

## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “*Management Customer Relations* Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta Dalam Memberikan Pelayanan Prima Kepada Masyarakat”. Tujuan dari penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menganalisa secara rinci proses-proses management *customer relations* yang digunakan kantor imigrasi kelas I Yogyakarta dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis deskriptif kualitatif yang mengungkap aktifitas program management *customer relations* instansi. Penelitian ini dilakukan pada kantor imigrasi kelas I Yogyakarta. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan studi pustaka. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa management yang digunakan kantor imigrasi kelas I Yogyakarta dalam memberikan pelayanan prima yaitu dengan cara kooperatif terhadap pemohon paspor. Untuk memudahkan masyarakat yang ingin membuat paspor pihak Kantor imigrasi kelas I Yogyakarta memberikan pelayanan yang baik dan memprioritaskan kepastian dan kejelasan prosedur, kepastian persyaratan, kepastian biaya selain itu juga memberikan tempat yang nyaman dan aman. Kesimpulannya dapat dilihat dari hasil indeks kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan kantor imigrasi kelas I Yogyakarta dari priode 1 Januari 2012 sampai dengan 31 Desember 2013. Dalam pelaksanaan program pelayanan prima akan lebih maksimal lagi jika di dukung dengan kerja sama antara pegawai imigrasi dengan pemohonnya untuk memaksimalkan penggunaan kotak saran, agar bisa menjadi masukan untuk bisa lebih baik lagi pelayanan yang diberikan kantor imigrasi kelas I Yogyakarta.

## **ABSTRACT**

The research study is titled "Customer Relations Management Immigration Office Class I Yogyakarta in Providing Quality Service to the People". The purpose of this study is to describe and analyze in detail the processes of customer relations management used the immigration office in Yogyakarta class I provide excellent service to the community. The method used in this research is descriptive qualitative type of activity that reveals the agency customer relations management program. This research was conducted at the immigration office class I Yogyakarta. Data collection techniques used in this study were interviews, observation, and literature. The results of this study show that management used the immigration office in Yogyakarta class I provide excellent service in a way that is cooperative with the applicant passport. To facilitate people who want to make a passport the immigration office class I Yogyakarta provide good service and prioritize certainty and clarity of procedures , assurance requirements, cost certainty but it also gives a comfortable and safe place. In conclusion it can be seen from the results of community satisfaction index for services provided immigration class I Yogyakarta of the period January 1, 2012 until December 31, 2013. Implementing the program will be a maximum of excellent service again if supported by cooperation between immigration employees with the petitioner to maximize the use of suggestion boxes, in order to be able to input for better services given class I Yogyakarta immigration office.