

ABSTRAK

Polrestabes Bandung mendapat penghargaan pelayanan publik dengan kategori pelayanan prima dari Kemenpan RB. Seksi Humas Polrestabes Bandung, kemudian membuat *Media Center* Polrestabes Bandung untuk mengoptimalkan pelayanan prima. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui konsep pelayanan prima Seksi Humas Polrestabes Bandung melalui *Media Center* Polrestabes Bandung dan latar belakang *Media Center* Polrestabes Bandung dengan menggunakan konsep pelayanan prima oleh Barata. Metode dalam penelitian ini yaitu kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik penentuan informan dilakukan dengan cara *purposive sampling*. Hasil penelitian mengenai konsep pelayanan prima Seksi Humas Polrestabes Bandung melalui *Media Center* Polrestabes Bandung terbagi menjadi enam konsep yaitu sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan dan tanggung jawab. Sikap Seksi Humas Polrestabes Bandung yaitu saling menghormati, saling menghargai, akrab dan *friendly*. Perhatian yaitu menerima kritik, masukan dan saran dari para wartawan serta melakukan kunjungan pada wartawan yang sakit. Tindakan yaitu memfasilitasi komunikasi para wartawan dengan Sat Reskrim Polrestabes Bandung dan membuat ulang jadwal peliputan ekspose kasus apabila ada kendala. Kemampuan yaitu melalui *editing* video dan pembuatan *press release*. Penampilan yaitu menggunakan pakaian Humas Polri. Tanggung jawab yaitu dengan memberikan fasilitas berupa sarana dan prasarana. Latar belakang *Media Center* Polrestabes Bandung yaitu sebagai ruang kerja bagi wartawan kelompok kerja Polrestabes Bandung.

Kata Kunci: Humas, Polrestabes Bandung, *Media Center*, Pelayanan Prima

ABSTRACT

Polrestabes Bandung received a public service award for excellent service category from Kemenpan RB. Then Seksi Humas Polrestabes Bandung created Media Center Polrestabes Bandung to optimize the excellent service. This research aims to find out the concept of excellent service of Seksi Humas Polrestabes Bandung through Media Center Polrestabes Bandung and the background of Media Center Polrestabes Bandung using the concept of excellent service by Barata. The method for this research is qualitative with a case study approach. The technique to determine the informants is purposive sampling. The results are divided into six concepts namely attitude, attention, action, ability, appearance and accountability. Attitude concept showed through mutual respect, appreciate each others, familiarity and friendliness. Attention concept showed through accept any criticism, complaints and suggestions from journalists and also make visits to journalists. Actions concept showed through facilitating journalist's communication and re-schedule coverage of case exposures if there are obstacles. Ability concept showed through video editing and making press releases. Appearance concept showed through wearing Humas Polri's uniform. Lastly accountability concept showed through provide facilities and infrastructure. The background of Media Center Polrestabes Bandung is a workspace for Polrestabes Bandung's journalists.

Keywords: Public Relations, Polrestabes Bandung, Media Center, Excellent Service