

SOP

Pengelolaan Krisis Kepariwisataaan

Prosedur Operasional Standar:
Aktivasi *Tourism Crisis Center* [TCC]



SOP

Pengelolaan
Krisis
Kepariwisataaan

Prosedur Operasional Standar:
Aktivasi Tourism Crisis Center [TCC]

KATA PENGANTAR



Keandalan sektor pariwisata dalam menangani kondisi krisis merupakan salah satu kriteria utama dalam membangun pariwisata berkelanjutan dan berdaya saing internasional. Terletak di Cincin Api Pasifik, Indonesia dihadapkan pada berbagai ancaman bencana alam tektonik dan vulkanik yang berpotensi mengganggu aktivitas pariwisata. Untuk itu, seluruh pemangku kepentingan pariwisata perlu memahami risiko bencana dan krisis di wilayahnya, serta membekali diri dengan kemampuan pengelolaan krisis kepariwisataan.

SOP Pengelolaan Krisis Kepariwisata ini disusun dengan fokus penanganan pada dua aspek, yaitu produk (destinasi dan industri) dan konsumen (wisatawan), sejak masa tanggap darurat hingga pemulihan, dengan pelaku utama unit-unit kerja di Kementerian Pariwisata. Ke depan, SOP ini dapat dikembangkan dengan lingkup yang lebih luas, dengan melibatkan kementerian/lembaga lain, pemerintah daerah, asosiasi dan komunitas pariwisata, serta pemangku kepentingan pariwisata lainnya (*Indonesia incorporated*).

Saya ucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang mendukung proses penyusunan SOP ini. Semoga Tuhan memberkati kerja kita dalam membangun pariwisata Indonesia agar dapat memberikan kontribusi yang signifikan untuk negara.

Jakarta, Desember 2018

Menteri Pariwisata

Dr. Ir. Arief Yahya, M.Sc



Buku SOP Pengelolaan Krisis Kepariwisataan: Aktivasi *Tourism Crisis Center* (TCC) ini merupakan salah satu bentuk komitmen Kementerian Pariwisata dalam membangun pariwisata berkelanjutan. Buku ini disusun dengan mengacu pada sejumlah pedoman penanganan bencana, komunikasi krisis, serta praktik penanganan krisis kepariwisataan oleh Kementerian Pariwisata bersama pemangku kepentingan terkait. Batasan kerja SOP ini adalah pada aktivasi *Tourism Crisis Center* (TCC) sejak masa tanggap darurat hingga penonaktifannya pada masa pemulihan pascakrisis.

SOP ini merupakan langkah awal dari penyusunan SOP yang lebih luas dengan melibatkan pemangku kepentingan lain di tingkat regional dan nasional. Seluruh personel Kementerian Pariwisata diharapkan memahami perannya dalam SOP ini dan terus meningkatkan kompetensinya dalam kerangka krisis kepariwisataan.

Saya mengucapkan terima kasih kepada tim penyusun, dan berharap agar SOP ini dapat menjadi referensi bagi pemerintah daerah dan pengelola pariwisata di tingkat provinsi dan kabupaten/kota untuk menyusun SOP serupa dalam upaya penanganan dampak krisis kepariwisataan dan menjaga ekosistem pariwisata Indonesia yang kondusif.

Jakarta, Desember 2018

Sekretaris Kementerian

Drs. Ukus Kuswara, MM

KOLOFON

Kementerian Pariwisata
Republik Indonesia.
Cetakan Pertama, *Copyright* © 2018,
Jakarta – Indonesia.

SOP - Pengelolaan Krisis
Kepariwisata
Prosedur Operasional Standar:
Aktivasi Tourism Crisis Center (TCC),
Kementerian Pariwisata
Republik Indonesia.

Dokumen ini diterbitkan oleh
Kementerian Pariwisata
Republik Indonesia.
Hak Cipta dilindungi Undang-
Undang. Diperbolehkan mencetak
ulang, mengutip sebagian atau
keseluruhan isi dengan izin,
kecuali untuk tujuan komersil.

Kementerian Pariwisata RI
Gedung Sapta Pesona
Jl. Medan Merdeka Barat No. 17,
Kota Jakarta Pusat,
DKI Jakarta 10110
www.kemenpar.go.id

Pengarah

Dr. Ir. Arief Yahya, M.Sc.

Penanggung Jawab

Drs. Ukus Kuswara, MM

Ketua Tim Penyusun

Guntur Sakti, S.Sos, M.Si.

Editor

Dra. Dessy Ruhati, M.M.Par,

Anggota Tim Penyusun

Apri Widiastuti

Sahdi

Irvin Nakula

Diah Pravitasari

Adi Utomo

Firman Ariefiansyah

Tri Akbar Handoko

Barry Lazuardi

Juwita Sari

Meitriana Erny





DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	2
KATA PENGANTAR	3
KOLOFON	4
DAFTAR ISI	6
DAFTAR GAMBAR	8
1. PENDAHULUAN	10
2. PARADIGMA KRISIS KEPARIWISATAAN	14
2.A Kategori Kondisi Krisis dan Bencana	17
2.A.1 Krisis Pemasaran (Citra/Reputasi)	18
2.A.2 Krisis SDM Pariwisata	20
2.A.3 Krisis Bencana Destinasi (3A: Atraksi – Aksesibilitas – Amenitas)	21
2.B Indikator Krisis Kepariwisata	22
2.B.1 Indikator Krisis Pemasaran (Citra/Reputasi)	22
2.B.2 Indikator Krisis SDM Pariwisata	22
2.B.3 Indikator Krisis Bencana Destinasi	22
3. TUJUAN DAN CAKUPAN SOP	24
4. KERANGKA KERJA MKK – TCC	28
4.A Pola Penanganan Krisis	29
4.B Sistem Organisasi	30
4.C Alur Kerja dan Sistem Koordinasi	31
5. MODE MKK UNTUK KESIAPAN AKTIVASI TCC (OPERATIONAL READINESS) DAN PROGRAM MITIGASI KRISIS	34
5.A Tujuan	35
5.B Tugas dan Personalia (PIC)	35
5.C Prosedural	36
5.C.1 Penguatan Sumber Daya Manusia	36
5.C.2 Penguatan Sumber Daya Operasional	36
5.C.3 Penguatan Administrasi dan Manajemen	36
6. MODE AKTIVASI TCC (RESPONSE)	38
6.A Tahap Pengumpulan Informasi (Reaktif Terhadap Krisis)	39
6.A.1 Tujuan	39
6.A.2 Tugas dan Personalia (PIC)	39
6.A.3 Prosedural	39
6.A.4 Keluaran (Output)	40
6.A.5 Material dan Dokumen Terkait	40
6.B Tahap Pelaporan dan Pertemuan Respon Krisis (Crisis Response Meeting)	40
6.B.1 Tujuan	40
6.B.2 Tugas dan Personalia (PIC)	40
6.B.3 Prosedural	41
6.B.4 Keluaran (Output)	41
6.B.5 Material dan Dokumen Terkait	41
6.C Aktivasi dan Rapat Koordinasi Awal TCC	42
6.C.1 Tujuan	42
6.C.2 Tugas dan Personalia	42
6.C.3 Prosedural	42
6.C.4 Keluaran (Output)	43
6.C.5 Material dan Dokumen Terkait	43

6.D	Publikasi Pernyataan Awal (<i>Holding Statement</i>)	43
6.D.1	Tujuan	43
6.D.2	Tugas dan Personalia (PIC)	43
6.D.3	Prosedural	44
6.D.4	Keluaran (<i>Output</i>)	44
6.D.5	Material dan Dokumen Terkait	44
6.E	Memulai Pelaporan Berkala (<i>Gradual Crisis Reports</i>) TCC	44
6.E.1	Tujuan	44
6.E.2	Tugas dan Personalia (PIC)	44
6.E.3	Prosedural	45
6.E.4	Keluaran (<i>Output</i>)	45
6.E.5	Material dan Dokumen Terkait	45
7.	TAHAP PENETAPAN STATUS DAN PERENCANAAN MANAJEMEN KRISIS (<i>CRISIS MANAGEMENT PLANNING</i>)	46
7.A	Kerangka Kerja Bidang Sekretariat TCC	47
7.A.1	Tujuan	47
7.A.2	Tugas dan Personalia (PIC)	47
7.A.3	Prosedural	47
7.A.4	Keluaran (<i>Output</i>)	48
7.A.5	Material dan Dokumen Terkait	48
7.B	Kerangka Kerja Bidang Riset Data dan Asesmen TCC	49
7.B.1	Tujuan	49
7.B.2	Tugas dan Personalia (PIC)	49
7.B.3	Prosedural	49
7.B.4	Keluaran (<i>Output</i>)	50
7.B.5	Material dan Dokumen Terkait	50
7.C	Kerangka Kerja Bidang Komunikasi dan Diseminasi Informasi TCC	51
7.C.1	Tujuan	51
7.C.2	Tugas dan Personalia (PIC)	51
7.C.3	Prosedural	52
7.C.4	Keluaran (<i>Output</i>)	52
7.C.5	Material dan Dokumen Terkait	53
7.D	Kerangka Kerja Bidang Pelayanan	54
7.D.1	Tujuan	54
7.D.2	Tugas dan Personalia (PIC)	54
7.D.3	Prosedural	54
7.D.4	Keluaran (<i>Output</i>)	57
7.D.5	Material dan Dokumen Terkait	57
8.	TAHAP KEHUMASAN DAN PELAYANAN INFORMASI <i>MEDIA CENTER</i>	58
8.A	Tujuan	59
8.B	Tugas dan Personalia (PIC)	59
8.C	Prosedural	59
8.D	Keluaran (<i>Output</i>)	61
8.E	Material dan Dokumen Terkait	61
9.	TAHAP PELAYANAN WISATAWAN DAN PUSAT INFORMASI KRISIS KEPARIWISATAAN	62
9.A	Tujuan	63
9.B	Tugas dan Personalia (PIC)	63
9.C	Prosedural	63
9.D	Keluaran (<i>Output</i>)	65
9.E	Material dan Dokumen Terkait	65
10.	TAHAP ANALISIS DAMPAK KRISIS KEPARIWISATAAN	66
10.A	Tujuan	67
10.B	Tugas dan Personalia (PIC)	67
10.C	Prosedural	67
10.D	Keluaran (<i>Output</i>)	68
10.E	Material dan Dokumen Terkait	68
11.	MODE DEAKTIVASI TCC (PEMULIHAN – SITUASI NORMAL)	70
11.A	Tahapan Penetapan Berakhirnya Krisis	71
11.A.1	Tujuan	71
11.A.2	Tugas dan Personila (PIC)	71
11.A.3	Prosedural	71
11.A.4	Keluaran (<i>Output</i>)	72
11.A.5	Material dan Dokumen Terkait	72
11.B	Tahap Pelaporan Akhir Kegiatan TCC	73
11.B.1	Tujuan	73
11.B.2	Tugas dan Personalia (PIC)	73
11.B.3	Prosedural	73
11.B.4	Keluaran (<i>Output</i>)	74
11.B.5	Material dan Dokumen Terkait	74
	DAFTAR PUSTAKA	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1:	Indeks Risiko Bencana di 34 Ibu Kota Provinsi di Indonesia	12
Gambar 2:	Siklus Krisis Kepariwisata	15
Gambar 3:	Tahap Pemahaman Mitigasi	16
Gambar 4:	Tahap Kesiapsiagaan Destinasi	16
Gambar 5:	Tahap Tanggap Darurat	16
Gambar 6:	Kategori Krisis dan Bencana mengadopsi Faulkner (2001)	17
Gambar 7:	Ekosistem Inti Pariwisata	18
Gambar 8:	Tahapan Krisis Kepariwisata	21
Gambar 9:	Peralihan Otoritas Kerja MKK – TCC	22
Gambar 10:	Parameter Bencana Destinasi	23
Gambar 11:	Tahapan Krisis dan Strategi Penanganan	23
Gambar 12:	Zona Pembagian Ruang Lingkup dan Batasan Kerja MKK dan TCC	26
Gambar 13:	Tahapan Pengelolaan Krisis Kepariwisata	29
Gambar 14:	Struktur Organisasi <i>Ad Hoc</i> TCC	31
Gambar 15:	Kerangka Alur Kerja TCC	32
Gambar 16:	Prosedural (<i>Operational Readiness</i>) MKK dan Program Mitigasi Krisis	37
Gambar 17:	Prosedural Pengumpulan Informasi (Reaktif Terhadap Krisis)	40

Gambar 18:	Prosedural Pelaporan dan Pertemuan Darurat (<i>Emergency Meeting</i>)	41
Gambar 19:	Prosedural Aktivasi dan Rapat Koordinasi Awal TCC	43
Gambar 20:	Prosedural Publikasi Pernyataan Awal (<i>Holding Statement</i>)	44
Gambar 21:	Prosedural Pelaporan Berkala (<i>Gradual Crisis Reports</i>) TCC	45
Gambar 22:	Prosedural Kerja Bidang Sekretariat TCC	49
Gambar 23:	Prosedural Kerja Bidang Riset Data dan Asesmen TCC	51
Gambar 24:	Prosedural Kerja Bidang Komunikasi dan Desiminasi Informasi TCC	53
Gambar 25:	Prosedural Kerja Bidang Pelayanan TCC	56
Gambar 26:	Prosedural Kehumasan dan Pelayanan Informasi <i>Media Center</i>	61
Gambar 27:	Prosedural Pelayanan Wisatawan dan Pusat Informasi Krisis Kepariwisataaan	65
Gambar 28:	Prosedural Analisis Dampak Krisis Kepariwisataaan	68
Gambar 29:	Prosedural Untuk Mode Deaktivasi TCC	72
Gambar 30:	Prosedural Pelaporan Akhir Kegiatan TCC	74

01

PENDAHULUAN



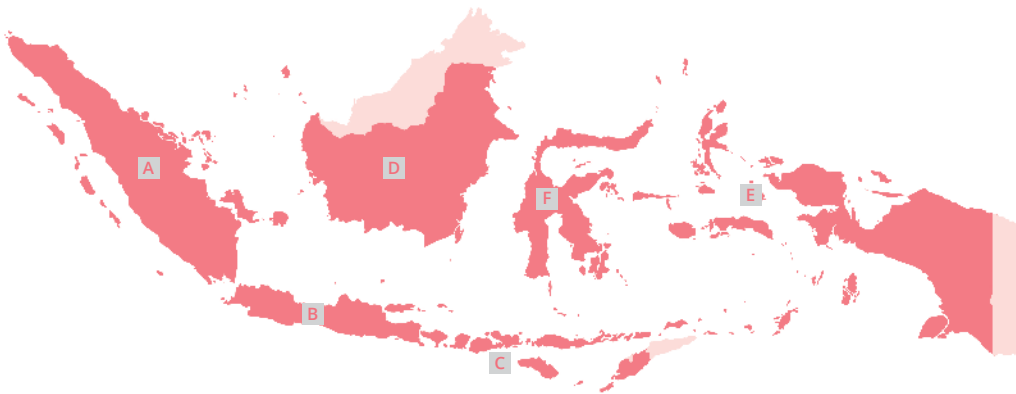
ariwisata merupakan sektor industri dengan efek berganda (*multiplying effects*), ia mempengaruhi aspek pokok dalam agenda pembangunan nasional, seperti pendapatan negara, penyerapan tenaga kerja, pembangunan manusia, pembangunan infrastruktur, hingga urusan konservasi alam atau budaya. Oleh karena itu, memelihara kelestarian ekosistem pariwisata secara berkelanjutan merupakan sebuah keharusan.

Salah satu faktor penting dalam menjaga keberlanjutan ekosistem pariwisata yang kondusif ialah dengan memiliki kapasitas serta daya tahan terhadap ancaman dan risiko krisis. Hal tersebut salah satunya tecermin melalui bentuk kesiapsiagaan, yakni adanya rencana kontingensi (*contingency planning*) dan program mitigasi (pengurangan dampak) dari suatu bencana atau krisis.

Berlokasi di Cincin Api Pasifik (wilayah dengan banyak aktivitas tektonik), Indonesia harus mampu “bersahabat” dengan ancaman risiko bencana yang konstan hadir setiap tahun. Selain bencana alam, krisis memiliki ragam rupa dan dimensi. Ada krisis yang muncul dalam konteks lingkungan hidup, teknologi, kesehatan, hingga bentuk krisis yang tidak tampak wujudnya, seperti sosial, politik, dan ekonomi.

Saat ini, Kementerian Pariwisata (Kemenpar) memiliki satu Bagian yang khusus menangani pengelolaan krisis kepariwisataan dalam kerangka kerja kehumasan dan respons operasional pariwisata, bersifat permanen, dan bekerja secara reguler di bawah Biro Komunikasi Publik (Komblik), yaitu Bagian Manajemen krisis kepariwisataan (MKK). Sementara dalam skala krisis yang lebih kompleks, Kemenpar mempunyai platform kelembagaan *ad hoc*, berupa *Tourism Crisis Center (TCC)*.

GAMBAR 1
INDEKS RISIKO BENCANA
DI 34 IBU KOTA PROVINSI DI INDONESIA



A SUMATERA

BANDA ACEH				
MEDAN				
PADANG				
PEKANBARU				
TANJUNG PINANG				
JAMBI				
PALEMBANG				
PANGKAL PINANG				
BENGKULU				
BANDAR LAMPUNG				

B JAWA

SERANG				
DKI JAKARTA				
BANDUNG				
SEMARANG				
YOGYAKARTA				
SURABAYA				

D KALIMANTAN

PONTIANAK				
PALANGKARAYA				
BANJARMASIN				
SAMARINDA				
BULUNGAN				

C BALI & NUSA TENGGARA

DENPASAR				
MATARAM				
KUPANG				

F SULAWESI

MAMUJU				
MAKASSAR				
PALU				
KENDARI				
GORONTALO				
MANADO				

E MALUKU & PAPUA

AMBON				
TERNATE				
MANOKWARI				
JAYAPURA				

JENIS WILAYAH Pesisir (memiliki garis pantai) Bukan Pesisir (tidak memiliki garis pantai)	KETINGGIAN DIATAS PERMUKAAN LAUT (METER) Dataran Rendah < 700 dpl Dataran Tinggi 700 - 2000 dpl Dataran Tinggi 2000 - 3000 dpl Dataran Tinggi > 3000 dpl	RESIKO BENCANA TINGGI Banjir Tsunami Gempa Bumi Longsor Gunung Api
--	---	--

Sumber: Badan Informasi Geospasial dan Badan Nasional Penanggulangan Bencana

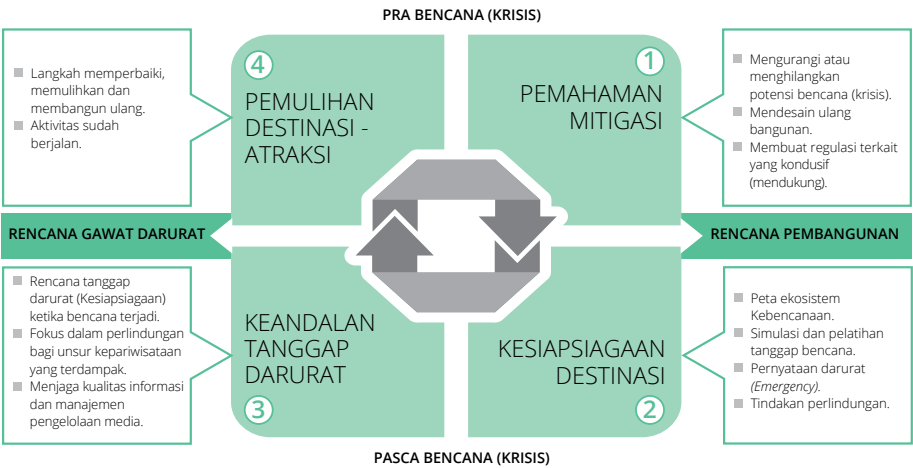


02

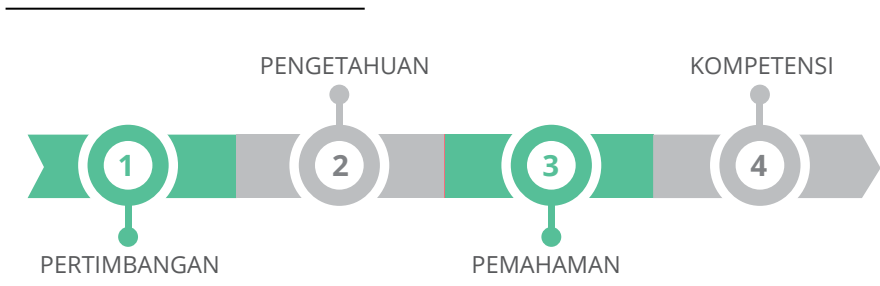
PARADIGMA
KRISIS
KEPARIWISATAAN

Kondisi krisis kepariwisataan merupakan siklus yang berawal dari kondisi normal kepariwisataan, kemudian berpotensi berubah menjadi sebuah krisis dan kembali lagi menuju kondisi normal. Walau demikian, kondisi normal setelah krisis tidak akan sama dengan asumsi kondisi normal sebelum terjadinya krisis.

GAMBAR 2
SIKLUS KRISIS KEPARIWISATAAN



GAMBAR 3
TAHAP PEMAHAMAN MITIGASI

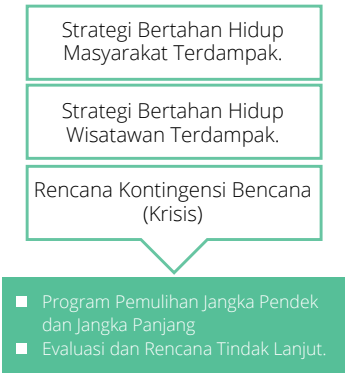


Tahap pertama adalah **Pemahaman Mitigasi**. Pemahaman Mitigasi terbagi menjadi empat tingkatan yakni pertimbangan, pengetahuan, pemahaman, dan kompetensi. Pada **tahap pertimbangan**, orang baru menjadikan potensi krisis hanya sebagai pertimbangan. Pada **tahap pengetahuan**, orang dalam ekosistem sudah mengetahui mengenai risiko krisis tanpa dapat membaginya kepada orang lain. Pada **tahap pemahaman**, orang sudah mengetahui potensi krisis dan dapat memberi tahu orang lain mengenai potensi ini. Pada tahap terakhir, yakni **tahap kompetensi**, orang dalam ekosistem memiliki pengetahuan terstruktur untuk berbuat dalam menghadapi potensi krisis yang bisa terjadi.

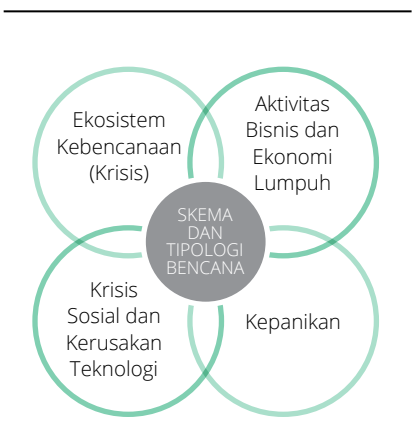
Tahap kedua adalah **Kesiapsiagaan Destinasi**. Tahap ini adalah tahap ketika krisis kepariwisataan menuju puncak krisis. Ada beberapa krisis kepariwisataan yang dapat terjadi yang akan dibahas pada bagian setelah ini.

Tahap ketiga dan keempat adalah tahap **Keandalan Tanggap Darurat dan Pemulihan Destinasi-Atraksi** yang biasa disebut tahap Pasca Bencana.

GAMBAR 5
TAHAP TANGGAP DARURAT



GAMBAR 4
TAHAP KESIAPSIAGAAN DESTINASI



2.A

KATEGORI KONDISI KRISIS DAN BENCANA

Krisis dalam konteks kepariwisataan harus dipandang secara komprehensif dari perspektif ekosistemnya, dengan melihat hubungan antara komponen-komponen di dalamnya. Pemahaman krisis dalam konteks pariwisata yang benar akan sangat menentukan penyusunan strategi penanganan krisis yang tepat.

Dalam buku *Risk and Crisis Mangement in Tourism Sector* (2017), sebagaimana mengadopsi konsep dari Faulkner (2001), krisis kepariwisataan dibagi menjadi dua kategori, yakni:

- a) **Krisis**
Faktor penyebab lebih diakibatkan oleh tindakan-tindakan antropogenik (kesalahan kebijakan, kesalahan manajemen, dsb), lebih dapat diprediksi, peningkatan terjadi secara bertahap dan dapat diobservasi, serta cenderung berdurasi panjang.
- b) **Bencana**
Faktor penyebab bersifat tiba-tiba, lebih sulit diprediksi, sebagian besar disebabkan oleh fenomena alam (gempa bumi, banjir) dan sebagian lainnya karena fenomena global (epidemi), serta durasi waktu kejadian yang cenderung pendek.

GAMBAR 6
KATEGORI KRISIS DAN BENCANA MENGADOPSI FAULKNER (2001)



Kategori ‘Krisis’ akan lebih banyak berada pada level organisasi, seperti lembaga wilayah tertentu atau negara yang berkaitan dengan kegagalan dalam mengantisipasi potensi kejadian krisis. Sementara kategori ‘Bencana’ lebih pada aspek fenomena alam ataupun kejadian-kejadian lain yang bersifat antropogenik, namun berada di luar kontrol organisasi lembaga wilayah atau negara.

Apabila digambarkan dalam suatu spektrum kejadian, maka krisis akan berada di satu sisi spektrum sedangkan bencana akan berada di satu sisi yang lain. Walaupun pada banyak kasus kejadian tidak selalu jelas dan tegas di mana suatu kejadian krisis kepariwisataan berada.

Apabila melihat ekosistem inti pariwisata yang saat ini berjalan, dapat digambarkan secara sederhana aspek-aspek ekosistem dan hubungannya dalam gambar 7. Lebih lanjut, dengan mengaitkan kategori krisis-bencana dan ekosistem tersebut, dapat dibuat beberapa kategori krisis kepariwisataan untuk menyusun pola tindak penanganan yang tepat.

Berdasarkan aspek ekosistem inti pariwisata yang terdampak, krisis kepariwisataan dapat dikategorikan menjadi 3 (tiga), yaitu:

- 1) Krisis Pemasaran (Citra/Reputasi),
- 2) Krisis Sumber Daya Manusia (SDM) Pariwisata,
- 3) Krisis Bencana Destinasi.

Kondisi krisis dapat terjadi pada salah satu atau lebih dari satu aspek. Oleh karena itu, strategi pengelolaan krisis pun akan sangat berbeda, dan tidak serta-merta diperlakukan sama (generalisasi) karena konteks penanganan aspek terdampaknya memiliki kekhasan tersendiri. Berikut penjelasan untuk memahaminya lebih lanjut:

GAMBAR 7
EKOSISTEM INTI PARIWISATA



2.A.1 KRISIS PEMASARAN (CITRA/REPUTASI)

Pada kategori pertama ini, krisis kepariwisataan yang terjadi diakibatkan oleh adanya perubahan citra pariwisata yang menjadi buruk pada sebuah destinasi. Akibatnya, muncul krisis pemasaran, yakni citra buruk tersebut telah menimbulkan sentimen dan penilaian negatif dari wisatawan terhadap destinasi. Krisis dalam konteks ini dapat diakibatkan oleh banyak hal, termasuk ketika kondisi ekosistem inti destinasi tersebut dalam kondisi normal. Krisis ini sering kali distimulasi oleh penyebab krisis non-alam, seperti dampak adanya krisis sosial, ekonomi, atau politik dan terorisme, bahkan berita bohong (*hoaks*) tentang suatu destinasi yang dapat merugikan.

Krisis pemasaran umumnya dapat dibaca dari arah pengembangan suatu isu yang memiliki kecenderungan bernilai negatif. Isu dapat bersumber dari dalam maupun luar destinasi. Isu yang memiliki potensi ancaman terhadap pemasaran harus segera dikendalikan, jangan sampai menjadi bola liar dan berpeluang direproduksi menjadi berita dengan sentimen (*framing*) negatif atau bahkan *hoaks*. Terkadang, informasi negatif seperti itu memang tidak memiliki dampak secara nyata dalam waktu dekat. Namun, apabila tidak dapat

ditangani secara tepat dan cepat, akan mempengaruhi jumlah kedatangan (*inbound*) wisatawan ke destinasi yang terdampak citra buruk tersebut.

Kasus ini agak rumit untuk dipahami dan diukur, tetapi pengaruhnya dapat secara langsung terasa pada sektor pariwisata. Salah satu indikator absolut yang dapat digunakan adalah jumlah kedatangan (*inbound*) dan kepergian (*outbound*) wisatawan. Dengan melakukan perbandingan terhadap data statistik kedatangan dan kepergian wisatawan pada suatu destinasi, serta adanya isu atau sentimen negatif yang terjadi, maka dapat dilihat apakah dampak isu tersebut berkorelasi dengan volume wisatawan yang datang dan pergi.

Tindakan pengelolaan krisis pada kategori ini akan lebih menitikberatkan aktivitas perbaikan citra melalui strategi-strategi kehumasan dan pemasaran, yang dijalankan pada fase “mitigasi” prakrisis dan “tanggap darurat” awal krisis bila benar-benar terjadi. Adapun bentuk tindakan lain seperti pembentukan pos maupun penanganan korban atau kerusakan umumnya tidak diperlukan dan lebih banyak menjadi kewenangan instansi yang terkait secara langsung, mengingat dalam konteks pariwisata krisis ini hanya terjadi pada tataran persepsi.

STUDI KASUS

Contoh Krisis Pemasaran adalah pada kasus Bom Surabaya-Sidoarjo (Mei 2018). Apabila melihat ekosistem pariwisata, dapat dikatakan bahwa kasus bom tersebut tidak menyebabkan korban wisatawan maupun dampak kerusakan terhadap infrastruktur inti pariwisata. Selain itu, area terdampak tergolong sangat kecil dan terlokalisasi dari sudut pandang spasial kebencanaan. Namun, dampak kejadian tersebut terhadap perspektif kepariwisataan sangat besar karena menciptakan krisis pemasaran berupa citra dan reputasi buruk pariwisata Indonesia di mata dunia, dan muncul sentimen negatif Indonesia sebagai negara yang tidak aman. Dampaknya, beberapa negara sempat mengeluarkan kebijakan kunjungan (*travel advisory*) bagi warga negaranya yang akan berkunjung ke Indonesia¹.

Contoh kasus lain yang cukup dapat menggambarkan Krisis Pemasaran adalah kejadian Bom Thamrin dan ancaman Bom Buleleng (Januari 2016) yang dapat digolongkan ke dalam krisis sosial politik². Walaupun tidak menyebabkan korban jiwa dan

kerusakan infrastruktur destinasi secara langsung dalam ekosistem inti pariwisata, namun tercatat bahwa terdapat pengurangan jumlah kunjungan wisatawan (pembatalan) yang cukup signifikan sebagai dampak dari persepsi negatif berkaitan dengan keamanan di destinasi yang terbentuk di mata wisatawan.

Contoh lain dalam konteks lingkungan adalah pencemaran oleh sampah plastik di Bali yang menjadi viral di media massa ataupun sosial dan mulai mempengaruhi citra pariwisata³. Pada kasus ini, keluhan bahkan disampaikan oleh Konsulat Jenderal dari negara asal wisatawan yang menggambarkan bahwa tingkat krisis sudah mencapai kondisi yang cukup parah. Respon yang baik dilakukan oleh Pemda Provinsi Bali dengan mengeluarkan Peraturan Gubernur mengenai larangan penggunaan kantong plastik di semua toko waralaba atau pasar modern di wilayah Bali pada bulan Oktober 2018. Hal ini kemudian bisa menjadi amunisi pemasaran untuk “melawan” sentimen negatif pada pariwisata Bali.

1 Sumber: <https://tirto.id/nasib-sektor-wisata-setelah-rentetan-teror-dalam-sepekan-ckEQ>

2 Sumber: Dokumen Laporan Dampak Bom Thamrin dan Ancaman Bom Buleleng – Kemenpar RI (2016)

3 Sumber: <https://kompas.id/baca/nusantara/2018/06/03/wisatawan-asing-keluhkan-sampah-di-bali/>

2.A.2 KRISIS SDM PARIWISATA

Kategori krisis kedua adalah krisis yang berkaitan dengan wisatawan sebagai subjek dari ekosistem pariwisata, termasuk masyarakat dan pekerja pariwisata sebagai bagian dari subjek manusia (SDM) dalam suatu desitinasi.

Krisis ini umumnya berupa kejadian-kejadian yang menyebabkan wisatawan mengalami kerugian, baik materiel maupun imateriel (psikologis) secara

langsung. Misalnya kasus persekusi, pencurian, kecelakaan, hingga perkosaan. Krisis ini berpotensi menimbulkan dampak yang sangat besar dan luas, terjadi dalam waktu yang cukup cepat dan dapat memicu terjadinya Krisis Pemasaran (citra/reputasi) sebagai sebuah konsekuensi logis.

STUDI KASUS

Kasus perkosaan turis di Labuan Bajo (Juni 2018), yang secara nyata krisis disebabkan oleh wisatawan sebagai korban tindak perkosaan. Kondisi tersebut kemudian dapat memicu persepsi negatif mengenai pariwisata di Labuan Bajo atau Indonesia secara umum. Contoh strategi awal penanganan krisis ini difokuskan pada penanganan wisatawan yang mengalami krisis oleh otoritas berwenang yang terkait, disertai dengan tindakan kehumasan oleh pihak Kemenpar melalui kerja sama media yang tepat untuk mereduksi penyebaran persepsi negatif ⁴.

Contoh kasus lain adalah tenggelamnya Kapal Motor Sinar Bangun di Danau Toba (Juli 2018). Kejadian kapal tenggelam secara langsung tidak menimbulkan kerusakan pada destinasi, namun terdapat wisatawan yang terdampak gangguan fisik dan psikis ⁵. Prioritas tindakan yang dilakukan adalah memberikan pelayanan pada SDM pariwisata yang menjadi korban serta melakukan tindakan kehumasan untuk memberikan informasi secara terbuka berdasarkan fakta agar tidak simpang siur.

4

Sumber: <https://tirto.id/yang-perlu-diwaspadai-usai-kasus-pemeriksaan-wisatawan-asing-cMRA>

5

Sumber: <https://www.republika.co.id/berita/nasional/daerah/18/06/18/paitgl335-kapal-tenggelam-di-danau-toba-77-penumpang-hilang>

2.A.3 KRISIS BENCANA
DESTINASI (3A: ATRAKSI,
AKSESIBILITAS,
AMENITAS)

Kategori krisis ketiga adalah krisis yang menyebabkan kerusakan pada infrastruktur destinasi pariwisata, yakni atraksi, aksesibilitas, dan amenitas (3A). Krisis ini dapat dianggap sebagai level krisis yang tertinggi. Dua kategori krisis yang dijelaskan sebelumnya akan secara otomatis teraktivasi karena secara langsung akan mempengaruhi SDM pariwisata sekaligus menciptakan persepsi negatif mengenai suatu destinasi yang berakibat timbulnya Krisis Pemasaran.

Krisis ini umumnya terjadi akibat bencana-bencana dengan skala besar, seperti bencana alam berupa gempa bumi, gunung meletus, tsunami, bencana ekologi (contoh: pencemaran laut oleh sampah atau tumpahan minyak), hingga kerusakan atau perang di suatu wilayah. Contoh kejadian tersebut secara langsung berdampak (menimbulkan kerusakan) pada atraksi, aksesibilitas, amenitas, serta menyebabkan korban pada subjek pariwisata.

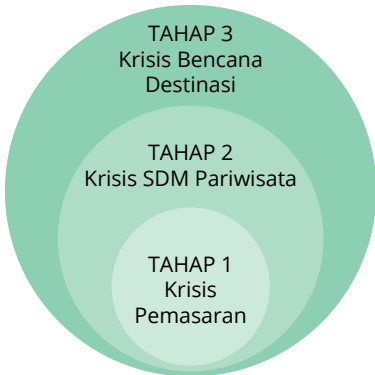
Strategi pengelolaan krisis di level ini pun akan lebih kompleks dan komprehensif. Hal itu karena seluruh unsur yang terkait dalam penanganan krisis di lingkungan Kemenpar, harus diaktifkan dan berfungsi dengan responsif sesuai tingkat dampak kerusakan yang ditimbulkan.

STUDI KASUS

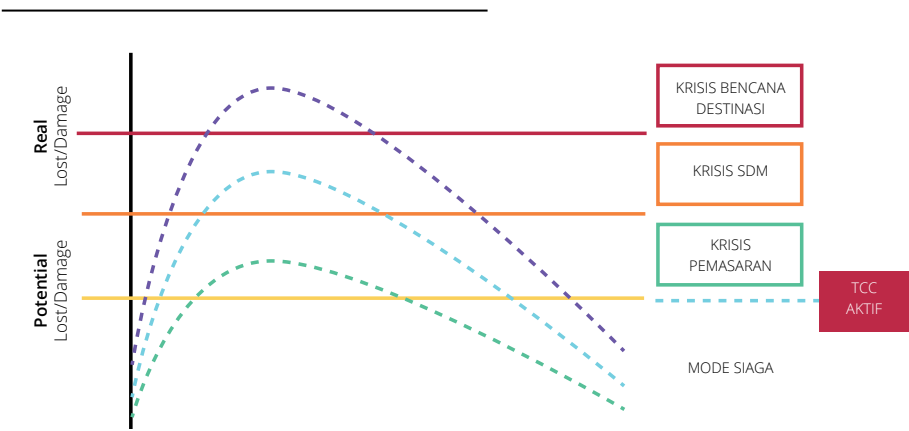
Contoh kasus Krisis Bencana Destinasi adalah gempa bumi 6.4 SR dan 7 SR di Lombok tahun 2018 yang secara nyata merusak infrastruktur pariwisata, menyebabkan korban jiwa, dan menimbulkan pemberitaan di berbagai media nasional maupun internasional. Strategi penanganan krisis pun harus dilakukan secara komprehensif terhadap seluruh aspek ekosistem pariwisata yang terdampak, mulai dari berkoordinasi dengan instansi yang memiliki kewenangan penanganan bencana (BNPB, BASARNAS, TNI-POLRI, Kementerian Luar Negeri, Direktorat Jenderal Imigrasi, dsb.) hingga pembentukan posko pelayanan/ bantuan wisatawan.

Pemahaman ekosistem pariwisata dan karakteristik krisis yang mungkin terjadi pada komponen ekosistem kemudian dijadikan sebagai landasan utama dalam mendefinisikan krisis kepariwisataan. Dalam hubungannya dengan MKK dan TCC, maka ditetapkan sebuah batasan untuk memberikan ruang lingkup dan tahapan kerja.

GAMBAR 8
TAHAPAN KRISIS KEPARIWISATAAN



GAMBAR 9
PERALIHAN OTORITAS KERJA MKK - TCC



2.B

INDIKATOR KRISIS KEPARIWISATAAN

2.B.1 INDIKATOR KRISIS PEMASARAN (CITRA/REPUTASI)

Indikator Krisis Pemasaran yakni:

- a) Terdapat isu kesehatan,
- b) Terdapat isu sosial politik,
- c) Terdapat isu budaya,
- d) Terdapat isu ekonomi.

Dalam menghadapi Krisis Pemasaran, hal mendasar yang harus dilakukan adalah:

- Pencegahan penurunan reputasi,
- Pencegahan penurunan atau pembatalan kunjungan wisatawan.

2.B.2 INDIKATOR KRISIS SDM PARIWISATA

Indikator Krisis SDM Pariwisata yakni:

- a) Terjadi gangguan kesehatan,
- b) Terjadi kerusakan sosial politik,
- c) Terjadi kerusakan budaya.

Dalam menghadapi Krisis SDM Pariwisata, hal mendasar yang harus dilakukan adalah:

- a) Pencegahan penurunan reputasi,
- b) Pencegahan penurunan atau pembatalan kunjungan wisatawan,
- c) Penanganan korban wisatawan.

2.B.3 INDIKATOR KRISIS BENCANA DESTINASI

Berdasarkan penyebabnya, bencana destinasi terbagi menjadi 3, yakni:

- a) Cuaca ekstrim dan kerusakan lingkungan (banjir, longsor, angin kencang, dll.),
- b) Vulkanik (geologi),
- c) Tektonik (geologi),

Kemudian dari kerentanannya, bencana destinasi terbagi menjadi 3 (tiga) tingkat yang dibedakan menurut parameter kerusakannya, yakni:

a) Tingkat Kehancuran Alam

Tingkat ini ditandai dengan struktur tanah yang berubah, terdapat lumpur, taman rusak, banjir, atau kehancuran alam lainnya. Namun belum ada kerusakan infrastruktur umum dan struktur besar.

b) Tingkat Kehancuran Infrastruktur Umum

Tingkat ini ditandai dengan kerusakan pada instalasi transportasi, instalasi listrik, instalasi air, instalasi komunikasi, atau sarana layanan publik lainnya. Kemungkinan sudah ada kehancuran alam tapi belum ada kehancuran struktur besar.

- c) **Tingkat Kehancuran Struktur**
Tingkat ini ditandai dengan kehancuran rumah, kehancuran gedung, kehancuran menara atau kehancuran struktur lainnya.

Maka bila dikombinasikan antara jenis bencana destinasi dengan tingkat kerentanannya, maka bencana destinasi terbagi menjadi 9 (sembilan) kategori seperti pada gambar di bawah.

GAMBAR 10
PARAMETER BENCANA DESTINASI



Kemudian dalam menentukan tingkatan krisis, terdapat parameter tambahan yang dapat menjadi bahan pertimbangan, yakni:

- a) **Lokasi Kejadian**
Bila suatu krisis kepariwisataan terjadi di destinasi utama, seperti Bali, Lombok, Yogyakarta, Bandung, Jakarta, Danau Toba, Bangka Belitung, Labuan Bajo, Raja Ampat, dan yang lainnya, tim dapat berinisiatif secara langsung melakukan rapat untuk pengaktifan TCC.
- b) **Waktu Kejadian**
Bila suatu krisis kepariwisataan terjadi pada waktu dan/atau menjelang bulan ramai (*peak season*) di suatu destinasi, contoh pada bulan Juli, Agustus, September di Bali dan sebagainya, atau berdekatan dengan perhelatan festival pariwisata bertaraf nasional atau internasional, maka tim bisa langsung melakukan rapat untuk pengaktifan TCC.

- c) **Paparan Media (*Exposure*)**
Potensi krisis kepariwisataan terdeteksi dalam skala pemberitaan yang besar di media, baik media massa maupun media sosial.

Sebagai contoh, suatu isu krisis kepariwisataan telah naik menjadi salah satu berita utama di media tingkat 1 (*tier 1*) yang memiliki tingkat eksposur kepada publik yang sangat besar, seperti:

- **Internasional:**
CNN, Fox, New York Time, dan lain-lain,
- **Nasional:**
Kompas, Tempo, CNN, dan lain-lain,
- **Daerah:**
Tribun, Pikiran Rakyat, dan lain-lain.

Atau, isu krisis kepariwisataan telah berkembang menjadi konten media sosial dengan jumlah unggahan (*posting*) atau *share* yang sangat tinggi.

GAMBAR 11
TAHAPAN KRISIS DAN STRATEGI PENANGANAN



03

TUJUAN
DAN
CAKUPAN
SOP

Dokumen Prosedur Operasional Standar (SOP) ini dibuat untuk membantu pemahaman teknis masing-masing unit atau bagian yang terkait dalam penanganan krisis di lingkungan Kemenpar. SOP ini berisi deskripsi prosedural yang bertujuan untuk memastikan langkah-langkah operasional yang dilakukan dalam penanganan suatu krisis dikerjakan dengan kualitas yang terstandar secara konsisten.

Proses penyusunan SOP dilakukan melalui serangkaian kerja metodologis sehingga dianggap dapat dilakukan (rasional), serta diasumsikan memiliki legitimasi atas dasar kesepakatan bersama untuk secara disiplin dipatuhi sesuai dengan protokol yang dibuat.

SOP ini juga merupakan gubahan atau pengadaptasian dokumen-dokumen serupa di jenjang yang lebih tinggi sebagai rujukan utama dalam penyusunan dokumen, yaitu:

- a) ASEAN – *Tourism Crisis Communications Manual* (2015),
- b) UNWTO – *Toolbox for Crisis Communications in Tourism* (2011),
- c) KEMENPAR – *Pedoman Pengelolaan Krisis Kepariwisata* (2017),
- d) Dirk Glesser – *Crisis Management in the Tourism Industry 2nd Ed.* (2006),
- e) APEC International Centre for Sustainable Tourism (AICST) - *Tourism Risk Management for the Asia Pacific Region* (2006), dan
- f) Bill Faulkner - *Towards a Framework for Tourism Disaster Management* (2001).

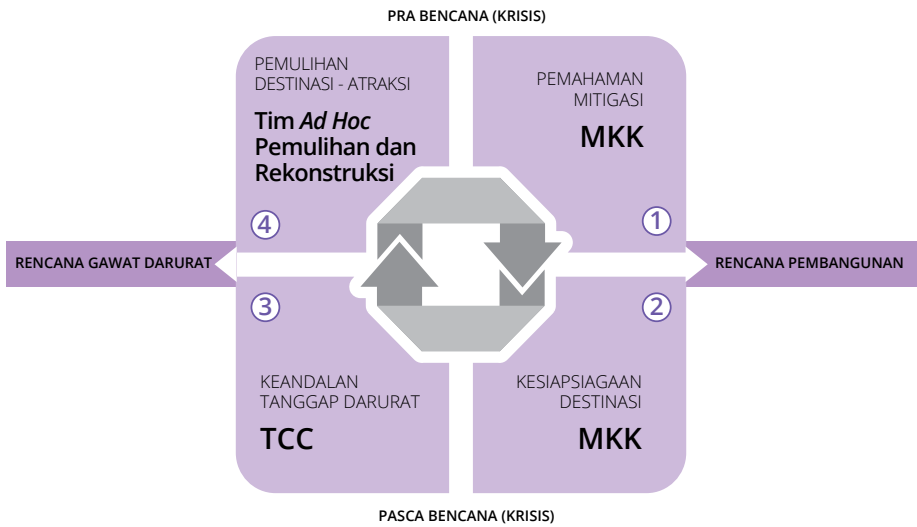
SOP ini secara khusus disusun berdasarkan kultur organisasi dan orientasi pengembangan Kemenpar di masa depan, sehingga memberikan ruang improvisasi dalam setiap respons atau penanganan krisis, agar memiliki masa berlaku yang berkelanjutan dan tetap aktual.

SOP ini memiliki fokus dan batasan pengaturan sistem operasional pada tahap aktivasi hingga deaktivasi TCC. Dalam tahapan umum kebencanaan, TCC sendiri bekerja mulai tahap tanggap bencana (*response*) hingga pemulihan trauma awal (jangka pendek), sedangkan tahap pemulihan lanjutan (jangka panjang) ditangani oleh tim *ad hoc* di luar organisasi TCC yang terdiri atas:

- **Deputi Bidang Pengembangan Destinasi Pariwisata**
- **Deputi Bidang Pengembangan Pemasaran,**
dan
- **Deputi Bidang Pengembangan Industri dan Kelembagaan.**

Kemudian, pengelolaan kegiatan di tahap mitigasi dan kesiapsiagaan mengacu pada struktural Kemenpar sesuai dengan tugas dan fungsi setiap satuan kerja yang bersifat reguler.

GAMBAR 12
ZONA PEMBAGIAN RUANG LINGKUP DAN BATASAN KERJA MKK DAN TCC





04

KERANGKA
KERJA
MKK - TCC

4.A

POLA PENANGANAN KRISIS

Aktivitas pada tahap pertama penanganan krisis adalah **Pengumpulan Informasi dan Pelaporan**. Informasi yang paling banyak dimonitor adalah informasi yang berasal dari media massa dan media sosial. Selain itu, informasi bisa juga berasal dari orang pertama yang mengalami ataupun orang kedua dari lembaga terpercaya yang memiliki akses terhadap informasi krisis atau bencana (*first hand/on site*).

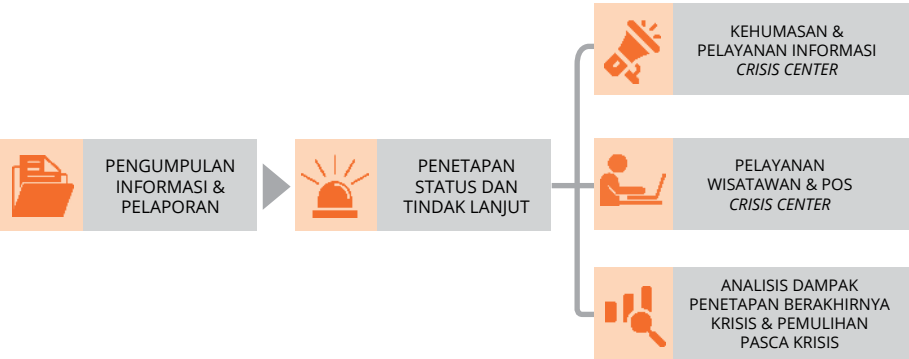
Langkah kedua adalah **Penetapan Status dan Tindak Lanjut**. Langkah ini dilakukan melalui forum rapat pimpinan terbatas (menteri hadir). Rapat ini kemudian menentukan **apakah TCC diaktifkan atau tidak**, didasarkan pada informasi yang terkumpul di tahap awal. Langkah selanjutnya adalah menentukan dan merencanakan langkah-langkah yang diambil ke depan untuk mengelola krisis atau bencana yang terjadi.

Langkah selanjutnya, terdapat tiga alternatif pokok, yakni **Kehumasan⁶, Pelayanan, dan Analisis Dampak**. Bisa

jadi hanya satu atau dua kegiatan yang diambil dari ketiga alternatif tersebut tergantung analisis dari situasi yang tampak seperti berikut:

- **Alternatif 1: Kehumasan**
Pada tahap ini, prinsip yang dipakai adalah **reaktif bukan proaktif**.
- **Alternatif 2: Pelayanan**
Pada tahap ini, yang menjadi titik berat adalah kebutuhan wisatawan di tempat krisis, seperti perpanjangan visa, komunikasi dengan keluarga, keperluan informasi terkait krisis, dan sejenisnya selain masalah yang sudah ditangani lembaga terkait lainnya, seperti kesehatan, kebutuhan akomodasi, kebutuhan transportasi ataupun makanan.
- **Alternatif 3: Analisis Dampak**
Pada tahap ini, dilakukan analisis dampak dari suatu krisis atau bencana pada ekosistem pariwisata, yang umumnya bermuara pada aspek utama dari konsep 3A (atraksi, aksesibilitas, dan amenitas).

GAMBAR 13
TAHAPAN PENGELOLAAN KRISIS KEPARIWISATAAN



6 pada buku Pedoman Pengelolaan Krisis Kepariwisata disebut PR-ing

4.B

SISTEM ORGANISASI

Ruang lingkup kelembagaan TCC mencakup wilayah struktur organisasi dengan pembagian tugas dan wewenang berdasarkan tugas fungsi di lingkungan Kemenpar yang lebih luas, diikuti dengan penempatan personel **berdasarkan kualifikasi dan kompetensi** pada struktur organisasi tersebut, serta pola hubungan antarunit dan lintas sektoral (pemangku kepentingan) di luar Kemenpar.

Dasar-dasar operasionalisasi kelembagaan TCC ⁷;

- a) Struktur kelembagaan TCC harus mengakomodasi penempatan personel secara jelas. Penempatan ini didasarkan atas pertimbangan kualifikasi dan kompetensi serta tugas dan fungsi dari personel yang dilibatkan.
- b) Menunjuk Juru Bicara dan menetapkan pola kerja TCC dengan kanal-kanal informasi dari satuan lain di Kemenpar, sebagai basis data dan informasi.
- c) Juru Bicara sebagai perwakilan Kemenpar perlu menyiapkan tiga alternatif (cadangan) penanggung jawab tugas (PIC).

- d) Ketika TCC “diaktifkan”, setiap satuan kerja yang terdapat di dalam struktur Kemenpar wajib mendelegasikan staf (personel) sesuai dengan tugas tanggung jawabnya yang kemudian akan disesuaikan dengan Bidang kerja TCC oleh kordinator masing-masing Bidang.
- e) Aktivasi TCC dilakukan dengan mengirimkan notifikasi ke satuan kerja bersangkutan untuk mengirimkan staf bergabung dengan TCC.
- f) Membuat skema pengalokasian dan pengelolaan sumber daya dana dan peralatan, untuk mengoptimalkan peran kelembagaan TCC dalam langkah-langkah operasionalnya.

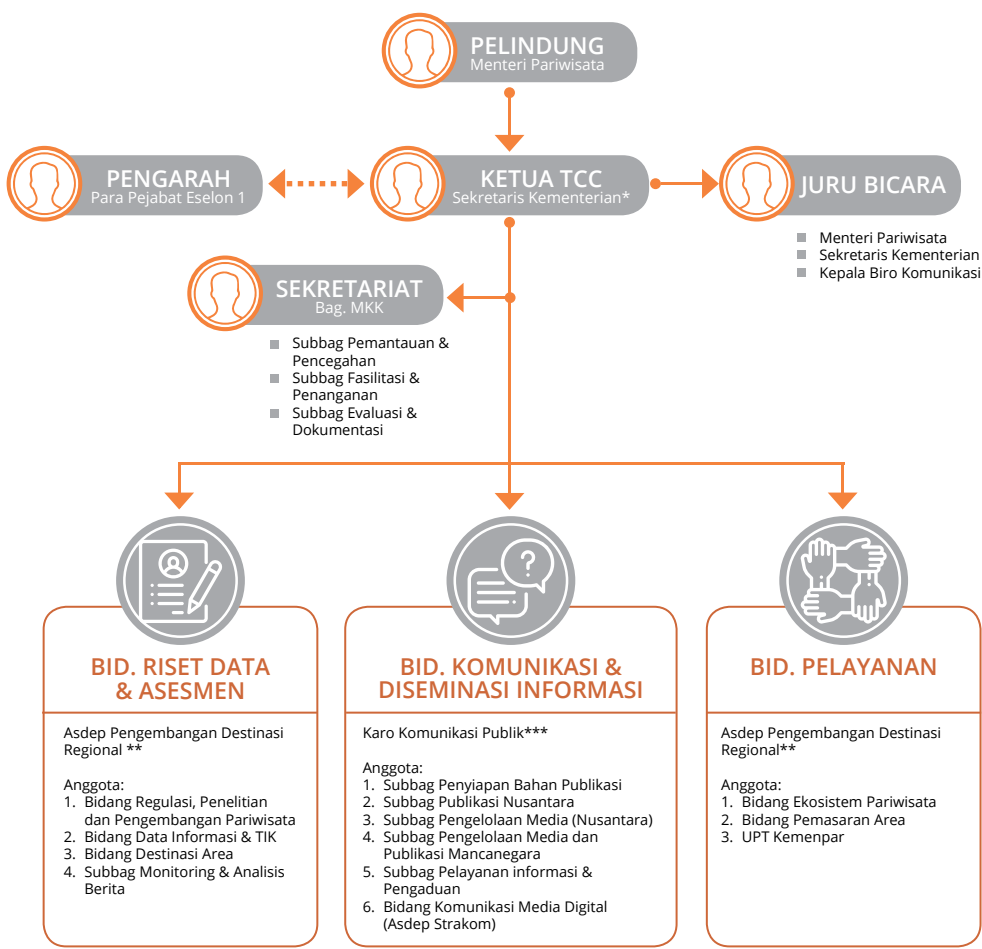
7 Ranah pekerjaan setiap bidang dijabarkan lebih detail pada bagian prosedural SOP.

4.C

ALUR KERJA DAN SISTEM KOORDINASI

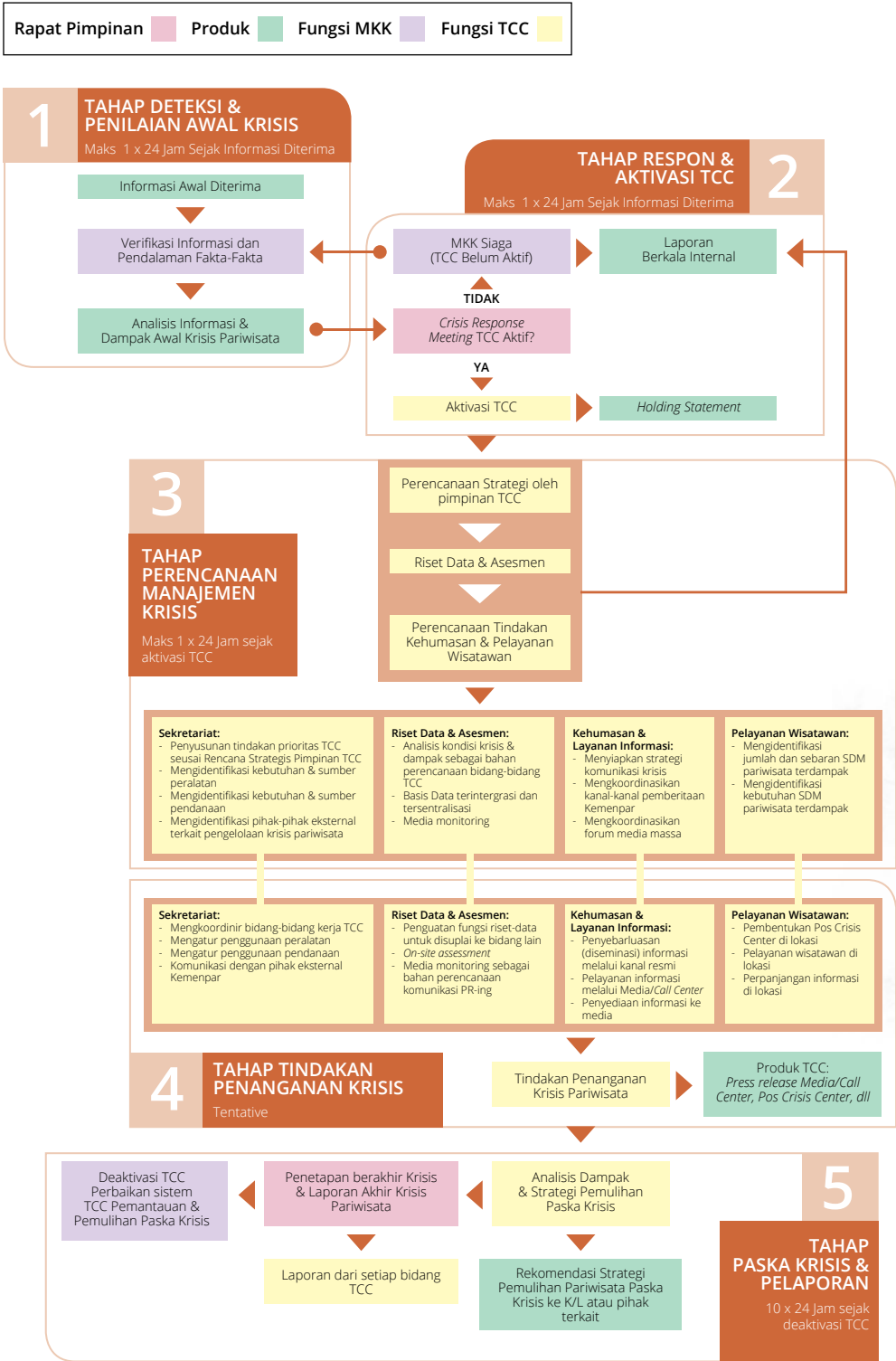
Penjabaran lebih lanjut dari pola penanganan krisis adalah alur kerja yang menjelaskan secara lebih detail tiap tahapan respons terhadap potensi dan kondisi krisis. Alur kerja ini juga menjelaskan kerangka waktu ideal yang diperlukan untuk melakukan tiap tahapan guna memastikan bahwa tindakan direspons secara cepat dan efektif.

GAMBAR 14
STRUKTUR ORGANISASI AD-HOC TCC



* atau pejabat eselon 1 lainnya
** atau pejabat eselon 2 lainnya
*** atau pejabat eselon 3 lain di Biro Komblik

GAMBAR 15
KERANGKA ALUR KERJA TCC





05

MODE MKK
UNTUK
KESIAPAN
AKTIVASI TCC
*[OPERATIONAL
READINESS]*
DAN
PROGRAM
MITIGASI
KRISIS



KK sebagai satuan kerja Kemenpar yang bekerja secara reguler pada kondisi non-krisis (normal) merupakan satu bagian permanen dalam struktur organisasi Biro Komunikasi Publik yang disiapkan untuk bertransformasi menjadi TCC pada saat terjadi krisis. Oleh karena TCC sebagai lembaga *ad hoc* hanya berjalan pada fase krisis, maka unit MKK memiliki peran yang sangat signifikan pada fase kesiapsiagaan (*readiness*).

5.A TUJUAN

Mempersiapkan personel, sistem, kemampuan, jaringan, basis data, anggaran, peralatan, dokumen laporan, dan bank data atau arsip yang diperlukan untuk memperkuat operasional TCC ketika terjadi krisis atau bencana.

5.B TUGAS DAN PERSONALIA (PIC)

MKK dipimpin oleh Kepala Bagian (Kabag) dan membawahi:

- (1) Kepala Sub Bagian (Kasubbag) Pemantauan dan Pencegahan, yang bertugas memantau dan menganalisis potensi krisis serta memperkuat kompetensi sumber daya manusia (SDM) dalam mengelola krisis kepariwisataan,
- (2) Kasubbag Fasilitas dan Penanganan, yang lebih fokus pada penguatan operasional, dan
- (3) Kasubbag Evaluasi dan Dokumentasi, yang bertugas mempersiapkan dan memperkuat administrasi serta manajemen penunjang.

5.C

PROSEDURAL

Berdasarkan pertimbangan di atas, peran satuan MKK perlu ditingkatkan pada beberapa hal sebagai berikut:

5.C.1 PENGUATAN SUMBER DAYA MANUSIA

- a) Penguatan kesiapan personel-personel di internal Kemenpar yang akan terlibat dalam TCC melalui kegiatan sosialisasi, pelatihan, dan simulasi krisis secara berkala (minimal 1x per tahun). Kegiatan-kegiatan tersebut dapat dilakukan secara insidental apabila terjadi perubahan personel di struktur Kemenpar atau apabila dinilai perlu.
- b) Pembentukan dan pengelolaan jejaring tingkat lokal destinasi melalui kegiatan sosialisasi dan pelatihan kesiapan penanganan krisis kepariwisataan (misalnya di 10 Destinasi Prioritas) dengan melibatkan para pemangku kepentingan pariwisata, mencakup:
 - Unit Pelaksana Teknis (UPT) Kemenpar,
 - Dinas Pariwisata,
 - Asosiasi Pariwisata, baik pengelola destinasi, hotel, transportasi, dsb.
- c) Jejaring yang dibangun ini menjadi sebuah daftar (basis data) kontak yang dapat segera dihubungi pada kondisi tanggap darurat.
 - Kontak di K/L, Dinas Pariwisata, UPT Pariwisata,
 - Kontak asosiasi dan pemangku kepentingan pariwisata,
 - Kontak forum wartawan dan media massa, baik nasional maupun internasional.

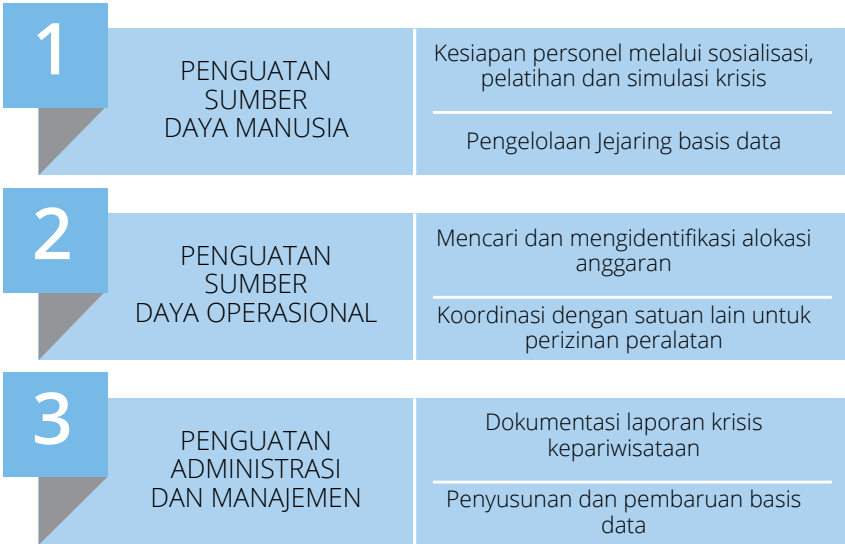
5.C.2 PENGUATAN SUMBER DAYA OPERASIONAL

- a) Mencari dan mengidentifikasi alokasi anggaran yang mungkin dapat digunakan untuk mendukung pelaksanaan TCC apabila sewaktu-waktu diaktifkan.
- b) Berkoordinasi dengan satuan lain yang memiliki peralatan untuk mendapatkan izin penggunaan dan pengecekan kesiapan peralatan apabila sewaktu-waktu digunakan oleh TCC dalam kondisi krisis.

5.C.3 PENGUATAN ADMINISTRASI DAN MANAJEMEN

- a) Pendokumentasian laporan kejadian-kejadian krisis kepariwisataan yang pernah terjadi sebagai bahan pembelajaran dan perbaikan sistem (*lesson learned and improvement*).
- b) Penyusunan basis data yang selalu diperbarui minimal 6 bulan sekali untuk keperluan tanggap darurat yang bersifat *real-time* dan *quick-access*, meliputi:
 - Sebaran dan histori wisatawan,
 - Daftar destinasi dan atraksi,
 - Fasilitas hotel dan amenitas,
 - Fasilitas aksesibilitas: jaringan jalan, transportasi (bandara, pelabuhan, terminal), dsb.

GAMBAR 16
PROSEDURAL *OPERATIONAL READINESS* MKK
DAN PROGRAM MITIGASI KRISIS



06

MODE
AKTIVASI
TCC
[RESPONSE]

6.A TAHAP PENGUMPULAN INFORMASI (REAKTIF TERHADAP KRISIS)

6.A.1 TUJUAN

Aktivitas ini bertujuan agar informasi awal yang diterima mengenai potensi krisis kepariwisataan dapat ditindaklanjuti secara cepat dan konsisten. Kegiatan ini merupakan bagian paling awal dari peringatan dini (*early warning system*) krisis kepariwisataan yang harus dapat ditanggapi dalam waktu sesingkat mungkin.

6.A.2 TUGAS DAN PERSONALIA (PIC)

Subbag Pemantauan dan Pencegahan MKK bertugas melakukan pengecekan terhadap informasi awal yang masuk mengenai potensi krisis kepariwisataan. Informasi awal ini dapat berasal dari berbagai sumber, baik primer (*first-hand*) berdasarkan sistem pemantauan media (*media monitoring*), info dari internal Kemenpar, maupun sekunder (media massa dan media sosial). Koordinasi dapat dilakukan juga dengan Bagian Informasi Publik terkait informasi dan berita mengenai potensi krisis kepariwisataan yang terpantau oleh satuan kerja tersebut.

6.A.3 PROSEDURAL

- a) Informasi awal yang diterima diklasifikasikan berdasarkan sumber informasi. Informasi dinilai akurat bila didapatkan dari narasumber yang secara langsung berada di lokasi.
- b) Melakukan kontak komunikasi lebih lanjut dengan jejaring MKK yang relevan serta lembaga/kementerian yang berwenang untuk melakukan verifikasi informasi awal dan penggalan fakta lebih mendalam.
- c) Melakukan pemantauan pada media massa dan media sosial untuk melihat sentimen terhadap potensi krisis kepariwisataan.
- d) Menyusun resume mengenai informasi awal dengan mencantumkan informasi dan waktu berupa:
 - Nama,
 - Kategori,
 - Kronologi,
 - Cakupan wilayah,
 - Cakupan pemberitaan,
 - Korban dan kerusakan.

6.A.4 KELUARAN (OUTPUT)

- a) Informasi awal mengenai potensi krisis kepariwisataan harus dapat **terverifikasi dalam waktu kurang dari 1x24 jam**.
- b) Fakta-fakta yang lebih lengkap mengenai informasi awal dan dituliskan dalam sebuah resume.
- c) Hipotesis jenis krisis atau bencana dan tingkat kerentanannya.

6.A.5 MATERIAL DAN DOKUMEN TERKAIT

- a) Daftar jejaring MKK,
- b) Infrastruktur pemantauan media (*media monitoring*).

GAMBAR 17
PROSEDURAL PENGUMPULAN INFORMASI (REAKTIF TERHADAP KRISIS)



6.B
TAHAP PELAPORAN
DAN PERTEMUAN
RESPONS KRISIS (CRISIS
RESPONSE MEETING)

6.B.1 TUJUAN

Informasi serta dampak awal potensi krisis kemudian dilaporkan kepada pimpinan dalam sebuah Pertemuan Respons Krisis untuk pengambilan keputusan mengenai tindakan-tindakan yang perlu dilakukan.

6.B.2 TUGAS DAN PERSONALIA (PIC)

Seluruh perwakilan Bagian di Biro Komunikasi Publik harus mendapatkan laporan dan hadir sebagai peserta. Perwakilan dari Deputi Bidang Pengembangan Industri dan Kelembagaan, Deputi Bidang

Pengembangan Destinasi Pariwisata, dan Deputy Bidang Pemasaran juga perlu hadir. Bagian MKK secara khusus menyampaikan laporan mengenai informasi, fakta-data, serta hasil analisis dampak awal potensi krisis.

6.B.3 PROSEDURAL

- a) MKK memberikan laporan dan ulasan tentang informasi awal yang didapatkan, memverifikasi data-fakta informasi awal tersebut serta hasil analisis yang telah dilakukan.
- b) Mengadakan Pertemuan Respons Krisis untuk melakukan penilaian (*assessment*) dan kesimpulan terhadap kondisi yang terjadi serta potensi krisis kepariwisataan yang mungkin timbul berdasarkan laporan yang disampaikan oleh MKK.
- c) Apabila berdasarkan pertemuan diputuskan bahwa level krisis kepariwisataan masih belum memberikan dampak kerugian/ kerusakan ekosistem pariwisata secara riil, maka penanganan akan dilakukan oleh MKK dengan berkoordinasi dengan Deputy lain.
- d) Apabila diputuskan bahwa sudah ada dampak kerugian/kerusakan ekosistem pariwisata secara riil dan level krisis kepariwisataan sudah harus ditingkatkan, maka penanganan akan dilakukan oleh TCC.

- e) Membuat keputusan dan kesepakatan bersama berupa skema pelaporan berkala yang dilakukan pada interval waktu tertentu berdasarkan tingkat kedaruratan.

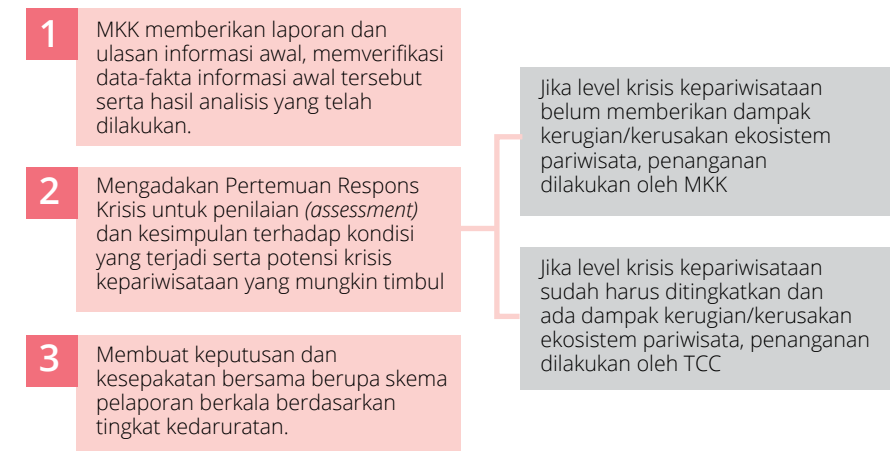
6.B.4 KELUARAN (OUTPUT)

- a) Pernyataan Awal (*Holding Statement*) yang dikeluarkan dalam waktu kurang dari 1x24 jam.
- b) Keputusan peningkatan status krisis dan **aktivasi TCC pada kondisi krisis yang telah menimbulkan dampak kerugian atau kerusakan riil pada ekosistem pariwisata.**
- c) Penyebarluasan laporan dan hasil Pertemuan Respon Krisis kepada Deputy lain untuk meningkatkan kesadaran mengenai kondisi krisis.

6.B.5 MATERIAL DAN DOKUMEN TERKAIT

- a) Resume informasi awal dan data-fakta
- b) Resume analisis dampak awal.

GAMBAR 18
PROSEDURAL PELAPORAN DAN PERTEMUAN DARURAT
(EMERGENCY MEETING)



6.C

AKTIVASI DAN RAPAT KOORDINASI AWAL TCC

6.C.1 TUJUAN

Setelah keputusan aktivasi TCC ditetapkan, segera dibentuk organisasi TCC dengan staf yang terlibat di dalamnya disertai pembagian tugas-wewenang serta melakukan Rapat Koordinasi Awal untuk penyusunan rencana aksi TCC.

6.C.2 TUGAS DAN PERSONALIA (PIC)

TCC dibentuk sebagai sebuah unit kerja *ad hoc* lintas sektor dengan melibatkan staf dari lintas satuan kerja dengan pembagian tugas dan wewenang yang jelas.

6.C.3 PROSEDURAL

- a) Ketua TCC sebagai pimpinan organisasi TCC membentuk organisasi dengan melakukan penempatan staf dari deputi lain sesuai dengan tugas fungsi dan kompetensi. Penempatan personel dalam setiap pos organisasi TCC mengacu kepada templat struktur organisasi dan tugas-wewenang yang telah dibuat.
- b) Rapat Koordinasi Awal harus dilakukan segera setelah TCC diaktifkan dan organisasi dibentuk dengan mengundang seluruh staf TCC untuk menjelaskan mengenai situasi krisis kepariwisataan yang sedang dihadapi serta memberikan kesadaran mengenai situasi krisis (*sense of crisis*).
- c) Resume informasi awal dan data fakta serta resume analisis dampak awal yang telah dibuat oleh MKK harus disebarluaskan kepada seluruh staf TCC.

- d) Bidang Komunikasi dan Diseminasi Informasi dengan mengacu pada arahan Rapat menyusun sebuah Pernyataan Awal (*Holding Statement*) berdasarkan seluruh informasi yang diketahui terkait kondisi krisis dan disebarluaskan menggunakan media resmi Kemenpar.
- e) Bidang Komunikasi dan Diseminasi Informasi mengaktifkan pusat pelayanan informasi (*media center*) yang berfungsi sebagai pusat informasi terkait krisis bagi pihak luar. Staf yang bertugas diatur sedemikian rupa sehingga pusat pelayanan informasi (*media center*) dapat melayani kontak selama 1x24 jam.
- f) Ketua TCC menyusun perencanaan di level strategis terkait:
 - Membuat skala prioritas tindakan dan aktivitas TCC berdasarkan kondisi krisis.
 - menyusun rencana tindakan khusus yang mendesak untuk segera dilakukan, dalam kaitannya dengan pariwisata berdasarkan hasil penilaian (*assessment*) oleh MKK yang dilaporkan pada Rapat Koordinasi Awal.
 - Berkoordinasi dengan pihak terkait di luar Kemenpar untuk pengelolaan krisis.
 - Mengidentifikasi kebutuhan dan sumber peralatan untuk pengelolaan krisis.
 - Mengidentifikasi kebutuhan dan sumber dana untuk pengelolaan krisis.
 - Mengidentifikasi kebutuhan dan sumber dukungan lainnya untuk pengelolaan krisis.

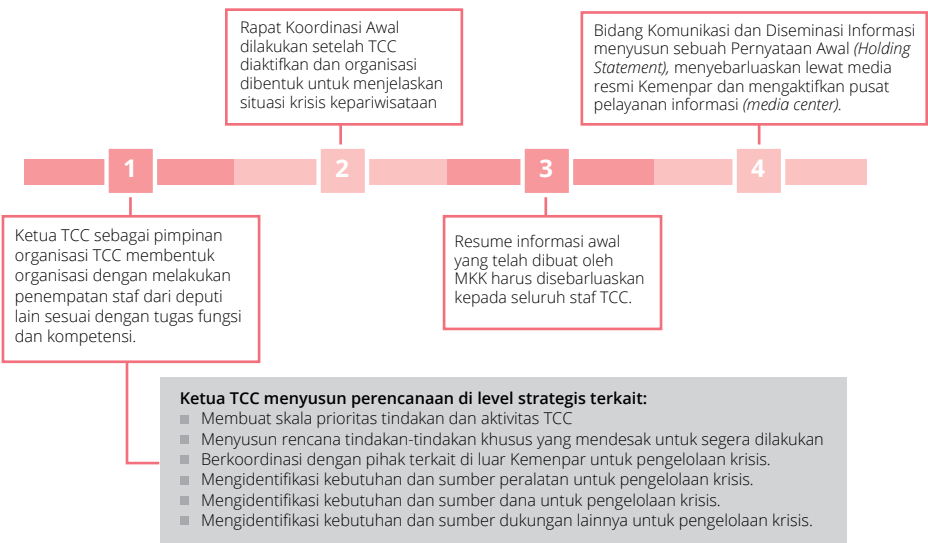
6.C.4 KELUARAN (OUTPUT)

- a) Resume Rapat Koordinasi Awal,
- b) Organisasi TCC sudah diisi oleh personel dari berbagai satuan kerja dengan tugas-wewenang yang jelas,
- c) Draf atau konsep konten Pernyataan Awal (*Holding Statement*) telah disetujui,
- d) Aktivasi pusat pelayanan informasi (*media center*),
- e) TCC sudah memiliki perencanaan strategis secara umum.

6.C.5 MATERIAL DAN DOKUMEN TERKAIT

- a) Templat struktur organisasi TCC,
- b) Templat Pernyataan Awal (*Holding Statement*),
- c) Resume tentang informasi awal dan data fakta serta analisis dampak awal.

GAMBAR 19
PROSEDURAL AKTIVASI DAN RAPAT KOORDINASI AWAL TCC



6.D
PUBLIKASI
PERNYATAAN AWAL
(*HOLDING STATEMENT*)

6.D.1 TUJUAN

Prosedur ini dibuat agar TCC dapat secara cepat memberikan respon terkait krisis kepariwisataan dengan mengeluarkan pernyataan resmi berupa Pernyataan Awal (*Holding Statement*).

6.D.2 TUGAS DAN PERSONALIA (PIC)

Pernyataan Awal (*Holding Statement*) dibuat oleh Bidang Komunikasi dan Diseminasi Informasi TCC dengan mengacu pada hasil Rapat Koordinasi Awal.

6.D.3 PROSEDURAL

- a) TCC Bidang Komunikasi dan Diseminasi Informasi menyusun Pernyataan Awal (*Holding Statement*) berdasarkan draf yang telah ada dengan menggunakan data-fakta yang telah dikumpulkan oleh MKK.
- b) Pernyataan Awal (*Holding Statement*) kemudian dirilis melalui kanal-kanal pemberitaan resmi Kemenpar.

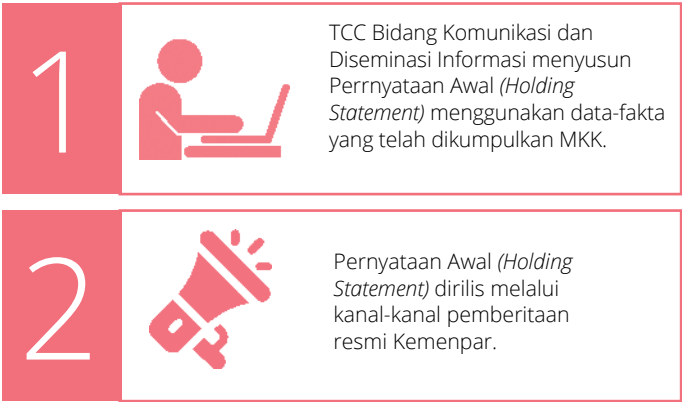
6.D.4 KELUARAN (*OUTPUT*)

Pernyataan Awal (*Holding Statement*) yang dirilis melalui kanal-kanal pemberitaan resmi Kemenpar dalam waktu kurang dari 3 jam setelah TCC diaktifkan.

6.D.5 MATERIAL DAN DOKUMEN TERKAIT

- a) Pernyataan Awal (*Holding Statement*).
- b) Dokumen resume notulensi rapat koordinasi awal TCC.

GAMBAR 20
PROSEDURAL PUBLIKASI PERNYATAAN AWAL (*HOLDING STATEMENT*)



6.E
MEMULAI
PELAPORAN BERKALA
(*GRADUAL CRISIS
REPORTS*) TCC

6.E.1 TUJUAN

Pada kondisi TCC diaktifkan maupun tidak, perlu dilakukan pelaporan secara berkala untuk memberikan gambaran mengenai perkembangan kondisi krisis.

6.E.2 TUGAS DAN PERSONALIA (PIC)

MKK, atau dalam struktur TCC adalah Bidang Riset Data dan Perencanaan, membuat resume laporan secara berkala mengenai perkembangan kondisi krisis.

6.E.3 PROSEDURAL

- a) Membentuk tim dan melakukan pembagian tugas untuk melakukan pemantauan dan pengumpulan informasi dari beberapa sumber, dapat meliputi:
 - Unit-unit kerja yang telah ditugaskan untuk melakukan penanganan sesuai arahan dari Pertemuan Respons Krisis,
 - Jejaring lokal yang relevan, seperti Kepala Dinas Pariwisata, Kepala UPT Kemenpar, dan pihak-pihak terkait lainnya,
 - Kementerian/lembaga atau pihak-pihak lain yang berwenang dalam kaitannya dengan krisis,
 - Media massa terpercaya,
 - Media sosial, seperti Twitter, Instagram, Facebook.
- b) Setiap orang yang bertanggung jawab sesuai pembagian tugas tersebut kemudian menyerahkan hasil pemantauan dan pengumpulan informasi kepada koordinator untuk dikompilasi dalam sebuah resume Laporan Berkala.

- c) Resume Laporan Berkala sedikitnya mencakup informasi sebagai berikut:
 - Progres dari unit-unit kerja TCC sesuai arahan Pertemuan Respon Krisis,
 - Perkembangan kondisi di lokasi dari jejaring lokal,
 - Tindakan dan penanganan yang dilakukan oleh K/L terkait,
 - Sentimen media massa dan media sosial mengenai kondisi krisis kepariwisataan.
- d) Resume Laporan Berkala kemudian dilaporkan kepada Pimpinan TCC sesuai dengan jadwal/interval yang telah ditetapkan.

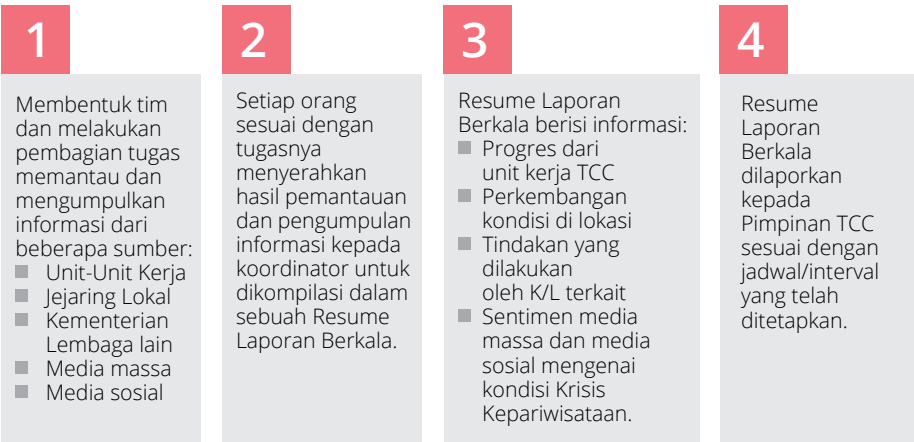
6.E.4 KELUARAN (OUTPUT)

- a) Laporan Berkala yang dikeluarkan berdasarkan interval waktu tertentu,
- b) Penyebarluasan Laporan Berkala ke Pimpinan dan Deputi.

6.E.5 MATERIAL DAN DOKUMEN TERKAIT

- a) Daftar kontak jejaring lokal,
- b) Daftar kontak kementerian/ lembaga,
- c) Infrastruktur pemantauan media (*media monitoring*).

GAMBAR 21
PROSEDURAL PELAPORAN BERKALA (*GRADUAL CRISIS REPORTS*) TCC



07

TAHAP
PENETAPAN
STATUS DAN
PERENCANAAN
MANAJEMEN
KRISIS [*CRISIS
MANAGEMENT
PLANNING*]

7.A

KERANGKA KERJA BIDANG SEKRETARIAT TCC

7.A.1 TUJUAN

Perencanaan strategis yang telah ditetapkan saat Rapat Koordinasi Awal TCC harus segera ditindaklanjuti dengan dikoordinasikan dengan Bidang-Bidang di dalam organisasi TCC.

7.A.2 TUGAS DAN PERSONALIA (PIC)

Bidang Sekretariat sebagai perpanjangan tangan Pimpinan TCC bertugas melakukan implementasi perencanaan strategis yang telah disusun, serta mengoordinasikan Bidang-Bidang TCC berkaitan dengan perencanaan manajemen krisis agar tercipta sinergi.

7.A.3 PROSEDURAL

- a) Bidang Sekretariat menindaklanjuti rencana strategis yang telah dibuat oleh Pimpinan TCC berdasarkan hasil Rapat Koordinasi terkait tindakan prioritas yang harus segera dilakukan berkaitan dengan konteks krisis. Apabila hal ini dapat dilakukan oleh Bidang kerja TCC lain, agar sesegera mungkin didelegasikan dengan tetap berkoordinasi ke Sekretariat.

- b) Segera setelah TCC diaktifkan, Sekretariat harus segera menyusun daftar dan mempersiapkan kebutuhan fasilitas dasar TCC, mencakup:

- *War-room*,
- Ruang rapat atau pengarahan internal,
- Ruang dan fasilitas kerja,
- Fasilitas komunikasi dan kelistrikan.

Selama TCC berlangsung, Sekretariat secara kontinu berkoordinasi dengan Bidang-Bidang kerja TCC lainnya untuk mendapatkan daftar kebutuhan spesifik pada setiap bidang sesuai dengan rencana manajemen krisis yang dibuat.

- c) Bidang Sekretariat mengidentifikasi peran pihak-pihak lain, baik K/L maupun non-K/L, yang bersinggungan dengan krisis kepariwisataan kemudian melakukan kontak dan komunikasi awal untuk membangun koordinasi terkait pembagian peran hingga pertukaran informasi.

Koordinasi awal dilakukan untuk mendapatkan kejelasan mengenai:

- Sumber informasi resmi yang dapat diperoleh langsung dari K/L terkait dan bukan melalui media massa atau media sosial,
- Rencana tindak penanganan krisis yang akan dilakukan oleh K/L terkait serta hubungannya dengan konteks kepariwisataan,
- Kontak dari K/L tersebut yang dapat secara khusus dan intens berkomunikasi dengan pihak TCC.

Pada keadaan di mana Bidang kerja TCC lainnya membutuhkan koordinasi dengan K/L terkait atau pihak-pihak di luar Kemenpar, Bidang Sekretariat TCC harus memfasilitasi dan menjembatani hingga koordinasi terbangun dan dapat berjalan secara mandiri.

- d) Bidang Sekretariat sebagai perpanjangan tangan Pimpinan TCC melakukan koordinasi dengan Koordinator Bidang-bidang TCC mengenai penyusunan rencana dan tindak penanganan krisis untuk setiap Bidang.
- e) Bidang Sekretariat menghimpun laporan dari setiap Bidang TCC secara berkala mengenai:
 - Kegiatan yang sedang dilakukan, termasuk personel maupun peralatan yang digunakan,
 - Hambatan dan target yang belum terpenuhi dari laporan sebelumnya,
 - Rencana kegiatan selanjutnya.

Laporan tersebut kemudian juga diinformasikan kepada Bidang Riset Data dan Asesmen untuk menjadi bagian dari Laporan Berkala.

7.A.4 KELUARAN (*OUTPUT*)

- a) Fasilitas dan kebutuhan dasar operasional TCC yang telah atau belum terpenuhi,
- b) Daftar tindakan prioritas yang harus segera dilakukan,
- c) Koordinasi dengan K/L terkait mengenai kondisi krisis dan rencana tindak penanganan yang akan dilakukan,
- d) Daftar ceklis fasilitas dan kebutuhan dasar operasional TCC:
 - *War room*,
 - Ruang rapat
 - Fasilitas kerja: meja, kursi, komputer
 - Fasilitas komunikasi: telepon, internet
- e) Kebutuhan spesifik dari setiap Bidang kerja TCC.

7.A.5 MATERIAL DAN DOKUMEN TERKAIT

- a) Resume Rapat Koordinasi Awal,
- b) Daftar kontak kementerian/ lembaga.

GAMBAR 22
PROSEDUR KERJA BIDANG SEKRETARIAT TCC



7.B KERANGKA KERJA BIDANG RISET DATA DAN ASESMEN TCC

7.B.1 TUJUAN

Prosedur ini memastikan agar data-informasi mengenai krisis dikelola dan dimanfaatkan secara cepat-tepat serta disebarluaskan pada seluruh Bidang kerja TCC, khususnya pada tahap Perencanaan Manajemen Krisis.

7.B.2 TUGAS DAN PERSONALIA (PIC)

Bidang Riset Data dan Asesmen dapat segera melakukan pengumpulan dan analisis data yang cepat-akurat guna kepentingan perencanaan Bidang-Bidang kerja TCC lainnya.

7.B.3 PROSEDURAL

- a) Segera menghimpun seluruh data informasi yang telah dimiliki oleh MKK, Deputi lain, maupun K/L lain yang berkaitan dengan krisis kepariwisataan selengkap-lengkapny.
- b) Menyusun sebuah sistem basis data sebagai pusat penyimpanan data-informasi yang telah dihimpun. Basis data ini harus dapat diakses oleh setiap Bidang TCC dan dikelola secara berkala untuk menjamin bahwa data-informasi tetap terkini (*real time dan up to date*).

- c) Seluruh data-informasi dalam bentuk basis data harus disebarluaskan ke setiap Bidang TCC dalam waktu maksimal 12 jam sejak aktivasi TCC sebagai bahan perencanaan tindak penanganan dari setiap Bidang TCC.
- d) Bidang Riset Data dan Asesmen berkoordinasi dengan Sekretariat untuk mendapatkan laporan berkala dari setiap Bidang TCC dan menyusun resume Laporan Berkala yang akan diteruskan ke Pimpinan TCC (*lih. Laporan Berkala*).
- e) Pada kasus di mana diperlukan data-informasi secara langsung dari lokasi (*fact finding*), Bidang Riset Data dan Asesmen dapat mengirimkan tim untuk melakukan *rapid assessment* di lokasi sebagai salah satu sumber data yang valid.

Beberapa hal yang harus menjadi pertimbangan dalam mengirimkan tim untuk melakukan *fact finding* terkait situasi di lokasi antara lain:

- Kondisi infrastruktur di lokasi
 - Apakah jaringan komunikasi masih berfungsi?
 - Apakah suplai energi listrik memadai?
 - Apakah kebutuhan pokok (makan - minum) tim asesmen cepat (*rapid assessment*) terpenuhi?
 - Apakah sarana transportasi tersedia?
 - Dsb.
- Kondisi sosial di lokasi
 - Apakah pendekatan secara sosial di lokasi memungkinkan untuk dilakukan?
 - Apakah secara sosial masyarakat tidak terganggu dengan kegiatan asesmen?

- f) Secara kontinu melakukan pemantauan terhadap informasi terkait krisis, seperti hoaks, artikel yang membingungkan, rumor/gosip, melalui:
 - Media massa umum,
 - Publikasi kepariwisataan,
 - Media sosial
 Hasil pemantauan informasi ini dapat secara langsung diteruskan ke Bidang Komunikasi dan Diseminasi Informasi untuk dapat segera ditindaklanjuti sesuai dengan kaidah-kaidah komunikasi krisis.
- g) Seluruh data yang masuk dari setiap Bidang TCC, baik yang berada di kantor Kemenpar maupun di lokasi krisis, harus dikompilasi, dikelola, dan diperbarui secara berkala sehingga terpusat di dalam satu basis data.

7.B.4 KELUARAN (*OUTPUT*)

- a) Rencana kerja Bidang Riset Data dan Asesmen terkait krisis kepariwisataan yang lengkap, mencakup:
 - Hal-hal apa yang akan dikerjakan,
 - PIC yang akan melakukan pekerjaan (pembagian tugas),
 - Jadwal (durasi) pekerjaan,
 - Laporan pekerjaan.
- b) Basis data yang dapat diakses oleh seluruh Bidang kerja TCC (dapat berupa *cloud storage*).
- c) Data awal yang dapat diperoleh dan digunakan oleh seluruh Bidang kerja untuk melakukan perencanaan manajemen krisis.

7.B.5 MATERIAL DAN DOKUMEN TERKAIT

- a) Basis data terkait krisis dari MKK, satuan kerja, maupun lintas K/L lainnya:
 - Data wisatawan,
 - Data destinasi,
 - Data infrastruktur.
- b) Fasilitas perangkat lunak (*cloud storage*) dan perangkat keras basis data (PC, laptop, jaringan internet).

GAMBAR 23
PROSEDURAL KERJA BIDANG RISET DATA DAN ASESMEN TCC



7.C

KERANGKA KERJA BIDANG KOMUNIKASI DAN DISEMINASI INFORMASI TCC

7.C.1 TUJUAN

Prosedur ini memastikan bahwa perencanaan komunikasi dan diseminasi informasi dilakukan dengan cepat dan memenuhi panduan-panduan umum dengan pendekatan komunikasi krisis.

7.C.2 TUGAS DAN PERSONALIA (PIC)

Bidang Komunikasi dan Diseminasi Informasi bertanggung jawab terhadap segala bentuk penyebaran informasi dalam konteks krisis kepariwisataan ke pihak-pihak di luar Kemenpar, baik media massa, media sosial, ataupun kanal-kanal pemberitaan lainnya.

7.C.3 PROSEDURAL

- a) Menyusun suatu perencanaan global dan strategi komunikasi krisis yang sesuai dengan konteks krisis yang terjadi. Kemudian mengomunikasikannya dengan Juru Bicara TCC (*spokesperson*) yang akan bertugas dalam melakukan komunikasi ke hadapan publik.
 - b) Melakukan koordinasi dengan Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi dan Juru Bicara mengenai strategi komunikasi dan kegiatan diseminasi informasi (siaran pers, konferensi pers, dsb).
 - c) Berdasarkan hasil Rapat Koordinasi Awal segera mengaktifkan pusat pelayanan informasi (*media center*) yang berfungsi sebagai saluran informasi interaktif bagi pihak-pihak yang ingin mendapatkan informasi terkait krisis kepariwisataan.
 - d) Mengidentifikasi dan berkoordinasi dengan seluruh satuan kerja yang membawahi kanal pemberitaan resmi Kemenpar agar pemberitaan mengenai krisis keluar dari satu pintu, meliputi:
 - Situs web resmi Kemenpar,
 - Akun-akun media sosial Kemenpar: Twitter, Instagram, Facebook,
 - Pusat pelayanan informasi (*media center*).
 - e) Berkoordinasi dengan satuan kerja yang membawahi jejaring media dan *proxy* komunikasi Kemenpar, kemudian membuat daftar jejaring media massa (forum wartawan; daftar media cetak, daring, elektronik, dan sebagainya), asosiasi dan relasi Kemenpar, maupun *proxy* komunikasi Kemenpar yang relevan sebagai partner penyebarluasan informasi.
- Berkoordinasi dengan jejaring tersebut mengenai prosedur komunikasi terkait krisis kepariwisataan (siaran pers) dan melakukan komunikasi secara reguler.
- Distribusi siaran pers terkait perkembangan informasi maupun rencana-aksi dalam konteks pariwisata,
 - Diseminasi informasi melalui artikel di media massa maupun wawancara di radio atau televisi.
- f) Melakukan koordinasi dengan Deputy Bidang Pengembangan Pemasaran, dalam hal ini VITO (*Visit Indonesia Tourism Officer*), terkait pemberitaan dan informasi yang perlu untuk disebarluaskan.
 - g) Mengaktifkan situs web yang dikhususkan untuk krisis kepariwisataan (*dark site*) dan melakukan publikasi informasi terkait krisis kepariwisataan secara reguler melalui kanal-kanal pemberitaan dan jejaring media dan *proxy* komunikasi lainnya.
 - h) Melakukan koordinasi dengan Bidang Riset Data dan Asesmen terkait hasil pemantauan informasi terkait krisis, seperti *hoaks*, artikel yang membingungkan, rumor atau gosip untuk dapat segera ditindaklanjuti melalui:
 - Permintaan, perubahan (koreksi), terhadap artikel atau informasi yang salah dan membingungkan,
 - Melakukan klarifikasi informasi tidak akurat atau bohong melalui kanal pemberitaan resmi dan jejaring media.

7.C.4 KELUARAN (OUTPUT)

- a) Perencanaan global dan strategi komunikasi krisis telah dibuat dan siap diterapkan terkait krisis kepariwisataan,
- b) Strategi komunikasi krisis hasil koordinasi dengan Bidang- Bidang kerja TCC dan Juru Bicara (*spokesperson*),

- c) Rencana kerja Bidang Komunikasi dan Diseminasi Informasi terkait krisis kepariwisataan yang lengkap, mencakup:
 - Hal-hal apa yang akan dikerjakan,
 - PIC yang akan melakukan pekerjaan (pembagian tugas),
 - Jadwal (durasi) pekerjaan,
 - Laporan pekerjaan,
- d) Publikasi kanal-kanal pemberitaan resmi Kemenpar telah terkoordinasi khususnya terkait pemberitaan krisis kepariwisataan,
- e) Publikasi media dan *proxy* komunikasi Kemenpar yang terkoordinasi.

7.C.5 MATERIAL DAN DOKUMEN TERKAIT

- a) Kebutuhan dasar perangkat pusat pelayanan informasi (*media center*), seperti perangkat keras telepon dan komputer, sambungan telepon dan internet, meja kerja,
- b) Daftar kanal-kanal pemberitaan resmi Kemenpar,
- c) Daftar jejaring media massa dan *proxy* komunikasi Kemenpar.

GAMBAR 24
PROSEDURAL KERJA BIDANG KOMUNIKASI DAN DESIMINASI INFORMASI TCC



7.D

KERANGKA KERJA BIDANG PELAYANAN

7.D.1 TUJUAN

Prosedur ini memastikan bahwa perencanaan pelayanan fokus pada identifikasi SDM pariwisata yang terdampak krisis dan persiapan tindakan yang perlu dilakukan.

7.D.2 TUGAS DAN PERSONALIA (PIC)

Bidang Pelayanan secara khusus harus dapat mengidentifikasi dan menyusun rencana tindakan pelayanan terhadap SDM pariwisata yang terdampak, khususnya wisatawan. Bidang Riset Data dan Asesmen maupun jejaring Kemenpar dijadikan sebagai sumber data-informasi.

7.D.3 PROSEDURAL

- a) Memastikan keselamatan SDM pariwisata yang berada di lokasi krisis merupakan prioritas utama TCC dan pihak-pihak lainnya. Untuk itu perlu segera dilakukan identifikasi dan penilaian (*assessment*) SDM pariwisata yang terdampak sebagai bahan perencanaan tindakan pelayanan terhadap SDM, khususnya wisatawan mancanegara.

Data yang diberikan oleh Bidang Riset Data dan Asesmen dianalisis secara lebih mendetail untuk mendapatkan beberapa informasi, meliputi:

- Jumlah SDM (wisatawan dan pekerja) yang terdampak.
 - Berapa banyak SDM yang terdampak?
 - Terkonsentrasi dan terkelompok di mana saja?

- Level dampak yang dialami oleh SDM.
 - Kelompok - kelompok tersebut mengalami level dampak krisis seberapa parah?
 - Adakah kemungkinan perubahan level dampak yang dialami SDM dalam jangka waktu ke depan, baik dengan tindakan maupun tanpa tindakan?
- Kondisi di lokasi dan pengaruhnya terhadap SDM ke depannya.
 - Bagaimana kondisi terkini krisis di lokasi - lokasi konsentrasi kelompok SDM?
 - Bagaimana kondisi kebutuhan dasar (makan - minum, akomodasi, transportasi, komunikasi) di lokasi krisis tersebut?

Analisis tersebut tidak dapat menggeneralisasi bahwa seluruh SDM mengalami dampak pada level yang sama, namun dapat mengategorisasikan SDM menjadi kelompok - kelompok dengan tindakan yang berbeda-beda.

- b) Berdasarkan analisis di atas kemudian dipilih alternatif tindakan yang tepat untuk masing-masing kelompok SDM, berupa:

- Pelayanan dalam bentuk evakuasi/pemindahan SDM dari lokasi terdampak pada kasus krisis di mana level dampak krisis akan semakin meningkat jika SDM dibiarkan lebih lama berada di lokasi tersebut,

- Pelayanan dalam bentuk asistensi SDM di lokasi pada kasus di mana level krisis cenderung semakin berkurang, baik dalam bentuk pelayanan informasi, akomodasi, transportasi, dsb.

Hal ini juga bisa menjadi salah satu alternatif strategi kehumasan, yakni dengan membuat wisatawan kembali dapat menikmati pengalaman berwisata sehingga mereduksi citra negatif pariwisata.

- c) Rencana pembentukan Pos Pelayanan Wisatawan dapat dilakukan bila dinilai bahwa banyak wisatawan yang berasal dari luar lokasi membutuhkan bantuan dan arahan, khususnya bagi wisatawan mancanegara. Pos Pelayanan Wisatawan ini ditempatkan pada pusat-pusat kegiatan wisatawan, misalnya di bandara, terminal, atau destinasi atau spot wisata yang ramai dikunjungi.

Perhatikan keadaan lokasi sebagai dasar penyusunan kebutuhan operasional penyelenggaraan Pos Pelayanan Wisatawan di lokasi, seperti:

- Transportasi ke lokasi,
- Kontak lokal yang dapat membantu,
- Akomodasi dan konsumsi di lokasi,
- Infrastruktur di lokasi, seperti komunikasi, kelistrikan, dan air bersih.

- d) Bentuk pelayanan wisatawan dan SDM pariwisata, baik melalui pembentukan pos maupun tidak, harus disesuaikan dengan konteks krisis, yang meliputi:

■ Informasi Umum

Menyediakan informasi umum bagi wisatawan mengenai keadaan, baik di sekitar maupun di luar lokasi krisis. Informasi umum yang disediakan dapat berupa selebaran, peta, layar interaktif, hingga fasilitas mesin pencarian daring. Informasi yang diberikan mencakup informasi transportasi, akomodasi, dan administrasi visa.

■ Transportasi

Berkoordinasi dengan asosiasi dan pihak-pihak yang berwenang dalam urusan transportasi (Kementerian Perhubungan, Dinas Perhubungan, Otoritas Bandara, Otoritas Pelabuhan, perusahaan penyedia jasa transportasi, dsb) mengenai ketersediaan sarana transportasi, baik umum maupun privat, di lokasi krisis.

Mengidentifikasi dan mengoordinasi wisatawan yang membutuhkan bantuan transportasi, selanjutnya bersama-sama dengan pihak berwenang melakukan tindakan pelayanan.

■ Akomodasi

Berkoordinasi dengan asosiasi dan pihak-pihak yang berwenang dalam urusan akomodasi (Dinas Pariwisata) mengenai ketersediaan sarana akomodasi di lokasi krisis.

Mengidentifikasi dan mengoordinasi wisatawan yang membutuhkan bantuan akomodasi, selanjutnya bersama-sama dengan pihak berwenang melakukan tindakan pelayanan.

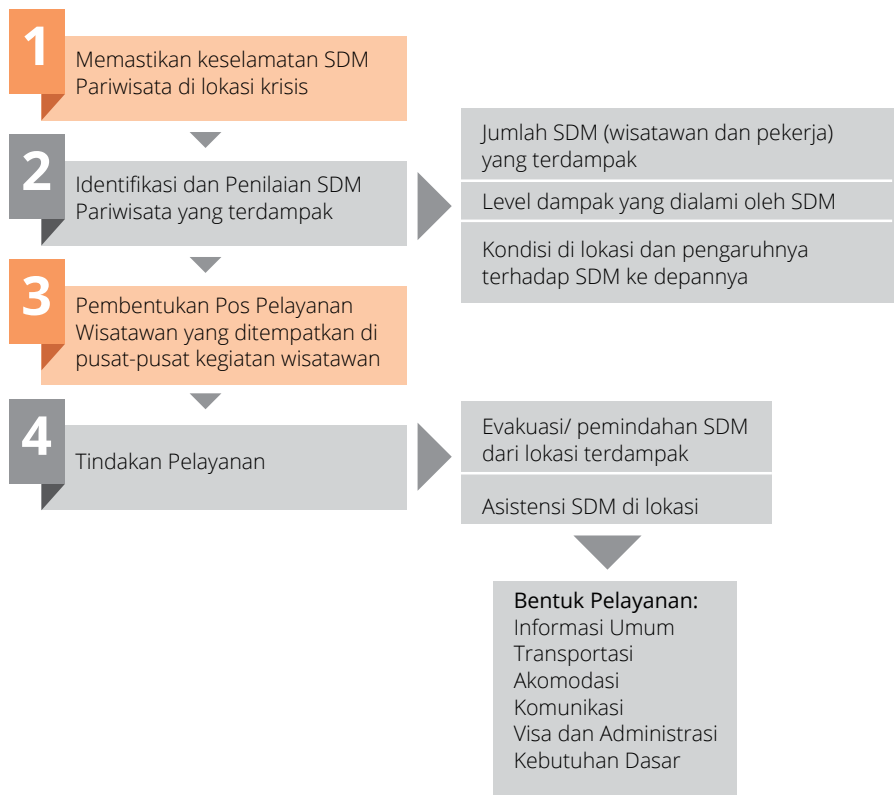
- **Komunikasi**

Menyediakan sarana komunikasi, dapat berupa sarana telepon, perangkat lunak surel, dan fasilitas internet, untuk membantu wisatawan dapat berkomunikasi dengan pihak keluarga maupun relasi.
- **Visa dan Administrasi**

Berkoordinasi dengan pihak-pihak yang berwenang dalam urusan visa (Kementerian Luar Negeri, Dirjen Imigrasi, dll) mengenai informasi pengurusan administrasi visa.
- **Kebutuhan Dasar**

Menyediakan fasilitas dan kebutuhan dasar bagi para wisatawan berupa fasilitas medis, makanan, minuman, kelistrikan, internet, tempat istirahat.
- **Mengidentifikasi dan mengoordinasi wisatawan yang membutuhkan bantuan administrasi, selanjutnya bersama-sama dengan pihak berwenang melakukan tindakan pelayanan.**

GAMBAR 25
PROSEDURAL BIDANG KERJA PELAYANAN TCC



7.D.4 KELUARAN (*OUTPUT*)

- a) Analisis jumlah dan status SDM pariwisata yang terdampak krisis harus teridentifikasi dan terpetakan,
- b) Jenis tindakan berdasarkan analisis jumlah dan status SDM pariwisata yang terdampak, di mana setiap kelompok akan membutuhkan jenis tindak penanganan yang berbeda,
- c) Rencana strategi tindakan pelayanan berdasarkan analisis yang dijabarkan secara rinci,
- d) Rencana kerja Bidang Pelayanan terkait krisis kepariwisataan yang lengkap, mencakup:
 - Hal-hal yang akan dikerjakan,
 - PIC yang akan melakukan pekerjaan (pembagian tugas),
 - Jadwal (durasi) pekerjaan.
- e) Laporan pekerjaan.

7.D.5 MATERIAL DAN DOKUMEN TERKAIT

- a) Data-informasi mengenai krisis dan ekosistem pariwisata sebagai bahan perencanaan tindakan pelayanan wisatawan.
- b) Kebutuhan fasilitas dan kelengkapan Pos Pelayanan Wisatawan, meliputi:
 - Fasilitas kerja (meja, komputer, ATK),
 - Fasilitas kelistrikan,
 - Fasilitas komunikasi dan internet,
 - Sarana dan media informasi (selebaran, peta, layar interaktif),
 - Tempat istirahat/ruang tunggu (kursi),
 - Kebutuhan dasar wisatawan: medis, makan-minum.

08

TAHAP
KEHUMASAN
DAN
PELAYANAN
INFORMASI
*MEDIA
CENTER*

8.A TUJUAN

Penyebarluasan informasi yang akurat dan sesuai dalam konteks kepariwisataan kepada publik dan pelayanan informasi interaktif bagi pihak-pihak yang berkepentingan dengan pariwisata.

8.B TUGAS DAN PERSONALIA (PIC)

Bidang Komunikasi dan Diseminasi Informasi sebagai penanggung jawab penyebaran informasi krisis kepariwisataan mengoordinasikan kanal-kanal pemberitaan Kemenpar.

8.C PROSEDURAL

- a) Bidang Komunikasi dan Diseminasi Informasi berdasarkan perencanaan global dan strategi komunikasi menindaklanjuti kebutuhan dan bentuk komunikasi perencanaan manajemen krisis yang mencakup:
 - Pernyataan Juru Bicara (*spokesperson*) TCC,
 - Siaran pers,
 - Konferensi pers,
 - *Media briefing*/wawancara,
 - Konten media.
- b) Bidang Komunikasi dan Diseminasi Informasi secara berkala berkoordinasi dengan Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi dan Juru Bicara terkait perkembangan kegiatan diseminasi informasi.
- c) Bidang Komunikasi dan Diseminasi Informasi membentuk 2 (dua) Subbidang: Internal dan Eksternal, yang masing-masing bertugas untuk melakukan fungsi kehumasan dan pelayanan informasi melalui media internal dan eksternal.
- d) Subbidang Media Internal sebagai koordinator seluruh kanal pemberitaan resmi internal Kemenpar membawahi segala hal yang berurusan dengan publikasi melalui media internal Kemenpar.

- 1) Berdasarkan perencanaan global dan strategi komunikasi krisis serta perencanaan awal, Subbidang Media Internal bertanggung jawab dalam mengelola kanal pemberitaan Kemenpar (resmi maupun *proxy*), meliputi:
- Situs web Kemenpar: kemenpar.go.id dan indonesia.travel,

■ Akun-akun media sosial Kemenpar: Twitter, Instagram, Facebook.

■ *Proxy* komunikasi: media partner VITO dan media daring lainnya,

■ *Dark site* khusus Krisis Kepariwisataaan Kemenpar.
- 2) Melakukan koordinasi terkait strategi komunikasi dan pemberitaan yang akan disebarluaskan melalui kanal pemberitaan tersebut, mencakup: konten yang diperlukan, mekanisme publikasi, jadwal publikasi, hingga tanggapan dan klarifikasi berita yang datang melalui kanal-kanal tersebut.
- Pada kondisi ketika pihak internal memerlukan informasi yang lebih dalam dan interaktif mengenai krisis kepariwisataan, kanal-kanal pemberitaan resmi mengarahkan untuk melakukan komunikasi dengan pusat pelayanan informasi (*media center*).
- e) Subbidang Media Eksternal dan pusat pelayanan informasi (*media center*) sebagai koordinator yang membawahi jejaring media massa, relasi institusi Kemenpar, serta publik lainnya.

- 1) Berdasarkan perencanaan global dan strategi komunikasi krisis serta perencanaan awal, Subbidang Media Eksternal tersebut bertanggung jawab dalam:
- Mengoordinasikan penyebarluasan informasi di kalangan media massa dan relasi Kemenpar, meliputi Forum Wartawan Kemenpar (Forwapar) dan asosiasi-asosiasi Pariwisata,

■ Melakukan koordinasi pemberitaan yang akan dirilis oleh Kemenpar sehingga seluruh media dan relasi mendapatkan informasi melalui satu pintu,

■ Secara reguler harus memberikan informasi kepada jejaring media massa dan relasi terkait perkembangan krisis kepariwisataan.
- 2) Subbidang Media Eksternal ini juga berfungsi untuk memfasilitasi Juru Bicara dalam menyampaikan informasi dan publikasi dalam kerangka publikasi resmi, seperti *media briefing*, siaran pers, konferensi pers, dsb.
- 3) Mengaktifkan/memfasilitasi penyediaan pusat pelayanan informasi (*media center*) interaktif sebagai sarana pihak eksternal mendapatkan informasi secara dua arah. Penyelenggaraan ini disarankan dalam bentuk sebuah unit kerja yang dapat melayani panggilan telepon, pesan singkat (*chat*), dan surat elektronik dari pihak-pihak eksternal, baik media massa maupun publik.

Bidang Komunikasi dan Diseminasi Informasi secara berkala berkoordinasi dengan Bidang Riset Data dan Asesmen terkait hasil pemantauan media dan informasi tentang krisis, seperti *hoaks*, artikel yang membingungkan, rumor atau gosip untuk segera dapat ditindaklanjuti oleh Subbidang Media Eksternal dan *media center*.

8.D

KELUARAN (OUTPUT)

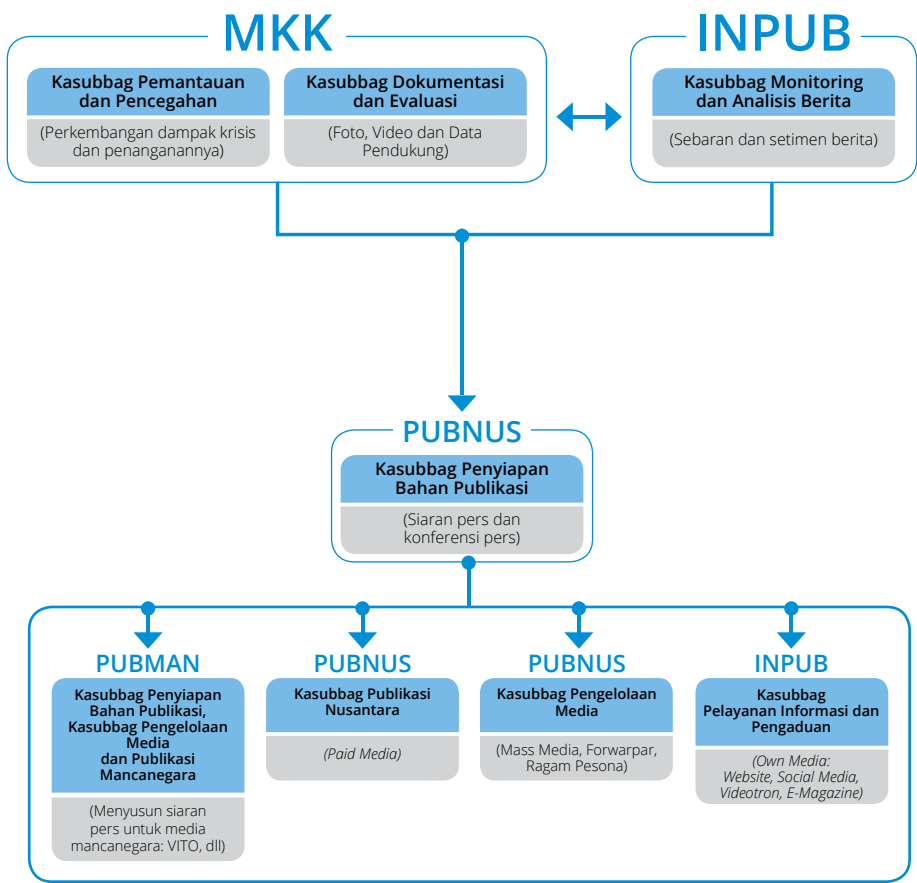
- a) Siaran pers yang dikeluarkan oleh Kemenpar terkait krisis sesuai dengan prinsip komunikasi krisis.
- b) Informasi perkembangan krisis yang dipublikasikan secara reguler melalui kanal-kanal pemberitaan resmi Kemenpar.
- c) Jejaring media massa dan relasi Kemenpar secara reguler mendapatkan informasi perkembangan krisis.
- d) Publik dapat secara interaktif melakukan pendalaman informasi terkait krisis kepariwisataan melalui *media center*.

8.E

MATERIAL DAN DOKUMEN TERKAIT

- a) Kebutuhan dasar pusat pelayanan informasi (*media center*), seperti perangkat keras telepon dan komputer, sambungan telepon dan internet, meja kerja.
- b) Kebutuhan penyelenggaraan pertemuan media (*media briefing* atau konferensi pers), seperti ruangan, tata suara, peralatan audio-video, hingga konsumsi untuk jurnalis.

GAMBAR 26
PROSEDURAL KEHUMASAN DAN PELAYANAN INFORMASI *MEDIA CENTER*



09

TAHAP PELAYANAN WISATAWAN DAN PUSAT INFORMASI KRISIS KEPARIWISATAAN

9.A TUJUAN

Menghasilkan sebuah dokumen perencanaan pelayanan SDM Pariwisata yang terdampak krisis, secara sistematis dan dinamis.

9.B TUGAS DAN PERSONALIA (PIC)

Bidang Pelayanan secara khusus bertugas untuk memberikan pelayanan kepada SDM pariwisata, khususnya wisatawan, dalam hal pemberian informasi maupun bantuan pengarahan untuk jenis layanan lain, seperti transportasi, akomodasi, maupun konsumsi yang dikoordinasikan dengan pihak-pihak lain yang berwenang dalam kondisi krisis.

9.C PROSEDURAL

- a) Berdasarkan analisis awal dalam perencanaan, Bidang Pelayanan kemudian harus memastikan ketersediaan dan status:
 - Kontak lokal di lokasi yang dapat membantu Tim Pelayanan melalui UPT Kemenpar atau Dinas Pariwisata,
 - Transportasi menuju dan di lokasi krisis,
 - Akomodasi selama berada di lokasi krisis,
 - Konsumsi selama berada di lokasi krisis,
 - Kebutuhan dasar lain selama berada di lokasi krisis, misalnya telekomunikasi dan listrik.

- b)** Berdasarkan analisis SDM pariwisata terdampak, strategi pelayanan, dan analisis pada poin (a) di atas, Bidang Pelayanan harus segera mempersiapkan:

- Personel,
- Peralatan dan perbekalan,
- Transportasi,
- Dukungan dana operasional,

yang akan diberangkatkan sebagai Tim Pelayanan untuk memberikan pelayanan kepada SDM terdampak sesuai jenis dan jumlah kebutuhan.

- c)** Sebelum memberangkatkan Tim Pelayanan, dilakukan koordinasi dengan K/L atau pihak yang berwenang sebagai koordinator dalam krisis untuk memastikan dan mengoordinasikan keterlibatan Tim Pelayanan dalam tindak penanganan krisis, khususnya terhadap SDM pariwisata.

Koordinasi juga dilakukan dengan beberapa K/L dan Pemda terkait kebutuhan pelayanan khusus sesuai rencana strategi pelayanan yang perlu diberikan kepada SDM pariwisata, mencakup:

- Aspek hukum: Kepolisian, Kementerian Luar Negeri, atau Dirjen Imigrasi.
- Evakuasi dan medis: Basarnas, BNPB, Kementerian Kesehatan, Kementerian Sosial, Dinas Kesehatan, Dinas Sosial, dll.
- Transportasi: Kementerian Perhubungan atau Dinas Perhubungan
- Aspek umum; Pemerintah Daerah (Pemda)

- d)** Setelah Tim Pelayanan tiba di lokasi, Tim harus segera berkoordinasi dengan K/L yang bertindak sebagai koordinator penanganan krisis. Kemudian dengan Pemerintah Daerah melalui unsur kedinasan (Organisasi Pemerintah Daerah) terkait, untuk menyampaikan rencana tindak pelayanan yang ingin dilaksanakan dan berdiskusi mengenai teknis pelaksanaan tindak pelayanan wisatawan.

- e)** Tim Pelayanan dengan dibantu pihak-pihak berwenang terkait, melakukan tindakan-tindakan pelayanan baik secara langsung oleh Tim Pelayanan TCC terhadap wisatawan, ataupun melakukan tindakan dan upaya pelayanan secara tidak langsung melalui koordinasi dengan pihak terkait, yang dinilai perlu sekaligus berlaku sebagai penanggung jawab situasi krisis yang sedang berlangsung.

- f)** Tim Pelayanan harus memberikan laporan dan melakukan koordinasi dengan Ketua Bidang Pelayanan TCC yang berpusat di Jakarta terkait progresivitas kegiatan pelayanan yang telah dan akan dilakukan.

- g)** Durasi pelayanan sangat tergantung pada kondisi SDM yang terdampak dan lingkungan di lokasi krisis, pelayanan dihentikan apabila kondisi SDM terdampak ataupun lingkungan di lokasi krisis sudah mencapai keadaan yang dianggap tidak berbahaya.

- h)** Ketua Bidang Pelayanan perlu juga mempertimbangkan pengiriman suplai peralatan/perbekalan dan pergantian/rotasi personel Tim Pelayanan apabila durasi pelayanan berlangsung cukup panjang.

- i)** Pasca dihentikannya pelayanan, Tim Pelayanan kembali melakukan koordinasi kepada K/L yang berwenang sebagai koordinator penanganan krisis serta dengan Pemerintah Daerah.

- j)** Tim Pelayanan dipulangkan apabila pelayanan sudah dihentikan dan dinilai tidak diperlukan lagi di lokasi krisis.

9.D KELUARAN (OUTPUT)

- a) Status kontak lokal, akomodasi, transportasi, konsumsi, dan kebutuhan dasar di lokasi krisis sebelum memberangkatkan Tim Pelayanan.
- b) Kesiapan personel, peralatan perbekalan, dan dukungan dana yang sudah tersedia yang jenis dan jumlahnya disesuaikan dengan rencana strategi pelayanan.
- c) Koordinasi dengan K/L maupun Pemda terkait rencana pelayanan.
- d) Laporan berkala mengenai progresivitas pelayanan.

9.E MATERIAL DAN DOKUMEN TERKAIT

- a) Rencana dan strategi tindakan dari Tahap Perencanaan Manajemen Krisis sebagai bahan panduan persiapan Tim Pelayanan.
- b) Daftar personil dan peralatan perbekalan yang akan dibawa ke lokasi krisis untuk menyelenggarakan tindakan pelayanan.
- c) Daftar kontak K/L atau Pemda serta pihak-pihak terkait lainnya yang memiliki keterkaitan dengan tindakan pelayanan.

GAMBAR 27
PROSEDURAL PELAYANAN WISATAWAN DAN PUSAT INFORMASI KRISIS KEPARIWISATAAN



10

TAHAP ANALISIS DAMPAK KRISIS KEPARIWISATAAN

10.A TUJUAN

Prosedur ini bertujuan agar analisis dampak dilakukan secara komprehensif dan sistematis sehingga dapat digunakan sebagai bahan laporan dan penyusunan strategi pemulihan.

10.B TUGAS DAN PERSONALIA (PIC)

Bidang Riset Data dan Perencanaan bertugas menyusun analisis dampak krisis terhadap ekosistem pariwisata secara komprehensif dengan dibantu oleh Bidang kerja TCC lain.

10.C PROSEDURAL

- a) Melakukan koordinasi dengan Staf Ahli Bidang Ekonomi dan Kawasan Pariwisata terkait metodologi dan keluaran analisis dampak krisis kepariwisataan.
- b) Analisis dampak pada tahap awal dapat dilakukan melalui pengumpulan data sekunder (*desktop research*), sebagai bahan acuan awal dengan menggunakan seluruh data yang telah didapatkan dan dikompilasi dalam basis data terpusat.
- c) Pada tahap akhir krisis, analisis dampak dibuat secara lebih mendalam dan komprehensif dengan mempertimbangkan aspek:

Pencitraan

- Bagaimana citra pariwisata, baik di tingkat lokal lokasi krisis maupun nasional, berubah sebelum, selama, dan sesudah krisis.
- Aspek ini dapat diukur dengan menggunakan pemberitaan dari media massa dan media sosial, kemudian menganalisis sentimen yang dikeluarkan dari setiap pemberitaan.

Kinerja Sektor Kepariwisata

Perubahan kinerja sektor kepariwisataan sebelum dan sesudah krisis dapat dilihat dari beberapa parameter, antara lain:

- Tingkat okupansi hotel,
- Jumlah kedatangan wisatawan (*inbound*),
- Lama tinggal wisatawan.

Data ini umumnya dapat diperoleh dari lembaga-lembaga yang bergerak/menangani urusan terkait, seperti asosiasi hotel, asosiasi agen perjalanan, Dinas Pariwisata, Dinas Perhubungan, Otoritas Bandara/ Pelabuhan.

Apabila diperlukan, Bidang Riset Data dan Asesmen dapat membentuk tim (atau menggunakan tim *rapid assessment*) untuk melakukan survei data dampak di lokasi krisis.

- d) Bidang Riset Data dan Asesmen melakukan analisis dampak krisis secara komprehensif dan menyusun suatu strategi pemulihan yang sesuai dengan konteks krisis.

- e) Analisis tersebut kemudian disusun secara mendetail dalam Laporan Analisis Dampak dan Rekomendasi Pemulihan yang kemudian diserahkan ke Sekretariat untuk dilaporkan kepada Pimpinan TCC.

10.D
KELUARAN (*OUTPUT*)

Laporan Analisis Dampak dan Rekomendasi Pemulihan.

10.E
MATERIAL DAN
DOKUMEN TERKAIT

Data-informasi mengenai krisis dan ekosistem pariwisata sebagai bahan perencanaan tindakan pelayanan wisatawan.

GAMBAR 28
PROSEDURAL ANALISIS DAMPAK KRISIS KEPARIWISATAAN





11

MODE
DEAKTIVASI
TCC
[PEMULIHAN
- SITUASI
NORMAL]

11.A TAHAPAN PENETAPAN BERAKHIRNYA KRISIS

11.A.1 TUJUAN

Penetapan berakhirnya fase tanggap penanganan krisis berdasarkan status level krisis yang telah turun atau kembali ke normal dan diikuti dengan deaktivasi TCC dan semua personel kembali ke satuan kerja masing-masing. Sistem, peralatan, anggaran dan tugas kebencanaan kembali ke kondisi normal atau kondisi siaga bencana.

11.A.2 TUGAS DAN PERSONALIA (PIC)

Pimpinan TCC berwenang dalam memutuskan penetapan status. Bidang Komunikasi dan Diseminasi Informasi memberitahukan kepada publik bahwa status krisis kepariwisataan telah berakhir. Sekretariat melaksanakan fungsi-fungsi penonaktifan organisasi TCC, atau penghentian aktivitas krisis dan mengembalikannya pada kondisi normal setelah status krisis dicabut dan dikembalikan lagi kepada fungsi MKK.

11.A.3 PROSEDURAL

- a) Status krisis kepariwisataan dicabut berdasarkan beberapa pertimbangan yang diputuskan oleh Pimpinan TCC, meliputi:
 - Krisis atau bencana telah melewati fase puncak,
 - Telah ada rencana dan penanggung jawab kerusakan atau dampak krisis di tahap pemulihan,
 - SDM terdampak telah tertangani,
 - Frekuensi pemberitaan telah menurun,
 - Giat wisata siap dimulai.
- b) Ketua TCC secara resmi menginformasikan kepada seluruh staf TCC dan Kemenpar bahwa status krisis kepariwisataan telah berakhir dan melakukan deaktivasi TCC.
- c) Bidang Komunikasi dan Diseminasi Informasi membuat publikasi atau siaran pers terkait berakhirnya status krisis kepariwisataan melalui kanal-kanal pemberitaan internal Kemenpar dan jejaring media atau *proxy* komunikasi Kemenpar serta melakukan penutupan/deaktivasi *dark site*.

- d) Sekretariat memastikan bahwa seluruh sumber daya yang dilibatkan atau digunakan dalam penyelenggaraan TCC telah dinonaktifkan dan kembali pada fungsinya masing-masing yang mencakup:
- Personel yang terlibat dalam organisasi TCC,
- Peralatan dan fasilitas yang digunakan dalam penyelenggaraan TCC,
- e) Sekretariat dan Bidang kerja TCC berkoordinasi dengan seluruh pihak eksternal yang telah bekerja sama dalam penyelenggaraan TCC untuk memberitahukan bahwa krisis kepariwisataan telah berakhir dan telah dilakukan deaktivasi organisasi TCC,
- f) Sekretariat menyampaikan Rekomendasi Pemulihan Pariwisata kepada K/L terkait.

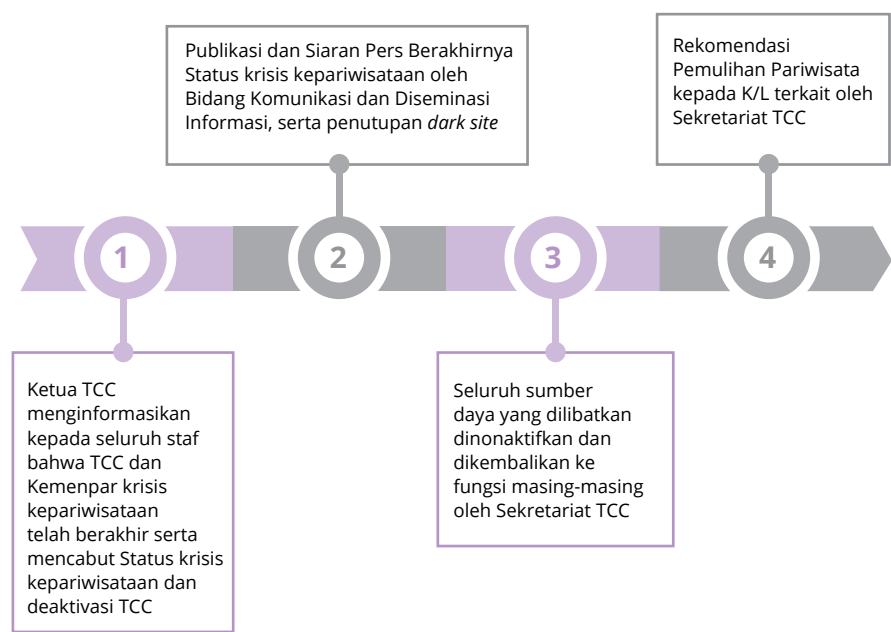
11.A.4 KELUARAN (OUTPUT)

- a) Penetapan berakhirnya fase tanggap penanganan krisis kepariwisataan,
- b) Deaktivasi TCC,
- c) Penyebarluasan informasi mengenai berakhirnya krisis kepariwisataan dan deaktivasi TCC kepada pihak eksternal,
- d) Pengembalian seluruh sumber daya yang digunakan dalam TCC pada fungsi awal.

11.A.5 MATERIAL DAN DOKUMEN TERKAIT

- a) Pemberitahuan berakhirnya fase tanggap penanganan krisis,
- b) Pemberitahuan deaktivasi TCC,
- c) Pemberitahuan untuk kembali ke tugas fungsi awal ketika kondisi normal atau kondisi siaga bencana.

GAMBAR 29
PROSEDURAL MODE DEAKTIVASI TCC



11.B

TAHAP PELAPORAN AKHIR KEGIATAN TCC

11.B.1 TUJUAN

Tahap ini dilakukan agar semua kegiatan TCC bisa terdokumentasikan dengan baik dan sebagai bahan referensi dalam pengembangan serta penguatan sistem MKK dan TCC.

11.B.2 TUGAS DAN PERSONALIA (PIC)

Setelah deaktivasi TCC, MKK bertugas untuk mengoordinasikan penyusunan Laporan Akhir TCC dari seluruh Bidang kerja TCC sebagai bahan dokumentasi dan pembelajaran.

11.B.3 PROSEDURAL

- a) MKK mengoordinasikan setiap Bidang Kerja TCC melalui Ketua Bidang untuk menyusun Laporan Akhir dari setiap Bidang, minimal terdiri atas:
 - Kronologi kegiatan yang dilakukan,
 - Evaluasi,
 - Rekomendasi,
- b) MKK memberi waktu 10 hari kerja dari sejak deaktivasi TCC.
- c) Pada tenggat waktu yang telah ditentukan, Laporan Akhir tersebut dikompilasi oleh MKK sesuai dengan Bidang Kerja masing-masing anggota.
- d) MKK menyusun resume Laporan Akhir tersebut untuk kemudian diserahkan kepada Menteri Pariwisata, Sekretaris Kementerian, Kepala Biro Komunikasi Publik, dan satuan kerja lain serta personel yang pernah terlibat dalam TCC sebagai pengetahuan bersama.
- e) MKK melakukan pengarsipan terhadap seluruh dokumentasi penyelenggaraan TCC yang mencakup:
 - Resume data-informasi awal,
 - Resume analisis awal,
 - Notula pertemuan internal,
 - Laporan Berkala dan Laporan Bidang,
 - Data hasil monitoring media, riset, dan asesmen,
 - Produk-produk kehumasan, mencakup: Pernyataan Awal (*Holding Statement*), siaran pers, dan materi publikasi lainnya,
 - Basis data TCC,
 - Foto, video, dan audio,
 - Daftar kontak dan narahubung eksternal,
 - Laporan Analisis Dampak dan Rekomendasi Pemulihan,
 - Laporan Akhir TCC.

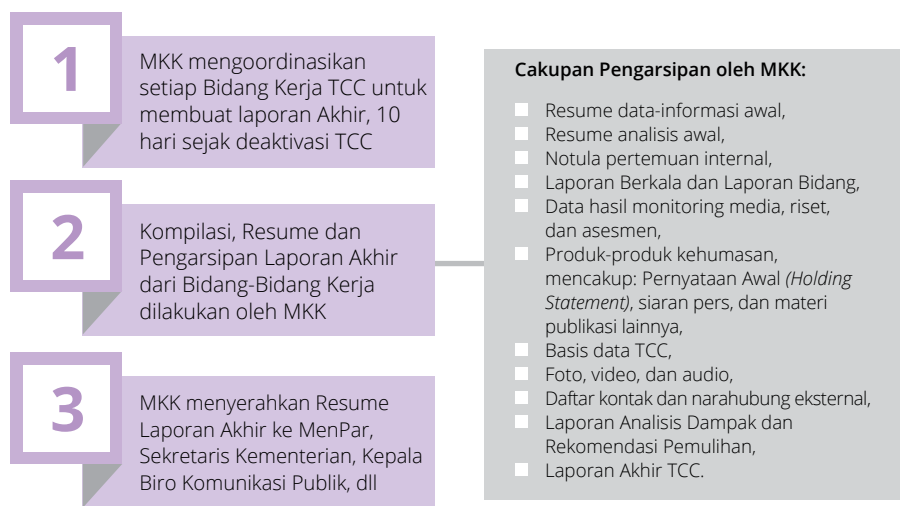
11.A.4 KELUARAN (OUTPUT)

- a) Laporan akhir kegiatan dari setiap Bidang kerja pada organisasi *ad-hoc* TCC,
- b) Arsip seluruh bentuk dokumentasi TCC,
- c) Resume laporan akhir.

11.B.5 MATERIAL DAN DOKUMEN TERKAIT

- a) Laporan Akhir TCC,
- b) Dokumentasi penyelenggaraan TCC.

GAMBAR 30
PROSEDURAL PELAPORAN AKHIR KEGIATAN TCC





DAFTAR PUSTAKA

Anonim. 2018. *Wisatawan Asing Keluhkan Sampah di Bali*. <https://kompas.id/baca/nusantara/2018/06/03/wisatawan-asing-keluhkan-sampah-di-bali/> diakses pada Oktober 2018.

ASEAN. 2015. *ASEAN Tourism Crisis Communications Manual (Incorporating Best Practices of PATA and UNWTO)*. Jakarta: The ASEAN Secretariat, Tourism Unit – Infrastructure Division.

Awaliyah, Gumanti; dan Harruma, Issha. 2018. *Kapal Tenggelam di Danau Toba, 77 Penumpang Hilang*. <https://www.republika.co.id/berita/nasional/daerah/18/06/18/paitgl335-kapal-tenggelam-di-danau-toba-77-penumpang-hilang> diakses pada Oktober 2018.

Badan Nasional Penanggulangan Bencana. 2016. *RBI (Risiko Bencana Indonesia)*. Jakarta: BNPB.

COMCEC. 2017. *Risk and Crisis Management in Tourism Sector: Recovery from Crisis in the OIC Member Countries*. Ankara: COMCEC Coordination Office.

Faulkner, Bill. 2001. *Towards A Framework for Tourism Disaster Management*. Oxford: Tourism Management, Pergamon Press.

Glaesser, Dirk. 2006. *Crisis Management in the Tourism Industry (2nd Ed.)*. Oxford: Butterworth-Heinemann.

Kementerian Pariwisata (Kemenpar) Republik Indonesia. 2016. *Dokumen Laporan Dampak Bom Thamrin dan Ancaman Bom Buleleng*. Jakarta: Kementerian Pariwisata.

Kementerian Pariwisata (Kemenpar) Republik Indonesia. 2017. *Pedoman Pengelolaan Krisis Kepariwisata*. Jakarta: Biro Hukum dan Komunikasi Publik Kementerian Pariwisata.

Kementerian Pariwisata (Kemenpar) Republik Indonesia. 2018. *Gempa Bumi Lombok: 29 Juli – 28 Agustus 2018 Dampak Pariwisata di Atraksi Aksesibilitas dan Amenitas*. Jakarta: Kementerian Pariwisata.

Nathaniel, Felix. 2018. *Yang Perlu Diwaspadai Usai Kasus Pemerkosaan Wisatawan Asing*. <https://tirto.id/nasib-sektor-wisata-setelah-rentetan-teror-dalam-sepekan-cKEQ> diakses pada Oktober 2018.

Masterson, Jaimie Hicks; Peacock, Walter Gillis; Van Zandt, Shannon S.; Grover, Himanshu; Schwarz, Lori Field; and Cooper Jr., John T. *Planning for Community Resilience: A Handbook for Reducing Vulnerability to Disasters*. Washington: Island Press.

Robertson, Doone; Kean, Ian; & Moore, Stewart. 2006. **Tourism Risk Management for The Asia Pacific Region: An Authoritative Guide for The Managing Crises and Disasters**. Singapore: APEC International Centre for Sustainable Tourism (AICST).

Sicca, Shintaloka Pradita. 2018. *Nasib Sektor Wisata setelah Rentetan Teror dalam Sepekan*. <https://tirto.id/nasib-sektor-wisata-setelah-rentetan-teror-dalam-sepekan-cKEQ> diakses pada Oktober 2018.

World Health Organization (WHO). 2014. *Standard Operating Procedures for Coordinating Public Health Event Preparedness and Response in the WHO African Region*. Congo: World Health Organization (WHO).

World Tourism Organization (UNWTO). 2011. *Toolbox for Crisis Communications in Tourism*. Madrid: World Tourism Organization (UNWTO).

Yahya, Arief. 2018. *NTB Bangkit: Strategi Pemulihan Sektor Pariwisata Pasca Berakhirnya Tanggap Darurat Gempa Lombok – Sumbawa*. Paparan Menteri Pariwisata Republik Indonesia pada tanggal 16 September di Lombok.

**BIRO KOMUNIKASI PUBLIK
KEMENTERIAN PARIWISATA REPUBLIK INDONESIA**

Gedung Sapta Pesona Lt. 2
Jl. Medan Merdeka Barat No 17
Jakarta Pusat 10110

crisis.center@kemenpar.go.id

