

## ABSTRAK

Nama / NIM : Ade Ivan Ramdani / 2017-0502-088

Judul : Peran *Costumer Relations Management* Hubungan Masyarakat Direktorat Jenderal Pemasarakatan dalam Melayani Masyarakat

Jumlah Halaman : viii; 42; 15 gambar; 3 bagan; 4 Lampiran

Kata Kunci : *Customer Relations Management*, Hubungan, Masyarakat

Karya tulis ini merupakan laporan Praktik Kerja Lapangan yang penulis alami sebagai *Customer Relations Management* di Humas Direktorat Jenderal Pemasarakatan dari tanggal 4 September 2019 sampai dengan 11 Oktober 2019. Laporan ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran *Customer Relations Management* Ditjen PAS dalam melayani masyarakat. Hasil laporan ini memberikan gambaran kegiatan penulis mengelola dan memperbarui data masyarakat yang mengunjungi Ditjen PAS, , membuat laporan, dan menjaga hubungan baik dengan publik, serta berdiskusi atau berbagi ide. Setelah itu, peran *Customer Relations Mangement* berkomunikasi dan membangun hubungan baik dengan masyarakat. Berdasarkan kegiatan yang penulis lakukan selama Praktik Kerja Lapangan, penulis menyimpulkan bahwa *Customer Relations Management* Humas Direktorat Jenderal Pemasarakatan sangat berperan dalam melayani serta menjalin hubungan dengan masyarakat.

Daftar Pustaka : 11 judul buku, , 1 website