

**ASN HEBAT, LAYANAN MENINGKAT
(PERAN PELATIHAN DALAM TRANSFORMASI BIROKRASI)**



BIASWORO ADISUYANTO AKA

Widyaiswara Ahli Utama

Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Jawa
Timur, Surabaya

e-mail: biasworoadi.widyaiswara@gmail.com

Di tengah tuntutan masyarakat yang semakin tinggi terhadap kualitas pelayanan publik, keberadaan Aparatur Sipil Negara (ASN) yang profesional dan kompeten menjadi kebutuhan mutlak. Pelayanan publik yang efektif tidak hanya ditentukan oleh regulasi atau sistem administratif, tetapi juga sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia di baliknya. Pemerintah tidak lagi bisa hanya mengandalkan prosedur dan sistem birokrasi lama yang kaku dan lamban. Yang dibutuhkan kini adalah ASN yang adaptif terhadap perubahan, inovatif dalam menciptakan solusi, serta berorientasi pada hasil dalam melayani masyarakat.

Secara teori, hal ini selaras dengan *Human Capital Theory*, yang menyatakan bahwa peningkatan kualitas dan kompetensi individu—termasuk melalui pelatihan dan pengembangan profesional—akan menghasilkan peningkatan produktivitas, kreativitas, dan daya saing. Dalam konteks pelayanan publik, hal ini berarti ASN harus terus belajar dan mengembangkan kompetensinya secara berkelanjutan, agar mampu menjawab dinamika dan kompleksitas kebutuhan masyarakat.

Landasan yuridis dari pentingnya pengembangan kompetensi ASN secara sistematis dan berkelanjutan diatur secara jelas dalam Pasal 49 Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara, yang menyatakan bahwa:

1. Setiap Pegawai ASN wajib melakukan pengembangan kompetensi melalui pembelajaran secara terus menerus agar tetap relevan dengan tuntutan organisasi.
2. Pembelajaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan melalui sistem pembelajaran terintegrasi.
3. Sistem pembelajaran terintegrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) merupakan pendekatan yang secara komprehensif menempatkan proses pembelajaran Pegawai ASN:
 - 1) *terintegrasi dengan pekerjaan;*
 - 2) *sebagai bagian penting dan saling terkait dengan komponen Manajemen ASN; dan*

- 3) *terhubung dengan Pegawai ASN lain lintas Instansi Pemerintah maupun dengan pihak terkait.*

Ketentuan ini menegaskan bahwa pengembangan kompetensi bukan sekadar aktivitas tambahan, tetapi kewajiban ASN sebagai bagian dari siklus manajemen ASN secara menyeluruh. Pendekatan sistem pembelajaran terintegrasi (integrated learning system) yang diwajibkan oleh undang-undang mendorong proses belajar yang:

- Relevan dengan tugas sehari-hari (learning in the flow of work),
- Berorientasi pada penguatan sistem manajemen ASN secara kolektif, dan
- Membangun ekosistem pembelajaran kolaboratif, baik antarinstansi pemerintah maupun dengan sektor lain.

Pelatihan dan pembelajaran bukanlah sesuatu yang terpisah dari pekerjaan, melainkan bagian penting dari proses kerja itu sendiri. ASN diharapkan dapat belajar dari pengalaman kerja, berkolaborasi dengan sesama ASN dan pihak eksternal, serta memperbarui cara berpikir dan keterampilan mereka secara terus-menerus agar tetap relevan.

Ketika sistem ini berjalan secara efektif, hasil akhirnya bukan hanya peningkatan kapasitas individu ASN, tetapi juga transformasi menyeluruh terhadap budaya kerja birokrasi. ASN hebat akan melahirkan layanan publik yang meningkat kualitasnya—dan pada akhirnya, meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan.

Mengapa Pelatihan Itu Penting?

ASN adalah wajah dari pemerintahan. Dalam setiap langkah, mulai dari pengambilan keputusan, pemberian layanan, hingga interaksi langsung dengan masyarakat, ASN memainkan peran sebagai representasi nyata dari negara. Sikap, kompetensi, dan kinerja ASN secara langsung mencerminkan kualitas tata kelola pemerintahan yang berjalan di balik sistem. Karena itu, peningkatan kapasitas dan profesionalisme ASN tidak hanya berdampak pada individu, tetapi juga menentukan tingkat kepercayaan publik terhadap institusi pemerintahan secara keseluruhan.

Di era yang serba cepat dan penuh disrupsi seperti saat ini, ASN dituntut untuk tidak hanya menjalankan rutinitas administratif, tetapi juga mampu beradaptasi dengan dinamika perubahan, terutama yang dipicu oleh Revolusi Industri 4.0 dan perkembangan teknologi digital. Perubahan ini telah menggeser paradigma kerja, mempercepat proses pelayanan publik, serta menuntut pengambilan keputusan berbasis data dan teknologi informasi. ASN yang tidak memiliki kompetensi yang sesuai akan tertinggal dan tidak mampu memberikan pelayanan yang optimal.

Oleh karena itu, pelatihan yang tepat, relevan, dan berkelanjutan menjadi instrumen strategis untuk memastikan ASN terus berkembang. Pelatihan bukan hanya tentang mentransfer pengetahuan baru, tetapi juga mengubah cara pandang (mindset), memperkuat keterampilan teknis dan manajerial, serta menanamkan etos kerja yang lebih responsif, adaptif, dan profesional.

Secara teoretis, pendekatan ini sejalan dengan Teori Pembelajaran Berkelanjutan (*Continuous Learning Theory*) yang dikemukakan oleh Watkins dan Marsick (1993), yang menyatakan bahwa dalam konteks profesional, pembelajaran tidak berhenti setelah pendidikan formal, melainkan berlangsung secara terus-menerus sepanjang karier untuk menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan kerja dan tuntutan organisasi.

Selain itu, pengembangan kompetensi ASN juga dapat dianalisis melalui pendekatan *Competency-Based Human Resource Management* (CBHRM) yang dijelaskan oleh Boyatzis (1982), yang menekankan pentingnya pengelolaan SDM berbasis kompetensi. Menurutnya, pelatihan dan pengembangan harus didasarkan pada kesenjangan antara kompetensi aktual dan kompetensi yang dibutuhkan dalam pekerjaan, agar efektif dalam mencapai tujuan organisasi.

Pelatihan bukanlah pilihan, melainkan kewajiban profesional yang melekat dalam jabatan ASN. Pengembangan kompetensi yang berkelanjutan merupakan syarat mutlak untuk menciptakan birokrasi yang tangkas, modern, dan responsif terhadap kebutuhan publik. ASN yang terus belajar adalah ASN yang siap melayani zaman. Ketika ASN hebat, maka layanan publik pun akan meningkat kualitas dan kepercayaannya.

Transformasi Birokrasi Dimulai dari ASN

Reformasi birokrasi bukan hanya soal merampingkan struktur atau mengubah aturan, tetapi juga menyangkut transformasi budaya kerja. ASN sebagai penggerak utama birokrasi dituntut untuk mampu:

- Memberikan pelayanan yang cepat dan tepat,
- Berinovasi dalam menyelesaikan persoalan publik,
- Menjalankan tugas secara akuntabel dan transparan.

Pelatihan menjadi wadah untuk menanamkan nilai-nilai tersebut. Melalui program pelatihan berbasis kompetensi, ASN dibekali dengan keterampilan sesuai jabatan, serta pemahaman tentang integritas, kolaborasi, dan pelayanan prima.

Contoh Nyata Pelatihan yang Berdampak

Di berbagai daerah, dampak positif dari pelatihan ASN mulai terlihat nyata dalam praktik pelayanan publik. Salah satu contohnya adalah pelatihan digitalisasi layanan yang telah diikuti oleh ASN di bidang pelayanan administrasi pemerintahan dan perizinan. Melalui pelatihan tersebut, para ASN berhasil mengembangkan sistem antrian online, layanan aduan berbasis aplikasi, serta berbagai inovasi pelayanan berbasis teknologi yang mempercepat proses dan meminimalisasi kontak fisik. Transformasi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi dan transparansi, tetapi juga memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan.

Sementara itu, di sektor perencanaan dan penganggaran, pelatihan mengenai analisis data dan pengambilan keputusan berbasis bukti (*evidence-based policy*) memberikan dampak signifikan. ASN yang sebelumnya bekerja secara manual dan kualitatif kini mampu mengolah data statistik, memetakan masalah pembangunan, serta menyusun program kerja yang lebih akurat dan terukur. Hasilnya, kebijakan yang disusun menjadi lebih relevan dengan kebutuhan lapangan dan tepat sasaran. Pelatihan semacam ini membuktikan bahwa investasi dalam pengembangan kompetensi ASN mampu menciptakan birokrasi yang tidak hanya lebih cerdas, tetapi juga lebih responsif terhadap tantangan zaman.

Peran BPSDM dan Lembaga Pelatihan

Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) dan lembaga pelatihan pemerintah memegang peran sentral. Tidak hanya menyusun kurikulum pelatihan yang sesuai kebutuhan jabatan, mereka juga harus menjadi pusat inovasi pembelajaran ASN. Pendekatan blended learning, digital learning, dan experiential learning kini semakin relevan dan perlu diperluas.

ASN Hebat adalah Investasi Bangsa

Pelatihan bukan sekadar agenda rutin, melainkan investasi strategis untuk kemajuan bangsa. ASN yang hebat akan menghasilkan layanan publik yang berkualitas. Dan layanan yang baik akan membangun kepercayaan publik terhadap pemerintah. Karena itu, pelatihan ASN harus terus ditingkatkan—baik dalam kualitas, metode, maupun dampaknya.

Saatnya kita mendukung terciptanya birokrasi yang agile dan kompeten. Karena ketika ASN hebat, maka layanan meningkat, dan kepercayaan masyarakat pun tumbuh kuat.