

RINGKASAN EKSEKUTIF

SURVEI INDEKS PERSEPSI MASYARAKAT TENTANG PROFESIONALITAS DAN REBRANDING ASN

Pada setiap fase perkembangan zaman, organisasi pemerintah selalu memiliki peran vital untuk menjamin kesejahteraan masyarakat. Di era *digital* saat ini, Pemerintah dituntut untuk adaptif terhadap transformasi dunia serta meninggalkan cara-cara kerja lama yang sudah tidak relevan dengan iklim masa kini. Ekonom yang juga pendiri *World Economic Forum*, Klaus Schwab, mengingatkan bahwa pemerintah adalah salah satu institusi yang paling terkena dampak dari Revolusi Industri 4.0. Dengan demikian, kemampuan untuk menghadapi perubahan yang disruptif merupakan kunci dari keberlangsungan pemerintahan (Schwab, 2016).

Mengingat tingginya disrupsi lingkungan yang berlangsung saat ini, Aparatur Sipil Negara (ASN) selaku roda penggerak birokrasi perlu menyesuaikan keterampilan yang mereka miliki agar dapat menjawab tantangan-tantangan perubahan. Menurut hasil survei OECD, profesionalisme adalah kualitas ke-8 yang paling banyak dicari oleh para negara anggota OECD dalam sumber daya manusia sektor publik mereka (OECD, 2016). Semakin kompleks permasalahan yang dihadapi pemerintah, kebutuhan untuk meningkatkan profesionalisme para pegawai pemerintahan pun otomatis meningkat (Bowman, et.al., 2004).

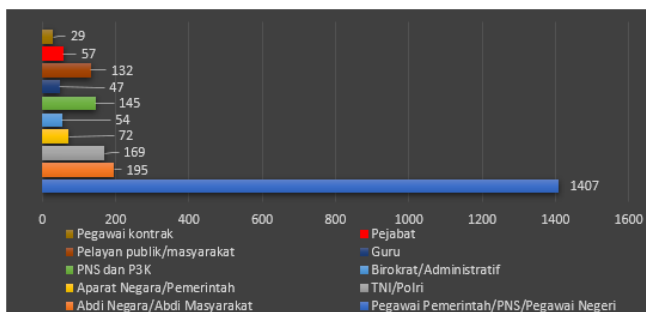
Pemerintah Indonesia sendiri telah menetapkan Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara yang mengamanatkan dilakukannya

reformasi di bidang manajemen sumber daya manusia sektor publik, mulai dari proses rekrutmen, pengangkatan, promosi, mutasi, hingga pemberhentian pegawai. Seluruh rangkaian reformasi manajemen aparatur pemerintah ini dilakukan dengan mengedepankan prinsip merit dan diharapkan dapat mendongkrak profesionalitas ASN dalam menjalani fungsinya selaku pelaksana kebijakan publik, pelayan publik, serta perekat dan pemersatu bangsa. Saat ini lima tahun telah berlalu sejak ditetapkannya UU ASN. Kualifikasi, kompetensi, kinerja, dan disiplin ASN akan menjadi acuan masyarakat dalam menilai profesionalitas ASN. Berdasarkan Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 8 Tahun 2019 tentang Pedoman Tata Cara dan Pelaksanaan Pengukuran Indeks Profesionalitas Aparatur Sipil Negara, profesionalitas adalah “*kualitas sikap anggota suatu profesi serta derajat pengetahuan dan keahlian yang dimiliki untuk dapat melakukan tugas-pekerjaan sesuai standar dan persyaratan yang ditentukan.*” Kualifikasi, kompetensi, kinerja, dan disiplin dapat terangkum dalam suatu bentuk pelayanan publik yang dapat langsung dinilai oleh masyarakat. Penilaian ini akan membentuk suatu persepsi masyarakat terhadap profesionalitas ASN.

Kajian ini mengukur indeks persepsi masyarakat terhadap profesionalitas ASN, dimana untuk profesionalitas sendiri akan dilihat melalui 3 dimensi



yakni pengetahuan, keterampilan, dan sikap. Untuk dimensi pengetahuan dilihat melalui *tacit* dan *explicit knowledge* yang dimiliki ASN, dimensi keterampilan mengukur keterampilan ASN dalam tiga hal yakni pelaksanaan pelayanan publik, pembuatan kebijakan, serta keterampilan interpersonal. Sementara untuk dimensi sikap diukur dari 3 aspek yakni integritas dalam bekerja, motivasi dalam melayani masyarakat, serta komitmen terhadap sektor publik. Survei indeks persepsi masyarakat terhadap profesionalisme ASN dilakukan di lima wilayah, yakni DKI Jakarta, D.I. Yogyakarta, Bali, Kepulauan Riau, dan Kalimantan Timur, dengan responden sejumlah 2.575 orang. Pemilihan wilayah ini didasarkan atas pertimbangan bahwa Indeks Pembangunan Manusia atau *Human Development Index* (HDI) kelima wilayah tersebut menempati urutan tertinggi di Indonesia. Pertanyaan pertama yang diajukan dalam survei ini adalah terkait dengan pemahaman responden mengenai ASN, seperti yang ditunjukkan dalam grafik berikut ini:



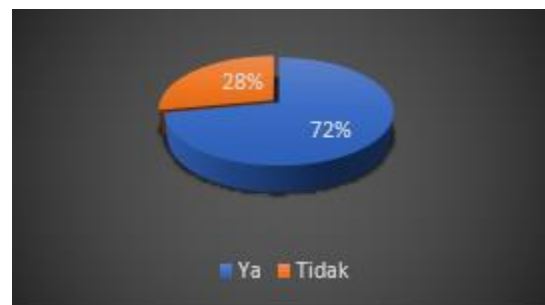
Grafik 1. Pemahaman Responden tentang ASN
(n=2575)

Sumber: Data olahan peneliti, 2019

Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa mayoritas responden (1.407 atau 55% responden) lebih banyak memahami ASN sebagai pegawai pemerintah/PNS/pegawai negeri. Sementara itu, 195 responden memahami ASN sebagai abdi negara atau

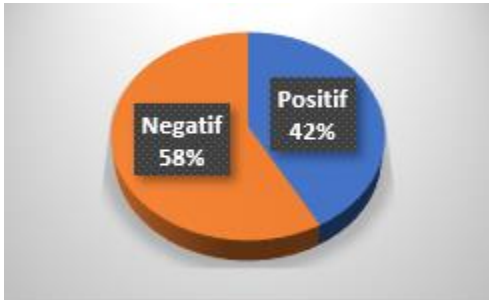
abdi pemerintah, dan 169 responden memahami ASN sebagai TNI/Polri. Dari hasil survei ini juga terlihat bahwa hanya 145 responden yang memahami ASN sebagai PNS dan PPPK (kontrak). Selain pemahaman mengenai ASN yang masih tercampur dengan PNS, masyarakat juga masih sering mengasosiasikan ASN dengan PNS. Hal ini tercermin saat masyarakat ditanyakan mengenai 3 kata yang pertama kali terlintas di pemikiran mereka mengenai ASN. Tiga kata yang paling banyak disebutkan oleh masyarakat adalah *pegawai/PNS/Pejabat*, *birokrasi/pemerintah*, serta *fasilitas/gaji/tunjangan*.

Terkait dengan terpaan informasi, mayoritas responden selama tahun 2019 ini pernah mendapatkan informasi mengenai ASN, yakni sebanyak 1.853 responden (72%). Sementara itu 722 responden tidak pernah mendapatkan informasi mengenai ASN selama tahun 2019. Dari 1.853 responden tersebut, 936 responden atau mayoritas responden (50,5%) lebih sering mendapatkan berita negatif mengenai ASN, sementara 917 responden (49,5%) lebih sering mendapatkan berita positif. Berikut adalah grafik mengenai hasil tersebut:



Grafik 2. Penerimaan Informasi tentang ASN
(n = 2575)

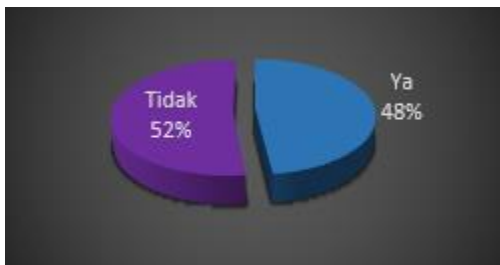
Sumber: Data olahan peneliti, 2019



Grafik 3. Jenis Berita yang Paling Sering Didapatkan Responden tentang ASN
(n= 1853)

Sumber: Data olahan peneliti, 2019

Salah satu jenis terpaan informasi adalah iklan atau kampanye mengenai ASN. Namun selama tahun 2019, mayoritas responden (52%) ternyata tidak pernah melihat iklan atau kampanye mengenai ASN. Sementara itu 48% responden lainnya pernah melihat kampanye/iklan mengenai ASN. Adapun iklan/kampanye mengenai ASN yang paling sering mereka lihat adalah iklan mengenai lowongan pekerjaan ASN dan iklan mengenai pelayanan publik. Sementara itu iklan mengenai kinerja ASN adalah iklan yang paling jarang mereka lihat. Berikut adalah grafik yang menjelaskan mengenai hal tersebut:



Grafik 4. Pernah/Tidaknya Responden Melihat Iklan/Kampanye mengenai ASN
(n = 2575)

Sumber: Data olahan peneliti, 2019

Aspek kedua yang dilihat adalah pengalaman responden dalam berinteraksi dengan ASN.

Berdasarkan hasil survei, dari 2.575 responden, sebanyak 1.918 responden (74,5%) menyatakan bahwa mereka pernah berinteraksi dengan ASN selama tahun 2019. Sementara itu 657 responden lainnya menyatakan bahwa mereka tidak pernah berinteraksi dengan ASN.



Grafik 5. Pernah/Tidaknya Responden Berinteraksi dengan ASN
(n = 2575)

Sumber: Data olahan peneliti, 2019

Aspek terakhir yang diukur dalam kuesioner ini adalah penilaian masyarakat terhadap dimensi-dimensi profesionalisme ASN. Hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki persepsi yang positif akan profesionalisme ASN, dimana untuk dimensi pengetahuan terdapat 77,4% responden yang memiliki persepsi positif, dan 22,6% memiliki persepsi negative, di dimensi keterampilan, 65,6% responden sudah berpersepsi positif, dan 34,4% responden berpersepsi negative, sementara di dimensi sikap, 56% responden berpersepsi positif, dan 44% sisanya masih memiliki persepsi negative. Berikut adalah grafik yang menunjukkan hasil tersebut:



Grafik 6. Profesionalisme ASN
(n = 2575)

Sumber: Data olahan peneliti, 2019

Hal ini berarti, untuk dimensi pengetahuan dan dimensi keterampilan, sudah banyak masyarakat yang menilai positif untuk kedua dimensi tersebut. Akan tetapi untuk dimensi sikap, penilaian negative dari responden juga cukup banyak. Hasil indeks profesionalitas ASN sendiri menunjukkan angka 67,2 atau berada di kategori profesionalitas sedang. Berikut adalah tabel yang menunjukkan angka indeks persepsi masyarakat mengenai profesionalitas ASN di kelima wilayah survei:

Tabel 1. Indeks Persepsi Masyarakat Terhadap Profesionalisme ASN

Wilayah	Indeks Persepsi	Kategori
Bali	71,63	Profesionalitas Sedang
D.I. Yogyakarta	66,25	
Kalimantan Timur	68,45	
Kepulauan Riau	65	
DKI Jakarta	65,41	

Sumber: Data olahan peneliti, 2019

Tabel di atas menunjukkan bahwa indeks persepsi masyarakat mengenai profesionalitas ASN paling tinggi berada di wilayah Bali, sementara indeks persepsi masyarakat paling rendah ada di wilayah Kepulauan Riau. Hal ini berarti, secara umum, masyarakat menilai ASN di Indonesia sudah cukup

profesional, terutama dalam hal pengetahuan dan keterampilan. Namun karena masih adanya sikap ASN yang kurang baik membuat masih banyak pandangan negatif dari masyarakat mengenai ASN. Hal ini juga ditunjang dari masih banyaknya berita negatif yang muncul mengenai ASN. Selain itu, sosialisasi atau iklan mengenai ASN masih kurang sehingga banyak masyarakat yang kemudian tidak mengetahui atau memahami ASN.

Untuk mengatasi hal tersebut, dibutuhkan adanya peningkatan profesionalitas ASN dan strategi *rebranding* ASN. Untuk meningkatkan profesionalitas ASN dibutuhkan adanya manajemen SDM yang lebih baik, terutama dalam hal rekrutmen, promosi dan mutasi, serta pemberian pelatihan yang tepat guna. Selain itu, ASN harus bebas dari praktik maupun intervensi politik sehingga pertimbangan mutasi/rotasi/promosi jabatan didasarkan pada sistem merit. Hal lain yang harus diperhatikan dalam meningkatkan profesionalisme ASN terkait dengan netralitas ASN dari politik, terutama politik praktis. Sementara itu, strategi *rebranding* ASN yang dapat dilakukan antara lain adalah penggunaan media sosial dan *online* dengan memperbanyak ASN dengan jumlah *follower* yang besar untuk menjadi *influencer* di masyarakat, melakukan *bureaucracy journalism* sebagai salah satu media pemberitaan mengenai ASN dan instansi pemerintah, serta meningkatkan konten iklan yang memuat mengenai pelayanan publik yang inovatif dan *best practices*.