

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| ABSTRACT | ii |
| ABSTRAKSI | iii |
| PERNYATAAN KEASLIAN | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI | vi |
| DAFTAR TABEL | vii |
| DAFTAR GAMBAR | viii |
| DAFTAR LAMPIRAN | ix |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 6 |
| C. Tujuan Penelitian | 6 |
| D. Literatur Review | 6 |
| E. Manfaat Penelitian | 10 |
| 1. Manfaat Teoretis | 10 |
| 2. Manfaat Praktis | 10 |
| F. Kerangka Teori dan Hipotesis | 11 |
| 1. Kerangka Teori | 11 |
| a. Teori Relasi Publik | 11 |
| b. Reputasi Organisasi Publik | 13 |
| c. Manajemen Mutu Organisasi Publik | 16 |
| d. Strategi Komunikasi Organisasi Publik | 18 |
| 2. Kerangka Konsep | 21 |
| 3. Hipotesis | 22 |
| a. Hipotesis Minor | 22 |
| b. Hipotesis Mayor | 23 |
| G. Metodologi Penelitian | 23 |
| 1. Paradigma Penelitian | 23 |
| 2. Jenis Penelitian | 23 |
| 3. Lokasi dan Waktu Penelitian | 24 |
| 4. Populasi dan Sampel | 24 |
| 5. Definisi konseptual dan Operasional | 25 |
| 6. Teknik Pengumpulan Data | 28 |
| 7. Teknik Mengolah Data | 28 |
| a. Uji Validitas | 29 |
| b. Uji Reliabilitas | 29 |
| c. Uji Hipotesis | 30 |
| | |
| BAB II GAMBARAN UMUM KANTOR PELAYANAN PERBENDAHARAAN NEGARA (KPPN) YOGYAKARTA | 33 |
| A. Sejarah KPPN Yogyakarta | 33 |
| B. Prinsip Pelayanan Publik | 33 |

| | |
|--|----|
| C. Struktur Organisasi KPPN Yogyakarta | 35 |
| D. Tugas KPPN Yogyakarta | 36 |
| E. Peran Strategi KPPN Yogyakarta | 37 |

**BAB III MANAJEMEN PENINGKATAN MUTU ORGANISASI PUBLIK
KPPN YOGYAKARTA..... 44**

| | |
|--|----|
| A. Visi dan Misi Manajemen Mutu KPPN Yogyakarta | 44 |
| B. Tujuan dan Sasaran Manajemen Mutu KPPN Yogyakarta | 45 |
| C. Kebijakan dan Strategi Peningkatan Mutu KPPN Yogyakarta | 46 |
| D. Program Peningkatan Kompetensi dan Kapasitas Pegawai..... | 49 |
| E. Penetapan Kinerja Manajemen Mutu..... | 50 |
| F. Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 | 56 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 61

| | |
|---|----|
| A. Hasil Penelitian | 61 |
| 1. Karakteristik Responden..... | 61 |
| 2. Hasil Uji Hipotesis..... | 63 |
| a. Uji Validitas | 63 |
| b. Uji Reliabilitas..... | 64 |
| c. Uji Hipotesis | 64 |
| B. Pembahasan..... | 68 |
| 1. Pengaruh Manajemen Mutu terhadap Reputasi Organisasi Publik KPPN Yogyakarta..... | 69 |
| 2. Pengaruh Strategi Komunikasi terhadap Reputasi Organisasi Publik KPPN Yogyakarta..... | 76 |

BAB V PENUTUP95

| | |
|---------------------|----|
| A. Kesimpulan | 95 |
| B. Saran | 96 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN