

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Setelah peneliti menganalisis data dari hasil penelitian dan pembahasan yang peneliti dapatkan dalam penelitian analisis komunikasi krisis Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat, kesimpulan yang dapat diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Strategi komunikasi krisis yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat saat dilanda krisis terkait kebijakan PPDB zonasi *online* 2020 adalah memiliki tim komunikasi, memiliki kontak dengan media massa, memberikan fakta-fakta, melakukan konferensi pers secara berkala, tidak menutup informasi, memiliki satu suara dan memiliki banyak saluran komunikasi.
2. Manajemen krisis pada tahapan pasca krisis yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat berbentuk evaluasi dan *monitoring* sehingga melalui proses evaluasi dan *monitoring* Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat menyimpulkan bahwa masih lekat citra negatif tentang instansi yang tinggal dalam benak masyarakat. Informasi tersebut berbanding terbalik dengan pernyataan masyarakat yang mengakui bahwa reputasi atau citra Dinas Pendidikan Sumatera Barat sudah mulai membaik di tahun 2021.

## 1.2. Saran

Berikut ini merupakan saran-saran yang dapat dikemukakan oleh peneliti sehingga dapat menjadi masukan bagi Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat dan juga untuk penelitian selanjutnya:

1. Membuat prosedur atau tahapan dasar dalam menangani krisis agar Dinas Pendidikan ke depannya tidak kewalahan ketika dilanda krisis dan lebih terarah melakukan langkah untuk penanganan krisis.
2. Ketika krisis berakhir sebaiknya Dinas Pendidikan melibatkan masyarakat untuk berdiskusi terkait kekurangan PPDB 2020 sehingga hal tersebut tidak terulang lagi di proses PPDB yang akan berlangsung pada tahun-tahun berikutnya.
3. Peneliti selanjutnya dapat menganalisis terkait dengan respon masyarakat atas penanggulangan krisis yang sudah dilakukan oleh Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat atau menambahkan informan lainnya untuk diwawancarai dari pihak media (wartawan) dan *stakeholder* terkait untuk melihat bagaimana penanganan krisis dari kacamata media dan *stakeholder*.

