

A

**MANAJEMEN KRISIS KEPARIWISATAAN PADA OBJEK WISATA UMBUL  
PONGGOK DALAM MENGHADAPI ADAPTASI KEBIASAAN BARU DI ERA  
PANDEMI COVID- 19**

Larasati Widada Putri, Amni Zarkasyi Rahman, Kismartini  
Departemen Administasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro  
JL. Prof. H. Soedarto, SH Tembalang, Semarang Kotak Pos 1269  
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405  
Laman : <https://www.fisip.undip.ac.id> email : fisip@undip.ac.id

**ABSTRACT**

*Tourism, which is one of the strategic sectors that encourage development and economic growth in a region, must experience problems due to the emergence of the COVID-19 pandemic crisis in Indonesia. Umbul Ponggok, which is a source of wealth and tourism potential in Ponggok Village, has also been affected by the COVID-19 pandemic. This condition must be overcome immediately, it is hoped that the COVID-19 pandemic will not be a reason for the cessation of the tourism sector's contribution to the welfare of the people of Ponggok Village. The background of this research is to find out how tourism crisis management is carried out by the Umbul Ponggok management and changes to the 3A elements (Attraction, Accessibility, and Amenities) during the recovery of tourist destinations by adapting to new habits during the COVID-19 pandemic. Through a descriptive qualitative approach using primary and secondary data sources from direct observation, interviews with research informants who were determined based on the Purposive Sampling technique, with key informants determined namely the Director of BUMDes Tirta Mandiri and data from various documents processed directly by Owned Enterprises Desa Tirta Mandiri as well as from books, journals, articles and websites. The results of the study show that tourism crisis management at Umbul Ponggok in facing the COVID-19 pandemic crisis towards recovery with adaptation to new habits does not seem to have mature pre-crisis planning due to unpreparedness and limited management which in turn also triggers some laxity and indiscipline in its implementation.*

**Keywords: Management, Crisis, Tourism, Recovery**

**PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang**

Indonesia dikenal sebagai negara kepulauan dengan keanekaragaman kekayaan alam atau keunikan di setiap wilayah geografisnya. Keanekaragaman tersebut merupakan sumber daya dan modal pembangunan kepariwisataan yang dapat mendorong kemakmuran dan kesejahteraan

rakyat sesuai yang terkandung dalam Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata. Pengembangan pariwisata dengan memanfaatkan potensi yang dimiliki suatu daerah juga merupakan bentuk otonomi daerah guna menunjang pembangunan daerah. Menurut Soemardjan, pariwisata dianggap sebagai salah satu sektor pembangunan yang dapat

memacu pertumbuhan ekonomi suatu wilayah dan sebagai suatu aset strategis untuk mendorong pembangunan pada wilayah-wilayah tertentu yang memiliki potensi wisata (Wibowo, 2017 : 94).

Kabupaten Klaten yang terletak di Provinsi Jawa Tengah Klaten merupakan salah satu daerah di Indonesia yang memiliki pengembangan wisata air cukup banyak hingga mendapatkan julukan ‘Kota 1001 Umbul’. Dinas Pariwisata Kebudayaan Pemuda dan Olahraga (DISPARBUDPORA) Kabupaten Klaten mencatat terdapat 15 wisata umbul yang aktif pada tahun 2020. Dari banyaknya wisata air yang tersebut, Desa Ponggok menjadi wilayah yang paling banyak mengembangkan umbul diantaranya Umbul Besuki, Umbul Sigedang, Umbul Kapilaler, Umbul Ponggok, dan Umbul Cokro.

Pengembangan objek wisata air di Desa Ponggok kemudian berperan penting dalam mendukung pembangunan dan kesejahteraan masyarakat Desa Ponggok melalui penghasilan wisata yang diperoleh. Dari data di lapangan terlihat bahwa Umbul Ponggok menjadi objek wisata air di Desa Ponggok bahkan se-Kabupaten Klaten yang memiliki kunjungan wisatawan terbanyak. Umbul Ponggok sendiri dikelola dan dikembangkan oleh Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Tirta Mandiri dibawah kewenangan Pemerintah Desa Ponggok

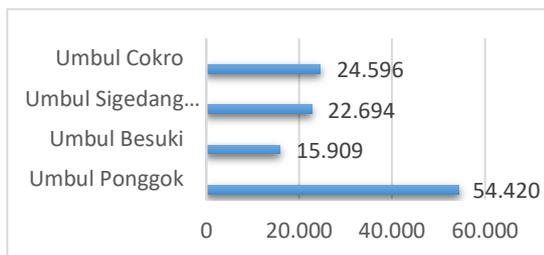
melalui Peraturan Desa Ponggok Nomor 6 Tahun 2009.

Pada gelaran Expo di Bukit Tinggi oleh Kementerian Desa PDTT tahun 2017, Desa Ponggok bahkan sempat dinobatkan sebagai Desa terbaik dalam hal pemberdayaan masyarakat melalui pengelolaan BUMDes-nya. BUMDes Tirta Mandiri menjadi BUMDes terbaik nasional dengan sumber pendapatan utama yang bersumber dari objek wisata Umbul Ponggok (Gemari.id, 2019). Hal tersebut juga dilatarbelakangi karena Badan Usaha Milik Desa Tirta Mandiri pada tahun 2017 memperoleh keuntungan fantastis sebanyak Rp 14 Miliar dengan mengandalkan Umbul Ponggok sebagai sumber penghasilan utama Desa Ponggok (Tempo.co, 2017).

Keberhasilan pengelolaan Umbul Ponggok dalam meningkatkan kesejahteraan ekonomi Desa Ponggok tersebut tentu sayangnya sejak awal tahun 2020 harus mengalami tantangan besar akibat munculnya pandemi COVID-19. Menurut Edward S. Devlin dalam bukunya yang berjudul *Crisis Mangement Planning & Execution* mengartikan krisis sebagai sebuah situasi tidak stabil yang membawa berbagai kemungkinan atau hasil akhir yang tidak diinginkan (Kriyantono, 2012:196).

Milihat situasi di lapangan yang ada tentu mendorong manajemen pengelola Umbul Ponggok menjalankan manajemen

krisis kepariwisataan untuk menanggulangi pandemi COVID-19 yang memungkinkan adanya perubahan kebijakan hingga terhambatnya operasional Umbul Ponggok. Menurut DISPARBUDPORA Kabupaten Klaten meskipun terdapat penurunan kunjungan wisatawan, Desa Ponggok masih memiliki kunjungan wisatawan yang terbilang banyak seperti yang terlihat pada Gambar 1 di bawah ini.



**Gambar 1.** Jumlah Pengunjung Umbul di Desa Ponggok 2020

*Sumber :* (Dinas Pariwisata Kebudayaan Pemuda dan Olahraga, 2020) Telah diolah kembali.

Gambar 1 di atas menjelaskan bahwa total wisatawan pada tahun 2020 di mana pandemi COVID-19 genap setahun terdapat kunjungan wisatawan yang terhitung cukup banyak yakni dan Umbul Ponggok masih menjadi wisata unggulan yang memiliki kunjungan wisatawan sebanyak 54.420 kunjungan dan menjadi yang terbanyak selama pandemi COVID-19

Kunjungan wisatawan selama pandemi COVID-19 sayangnya seperti halnya *boomerang* yang bisa berbalik sewaktu-waktu karena memperbesar

peluang penyebaran virus COVID-19. Banyaknya kunjungan wisata pada Umbul Ponggok yang merupakan wisata air selama pandemi COVID-19 menjadi hal yang perlu diperhatikan mengingat penyebaran virus COVID-19 menyebar melalui penularan kontak langsung terutama melalui percikan pernapasan yang dihasilkan selama batuk dan juga dapat dihasilkan dari bersin dan pernapasan normal (Wikipedia.org, 2020).

Situasi dan kebijakan yang tidak stabil selama pandemi COVID-19 pada operasional Umbul Ponggok sayangnya juga sulit diprediksi. Dimulai dengan sempat ditutup Umbul Ponggok secara tiba-tiba di awal pandemi sebagai upaya pencegahan penyebaran virus COVID-19 sesuai Instruksi Gubernur Jawa Tengah Nomor 2 Tahun 2020 yang menghimbau penutupan seluruh objek wisata air di Jawa Tengah. Kemudian disusul terbitnya SE Bupati Nomor 443.1/629/13 pada perengahan tahun tentang Pembukaan Objek Wisata Tirta di Masa Pandemi di Kabupaten Klaten yang mendorong adanya simulasi *re-opening*.

Kondisi pasang surut kembali menjadi tantangan dengan munculnya SE Bupati No. 443.1/758/13 tentang Penutupan Kembali Objek Wisata Tirta pada Masa Pandemi COVID-19 yang juga disusul dengan SE Bupati Klaten No. 36/016/32 Tahun 2021 tentang Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Untuk

Pengendalian Penyebaran COVID-19 hingga akhirnya muncul titik terang ketika diizinkan kembali wisata tirta untuk beroperasi sejak akhir tahun 2021 melalui Intruksi Bupati Klaten No. 19/2021 tentang PPKM level 2.

Manajemen krisis kepariwisataan yang tepat dan konsisten kemudian diharapkan dapat memperkecil risiko kerugian hingga dampak buruk lainnya di Umbul Ponggok. Dalam Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2019 tentang Manajemen Krisis Kepariwisata juga menyatakan bahwa manajemen krisis dibutuhkan guna mencegah dan menanggulangi Krisis Kepariwisata yang menyebabkan turunnya citra kepariwisataan Indonesia dan jumlah wisatawan di daerah tujuan pariwisata, kawasan strategis pariwisata, dan daerah wisata lainnya.

Manajemen pengelola Umbul Ponggok akhirnya terlihat memaksimalkan kesempatan yang ada dengan upaya pemulihan melalui pengoptimalan penerapan protokol kesehatan COVID-19 melalui renovasi dan revitalisasi infrastruktur di Umbul Ponggok seperti penambahan area tempat cuci tangan, pengaturan ulang area kuliner dan area istirahat pengunjung serta memastikan berjalannya protokol kesehatan dasar seperti wajib masker, jaga jarak, cuci tangan, penggunaan handsanitizer,

pengecekan suhu, sterilisasi hingga adanya pendataan dan pembatasan jumlah pengunjung (Umbulponggok.co.id, 2021).

Upaya yang dilakukan di atas sayangnya masih menunjukkan adanya ketidaksiapan dan keterbatasan pelaku wisata. Adanya tindakan abai dan ketidakdisiplinan dalam penerapan protokol kesehatan COVID-19 di lapangan seperti yang terlihat dari adanya beberapa pengelola yang tidak mengenakan masker dan atau membiarkan pengunjung memasuki objek wisata tanpa memakai masker, mencuci tangan, menjaga jarak, dan menunjukkan bukti vaksin atau dengan *scan barcode* Peduli Lindungi yang disediakan hingga kemudian memicu kelonggaran.

Adanya ketidaksiapan pelaku wisata yang ada sangat disayangkan di Umbul Ponggok megacu pada pendapat menurut D.L. Weimer dan Aidan R yang mengatakan bahwa selain logika kebijakan dan kerjasama, sumber daya manusia menjadi salah satu dari tiga faktor tersebut yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan dari implementasi kebijakan karena dianggap memiliki kemampuan dan komitmen untuk mengelola pelaksanaan kebijakan (Keban, 2014:78).

Oleh karena itulah penelitian ini dilakukan untuk melihat dan menganalisa sejauh mana manajemen krisis kepariwisataan yang dijalankan di Umbul

Ponggok melalui tahap pra krisis, respon krisis, hingga pasca krisis dalam upaya menghadapi krisis pandemi COVID-19 serta untuk mengoptimalkan kondisi pemulihan destinasi wisata yang meliputi 3A (Atraksi, Akseibilitas, Amenitas) di Umbul Ponggok selama pandemi COVID-19.

## **KERANGKA TEORI**

### **1. Administrasi Publik**

Administrasi telah ada sejak lama, yaitu sejak didapati dua orang manusia yang melakukan kerja sama untuk mencapai tujuan yang mereka sepakati (Sellang, 2016:1). Nigro & Nigro melihat administrasi publik sebagai usaha kerjasama kelompok di lingkungan publik yang terdiri dari : yudikatif, eksekutif, dan legislatif sehingga berperan penting dalam perumusan kebijakan publik dan bagian dari proses politik (Keban, 2014:5). Selanjutnya lahirlah administrasi publik yang dipandang sebagai cabang ilmu pengetahuan dengan fokus pada implementasi fungsi regulasi dan pelayanan publik dengan menggunakan beragam teori seperti manajemen, politik, dan hukum dalam proses pelaksanaan fungsinya (Syafri & Alwi, 2014:1).

Menurut P. Siagian, administrasi publik bertujuan untuk meningkatkan kemakmuran seluruh rakyat karena terlepas dari sistem politik dan perekonomian yang dianut oleh suatu negara, semua negara

modern mengatakan bahwa negara itu adalah *welfare state* (Sellang, 2016:14). Dalam administrasi publik terdiri dari beberapa dimensi atau unsur yang diperhatikan, terdapat enam dimensi strategis yang perlu diperhatikan, di antaranya : Dimensi Kebijakan; Dimensi Struktur Organisasi; Dimensi Manajemen; Dimensi Etika; Dimensi Lingkungan; dan Dimensi Akuntabilitas Kinerja (Keban, 2014:10).

Berdasarkan definisi-definisi di atas dapat disimpulkan bahwa administrasi publik merupakan proses kerjasama yang dilakukan dalam tata laksana kegiatan atau pekerjaan pada lingkup publik yang bertujuan untuk pelayanan publik dan pemenuhan kebutuhan publik atau masyarakat luas demi terciptanya kesejahteraan rakyat.

### **2. Pariwisata**

Pariwisata didefinisikan sebagai perjalanan dari satu tempat ke tempat lain, bersifat sementara, dilakukan perorangan maupun kelompok, sebagai usaha mencari keseimbangan atau keserasian dan kebahagiaan dengan lingkungan hidup dalam dimensi sosial, budaya, alam dan ilmu (Isdarmanto, 2017:4). Dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata juga menjabarkan bahwa pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat,

pengusaha, Pemerintah, dan Pemerintah Daerah.

Menurut Oka A. Yeti (1990), kepariwisataan diartikan sebagai segala sesuatu yang berhubungan dengan penyelenggaraan pariwisata (Isdarmanto, 2017:12). Selanjutnya Oka A. Yeti juga menjabarkan tiga faktor yang dapat menentukan berhasilnya pengembangan pariwisata, diantaranya : tersedianya daya tarik atau atraksi wisata, adanya kemudahan atau aksesibilitas, dan amenities atau tersedianya fasilitas (Kristian, 2017:5408).

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pariwisata adalah kegiatan yang dilakukan untuk menikmati berbagai jenis daya tarik di suatu wilayah sehingga menjadikannya sebagai sektor dengan keuntungan yang menjanjikan jika dikelola dengan baik terlebih dengan keanegaraman geografis yang dimiliki Indonesia.

### **3. Manajemen Krisis**

Secara umum manajemen dikenal sebagai serangkaian aktifitas kerjasama yang melibatkan fungsi-fungsi manaje men dalam pemanfaatan sumber daya organisasi guna pencapaian tujuan. Menurut Edward S. Devlin dalam bukunya yang berjudul *Crisis Mangement Planning & Execution*, mendefinisikan krisis sebagai “*an unstable time for an organization, with a distinct possibility for an undersirable outcome*”,

yang dapat diartikan sebagai sebuah situasi yang tidak stabil dengan berbagai kemungkinan menghasilkan hasil yang tidak diinginkan (Kriyantono, 2012:196).

Secara umum manajemen untuk menanggulangi atau mengendalikan krisis hingga pemulihan citra organisasi di mata publik disebut dengan manajemen krisis (Oktarini & Atmadi, 2020:30). Upaya mengatasi krisis pada dasarnya juga merupakan proses bertahap (*step by step*) dan melalui rangkaian aktivitas. Pada tahap awal, organisasi perlu membatasi persoalan atau area krisis untuk meminimalkan efek kerusakan bagi organisasi di tahap-tahap selanjutnya (Kriyantono, 2012:219).

Manajemen Krisis merupakan proses perencanaan strategis pada krisis atau titik balik negatif, proses yang mampu memberikan kemungkinan perbaikan atas situasi buruk akibat resiko dan ketidakpastian sehingga organisasi dapat menjalankan kembali aktivitasnya secara mandiri (Prayudi, 2016:218). Dalam menghadapi krisis sendiri terdapat berbagai pendekatan salah satunya pendekatan *Three Stage Approach* oleh (Coombs, 2007), yang bersifat umum dan banyak digunakan pada tataran makro yang meliputi:

1. Pra-Krisis (*Pre-Crisis*)
2. Respon Krisis (*Crisis Event*).
3. Pasca Krisis (*Post-Crisis*) (Prayudi, 2016:211).

Dapat disimpulkan bahwa manajemen krisis adalah segala upaya sistematis yang dilakukan dalam rangka mengatasi atau menanggulangi suatu krisis pada suatu organisasi atau perusahaan.

#### **4. Manajemen Krisis Kepariwisataan**

Kepariwisataan diartikan sebagai segala sesuatu yang berhubungan dengan penyelenggaraan pariwisata (Isdarmanto, 2017:12). Kemudian dalam pariwisata perlu memperhatikan berbagai unsur pembentuknya seperti menurut dalam buku yang berjudul Dasar-Dasar Kepariwisataan dan Pengelolaan Destinasi Pariwisata yang menjelaskan bahwa terdapat faktor-faktor yang dijadikan unsur mutlak dalam pengelolaan pariwisata yaitu atraksi wisata, aksesibilitas, amenitas, dan keramahan atau *hospitality* (Isdarmanto, 2017:14). Oka A. Yeti juga mengatakan bahwa bahwa 3A (atraksi wisata, aksesibilitas, dan amenitas) bisa dijadikan sebagai faktor-faktor penentu keberhasilan pengembangan pariwisata (Kristian, 2017:5408).

Melihat pengertian-pengertian di atas maka kemudian manajemen kepariwisataan yang diartikan sebagai serangkaian aktifitas sistematis dalam manajemen yang dilakukan oleh pengelola sektor pariwisata dilakukan untuk memenuhi tujuan yang telah ditentukan diperlukan guna mengupayakan pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya di bidang pariwisata dengan optimal.

Selanjutnya, situasi krisis atau bencana adalah masalah besar bagi manajemen pariwisata sehingga kemudian dalam Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 10 Tahun 2019 tentang Manajemen Krisis Kepariwisataan yang kemudian dijabarkan lebih terperinci pada tahun 2018 oleh Kementerian Pariwisata dengan menerbitkan SOP Pengelolaan Krisis Kepariwisataan menjelaskan terdapat beberapa alur penangan krisis melalui manajemen krisis kepariwisataan, yaitu:

- a. Fase Kesiapsiagaan & Mitigasi
- b. Fase Tanggap Darurat
- c. Fase Pemulihan, ketika
- d. Fase Normalisasi (Kementerian Pariwisata RI, 2019:14).

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen krisis kepariwisataan merupakan segala upaya sistematis dalam manajemen pariwisata pada situasi krisis untuk menanggulangi krisis yang terjadi dan mencegah dampak yang tidak diharapkan semakin meluas.

#### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian dengan pendekatan kualitatif deskriptif (Afifudin & Saebani, 2018:96). Penelitian berusaha mendeskripsikan atau menggambarkan hasil penelitian dengan menggali fenomena penelitian secara detail dan lebih kompleks terkait manajemen krisis kepariwisataan

yang dilakukan Badan Usaha Milik Desa Tirta Mandiri di Umbul Ponggok.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam terhadap informan penelitian yang ditetapkan dengan teknik *Purposive Sampling* (Afifudin & Saebani, 2018:88). Adapun informan-informan dalam penelitian yang telah ditetapkan yaitu Direktur BUMDes Tirta Mandiri, Kepala Seksi Pengelolaan dan Pengembangan Daya Tarik Sarana Wisata DIPARBUDPORA Kabupaten Klaten, Kepala Desa Ponggok, Sekretaris sekaligus Manajemen Operasional BUMDes Tirta Mandiri, Kepala Divisi Usaha Wisata Berdesa, Koordinator Lapangan Umbul Ponggok, Masyarakat, dan Wisatawan yang kemudian didukung dengan dokumentasi yang meliputi dokumen, catatan, gambar, dan lain sebagainya yang didapatkan dari hasil pengamatan di lapangan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Manajemen Krisis Kepariwisata di Umbul Ponggok Selama Pandemi COVID-19**

Pada penelitian ini, unuk dapat menganalisa sejauh mana manajemen krisis kepariwisataan yang dijalankan oleh BUMDes Tirta Mandiri selaku pengelola Umbul Ponggok guna mendorong pemulihan selama pandemi COVID-19 akan dilihat dari 3 (tiga) tahap manajemen krisis atau *Three Stage Approach* oleh W.

Timothy Coombs (2010 yang terdiri dari tahap tersebut merupakan konsep, yaitu : (1) Tahap Pra Krisis, (2) Tahap Respon Krisis, dan (3) Tahap Pasca Krisis (Prayudi, 2016:211).

#### **a. Tahap Pra Krisis**

Tahap awal atau pra krisis pada manajemen krisis dengan melihat gejala krisis terjadi dan berupaya mengurangi resiko yang akan muncul baik dengan pencegahan atau persiapan manajemen krisis (Coombs, 2007 dalam Prayudi, 2016:217). Berdasarkan penelitian yang dilakukan ditemukan bahwa manajemen pengelola Umbul Ponggok menganggap pandemi COVID-19 sebagai sebuah krisis pariwisata yang tak terduga dan tidak mengetahui adanya kemungkinan munculnya pandemi COVID-19 karena belum pernah terjadi sebelumnya.

Menurut Coombs (2007), terdapat salah satu bentuk krisis yakni *Sudden Crisi* yang memang bersifat tidak dapat diduga karena datang secara tiba-tiba (Kriyantono, 2012:200). Selaras dengan pengertian tersebut, menurut Cutlip (2000), jika melihat berdasarkan waktu terjadinya, *Immediate crisis* atau krisis yang bersifat segera muncul karena datang secara tiba-tiba (Akhyar & Pratiwi, 2019:37).

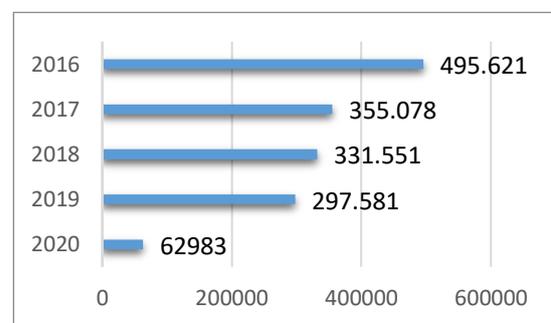
Manajemen pengelola Umbul Ponggok yang kemudian menganggap Pandemi COVID-19 di Umbul Ponggok sebagai krisis yang datang secara tiba-tiba

tersebut mengaku tidak memiliki perencanaan manajemen khusus terkait krisis pandemi COVID-19 ataupun bencana lainnya yang disusun atau dipersiapkan sejak awal pengelolaan objek wisata Umbul Pongok. Hal tersebut tentu disayangkan, karena meskipun krisis pandemi COVID-19 bisa diartikan sebagai krisis yang tidak terduga, namun bukan berarti dalam suatu organisasi atau perusahaan sama sekali tidak dapat menduga adanya krisis dan bukan berarti krisis tidak memiliki penyebab karena krisis pada dasarnya bersifat tidak dapat dihindari (*inevitable*) (Coombs, 2007 dalam Kriyantono, 2012:200).

Hal di atas kemudian menjelaskan bahwa manajemen pengelola Umbul Pongok memiliki keterbatasan memahami kemungkinan Pandemi COVID-19 dengan tidak dimilikinya manajemen krisis keparwisataan yang matang dengan perencanaan atau prosedur pelaksanaan yang disusun khusus untuk kemungkinan situasi krisis ataupun bencana lainnya yang akan menimpa Umbul Pongok meskipun Umbul Pongok dikenal sebagai wisata unggulan di Desa Pongok. Krisis yang terjadi secara segera (*immediate crisis*) adalah salah satu hasil penyusunan perencanaan pra-krisis untuk menghindari manajemen mengalami kebingungan saat terjadi krisis sebagai bentuk konsensus

pada level manajemen yang tinggi (Cutlip, 2000 dalam Akhyar & Pratiwi, 2019:37)

Manajemen pengelola Umbul Pongok mengalami berbagai dampak pada operasional wisata di Umbul Pongok akibat pandemi COVID-19 baru kemudian menyadari krisis pandemi COVID-19. Menurut wawancara dengan Sekretaris sekaligus Manajer Operasional BUMDes Tirta Mandiri, menjelaskan bahwa adanya penurunan dari total kunjungan wisatawan per tahun secara signifikan pada tahun 2020 menjadi salah satu dampak paling berpengaruh pada Umbul Pongok.



**Gambar 2.** Jumlah Pengunjung Umbul di Desa Pongok 2016-2020  
 Sumber : (BUMDes Tirta Mandiri., 2020)  
 Telah diolah kembali.

Gambar 2 di atas menjelaskan bahwa menurut data dari BUMDes Tirta Mandiri dari rata-rata kunjungan wisatawan dalam lima tahun terakhir sebelum pandemi COVID-19 yakni pada tahun 2016 sampai dengan 2019 dengan jumlah rata-rata yakni 369.398 wisatawan per tahun kemudian menurun secara drastis menjadi 62.983 wisatawan pada total tahun 2020.

Penurunan kunjungan wisatawan yang juga berpengaruh pada penurunan pendapatan tersebut dibarengi dengan munculnya fenomena lain yakni meningkatnya kasus penyebaran virus COVID-19 yang pada akhirnya menyebabkan Umbul Ponggok dan seluruh objek wisata air di Kabupaten Klaten mengalami penutupan dengan waktu yang tidak ditentukan sebagai tindak lanjut kebijakan siaga COVID-19 melalui Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) di Kabupaten Klaten, khususnya di Desa Ponggok.

Terhambatnya bahkan terhentinya operasional wisata Umbul Ponggok tersebut pada akhirnya dianggap sebagai titik mula pandemi COVID-19 disadari sebagai sebuah krisis atau masalah besar yang mengancam operasional wisata Umbul Ponggok. Upaya yang seharusnya dilakukan pada tahap pra krisis terlihat tidak ditemukan dan menggambarkan adanya ketidaksiapan akibat keterbatasan manajemen pengelola Umbul Ponggok dalam memahami dan mengidentifikasi segala bentuk kemungkinan krisis yang bisa terjadi sehingga menyebabkan tidak disiapkannya langkah-langkah persiapan dan pencegahan sebelumnya karena penanggulangan baru dijalankan ketika krisis terjadi.

#### **b. Tahap Respon Krisis**

Tahap respon krisis merupakan kondisi ketika krisis benar-benar tidak bisa berbalik dan perlu mendapatkan respon dan perbaikan segera secara tepat dan konsisten (Coombs, 2007 dalam Prayudi, 2016:211). Pada tahap ini, respon dari manajemen pengelola Umbul Ponggok harus segera diberikan setelah menyadari bahwa pandemi COVID-19 sudah tidak terhindarkan dan terlambatnya upaya *preventif* atau pencegahan, sehingga jalan terbaik yang bisa dilakukan adalah dengan segera melakukan perbaikan sebagai upaya pemulihan Umbul Ponggok.

Pengelola Umbul Ponggok serta para pemangku kepentingan pada tahap ini mulai melakukan upaya untuk bisa bangkit lagi dari keterpurukan akibat pandemi COVID-19. Gejala pandemi COVID-19 yang belum sepenuhnya dipahami yang dibarengi dengan fenomena semakin meluasnya penyebaran virus COVID-19 pada pertengahan tahun 2020 tepatnya di bulan Juni tahun 2020 akhirnya menambah keterpurukan Umbul Ponggok. Ditandai dengan munculnya Instruksi Gubernur Jawa Tengah selaku Ketua Gugus Tugas Percepatan Penangan COVID-19 di Provinsi Jawa Tengah Nomor 2 Tahun 2020 tentang Pemberdayaan Masyarakat dalam Percepatan Penanganan COVID-19 di Tingkat Rukun Warga melalui Pembentukan ‘Satgas Jogo Tonggo’.

Melalui instruksi di atas, dijalankanlah pedoman kegiatan masyarakat selama pandemi COVID-19 dengan bertumpu pada penerapan protokol kesehatan COVID-19 dengan membentuk Tim Gugus Tugas COVID-19 dan Perilaku Hidup Bersih dan Sehat (PHBS) di seluruh sektor publik termasuk pariwisata. Namun Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Tirta Mandiri selaku pengelola Umbul Ponggok terlihat harus lebih bersabar lantaran tindak lanjut kebijakan terpusat dari DISPARBUDPORA Kabupaten Klaten mengarahkan destinasi wisata air harus ditutup hingga waktu yang belum ditentukan.

Pada awal pandemi objek wisata Umbul Ponggok yang sempat ditutup sebagai upaya mengatasi krisis sesuai Instruksi Gubernur Jawa Tengah Nomor 2 Tahun 2020 yang menghimbau penutupan seluruh objek wisata air di Jawa Tengah. Selanjutnya pada 26 Oktober 2020 terbitlah Surat Edaran Bupati Nomor 443.1/629/13 tentang Pembukaan Objek Wisata Tirta di Masa Pandemi di Kabupaten Klaten yang mendorong adanya simulasi *re-opening* terhitung sejak 27–31 Oktober 2020 pada lima objek wisata air di Kabupaten Klaten yang salah satunya adalah Umbul Ponggok. Dibukanya kembali wisata tirta di Kabupaten Klaten dengan penerapan protokol kesehatan dan evaluasi ketat pada

pengoperasialannya untuk mencegah kasus COVID-19 (jatengprov.go, 2020).

Namun kemudian ditemukan permasalahan dengan adanya penyebaran virus COVID-19 di Umbul Ponggok. Pihak pengelola Pada tanggal 30 Oktober 2020, Umbul Ponggok yang sempat dibuka terpaksa harus ditutup kembali lantaran ditemukan kasus terkonfirmasi positif COVID-19 dari salah seorang pengelola Umbul Ponggok sendiri. Hal tersebut memicu penutupan kembali objek wisata air lainnya di Klaten (Tribunnews.com, 2020).

Kemudian pada akhir tahun 2020 kembali munculnya Surat Edaran Bupati No. 443.1/758/13 tentang Penutupan Kembali Objek Wisata Tirta pada Masa Pandemi COVID-19 yang juga disusul pada awal tahun 2021 dengan Surat Edaran Bupati Klaten No. 36/016/32 Tahun 2021 tentang Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Untuk Pengendalian Penyebaran COVID-19 sehingga menyebabkan penutupan objek wisata di Kabupaten Klaten semakin menambah panjang mimpi buruk pengelola Umbul Ponggok. Pada akhirnya titik terang semakin jelas baru ketika diizinkan objek wisata kembali beroperasi saat memasuki akhir tahun 2021 dengan munculnya Instruksi Bupati Klaten No. 19/2021 tentang PPKM level 2.

Berdasarkan wawancara dengan Sekretaris BUMDes Tirta Mandiri juga

ditemukan bahwa pengelola Umbul Ponggok selama penutupan sementara berlangsung tetap melakukan pengecekan dan pembenahan rutin pada sumber daya wisata yang ada. Selain itu juga ditemukan adanya upaya dengan melakukan adaptasi Standar Operasional Prosedur (SOP) di Umbul Ponggok dengan menyiapkan dan menambahkan aturan terkait penerapan protokol kesehatan COVID-19. Namun SOP tersebut sayangny terlihat tidak matang karena tidak berisi penjabaran secara mendetail dan terstruktur terkait 'apa' dan 'bagaimana' protokol kesehatan COVID-19 yang seharusnya beserta konsekuensinya jika terjadi pelanggaran.

Kemudian pada tahap ini, persiapan SOP selama pandemi COVID-19 juga dibarengi dengan renovasi dan revitalisasi infrastruktur agar sesuai dengan upaya penerapan protokol kesehatan COVID-19 di Umbul Ponggok seperti penambahan sarana cuci tangan, alat pengecek suhu, *handsanitizer*, hingga papan pengumuman dan informasi di berbagai titik strategis yang mudah dilihat untuk menjamin kesiapan Umbul Ponggok ketika dibuka kembali.

Pada tahap ini, manajemen pengelola Umbul Ponggok yang telah merasakan kerugian-kerugian akibat dari krisis pandemi COVID-19 hingga kemudian bisa menjalankan operasional Umbul Ponggok kembali selama pandemi COVID-19

menyadari bahwa dengan keterbatasan dari pihak internal manajemen pengelola sendiri dalam memahami krisis pandemi COVID-19 dan tidak dimiliknnya manajemen krisis dengan perencanaan pra krisis sebelumnya masih memiliki kekurangan dengan adanya ketidaksiapan baik dari manajemen pengelola maupun pelaku wisata secara keseluruhan yang terlihat dari adanya ketidakdisiplinan pelaku wisata dalam menjalankan Standar Operasional (SOP) selama pandemi COVID-19.

Krisis "secara tiba-tiba" tersebut juga menjadi dalih pengelola tidak memiliki persiapan pra krisis atau sebelum pandemi COVID-19 terjadi. Hal tersebut mencerminkan keterbatasan dan ketidaksiapan manajemen pengelola dalam menghadapi krisis pandemi COVID-19. Pada umumnya memang banyak organisasi yang sering mengabaikan perencanaan pra krisis karena menganggap krisis bisa diselesaikan ketika terjadi, padahal perencanaan pra krisis seharusnya dimiliki jauh sebelum krisis terjadi dan bisa segera diimplementasikan ketika krisis terjadi (Nova, 2009:169).

Manajemen pengelola Umbul Ponggok melalui wawancara yang dilakukan juga mengakui bahwa sulitnya memprediksi kemungkinan dan jangka panjang dari pandemi COVID-19 menyebabkan Umbul Ponggok juga terhambat lantaran status Pemberlakuan

Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) yang tidak stabil selaras dengan kondisi penyebaran COVID-19 yang sulit diprediksi sehingga menjadi alasan terhambatnya atau masih tidak berjalan normalnya mobilitas wisatawan di Umbul Ponggok selama pandemi COVID-19. Sehingga manajemen pengelola Umbul Ponggok pada tahap ini hanya bisa berfokus pada upaya pencegahan penyebaran virus COVID-19 melalui penerapan protokol kesehatan COVID-19 di lingkungan Umbul Ponggok selama pandemi COVID-19.

Menurut Barton & Coombs, pada umumnya terdapat langkah-langkah yang diperlukan dalam merespon krisis di antaranya:

1. Memberikan respon segera atas krisis yang terjadi
2. Melakukan perbaikan dan niat perilaku (Prayudi, 2016:211)

Pada penelitian yang dilakukan ditemukan bahwa manajemen pengelola Umbul Ponggok terlihat melaksanakan langkah-langkah respon krisis untuk menghadapi situasi pemulihan selama pandemi COVID-19 di Umbul Ponggok, terlihat dari :

1. Memberikan respon segera dengan melakukan adaptasi kebijakan selama krisis pandemi COVID-19 melalui pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) serta upaya renovasi dan revitalisasi infrastruktur agar

sesuai dan mendorong pelaksanaan SOP selama pandemi COVID-19 di Umbul Ponggok yang didukung dengan upaya pemantauan serta pengawasan secara terperiodik baik dari internal manajemen pengelola maupun eksternal, yakni pemangku kepentingan lainnya meskipun masih dijumpai adanya ketidaksiapan pelaku wisata baik pengelola maupun pengunjung wisata dengan munculnya ketidakdisiplinan pelaksanaan protokol kesehatan COVID-19 di lapangan.

2. Melakukan perbaikan dan niat perilaku yang tercermin mulai dari pembentukan SOP selama pandemi, renovasi, hingga revitalisasi infrastruktur untuk mendorong pelaksanaan protokol kesehatan COVID-19. Namun dengan tidak secara jelas diberikan tolok ukur keberhasilan selama pandemi COVID-19 yang dibarengi upaya evaluasi atau perbaikan secara menyeluruh dan cenderung bertumpu pada upaya pemantauan dan pengawasan langsung di lapangan sayangnya tidak dibarengi dengan ketegasan terkait sanksi atau aturan terkait kemungkinan ketidakdisiplinan selama pandemi COVID-19.

Kemudian dapat disimpulkan bahwa Manajemen pengelola Umbul Ponggok cenderung sedikit lambat menyadari

pandemi COVID-19 sebagai sebuah krisis, dengan langkah persiapan yang tidak matang dengan dalih bahwa krisis yang terjadi secara tidak terduga dan sulit diprediksi sehingga sulitnya melakukan analisa dan prediksi kemungkinan krisis menunjukkan adanya ketidaksiapan dan keterbatasan pemahaman terkait konsep krisis dan manajemen krisis kepariwisataan yang seharusnya.

Pada tahap ini manajemen pengelola cenderung menekankan pada realisasi target sederhana yakni pelaksanaan protokol kesehatan COVID-19 di lingkungan Umbul Pongok berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) selama pandemi COVID-19 yang secara menyeluruh tidak merubah struktur yang ada sebagai bentuk respon segera sehingga bisa mendorong kembali berjalannya pariwisata Umbul Pongok.

Adapun upaya pengendalian dan pengawasan oleh manajemen pengelola Umbul Pongok dan pemangku kepentingan yang ada juga turut mendorong manajemen pengelola Umbul Pongok menunjukkan kepada publik bahwa adanya upaya memperbaiki reputasi dengan mewujudkan wisata Umbul Pongok yang aman dan nyaman untuk memicu pemulihan pandemi COVID-19.

### **c. Tahap Pasca Krisis**

Tahapan pasca krisis adalah kondisi kembali berjalan normalnya organisasi,

namun krisis masih bisa jadi masih ada tetap membutuhkan perhatian atau tindak lanjut, namun tidak dianggap sebagai perhatian utama (Coombs, 2007 dalam Prayudi, 2016:211). Krisis pandemi COVID-19 yang mengakibatkan ketidakstabilan operasional Umbul Pongok lantaran naik turunnya kasus penyebaran COVID-19 yang tidak merata di seluruh Indonesia, khususnya Kabupaten Klaten memicu perubahan kebijakan status Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM), khususnya di Desa Pongok.

Pandemi COVID-19 di Umbul Pongok yang dalam penelitian ini belum bisa dikatakan berakhir kemudian mendorong terus adanya penguatan koordinasi dan pengendalian dari seluruh pemangku kepentingan di Umbul Pongok. Pada fase sebelumnya, dimana kondisi pandemi COVID-19 masih terlihat tinggi sehingga upaya menanggulangi krisis diharapkan setidaknya dapat mencegah dan meminimalisir penyebaran virus COVID-19 di Umbul Pongok ini kemudian pada fase ini dengan status PPKM yang berangsur mengalami penurunan menunjukkan manajemen pengelola Umbul Pongok juga terlihat mengalami pelanggaran pembatasan di lingkungan Umbul Pongok

Pada tahap ini ditandai dengan adanya penurunan status PPKM hingga

pada level 1 atau paling rendah di Kabupaten Klaten melalui Intruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 22 Tahun 2022 sejak pertengahan tahun 2022 yang sebelumnya pernah berada di level tertinggi yakni level 4 sesuai Intruksi Bupati Klaten Nomor 10 Tahun 2021, bahkan pernah berada pada status Zona Merah sepanjang tahun 2020 silam. Adanya penurunan pembatasan sosial di Kabupaten Klaten mendorong melonggarnya pembatasan kegiatan dan mobilitas wisatawan menuju Umbul Pongok selama pandemi COVID-19

Koordinasi dan pengendalian melalui pengawasan di lapangan oleh pemangku kepentingan seperti DISPARBUDPORA Kabupaten Klaten, Dinas Kesehatan, hingga Aparat Kepolisian dan Keamanan setempat pada fase ini ternyata juga mengalami penurunan frekuensi atau pelanggaran. Menurut wawancara dengan Koordinator Lapangan dan pengelola Umbul Pongok lainnya menunjukkan bahwa saat pandemi COVID-19 berada di puncaknya, pengawasan dan peninjauan bisa dilakukan hampir setiap hari, hingga kemudian semakin jarang seperti setiap bulan atau ketika ada kasus dan permasalahan yang dilaporkan untuk mendapat tindak lanjut.

Hasil wawancara dengan pengelola Umbul Pongok menunjukkan bahwa dengan adanya pandemi COVID-19 yang telah berjalan cukup lama tersebut selain

kerugian yang ditimbulkan, ternyata juga dapat memicu stadarisasi baru melalui kesadaran hidup bersih dan sehat dari adaptasi kebiasaan protokol kesehatan COVID-19 yang pada akhirnya pada tahap ini bisa dikatakan ketika pandemi COVID-19 mulai samar dan penerapan budaya baru dalam berwisata di Umbul Pongok yang lebih aman dan nyaman baik selama pandemi COVID-19 dijadikan sebagai jawaban penyelesaian pandemi COVID-19 di Umbul Pongok.

Menurut Barton & Coombs (dalam Prayudi, 2016:211), pada umumnya terdapat langkah-langkah yang diperlukan pasca krisis di antaranya:

1. Memberikan informasi pada publik
2. Mengupdate pemulihan dan perkembangan
3. Menganalisa manajemen krisis untuk perbaikan ataupun pembelajaran.

Pada penelitian yang dilakukan ditemukan bahwa manajemen pengelola Umbul Pongok terlihat melaksanakan langkah-langkah pasca krisis untuk menghadapi situasi pemulihan selama pandemi COVID-19 di Umbul Pongok, di antaranya :

1. Memberikan informasi pada publik  
Manajemen pengelola Umbul Pongok berupaya memanfaatkan media sosial yakni instagram (@umbulpongok) sebagai sarana komunikasi yang digunakan untuk

menunjukkan keterbukaan informasi dengan mengunggah informasi terkait pembukaan dan penutupan (jika diharuskan), promosi pemasaran dan narahubung yang bisa diakses serta informasi status COVID-19 di Umbul Ponggok selama pandemi COVID-19.

2. Mengupdate pemulihan dan perkembangan  
Melalui informasi yang terbuka, situasi terus mencoba diperbaiki dan dikomunikasikan pada publik. Kondisi pemulihan Umbul Ponggok dengan adaptasi kebiasaan baru selama pandemi COVID-19 yang terus mendapat pemantauan dan pengawasan dari pihak pengelola maupun pemangku kepentingan terus diupayakan untuk mendorong konsistensi dan keseriusan pihak pengelola menjamin Umbul Ponggok untuk tetap aman dan nyaman selama pandemi COVID-19.
3. Menganalisa manajemen krisis untuk perbaikan ataupun pembelajaran  
Manajemen pengelola Umbul Ponggok mulai menganggap pandemi COVID-19 yang sejak awal dianggap menjadi krisis yang tak terhindarkan pada akhirnya memilih untuk berdamai dengan situasi dan menjalankan operasional wisata Umbul Ponggok menuju situasi

normalisasi dengan tidak menjadikan pandemi COVID-19 sebagai halangan lagi, namun dibiarkan dengan tetap menjalankan protokol kesehatan COVID-19 sebagai bentuk adaptasi kebiasaan baru atau budaya baru untuk menjamin keberlangsungannya. Namun tidak terlihat adanya evaluasi khusus dan menyeluruh terkait Standar Operasional Prosedur (SOP) dari rencana manajemen krisis yang sejak awal pembentukannya belum matang, peneliti hanya menemukan bahwa manajemen pengelola menjalankan evaluasi pada tingkat sederhana melalui briefing, sedangkan evaluasi melalui pertemuan atau rapat yang lebih kompleks pada rapat divisi ataupun manajemen pengelola Umbul Ponggok hingga Musyawarah Desa Ponggok, evaluasi masih difokuskan pada masalah anggaran dan bukan pada mengevaluasi kinerja dan tindakan korektif secara kompleks dan sistematis.

Pada fase pasca krisis pada manajemen krisis kepariwisataan di Umbul Ponggok selama pandemi COVID-19 terlihat evaluasi perbaikan manajemen krisis kepariwisataan kurang mendapat perhatian lebih, kelonggaran berangsur dirasakan dan adaptasi kebiasaan baru atau

budaya sadar protokol kesehatan COVID-19 menjadi fokus terakhir untuk menjamin keberlangsungan Umbul Ponggok selama pandemi COVID-19.

Manajemen krisis kepariwisataan yang dilakukan oleh manajemen pengelola Umbul Ponggok dalam menghadapi pemulihan pandemi COVID-19 mulai dari tahap pra krisis, respon krisis, hingga pasca krisis tidak dipersiapkan dan dilaksanakan dengan matang. Keterbatasan dan ketidaksiapan terkait pemahaman krisis dan konsep dan manajemen bencana ataupun krisis oleh manajemen pengelola menjadikan tidak terpenuhinya perencanaan manajemen krisis hingga mengakibatkan respon krisis dalam menanggapi krisis terbilang lambat dan tidak ditemukan evaluasi perbaikan secara kompleks dan menyeluruh hingga akhir situasi pada tahap pasca krisis.

## **2. Pemulihan Pariwisata Objek Wisata Umbul Ponggok pada Adaptasi Kebiasaan Baru di Era Pandemi COVID-19**

### **a. Atraksi Wisata Umbul Ponggok**

Atraksi wisata atau daya Tarik wisata merupakan salah satu unsur yang membentuk dan menentukan suatu daerah menjadi destinasi pariwisata (Isdarmanto, 2017:14). Atraksi utama di Umbul Ponggok yang meliputi sumber mata air seluas 8.482 m<sup>2</sup> yang dipercantik atau dilengkapi melalui dekorasi dan prasarana

yang dibutuhkan (persewaan perlengkapan berenang, papan informasi terkait wisata air, kegiatan menyelam dan fotografi air, dan lain-lain) selama pandemi COVID-19 atraksi yang ada tidak mengalami perubahan besar terutama pada segi fisik mengingat pandemi COVID-19 merupakan krisis atau bencana sosial yang bersumber dari masalah kesehatan, bukan seperti bencana alam (tanah longsor, tsunami, banjir, dan lain-lain) yang secara langsung berpengaruh pada fisik suatu tempat.

Perubahan akibat penyebaran kasus COVID-19 selama pandemi COVID-19 terlihat pada adanya fokus pemulihan melalui kepatuhan akan kebijakan khusus COVID-19 melalui pemberlakuan protokol kesehatan COVID-19 di Umbul Ponggok dalam rangka memutus rantai penyebaran COVID-19. Salah satu dasar kebijakan yakni Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) selama pandemi COVID-19 yang juga dijadikan acuan DIPARBUDPORA Kabupaten Klaten menyebabkan perubahan-perubahan yang harus terjadi dan dilakukan dalam rangka penyesuaian atau adaptasi termasuk pada atraksi wisata Umbul Ponggok selama pandemi COVID-19.

Pertama, penyesuaian dengan kebijakan selama pandemi COVID-19 seperti PPKM terlihat mengakibatkan tidak bisa dinikmatinya atraksi yang ada secara konsisten karena operasional harus

mengalami buka tutup selama pandemi COVID-19.

Kedua, adanya upaya adaptasi kebiasaan baru yang dicetuskan oleh pemerintah pusat demi keberlangsungan sektor pariwisata selama pandemi COVID-19 melalui protokol kesehatan COVID-19 mengakibatkan terpengaruhnya sistem dalam menikmati ataupun menjalankan segala operasional di lapangan termasuk atraksi wisata yang ada dengan memperhatikan protokol kesehatan sebagai langkah awal atau syarat wajib selama berwisata di Umbul Ponggok.

#### **b. Aksebilitas Wisata Umbul Ponggok**

Aksebilitas merupakan sarana dan infrastruktur untuk menuju destinasi. Akses jalan raya, ketersediaan sarana transportasi dan rambu-rambu penunjuk jalan merupakan aspek penting bagi sebuah destinasi (Isdarmanto, 2017:18). Selama pandemi COVID-19, aksebilitas secara fisik seperti kondisi jalan raya, ketersediaan sarana transportasi dan rambu-rambu penunjuk jalan menuju Umbul Ponggok terlihat tidak berubah atau terdampak secara spesifik akibat pandemi COVID-19.

Aksebilitas menuju Umbul Ponggok selama pandemi COVID-19 terpengaruh secara tidak langsung dengan adanya keterbatasan mobilitas wisatawan dari munculnya kebijakan pembatasan sosial berupa penutupan akses wilayah (*lockdown*) atau Pemberlakuan Pembatasan

Kegiatan Masyarakat (PPKM) dengan syarat dan ketentuan tertentu terkait akses pada ruang publik terutama pada waktu kasus COVID-19 melonjak. PPKM level khususnya, pembatasan akses wilayah yang berbeda sesuai dengan kondisi kasus COVID-19 masing-masing daerah yang sulit diprediksi menyebabkan perbedaan keterbukaan waktu dan jangkauan akses.

Secara garis besar adanya perubahan aksebilitas selama pandemi COVID-19 secara khusus adalah terkait kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) yang ada di Kabupaten Klaten sehingga mempengaruhi ketidakstabilan akses menuju Umbul Ponggok termasuk penurunan kunjungan wisatawan dan pendapatan.

#### **c. Amenitas Wisata Umbul Ponggok**

Amenitas adalah segala fasilitas pendukung yang bisa memenuhi kebutuhan dan keinginan wisatawan selama berada di destinasi (Isdarmanto, 2017:15). Fasilitas pendukung atau akomodasi sebagai pelengkap kegiatan berwisata di Umbul Ponggok selama pandemi COVID-19 tidak jauh berbeda dengan kondisi pada aspek atraksi wisata. Amenitas wisata yang sangat berdampingan dengan atraksi atau bisa dibilang pelengkap atraksi wisata juga terlihat dijalankan dengan proses adaptasi atau penyesuaian sesuai kebijakan sesuai arahan kebijakan dari DISPARBUDPORA

Kabupaten Klaten yang berfokus pada pencegahan penyebaran virus COVID-19.

Melalui penerapan protokol kesehatan yang diperlukan dalam menikmati ataupun menjalankan fasilitas-fasilitas yang ada di Umbul Ponggok selama pandemi COVID-19, pengelola Umbul Ponggok terlihat memfokuskan protokol kesehatan di area Umbul Ponggok melalui berbagai upaya mulai dari himbauan tertulis maupun tidak terkait pemberlakuan Syarat Operasional Prosedur (SOP) pelaksanaan protokol kesehatan di Umbul Ponggok sejak memasuki area umbul hingga adanya pembatasan jarak pada *rest area* yang digunakan untuk berbelanja, makan dan minum, atau sekedar bersantai disela-sela kegiatan berenang.

Sayangnya, pembatasan jarak dan kerumunan terlihat kurang menyeluruh, terlihat dengan kurangnya upaya pembatasan melalui pemasangan tanda atau petunjuk selain pada area tertentu (hanya kursi dan meja pada *rest area*) sehingga memicu pelanggaran-kelompokan terkait protokol kesehatan di area lain atau bahkan pada mobilitas pengunjung di dalam lokasi wisata. Namun pemberlakuan pembatasan yang ada menunjukkan adanya komitmen pengelola meskipun keberjalanannya masih kurang optimal.

Pemulihan pariwisata dengan memperhatikan 3A (atraksi, amenitas, aksesibilitas) saat ini memang benar harus

diupayakan untuk membangun citra positif wisata Umbul Ponggok yang sempat harus ditutup dalam kurun waktu yang lama, dengan menjamin pemberlakuan protokol kesehatan yang didukung fasilitas yang memadai selama pandemi COVID-19 akan mendorong minat berwisata kembali serta mampu mempersiapkan Umbul Ponggok menjadi semakin kompetitif dan berkembang seiring mobilitas wisatawan kembali normal nantinya.

### **KESIMPULAN**

1. Pada manajemen krisis kepariwisataan di Umbul Ponggok selama pandemi COVID-19 terlihat adanya ketidaksiapan:
  - a. Pada tahap pra-krisis tidak dimilikinya persiapan pra-krisis melalui rencana manajemen krisis ataupun tim manajemen krisis yang berkompeten dalam memahami dan mengidentifikasi kemungkinan-kemungkinan krisis akibat keterbatasan pemahaman dan kemampuan dari manajemen pengelola Umbul Ponggok sehingga pengelolaan krisis baru dilakukan melalui respon setelah krisis menyebabkan kerugian.
  - b. Pada tahap respon krisis keterbatasan yang ada terlihat manajemen pengelola cenderung menekankan pada pembentukan segera SOP selama pandemi COVID-19 dan

mendorong renovasi dan revitalisasi infrastruktur agar sesuai dengan pelaksanaan protokol kesehatan COVID-19 di lingkungan Umbul Ponggok yang dibarengi dengan upaya pengendalian dan pengawasan oleh manajemen pengelola Umbul Ponggok dan pemangku kepentingan yang ada untuk mendorong perbaikan reputasi publik meskipun masih banyak kelonggaran dan ketidakdisiplinan pelaku wisata dalam prosesnya.

- c. Pada tahap pasca krisis, manajemen pengelola Umbul Ponggok memilih berdamai dengan keadaan dengan tetap patuh dan menjalankan adaptasi kebiasaan baru yakni kebijakan protokol kesehatan COVID-19 sebagai budaya baru berwisata untuk menjamin keberlangsungan Umbul Ponggok selama pandemi COVID-19 hingga akhirnya berangsur mengalami pelanggaran sejalan dengan menurunnya kasus COVID-19 di Kabupaten Klaten.
2. Pemulihan pariwisata yang meliputi 3A (atraksi, amenitas, aksesibilitas) selama pandemi COVID-19 diupayakan untuk membangun citra positif Umbul Ponggok kembali. Umbul Ponggok yang sempat harus mengalami ketidakstabilan yakni kondisi buka dan tutup mengikuti

kebijakan PPKM yang berlaku menyebabkan terbatasnya atau tertutupnya kesempatan untuk menikmati atau menjalankan unsur 3A yang ada, namun secara fisik unsur 3A tidak mengalami dampak signifikan selain daripada upaya renovasi dan revitalisasi guna mendorong persiapan penerapan protokol kesehatan COVID-19 terkait atraksi dan amenitas yang ada di Umbul Ponggok dan ketidakstabilan keterbukaan akses menuju Umbul Ponggok akibat PPKM sehingga memicu ketidaktabilan mobilitas wisatawan.

#### **SARAN**

1. Untuk mendorong kesiapan manajemen dalam menghadapi kemungkinan krisis kepariwisataan pada Umbul Ponggok di masa depan, maka bisa segera membentuk tim khusus manajemen krisis yang berkompeten sehingga dapat menyiapkan rencana ataupun kemungkinan krisis baik alam ataupun non alam sebagai upaya pemulihan citra positif wisata hingga evaluasi berkelanjutan yang dibutuhkan.
2. Untuk mendukung pemulihan destinasi wisata yang meliputi 3A (Atraksi, Aksesibilitas, dan Amenitas) di Umbul Ponggok bisa dilakukan

pengembangan, pemantauan, hingga perbaikan secara berkala pada unsur wisata sehingga memungkinkan manajemen pengelola untuk lebih mudah melakukan perbaikan, pengalihan hingga pengoptimalan jika terjadi krisis ataupun perubahan trend wisata yang ada karena dengan adanya pengembangan alternatif usaha wisata lain dalam satu tempat bisa memperkecil kemungkinan terhentinya operasional wisata Umbul Pongok sepenuhnya.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Afifudin, & Saebani, B. A. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. CV Pustaka Setia.
- Akhyar, D. M., & Pratiwi, A. S. (2019). *Media Sosial dan Komunikasi Krisis : Pelajaran dari Industri Telekomunikasi di Indonesia*. 11(1), 35–52.
- Aman Nyaman dan Berkesan Berkunjung ke Umbul Pongok. (2021). *Umbulpongok.Co.Id*. [bulpongok.co.id/aman-nyaman-dan-berkesan-berkunjung-ke-umbul-pong](http://bulpongok.co.id/aman-nyaman-dan-berkesan-berkunjung-ke-umbul-pong)
- Anggraini, N. putu D., & Arida, I. N. S. (2018). Implementasi.Manajemen Krisis.Pariwisata Pada Kebun Raya.Eka Karya Bali. *Jurnal Destinasi Wisata*, 6(1), 184–191.
- COVID-19. (2020). WIKIPEDIA. <https://id.m.wikipedia.org/wiki/COVID-19>
- Isdarmanto. (2017). *Dasar-Dasar Kepariwisata dan Pengelolaan Destinasi Pariwisata*.
- Keban, Y. T. (2014). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori, dan Isu*. Penerbit Gava Media.
- Kementerian Pariwisata RI. (2019). *Buku Panduan dan Buku Saku Manajemen Krisis Kepariwisata*. Kementerian Pariwisata Republik Indonesia.
- Kristian, Y. (2017). Pengelolaan Objek Wisata Oleh Dinas Pariwisata Kabupaten Kutai Barat di Danau Aco kampung Lingsang Melapeh Kecamatan lingsang Bigung. *EJournal Administrasi Negara*, 5(1), 5404–5417. [https://ejournal.an.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2017/02/JURNAL\(02-13-17-04-46-32\).pdf](https://ejournal.an.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2017/02/JURNAL(02-13-17-04-46-32).pdf)
- Kriyantono, R. (2012). *Public Relations & Crisis Management: Pendekatan Critical Public Relations Etnografi Kritis Kualitatif*. Kencana Prenada Media.
- Listy, D. L. (2017, December 26). Andalkan Umbul Pongok, BUMDes di Klaten ini Raup 14 M Setahun. *TEMPO.CO*. <https://bisnis.tempo.co/read/1045291/andalkan-umbul-pongok-bumdes-di-klaten-ini-raup-14-m-setahun>
- Nova, F. (2009). *Crisis Public Relations, Bagaimana PR Menangani Krisis Perusahaan*. PT Grasindo, Anggota IKAPI.
- Oktarini, P. W., & Atmadi, G. (2020). Manajemen krisis destinasi wisata pasca bencana tsunami selat sunda oleh humas pemerintah. *Edutourism Journal of Tourism Research*, 02(02), 28–38.
- Prayudi. (2016). *Manajemen Isu dan Krisis*. LPPM UPN Veteran Yogyakarta.
- Sellang, K. (2016). *ADMINISTRASI DAN PELAYANAN PUBLIK Antara Teori dan Aplikasinya* (Issue February). Penerbit Ombak. <https://www.mendeley.com/viewer/?fileId=349a0ada-0d19-cc5f-2776-e90886da1735&documentId=e4a8153f-e14a-3a02-a647-dfbbb59f5582>
- Sutriyanto, E. (2020, November 2). Wisata Air Umbul Pongok di Klaten Ditutup 3 Hari. *Tribunnews.Com*. <https://www.tribunnews.com/regional/2020/11/02/wisata-air-umbul-pongok-di-klaten-ditutup-3-hari>

- Suyono, H. (2019, September 10). Bumdes Tirta Mandiri Ponggok Jawa Tengah Makin Trendi. *Gemari.Id*. <https://gemari.id/gemari/2019/9/10/bumdes-tirta-mandiri-pongok-di-jawa-tengah-yang-makin-trendi>
- Syafri, W., & Alwi. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi Publik*. IPDN PRESS.
- Wibowo, S. (2017). *View of Pengembangan Ekonomi Melalui Sektor Pariwisata Tourism.pdf* (pp. 93–99). *Jurnal Kepariwisata: Destinasi, Hospitalitas dan Perjalanan*. yandip prov jateng. (2020, November 2). Jika Temukan Kasus COVID-19 Objek Wisata Air Bakal Ditutup. *Jatengprov.Go.Id*. <https://jatengprov.go.id/beritadaerah/jika-temukan-kasus-covid-19-objek-wisata-air-bakal-ditutup/>