

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Kerangka Teori dan Konsep	11
1.5.2 Teori Citra	11
1.5.3 Proses Manajemen <i>Public Relations</i>	14
1.5.4 Kerangka Pemikiran.....	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Manajemen <i>Public Relations</i>	

2.1.1 Proses Manajemen <i>Public Relations</i>	23
2.1.2 Strategi <i>Public Relations</i>	25
2.2 <i>Public Relations</i>	
2.2.1 Pengertian <i>Public Relations</i>	28
2.2.2 Peran <i>Public Relations</i>	29
2.2.3 Tujuan Public Relations	32
2.2.4 Tugas Public Relations.....	33
2.2.5 Humas Pemerintahan	34
2.3 Citra	
2.3.1 Citra Perusahaan.....	37
2.3.2 Pentingnya Citra bagi Perusahaan.....	38
2.4 Penelitian Sebelumnya	39
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian.....	42
3.2 Lokasi Penelitian.....	42
3.3 Subjek Penelitian.....	42
3.4 Sumber Data.....	43
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.6 Teknik Analisis Data.....	46
3.7 Uji Keabsahan Data.....	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Kementerian Agama Kota Yogyakarta	
4.1.1 Deskripsi Kemenag Kota Yogyakarta.....	51
4.1.2 Visi Misi Kemenag Kota Yogyakarta.....	53
4.1.3 Tujuan Kemenag Kota Yogyakarta.....	54

4.1.4 Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)	54
4.1.5 Tujuan PTSP	56
4.1.6 Jenis – jenis Pelayanan PTSP.....	57
4.2 Hasil Penelitian	
4.2.1 PTSP Kementerian Agama Meningkatkan Pelayanan Masyarakat serta Mempersingkat Pendaftaran	59
4.2.2 PTSP Kemenag Kota Yogyakarta Memberikan Kepastian Waktu Pelayanan.....	74
4.2.3 Kemenag Kota Yogyakarta Mempersiapkan SDM yang berkualitas	79
4.2.4 Kemenag Kota Yogyakarta Berkomitmen untuk selalu Melakukan Perbaikan PTSP.....	86
4.3 Pembahasan	91
BAB V KESIMPULAN	
5.1 Kesimpulan.....	103
5.2 Saran	104
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

BAGAN

1.1 Struktur Organisasi	4
1.2 Hasil Survey Kepuasan Layanan Publik.....	6
1.3 Proses Pembentukan Citra	12
1.4 Proses Manajemen Public Relations	15

GAMBAR

4.1 <i>Website online</i> PTSP	62
4.2 Web Resmi Kemenag Kota Yogyakarta	63
4.3 Penerimaan Berkas.....	66
4.4 Kegiatan PTSP	66
4.5 Petugas PTSP	82
4.6 Fasilitas yang Disediakan.....	85

DAFTAR TABEL

4.1 Tabel Pelayanan Pendaftaran Haji	71
4.2 Tabel Jenis Pelayanan PTSP	75
4.3 Tabel Pengaduan Pelayanan PTSP.....	89