

ABSTRAK

Peluncuran program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) menjadi sebuah Keputusan Menteri Agama dalam meningkatkan pelayanan dan citra di mata masyarakat khusunya pada Kementerian Agama Kota Yogyakarta. Hal tersebut dilakukan demi meningkatkan pelayanan dan nama baik perusahaan di masyarakat. Melalui program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), Kementerian Agama Kota Yogyakarta memberikan kesempatan bagi praktisi humas untuk meningkatkan citra positif. Untuk itu, peneliti ingin mengetahui bagaimana manajemen hubungan masyarakat pada program PTSP dalam meningkatkan citra positif di Kota Yogyakarta. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teori pembentukan citra dan proses manajemen humas. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa Kementerian Agama Kota Yogyakarta tidak melakukan survey secara mendalam karena tidak ada masalah yang dihadapi sebelumnya, program PTSP merupakan gagasan dari Keputusan Menteri Agama No 65 tahun 2016. Dalam program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama Kota Yogyakarta melakukan perbaikan pelayanan serta pemangkasan pendaftaran. Kepastian waktu pelayanan juga sangat diperhatikan untuk memberikan kepastian kepada masyarakat. Komitmen untuk melakukan evaluasi secara rutin juga dilakukan agar Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dapat berkembang ke arah yang lebih positif. Dari proses manajemen humas yang dijalankan menghasilkan respon masyarakat yang positif berupa masyarakat sangat terlayani oleh kemudahan pelayanan yang ada seperti pendampingan pada saat proses pelayanan, petugas yang ramah, kepastian berkas yang telah ditentukan, kenyamanan tempat serta keefektifan pelayanan.

Kata kunci : Humas, Manajemen Humas, Citra.

ABSTRACT

The launch of the One Stop Integrated Service program (PTSP) became a Decree of the Minister of Religion in improving service and image in the eyes of the public, especially in the Ministry of Religion Affair of the City of Yogyakarta. This is done in order to improve the service and reputation of the company in the community. Through the One Stop Integrated Services (PTSP) program, the Ministry of Religion of the City of Yogyakarta provides opportunities for public relations practitioners to improve their positive image. For this reason, the researcher wanted to find out how public relations management in the PTSP program in enhancing a positive image in the city of Yogyakarta. In this study, researchers used the theory of image formation and public relations management processes. This type of research uses a qualitative descriptive approach. The results of this study indicate that the Ministry of Religion Affair of the City of Yogyakarta did not conduct an in-depth survey because there were no problems faced before, the PTSP program was an idea from the Minister of Religion Decree No. 65 of 2016. In the Ministry of Religion's One Stop Integrated Service Program (PTSP) service improvements and registration cuts. Certainty of service time is also very concerned to provide certainty to the public. Commitments to conduct regular evaluations are also carried out so that the One Stop Services (PTSP) can develop in a more positive direction. From the public relations management process that is carried out it produces a positive public response in the form of a community that is greatly served by the convenience of existing services such as mentoring during the service process, friendly staff, determined file certainty, place comfort and service effectiveness.

Keyword: Public Relations, Public Relations Management, Image.