

Transformasi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Jawa Barat dalam Pelayanan di Masa Pandemi

Khairunisa Shafira*, Ani Yuningsih

Prodi Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

* shafira311@gmail.com, yuningsihani@yahoo.com

Abstract. Publication and management of information is the main responsibility of public relations practitioners in all situations, especially during the Covid-19 pandemic. Therefore, the Public Relations of the West Java Ministry of Law and Human Rights Regional Office (Kanwil Kemenkumham Jabar) changed services from manual to automatic and digital-based through the transformation of the official website. This digital service transformation process becomes the task of Public Relations in the Bureaucratic Reform and Information Technology subsection to facilitate information and services during the Covid-19 pandemic. The research "West Java Ministry of Law and Human Rights Website Transformation in Services in a Pandemic Period" aims to determine the stages, communication techniques used, service mapping, and the reasons for website transformation. This study uses a case study method with data collection techniques through observation, in-depth interviews, and literature study. The results of this study describe the stages of the process in the transformation of the SIPELET website into KABAYAN PASTI, using informative communication techniques through meetings and publications, mapping of information services based on the service department, and the reason for public relations to carry out the transformation due to the WBBM program.

Keywords: *Public Relations, Ministry of Law and Human Rights West Java, Website Transformation, Digital Service Tools, KABAYAN PASTI.*

Abstrak. Publikasi dan pengelolaan informasi merupakan tanggung jawab utama praktisi humas dalam segala situasi, terlebih pada masa pandemi Covid-19. Maka dari itu, Humas Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat (Kanwil Kemenkumham Jabar) mengubah pelayanan dari manual menjadi otomatis dan berbasis digital melalui transformasi website resmi. Proses transformasi pelayanan digital ini menjadi tugas Humas pada subbagian Reformasi Birokrasi dan Teknologi Informasi untuk memfasilitasi informasi dan pelayanan di saat pandemi Covid-19. Penelitian "Transformasi Website Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Jawa Barat Dalam Pelayanan di Masa Pandemi" bertujuan mengetahui tahapan, teknik komunikasi yang digunakan, pemetaan layanan, serta alasan dilakukannya transformasi website. Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, serta studi kepustakaan. Hasil penelitian ini menjabarkan adanya tahapan proses dalam transformasi dari website SIPELET menjadi KABAYAN PASTI, menggunakan teknik komunikasi secara informatif melalui rapat dan publikasi, pemetaan layanan berdasarkan bagian pelayanan, serta alasan humas melakukan transformasi karena adanya program WBBM.

Kata Kunci: *Humas, Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat, Transformasi Website, Tools Pelayanan Digital, KABAYAN PASTI.*

A. Pendahuluan

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) membuat program Pembangunan Zona Integritas berdasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 10 Tahun 2019 sebagai perubahan dari Permenpan RB Nomor 52 tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBK & WBBM). Pada tahun 2018 Kanwil Kemenkumham Jawa Barat berhasil mendapatkan predikat WBK (Wilayah Bebas Korupsi), dimana predikat tersebut merupakan ajang penilaian paling bergengsi di seluruh kementerian yang ada di Indonesia. Setelah mendapatkan predikat WBK, Kanwil Kemenkumham Jabar mengejar predikat selanjutnya yaitu WBBM (Wilayah Birokrasi Bersih Melayani) dimana setiap Kantor harus menciptakan sebuah inovasi di bidang digital dalam pelayanan masyarakat. Dari hal tersebut, Kanwil Kemenkumham Jawa Barat membuat website SIPELET (Sistem Pelayanan Elektronik) sebagai inovasi digital dari pelayanan yang ada di Kanwil Kemenkumham Jabar.

Sejak diresmikannya, website SIPELET mendapatkan adanya komentar dari tim penilai program WBBM mengenai segi penamaan yang dianggap kurang tepat. Penilaian tersebut bersamaan dengan munculnya pandemi *Corona Virus Disease* (COVID) di tahun 2019 yang mengguncang dunia dengan segala varian dari virus ini yang terus berkembang dan bermutasi dalam waktu yang cukup singkat. Seiring berjalannya waktu, hal tersebut membuat seluruh negara termasuk Indonesia tidak memiliki ruang untuk menghindari virus ini.

Aktifitas sosial yang dibatasi mulai pertengahan Maret 2020 dimulai dengan membatasi kegiatan di sekolah dan di tempat kerja untuk dilakukan secara daring (*online*). Kebijakan mengenai pembatasan aktifitas sosial membuat lembaga pemerintahan yang terfokus pada layanan masyarakat bergeser, termasuk Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Jawa Barat (Kanwil Kemenkumham Jabar) yang memiliki tugas dan kewajiban dalam memberikan pelayanan masyarakat dalam bidang hukum. Sebelum masuknya pandemi, Kemenkumham Jabar memiliki pelayanan yang di dominasi secara tatap muka (*offline*). Namun karena kondisi yang berubah, Kanwil Kemenkumham Jabar merubah pelayanan menjadi berbasis teknologi internet (*online*) yang membutuhkan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraannya. Dengan perubahan tersebut, tantangan baru dalam dunia teknologi informasi dan komunikasi pun hadir untuk tetap terhubung secara sosial serta memenuhi kebutuhan masyarakat guna mendapatkan pelayanan hukum dan HAM.

Berdasarkan data yang diambil dari e-journal BKN dengan judul “Evaluasi Inovasi Sistem Pelayanan Publik Provinsi Yogyakarta Untuk Menghadapi Masa New Normal” yang di publikasikan pada tanggal 15 Februari 2021, menghasilkan penelitian yang menjelaskan bahwa *e-government* harus diimplementasikan dan ditingkatkan agar di masa *new normal* ini masyarakat tetap mendapatkan akses pelayanan dengan mudah dan ASN tetap memiliki efektifitas kerja yang baik dengan tingkat keselamatan yang tinggi. [1]

Sebagai bentuk pengabdian Kanwil Kemenkumham Jabar dalam mengoptimalkan pelayanan masyarakat di masa pandemi, mendukung upaya pemerintah dalam pemulihan keadaan nasional, serta guna mengimplementasikan *e-government* membuat Kanwil Kemenkumham Jabar memiliki kesadaran untuk memperbaiki website dalam menunjukkan fasilitas pelayanan dan kinerja yang dimiliki. Website pelayanan yang sebelumnya bernama SIPELET (Sistem Pelayanan Elektronik) ternyata masih memiliki kelemahan mulai dari segi penamaan yang mengundang pro dan kontra hingga fitur yang tidak mencakup seluruh divisi pelayanan yang ada di Kanwil Kemenkumham Jabar. Dengan adanya kesadaran bahwa website sebelumnya harus diperlengkap, maka diputuskan untuk melakukan transformasi website mulai dari penambahan fitur layanan hingga dari segi penamaan website yang diubah menjadi KABAYAN PASTI (Kanwil Jabar Melayani – Profesional, Akuntabel, Sinergi, Transparan, Inovatif) yang mulai beroperasi di bulan Agustus 2021 sebagai perangkat digital dari pelayanan di Kanwil Kemenkumham Jabar, dan bagian Hubungan Masyarakat sebagai penggarapnya.

Penulis berpendapat bahwa kepentingan publik merupakan hal yang paling utama, dan perilaku komunikasi yang baik dari suatu lembaga ke publiknya merupakan sebuah kunci keberhasilan sebuah humas lembaga dalam melaksanakan tugasnya. Humas dan praktisinya

harus sama-sama bergerak untuk membangun fungsi kehumasan dan bertanggung jawab pada kualitas pelayanan komunikasi yang efektif secara internal dan eksternal baik antar lembaga itu sendiri, lembaga dengan komponen lainnya, ataupun antara lembaga dengan masyarakat. Dari komunikasi pelayanan yang diorganisir oleh para praktisi humas ini harus mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap segala informasi dan layanan yang dibutuhkan saat pandemi. Oleh sebab itu, peran Humas di Kanwil Kemenkumham Jabar sangat fundamental karena humas harus memfasilitasi kebutuhan serta membangun kenyamanan masyarakat dalam pelayanan lembaganya. Hal ini pula yang menjadi kendala dalam proses transformasi website, karena tim TI humas sebagai peran utama dalam penggarapan transformasi ini memiliki kekurangan SDM secara kuantitas dan kualitas, namun hal tersebut sudah teratasi dengan baik.

Dari penjelasan tersebut, peneliti menemukan keunikan dalam kasus ini dimana institusi pemerintahan yang dianggap masih awam dalam melakukan transformasi digital, namun Kanwil Kemenkumham Jabar sudah memiliki kesadaran bahwa ditengah derasnya arus informasi melalui dunia virtual dijadikan ajang dalam melakukan transformasi website yang memiliki konsep baru agar lebih menarik perhatian, mudah diingat, dan menunjukkan identitas institusi. Institusi pemerintahan yang secara umum di mata masyarakat awam sebagai birokrasi yang kaku dan dianggap acuh tak acuh dalam memaksimalkan pelayanan digital, namun Kanwil Kemenkumham Jawa Barat dapat membuktikan dengan melakukan transformasi digital untuk membuat nama website yang unik serta memperlengkap pelayanan salah satunya dengan menambahkan fitur “Live Chat” dalam membangun interaksi antar para stakeholder dengan menggunakan kekuatan digital. Berdasarkan hasil observasi, fitur “live chat” sebagai salah satu keunikan karena tidak dimiliki oleh website dari institusi pemerintahan lainnya seperti website milik Kementerian Pendidikan & Kebudayaan Jawa Barat, Kementerian Kesehatan Jawa Barat, Kementerian Komunikasi dan Informatika Jawa Barat, serta Kementerian Agama Jawa Barat. Berdasarkan hasil dengan wawancara dengan Bayu Angga selaku Staff TI Humas Kemenkumham Jabar, keunikan lain terletak dimana saat instansi lain mulai menggarap pelayanan berbasis online disaat adanya pandemi, namun Kanwil Kemenkumham Jabar melakukan transformasi dari pelayanan digital yang sudah ada.

Berdasarkan konteks penelitian ini, peneliti tertarik untuk mengelaborasi urgensi ataupun pentingnya transformasi website ini dilakukan, mengetahui secara mendalam proses transformasi website dilakukan, fitur atau setting website apa yang berubah, pertimbangan pemetaan layanan informasi khalayak sasaran yang harus dilayani, pertimbangan konten-konten informasi yang harus di share di website, serta kendala yang di hadapi dalam proses transformasi website. Peneliti ingin mengetahui hal tersebut melalui penelitian yang berjudul Transformasi Website Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Jawa Barat Dalam Pelayanan di Masa Pandemi (Studi Kasus Proses Transformasi Website Oleh Humas Kemenkumham Jawa Barat Dalam Pelayanan di Masa Pandemi).

Berdasarkan konteks penelitian yang telah diuraikan, maka fokus dalam penelitian ini sebagai berikut: “Bagaimana Transformasi Website Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Jawa Barat dalam Pelayanan di Masa Pandemi?”. Selanjutnya, tujuan dalam penelitian ini diuraikan dalam pokok-pokok sbb.

1. Mengetahui tahapan proses transformasi website sebagai *tools* pelayanan digital di Kemenkumham Jabar.
2. Mengetahui teknik komunikasi dalam proses transformasi berdasarkan proses komunikasi dari segi penamaan, dan komunikasi internal dari website SIPELET menjadi KABAYAN PASTI
3. Mengetahui pemetaan layanan informasi masyarakat terhadap informasi dari Kemenkumham Jabar.
4. Mengetahui alasan Humas Kanwil Kemenkumham Jabar melakukan transformasi dari SIPELET menjadi KABAYAN PASTI.

B. Metodologi Penelitian

Peneliti menggunakan metode studi kasus dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara, serta studi pustaka. Objek pada penelitian ini adalah Kepala Subbagian Humas Reformasi Birokrasi dan Teknologi Informasi (RBTI) & staff TI Humas. Teknik analisis dengan mereduksi data, menyajikan data, serta menarik kesimpulan..

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Tahapan Proses Transformasi Website Sebagai *Tools* Pelayanan Digital di Kemenkumham Jabar

Dalam proses transformasi website SIPELET menjadi KABAYAN PASTI yang dilakukan oleh Kemenkumham Jabar sebagai *tools* pelayanan digital, pastinya memiliki tahapan-tahapan tertentu yang membuat proses transformasi berjalan dengan terstruktur. Adanya kesadaran dari Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat sebagai salah satu instansi pemerintahan yang dituntut untuk bekerja secara lebih optimal dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dengan menciptakan pelayanan berbasis digital sesuai dengan kemajuan zaman. Hal tersebut terbukti dengan dilakukannya transformasi website KABAYAN PASTI yang mulai di operasikan di bulan Agustus 2021.

Terjadinya proses transformasi pada *tools* pelayanan digital di Kemenkumham Jabar dimulai sejak peresmian website KABAYAN PASTI. Tahapan dari proses transformasi website SIPELET menjadi KABAYAN PASTI memiliki tahapan.

Adanya program WBBM mengharuskan inovasi secara bertahap. Sebagaimana Najoon dan Johansen (2012) mengungkapkan 3 (tiga) tahap transformasi adalah perubahan dari dalam masyarakat (investasi), pengkomunikasian ide, konsep baru, atau upaya-upaya perubahan masyarakat yang lebih luas (difusi), serta tahap adopsi ide atau gagasan baru dalam masyarakat yang menghasilkan perubahan-perubahan yang muncul dalam masyarakat (konsekuensi).

Dalam penelitian ini, peneliti menemukan tahap pertama dalam proses transformasi pada website SIPELET sebagai *tools* pelayanan digital di Kemenkumham Jabar, yaitu adanya evaluasi dari pimpinan tertinggi (PimTi) terhadap website SIPELET dari segi penamaan yang dianggap menimbulkan kontroversi karena dianggap sebagai nama yang mudah tertanam di benak masyarakat, namun di sisi lain penamaan SIPELET mengandung konotasi dari kata “pelet” tersebut. Selain mendapatkan evaluasi dari segi penamaan, SIPELET juga mendapatkan komentar dari segi fitur yang tidak mencakup seluruh divisi pelayanan yang ada di Kanwil Kemenkumham Jabar. Selain adanya evaluasi dari PimTi, masuknya pandemi Covid-19 menjadi momen yang dianggap tepat untuk segala divisi yang ada di Kanwil Kemenkumham untuk bekerja sama dengan tim Humas RBTI, agar lebih mengoptimalkan lagi segala pelayanan yang ada di Kemenkumham untuk digarap dalam proses transformasi website ini.

Tahap kedua dalam transformasi ini yaitu pengkomunikasian ide, konsep baru, atau upaya-upaya perubahan masyarakat yang lebih luas. Pada awalnya website SIPELET hanya memiliki tiga layanan, semenjak adanya evaluasi dari PimTi yang beriringan dengan masuknya pandemi Covid-19 ke Indonesia menghasilkan keputusan untuk melakukan transformasi website. Pada transformasi website dalam tahap ini, tim TI dari humas melengkapi layanan dari berbagai divisi yang ada sesuai dengan SOP dari masing-masing pelayanan, mulai dari berkas yang harus dipersiapkan, langkah-langkah pendaftaran online, hingga pemanggilan yang bersangkutan untuk diproses secara lebih lanjut. Tidak hanya itu, dalam rangka mengoptimalkan pelayanan, tim TI humas kanwil pun mulai menggarap fitur “Live Chat” atau yang sekarang sudah berubah menjadi fitur “Obrolan” yang terdapat pada pojok kanan website KABAYAN PASTI dan berfungsi sebagai tempat untuk melakukan tanya jawab secara langsung antara masyarakat dengan admin pelayanan.

Tahap ketiga dalam transformasi ini adalah tahap adopsi ide atau gagasan baru dalam masyarakat. Dalam tahap ini menghasilkan perubahan-perubahan yang muncul dalam masyarakat. Oleh karena itu, dalam pengajuan WBBM yang dilakukan secara bertahap tersebut menghasilkan transformasi perubahan nama website dari SIPELET menjadi KABAYAN PASTI (Kanwil Jabar Melayani secara Profesional, Akuntabel, Sinergi, Transparan, Inovatif),

transformasi logo, serta fitur layanan yang diperlengkap dengan model digital.

Tim TI humas bertugas dalam menggarap pelayanan lainnya dari Kemenkumham Jabar yang belum terorganisir sebelumnya di website SIPELET. Persiapan yang dilakukan tim TI humas dalam melakukan proses transformasi dari website SIPELET ke KABAYAN PASTI ini adalah dengan melakukan rapat koordinasi secara teknis antara tim TI humas sebagai penggarap dan bidang dari layanan yang ditambahkan pada portal website. Setelah hal tersebut sudah di konsepskan secara matang, selanjutnya melakukan rapat bersama pimpinan untuk mendemokan perancangan website kedepannya. Selanjutnya dilakukan sosialisasi di media sosial agar masyarakat mengetahui adanya perubahan nama website pelayanan kemenkumham menjadi KABAYAN PASTI, serta melakukan *re-direct link* dimana jika masyarakat masih ada yang mengetik nama website SIPELET akan dibawa secara otomatis ke laman website baru yaitu KABAYAN PASTI.

Pelaku utama yang terlibat dalam proses transformasi website ini adalah pemimpin yang berperan dalam menentukan evaluasi perubahan nama dari website sebelumnya karena dianggap kurang tepat, pemimpin juga berperan dalam menentukan tim yang berfungsi dalam memperbaiki hasil dari evaluasi pimpinan. Para staff berperan sebagai penggagas ide mengenai nama yang dianggap lebih pantas untuk mengganti nama sebelumnya. Setelah nama tersebut dianggap tepat, di koordinasikan kepada Kepala Bagian Program & Humas RBTI untuk penambahan ide, serta rapat penambahan layanan. Staff humas berperan dalam mencari ide mengenai pelayanan apa saja yang bisa ditambahkan dari tiap bagian pelayanan, kemudian menghubungi bagian layanan terkait untuk melakukan *brainstroming* untuk bertukar ide mengenai pelayanan apa yang mau dimunculkan sebagai inovasi, gambaran layanannya akan seperti apa, alur pelayanannya, serta seperti apa websitenya mulai dari tampilan hingga cara kerja. Sedangkan tim TI Humas menerjemahkan hasil *brainstorming* tersebut menjadi sistem pelayanan digital dalam bentuk website bernama KABAYAN PASTI dari Kemenkumham Jabar.

Selama proses transformasi berlangsung, yang bertanggung jawab secara hirarkial adalah pimpinan dari pucuk tertinggi yaitu Kepala Kanwil, Kepala Divisi, serta Kepala Bagian. Pada Bagian Humas RBTI (Reformasi Birokrasi dan Teknologi Informasi) sebagai penggarap transformasi website KABAYAN PASTI bertanggung jawab penuh dalam mempersiapkan sistem. Dalam menyusun konten, humas berkolaborasi dalam membuat konsep kepada bagian pelayanan terkait. Sedangkan dalam proses publikasi, humas berperan dalam mendesain banner yang berisi informasi pelayanan yang akan dicetak dalam bentuk fisik serta diunggah dalam berbagai media sosial resmi milik Kemenkumham Jabar. Setiap kegiatan-kegiatan yang dilakukan tim humas tersebut, pastinya dibawah pengawasan dan persetujuan pimpinan yang bersangkutan yaitu Toni Sugiarto A.Ks., M.Si selaku Kepala Bagian Program & Humas, serta Ginni Dewi Ridhawati S.H., M.H selaku Kepala Subbagian Humas RBTI.

Teknik Komunikasi dalam Proses Transformasi Berdasarkan Proses Komunikasi dari Segi Penamaan, dan Komunikasi Interanal dari Website SIPELET Menjadi KABAYAN PASTI

Dalam rangka pengoptimalan layanan, Kemenkumham Jabar melakukan transformasi dari website SIPELET menjadi website KABAYAN PASTI. Dari keduanya, memiliki perbedaan dalam publikasi saat peluncurannya. Pada peluncuran website SIPELET, penyebarluasan informasi dilakukan melalui media sosial, pengarahannya lebih lanjut dari bagian informasi dan pengaduan, serta melakukan acara peluncuran yang mengundang stakeholders dari tiga menu pelayanan yang disediakan, yaitu:

1. Layanan Informasi terkait Cek Status Keimigrasian mengundang pihak dari kantor imigrasi
2. Layanan Pendaftaran Pelantikan Notaris Baru, Notaris Pengganti, PPNS dan Pewarganegaraan mengundang para notaris
3. Layanan Pengajuan Perizinan Penelitian, Magang, dan PKL mengundang pihak dari kampus-kampus

Sedangkan penyebarluasan informasi mengenai transformasi menjadi website

KABAYAN PASTI dilakukan dengan cara yang lebih sederhana, yaitu dengan menggunakan teknik pengemasan verbal dengan membuat banner yang terpasang di sekitar Kanwil Kemenkumham Jabar serta lebih menekankan di media sosial karena pada saat pandemi Covid-19 masyarakat mendapatkan segala informasi melalui jaringan internet. Hal tersebut dilakukan karena transformasi website menjadi KABAYAN PASTI ini hanyalah sebuah perubahan nama dan penambahan layanan-layanan yang belum terorganisir di website sebelumnya. Salah satu contoh publikasi yang dilakukan Kemenkumham Jabar dalam memberi informasi pada masyarakat mengenai transformasi website KABAYAN PASTI adalah dengan mempublikasikannya melalui youtube yang berisikan informasi mengenai pelayanan-pelayanan yang tersedia dalam website KABAYAN PASTI.

Proses penggagasan ide dalam transformasi website ini menggunakan teknik *Forum Group Discussion* (FGD) dengan melakukan rapat secara berkala agar mendapatkan konsep yang matang dari berbagai gagasan-gagasan agar transformasi berjalan dengan optimal. Agenda pelaksanaan rapat harus disetujui oleh pimpinan, setelah itu dapat di komunikasikan kepada anggota rapat menggunakan teknik *sharing* informasi secara terbatas melalui surat resmi yang disampaikan melalui WhatsApp, ataupun dengan teknik *sharing* informasi secara tidak terbatas dengan berkomunikasi secara langsung (*face to face*). Dalam rapat tersebut dilakukan diskusi pemecahan jalan keluar yang didiskusikan secara bersamaan menggunakan teknik *Collective Colegial*. Rapat dapat dilakukan melalui zoom ataupun secara langsung (*face to face*) tergantung pada kebijakan rapat mengenai berbagai macam kendalanya.

Setelah penggagasan ide dalam rapat memiliki keputusan, tim TI humas melakukan teknik *Collective Colegial* dengan melakukan *brainstorming* kembali dengan para bagian pelayanan terkait agar penggarapan sesuai dengan yang diharapkan. Jika penggarapan sudah selesai, hal tersebutlah yang dinamakan transformasi website karena tujuan dari transformasi ini adalah perubahan nama, dan penambahan layanan.

Setelah transformasi selesai, selanjutnya dilakukan publikasi dengan teknik pengemasan verbal melalui media sosial yang digarap oleh tim humas bagian Reformasi Birokrasi guna mendapatkan *feedback* positif dari masyarakat.

Pemetaan Layanan Informasi Masyarakat Terhadap Informasi dari Kemenkumham Jabar

Kebutuhan masyarakat akan sebuah layanan membuat bagian Humas Reformasi Birokrasi dan Teknologi Informasi (RBTI) sebagai penggarap website mulai dari membuat, melakukan maintenance, mengembangkan, serta melakukan transformasi website KABAYAN PASTI memetak-metakan informasi serta pelayanan yang dibutuhkan masyarakat dari Kemenkumham Jabar. Pemetaan dilakukan untuk mengorganisir seluruh pelayanan yang ada di Kemenkumham Jabar sesuai dengan divisi pelayanan yang ada, yaitu:

1. Divisi Pelayanan Administrasi, dengan pelayanan yang sudah terorganisir dalam website KABAYAN PASTI adalah Layanan Surat Masuk dan Perizinan.
2. Divisi Pelayanan Hukum dan HAM, dengan pelayanan yang sudah terorganisir dalam website KABAYAN PASTI adalah Layanan Pendaftaran Pelantikan Notaris, Layanan Laporan Notaris, Layanan Perundang-Undangan, serta Layanan Perpustakaan JDIH.
3. Divisi Pelayanan Keimigrasian, dengan pelayanan yang sudah terorganisir dalam website KABAYAN PASTI adalah Layanan Cek Status Izin Keimigrasian, serta Layanan E-Arrival Card.
4. Divisi Pelayanan Pemasarakatan, dengan pelayanan yang sudah terorganisir dalam website KABAYAN PASTI adalah Layanan Aplikasi Sappar.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pemetaan layanan informasi yang digarap oleh ti TI humas Kemenkumham Jabar didalam transformasi website KABAYAN PASTI dikelompokkan berdasarkan divisi atau bagian pelayanan yang ada di Kemenkumham. Pemetaan layanan informasi yang akan di garap dalam transformasi website ini disesuaikan dengan bagian-bagian pelayanan yang ada di Kanwil Kemenkumham Jabar yang belum diubah menjadi sistem teknologi informasi, yang disebut sebagai inovasi digitalisasi. Dalam rangka memperlengkap layanan, dilakukanlah studi kasus oleh masing-masing bagian mengenai

pelayanan yang akan digarap oleh tim TI humas, karena bagian-bagian pelayanan tersebutlah yang lebih paham mengenai sistem operasional yang akan digarap, serta alur pelayanan sesuai dengan SOP (*Standard Operating Procedure*) yang berlaku. Setelah studi kasus telah dilakukan oleh masing-masing bagian pelayanan, selanjutnya dilakukannya tahap rapat atau *brainstorming* dengan tim TI humas untuk menghasilkan pertukaran gagasan dalam merealisasikan pelayanan dalam bentuk digital. Fungsi humas disini sebagai penggarap dari transformasi website KABAYAN PASTI yang bertugas dalam merealisasikan setiap gagasan dalam bentuk pelayanan digital. Oleh karena itu, langkah-langkah yang dilakukan oleh tim TI Humas dalam memetakan berbagai pelayanan dalam transformasi website ini yaitu:

1. Mencari tahu pelayanan apa yang akan digarap,
2. Menggali informasi mengenai pelayanan-pelayanan yang dibutuhkan masyarakat, serta
3. Melakukan rapat bersama divisi serta bagian pelayanan yang bersangkutan

Dalam mengontrol pelayanan yang terorganisir dalam website KABAYAN PASTI, dari setiap bagian pelayanan memiliki PIC (*Person in Charge*) yang menangani secara langsung atau bisa disebut sebagai admin yang membalas dan melakukan verifikasi dari pelayanan tersebut. Selain itu, PIC memiliki tugas untuk mengevaluasi sistem dan melaporkannya ke tim TI humas jika sistem pelayanan memiliki kendala, kekurangan, ataupun masukan.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan melalui pemetaan layanan informasi, tim TI humas memiliki agenda per tri wulan rapat untuk merencanakan inovasi selajutnya untuk mengoptimalkan pelayanan secara bertahap. Rapat tersebut melibatkan seluruh pihak internal mulai dari pimpinan, seluruh anggota TI humas, serta perwakilan dari setiap bagian pelayanan yang ada. Dari rapat tersebut biasanya bertukar gagasan mengenai masukan, ide, serta proses yang diinginkan dari masing-masing divisi pelayanan, tugas tim TI menggarap, dan pimpinan yang menyetujui atau tidaknya.

Alasan Humas Kanwil Kemenkumham Jabar Melakukan Transformasi dari SIPELET Menjadi KABAYAN PASTI

Dalam menata birokrasi pemerintahan yang menumbuh kembangkan budaya kerja birokrasi yang bermuara pada terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik, bersih, dan akuntabel, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) melahirkan program WBK (Wilayah Bebas Korupsi) & WBBM (Wilayah Birokrasi Bersih Melayani) sebelum masuknya pandemi Covid-19 ke Indonesia. Setelah berhasil mendapatkan predikat WBK di tahun 2018, Kanwil Kemenkumham Jabar mengejar predikat selanjutnya yaitu WBBM. Salah satu tujuan dari program WBBM yaitu “mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan transformasi digital dalam bekerja untuk mewujudkan *good governance*” [2] dimana seluruh instansi dituntut untuk menciptakan inovasi mengenai peningkatan pelayanan pemasyarakatan dalam bentuk apapun terutama dalam digitalisasi, karena adanya kesadaran mengenai perkembangan zaman yang bermigrasi ke ranah digital atau istilahnya mendukung era revolusi 4.0. Hal tersebut sesuai dengan Teori Digital PR yang menegaskan bahwa Public Relations yang paling efektif adalah *e-Public Relations* (*Public Relations* berbasis elektronik) yang berlangsung menggunakan internet terutama *Word Wide Web* (WWW) sebagai sarana utama yang masyarakat gunakan di internet (Nwosu, 2000:18). Berdasarkan hal tersebut, Kanwil Kemenkumham Jabar berhasil membuat website Sistem Pelayanan Elektronik (SIPELET) yang resmi diluncurkan pada tanggal 15 Juli 2020. Adanya website SIPELET pada saat itu menjadi salah satu bentuk perubahan dalam inovasi berbasis digital yang memiliki tiga layanan yang ada di Kemenkumham Jabar, yaitu:

1. Layanan Informasi terkait Cek Status Keimigrasian,
2. Layanan Pendaftaran Pelantikan Notaris Baru, Notaris Pengganti, PPNS dan Pewarganegaraan,
3. Layanan Pengajuan Perizinan Penelitian, Magang, dan PKL.

Diresmikannya website SIPELET tidak serta merta membuat Kanwil Kemenkumham Jabar berhasil mendapatkan predikat WBBM, karena adanya evaluasi dari Pimti (Pimpinan

tinggi) yang berkomentar bahwa penamaan sipelet dianggap kontroversial karena di satu sisi mudah diingat dalam benak masyarakat, namun sisi lainnya memiliki konotasi negatif dari kata “pelet” yang dikandungnya. Selain adanya evaluasi dari Pimti, masuknya Covid-19 menghambat pelayanan yang ada di Kemenkumham Jabar, dan website belum sepenuhnya mencakup seluruh layanan yang ada. Namun Dalam situasi ini, Humas Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat tetap berkomitmen dalam memberikan pelayanan publik secara prima, dengan tidak membatasi kebutuhan masyarakat akan pelayanan hukum terutama dalam bidang informasi. Sebagaimana menurut Bertrand R Canfield dalam bukunya yang berjudul *Public Relations Principles and Problems* dikemukakan tiga fungsi humas yaitu:

1. *It should serve the public interest* (mengabdikan pada kepentingan publik)
2. *Maintain good communication* (memelihara komunikasi yang baik)
3. *and stress good morals and manners* (menitikberatkan pada moral dan tingkah laku yang baik). [3]

Guna menyesuaikan dengan kondisi, kebijakan pimpinan menghasilkan evaluasi agar transformasi yang dilakukan menciptakan perubahan dari segi penamaan, logo, serta penambahan layanan agar kebutuhan masyarakat dalam mendapatkan informasi dan layanan berjalan dengan optimal.

Perubahan nama website menjadi KABAYAN PASTI adalah sebuah singkatan dari “Kanwil Jabar Siap Melayani”, kata PASTI merupakan jargon Kemenkumham yaitu Profesional, Akuntabel, Sinergi, Transparan, dan Inovatif. Penamaan tersebut berasal dari ide angkatan CPNS 2019 pada saat itu yang disuarakan oleh salah satu staff Humas Kanwil Kemenkumham Jabar. Nama Kabayan tidak melekat dari sosok orang, melainkan sebagai bentuk ciri khas daerah Jawa Barat, dan agar mudah diingat dalam benak masyarakat Jawa Barat. Transformasi website dari SIPELET menjadi KABAYAN PASTI masih memiliki persamaan, yaitu:

1. Keduanya merupakan pelayanan elektronik (online)
2. Link yang di *direct*, sehingga ketika pengguna membuka link SIPELET akan secara otomatis terbuka link KABAYAN PASTI
3. Database yang sama, sehingga memungkinkan pengguna yang pernah mendaftar di SIPELET tetap bisa menggunakan KABAYAN PASTI tanpa harus memasukkan data lagi.

Perbedaan yang terdapat dari adanya transformasi ini pula dapat terlihat, yaitu:

1. Tampilan website, karena fitur layanan bertambah dan semakin lengkap, yang mencakup hampir seluruh layanan yang ada di Kemenkumham Jabar.
2. Perbedaan logo yang berbeda. Pada website SIPELET logo berbentuk huruf “S” secara horizontal, sedangkan pada website KABAYAN PASTI logo berbentuk huruf “KP” yang memiliki arti KABAYAN PASTI.
3. Adanya fitur “Live Chat” yang baru berubah menjadi fitur “Obrolan”, dimana pengguna dapat melakukan tanya jawab secara langsung dengan admin mengenai berbagai pelayanan yang ada.

Dalam transformasi ini, subbidang Humas Reformasi Birokrasi dan Teknologi Informasi (Humas RBTI) menjalankan fungsi humas RBTI. Yaitu bagian Reformasi Birokrasi humas memiliki tugas dalam melakukan segala hal yang berhubungan dengan publikasi, meliputi rapat, mengunggah berita, menyebarluaskan, serta mendesain info/videografis mengenai transformasi ini. Sedangkan tim IT humas memiliki tugas dalam menggarap, memberikan ide, merancang, mengerjakan, memelihara, serta sebagai pemecah masalah yang berhubungan dengan sistem pada website. Bukan hanya subbidang humas RBTI saja yang berperan penting dalam transformasi. Namun seluruh bagian internal Kanwil Kemenkumham Jabar yang saling bekerjasama dalam memberikan ide maupun gagasan, termasuk bagian-bagian dari setiap divisi layanan yang ada karena lebih mengerti mengenai pelayanan seperti apa yang harus dibuat oleh

tim TI humas. Semua ini dilakukan dengan kerjasama yang baik, agar tercapainya transformasi website sesuai dengan evaluasi dari Pimti guna meraih predikat WBBM.

D. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dalam penelitian ini, peneliti menyimpulkan beberapa hasil penelitian sebagai berikut:

1. Tahapan transformasi website yang dilakukan Humas Kanwil Kemenkumham memiliki beberapa tahapan. Tahapan pertama, adanya evaluasi PimTi mengenai website SIPELET dan masuknya pandemi, tahap kedua, Kanwil Kemenkumham Jabar mengedepankan gagasan dalam memperlengkap dan menggarap pelayanan, serta tahap ketiga, dari pengajuan WBBM yang dilakukan secara bertahap menghasilkan transformasi perubahan nama website dari SIPELET menjadi KABAYAN PASTI (Kanwil Jabar Melayani secara Profesional, Akuntabel, Sinergi, Transparan, Inovatif), transformasi logo, serta fitur layanan yang diperlengkap dengan model digital.
2. Teknik komunikasi yang digunakan dalam proses transformasi adalah komunikasi informatif melalui media rapat dan publikasi mulai dari menyebarkan agenda rapat kepada anggota rapat, pelaksanaan rapat, serta pengagasan ide dilakukan komunikasi secara langsung (*face to face*) atau secara daring menggunakan aplikasi WhatsApp.
3. Pemetaan layanan informasi yang digarap oleh tim TI humas Kemenkumham Jabar didalam transformasi website KABAYAN PASTI disesuaikan berdasarkan divisi atau bagian pelayanan yang ada di Kemenkumham. Pemetaan layanan informasi yang digarap dalam transformasi website ini disesuaikan dengan pelayanan dari masing-masing bagian yang ada di Kanwil Kemenkumham Jabar.
4. Sistem Pelayanan Elektronik (SIPELET) yang resmi diluncurkan pada tanggal 15 Juli 2020 sebagai bentuk perubahan dalam inovasi berbasis digital. Alasan lain yang membuat bagian humas Kanwil Kemenkumham Jawa Barat turut andil dalam melakukan transformasi dari website SIPELET menjadi KABAYAN PASTI karena adanya evaluasi dari PimTi dan masuknya pandemi Covid-19 ke Indonesia agar dapat melayani masyarakat secara optimal. Humas berperan sebagai penggarap dalam transformasi ini, karena humas memiliki bagian Teknologi Informasi.

Acknowledge

Dengan penuh suka cita penulis mempersembahkan karya ilmiah ini untuk orang-orang tercinta terutama keluarga. Untuk ibu, ayah Sami, alm. Ayah Chorry, dan Shefa yang selalu memberikan dukungan baik secara moril dan materil dengan caranya masing-masing. Untuk teman-teman tercinta Julia, Bella, dan Adinda yang selalu memberikan dukungan dan hiburan dengan sepenuh hati, jiwa, dan raga. Peneliti juga berterimakasih kepada pembimbing skripsi tercinta yaitu Dr. Hj. Ani Yuningsih, Dra., M.Si dan Teh Izni selaku asdos yang selalu membalas pesan dengan kecepatan kilat. Tak lupa peneliti berterimakasih kepada narasumber penelitian yaitu Ibu Ginni Dewi Ridhawati, S.H., M.H. selaku Kasubbag Humas RBTI & Pak Bayu selaku Staff TI yang sangat suka cita memberikan segenap informasi kepada peneliti.

Daftar Pustaka

- [1] Husnayaini, Dhiya Sholiha. 2021. Evaluasi Inovasi Sistem Pelayanan Publik Provinsi Yogyakarta Untuk Menghadapi Masa New Normal. Jurnal BKN Vol.14 No.2 November 2020. <https://jurnal.bkn.go.id/index.php/asn/article/view/280>.
- [2] Adib, Lamhot. 2022. *Kemenkumham Jabar Bersiap Ikuti Kontestasi WBK/WBBM 2022 Dengan Penuh Semangat dan Optimis*. <https://jabar.kemenkumham.go.id>.
- [3] Canfield, Bertrand R. 1952. *Public Relations Principles and Problems*.
- [4] Ramadhan, Muhammad Althafariq, Chatamallah, Maman (2022). *Strategi Komunikasi Pemasaran X*. Jurnal Riset Public Relation 2(1). 19-22.