

## **ABSTRAK**

Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan unsur pelaksana daerah di bidang kepariwisataan yang memiliki tugas untuk melaksanakan urusan bidang pariwisata, kewenangan dekonsentrasi serta tugas pembantuan yang diberikan oleh pemerintah. Sehubungan dengan kegiatan kepariwisataan Dinas Pariwisata DIY berusaha untuk dapat selalu menyampaikan informasi atau mempromosikan berbagai macam kegiatan pariwisata di Daerah Istimewa Yogyakarta dengan tujuan untuk meningkatkan kunjungan wisatawan ke Daerah Istimewa Yogyakarta. Dinas Pariwisata DIY juga menjadi lembaga yang menerima dan menangani segala kritik dan keluhan mengenai pariwisata di Yogyakarta agar menjadi lebih baik lagi, maka perlu diketahui bagaimana implementasi manajemen krisis Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta dalam menangani krisis dan mempertahankan citra pariwisata. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi serta penelitian ini menggunakan teori Manajemen Krisis Steven Fink. Hasil penelitian ini adalah Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta menangani sebuah krisis atau isu negatif yang beredar dengan konten konten edukasi, kemudian Dispar berkolaborasi dengan berbagai pemangku kepentingan untuk menindaklanjuti isu.

Kata kunci: Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta, Pariwisata, Krisis

### **ABSTRACT**

*Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta is an element of regional implementers in the field of tourism that has the task of carrying out tourism affairs, deconcentration authority and auxiliary duties given by the government. In connection with tourism activities, Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta tries to be able to always convey information or promote various kinds of tourism activities in the Special Region of Yogyakarta with the aim of increasing tourist visits to the Special Region of Yogyakarta. Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta is also an institution that accepts and handles all criticisms and complaints about tourism in Yogyakarta in order to be even better, so it is necessary to know how the implementation of crisis management of the Yogyakarta Special Region Tourism Office in handling crises and maintaining tourism image. This research is a qualitative research with the method of collecting interview data, observation and documentation as well as this research using Steven Fink's Crisis Management theory. The result of this research is that Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta handles a crisis or negative issue circulating with educational content, then Dispar collaborates with various stakeholders to follow up on the issue.*

*Key words: Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta, Tourism, Crisis*