

ABSTRAK

- Nama/NIM : Lulu Nur Rahmayanti/2015-52-005
- Judul : Peranan Humas Walikota Jakarta Barat dalam Memberikan Pelayanan Akun *Citizen Relations Management (CRM)* Kepada Unit Kerja Perangkat Daerah (UKPD)
- Jumlah Halaman : viii; 46; 1 tabel; 1 gambar; 6 lampiran.
- Kata Kunci : Pelayanan, Seksi Komunikasi dan Informasi Publik, *Citizen Relations Management (CRM)*
- Daftar Pustaka : 11 buku (1980 – 2012)

Karya tulis ini dimaksudkan sebagai laporan atas kerja praktek kerja lapangan yang penulis lakukan di divisi Suku Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistika seksi Komunikasi dan Informasi Publik Kantor Walikota Administrasi Jakarta Barat. dari 01 Agustus 2017 sampai dengan 31 Agustus 2017.

Laporan ini membahas mengenai “Peranan Humas Walikota Jakarta Barat dalam Memberikan Pelayanan Retrebusi Akun *Citizen Relations Management (CRM)* Kepada Unit Kerja Perangkat Daerah (UKPD)”. Selain itu penulis melakukan kegiatan selama magang yaitu, melakukan proses kehumasan, pelayanan publik mengenai pelayanan akun *Citizen Relations Management (CRM)*, dan membuat surat keluar. Dari hasil Kuliah Kerja Praktik dapat diambil kesimpulan . Pelayanan merupakan hal terpenting pelayanan yang diberikan harus lebih baik agar bisa memberikan informasi sesuai yang diinginkan dan merasa terpenuhi apa yang dibutuhkan.