

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR BAGAN	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 TUJUAN PRAKTIK KERJA	3
1.3 MANFAAT PENULISAN.....	3
1.3.1 MANFAAT AKADEMIS.....	3
1.3.2 MANFAAT PRAKTIS	3
1.4 TEMPAT DAN WAKTU PELAKSANA	4
1.4.1 TEMPAT	4
1.4.2 WAKTU.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 DEFINISI PUBLIC RELATIONS	5
2.2 CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT.....	6
2.2.1 KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN	7
2.2.2 KEPUASAN PELANGGAN.....	8
2.2.3 LOYALITAS PELANGGAN.....	8
2.3 PENGERTIAN PUBLIK	9
2.3.1 KONSEP PELAYANAN PUBLIK	12
2.3.2 PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN	15
2.4 PERAN, FUNGSI DAN TUGAS PUBLIC RELATIONS	16

2.5 PUBLIC RELATIONS GOVERNMENT.....	21
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
3.1 GAMBARAN UMUM DINAS SOSIAL PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA	25
3.1.1 SEJARAH SINGKAT JEPARA.....	25
3.2 VISI DAN MISI DINSOSPERMASDES JEPARA	28
3.3 IDENTITAS DINSOSPERMASDES JEPARA	29
3.3.1 LOGO PEMERINTAH KOTA JEPARA	29
3.3.2 ARTI LAMBANG DAERAH KABUPATEN JEPARA BERBENTUK PERISAI BERSUDUT LIMA DAN BERISI LUKISAN.....	30
3.3.3 MAKNA BENTUK DAN MOTIF DALAM LAMBANG.....	30
3.4 STRUKTUR ORGANISASI	31
3.4.1 SUSUNAN ORGANISASI	31
3.4.2 TUGAS DAN FUNGSI POKOK DINSOSPERMASDES JEPARA	32
3.5 LINGKUNGAN KERJA DAN RUANG LINGKUP	53
3.5.1 LINGKUNGAN KERJA.....	53
3.5.2 RUANG LINGKUP.....	54
3.6 GAMBARAN UMUM	55
3.6.1 LETAK GEOGRAFIS KABUPATEN JEPARA	55
3.6.2 KEADAAN PENDUDUK	56
3.7 PORTAL RESMI.....	59
BAB IV PEMBAHASAN	
4.1 PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN	61

4.1.1 KEDUDUKAN DAN KOORDINASI	62
4.1.2 KEGIATAN YANG DILAKUKAN SELAMA KULIAH KERJA PRAKTIK	62
4.1.3 EVALUASI	64
BAB V PENUTUP	
5.1 KESIMPULAN	66
5.2 SARAN	68
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN-LAMPIRAN	