

## ABSTRAK

**Uni Rahmandani.** *Pelayanan Prima melalui Customer Relations (Studi Kasus: Humas Kantor Pelayanan dan Pengawasan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean A Bandung).*

Pelayanan prima merupakan pemberian pelayanan terbaik dengan tujuan untuk memberikan kepuasan dari pelayanan yang diberikan, menjaga agar *customer* tetap loyal dan bekerjasama dengan baik. Salah satu instansi yaitu Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean A Bandung telah melakukan berbagai pelayanan, dibuktikan telah didaulat menjadi Kantor pelayanan terbaik kedua di Lingkungan Kementerian Keuangan tahun 2017.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perencanaan pemberian informasi, tatacara dan prosedur pelayanan dalam memberikan informasi dan penanganan dalam menangani keluhan. Teori yang digunakan yaitu Teori Fenomenologi, metode yang digunakan yaitu Fenomenologi dengan pendekatan kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan, dalam perencanaan pemberian informasi melakukan berbagai tahapan dari penyediaan fasilitas, pengawasan, dan pemberian motivasi kepada petugas. Tatacara dan prosedur pelayanan dilakukan berdasarkan SLA (*Service Level Agreement*), pemberian pelayanan informasi melalui kegiatan dan aplikasi informasi yang inovatif dan aktual, pemberian informasi publik melalui *Website, Facebook, Instagram* dan *Twitter*, dalam menangani keluhan via telepon dan tatap muka mengacu pada SLA (*Service Level Agreement*) sehingga dapat menciptakan *customer relations* melalui pelayanan prima.

### **Kata Kunci:**

*Customer, Customer Relations, Pelayanan Prima.*

UNIVERSITAS NEGERI  
SUNAN GUNUNG DJATI  
BANDUNG