

## **PENGEMBANGAN SOFT SKILL APARATUR SIPIL NEGARA DALAM UPAYA PENINGKATAN PROFESIONALITAS**

**Yuniarti**

Widyaiswara, Badan Pengembangan SDM Provinsi Riau, yuyunramli.yr@gmail.com

### **ABSTRAK**

Pengembangan mutu profesionalitas kinerja ASN memang menjadi tanggung jawab pemerintah dengan mengaktifkan berbagai cara, salah satunya adalah melalui pendidikan dan latihan. Selama ini aspek soft skill seolah terabaikan, sehingga banyak pera ASN yang dipandang cakap dari sisi pengetahuan tetapi tingkat profesionalitasnya masih dipertanyakan. Untuk itu diperlukan upaya peningkatan soft skills ASN sebagai salah satu upaya utama dalam meningkatkan kinerja profesionalitas ASN dalam memberikan layanan publik. Iklim kerja yang semakin kondusif akan melahirkan regenerasi pelayan masyarakat yang semakin baik. Contoh teladan ASN yang telah mendapatkan pendidikan dan pelatihan soft skill diharapkan akan menular kepada rekan kerjanya sehingga melahirkan layanan publik yang bermutu. Tulisan ini menawarkan desain aliansi pengembangan soft skill melalui pendidikan dan latihan, semoga yang ditawarkan dapat diaplikasikan dan membantu upaya pemerintah dalam peningkatan mutu profesionalitas ASN.

Kata Kunci: Soft Skill, ASN, Profesionalitas

### **PENDAHULUAN**

Harapan masyarakat terhadap birokrasi yang dijalankan oleh para Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah hadirnya layanan prima. Untuk itu tuntutan kinerja profesional bagi seluruh ANS sudah menjadi keharusan yang mutlak. ASN diharapkan mampu menyesuaikan diri dengan lingkungannya yang tentu saja masalah pelaksanaan tugas pokoknya tidaklah menjadi masalah lagi. Tuntutan profesional yang tinggi harus terpenuhi dengan pengembangan karakter pekerja yang terbaik sebagai abdi negara dan masyarakat.

Berbagai upaya telah dihadirkan dalam meningkatkan profesional ASN. Pendidikan dan Latihan (Diklat) dengan berbagai program telahpun dihadirkan dan disajikan kepada peserta. Namun masih tampak di lapangan sebagian ASN masih belum meresapi tugas pokoknya, dan menjalankan secara ikhlas sebagai abdi negara dan masyarakat.. Bahkan berbagai jenis pendidikan dan pelatihan dilakukan oleh unit-unit atau lembaga

pemerintah, yang pada umumnya dimaksudkan untuk meningkatkan profesionalisme PNS dalam rangka melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat. Namun dalam kenyataan, harapan dan tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas dari aparatur pemerintah belum sepenuhnya dapat diwujudkan.

Fenomena tersebut tentunya berimbas kepada kurang terlayannya kebutuhan masyarakat akan layanan publik yang prima. Ini juga menunjukkan bahwa, di satu sisi aspirasi masyarakat terhadap pelayanan yang berkualitas semakin tinggi seiring dengan semakin tingginya tingkat kesadaran dan pendidikan masyarakat. Di sisi lain, menunjukkan kontradiksi ketidaksiapan aparatur pemerintah terhadap tuntutan dan harapan masyarakat tersebut. Kondisi di atas oleh sebagian kalangan ditafsirkan karena sebagian besar ASN yang ada saat ini belum bisa disebut profesional, atau sifat-sifat profesionalisme yang seharusnya melekat dan dimiliki oleh

suatu profesi seperti halnya ASN belum menjiwai sebagian besar ASN yang ada saat ini.

Juliani H. menjelaskan bahwa ASN yang profesional merupakan harapan dan impian masyarakat kita untuk diwujudkan dalam layanan keseharian pada instansi publik. Kondisi ini akan terwujud apabila setia ASN memiliki jiwa pengabdian yang tinggi dengan memperlihatkan atau menampilkan sikap profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.<sup>1</sup>

Atas dasar uraian di atas yang menjadi pertanyaan bagi kita adalah apakah para ASN telah dapat memandang pekerjaan sebagai sebuah profesi, atau hanya sebagai hadiah dari usaha sebelumnya yang mereka kerjakan, misalnya mereka menganggap dengan telah sekolah dan menempuh pendidikan tinggi mereka berhak menerima imbalan sebagai ASN dan bekerja dengan santai. Apakah tuntutan profesionalitas yang seharusnya direalisasikan ASN tidak digubris sama sekali. Oleh karena itu perlu dikaji agar tidak rancu bagaimana sebenarnya profesionalisme ASN dan upaya pencapaian serta peningkatan profesionalisme tersebut bagi ASN.

Untuk mencapai maksud di atas, maka salah satu yang penulis tawarkan adalah dengan pengembangan konsep *soft skill* bagi ASN. Pendidikan *soft skills* menjadi kebutuhan penting untuk mencapai keberhasilan, dunia kerja percaya bahwa sumberdaya manusia yang unggul adalah mereka yang tidak hanya

memiliki kemahiran *hard skills* saja tetapi juga piawai dalam aspek *softskills-nya*.

*Soft skill* merupakan keterampilan dan kecakapan hidup, baik untuk diri sendiri, berkelompok, atau bermasyarakat, serta dengan sang pencipta. Dengan mempunyai *soft skill* membuat keberadaan seseorang akan semakintera di tengah masyarakat, keterampilan akan berkomunikasi, keterampilan emosional, keterampilan berbahasa, keterampilan berkelompok, memiliki etika dan moral, santun dan keterampilan spiritual.

Pendidikan *soft skills* menjadi kebutuhan penting untuk mencapai keberhasilan, dunia kerja percaya bahwa sumberdaya manusia yang unggul adalah mereka yang tidak hanya memiliki kemahiran *hard skills* saja tetapi juga piawai dalam aspek *softskills-nya*.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis bermaksud memaparkan studi literatur dengan pendekatan desain analisis tentang pengembangan *soft skill* ASN dalam upaya peningkatan profesionalitas kinerja.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Profesionalitas ASN

Menurut PP Nomor 17 Tahun 2017 tentang Manajemen ASN merupakan pengelolaan pegawai untuk memperoleh pegawai negeri sipil yang profesional yang memiliki nilai dasar, etika profesi, bebas intervensi politik serta bersih dari praktik KKN. Manajemen ASN memiliki beberapa asas di mana salah satunya adalah asas profesionalitas yang menjadi kunci keberhasilan ASN dalam melaksanakan fungsinya sebagai pelaksana kebijakan publik, pelayanan publik serta perekat bangsa. Faktor-faktor yang mempengaruhi profesionalitas aparatur dalam pelayanan publik antara lain: budaya

---

<sup>1</sup>Juliani, H. *Perubahan Perilaku Aparatur sebagai Model dalam Mewujudkan Reformasi Birokrasi yang Berkualitas*. Administrative Law and Governance Journal, Vol. 2, No. 1, 2019, hlm. 115  
P-ISSN : 2722-5607  
E-ISSN : 2722-5348

organisasi; hierarki struktural organisasi; sistem insentif.<sup>2</sup>

Pemerintahan dalam arti luas merupakan segala urusan yang dilakukan negara untuk mengurus urusan kenegaraan demi kesejahteraan rakyat sedangkan pemerintah merupakan organisasi, lembaga yang mengurus urusan pemerintahan. Pemerintah di setiap negara memiliki sistem pemerintahan yang berbeda-beda. Di Indonesia, sistem pemerintahan menganut sistem pemerintahan presidensial. Dalam setiap sistem pemerintahan harus menunjang birokrasi yang bagus. Secara empiris birokrasi identik dengan aparatur pemerintah yang mempunyai tiga dimensi yaitu organisasi, sumber daya manusia, dan manajemen.<sup>3</sup>

Birokrasi menjadi hal yang sangat penting dalam menjalankan roda pemerintahan oleh karena itu saat ini banyak digaungkan reformasi birokrasi yang bertujuan untuk menciptakan birokrasi yang profesional. Profesional memiliki makna ahli dalam bidang yang ditekuninya. ASN dikatakan profesional jika ASN tersebut mampu menunjukkan keahlian pada posisi yang sekarang di jabat baik jabatan pimpinan administrator, pengawas, fungsional, maupun jabatan pelaksana. Seseorang dikatakan profesional

apabila pekerjaannya memiliki ciri standar teknis atau etika suatu profesi

Saat ini pembinaan ASN sudah diarahkan untuk dapat mewujudkan ASN yang profesional, memiliki wawasan luas, memiliki kemampuan dan kapabilitas dengan kualitas tinggi yang setara dan seimbang baik di pusat maupun daerah. Upaya tersebut dapat diwujudkan dengan melaksanakan pembinaan berdasarkan norma, dan prosedur operasional standar yang berlaku secara nasional.

Namun demikian, masih terdapat tantangan seperti rekrutmen dan pengembangan karier yang bias kepentingan politik dan gender. Untuk itu perlu dilakukan *check and balance* terhadap wewenang pejabat politik dan pejabat karier tertinggi dalam mengangkat, memindahkan, dan memberhentikan pegawai serta membatasi keterlibatan ASN dalam politik praktis.

Kapasitas pegawai yang terlihat dari perilaku keseharian dalam organisasi menentukan profesionalitas ASN. Profesionalitas merupakan perihal profesi; keprofesian; kemampuan untuk bertindak secara profesional (KBBI, 2021). Semakin baik kemampuannya maka semakin baik juga karier ASN. Menurut Hamalik Tenaga kerja (termasuk ASN) esensinya memiliki beberapa aspek, yaitu:

#### **a. Aspek Potensial**

Tenaga kerja memiliki potensi yang dinamis untuk terus tumbuh dan berkembang. Seperti ingatan, pemikiran, kemauan keras, kekuatan emosional, bakat, minat, dan motivasi.

#### **b. Aspek Profesionalitas dan vokasional**

Tenaga kerja memiliki kemampuan dan keterampilan kerja

---

<sup>2</sup> Rakhmawanto, A. *Mengukur Indeks Profesionalitas ASN: Analisis Tujuan dan Kemanfaatan*, April 2017.

<sup>3</sup> Rusfiana, Y. dan Suprianta, C. (2021). Memahami Birokrasi Pemerintahan dan Perkembangannya. In *Memahami Birokrasi Pemerintahan dan Perkembangannya*, (Bandung: Alfabeta, 2021), hlm 6

atau kejujuran dalam bidang tertentu, dan dapat mengabdikan dirinya dalam lapangan kerja tertentu untuk mencapai hasil yang baik secara optimal.

**c. Aspek Fungsional**

Tenaga kerja melakukan pekerjaannya dengan tepat sesuai dengan tugas dan fungsi dalam bidang yang sesuai.

**d. Aspek Operasional**

Tenaga kerja mampu mendayagunakan kemampuan dan keterampilannya dalam proses dan prosedur pelaksanaan kegiatan yang sedang ditekuninya.

**e. Aspek Personal**

Setiap tenaga kerja harus memiliki sifat kepribadian yang menunjang pekerjaannya.

**f. Aspek Produktivitas**

Tenaga kerja harus memiliki semangat berprestasi, mempunyai upaya untuk berhasil dan memberikan hasil dari pekerjaannya, dari segi kuantitas dan kualitas.<sup>4</sup>

Adapun Profesionalitas dalam *paper* ini disesuaikan dengan pengertian profesionalitas pada Peraturan BKN Nomor 8 tahun 2019 Pasal 1 ayat 10 yang berbunyi, Profesionalitas adalah kualitas sikap anggota suatu profesi serta derajat

---

<sup>4</sup>Yunindyo Sasmito, *Analisis Profesionalitas Aparatur Sipil Negara Berdasarkan Pengukuran Indeks Profesionalitas ASN (IP ASN) di Badan Perencanaan Pembangunan dan Penelitian Pengembangan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung*, Nahkoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan, Vol 21 No. 1, 2022  
P-ISSN : 2722-5607  
E-ISSN : 2722-5348

pengetahuan dan keahlian yang dimiliki untuk dapat melakukan tugas pekerjaan sesuai standar dan persyaratan yang ditentukan (BKN, 2019).

Saat ini Pengukuran profesionalitas Aparatur Sipil Negara telah dilakukan dengan munculnya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2018 tentang Pengukuran Indeks Profesionalitas Aparatur Sipil Negara. Peraturan digunakan sebagai pedoman instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah dalam melakukan pengukuran Indeks Profesionalitas Aparatur Sipil Negara (IP ASN) (PAN&RB, 2018). Lebih lanjut, teknis pengukuran IP ASN diatur dalam Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 8 Tahun 2019 tentang Pedoman Tata Cara dan Pelaksanaan Pengukuran Indeks Profesionalitas Aparatur Sipil Negara.

**2. Konsep tentang *Soft Skill***

Konsep definisi tentang *soft skill* sebenarnya merupakan pengembangan dari konsep yang selama ini dikenal dengan istilah kecerdasan emosional (*emotional intelligence*) yang berkaitan dengan kumpulan karakter kepribadian, rahmat sosial, komunikasi, bahasa, kebiasaan pribadi, keramahan, dan optimisme yang menjadi ciri hubungan dengan orang lain<sup>5</sup>.

Referensi-referensi yang telah ditemukan menunjukkan berbagai

---

<sup>5</sup>Prastiwi, W. *Pengembangan Soft Skill, Hard Skill dan Life Skill Peserta Didik Dalam Menghadapi Era Globalisasi*. <http://www.infodikdas.com/>. diakses pada 11 September 2022

ragaman definisi-definisi mengenai *soft skills*. Menurut La France oleh Abdullah Aly . *soft skills* diartikan sebagai “*personal and interpersonal behaviour that develop and maximize human performance (e.g. confidence, flexibility, honesty, and integrity)*” maksudnya adalah bahwa yang dinamakan *soft skills* adalah “Perilaku personal dan interpersonal yang mengembangkan dan memaksimalkan kinerja seseorang terkait kepercayaan diri, fleksibilitas, kejujuran dan integritas diri”.

Kegagalan membangun kerjasama antar individu dan memberdayakan pengetahuan, umumnya bukan disebabkan oleh kendala pengetahuan teknik. Penyebab utama kegagalan ini adalah rendahnya keterampilan komunikasi antarindividu, serta lemahnya kemampuan individu memanfaatkan alat-alat dan metode untuk mengelola pekerjaannya. Keseluruhan kemampuan itulah yang disebut dengan *soft skill*.<sup>6</sup>

Menurut Kaipa, P & Millus, T (2005) dalam Setuju (2015) *soft skill* merupakan jenis keterampilan yang lebih banyak terkait dengan sensitivitas perasaan seseorang terhadap lingkungan di sekitarnya. Karena itu dampak yang diakibatkan lebih abstrak namun tetap bisa dirasakan seperti perilaku sopan terhadap lingkungan baru, disiplin diri, keteguhan hati, kemampuan untuk dapat bekerjasama dengan baik secara tim, membantu orang lain, dan sebagainya yang kemudian akan digunakan sebagai

indikator terhadap variabel *soft skill* dalam penelitian ini.<sup>7</sup>

*Soft skill* adalah keterampilan sosial untuk berinteraksi dengan orang lain dan mengelola pekerjaannya. *Soft skill* dikembangkan dari nilai-nilai, prinsip-prinsip, serta diterapkan dalam bentuk keterampilan, yang mencakup keterampilan berkomunikasi, bernegosiasi, menjual, melayani pelanggan, pemecahan masalah, dan lain-lain. *Soft skill* menjadi sarana untuk menerapkan *hard skill*, yaitu keahlian teknis dan pengetahuan konsep teoritis. *Soft skill* tidak dapat menggantikan *hard skill*. Namun, *soft skill* akan memberdayakannya sehingga dapat diterapkan secara optimal.

*Soft skill* lebih sering merujuk pada orang yang memiliki keterampilan. Kita hanya berpatokan, mereka yang disebut trampil adalah orang-orang yang kita butuhkan untuk mengerjakan sesuatu secara teknis. Ketika kita membutuhkan mereka, atau ketika mereka membutuhkan sesama maka tentu saja mereka harus berhubungan satu sama lain melalui komunikasi, memberikan pendapat, mendengarkan orang lain, berdiskusi, membangun kerja sama dalam tim, memecahkan masalah, atau memberikan kontribusi ide dalam pertemuan, serta menyumbang sesuatu bagi penyelesaian konflik.<sup>8</sup>

Tidaklah mengherankan bila

---

<sup>7</sup>Kaipa P and Milus T. *Soft Skills are Smart Skills*, dalam <http://www.kaipagroup.com>, diakses 12 September 2022

<sup>8</sup>Alo Liliwari, *Komunikasi Antar-Personal*, (Jakarta: Adhitya Andrebina Agung, 2015), hlm. 417

---

<sup>6</sup>Brian Aprinto, SPHR, dkk., *Pedoman Lengkap Soft Skill Kunci Sukses Dalam Karier, Bisnis, dan Kehidupan Pribadi*, (Jakarta: PPM manajemen, 2014), hlm. 2

para pemimpin pada semua tingkatan organisasi sering bergantung pada orang-orang yang mempunyai kemampuan dan keterampilan untuk melaksanakan tugas tertentu. Tugas pemimpin adalah memberikan motivasi, memberikan contoh hidup dan teladan, membangun tim kerja, memfasilitasi pertemuan, mendorong lahirnya inovasi baru, menerima masukan untuk memecahkan masalah, membuat keputusan, menyusun perencanaan, mendelegasikan wewenang, memberikan intruksi, dan membina karyawan. semua tugas pemimpin ini selain mengajarkan keterampilan juga membangun perilaku kerja tertentu yang sepatutnya tersusun dalam sebuah program.

Dengan memiliki *soft skill*, setiap individu akan dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan sekitarnya, dalam konteks ini di dalam lingkungan bekerja maupun di dalam budaya organisasi yang beragam pada saat MEA dan tanggap serta proaktif terhadap kondisi dan situasi budaya yang baru sehingga setiap individu dapat berfikir jernih, berucap dan beradaptasi sesuai dengan norma yang berlaku di masyarakat atau negara tertentu dan juga berlaku di dalam lingkungan kerjanya. *Soft skill* dirasa penting oleh kontribusinya terhadap kesiapan kerja terutama dalam menghadapi persaingan global ataupun MEA. Oleh sebab *soft skill* dipandang tidak semata hanya sebagai kompetensi namun lebih dari itu diukur.

Selaras dengan definisi tersebut, Elfindri sebagaimana dikutip oleh Amzar Yulianto mengartikan bahwa *soft skills* merupakan keterampilan dan kecakapan hidup, baik untuk diri sendiri, berkelompok, atau bermasyarakat, serta dengan Sang

Pencipta. Jadi *soft skills* adalah “keterampilan seseorang dalam berhubungan dengan orang lain (*inter-personal skills*) dan keterampilan dalam mengatur dirinya sendiri (*intra-personal skills*) yang mampu mengembangkan secara maksimal unjuk kerja (*performans*) seseorang.”<sup>9</sup>

Berdasarkan definisi tersebut diperoleh tiga catatan penting. Pertama; bahwa pada dasarnya *soft skills* merupakan kemampuan yang sudah melekat pada diri seseorang, tetapi dapat dikembangkan dengan maksimal dan dibutuhkan dalam dunia pekerjaan sebagai pelengkap dari kemampuan *hard skills*. Kedua, *soft skills* dibedakan menjadi dua macam, yaitu: *soft skills* yang terkait dengan personal dan *soft skills* yang terakait dengan intra personal. Contoh *soft skills* personal adalah kemampuan mengendalikan emosi dalam diri, dapat menerima nasehat orang lain, mampu memanajemen waktu, dan selalu berpikir positif. Sementara itu, contoh *soft skills* intra personal adalah kemampuan berhubungan atau berinteraksi dengan orang lain, bekerja sama dengan kelompok lain, dan lain lain. Ketiga, bahwa *soft skills* merupakan komplemen dari *hard skills*. Jika *hard skills* berkaitan dengan IQ, otak kiri serta kemampuan teknis dan akademis seseorang yang diperlukan dalam dunia kerja; maka *soft skills* berkaitan dengan EQ, otak kanan serta kemampuan non-teknis dan non-akademis seseorang yang diperlukan dalam kehidupan sehari-

---

<sup>9</sup>Amzar Yulianto, *Pengaruh Keaktifan Siswa Berorganisasi Terhadap Peningkatan Soft Skills dan Prestasi Belajar Siswa*, Jurnal Pendidikan Vokasional Teknik Mesin UNY, Vol 3. No 5. 2015.

hari. Lebih lanjut, *soft skills* itu memiliki jenis dan bentuk yang berbeda-beda. Jika *soft skills* yang bersifat personal memiliki 6 (enam) bentuk, maka *soft skills* yang bersifat intra personal memiliki 7 (tujuh) bentuk. Sementara itu, kedua bentuk *soft skills* tersebut selanjutnya digabungkan menjadi 10.

Konsep tentang *soft skills* sebenarnya merupakan suatu pengembangan dari konsep yang dikenal dengan istilah kecerdasan emosional (*emotional intelligence*). Menurut Ary Ginanjar bahwa tingkat IQ atau kecerdasan intelektual seseorang pada umumnya tetap, sedangkan EQ (kecerdasan emosional) dapat terus ditingkatkan. Sebagaimana yang dinyatakan Goleman oleh Amzar Yulianto dalam mengenal SQ, bahwa EQ merupakan persyaratan dasar yang harus dimiliki untuk menggunakan IQ secara efektif. *Soft skills* adalah suatu ketrampilan dan kecakapan dalam hidup seseorang, baik untuk diri sendiri, bahkan untuk hubungan dengan orang lain baik secara kelompok atau bermasyarakat, serta dengan Tuhan Yang Maha Esa. Seseorang yang mempunyai *soft skills* yang baik akan semakin baik juga mengenai keberadaannya di lingkungan masyarakat.

Dalam kedua pendapat di atas mengenai penjelasan *soft skills* disebutkan bahwa motivasi, nilai yang dianut, kebiasaan, perilaku, sikap dan karakter yang dimiliki oleh seseorang yaitu merupakan bagian dari atribut-atribut *soft skills*. *Soft skills* dikatakan sebagai suatu keterampilan yang paling penting dalam era globalisasi sekarang ini. Pentingnya *soft skills* dalam dunia pendidikan dalam meningkatkan atau mengembangkan sebuah *soft skills*

tidaklah harus dengan melatih secara khusus dan terpisah dalam kurikulum saja, akan tetapi hal-hal yang akan menjadi satu kesatuan dari seluruh aktivitas dalam lembaga pendidikan. Dalam kegiatan penelitian saat ini *soft skills* merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh peserta didik yang sifatnya afektif secara mudah orang dapat memahami dan mengetahui karakter-karakter diri pribadi, dan dapat berkomunikasi secara baik di depan khalayak umum, serta bersikap sesuai norma dan memiliki pemikiran yang baik dan kritis dengan disertai kemampuan berinteraksi dengan lingkungan masyarakat sehingga kesuksesan berada menghampiri pada dirinya.

Berthal oleh Muhamad Chamdani mendefinisikan *soft skill* sebagai perilaku personal dan interpersonal yang mengembangkan dan memaksimalkan kinerja manusia seperti membangun tim, pembuatan keputusan, inisiatif dan komunikasi.<sup>10</sup>

### 3. Pengembangan *Soft Skill* bagi ASN

*Soft skill* merupakan keterampilan dan kecakapan hidup, baik untuk diri sendiri, berkelompok, atau bermasyarakat, serta dengan sang pencipta. Dengan mempunyai *soft skill* membuat keberadaan seseorang akan semakin teras di tengah masyarakat, keterampilan akan berkomunikasi, keterampilan emosional, keterampilan berbahasa, keterampilan berkelompok,

---

<sup>10</sup>Chamdani, M., *Penerapan Mind Map Pada Mata Kuliah Perkembangan Belajar Peserta Didik Untuk Pengembangan Soft Skill Mahasiswa PGSD*, (Surakarta: Modul Ajar, 2017), hlm. 12.

memiliki etika dan moral, santun dan keterampilan spiritual .

Pendidikan *soft skills* menjadi kebutuhan penting untuk mencapai keberhasilan, dunia kerja percaya bahwa sumberdaya manusia yang unggul adalah mereka yang tidak hanya memiliki kemahiran *hard skills* saja tetapi juga piawai dalam aspek *softskills-nya*.

Meningkatkan profesional ASN dalam memberikan layanan publik adalah dengan memberikan pengarahan dan pembinaan secara berkelanjutan. Pembinaan ASN tidak hanya selalu mengasah kemampuan tidak hanya dibidang *hard skills* melainkan juga bidang *softs kills-nya* sehingga sesuai dengan harapan dan tujuan layanan publik.

Banyak sekali pendapat para ahli dan berbagai penelitian yang mengungkap tentang pentingnya peran *soft skills*. Misalnya sebagaimana diungkap dalam penelitian yang dilakukan di Harvard University Amerika Serikat, diketahui bahwa ternyata kesuksesan seseorang tidak ditentukan semata-mata oleh pengetahuan (IQ) dan kemampuan teknis (*hard skills*) saja, akan tetapi sebagian besar justru ditentukan oleh kemampuan mengelola diri dan berinteraksi dengan orang lain (*soft skills*). Secara ringkas, penelitian ini mengungkap bahwa kesuksesan seseorang ditentukan oleh aspek *soft skills* sebesar 80% dan aspek *hard skills* hanya menyumbang sekitar 20% saja.<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup>Agus Wibowo dan Hamrin, *Menjadi Guru Berkarakter (Strategi Membangun Kompetensi dan Karakter Guru)*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012), hlm. 127

P-ISSN : 2722-5607

E-ISSN : 2722-5348

Hasil penelitian yang sama juga dilakukan oleh pakar kecerdasan emosional (EQ) Daniel Goleman. Dari hasil penelitiannya, beliau menyimpulkan bahwa kesuksesan sebanyak 80% ditentukan oleh *soft skills* dan 20% oleh *hard skills*. Oleh karena itu, dampak *soft skills* tidak bisa dianggap keberadaannya. *Soft skills* harus terus diasah dan dikuatkan, apalagi di tengah persaingan yang semakin kompetitif.<sup>12</sup>

Senada dengan pendapat tersebut, Elfindri dkk. juga mengatakan bahwa *soft skill* dapat menentukan arah pemanfaatan *hard skills*. Jika seseorang memiliki *soft skill* yang baik, maka ilmu dan keterampilan yang dikuasainya dapat mendatangkan kesejahteraan dan kenyamanan bagi pemiliknya dan lingkungannya. Sebaliknya, jika seseorang tidak memiliki *soft skill* yang baik, maka *hard skills* yang dimilikinya dapat membahayakan diri sendiri dan bahkan orang lain.<sup>13</sup>

Sebenarnya pengembangan *soft skills* ASN harus di mulai dari pendidiknya saat sebelum menjadi ASN. Dengan pembinaan para peserta didik di bangku pendidikan otomatis pemerintah mendapatkan bahan baku yang baik bagi calon ASN-nya. Namun peningkatan *soft skill* ASN dapat dilakukan setelah sambil jalan para ASN mengerjakan tugasnya melalui lembaga pendidikan yang telah disiapkan pemerintah.

---

<sup>12</sup>Idris Apandi, *Guru Kalbu Penguatan Soft Skill untuk Mewujudkan Guru Profesional dan Berkarakter*, (Bandung: Smile's Indonesia Institute, 2015), hlm. 35

<sup>13</sup>Elfindri, dkk, *Soft Skill untuk Pendidik*, (Bandung: Baduose Media, 2011) hlm. 67.

Ada satu hal yang dapat dijadikan senjata utama dalam meningkatkan soft skills ASN, yakni keteladanan dari pimpinannya. Para oemimpin pada setiap isntansi jelas harus memberikan contoh teladan yang baik bagi bawahannya. Suri teladan yang baik akan menjadikan para ASN dapat mencontoh kinerja profesionalitas pimpinannya.

Disamping keteladanan pimpinan, apabila ASN mengikuti pendidikan dan pelatihan pengembangan *soft skill*, maka para pelatihnyalah yang harus menjadi teladannya. Pelatih yang pintar tetapi mengajarnya membosankan, itu karena yang bersangkutan tidak memiliki *soft skills*. Sementara pelatih yang tidak begitu cerdas tetapi mengajarnya menyenangkan itu karena pendidik tersebut mempunyai soft skills.

Kedalaman penguasaan pelatih akan *soft skills*, ternyata juga berdampak signifikan terhadap proses pembelajaran peserta didik di kelas. Hasil suatu kajian membuktikan bahwa semakin terlibat aktif peserta didik dalam kegiatan pembelajaran, maka akan semakin besar pula perolehan dan pemahamannya terhadap pengetahuan yang sedang dipelajari. Dengan kata lain, hanya 10% pengetahuan dapat diperoleh melalui membaca, 20% pengetahuan diperoleh melalui mendengarkan, 30% pengetahuan diperoleh melalui menyaksikan gambar, 50% pengetahuan diperoleh melalui melihat tayangan video atau demonstrasi, 70% pengetahuan diperoleh melalui partisipasi dalam diskusi, dan 90% pengetahuan

diperoleh melalui aktivitas atau pengalaman nyata.<sup>14</sup>

Hal di atas sejalan dengan teorinya Confucius, seorang filosof china yang mengatakan bahwa “*What I hear I forget, What I see I remember, What I do I understand*”. Artinya bahwa “apa yang saya dengar saya lupa, apa yang saya lihat saya ingat, dan apa yang saya lakukan saya paham”. Dari pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa keterampilan *soft skills* mempunyai peran yang sangat penting. Oleh karena itu, dalam dunia pendidikan, seorang pendidik sudah seharusnya selalu meningkatkan ketrampilan *soft skills*nya supaya mampu menjadi pendidik yang profesional dan berkarakter. Tanpa memiliki *soft skills*, mustahil seorang pendidik mampu menjadi pribadi yang berkarakter.

Ketika pelatih belum mampu menjadi pribadi yang berkarkater, maka mustahil pula ia mampu mencetak peserta didik yang berkarakter. Oleh karena itu, hanya pendidik yang mempunyai *soft skills* dan berkarakterlah yang mampu mencetak peserta didik yang berkarakter.

*Softskill* merupakan kemampuan di luar kemampuan teknis dan akademis, yang lebih mengutamakan pada kemampuan intrapersonal<sup>15</sup> dan

---

<sup>14</sup>Agus Wibowo dan Hamrin, *Menjadi Guru Berkarakter (Strategi Membangun Kompetensi dan Karakter)*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012), hlm. 135-136

<sup>15</sup>Howard Gardner sebagaimana dikutip oleh Damayanti bahwa ketrampilan intrapersonal (intrapersonal skills) adalah kemampuan memahami diri, dan bertindak adaptif berdasarkan pengetahuan tentang diri. Kemampuan

interpersonal tentunya kompetensi yang digun akan untuk memaksimalkan ini harus terukur dan memiliki rancangan dan faktor penunjang yang mumpuni. Kompetensi pedagogik yaitu kemampuan pelatih dalam mengolah proses pembelajaran ASN sebagai peserta diklat.

Selain hal di atas, kemampuan pedagogik juga ditunjukkan dalam membantu, membimbing, dan memimpin peserta didik yang secara implisit dapat memupuk *soft skill* peserta didik. Seorang guru mampu menguasai karakteristik peserta didik, menguasai teori belajar, memanfaatkan teknologi informasi dalam pembelajaran, dan melakukan tindakan reflektif untuk meningkatkan kualitas pembelajaran serta memberikan kemampuan *intrapersonal* dan *interpersonal* sehingga terbentuk pribadi yang matang dalam belajar. Hal tersebut menjadi urgensi tersendiri dalam tatanan kematangan ASN dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dalam layanan publik.

Seharusnya pendidikan Indonesia juga harus memperhatikan *soft skill* tidak hanya *hard skill* saja. Karena *soft skill* sangat penting dalam proses pendidikan. Tetapi realitanya bahwa pendidikan di Indonesia pembelajaran aspek akademik seperti ilmu pengetahuan dan teknologi (*hard skill*) lebih mendominasi sistem pembelajaran kita, bahkan bisa

dikatakan lebih berorientasi pada *hard skill* saja. Ketidakmampuan memberikan pendidikan *soft skill* mengakibatkan lulusan hanya pandai menghafal pelajaran dan sedikit punya keterampilan ketika sudah dil lapangan kerja. Mereka akan menjadi mesin karena penguasaan keterampilan, tetapi lemah dalam memimpin. Sementara, peningkatan *soft skill* seperti mengembangkan kepribadian siswa (kemampuan personal) dan kemampuan interpersonal baik dalam proses pembelajaran maupun dalam pembinaan kesiswaan sangatlah kurang mendapat perhatian.

Baskara dalam buku Fani Setiani dan Rasto menjelaskan bahwa *soft skill* digolongkan dalam tiga aspek, antara lain:

- 1) Kecakapan mengenal diri (*self awareness*) yang biasa di sebut kemampuan personal (*personal skill*). Kecakapan ini meliputi penghayatan diri sebagai makhluk Tuhan Yang Maha Esa, anggota masyarakat dan warga Negara, serta menyadari dan mensyukuri kelebihan dan kekurangan yang dimiliki sekaligus menjadikannya sebagai modal dalam meningkatkan dirinya sebagai individu yang bermanfaat bagi dirinya sendiri dan lingkungannya.
- 2) Kecakapan berpikir rasional (*thinking skill*). Kecakapan ini meliputi kecakapan menggali dan menemukan informasi dan mengambil keputusan, serta memecahkan masalah kreatif.
- 3) Kecakapan social (*social skill*). Kecakapan ini meliputi: kecakapan komunikasi dengan empati, kecakapan bekerja sama,

---

berefleksi dan keseimbangan diri, kesadaran diri tinggi, inisiatif, dan berani. Lihat Damayanti, *Sukses Menjadi Guru Humoris dan Idola yang Akan Dikenang Sepanjang Masa*, (Yogyakarta: Araska, 2016), hlm. 88

kecakapan kepemimpinan dan kecakapan memberikan pengaruh.<sup>16</sup>

Berdasarkan pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa *soft skill* terdiri dari tiga aspek yaitu kecakapan mengenal diri, kecakapan berpikir rasional dan kecakapan sosial. Aspek tersebut merupakan pedoman dalam pengembangan *soft skill*.

Terdapat sepuluh komponen *soft skill* yang banyak berperan di dunia kerja, yaitu :

- 1) Inisiatif (mempunyai gagasan)
- 2) Integritas (kejujuran)
- 3) Berfikir kritis (aktif dalam upaya menyelesaikan masalah)
- 4) Kemauan untuk belajar
- 5) Komitmen (mempunyai janji dan bertanggung jawab)
- 6) Motivasi untuk meraih prestasi
- 7) Antusias
- 8) Kemampuan berkomunikasi
- 9) Handal (*reliable*)
- 10) Berkreasi.<sup>17</sup>

---

<sup>16</sup>Fani Setiani, Rasto, Agustus. *Mengembangkan Soft Skill Guru Melalui Proses Pembelajaran*, Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran, Vol.1 No 1, 2016, hlm 116

<sup>17</sup>Agus Wibowo dan Hamrin, *Menjadi Guru Berkarakter (Strategi Membangun Kompetensi dan Karakter Guru)*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013), hlm. 132-133

Berikut konstruk desaian pengembangan soft skill bagi ASN untuk peningkatan profesionalitas kinerja ASN:

No	Indikator <i>Soft Skill</i>	Deskriptor
1	<i>Personal Effectiveness</i>	Kemampuan mendemonstrasikan inisiatif, kepercayaan diri, ketangguhan, tanggung jawab personal dan gairah untuk berprestasi
2	<i>Flexibility</i>	Ketangkasan dalam beradaptasi dengan perubahan baru
3	<i>Management</i>	Kemampuan mendapatkan hasil dengan menggunakan sumber daya yang ada, system dan proses.
4	<i>Creativity/ Innovation</i>	Kemampuan memperbaiki hal-hal yang sudah lama, kemampuan menciptakan dan menggunakan hal-hal baru (sistem, pendekatan, konsep, metode, desain, teknologi, dan lain-lain)
5	<i>Futuristik thinking</i>	Kemampuan memproyeksi hal-hal yang perlu dicapai atau hal-hal yang belum tercapai.
6	<i>Leadership</i>	Kemampuan mencapai hasil dengan memberdayakan orang lain.
7	<i>Persuasion</i>	Kemampuan dalam meyakinkan orang lain agar berubah ke arah yang lebih baik.
8	<i>Goal orientation</i>	Kemampuan dalam meyakinkan orang lain agar berubah ke arah yang lebih baik.
9	<i>Continuous Learning</i>	Kesedian untuk menjalani proses learning, memperbaiki diri dari praktek, menjalankan konsep baru, tehnologi baru atau metode baru.
1	<i>Decision- making</i>	Kemampuan menempuh proses yang efektif dalam mengambil keputusan
11	<i>Negotiation</i>	Kemampuan memfasilitasi kesepakatan antara dua pihak atau lebih
12	<i>Written communication</i>	Kemampuan mengekspresikan pendapat atau perasaan dengan bahasa tulis yang jelas dan mudah dipahami orang lain.
13	<i>Employee development/coaching</i>	Kemampuan memfasilitasi dan mendukung kemajuan orang lain.
14	<i>Problem-solving</i>	Kemampuan mengantisipasi, menganalisis, dan menyelesaikan masalah.
15	<i>Teamwork</i>	Kemampuan dalam bekerja sama dengan orang lain secara efektif dan produktif.
16	<i>Presenting</i>	Kemampuan mengkomunikasikan pesan di depan orang banyak secara efektif.
17	<i>Diplomacy</i>	Kemampuan menangani kesulitan atau isu sensitive secara diplomatif, bijak, efektif,

		dengan pemahaman yang mendalam terhadap kultur, iklim dan politik yang berkembang di tempat kerja.
18	<i>Conflict management</i>	Keampuan menyelesaikan secara konstruktif.
20	<i>Customer service</i>	Kemampuan mengantisipasi dan memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan orang lain atau pelanggan.
21	<i>Planing/Organizing</i>	Kemampuan menggunakan logika, prosedur atau sitem untuk mencapai sasaran.
22	<i>Interpersonal skills</i>	Kemampuan berkomunikasi secara efektif, dan bias menjalin hubungan secara harmonis dengan orang lain.
23	<i>Self- management</i>	Kemampuan mengontrol diri atau mengelola potensi dan waktu untuk mencapai hasil yang lebih bagus.

Untuk menjalankan desain pengembangan *soft skills* ASN melalui kegiatan pendidikan dan pelatihan, maka prosedur yang perlu diperhatikan adalah sebagai berikut:

- 1) Pelatihan yang berorientasi pembinaan kepribadian atau mentalitas, yaitu stabil mentalnya, dewasa, bijaksana, berwibawa, berakhlak mulia, menjadi teladan bagi peserta didik serta peka terhadap realitas dan lain sebagainya.
- 2) Keteladanan, cara yang paling efektif untuk menggugah kesadaran bawahan, teman sejawat atau siapa saja
- 3) Pelatihan yang berorientasi pada prestasi, yaitu bagaimana ikhtiar menyadarkan, menciptakan dan menggugah semangat untuk selalu berusaha mencapai performansi yang terbaik untuk mencapai tujuan yang telah diciptakan.
- 4) Komitmen dan kesadaran pada organisasi agar memiliki kemauan dan kemampuan untuk mengaitkan diri terhadap visi dan misi organisasi melalui pemahaman terhadap tanggung jawab pekerja dengan tujuan organisasi secara keseluruhan.
- 5) Kepastian kerja, merupakan hal yang penting agar mampu menetapkan rencana tindakan yang sistematis, dan mampu memastikan pencapaian tujuan berdasarkan data atau informasi yang akurat.
- 6) Menanamkan prakarsa untuk menumbuhkan kemauan untuk bekerja, sifat ingin tahu akan hal-hal baru, berfikir dan bertindak secara berbeda dari kebiasaan efektif.
- 7) Kepedulian terhadap kepuasan pelanggan, baik internal maupun eksternal agar pelanggan tetap menjadi milik perusahaan.
- 8) Pengendalian diri agar memiliki pengetahuan untuk mengendalikan prestasi dan emosi pada saat menghadapi tekanan.
- 9) Percaya diri agar memiliki keyakinan akan citra diri, keahlian dan kemampuan dirinya.
- 10) Kemampuan beradaptasi, agar memiliki kemampuan untuk menyesuaikan diri dan bekerja sama secara efektif dalam berbagai situasi dan mampu melihat manfaat dari setiap perubahan situasi.
- 11) Membangun relasi untuk membangun dan memelihara hubungan personal yang timbal balik dan *mutualisme* (saling menguntungkan).
- 12) Pelatihan kepemimpinan agar memiliki kemauan dan kemampuan untuk

mempengaruhi orang lain dengan baik, memberdayakan dan meningkatkan partisipasi karyawannya, menumbuhkan kesadaran akan posisi dan kekuasaan secara komprehensif, menjalin hubungan yang interpersonal yang hangat dan akrab.

- 13) Kerja sama tim yang solid dan kooperatif, akan memudahkan sekaligus mempercepat penyelesaian persoalan atau target- target yang hendak dicapai.

## SIMPULAN

Pengembangan mutu profesionalitas kinerja ASN memang menjadi tanggung jawab semua jawatan yang membinanya termasuk seluruh lembaga pendidikan dan pelatihan yang disiapkan pemerintah. Peningkatan *soft skills* ASN menjadi salah satu prosedur yang harus dilaksanakan sebagai salah satu upaya utama dalam meningkatkan kinerja profesionalitas ASN dalam memberikan layanan publik. Iklim kerja yang semakin kondusif akan melahirkan regenerasi pelayan masyarakat yang semakin baik. Contoh teladan ASN yang telah mendapatkan pendidikan dan pelatihan *soft skill* diharapkan akan menular kepada rekan kerjanya sehingga melahirkan layanan publik yang bermutu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Wibowo dan Hamrin, 2012, *Menjadi Guru Berkarakter (Strategi Membangun Kompetensi dan Karakter Guru)*, Yogyakarta :,Pustaka Pelajar.
- Agus Wibowo dan Hamrin, 2012, *Menjadi Guru Berkarakter (Strategi Membangun Kompetensi dan Karakter)*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Alo Liliweri, 2015, *Komunikasi Antar-Personal*, Jakarta: Adhitya Andrebina Agung.
- Amzar Yulianto, 2015, *Pengaruh*

*Keaktifan Berorganisasi Terhadap Peningkatan Soft Skills dan Prestasi Belajar Siswa*, Jurnal Pendidikan Vokasional Teknik Mesin UNY, Vol 3. No 5.

- Brian Aprinto, SPHR, dkk., 2014, *Pedoman Lengkap Soft Skill Kunci Sukses Dalam Karier, Bisnis, dan Kehidupan Pribadi*, Jakarta: PPM manajemen.
- Chamdani, M., 2017, *Penerapan Mind Map Pada Mata Kuliah Perkembangan Belajar Peserta Didik Untuk Pengembangan Soft Skill Mahasiswa PGSD*, Surakarta: Modul Ajar.
- Damayanti, 2016, *Sukses Menjadi Guru Humoris dan Idola yang Akan Dikenang Sepanjang Masa*, Yogyakarta: Araska.
- Elfindri, dkk, 2011, *Soft Skill untuk Pendidik*, Bandung: Baduose Media.
- Fani Setiani, Rasto, Agustus, 2016, *Mengembangkan Soft Skill Guru Melalui Proses Pembelajaran*, Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran, Vol.1 No 1.

- Idris Apandi, 2015, *Guru Kalbu Penguatan Soft Skill untuk Mewujudkan Guru Profesional dan Berkarakter*, Bandung: Smile's Indonesia Institute.
- Juliani, H., 2019, *Perubahan Perilaku Aparatur sebagai Model dalam Mewujudkan Reformasi Birokrasi yang Berkualitas*. Administrative Law and Governance Journal, Vol. 2, No. 1.
- Kaipa P and Milus T, 2022, *Soft Skills are Smart Skills*, dalam <http://www.kaipagroup.com>, diakses 12 September 2022.
- Prastiwi, W, 2022, *Pengembangan Soft Skill, Hard Skill dan Life Skill Peserta Didik Dalam Menghadapi Era Globalisasi*. <http://www.infodikdas.com/>. diakses pada 11 September 2022
- Rakhmawanto, A, 2017 *Mengukur Indeks Profesionalitas ASN: Analisis Tujuan dan Kemanfaatan*, April 2017.
- Rusfiana, Y. dan Suprianta, C. (2021). *Memahami Birokrasi Pemerintahan dan Perkembangannya. In Memahami Birokrasi Pemerintahan dan Perkembangannya*, Bandung: Alfabeta.
- Yunindyo Sasmito, 2022, *Analisis Profesionalitas Aparatur Sipil Negara Berdasarkan Pengukuran Indeks*