



Volume 5 Nomor 2, Desember 2022, pages: 155-164

IMPLEMENTASI PROTOKOL KESEHATAN PADA PAVILIUN INDONESIA DI EXPO 2020 DUBAI UNI EMIRAT ARAB

IMPLEMENTATION OF HEALTH PROTOCOLS IN THE INDONESIA PAVILION AT EXPO 2020 DUBAI UNITED ARAB EMIRATES

Gusti Ayu Istri Sumadiasih^{1*}, Nelsye Lumanauw², Dinar Sukma Pramesti³

Pengelolaan Konvensi dan Peristiwa, Politeknik Internasional Bali^{1*2}

gekistri09@gmail.com

Manajemen Perhotelan, Politeknik Internasional Bali³

Received: 28/10/2022

Revised: 12/12/2022

Accepted: 16/12/2022

Abstrak

Paviliun Indonesia menjadi negara dengan jumlah kunjungan tertinggi ketiga pada bulan Januari 2022 di expo 2020 Dubai Uni Emirat Arab. Sayangnya, angka kunjungan yang tinggi tersebut, malah menyebabkan ditemukannya kasus positif Covid-19 pada pekerjanya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi protokol kesehatan pada penyelenggaraan acara pameran di paviliun Indonesia dan mengetahui faktor yang menyebabkan terjadinya kelalaian dalam implementasi protokol kesehatan di paviliun Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan Expo 2020 Covid-19 *Guide* untuk membedah permasalahan yang meliputi protokol pengunjung memasuki expo, penanganan kasus positif Covid-19, penggunaan penutup wajah dan masker, menjaga jarak dan sanitasi tangan. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa protokol kesehatan pengunjung memasuki expo, kasus terduga dan terkonfirmasi, serta prosedur sanitasi tangan terimplementasi dengan baik, namun implementasi penggunaan penutup wajah, masker dan menjaga jarak belum berjalan optimal. Penyebab pelanggaran adalah faktor eksternal yaitu udara panas Dubai, Jumlah Pengunjung Saat *High Season* yang tidak terkendali, pengunjung Membuat Foto dan Video, latar belakang negara pengunjung. Faktor internal yang menjadi penyebab pelanggaran yaitu desain jalan paviliun yang menanjak, *Security* Kurang Fasih Berbahasa Inggris, Tidak Semua Staf Paviliun Menguasai *Public Speaking*, tidak ada tim khusus protokol Kesehatan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi agar kedepannya tidak ditemukannya kasus positif Covid-19 di paviliun Indonesia, maupun paviliun lain di Expo Dubai dan di Expo lainnya.

Kata Kunci: Expo 2020, Paviliun Indonesia, Implementasi, Protokol Kesehatan Expo

Abstract

The Indonesian Pavilion became the country with the third highest number of visits in January 2022 at the 2020 Dubai United Arab Emirates expo. Unfortunately, the high number of visits led to the discovery of positive cases of Covid-19 in its workers. This study aims to determine the implementation of health protocols in organizing exhibition events at the Indonesian pavilion and to find out the factors that cause negligence in implementing health protocols at the Indonesian pavilion. This study uses a qualitative descriptive method using the Expo 2020 Covid-19 *Guide* to dissect issues which include visitor entry protocols, suspected and confirmed cases, face covering and face masks, social distancing, hand hygiene. Data collection is done through interviews, observation, and documentation. The results showed that the

health protocols for visitors entering the expo, suspected and confirmed cases, as well as hand sanitization procedures were implemented properly, but the implementation of using face coverings, masks and maintaining distance had not run optimally. The cause of the violation is an external factor, namely the hot air of Dubai, the number of visitors during the uncontrolled high season, visitors making photos and videos, the background of the visitor's country. The internal factors that caused the violation were the design of the pavilion road which was uphill, the security was not fluent in English, not all pavilion staff were proficient in public speaking, there was no special health protocol team. The results of this study are expected to be used as evaluation material so that in the future positive cases of Covid-19 will not be found in the Indonesian pavilion, as well as other pavilions at the Dubai Expo and at other Expos.

Keywords: Expo 2020, Indonesia Pavilion, Implementation, Expo Health Protocols

1. PENDAHULUAN

Sejak awal tahun 2020 pandemi Covid-19 memberi dampak yang signifikan terhadap segala aspek bidang kehidupan manusia di berbagai belahan dunia, termasuk sektor pariwisata. Pariwisata global saat ini mengalami keterpurukan akibat situasi pandemi Covid-19. Adaptasi terhadap tatanan dunia baru pun dilakukan agar kehidupan manusia tetap bisa berjalan. Hal ini berkaitan dengan pola permintaan dan perilaku wisatawan ke depan yang akan sangat dipengaruhi oleh kebersihan, kesehatan, keselamatan dan kelestarian lingkungan. Menurut *The United Arab Emirates Government Portal* (2020), pandemi Covid-19 mewabah hingga ke Dubai Uni Emirat Arab (UAE) mulai bulan Januari 2020, kasus terus bertambah hingga bulan Februari 2020. Saat pertengahan bulan Maret 2020, pemerintah memberlakukan sistem batasan jam kerja malam dan bepergian keluar rumah dari pukul 06:00-18:00; menutup sekolah dan institusi pendidikan tinggi; memberlakukan aturan pembelajaran jarak jauh; menutup sementara tempat ibadah; menutup pusat perbelanjaan dan tempat hiburan; menangguhkan penerbitan visa UAE baru; menangguhkan penerbangan; dan memungkinkan orang bekerja dari rumah. Kebijakan ini diberlakukan sampai bulan Juni 2020.

Sejak pemberlakuan karantina, jutaan pekerjaan di sektor pariwisata global hilang hingga pembatalan penerbangan, acara, dan hotel (Siddiquei dan Khan, 2020), demikian juga di Dubai, mobilitas masyarakat dan pengunjung mengalami keterbatasan. Menurut *Dubai Online Statistic* (2021), kunjungan wisatawan asing ke Dubai mengalami penurunan drastis

sebesar 67,07%. yang mana pada tahun 2019 jumlah wisatawan yang berkunjung adalah 16,730,000 orang menurun ke angka 5,510,000 pada tahun 2020. Berdasarkan data tersebut, penurunan terjadi karena penutupan penerbangan domestik dan internasional di Dubai, perjalanan dilarang, acara sosial dan bisnis dibatalkan, dan masyarakat diperintahkan untuk tinggal di rumah masing-masing. Hal ini berdampak pada industri pariwisata di UAE khususnya Dubai. Sebelum pandemi di tahun 2019, Dubai menjadi tempat terselenggaranya berbagai kegiatan *Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition* (MICE) yaitu pameran yang berskala internasional dan menghadirkan delegasi dari mancanegara seperti *International Fashion Week, International Book Fair, dan International Education Week*. Dubai menjadi kawasan industri pameran dan konferensi yang berkembang pesat sebagai platform untuk menemukan peluang, kreativitas, dan komunikasi. Tahun 2019 bisnis MICE di Dubai menyumbang 3,3% dari Produk Domestik Bruto (PDB) yang berjumlah USD 3,57 miliar. Namun mengalami penurunan drastis pada tahun 2020 (*Dubai World Trade Centre, 2020*).

Expo 2020 merupakan salah satu acara eksibisi berskala internasional yang terselenggara di tengah pandemi. Acara ini memberi peluang bagi pemerintah Dubai untuk meningkatkan perekonomian melalui sektor MICE khususnya eksibisi. Acara pameran dunia ini diselenggarakan lima tahun sekali dengan tujuan mempertemukan negara-negara di dunia untuk saling memberi inovasi di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi. Organisasi yang mengatur penyelenggaraan *World Expo* ini

adalah *Bureau International des Expositions* (BIE). Sebelumnya *World Expo* ini telah diselenggarakan di Shanghai tahun 2010 dan di Milan pada tahun 2015. Tahun 2020, Dubai terpilih sebagai tuan rumah *World Expo* melalui tiga putaran pemungutan suara oleh 168 delegasi negara anggota *Bureau International des Expositions* (BIE) di Paris tahun 2013 (*Voice Of America*, 2013). Persiapan telah dilakukan mulai tahun 2013 dan siap dibuka tahun 2020, namun penyelenggaraannya *Expo 2020* di Dubai ini tertunda selama setahun karena pandemi Covid-19 yang tak kunjung usai. Menanggapi permasalahan ini selanjutnya pada bulan November 2020, BIE memutuskan tetap menggunakan nama *Expo 2020 Dubai*. Nama 2020 tetap digunakan dengan tujuan branding dan pemasaran (*Expo 2020 Dubai*, 2020).

Kata Dubai disematkan pada nama acara tersebut karena Uni Emirat Arab terpilih sebagai negara tuan rumah penyelenggaraan *world expo* ke 38 dan acaranya bertempat di kota Dubai. Negara ini terpilih setelah melalui tiga putaran pemungutan suara oleh 168 delegasi negara anggota BIE (*Bureau International des Expositions*) di Paris tahun 2013. *Expo 2020 Dubai* diikuti oleh kurang lebih 192 negara eksibitor dengan desain dan ciri khas yang unik dari setiap negara. *Expo* menargetkan 25 juta pengunjung *expo* dalam waktu enam bulan. Menurut BIE (2005), Indonesia berpartisipasi secara perdana pada *World Expo* tahun 1970 di Osaka. Paviliun Indonesia sudah mengikuti 6 kali partisipasi di acara *World Expo* ini. Pada *World Expo 2020* di Dubai, Indonesia menjadi eksibitor melalui Kementerian Perdagangan Republik Indonesia.



Gambar 1. Paviliun Indonesia
Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2022

Menurut buku panduan perencanaan paviliun Indonesia yang dirilis oleh Kementerian Perdagangan Republik Indonesia (2019), paviliun Indonesia merupakan sebuah bangunan yang terdiri dari tiga lantai menampilkan pameran visualisasi negara Indonesia sebagai sarana promosi perdagangan, investasi, dan industri lainnya. Paviliun Indonesia terletak di jalan utama zona *Opportunity*, dengan luas 1860 m² yang terbagi menjadi tiga zona meliputi *Past*, *Present*, dan *Future*. Zona ini menampilkan visualisasi jembatan antara sejarah dengan modernisasi Indonesia saat ini secara futuristik dengan tema *Creating the Future from Indonesia to the World*. Melalui Kementerian Perdagangan RI dan ditangani oleh *Professional Exhibition Organizer* (PEO) dari PT Royalindo Expoduta, Indonesia tampil sebagai *Home of Diversity* yang memberikan pengalaman tak terlupakan bagi pengunjung yang datang.

Nicholas (2022) selaku *Director Country Pavilion Expo 2020 Dubai* mengungkapkan Indonesia masuk ke dalam lima besar paviliun dengan pengunjung terbanyak dari bulan Oktober 2021 hingga Januari 2022. Lima besar negara tersebut adalah Saudi Arabia dengan total 3 juta pengunjung, Swiss dengan total 1,5 juta pengunjung, Indonesia dengan total 1,3 juta pengunjung, Pakistan dengan total 1,1 juta pengunjung, dan India dengan total 700 ribu pengunjung. Besarnya pengunjung yang datang ke paviliun Indonesia menimbulkan rasa kewaspadaan terhadap jumlah orang yang mengunjungi paviliun. Lumanauw (2021: 3) menyebutkan risiko pergerakan orang dan berkumpulnya masyarakat pada tempat dan fasilitas umum, memiliki potensi penularan Covid-19 yang cukup besar.

The Ministry of Health and Prevention (2022) pada hari Senin, 27 Desember 2021, mengumumkan terdapat 1.732 kasus virus corona varian baru dalam 24 jam terakhir. Kasus terus meningkat tajam setelah penemuan varian Omicron. Kasus positif Covid-19 yang ditemukan di paviliun Indonesia tercatat pada tanggal 31 Desember 2021 yaitu 1 orang pekerja yang kemudian di isolasi. Kemudian pada tanggal 3 Januari 2022 bertambah 2 orang, pada tanggal 10 Januari 2022 bertambah 5 orang,

kemudian pada tanggal 15 Januari 2022 bertambah 8 orang. Dari 70 orang pekerja, jumlah yang terkonfirmasi positif Covid-19 adalah sebanyak 16 orang terdiri dari 7 orang staf paviliun, 7 orang pelayan restoran, dan 2 orang pekerja *souvenir shop*. Situasi dunia yang sedang menghadapi pandemi global yaitu Covid-19, sebenarnya sudah diantisipasi oleh pemerintah Dubai untuk mengamankan pelaksanaan *Expo 2020* dengan menyediakan fasilitas kesehatan.

Fasilitas yang disediakan oleh pihak *expo* meliputi tempat mencuci tangan di sepanjang jalan dan di depan paviliun-paviliun negara, *hand sanitizer* di sepanjang jalan *expo* yang disupport oleh perusahaan Dettol, tes swab PCR (*Polymerase Chain Reaction*) gratis yang disupport oleh Unilabs, aplikasi Al Hosn yang disupport oleh Mohap (*Ministry of Health and Prevention*) UAE, fasilitas tempat karantina gratis yang disediakan untuk pekerja, vaksin gratis, dan desinfeksi paviliun secara berkala setiap hari Minggu oleh pihak *expo*. Sebagai tuan rumah, Dubai juga telah memiliki kebijakan protokol Kesehatan. Pedoman ini disebut dengan *Health and Safety Protocols*. Protokol kesehatan ini berbentuk buku panduan untuk pengunjung maupun pekerja *expo*. Menurut data dari *Expo 2020 Dubai (2020)*, buku panduan ini dibuat oleh *Bureau International des Expositions* yang bekerja sama dengan *Dubai Health Authority (DHA)* berdasarkan persetujuan *Ministry of Health and Prevention (Mohap)* UAE.

Berdasarkan data dari *Media Office Government of Dubai* pemerintah Dubai (2020), menyatakan bahwa UFI - Asosiasi Global Industri Pameran, *International Association of Convention Centres (AIPC)*, dan *International Congress and Convention Association (ICCA)* merumuskan protokol kesehatan dan keselamatan khusus untuk industri acara dan pameran, dan memastikan keberhasilan dimulainya kembali operasi. Organisasi ini meyakini Dubai akan ditempatkan di peta global sebagai pemimpin dalam menyelenggarakan acara yang sukses di tengah pandemi. Buku panduan *Expo 2020 Covid-19 Guide* memiliki lima kriteria protokol kesehatan. Adapun lima kriteria tersebut sebagai berikut.

1. *Visitor Entry Protocols (Protokol Pengunjung Memasuki Expo)*

Semua pengunjung dewasa (18 tahun ke atas) diminta untuk menunjukkan bukti vaksinasi COVID-19 atau tes PCR negatif yang diambil dalam 72 jam sebelumnya. Semua pemegang tiket yang tidak divaksinasi harus mengikuti tes PCR sebelum tiba di lokasi *Expo 2020*, dan harus tiba dalam keadaan siap untuk menunjukkan hasil tes negatif di pintu masuk. Pengunjung yang divaksinasi tidak memerlukan tes PCR.

2. *Suspected and Confirmed Cases (Penanganan Kasus Positif Covid-19)*

Semua pengunjung yang merasa tidak sehat saat berada di lokasi harus melanjutkan ke ruang isolasi terdekat untuk penilaian dan pengujian COVID-19, jika diperlukan. Setelah menunggu di ruang isolasi pasien terduga akan ditinjau apakah ada gejala yang serius, jika iya maka pasien akan diarahkan untuk melakukan tes PCR di *expo*. Kemudian bila yang terduga Covid-19 adalah seorang *people of determination* maka salah satu anggota keluarga atau kerabat diizinkan untuk menemani di ruang isolasi namun harus menggunakan protokol kesehatan yang ketat seperti memakai alat pelindung diri dan rajin menyanitasi tangan. Bila pengunjung terkonfirmasi positif maka *Dubai Health Authority (DHA)* akan menangani proses identifikasi riwayat kontak langsung yang dilakukan sebelumnya oleh pasien dan pasien diminta ke *Expo 2020 Emergency Center* untuk tindak lanjut isolasi mandiri.

3. *Face Covering and Face Masks (Penutup Wajah dan Masker Kain)*

Penggunaan masker kain atau masker wajah (*surgical face mask*) merupakan langkah kunci dalam mencegah potensi penularan COVID-19. Masker jenis bedah harus dibuat sesuai dengan spesifikasi desain EN 14863 Tipe 1, atau standar yang setara. Penggunaan masker harus dilakukan

setiap saat. Masker yang digunakan harus menutup mulut dan hidung. Pengunjung hanya dapat melepas masker saat makan atau minum, merokok, melakukan olahraga, dan melakukan swafoto. Pengunjung yang dapat melepas masker adalah mereka yang mempunyai alergi asma, penyakit fungal dermatitis, alergi komponen masker, mengidap herpes simplex, dan orang berkebutuhan khusus memiliki masalah mental dan psikologi.

4. *Social Distancing* (Menjaga Jarak)

Semua pengunjung harus menjaga jarak sosial minimal 2 meter dan mematuhi batas kapasitas tempat. Pihak *venue* harus memiliki batas kapasitas seperti memberi petunjuk Batasan jumlah maksimum *visitor* berada di ruangan atau *venue*, memberi tanda di lantai tempat mengantri, tempat duduk, transportasi *expo*, dan mengatur arus dan pergerakan *visitor* di dalam *venue*.

5. *Hand Hygiene* (Sanitasi Tangan)

Pengunjung harus menggunakan pembersih tangan, atau sering mencuci tangan dengan sabun dan air. *Visitor* yang memiliki pertanyaan lebih mengenai fasilitas kesehatan *expo* dapat pergi dan bertanya ke area *ticketing* atau menghubungi nomor kontak di +9718003976.

Berdasarkan latar belakang tersebut, dapat disimpulkan bahwa telah terjadi permasalahan terkait dengan implementasi protokol Kesehatan di paviliun Indonesia, sehingga diangkatlah penelitian mengenai implementasi protokol kesehatan di paviliun Indonesia dan faktor yang menyebabkan kelalaian atau ketidakdisiplinan pengunjung yang terjadi pada pengimplementasian protokol kesehatan di Paviliun Indonesia pada *Expo 2020 Dubai*, Uni Emirat Arab. Penurunan disiplin protokol kesehatan dapat dilihat dari faktor internal dan faktor eksternal. Penelitian ini diharapkan menjadi masukan untuk perbaikan protokol kesehatan pada penyelenggaraan acara pameran paviliun Indonesia di *Expo 2020 Dubai*, Uni Emirat Arab.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Peneliti melakukan observasi terhadap fenomena yang terjadi dalam pengimplementasian protokol kesehatan pada paviliun Indonesia di *Expo 2020 Dubai*. Hal ini dapat dilihat dari peran seluruh panitia penyelenggara termasuk pengunjung dan pekerja pada aktivitas eksibisi di Paviliun Indonesia, *Expo 2020 Dubai* dengan menganalisis fasilitas protokol kesehatan yang disediakan, kebijakan, dan perilaku pengunjung yang datang ke paviliun Indonesia. Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dan dokumentasi dilakukan selama *expo* berlangsung yaitu kurang lebih enam bulan mulai 1 Oktober 2021 - 31 Maret 2022 Pemilihan informan menggunakan *Nonprobability Sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Teknik ini adalah teknik penentuan informan dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2018). Informan merupakan orang yang memberikan informasi perihal kondisi latar belakang penelitian yang membantu dalam pemecahan rumusan masalah. Informan dalam penelitian ini yaitu Direktur Paviliun Indonesia, *Professional Exhibition Organizer*, *Head of Security Health and Safety*, *Head of Supervisor Pavilion Guide*, *Head of Talent Management*, dan *staf* di paviliun Indonesia.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Demi keamanan dan kenyamanan baik pengunjung dan pekerja, paviliun Indonesia sudah disediakan fasilitas protokol kesehatan di seluruh area paviliun. Fasilitas yang disediakan oleh pihak paviliun Indonesia meliputi *hand sanitizer* yang terpasang di setiap zona di paviliun Indonesia untuk digunakan oleh pekerja maupun pengunjung, alat pengukur suhu *thermo gun* di main entrance, tempat cuci tangan di area restoran, *sanitizer spray* dan laser *sanitizer* yang disediakan di setiap zona dengan tujuan menyanitasi barang atau benda yang sering disentuh oleh pekerja maupun pengunjung di paviliun, masker wajah disediakan untuk pengunjung atau pekerja yang mengalami kerusakan atau

kehilangan masker, *face shield* untuk melindungi wajah pekerja, *hand gloves* disediakan untuk pekerja, dan multivitamin yang disediakan untuk pekerja. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, dikaitkan dengan lima kriteria dalam buku panduan *Expo 2020 Covid-19 Guide* yaitu sebagai berikut:

1. *Visitor Entry Protocols* (Protokol Pengunjung Memasuki *Expo*)

Berdasarkan hasil observasi, implementasi protokol kesehatan pengunjung memasuki *expo* mulai dari jam 09.00 pagi. Petugas akan berjaga di *expo main gate* sejam sebelum dibuka. Pengunjung mengantri di jalur masuk khusus pengunjung.

Pengunjung wajib mengenakan masker dengan baik dan benar, menjaga jarak dua meter saat mengantri, melakukan cek suhu digital, dan wajib menunjukkan hasil tes PCR kepada petugas dengan menunjukkan aplikasi Al Hosn.

Implementasi protokol kesehatan sangat ketat dilakukan saat pengunjung memasuki *expo* dan sebelum memasuki paviliun Indonesia seperti diberikan penyampaian informasi mengenai regulasi pengunjung selama mengelilingi paviliun Indonesia.

2. *Suspected and Confirmed Cases* (Kasus Terduga dan Terkonfirmasi)

Hasil observasi di *expo 2020 Dubai* ditemukan kasus terduga dan terkonfirmasi Covid-19. Orang yang terduga positif akan diarahkan menuju *expo medical center* dan akan diobservasi oleh dokter.

Bila hasil negatif maka pengunjung atau pekerja diperbolehkan beraktivitas kembali namun dengan tetap memerhatikan kesehatan dan protokol kesehatan. Implementasi protokol kesehatan bagi orang yang terduga dan terkonfirmasi positif telah berjalan dengan baik.

Pihak paviliun dan *expo* telah menyediakan fasilitas yang baik dari segi tes PCR, tempat karantina, dan fasilitas kesehatan lainnya.

3. *Face Covering and Face Masks* (Penutup Wajah dan Masker Kain)

Hasil observasi menemukan bahwa penggunaan masker wajib dilakukan selama berada di kawasan *expo* baik di luar maupun dalam ruangan.

Petugas keamanan pihak *expo* akan selalu mengingatkan pengunjung di sepanjang jalan *expo* untuk selalu menggunakan masker dan menjaga jarak dua meter. Namun implementasi penggunaan masker di paviliun Indonesia oleh pengunjung memiliki kendala.

Kendala yang dihadapi berupa pengunjung yang lalai dalam mengimplementasikan penggunaan masker. Implementasi penggunaan masker masih mengalami kendala dan antisipasi yang dilakukan adalah dengan mengingatkan pengunjung setiap saat untuk menggunakan masker.

4. *Social Distancing* (Menjaga Jarak)

Expo mengeluarkan aturan menjaga jarak sepanjang dua meter. Berdasarkan hasil observasi, implementasi protokol kesehatan menjaga jarak ini tidak mudah untuk diterapkan terlebih bila memasuki masa *high season* di bulan Desember 2021 dan Maret 2022.

Kesulitan dialami bila pengunjung yang datang dengan jumlah besar. Implementasi protokol kesehatan dalam hal menjaga jarak berjalan kurang maksimal selama enam bulan di paviliun Indonesia. Antisipasi yang dilakukan telah diterapkan dengan baik dan benar sesuai prosedur pihak *expo*.

5. *Hand Hygiene* (Sanitasi Tangan)

Pengunjung dan pekerja telah disediakan fasilitas tempat cuci tangan dan penyanyitasi tangan berupa *hand sanitizer*.

Fasilitas ini mudah dijumpai di *expo* dan paviliun karena letaknya yang berada di sepanjang jalan. Pengimplementasian protokol kesehatan oleh pengunjung berupa menyanyitasi tangan telah berjalan dengan baik.

Pelanggaran atau kelalaian yang dilakukan oleh pengunjung dapat menghambat jalannya penyelenggaraan acara eksibisi di paviliun Indonesia. Ada banyak faktor yang menjadi penyebab kelalaian pengunjung ini. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti selama enam bulan di *expo* ditemukan ada dua faktor yang menjadi penyebab kelalaian pengunjung yaitu faktor internal dan eksternal. Berikut pemaparan dari kedua faktor tersebut.

Faktor eksternal merupakan faktor yang berasal dari luar aturan yang telah ditetapkan oleh paviliun Indonesia. Berdasarkan hasil observasi ada beberapa faktor eksternal yang menyebabkan pengunjung lalai dalam menerapkan protokol kesehatan. Adapun faktor eksternal tersebut dapat dipaparkan sebagai berikut.

1. Udara Panas Dubai

Uni Emirat Arab memiliki kondisi geografis yang mana merupakan negara dengan hamparan gurun yang luas. *Expo* dilaksanakan selama musim dingin. Musim dingin di Dubai disertai hujan dan angin yang kencang, bulan terdingin hanya saat desember dengan suhu terendah 13 derajat.

Saat siang hari udara di musim dingin masih terasa panas hingga 40-55 derajat. Udara panas menyebabkan pengunjung merasa sesak bila beraktivitas dan berjalan kaki mengelilingi *expo* kemudian memasuki paviliun yang luas dengan menggunakan masker. Oleh karena itu hal ini menjadi faktor yang menyebabkan pengunjung membuka masker saat beraktivitas di *expo* dan paviliun.

2. Jumlah Pengunjung Saat *High Season* Yang Tidak Terkendali

Jumlah pengunjung saat musim liburan atau hari-hari libur nasional negara Uni Emirat Arab menjadi faktor eksternal penyebab terjadinya kelalaian yang dilakukan oleh pengunjung dalam mengimplementasikan protokol kesehatan.

Berdasarkan hasil observasi selama enam bulan dan hasil wawancara

kepada narasumber, Indonesia meraih 2,5 Juta pengunjung dari berbagai belahan dunia. Jumlah pengunjung yang tak terkendali menjadi tantangan di paviliun untuk mengimplementasikan protokol kesehatan khususnya dalam hal menjaga jarak.

3. Pengunjung Membuat Foto dan Video

Penyebab selanjutnya adalah pengunjung yang melakukan aktivitas membuat foto dan video. Perilaku pengunjung berbeda-beda, ada pengunjung yang disiplin sesuai foto masker kemudian dipakai kembali. Begitu pula ada pengunjung yang lupa untuk menggunakan maskernya kembali.

Staf akan selalu mengingatkan pengunjung untuk kembali mengenakan masker setelah berfoto atau video. Berbeda dengan staf, staf yang diajak berfoto oleh pengunjung harus tetap menggunakan masker demi keamanan bersama pekerja paviliun Indonesia.

4. Kebijakan Lepas Masker Oleh Pemerintah Uni Emirat Arab

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh penulis di bulan Maret 2022, pihak *expo* secara resmi mengeluarkan kebijakan lepas masker mulai tanggal 1 Maret 2022. Kebijakan ini hanya berlaku di area luar ruangan. Pengecualian hanya untuk di dalam ruangan dan bila sedang berada dalam kerumunan maka pengunjung masih diwajibkan menggunakan masker.

Orang yang melanggar didominasi oleh orang yang berpikir bahwa melepas masker berlaku di dalam dan luar ruangan. Paviliun Indonesia sendiri masih mewajibkan pengunjung untuk menggunakan masker untuk masuk ke dalam paviliun. Oleh karena itu banyak pengunjung yang melakukan pelanggaran.

5. Latar Belakang Negara Pengunjung

Hasil observasi yang dilakukan penulis pada enam bulan di *expo* menemukan bahwa latar belakang negara asal pengunjung menjadi faktor

eksternal penyebab kelalaian pengunjung di paviliun. Setiap pengunjung memiliki budaya dari negara masing-masing yang berbeda.

Budaya setiap negara berbeda karena setiap negara tumbuh dari sekelompok manusia dengan kondisi geografis dan secara alamiah menyesuaikan dengan kelompoknya. Perbedaan budaya itulah yang menimbulkan perbedaan pandangan dari kelompok satu dengan yang lainnya dan hingga terbentuknya suatu negara.

Faktor internal berasal dari dalam aturan implementasi protokol kesehatan di paviliun Indonesia. Menurut hasil observasi yang dilakukan penulis ditemukan beberapa faktor internal yang menyebabkan kelalaian pengunjung dalam mengimplementasikan protokol kesehatan yang dipaparkan sebagai berikut.

1. Desain Jalan Paviliun Menanjak

Hasil observasi penulis menunjukkan bahwa terjadi pelanggaran karena desain paviliun yang menanjak tanpa menggunakan *lift*. *Lift* tersedia hanya satu dan terletak di area terakhir paviliun Indonesia. *Lift* hanya digunakan saat turun dari lantai dua menuju *ground floor* dan untuk akses VIP menuju Business Lounge lantai dua.

Hal ini menyebabkan tidak ada akses lift digunakan untuk mengelilingi tiga zona utama paviliun Indonesia. Anggota keluarga pengunjung disabilitas harus mendorong kursi roda dari penyandang disabilitas dan para lansia. Bila pengunjung kelelahan tak sengaja masker dibuka untuk memudahkan menghirup udara.

2. Petugas Keamanan Kurang Fasih Berbahasa Inggris

Selanjutnya dalam observasi penulis menemukan masih ada *security* yang kurang tegas dalam menegur para pengunjung yang tidak mematuhi protokol kesehatan. Sebagian *security* kurang fasih berbahasa Inggris sehingga kurang mampu untuk menegur dan memberitahu pengunjung dengan baik dan benar.

3. Tidak Semua Staf Paviliun Menguasai *Public Speaking*

Observasi penulis selama enam bulan menemukan bahwa faktor internal yang menjadi penyebab adalah tidak semua staf paviliun Indonesia memiliki kemampuan *public speaking* yang baik sehingga pengunjung mendengarkan arahan yang disampaikan.

4. Tidak Ada Tim Khusus Protokol Kesehatan

Selama enam bulan *expo* berlangsung, penulis melakukan observasi dan menemukan bahwa paviliun Indonesia tidak memiliki tim khusus yang menangani protokol kesehatan Covid-19.

Tabel 1. Faktor Eksternal dan Internal Penyebab Pelanggaran Implementasi Protokol Kesehatan di Paviliun Indonesia

Faktor Eksternal	Faktor Internal
Udara panas Dubai	Desain jalan paviliun menanjak
Jumlah pengunjung saat <i>high season</i>	Security kurang fasih berbahasa Inggris
Pengunjung membuat foto dan video	Tidak semua staf paviliun menguasai <i>public speaking</i>
Kebijakan lepas masker oleh pemerintah Uni Emirat Arab	Tidak ada tim khusus protokol kesehatan
Latar belakang negara pengunjung	

Sumber: Data Sekunder (Data Diolah, 2022)

4. KESIMPULAN

Implementasi protokol kesehatan pada Paviliun Indonesia di *Expo 2020 Dubai* memiliki lima kriteria yang terdapat dalam buku panduan *Expo 2020 Covid-19 Guide* meliputi protokol pengunjung memasuki *expo*, penanganan kasus positif Covid-19, penggunaan penutup wajah dan masker, menjaga jarak dan sanitasi tangan.

Tiga dari lima kriteria dari buku panduan tersebut telah berjalan dengan baik di paviliun Indonesia meliputi protokol kesehatan pengunjung sebelum memasuki paviliun, penanganan kasus positif Covid-19, dan sanitasi tangan. Sedangkan implementasi penggunaan masker dan menjaga jarak masih belum berjalan dengan

maksimal karena adanya faktor eksternal dan internal.

Faktor eksternal penyebab kelalaian pengunjung mengimplementasikan protokol kesehatan meliputi udara dubai yang panas, aturan lepas masker pemerintah UAE, orang yang membuat vlog, foto, dan video, pengunjung yang tidak bisa menggunakan bahasa Inggris, pengunjung yang memiliki karakter berbeda-beda dan latar belakang negara pengunjung yang memiliki budaya masing-masing.

Faktor internal meliputi orang yang kelelahan mendorong kursi roda disabilitas akibat desain jalan paviliun yang menanjak, *security* yang tidak menguasai bahasa Inggris dengan baik sehingga tidak bisa menegur pengunjung, staf paviliun Indonesia yang kurang memiliki kemampuan *public speaking*, tidak ada tim khusus yang mengawasi jalannya implementasi protokol kesehatan di paviliun Indonesia. Hasil penelitian ini diharapkan mampu untuk menjadi bahan evaluasi agar kedepannya tidak ditemukannya kasus positif Covid-19 di paviliun Indonesia, maupun paviliun lain di Expo Dubai dan di Expo lainnya.

REFERENSI

- Bureau International Des Expositions. 2020. *Expo 2020 Covid-19 Guide*. Dubai. Expo 2020 Press.
- Dubai Online Statistic. 2021. Number of International Visitors to Dubai. Diperoleh pada 20 November 2021 dari <https://www.dubai-online.com/essential/tourism-statistics/>.
- Dubai World Trade Center Authority. 2020. Dubai World Trade Center Authority convenes industri leaders to plan resurgence of (MICE) sector. Diperoleh pada 20 November 2021 dari <https://mediaoffice.ae/en/news/2020/June/10-06/Dubai-World-Trade-Centre-Authority-virtually-convenes-industri-leaders>.
- Expo 2020 Dubai. 2021. Dubai Wins Tentative Approval to Delay Its Expo 2020 to 2021. Diperoleh pada tanggal 25 Februari 2022 dari https://www.voanews.com/a/covid-19-pandemic_dubai-wins-tentative-approval-delay-its-expo-2020-2021/6187926.html.
- Kementerian Perdagangan RI. 2020. Zona di Wilayah Expo. Jakarta: Press Realese Kemendag.
- Lumanauw, N. & Sumartana, I.M. 2022. Implementasi Protokol Kesehatan Pada Tatanan Kehidupan Era Baru Terhadap Usaha Perjalanan Wisata Di Bali. *Jurnal Ilmiah Hospitality Management* Vol 12 No 02, 2022: 204-217 <https://dx.doi.org/10.22334/jihm.v12i2>.
- Lumanauw, N. 2021. *Protokol Kesehatan CHSE Di Industri Pariwisata*. Tabanan: PIB Press.
- Media Office Government of Dubai. 2020. Diperoleh pada 5 Desember 2021 dari <https://www.mediaoffice.ae/>.
- Media Office Government of Dubai. 2020. Diperoleh pada 5 Desember 2021 dari <https://www.mediaoffice.ae/>.
- Siddiquei MI, Khan W. 2020. *Economic implications of coronavirus. J Public Affairs*. Diperoleh pada 20 November 2021 dari <https://doi.org/10.1002/pa.2169>.
- The Ministry of Health and Prevention United Arab Emirates. 2020. Diperoleh pada tanggal 25 Februari 2022 dari <https://mohap.gov.ae/en/services>.
- The United Arab Emirates Government Portal. 2020. Handling Civid-19 outbreak. Diperoleh pada 28 November 2021 dari <https://u.ae/en/information-and-services/justice-safety-and-the-law/handling-the-covid-19-outbreak>.
- Voice of America. 2013. Dubai hosting Expo 2020. Diperoleh pada tanggal 24 Februari 2022 dari https://www.voanews.com/a/covid-19-pandemic_dubai-expo-2020-worlds-fair-post-poned-october-1-2021/6188666.html.
- Wilayah Expo. Jakarta: Press Realese.

