

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah Swt, atas ridha dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Sosialisasi Program Penjaminan Mutu Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Bagi Masyarakat. Shalawat serta salam semoga selalu dilimpahkan kepada Nabi Muhammad saw, beserta keluarga, sahabat dan umatnya. Aamiin.

Penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak H. Ahmad Sarbini. M.Ag., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
2. Bapak Dr. H. Darajat Wibawa., M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
3. Ibu Dyah Rahmi Astuti., M.Si selaku ketua Program Studi Humas Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
4. Dr. Encep Dulwahab, S.Sos., M.I.Kom selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan masukan untuk skripsi saya agar lebih baik.
5. Lida Imelda Cholidah, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan masukan untuk skripsi saya agar lebih baik.
6. Kepada seluruh Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang tidak bisa di sebutkan satupersatu,terimakasih atas segala Ilmu dan pengarahan yang diberikan kepada penulis.

7. Kepada staff tata usaha, dan satpam Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang telah membatu penulis selama menimba ilmu di UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
8. Kepada seluruh staff Humas Pengadilan Agama Bandung selaku informan yang telah memberikan izin dan mempermudah serta memberikan informasi dalam pelaksanaan penelitian ini.
9. Terimakasih kepada Sahabatku teman seperjuanganku Carla Monika
10. Terimakasih kepada Kaka tingkat dan Adik tingkat juga yang telah mewarnai kehidupan perkuliahan saya. Terimakasih banyak untuk semuanya.
11. Seluruh pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah membantu meluangkan waktu, tenaga, ide, serta do'a dan dukungannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu. Saya Ucapkan Terimakasih banyak dari hati terdalam.
12. Untuk ayahku, keluargaku dan calon suamiku, terima kasih banyak dengan support system nya yang tak ada duanya semoga sehat selalu panjang umur Aamiin

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk kedepannya. Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih yang telah membantu pembuatan skripsi ini, semoga kebaikan kalian semua mendapat balasan dari Allah SWT Aamiin

Bandung, Desember 2022

Nurul Fahmi Hadiati Kusumah

HALAMAN	i
JUDUL	
ABSTRAK	ii
...	
ABSTRACT	iii
...	
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR	v
PENGESAHAN	
LEMBARA	vi
PERNYATAAN	
KATA DAFTAR ISI	vii
RIWAYAT	vii
HIDUP	i
BA PENDAHULUAN	1
B 1 ...	
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Pertanyaan Penelitian.....	5

12.3.	Tujuan Penelitian.....	5
12.4.	Kegunaan Penelitian.....	5
12.5.	Hasil Penelitian Sebelumnya.....	6
12.6.	Kerangka Konseptual	12
12.7.	Langkah-langkah Penelitian	12
12.7.1.	Lokasi	12
	Peneitian.....	
12.7.2.	Pendekatan Peneltian	13
	
12.7.3.	Metode Peneltian	13
	
12.7.4.	Pendekatan, Jenis dan	14
	Su.mber	
	Data.....	14
12.7.5.	Penentuan Informan	
	Penelitian.....	15
1.7.8.	Teknik Pengumpulan	
	Data.....	17
1.7.9.	Keabsahan Data	
	18
1.7.10.	Teknik Analisis Data	
	

BA	LANDASAN TEORITIS		
B II			
2.1.1.	Sejarah Manajemen Humas/Public Relation.....		21
2.1.2.	Peran Hubungan Masyarakat		22
2.1.3	Tujuan Dan Tupoksi Hubungan Masyarakat		27
2.1.4.	Proses Hubungan Masyarakat		30
2.1.5.	Hubungan Masyarakat Sebagai Fungsi Manajemen		23
2.1.6.	Strategi Manajemen Hubungan		34
2.1.7.	Model Strategi Manajemen Untuk Hubungan Masyarakat		35
2.1.6.	Tinjauan tentang Pelayanan Prima		40
2.1.7.	Pengertian Pelayanan Prima.....		41
2.1.8.	Tujuan Pelayanan Prima.....		41

	2.1.9. Dimensi Pelayanan Prima.....	41
	2.1. 10. Urgensi Pelayanan Prima.....	41
	2.1. 11. Strategi Pelayanan Prima	44
	2.1. 12. Prinsip-prinsip Pelayanan Prima.....	45
BA	HASIL PENELITIAN DAN	45
B	PEMBAHASAN.....	
III		
	3.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	51
	3.1.1. Sejarah Singkat Kementerian Agama Kabupaten Sumedang.....	51
	3.1.2. Visi dan Misi Kementerian Agama Kabupaten Sumedang	54
	3.1.3. Struktur Organisasi Kementerian Agama Kantor Kabupaten Sumedang	54
	3.1.4. Tugas dan Fungsi Kementerian Agama Kabupaten Sumedang...	56

3.2.	Hasil	Penelitian	57
.....			
3.2.1.	Peran Hubungan Masyarakat (Humas) Kementerian Agama Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Penyebaran Informasi Kepada Publik		
3.2.2.	Peran Hubungan Masyarakat (Humas) Kementerian Agama Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Penyebaran Informasi Kepada Publik melalui media Online.....		63
3.3.	Pembahasan.....		69
3.3.1.	Peran Hubungan Masyarakat (Humas) Kementerian Agama Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Penyebaran Informasi Kepada Publik.....		69
3.3.2.	Peran Hubungan Masyarakat (Humas) Kementerian Agama Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Penyebaran Informasi Kepada Publik melalui media Online.		72

BA	KESIMPULAN DAN SARAN	85
B	
IV		
4.1.	Kesimpulan	86
	
4.2.	Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA		87
	

