

MEMBANGUN BUDAYA PROFESIONALITAS PEGAWAI ASN**Wahyu Saputra Akbar¹, Aldri Frinaldi²**^{1,2}Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Padang, IndonesiaWahyusaputraakbar@gmail.com¹ ; aldri@fis.unp.ac.id²

Abstract

The employee work culture that develops in an organization should continue to improve over time. However, it is currently apparent that the expected productivity is difficult for every employee to maintain. Disregard for moral values and work culture has given rise to several problems in the performance of government institutions, including: (1) Negative opinions from the public regarding public services provided by government officials, (2) Lack of discipline among government officials which affects the quality of services unsatisfactory community, (3) Non-implementation of work culture values which results in negative perceptions of officers, and (4) Lack of knowledge, skills and attitudes among government officers which require improvement. The method used in writing this article is literature study. Efforts to overcome these problems include increasing commitment, supervision, training, implementing incentives, better internal communication, and developing knowledge and skills. By implementing these efforts, it is hoped that public service performance can improve, improve public perception, and build trust in government institutions. The work culture of state officials has a significant impact on the quality of public services. Problems such as negative assessments from society, lack of discipline, non-implementation of work culture values, and lack of knowledge, skills and attitudes affect the effectiveness of services. To overcome this, steps are needed such as increasing commitment, implementing monitoring and incentive systems, socializing work culture values, and developing knowledge and skills.

Abstrak

Budaya kerja pegawai yang berkembang di suatu organisasi seharusnya terus meningkat dari waktu ke waktu. Namun, saat ini terlihat bahwa produktivitas yang diharapkan sulit dipertahankan oleh setiap pegawai di dalamnya. Ketidakpedulian terhadap nilai-nilai moral dan budaya kerja telah menimbulkan beberapa masalah dalam kinerja lembaga pemerintah, termasuk: (1) Opini negatif dari masyarakat mengenai layanan publik yang disediakan oleh petugas pemerintah, (2) Kurangnya tingkat disiplin di antara petugas pemerintah yang mempengaruhi kualitas layanan masyarakat yang belum memuaskan, (3) Ketidakimplementasian nilai-nilai budaya kerja yang mengakibatkan persepsi negatif terhadap petugasnya, dan (4) Kekurangan pengetahuan, keterampilan, dan sikap di kalangan petugas pemerintah yang memerlukan peningkatan. Metode yang digunakan dalam penulisan artikel ini adalah studi literatur. Upaya untuk mengatasi permasalahan tersebut termasuk peningkatan komitmen, pengawasan, pelatihan, penerapan insentif, komunikasi internal yang lebih baik, dan pengembangan pengetahuan serta keterampilan. Dengan implementasi upaya-upaya tersebut, diharapkan kinerja pelayanan publik dapat meningkat, memperbaiki persepsi masyarakat, dan membangun kepercayaan terhadap institusi pemerintah. Budaya kerja aparatur negara memiliki dampak yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Permasalahan seperti penilaian negatif dari masyarakat, kurangnya kedisiplinan, tidak diterapkannya nilai-nilai budaya kerja, dan kekurangan pengetahuan, keterampilan, dan sikap mempengaruhi efektivitas layanan. Untuk mengatasinya, diperlukan langkah-langkah seperti peningkatan komitmen, penerapan sistem pengawasan dan insentif, sosialisasi nilai-nilai budaya kerja, serta pengembangan pengetahuan dan keterampilan.

PENDAHULUAN**Info Artikel**

Diterima :

Tgl 13 Mei 2024

Revisi :

Tgl 10 Juni 2024

Terbit :

Tgl 19 Juni 2024

Key words:

Culture,

Professionalism,

ASN Employees

Kata Kunci:

Budaya,

Profesionalitas,

Pegawai ASN

Corresponding**Author :**

Wahyu Saputra

Akbar¹, AldriFrinaldi², AldriFrinaldi²

E-mail :

[Wahyusaputraakbar](mailto:Wahyusaputraakbar@gmail.com)aldri@fis.unp.ac.id¹²

Aparatur sipil negara (ASN) merupakan tulang punggung dari pemerintahan dan memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Kinerja ASN memiliki dampak langsung pada efisiensi, efektivitas dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Untuk itu, sangat penting bagi ASN untuk memiliki budaya kerja yang kuat dan positif agar dapat memenuhi tuntutan tugas secara optimal. (Manajemen, Karawang, and Geulis 2023) Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) merupakan elemen kunci dalam struktur Organisasi sektor publik yang bertugas dan bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi bisa digambarkan sebagai entitas pemerintah yang memiliki tanggung jawab dalam menjalankan fungsi-fungsi organisasionalnya. Oleh karena itu, tingkat profesionalisme ASN sangat berhubungan erat dengan kinerja keseluruhan organisasi sektor publik. (Langgeng and Mega Fitrya 2023)

Budaya kerja merupakan sebuah filosofi yang dasar dari pandangan hidup, terdiri dari Prinsip-prinsip yang menjadi ciri khas, kebiasaan, dan motivasi yang diinternalisasi dalam suatu kelompok. Hal ini tercermin dalam sikap, perilaku, aspirasi, pandangan, dan tindakan yang termanifestasi dalam konteks pekerjaan atau aktivitas kerja. Menurut Hadari Nawawi dalam karyanya "Manajemen Sumber Daya Manusia", budaya kerja diuraikan sebagai pola kebiasaan yang secara berulang dilakukan oleh anggota organisasi. Meskipun pelanggaran terhadap pola ini tidak dihukum secara langsung, secara moral, anggota organisasi telah menyetujui bahwa kepatuhan terhadap pola tersebut penting untuk mencapai tujuan kerja. (Supratman 2018)

Triguno (2001) menjelaskan bahwa budaya kerja merupakan sebuah pemikiran yang berakar pada Konsep kehidupan, yang terdiri dari prinsip-prinsip yang menjadi karakteristik, kebiasaan, dan motivasi yang mendorong proses Budaya dalam kehidupan suatu kelompok masyarakat atau organisasi bisa dinyatakan sebagai norma-norma, nilai-nilai, tradisi, dan cara hidup yang diadopsi dan diamalkan oleh anggotanya, yang tercermin dalam sikap, perilaku, keyakinan, aspirasi, dan tindakan yang terwujud dalam konteks pekerjaan atau aktivitas bekerja. Osborn dan Plastrik menggambarkan budaya kerja sebagai serangkaian perilaku, perasaan, dan kerangka psikologis yang sangat dalam terinternalisasi dan dimiliki secara bersama-sama oleh anggota organisasi. (Dr. Ir. h. Djoko Setyo Widodo, SE., MM., MSi., n.d.)

Budaya kerja adalah sebuah sistem yang transparan diperoleh dan memperkuat Pemahaman yang saling terbentuk di antara staf.. mengenai cara sebuah organisasi beroperasi secara rutin dan bagaimana para anggota Perlu menunjukkan perilaku sehari-hari. Budaya kerja dalam suatu organisasi berkembang karena para pegawai mampu menerima dan menginternalisasi nilai-nilai budaya kerja yang menjadi prinsip yang harus dijunjung tinggi. Budaya kerja berperan sebagai identitas bagi anggota organisasi, memungkinkan mereka untuk merumuskan Kebijakan

dan langkah-langkah operasional yang sesuai dengan tujuan dan visi organisasi. Dengan adanya budaya kerja yang kuat, individu-individu memiliki potensi untuk berkembang menjadi pribadi yang memiliki karakter moral yang kokoh, Sehingga menghasilkan tenaga kerja yang Bermutu. Kementerian Agama menetapkan lima prinsip etika kerja yang wajib diterapkan oleh semua pegawai, termasuk di lembaga pendidikan di bawahnya, sesuai dengan Keputusan Menteri Agama Nomor 582 Tahun 2017.

1. Integritas, yang mengacu pada keselarasan antara hati, pikiran, ucapan, dan tindakan.
2. Profesionalisme, yang mencakup kedisiplinan, kompetensi, kinerja sesuai bidangnya, dan tepat waktu dengan hasil yang memuaskan.
3. Inovasi, yang melibatkan penyempurnaan terhadap yang sudah ada dan penciptaan hal baru yang lebih baik.
4. Tanggung jawab, yang menekankan pada penyelesaian tugas dengan penuh tanggung jawab dan konsistensi, serta kesadaran akan pertanggungjawaban atas setiap tindakan.
5. Keteladanan, yang mengharuskan Setiap pegawai diharapkan menjadi teladan yang baik bagi orang lain dan masyarakat, baik melalui tindakan langsung maupun tidak langsung. (Tarib, Dotulong, and Saerang 2023)

Profesionalisme dalam Pegawai Negeri Sipil adalah mencapai kesesuaian antara keterampilan aparatur dengan tugas yang diberikan, yang merupakan prasyarat untuk membentuk aparatur yang profesional. Dengan kata lain, kemampuan dan keahlian pegawai mencerminkan Visi dan misi yang dikejar oleh lembaga. (Kaswadi Yudha Pamungkas 2022) Sebelum UU ASN diberlakukan, untuk meningkatkan status Kementerian Keuangan (Kemenkeu) sebagai lembaga pemerintahan yang unggul, berkualitas, dan dihormati, diperlukan langkah-langkah untuk menyatukan nilai-nilai yang tersebar di setiap unit eselon I Kemenkeu. Oleh karena itu, Kemenkeu mengeluarkan Keputusan Menteri Keuangan (KMK) Nomor 312/KMK.01/2011 tertanggal 12 September 2011 tentang Nilai-Nilai Kementerian Keuangan.. Salah satu nilai yang ditetapkan adalah Profesionalisme. Dalam hal Profesionalisme, dijelaskan bahwa pimpinan dan seluruh PNS di lingkungan Kemenkeu diharapkan untuk bekerja dengan penuh ketelitian dan akurasi sesuai dengan kompetensi terbaik mereka, serta memiliki tanggung jawab dan komitmen yang tinggi.

Profesionalitas dalam bekerja menjadi aspek yang esensial bagi setiap pegawai. Sikap profesional memungkinkan seorang pegawai untuk memahami dengan jelas peran dan kewajibannya, membangun keterkaitan dan interaksi yang positif, serta tetap berfokus dan konsisten dalam menjalankan tugasnya. Profesionalisme tidak hanya berkaitan dengan menyelesaikan tugas, melainkan juga dengan cara kita melaksanakannya dengan integritas, komitmen, dan motivasi yang kuat. Ini juga mencakup kemampuan seorang pegawai untuk menuntaskan tugas

dengan tanggung jawab penuh, sesuai dengan waktu yang ditetapkan, dan menjaga integritas dalam setiap tindakan. Walaupun setiap individu mungkin menghadapi masalah pribadi, seorang pegawai diharapkan tetap dapat memprioritaskan pekerjaannya tanpa terpengaruh oleh masalah tersebut. (Arlianti Vita 2024)

Pada pertengahan tahun 2021, Presiden Joko Widodo memperkenalkan *Core Value* dan *Employer Branding* ASN sebagai upaya untuk menyatukan semangat dan perilaku pegawai pemerintah dalam memberikan pelayanan yang merata, dengan harapan menjadi dasar bagi budaya kerja yang berorientasi pada pelayanan dan responsif terhadap perubahan. *Core Value* ini, yang dikenal dengan singkatan Ber-Akhlak, adalah Prinsip-prinsip dasar yang diberlakukan secara seragam di seluruh negeri bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh seorang ASN dipengaruhi oleh budaya kerja yang mereka anut. Budaya kerja, sebagaimana dijelaskan oleh Triguno dan dikemukakan oleh Hartanto, dkk (2022), merujuk pada prinsip-prinsip yang menjadi karakter, kebiasaan, dan motivasi yang mendasari pandangan hidup suatu kelompok masyarakat atau organisasi. Sulakso, sebagaimana disitir oleh Nandy (2021), menggambarkan budaya kerja sebagai "*the way we are doing here*" atau sikap dan perilaku dalam menjalankan tugas. Lebih lanjut, Ohan Suryana, dkk (2022), menyatakan bahwa nilai budaya adalah konsepsi yang dimiliki seseorang dan memengaruhi perilaku yang terkait dengan sifat, posisi, dan hubungan manusia dalam berbagai aspek yang terkait dengan lingkungan. Dengan demikian, sikap dan perilaku dalam menjalankan tugas merupakan bagian dari budaya kerja. Kesimpulannya, budaya kerja adalah sikap, perilaku, dan kebiasaan seseorang dalam menjalankan tugas yang didasarkan pada filosofi hidup dalam sebuah kelompok atau organisasi. *Core Value* BerAkhlak, yang menggambarkan Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif, merupakan pedoman perilaku dan budaya kerja ASN, yang merupakan ringkasan dari kode etik PNS yang harus diinternalisasi dalam memenuhi tugas dan fungsi mereka sebagai pelaksana kebijakan, penyatuan bangsa, dan pendorong pencapaian tujuan dan aspirasi negara. (Syawitri, Fitriasia, and Ofianto 2022)

Peningkatan budaya kerja di kalangan pegawai sebuah organisasi merupakan hal yang sangat diharapkan dari waktu ke waktu. Namun, saat ini terlihat bahwa produktivitas kurang terjaga di antara para pegawai. Pengabaian terhadap prinsip-prinsip moral dan budaya kerja telah mengakibatkan sejumlah masalah dalam operasional instansi pemerintah, seperti 1. Respons negatif dari masyarakat terhadap pelayanan publik yang disediakan oleh pegawai pemerintah. 2. Kurangnya kedisiplinan di antara pegawai pemerintah menyebabkan layanan publik yang tidak sesuai dengan harapan masyarakat. 3. Ketidapatuhan terhadap nilai-nilai budaya kerja yang menghasilkan reputasi buruk bagi pegawai tersebut. dan (4) Kekurangan pengetahuan, keterampilan, dan sikap di kalangan

pegawai pemerintah yang memerlukan peningkatan Implementasi budaya kerja yang mengintegrasikan nilai-nilai yang seharusnya menjadi prioritas dalam upaya reformasi birokrasi secara menyeluruh. Tujuan utamanya adalah membangun birokrasi yang efisien dan produktif, dengan pegawai yang memiliki integritas, transparansi, dan profesionalisme dalam melaksanakan tugas mereka. Produktivitas diukur berdasarkan Volume dan standar pelaksanaan tugas, dengan memperhitungkan penggunaan sumber daya yang tersedia.(Hatalea, Rusmiwari, and Aminulloh 2014)

METODE PENELITIAN

Penulis artikel ini menerapkan pendekatan studi literatur dalam penelitiannya. Mereka melakukan penelusuran di berbagai platform daring seperti Google Scholar dan sumber-sumber lain yang sesuai. Selain itu, Karya tulis dari buku-buku yang berkaitan dengan manajemen SDM dan pelayanan publik juga dijadikan referensi. Artikel ini juga didukung oleh temuan dari penelitian sebelumnya tentang budaya kerja dan kinerja pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN).(Fani and Rukmana 2022) Menurut definisi dari Robbin yang dikutip dalam Nawawi (2006: 62), kinerja merujuk pada hasil yang diperoleh seseorang setelah melakukan suatu tindakan atau kegiatan. Sinamo (2014:24) mengartikan Prinsip-prinsip perilaku di tempat kerja. sebagai serangkaian perilaku positif yang berasal dari Dasar-dasar yang kokoh, keyakinan yang mendasar, dan komitmen yang tinggi terhadap norma-norma kerja, termasuk idealisme, Prinsip-prinsip yang mengatur, nilai-nilai yang memotivasi, dan standar yang diharapkan. Ini mencakup aspek-aspek seperti karakter, pemikiran, kode etik, moral, dan perilaku yang dipegang teguh oleh individu.(Sangkala, Lengkong, and Tampi 2018)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Mengenai Permasalahan dalam Pelaksanaan Budaya Kerja Aparatur Negara Sebagai Berikut:

- I. Penilaian Negatif dari Masyarakat tentang Pelayanan Publik
 - Penilaian negatif dari masyarakat menunjukkan bahwa budaya kerja yang sesuai dengan tuntutan pelayanan publik belum sepenuhnya terwujud. Penyebabnya meliputi:
 - Kurangnya Komitmen : Ada kurangnya komitmen dari aparatur pemerintah untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.
 - Kurangnya Kepekaan: Ketidadaan kepekaan terhadap kebutuhan masyarakat menjadi kendala dalam memberikan pelayanan yang responsif.

- Ketidaktegasan: Ketidaktegasan dalam proses pelayanan dapat menyebabkan ketidakpastian dan kesulitan bagi masyarakat.
2. Kurangnya Tingkat Kedisiplinan
 - Kurangnya tingkat kedisiplinan mempengaruhi kinerja dalam konteks pelayanan publik. Dampaknya antara lain:
 - Kelambanan: Kedisiplinan yang rendah mengakibatkan lambatnya proses pelayanan.
 - Ketidakhadiran yang Tidak Terjadwal: Kehadiran yang tidak teratur dapat mengganggu kelancaran pelayanan.
 - Kurangnya Koordinasi: Kedisiplinan yang kurang dapat menghambat koordinasi antar unit kerja, mengakibatkan keruwetan dalam layanan.
 3. Tidak Diterapkannya Nilai-nilai Budaya Kerja
 - Kurangnya penerapan nilai-nilai budaya kerja membawa dampak negatif terhadap citra institusi. Ini disebabkan oleh:
 - Kurangnya Komitmen untuk Menerapkan: Ada kekurangan dalam komitmen untuk menginternalisasi dan menerapkan nilai-nilai budaya kerja.
 - Perilaku yang Tidak Sesuai Harapan Publik: Ketidaksiharian perilaku dengan harapan publik menimbulkan ketidakpercayaan terhadap institusi.
 4. Kurangnya Knowledge, Skill, dan Attitude
 - Kurangnya pengetahuan, keterampilan, dan sikap pada aparatur pemerintah memengaruhi kualitas pelayanan. Penyebabnya meliputi:
 - Pelatihan yang Kurang Memadai: Kurangnya pelatihan dan pengembangan keterampilan mengakibatkan keterbatasan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.
 - Kurangnya Motivasi: Kurangnya motivasi untuk meningkatkan diri menyebabkan stagnasi dalam peningkatan kualitas pelayanan.

Permasalahan-permasalahan ini secara langsung mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, memicu ketidakpuasan masyarakat, dan merugikan citra institusi pemerintah. Oleh karena itu, solusi perlu diimplementasikan untuk meningkatkan budaya kerja yang mendukung pelayanan publik yang berkualitas.

Hasil Upaya untuk Mengatasi Permasalahan:

1. Persepsi Buruk Masyarakat terhadap Pelayanan Publik:

- Meningkatkan komitmen untuk pelayanan berkualitas dengan memperkuat pengawasan dan penegakan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
- Mengadakan pelatihan dan workshop untuk meningkatkan kesadaran akan pentingnya kepekaan terhadap kebutuhan masyarakat.
- Memperbaiki proses pelayanan dengan menetapkan standar waktu layanan yang jelas dan memperkenalkan mekanisme umpan balik dari masyarakat untuk evaluasi dan perbaikan.

2. Kurangnya Tingkat Kedisiplinan:

- Menerapkan sistem pengawasan dan insentif untuk mendorong kedisiplinan, termasuk penegakan aturan dan sanksi yang konsisten.
- Memperkuat komunikasi internal dan koordinasi antara unit-unit kerja untuk memastikan pemenuhan tugas-tugas dengan tepat waktu.
- Menyediakan pelatihan kepemimpinan untuk para manajer dalam memimpin dengan teladan dan mendorong kedisiplinan di tempat kerja.

3. Tidak Diterapkannya Prinsip-prinsip Budaya Kerja:

- Mengadakan program sosialisasi dan pelatihan untuk memperkenalkan dan memperkuat Prinsip-prinsip budaya kerja yang diinginkan.
- Membuat kebijakan yang jelas dan transparan terkait dengan penerapan prinsip-prinsip budaya kerja, serta memberikan penghargaan dan sanksi yang sesuai terhadap perilaku yang mencerminkan atau bertentangan dengan Prinsip-prinsip tersebut.

4. Kurangnya Knowledge, Skill, dan Attitude:

- Menyusun rencana pelatihan berkelanjutan yang mencakup pengembangan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas.
- Mengadakan program mentoring dan coaching untuk membantu aparatur pemerintah dalam meningkatkan kompetensi mereka.
- Mendorong partisipasi dalam program pendidikan dan pelatihan eksternal untuk memperluas pengetahuan dan keterampilan yang relevan.

Dengan implementasi upaya-upaya tersebut, diharapkan bahwa kinerja aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik dapat meningkat secara signifikan, sehingga dapat memperbaiki persepsi masyarakat dan membangun kepercayaan yang lebih besar terhadap institusi pemerintah.

Pembahasan

Kinerja dapat dijelaskan sebagai hasil dari segala upaya dan keputusan yang diambil dalam konteks pekerjaan, yang bertujuan untuk mencapai suatu target dalam periode waktu tertentu. Menurut penjelasan Robbin yang disampaikan oleh Nawawi (2006: 62), kinerja adalah hasil yang diperoleh seseorang setelah melakukan suatu tindakan atau pekerjaan tertentu. Sementara itu, Menurut Sinamo (2014:24), etika kerja adalah rangkaian tindakan positif yang berasal dari keyakinan, komitmen, dan nilai-nilai yang mendasarinya, termasuk idealisme dan prinsip-prinsip, dan standar perilaku yang dipegang oleh individu dalam konteks pekerjaan. Ini mencakup aspek-aspek seperti karakter, pemikiran, dan kode etik yang menjadi pedoman bagi para pelakunya.(Ferawati, Darna, and Suhendi 2020)

Budaya kerja merujuk pada himpunan prinsip, norma, kebiasaan, dan keyakinan yang berlaku dalam suatu lingkungan kerja atau organisasi. Ini mencakup cara orang berkomunikasi, berinteraksi, dan bekerja bersama-sama demi mencapai tujuan bersama.

Berikut adalah bagian-bagian dari budaya kerja: (1) Prinsip-prinsip yang dijunjung tinggi oleh entitas organisasi. (2) Etika-etika yang dipegang teguh oleh anggota organisasi. (3) Istilah dan lambang-lambang yang digunakan secara internal dalam organisasi. (4) Metode operasional dan paradigma yang diterapkan dalam organisasi.

Ketika budaya kerja yang baik terbentuk, ada potensi untuk meningkatkan kinerja pegawai dan efisiensi organisasi. Ini bisa membantu memperkuat motivasi dan keterlibatan pegawai dalam meraih tujuan organisasi. Selain itu, budaya kerja yang positif juga dapat berdampak pada peningkatan standar layanan publik yang diselenggarakan oleh pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN).(LPKN 2024)

Menurut Purwodarminto (1990), menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, profesionalisme dapat didefinisikan sebagai karakteristik dari sebuah profesi atau individu yang profesional, yang tercermin dalam perilaku dan sifat-sifat tertentu. Berdasarkan konsep ini, dapat disimpulkan bahwa untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat atau publik, pegawai ASN harus memiliki dedikasi yang tinggi. Diharapkan bahwa dengan melaksanakan tugas mereka dengan sepenuh hati dan bertanggung jawab, kepuasan masyarakat terhadap kebutuhan mereka akan terpenuhi. Tingkat kepuasan yang tinggi dari masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh pegawai ASN juga Dapat dijadikan penanda standar kualitas yang tinggi dari organisasi pemerintahan tersebut, serta

menandakan bahwa pelayanan kepada masyarakat berjalan dengan efektif dan efisien. Dalam konteks ini, Joko Widodo (2007) dan sejumlah akademisi lainnya menyoroti pentingnya meningkatkan profesionalisme, efektivitas, efisiensi, kesederhanaan, transparansi, ketepatan waktu, responsif, dan adaptabilitas dalam pelayanan publik yang disediakan oleh pegawai pemerintah. (Berita Bisnis 2023)

Beberapa faktor memengaruhi tingkat profesionalisme pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam memberikan layanan publik. Faktor-faktor ini mencakup budaya organisasi publik yang terbentuk dan ditanamkan dalam rutinitas birokrasi, tujuan organisasi, struktur organisasi, prosedur kerja dalam birokrasi, sistem insentif, dan faktor lainnya. Budaya organisasi, sebagai contoh, dapat berpengaruh pada profesionalisme pegawai ASN. Budaya tersebut cenderung formalistik, di mana pegawai ASN lebih mengikuti aturan formal yang sudah ditetapkan sebelumnya dan kebiasaan yang telah dilakukan secara turun-temurun. Hal ini dapat menghambat kreativitas, responsivitas, dan inovasi pegawai ASN dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tidak hanya itu, struktur hierarkis dalam organisasi juga memiliki potensi untuk memengaruhi tingkat profesionalisme pegawai ASN. Terkadang, jika komunikasi internal kurang efektif, batasan antara manajer dan bawahan dapat menghambat perkembangan profesionalisme. Namun, tidak semua instansi pemerintahan mengalami masalah ini, beberapa di antaranya memiliki hubungan hierarkis yang baik dan komunikasi internal yang efektif. Sistem balas jasa juga merupakan faktor penting. Misalnya, sistem insentif yang ada mungkin belum diterapkan secara optimal, yang pada akhirnya dapat mengganggu fokus pegawai ASN dalam memberikan pelayanan secara profesional. Kebijakan tentang sistem insentif berdasarkan prestasi kerja sering kali ditetapkan oleh Pemerintah Pusat. Sebagai gantinya, di lingkungan instansi pemerintah, honorarium dapat diatur lebih adil dan merata sebagai insentif atas pelaksanaan kegiatan yang lebih baik. (Komara 2019)

Pelaksanaan norma-norma budaya kerja di kalangan pegawai pemerintah yang menghadapi tantangan dapat dijelaskan seperti berikut:

1. Respon tidak memuaskan dari masyarakat terhadap layanan public

Respon negatif masyarakat terhadap layanan publik yang diberikan oleh pegawai pemerintah menunjukkan bahwa budaya kerja yang mendukung standar pelayanan publik belum terlaksana sepenuhnya. Kemungkinan penyebabnya termasuk kurangnya komitmen untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, kurangnya kepekaan terhadap kebutuhan masyarakat, dan ketidaktegasan dalam proses pelayanan.

2. Kurangnya Tingkat Kedisiplinan

Kurangnya tingkat kedisiplinan dalam menjalankan tugas-tugasnya juga menjadi permasalahan yang merugikan dalam konteks pelayanan publik. Kedisiplinan yang rendah dapat menyebabkan kelambanan dalam proses pelayanan, ketidakhadiran yang tidak terjadwal, dan kurangnya koordinasi antara unit-unit kerja.

3. Tidak Diterapkannya Nilai-nilai Budaya Kerja

Ketika nilai-nilai budaya kerja yang seharusnya menjadi panduan bagi aparatur pemerintah tidak diterapkan dengan baik, ini dapat menciptakan citra buruk bagi institusi tersebut. Kurangnya komitmen untuk menginternalisasi dan menerapkan nilai-nilai tersebut dapat menghasilkan perilaku yang tidak sesuai dengan harapan publik.

4. Kurangnya Knowledge, Skill, dan Attitude

Ketidaktahuan, kekurangan keterampilan, dan sikap yang kurang baik pada pegawai pemerintah juga menghalangi peningkatan kualitas layanan publik. Pelatihan yang kurang memadai, kurangnya pengembangan keterampilan, dan kurangnya motivasi untuk meningkatkan diri dapat menyebabkan kualitas pelayanan yang rendah

KESIMPULAN

Budaya kerja, etika kerja, dan profesionalisme merupakan elemen kunci dalam meningkatkan kinerja dan efektivitas organisasi, terutama dalam konteks pelayanan publik. Memiliki budaya kerja yang positif dapat meningkatkan semangat kerja, keterlibatan, serta kualitas pelayanan pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN). Terdapat beberapa permasalahan dalam pelaksanaan budaya kerja ASN, seperti penilaian negatif dari masyarakat, kurangnya kedisiplinan, tidak diterapkannya nilai-nilai budaya kerja, dan kekurangan pengetahuan, keterampilan, dan sikap.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan upaya seperti meningkatkan komitmen untuk pelayanan berkualitas, menerapkan sistem pengawasan dan insentif untuk mendorong kedisiplinan, mengadakan program sosialisasi dan pelatihan untuk memperkenalkan nilai-nilai budaya kerja, serta menyusun rencana pelatihan berkelanjutan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap aparatur pemerintah. Dengan demikian, diharapkan kinerja dan kualitas pelayanan publik dapat meningkat, memperbaiki persepsi masyarakat, dan membangun kepercayaan terhadap institusi pemerintah.

DAFTAR PUSTAKA

Arlianti Vita. 2024. "Menerapkan Profesionalisme ASN Dalam Bekerja." 2024.

- <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-madiun/baca-artikel/16958/Menerapkan-Profesionalisme-ASN-dalam-Bekerja.html>.
- Berita Bisnis. 2023. "Pengertian Profesionalisme, Ciri-Ciri, Dan Prinsip Dasarnya." 2023. <https://kumparan.com/berita-bisnis/pengertian-profesionalisme-ciri-ciri-dan-prinsip-dasarnya-20Ste97bnKv>.
- Dr.Ir.h.Djoko Setyo Widodo,SE.,MM.,MSi., CHRA. n.d. *Membangun Budaya Kerja Pada Instansi Pemerintah*.
- Fani, Zulfati Amelia, and Evi Nursanti Rukmana. 2022. "Penelitian Penerapan SLiMS Dalam Pengolahan Perpustakaan Pada Database Google Scholar: Sebuah Narrative Literature Review." *Informatia: Journal of Library and Information Science* 2 (1): 29. <https://doi.org/10.24198/inf.v2il.37428>.
- Ferawati, Indri, Nana Darna, and Roni Marsiana Suhendi. 2020. "Pengaruh Profesionalisme Dan Etiks Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis (Suatu Studi Pada Pegawai ASN Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis)." *Bisnis Management and Entrepreneurship Journal* 2 (3): 46-66. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/bmej/article/view/3670>.
- Hatalea, A., S. Rusmiwari, and A. Aminulloh. 2014. "Budaya Kerja Pegawai Negeri Sipil." *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tungadewi* 3 (2): 423-63.
- Kaswadi Yudha Pamungkas. 2022. "SERI BELAJAR LAGI UNTUK ASN PROFESIONALISME DAN KOMPETENSI ASN." 2022. <https://bpsdm.sulselprov.go.id/informasi/detail/seri-belajar-lagi-untuk-asn-profesionalisme-dan-kompetensi-asn>.
- Komara, Endang. 2019. "Kompetensi Profesional Pegawai ASN (Aparatur Sipil Negara) Di Indonesia." *Mimbar Pendidikan* 4 (1): 73-84. <https://doi.org/10.17509/mimbardik.v4il.16971>.
- Langgeng, Yoyok Setyo, and Wilasari Mega Fitrya. 2023. "Profesionalisme Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi (Tinjauan Literatur)." *Nusantara Innovation Journal* 2 (2): 103-13.
- LPKN. 2024. "Sistem E-KTP Dan Identifikasi Penduduk Untuk Pelayanan Publik." 2024. <https://diklatlpkn.id/author/eproclpkn/>.
- Manajemen, Prodi Magister, Universitas Singaperbangsa Karawang, and Konsep Geulis. 2023. "Artikel Ilmiah Membangun Budaya Kerja ASN Di Pemerintah Daerah Kabupaten Karawang Melalui Implementasi Konsep GEULIS Building Civil Servants ' Work Culture in the Local Government of Karawang Regency Through the Implementation of the GEULIS Concept" 01 (2): 83-88.
- Sangkala, Abdul Azis, Florence Daicy J Lengkong, and Gustaaf Buddy Tampi. 2018. "Profesionalisme Aparatur Sipil Negara Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Singkil Kota Manado." *Jurnal Administrasi Publik*, no. 1: 1-21.
- Supratman, Dindin. 2018. "Budaya Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Rangka Good Governance Menuju Birokrasi Berkelas Dunia." *Jurnal Administrasi Publik* 14 (2): 101-8. <https://doi.org/10.52316/jap.v14i2.2>.
- Syawitri, Azmi Fitriasia, and Ofianto. 2022. "Core Value Ber-Akhlaq Aparatur Sipil Negara Sebagai Etika Dan Budaya Kerja." *Jurnal Pendidikan Dan Konseling* 4 (6): 2558-65.
- Tarib, S M U, L O H Dotulong, and R T Saerang. 2023. "Implementasi Lima Nilai Budaya Kerja Kementerian Agama Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Sdm (Studi Pada Asn Madrasah Aliyah Negeri Model 1 Manado) Implementation of Five Values of the Work Culture of the Ministry of Religion in an Effort To Improve The "

