

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini mengungkapkan bahwa Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta berhasil merespons kasus getok harga dengan cepat dan efektif. Melalui strategi komunikasi yang transparan, pelibatan pemangku kepentingan, dan implementasi rencana manajemen krisis yang komprehensif, Dinas Pariwisata DIY mampu menenangkan publik dan memperbaiki citra pariwisata.

Dalam memberikan layanan pengaduan yang cepat tanggap, Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta memiliki *whatsapp* aduan yang aktif 24 jam dan cepat tanggap dalam menangani keluhan wisatawan. Namun meskipun memberikan kritik dan keluhan melalui media sosial, Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta tetap memberikan respon cepat dan berkolaborasi dengan instansi terkait untuk menangani dilapangan dan memberikan sanksi tegas kepada oknum terkait.

Hasil penelitian ini juga mengungkapkan bahwa Dinas Pariwisata DIY selalu menjaga isu atau krisis untuk tidak semakin akut dengan memberikan respon cepat, kemudian menyebarkan informasi dan konten edukasi kepada para wisatawan untuk terus berhati-hati agar terhindar dari oknum-oknum yang dapat merugikan. Seiring berjalannya dengan respon cepat, Dinas Pariwisata DIY bekerjasama dengan instansi terkait untuk

langsung memberikan sanksi yang diharapkan dapat membuat oknum tersebut jera.

Strategi Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta dalam menjaga dan memperbaiki citra pasca krisis yaitu dengan membuat konten dan informasi agar berita negative yang beredar diiringi dengan konten positif sebagai bentuk tanggapan dari Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta selaku instansi terkait. Sehingga diharapkan dapat memberikan kepercayaan bagi para wisatawan untuk terus kembali ke Yogyakarta.

5.2 Saran

Setelah melakukan penelitian mengenai manajemen krisis Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta, menurut peneliti Dinas Pariwisata perlu mengembangkan rencana manajemen krisis yang lebih rinci dan komprehensif, mencakup berbagai skenario krisis potensial dan prosedur respons yang jelas. Rencana ini harus diperbarui secara berkala untuk memastikan relevansi dan efektivitasnya.