekraf mendorong pelaku pariwisata di Indonesia untuk bersiap diri dalam memberikan pelayanan aktivitas pariwisata yang berkualitas serta tetap memperhatikan pencegahan dan pengendalian pandemi COVID-19.

Sejak ditetapkan sebagai salah satu dari 10 Destinasi Prioritas Nasional pada tahun 2016, Bromo Tengger Semeru menjadi desa wisata yang terus berkembang. Desa Wisata

Berkembang sendiri merupakan salah satu dari empat kategori Desa Wisata yang terindikasi dari adanya kunjungan wisatawan luar daerah, sehingga fasilitas sarana prasarana mulai berkembang dibarengi dengan terbentuknya lapangan kerja baru bagi penduduk lokal (Susyanti & Latianingsih, 2013).

Namun semenjak merebaknya pandemi COVID-19, kegiatan pariwisata di desa wisata wilayah Bromo Tengger Semeru berhenti. Tidak sedikit dari pelaku pariwisata yang memutuskan berganti mata pencaharian. Agar dapat kembali, protokol kesehatan CHSE harus diterapkan. Namun dalam penerapan sebuah kebijakan baru di tengah situasi krisis seperti pandemi COVID-19 ini, diperlukan tindakan komunikasi publik yang efektif dan efisien sehingga tercapainya penerimaan dan dukungan dari publik.

Pada situasi ini, komunikasi publik menjadi peran kunci dalam proses pengenalan budaya baru kepada pelaku wisata. Seperti yang tertulis dalam Protokol Komunikasi COVID-19, komunikasi publik dalam penanganan COVID-19 bertujuan untuk menciptakan perubahan perilaku serta kolaborasi *pentahelix* dari *stakeholder*. Komunikasi publik yang dilaksanakan oleh Pemerintah berfokus pada pesan disiplin diri, gotong royong, optimisme, dan positif dalam pengendalian pandemi COVID-19 (KSP, 2020).

Komunikasi publik yang efektif oleh pemerintah diharapkan mampu meningkatkan kesadaran publik terhadap protokol kesehatan, literasi mengenai COVID-19, serta kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah (Rengkung, Tampi, & Londa, 2021). Oleh karena itu, pemerintah dari hulu ke hilir perlu menjalankan aktivitas komunikasi publik yang efektif untuk mendapatkan dukungan publik terhadap kebijakan dan program yang sudah, tengah, dan akan dilakukan. Di kawasan Bromo Tengger Semeru, Pemerintah Desa selaku pemangku otoritas yang mengemban kewajiban tersebut. Mereka berkewajiban dalam menjalankan publikasi, sosialisasi, pelatihan dan pengawasan implementasi komunikasi publik mengenai

kebijakan dan program pemerintah, termasuk mengenai protokol kesehatan berbasis CHSE.

Penelitian ini berusaha mengeksplorasi bagaimana pemerintah desa wisata di wilayah BTS (Bromo Tengger Semeru) mengkomunikasikan penggunaan protokol kesehatan berbasis *Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability* (CHSE) selama pandemi COVID-19 dengan menggambarkan kegiatan komunikasi publik yang dilakukan pemangku otoritas kepada pelaku pariwisata sehingga tercapainya pemahaman dan terbangunnya dukungan terhadap kebijakan program CHSE.

## **METODE**

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang menggunakan paradigma konstruktivis. Metode penelitian yang digunakan adalah fenomenologi dengan tipe eksploratif. Untuk menjawab permasalahan penelitian, penelitian ini berusaha untuk menggali dan mengidentifikasi pengalaman para pejabat pemerintah desa di wilayah Bromo Tengger Semeru dalam mengkomunikasikan protokol kesehatan berbasis *Cleanliness, Health, Safety, and Environment Sustainability* (CHSE) pada masa pandemi COVID-19.

Teknik pengumpulan data dalam studi ini adalah wawancara mendalam. Untuk mendukung data penelitian, peneliti juga melakukan studi literatur. Lokasi penelitian ini berada di wilayah Bromo Tengger Semeru. Informan dalam studi ini dipilih secara *purposive*, dengan memilih pihak-pihak yang terlibat langsung dalam proses komunikasi protokol kesehatan berbasis CHSE pada masa pandemi COVID-19 di wilayah desa wisata Bromo Tengger Semeru. Terdapat 2 (dua) informan terpilih yang merupakan perwakilan pejabat desa Ngadisari dan Ngadiwono untuk dilakukan wawancara mendalam.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Strategi Pengembangan CHSE di wilayah Bromo Tengger Semeru

Aktivitas manusia sedikit banyak telah berubah dalam waktu kurang dari dua tahun sejak pandemi COVID-19. Di situasi krisis, perubahan dan adaptasi adalah sesuatu yang tidak dapat dihindarkan. Khususnya, pada masa krisis kesehatan, masyarakat menjadi lebih sadar mengenai aspek kehidupan berkelanjutan untuk kualitas hidup yang lebih baik. Masyarakat berangsur-angsur memulihkan aktivitas di berbagai sektor dengan menerapkan protokol kesehatan sebagai upaya hidup berdampingan dengan COVID-19. Oleh karena itu, Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) telah mengatur standar protokol kesehatan di sektor pariwisata melalui pedoman berbasis CHSE (*Cleanliness, Health, Safety, dan Environment Sustainability*) atau Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan.

Panduan protokol kesehatan berbasis CHSE dapat diakses dengan mudah baik melalui surat edaran (bagi lembaga pemerintahan), media sosial, serta laman resmi Kemenparekraf. Kemenparekraf (2020) menjelaskan bahwa panduan CHSE diperuntukkan kepada pemilik/pengelola, termasuk masyarakat yang membantu pengelolaan, dan masyarakat sekitar, dalam memenuhi kebutuhan tamu akan produk dan pelayanan pariwisata yang bersih, sehat, aman, dan ramah lingkungan pada masa pandemi COVID-19. Lebih daripada itu, panduan CHSE merupakan acuan bagi Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten/Kota, Pemerintah Desa/Kelurahan, termasuk Desa Adat, Kelompok Penggerak Pariwisata/Kelompok Sadar Wisata, dan Organisasi Pengelola Pariwisata untuk melakukan sosialisasi, tutorial/edukasi, simulasi, uji coba, pendampingan, pembinaan, pemantauan, dan evaluasi dalam penerapan kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan demi meningkatkan

keyakinan para pihak serta reputasi usaha dan destinasi pariwisata.

Akan tetapi dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pemerintah desa di wilayah BTS (Bromo Tengger Semeru) masih belum sepenuhnya mengetahui keberadaan program CHSE. Hal ini dapat diperhatikan dari jawaban samar-samar dan tidak detail ketika diajukan pertanyaan terkait topik CHSE. Selain itu, tidak ada informan, yang dalam konteks penelitian ini adalah perwakilan pemerintah desa, yang menyebutkan kata 'CHSE' terlebih dahulu. Ketika menjelaskan kebijakan dari pemerintah. Semua perwakilan pemerintah desa hanya memberikan tanggapan berupa simplifikasi atau gambaran umum kondisi masyarakat terdampak COVID-19 atau penerapan protokol Kesehatan secara umum.

Penerapan CHSE dapat diperhatikan dari kegiatan pemahaman, pelaksanaan, dan pengawasan selama berjalannya kegiatan pariwisata. Sebelum masuk ke dalam pemahaman, langkah utama yang perlu dilakukan oleh desa di wilayah BTS (Bromo Tengger Semeru) ialah menyadarkan baik masyarakat maupun para wisatawan mengenai protokol CHSE agar wisata dapat terus bertahan dan beroperasi sesuai kebijakan dan aturan yang berlaku dari pemerintah meski dalam situasi pandemi COVID-19.

#### 1. Strategi Pengembangan Kebersihan (*Cleanliness*)

Terdapat beberapa hal yang telah menjadi tolak ukur kebersihan, seperti kelayakan fasilitas yang tersedia; jumlah *homestay*, toilet, tempat sampah yang nyaman dan berada di titik penting serta memadai; pelayanan yang responsif; peralatan tertata rapi dan telah dibersihkan secara berkala menggunakan sterilisasi disinfektan; dan penggunaan sarung tangan dan masker saat melayani wisatawan.

"Iya, ada peraturan baru sejak pertama kali rame-ramenya dulu pandemi, terus sebulan yang lalu sempat dibuka, namun kemarin

ada surat instruksi dari Pemda untuk memperketat kembali desa.” (Atim, Desa Ngadiwono, 2021, Wawancara mendalam)

Perwakilan Desa Ngadiwono menuturkan bahwa warga Desa Ngadiwono hanya diberikan surat instruksi tanpa ada sosialisasi lebih lanjut dari Pemerintah Daerah mengenai kebijakan protokol kesehatan. Meski begitu warga Desa Ngadiwono telah berinisiatif untuk menyediakan tempat cuci tangan di beberapa titik lokasi.

## 2. Strategi Pengembangan Kesehatan (*Health*)

Realisasi dari pengembangan kesehatan di kawasan wisata BTS (Bromo Tengger Semeru) dapat diukur berdasarkan beberapa hal diantaranya, yaitu keberadaan Satgas COVID-19 dan penerapan protokol kesehatan 3M (Memakai masker, Mencuci tangan, dan Menjaga jarak); jumlah warga yang telah diberi dosis vaksinasi; pemberlakuan surat keterangan bebas COVID-19 bagi para wisatawan; serta kesadaran untuk melakukan isolasi mandiri dan rehat sementara dari pekerjaan jikalau terdiagnosa positif COVID-19.

Berdasarkan hasil wawancara mendalam yang telah dilaksanakan bersama para informan dari kedua desa, terdapat sedikit perbedaan yang terjadi terkait pelaksanaan pengembangan kesehatan di kawasan wisata BTS. Terdapat beberapa desa yang telah siap kembali memfungsikan pariwisatanya dengan mengikuti protokol kesehatan. Namun ada pula desa yang masih baru merintis dan menekuni bidang pariwisata, hingga memiliki kendala lain sehingga belum terlalu siap dalam menjalankan atraksi wisata dengan pengamanan kesehatan ketat.

Di Desa Ngadisari, komunikasi yang intens antara pihak pemerintah desa dengan warga tersampaikan dalam bentuk kepedulian. Tindakan tersebut tercermin dari kemauan pihak desa untuk menghubungi warganya melalui sambungan telepon demi menyampaikan informasi terkait vaksinasi. Alur birokrasi pun

dipermudah, warga dapat mendapatkan pelayanan yang baik. Seperti yang terjadi pada Desa Ngadisari dimana warga setempat menganut ‘Catur Guru Bhekti’ sehingga komunikasi antar warga dengan pemerintah desa dapat terjalin lebih harmonis, guyub, dan kompak. Alhasil, ketika ada kebijakan baru, warga juga dilibatkan dan mudah menerima arahan.

Selain itu kemitraan antara pihak Desa Ngadisari dengan pemerintah daerah, seperti Dinas Pariwisata pun terjalin dengan baik. Pembinaan terkait kegiatan pelaksanaan protokol kesehatan pun mudah dilakukan karena rutin dan melibatkan semua *stakeholder*.

“Kegiatan pembinaan itu selalu dilaksanakan, di Wisma Ujik itu punya pemda itu biasanya pelatihannya. Kalau misalnya ada perubahan kebijakan, dinas juga sosialisasi juga. Itu biasanya yang diundang kepala desa, perangkat, terus kemudian lembaga terkait dengan pariwisata, jadi ngga jalan sendiri gitu. Jadi enak gitu loh bu, guyub, selalu terbuka gitu,” (Poyo, Desa Ngadisari, 2021, Wawancara Mendalam).

Keterbukaan tersebut tidak hanya berhenti antara pemerintah desa dengan pemerintah daerah. Penerapan pola komunikasi yang terbuka tersebut juga turut digunakan ketika berhadapan dengan warga Desa Ngadisari. Alhasil selama masa pandemi COVID-19, tidak ada warga yang terdampak. Setelah ada pengumuman terkait pentingnya untuk mengurangi kegiatan di luar rumah, warga turut melaksanakan tanpa perlu ada Peraturan Desa tambahan yang mengatur hal tersebut.

Hal yang berbeda terjadi pada masyarakat Desa Ngadiwono. Pemerintah desa kurang melakukan sosialisasi terkait protokol kesehatan, terutama bagi wisatawan. Dampaknya ada dua orang pelaku wisata lokal yang terdiagnosa positif tertular virus COVID-19 dari wisatawan. Apabila ditilik, maka dapat

ditemukan bahwa kejadian tersebut terjadi lantaran adanya pengaruh pemerintah kabupaten yang kurang aktif dalam menegakkan protokol kesehatan dan memberikan fasilitas selama pandemi COVID-19.

“Dari dinas tidak ada bu, kalau disini yang pernah ada itu dari Satgas COVID-19 dari Pemda.” (Atim, Desa Ngadiwono, 2021, Wawancara mendalam).

Informan juga menjelaskan jika Desa lain seperti Desa Palangsari juga masih minim dalam penerapan protokol kesehatan, terkhusus bagi wisatawan. Adanya konflik internal dengan Perhutani, terutama terkait akses pintu masuk tempat wisata Air Terjun Rambut Moyo serta penurunan debit air akibat penggundulan hutan secara besar-besaran. Hal tersebut akhirnya berimbas pada keterbatasan pengelolaan dari pihak Desa Palangsari. Kurangnya pelatihan dan pendampingan ini pun turut berpengaruh pada kesiapan Desa Palangsari sebagai desa wisata di masa pandemi.

### 3. Strategi Pengembangan Keamanan (*Safety*)

Penjagaan keamanan dan keselamatan yang dilakukan oleh pemerintah desa pada wilayah BTS (Bromo Tengger Semeru) masih minim. Hal ini nampak dengan pengamatan terhadap infrastruktur, diantaranya seperti ketidaklengkapan sarana prasarana seperti rambu penunjuk jalan dan plang/gapura; sedikitnya alat transportasi yang mampu melewati medan jalan; kepemilikan tanah; dan akses jalan. Tapi dalam segi keamanan dari tindak kejahatan dan kriminalitas sudah cukup baik, karena sedikit kasus yang dilaporkan dan diambil alih oleh pemerintah yang lebih tinggi.

Berdasarkan hasil wawancara mendalam bersama para informan, penerapan prosedur penyelamatan diri cukup sulit untuk dilakukan. Permasalahan ini disebabkan karena penyediaan infrastruktur kurangnya fasilitas sarana prasarana seperti rambu penunjuk jalan dan plang/gapura turut mengurangi jaminan keselamatan orang

yang berada di kawasan tersebut. Kerancuan informasi mengenai titik kumpul maupun jalur evakuasi dapat memperumit mekanisme penanganan di saat kondisi darurat.

Dari paparan tersebut dapat diketahui bahwa pemilihan sikap dari pihak berwenang dalam permasalahan terkait keamanan di saat krisis merupakan hal yang penting. Hal ini disebabkan karena selama krisis berlangsung, pengetahuan publik yang tidak seimbang atau yang biasa dikenal sebagai *information gap* dapat semakin meruncingkan keadaan. Pelibatan banyak *stakeholder* dengan beragam karakteristik membuat ekspektasi penanganan krisis bermacam-macam. Disinilah peran penting pemerintah desa sebagai *boundary spanners* atau penghubung antara kebutuhan warga dengan kebijakan dari pemerintah diperlukan agar tercapai kedamaian (Suharyanti & Sutawidjaya, 2013).

### 4. Strategi Pengembangan Kelestarian Lingkungan (*Environment Sustainability*)

Kesadaran atas kondisi lingkungan mulai dipahami oleh masyarakat. Pengembangan *environment sustainability* di desa-desa wilayah BTS (Bromo Tengger Semeru) semakin dilirik untuk dinilai apakah area tersebut berhasil memberikan kenyamanan dan ramah lingkungan. Pihak pemerintah desa tentunya telah melakukan berbagai macam langkah untuk menarik perhatian wisatawan, terutama dengan potensi alam dan kelestarian budaya dengan tetap menerapkan protokol kesehatan.

Desa Argosari misalnya, sedari awal pemanfaatan sektor pertanian telah dikemas sedemikian rupa menjadi banyak olahan. Kunjungan wisatawan berhasil membuka pasar baru untuk memperjualbelikan produk khas buatan Desa Argosari. Kekreatifan warga menjadi dasar dari keberadaan gagasan unik yang mampu menjual potensi desa ke publik. Wisata berbasis warga lokal pernah digagas dalam bentuk “Kafe Gunung”. Jika tidak ada tamu yang hadir, maka kafe tersebut dapat

dialihfungsikan oleh para petani sebagai tempat penyimpanan hasil panen. Tentu saja protokol kesehatan diterapkan, terutama pada bagian jaga jarak.

Kerjasama dan upaya kolaboratif melalui keterbukaan komunikasi dalam berbagai elemen masyarakat ketika menghadapi krisis seperti pandemi COVID-19 tentunya membantu banyak pihak untuk saling bertahan. Misalnya melalui pendekatan personal mampu menjalin hubungan mutualisme di antara kedua belah pihak. Hal tersebut yang dilakukan oleh Sri Wahyu, salah seorang pemilik *homestay* di Desa Ngadisari.

“Kerjasama pertanian terhadap pemilik *homestay*, sehingga ada yang dijual kepada wisatawan dan menambahkan *income* kepada pemilik *homestay*.” (Poyo, Desa Ngadisari, 2021, Wawancara mendalam).

Dengan tetap melestarikan lingkungan melalui prinsip menjaga budaya bercocok tanam, maka masyarakat semakin dimungkinkan untuk menghadapi krisis kesehatan ini. Sebab ketika sektor pariwisata terdampak, mereka akan tetap dapat melanjutkan kehidupan dengan fokus bertani sambil menunggu arahan lebih lanjut dari pemerintah desa.

Kelestarian budaya pun dapat dipertahankan dan dijadikan komoditas dalam industri pariwisata ini. Seperti melalui paket wisata religi umat Hindu yang disatukan dan terintegrasi, sehingga kegiatan adat seperti Hari Raya Karo, bahasa, busana, dan kebiasaan khas masyarakat lokal dapat terus dikenal. Penyebaran cerita historis di tiap destinasi wisata dapat pula meningkatkan kekaguman dan ketertarikan wisatawan. Melalui paket wisata, segala potensi desa yang menarik dapat ditawarkan sehingga dapat mempromosikan baik kondisi alam, produk jadi, maupun kekayaan budaya setempat.

### **Komunikasi Publik Pemerintah Desa di wilayah Bromo Tengger Semeru**

Pembahasan sebelumnya mengungkapkan tidak hanya strategi pengembangan CHSE (*Cleanliness, Health, Safety, dan Environment Sustainability*) di wilayah Bromo Tengger Semeru, melainkan bagaimana aktivitas komunikasi antara jajaran pemangku otoritas, pelaku pariwisata, dan wisatawan mengenai protokol kesehatan berbasis CHSE. Komunikasi publik yang terjadi di masa krisis pandemi COVID-19 ini, idealnya, berdasarkan publikasi KSP (2020) mengenai protokol kesehatan COVID-19 bertujuan untuk bertujuan untuk menciptakan perubahan perilaku serta kolaborasi *pentahelix* dari *stakeholder*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi publik pemerintah desa di wilayah Bromo Tengger Semeru mencakup komunikasi langsung dan komunikasi media konvensional. Komunikasi langsung meliputi kegiatan sosialisasi, penyuluhan, dan pelatihan mengenai penggunaan protokol kesehatan berbasis CHSE. Sedangkan komunikasi media konvensional menggunakan surat edaran dan himbuan yang disebar. Namun kegiatan komunikasi publik pemerintah desa di wilayah Bromo Tengger Semeru sangat terbatas. Tidak semua desa di wilayah Bromo Tengger Semeru melakukan sosialisasi penggunaan protokol kesehatan berbasis CHSE. Bahkan di beberapa desa, seperti Desa Palangsari dan Desa Ngadiwono tidak ada baik pelatihan maupun pendampingan yang dilakukan oleh Pemerintah Desa maupun Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Pasuruan.

Seperti yang disebutkan sebelumnya, komunikasi publik Desa Ngadisari berjalan. Pemerintah Desa Ngadisari menggunakan media telekomunikasi, seperti telepon untuk mengkomunikasikan proses vaksinasi ke warga desa. Selain itu, adanya pembinaan dan sosialisasi bagi warga desa terkait protokol kesehatan menunjukkan proses komunikasi yang terbuka. Hasilnya, warga desa menjadi paham mengenai perubahan kebijakan dan menunjukkan perilaku dukungan terhadap implementasi program CHSE.

Bila dilihat lebih jauh, proses komunikasi dialogis yang diterapkan oleh Pemerintah Desa Ngadisari merupakan sedikit banyak hasil mitra dengan Pemerintah Daerah dan Dinas Pariwisata terkait. Seperti yang disebutkan sebelumnya, bahwa pemerintah Desa meliputi kepada desa, perangkat desa, dan lembaga terkait sering mendapat pembinaan. Hasilnya terbentuk relasi yang guyub dan terbuka. Hal ini kemudian diterapkan oleh Pemerintah Desa Ngadisari kepada warga desanya.

Berbeda dengan Pemerintah Desa Ngadiwono. Komunikasi publik yang dijalankan masih sangat terbatas. Tidak ada pelatihan hingga pengawasan protokol kesehatan CHSE di desa Ngadiwono. Baru ketika pelaku pariwisata lokal tertular virus COVID-19 dari wisatawan, Pemerintah Desa Ngadiwono menjalankan penegakan dan pengawasan protokol kesehatan CHSE. Ini erat kaitannya dengan kurang aktifnya pemerintah daerah dalam menjangkau pemerintah desa Ngadiwono untuk menjelaskan mengenai panduan protokol kesehatan di desa wisata di tengah COVID-19. Tanpa komunikasi dua arah dari pemerintah daerah, pemerintah desa Ngadiwono tidak memiliki pemahaman yang cukup dalam mengkomunikasikan protokol kesehatan berbasis CHSE kepada warga desa Ngadiwono.

Padahal upaya pengetatan protokol kesehatan di desa tidak bisa dipisahkan dari tindakan komunikasi yang dilakukan dari pemerintah ke warga. Tindakan Pemerintah Daerah melalui Dinas Pariwisata untuk memberikan penyuluhan dan pelatihan kepada para pelaku usaha yang terdampak menjadi penting. Dengan tindakan komunikasi dialogis dan interaktif, kualitas pelayanan di aspek kebersihan dapat naik kelas dan lebih responsif menghadapi masa pandemi. Selain itu, dengan memberikan penyuluhan, pemerintah dapat menghasilkan perilaku yang konsisten. Tanpa penyuluhan, besar kemungkinan perilaku masyarakat menjadi perilaku yang *sporadis* – tidak konsisten dan berdasarkan interpretasi pribadi.

Hal tersebut juga menunjukkan kurang berperannya pemangku otoritas dalam mengkomunikasikan kebijakan dan program yang tengah berlangsung kepada publik. Padahal dalam situasi krisis, seperti pandemi COVID-19 ini, pemerintah desa perlu membagikan segala informasi terkait perubahan hukum maupun kebijakan, khususnya mengenai isu kesehatan dengan cara efektif dan efisien. Mengingat banyak pihak yang berkepentingan dalam sektor pariwisata, serta demi mengurangi kesimpangsiuran informasi terkait penerapan protokol kesehatan untuk penanganan COVID-19 di setiap titik lokasi wisata, maka pemerintah desa harus lebih berperan agar informasi tersampaikan kepada publik.

Selain itu, kegiatan pemulihan kondisi ekonomi di tengah masa krisis membutuhkan pemusatan sumber informasi yang dapat diakses oleh masyarakat agar pesan menjadi seragam dan konsisten. Publik dituntut untuk beradaptasi dan menjaga keterikatan jaringan komunikasi interpersonal melalui penggunaan media baru. Oleh karena itu, perluasan komunikasi tidak terhindarkan, ditambah dengan penawaran berbagai fitur dari platform yang terkoneksi internet turut memudahkan penyebaran informasi. Masa krisis seperti saat ini membuat pemerintah desa semakin dimungkinkan untuk memiliki dan mengelola medianya sendiri secara otonom sebagai tempat penyampaian pesan. Kesukaran untuk menilik langkah yang telah dilakukan oleh pemerintah desa dalam menggarap pengumuman terkait urgensi dan pemberlakuan protokol kesehatan semakin berkurang. Tentunya juga semakin banyak alternatif strategi komunikasi yang dapat diaplikasikan dalam media baru.

Terdapat tantangan dan hambatan yang diidentifikasi dalam aktivitas komunikasi pemerintah desa di wilayah Bromo Tengger Semeru dalam penggunaan protokol kesehatan berbasis CHSE. Anggaran dana untuk realisasi kegiatan merupakan salah satu hambatan dasar yang dijumpai pemerintah desa di wilayah Bromo Tengger Semeru. Pemerintah desa telah

menganggarkan sejumlah dana yang dapat dicairkan sesuai kebutuhan untuk memperkuat kelembagaan desa serta menjadikan pembangunan berkelanjutan desa lebih optimal. Pada masa pandemi COVID-19, desa-desa wisata dituntut untuk segera bergerak kembali mengaktifkan sektor pariwisata yang mana membutuhkan dana anggaran yang tidak sedikit. Namun, dana desa yang dianggarkan bukan sebuah anggaran permanen, melainkan sebuah pancingan agar desa mampu berdaya. Dimana dalam implementasinya, desa-desa wisata di wilayah Bromo Tengger Semeru didorong dalam waktu yang terbatas dan ketatnya dana. Akibat keterbatasan ini, di beberapa desa tidak dijalankan kegiatan sosialisasi atau penyuluhan terkait kebijakan protokol kesehatan berbasis CHSE yang harus diterapkan oleh pelaku pariwisata.

Selain itu, komunikasi penggunaan protokol kesehatan terhambat akibat keberadaan calo / makelar di wilayah desa wisata Bromo Tengger Semeru. Kehadiran calo / makelar membentuk persaingan industri yang tidak sehat

## **SIMPULAN**

Demi memulihkan kondisi ekonomi dari hulu ke hilir, pemerintah desa di daerah wisata, khususnya di wilayah BTS (Bromo Tengger Semeru) tengah berupaya mengkomunikasikan implementasi protokol kesehatan berbasis CHSE selama pandemi COVID-19 kepada para pelaku pariwisata setempat. Sebagai budaya baru, protokol kesehatan berbasis CHSE perlu benar-benar diterima oleh masyarakat setempat.

Aktivitas komunikasi protokol kesehatan berbasis CHSE oleh pemerintah desa setempat dilakukan dengan menyebarkan informasi serta mempublikasikannya melalui komunikasi publik. Kegiatan ini juga bertujuan untuk mengurangi kesimpangsiuran pesan disaat masyarakat dibombardir dengan tsunami informasi. Pemerintah desa wilayah Bromo Tengger Semeru menerapkan empat poin dalam menjalankan komunikasi publik, yakni: (1).

dan acapkali tidak sesuai dengan aturan dan kebijakan yang berlaku. Pemerintah desa mencatat bahwa akibat terpojok oleh persaingan industri yang tidak sehat, pelaku pariwisata 'yang main sendiri' acapkali tidak melaksanakan kebijakan protokol kesehatan yang berlaku dan memperhatikan kesepakatan pemerintah desa.

Kurangnya keterampilan sumber daya manusia juga menjadi catatan tersendiri. Penggunaan teknologi informasi masih jauh dari kata memumpuni. Karenanya, aktivitas komunikasi publik pemerintah desa terbatas pada kegiatan komunikasi langsung atau yang sifatnya termediasi secara konvensional, seperti surat edaran. Hanya Desa Ngadisari yang menggunakan variasi media dalam mengkomunikasikan kebijakan CHSE. Pada kegiatan komunikasi langsung, seperti himbuan atau sosialisasi publik yang berpartisipasi juga menjadi terbatas. Selain kebijakan untuk tidak berkerumun, pada kebanyakan desa cenderung hanya diikuti oleh kelompok 'bapak-bapak' saja. Sehingga, proses komunikasi tidak dapat melibatkan semua publik.

Ketersediaan sumber informasi yang kredibel, (2). Mengurangi perasaan negatif masyarakat akibat ketidakpastian melalui klarifikasi, (3). Persuasi terhadap tindakan mitigasi, dan (4). Konsistensi penyampaian pesan. Di situasi krisis, upaya untuk menjangkau *stakeholder* yang terdampak serta menampung aspirasi kebutuhan publik menjadi dasar dalam menciptakan kesepakatan dan kolaborasi yang tepat.

Pemerintah desa di wilayah Bromo Tengger Semeru melakukan aktivitas komunikasi dengan fokus pada strategi pengembangan protokol CHSE. Dari segi *Cleanliness* (kebersihan), setelah dilakukan penyuluhan, pelatihan, dan pemberian arahan, terjadi peningkatan kualitas pelayanan wisata yang dapat dilihat dari semakin giatnya penjagaan tingkat kebersihan dengan sterilisasi disinfektan. Sedangkan dari segi *Health* (kesehatan), penerapan protokol 3M, pelaksanaan vaksinasi, isolasi mandiri, dan

laporan surat keterangan bebas COVID-19 menjadi langkah yang menunjukkan kesiapan desa untuk menjalankan sektor pariwisata. Dari segi *Safety* (keamanan), pengendalian situasi ketika krisis dilakukan dengan cepat dan tanggap serta melibatkan publik. Terakhir, dari segi *Environment Sustainability* (kelestarian lingkungan) dapat dilihat dari bagaimana masyarakat setempat menghargai dan mengoptimalkan pemanfaatan kawasan hijau, termasuk pertanian dan kekayaan budaya.

Studi ini telah memberikan gambaran bagaimana aktivitas komunikasi yang dijalankan di wilayah desa wisata oleh pejabat setempat sebagai upaya memperkenalkan dan mendorong implementasi protokol kesehatan berbasis CHSE. Aktivitas komunikasi tersebut merupakan langkah awal sehingga tercapai kualitas penyelenggaraan wisata yang telah beradaptasi dengan era *new normal* pasca pandemi COVID-19. Dimana dalam aktivitas komunikasi, diperlukan pertimbangan dalam implementasi komunikasi publik sehingga masyarakat setempat dapat menerima kebijakan baru yang diperkenalkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ayad, T., Moustafa, M., & Khan, M. (2020). The Future of Tourism Post COVID-19 Pandemic: From The Egyptian Tour Operators' Perspectives. *Journal of Association of Arab Universities for Tourism and Hospitality*, 18(3), 50-64.
- Bentley, J. (2012). Applying Dialogic Public Relations Theory to Public Relations Education. *Teaching Journalism & Mass Communication*, 2(1), 1.
- Berg, B., & Lune, H. (2017). *Qualitative research methods for the social sciences* (9th ed.). England: Pearson Education Limited.
- Coombs, W. T. (2013). Crisis and Crisis Management. In R. L. Heath, *Encyclopedia of Public Relations* (pp. 216-220). California: SAGE Publications, Inc
- Kemendikparekraf. (2021). *Buku Tren Industri Pariwisata 2021*. Jakarta. Diakses dari <https://www.kemendikparekraf.go.id/pustaka/Buku-Tren-Pariwisata-2021>
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2020 *PSBB*. 31 Maret 2020. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 91. Jakarta
- Rakhmadani, R. (2020). Strategi Komunikasi Publik Gugus Tugas Covid-19 dalam Program Kampung Tangguh: Studi Komunikasi Publik Pada Program Kampung Tangguh Bersahabat Kota Mojokerto. *Communication in the Times of Covid-19*, 3(2), 29-40. doi:<https://doi.org/10.33005/jkom.v3i2.98>
- Ramadani, T. (2019a). Implementasi Kebijakan Satu Peta Energi Sumber Daya Mineral (Esdm One Map) di Kementerian Energi Sumber Daya Mineral Republik Indonesia. *Jurnal Borneo Administrator*, 15(1), 1-18. doi:10.24258/jba.v15i1.369
- Ramadani, T. (2019b). Pengelolaan Komunikasi Publik. *Jurnal Good Governance*, 15(1). doi:10.32834/gg.v15i1.42
- Rengkung, C., Tampi, G., & Londa, V. (2021). Komunikasi Publik Pemerintah Kota Manado Dalam Penangan Covid-19. *JAP*, VII(102).
- Rudiyono, A. (2020). Pengaruh COVID-19 terhadap Tujuan Pembangunan Berkelanjutan [Presentasi PowerPoint]. Diakses dari <https://kkp.go.id/an-component/media/upload-gambar-pendukung/DitJaskel/publikasi-materi-2/SDGs-Talks-Menjaga-Momentum/20200506%20Final%20Paran%20Deputi%20KSDA%20SDG%20IPB%20-%20sec.pdf>
- Škare, M., Soriano, D. R., & Porada-Rochoń, M. (2021). Impact of Covid-19 on the travel and tourism industry. *Technological Forecasting and Social Change*, 163. doi:<https://doi.org/10.1016/j.techfore.2020.120469>
- Sugihamretha, I. (2020). Respon Kebijakan: Mitigasi Dampak Wabah Covid-19 Pada Sektor Pariwisata. *The Indonesian Journal of Development Planning*, IV(2), 191-206.

- Suharyanti, & Sutawidjaya, A. H. (2013, Januari). Analisis Krisis Pada Organisasi Berdasarkan Model Anatomi Krisis dan Perspektif Public Relations. *Journal Communication Spectrum*, 2(2), 165-185.
- Susyanti, D. W., & Latianingsih, N. (2013). Potensi Desa melalui Pariwisata Pedesaan. *Ekonomi dan Bisnis*, 12(1), 33-36.
- Taylor, M., & Kent, M. L. (2014). Dialogic Engagement as a Foundational Concept in the Practice of Public Relations. *Journal of Public Relations Research*, 26(5), 384–398.
- Theunissen, P., & Wan Noordin, W. (2012). Revisiting the concept “dialogue” in public relations. *Public Relations Review*, 38(1), 5–13.
- UNWTO. (2020). Healing Solutions for Tourism Challenge. Diakses pada November 10, 2021, from <https://www.unwto.org/healing-solutions-tourism-challenge>
- Utami, B. A., & Kafabih, A. (2021). Sektor Pariwisata Indonesia di Tengah Pandemi covid 19. *Jurnal Dinamika Ekonomi Pembangunan*, 4(1), 383-389. doi:10.33005/jdep.v4i1.198
- Wirtz, J. G., & Zimbres, T. M. (2018). A systematic analysis of research applying ‘principles of dialogic communication’ to organizational websites, blogs, and social media: Implications for theory and practice. *Journal of Public Relations Research*, 30(1–2), 5–34
- WTTC. (2021a). *Indonesia 2021 Annual Research: Key Highlights* (March 2021, Rep.). London, United Kingdom: World Travel & Tourism Council.
- WTTC. (2021b, March). *Travel & Tourism Economic Impact: World Travel & Tourism Council* (WTTC). Retrieved November 10, 2021, from <https://wttc.org/Research/Economic-Impact>
- Yaxley, H. (2012). Risk, issues and crisis management. In A. Theaker, *The Public Relations Handbook 4th Ed.* (pp. 154-174). Oxon: Routledge.
- Zubair, F., Dewi, R., & Kadarisman, A. (2018). Strategi komunikasi Publik Dalam Membangun Pemahaman Mahasiswa Terhadap penerapan PTNBH. *Profetik: Jurnal Komunikasi*, 11(2), 74. doi:10.14421/pjk.v11i2.1328