

RINGKASAN

AULIA ZAHRA SAUSAN. 2021. Peran Customer Relation Officer (CRO) dalam Melayani Masyarakat di UP PM PTSP Kecamatan Cipayung. *The Role of Customer Relation Officer (CRO) in Serving the Community at UP PM PTSP Kecamatan Cipayung*. Program Studi Komunikasi, Sekolah Vokasi, Institut Pertanian Bogor. Dibimbing oleh ERNA ERNAWATI.

Customer Relation Officer (CRO) adalah profesi yang sangat penting. Perannya sangat dibutuhkan oleh setiap organisasi dan institusi baik swasta maupun pemerintah. Secara umum, CRO berperan untuk memberikan layanan pendampingan konsultasi kepada masyarakat yang ingin mengajukan perizinan dan non perizinan di UP PM PTSP Kecamatan Cipayung. Selain itu CRO bertugas meneliti dan memeriksa berkas permohonan perizinan dan dokumen administrasi sesuai dengan kewenangannya, menerima berkas permohonan perizinan dan nonperizinan serta melayani masyarakat apabila ada permasalahan/keluhan terkait berkas perizinan dan non perizinan.

Tujuan dari penulisan laporan akhir ini adalah untuk menjelaskan bagaimana peran *Customer Relation Officer (CRO)* dalam melayani masyarakat dan juga mengetahui bagaimana proses perizinan IUMK serta IMB. Pengumpulan data untuk laporan akhir ini dilakukan selama proses Praktik Kerja Lapangan (PKL) di UP PM PTSP Kecamatan Cipayung, Jalan Bina Marga No.2, RT 6 RW 2 Cipayung, Jakarta Timur 13840. Praktik kerja lapangan dilakukan selama empat puluh hari, terhitung dari tanggal 01 Maret 2021 hingga 30 April 2021 dengan jadwal kerja pada hari Senin sampai dengan Kamis mulai dari pukul 08.00-15.00 dan untuk hari Jumat pukul 08.00-15.30 WIB. Data yang digunakan dalam laporan tugas akhir ini yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, partisipasi aktif, observasi, studi kepustakaan, dan *browsing* internet.

Komunikasi yang digunakan oleh CRO ketika menyampaikan informasi jenis pelayanan perizinan dan non perizinan melalui komunikasi primer dan sekunder. Media yang digunakan oleh *Customer Relation Officer (CRO)* ketika melayani masyarakat yaitu melalui *handphone*, *email*, *whatsapp*, dan komputer. *Customer Relation Officer (CRO)* juga menerapkan komunikasi lintas saluran yang diterapkan dalam komunikasi berorganisasi kepada Kepala Unit, dan staf teknis perizinan serta berkomunikasi sejajar dengan petugas AJIB, PHL dan Caraka.

Kata kunci: *customer relation officer (cro)*, peran, pelayanan publik

