

ABSTRAK

Pelayanan merupakan salah satu kewajiban utama yang harus dimiliki oleh lembaga publik terutama lembaga penegak hukum. Polda D.I. Yogyakarta menyadari hal tersebut sehingga perlu adanya strategi komunikasi sebagai bentuk kegiatan dalam proses pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan menggunakan *command center* sebagai bentuk reformasi birokrasi dalam keterbukaan informasi dan respon cepat menegakkan pertahanan, keamanan dan ketertiban masyarakat (Harkamtibmas) di wilayah Yogyakarta. Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perancangan, implementasi dan faktor pendukung maupun penghambat *command center* dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh Polda D.I. Yogyakarta. Penulis menggunakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Polda D.I. Yogyakarta menggunakan *command center* sebagai salah satu bentuk inovasi berbasis TI dengan melalui perencanaan meliputi sistem, sarana prasarana, Sumber Daya Manusia dan SOP (Standar Operasional Prosedur). Implementasi *command center* meliputi sistem yang sudah terintegrasi di dalam aplikasi “PolisiKita”, pembuatan posko promoter, peningkatan sumber daya manusia terdiri dari gabungan satuan kerja. Penggunaan media baru merupakan inovasi yang dilakukan dari pemanfaatan TI dengan mengedepankan asas-asas kualitas pelayanan seperti *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* sehingga dapat mewujudkan tujuan dari strategi komunikasi yaitu respon cepat. Kualitas pelayanan yang dilakukan berdampak membuat sentiment positif bagi Polda D.I. Yogyakarta dan kepada publiknya memberikan kemudahan dalam mengirim laporan dan mendapat kepastian hukum. Pelayanan publik yang dilakukan cukup berhasil dengan adanya respon positif yang ditujukan publik terkait *command center* sebagai pelayanan publik menggunakan TI.

Katakunci : Strategi, Media Baru, Pelayanan Publik