



PEMBINAAN APARATUR SIPIL NEGARA BERBASIS *HUMAN EXPERIENCE MANAGEMENT*

PENDAHULUAN

Saat ini Indonesia telah memasuki era revolusi industri 4.0. Menurut Angela Merkel, pada era revolusi industri 4.0 terjadi transformasi komprehensif dari keseluruhan aspek produksi di industri melalui penggabungan teknologi digital dan internet dengan industri konvensional (Prasetyo

dan Sutopo, 2018). Hal tersebut juga terjadi pada penyelenggara negara atau Aparatur Sipil Negara (ASN) dimana sistem pelayanan publik tidak sebatas pertemuan fisik namun dapat dilakukan dari mana pun dengan adanya teknologi.

Era revolusi 4.0 didominasi oleh mesin-mesin berteknologi canggih dan akan bersaing dengan SDM. Teknologi yang awalnya diharapkan dapat menciptakan nilai baru dan menyelesaikan permasalahan manusia, ternyata dapat menciptakan permasalahan baru, yaitu degradasi manusia.

Untuk mengatasi masalah tersebut, Jepang dapat menjadi negara rujukan yang telah merumuskan *society 5.0* sebagai konsep tatanan masyarakat yang berpusat pada manusia (*human-centered*) dan berbasis teknologi (*technology based*). Dapat dimaknai bahwa era revolusi industri 4.0 membuat manusia lebih modern karena memiliki akses terhadap teknologi, sedangkan *society 5.0* adalah masa dimana teknologi-teknologi menjadi bagian dari manusia.

Ringkasan Eksekutif

- Revolusi industri 4.0 didominasi mesin berteknologi canggih menyebabkan SDM harus meningkatkan kualitasnya agar tidak tersaingi dengan mesin
- Society 5.0 atau *super-smart society* merupakan konsep tatanan masyarakat yang berpusat pada manusia (*human-centered*) dan berbasis teknologi (*technology based*)
- *Human Experience Management* (HXM) adalah pengelolaan aspek manusia sebagai pusat perhatian dalam konteks organisasi
- HXM meningkatkan *human wellbeing* pada pegawai serta mendorong pegawai berkontribusi secara positif kepada organisasi

ERA *SOCIETY 5.0* DAN PEMBINAAN ASN

Pada 10 tahun yang akan datang, diperkirakan Indonesia sudah memasuki era *society 5.0* yang menerapkan *artificial intelligence* (AI) dengan memperhatikan sisi kemanusiaan akan mentransformasi jutaan data yang dikumpulkan melalui internet pada segala bidang kehidupan dan diharapkan nantinya hal tersebut akan menjadi kearifan baru dalam tatanan bermasyarakat. *Society 5.0* membantu Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk menjalani kehidupan secara lebih bermakna dengan berpusat pada manusia yang berkolaborasi dengan AI untuk menyelesaikan masalah sehingga mewujudkan integrasi antara ruang maya dan fisik.

Penulis : Indrastuti Puryanti Dewi
Penanggungjawab : Agus Sutjadi
Redaktur : Ajib Rakhmawanto
Editor : Haryanah
Editor Bagian : Ardy Firman Syah
Azmi Listya Anisah
Diana Marifah
Design Grafis/Section Editor : Santosa
Sekretariat : Givan Permadi
Alamat : Jl. Mayor Jenderal Sutoyo No.12
Cililitan - Jakarta Timur
Telp : 021-80887011
e-mail : pengkajianpenelitianbkn@gmail.com

Teknologi akan mempermudah masyarakat untuk mewujudkan kesejahteraan manusia (*human well-being*) melalui pembinaan ASN di instansi pemerintah dengan pendekatan *Human Experience Management* (HXM). *Experience* yang dimaksudkan menurut Wiryanto (2020) adalah pemaknaan akan pengalaman. Kebermaknaan hidup adalah kemampuan dan kualitas penghayatan individu ASN terhadap seberapa besar dirinya dapat mengembangkan potensi yang dimilikinya dan seberapa jauh mereka berhasil mencapai tujuan hidupnya dalam bekerja untuk memberi arti terhadap kehidupannya selama menjadi ASN. Oleh sebab itu, orientasi pendekatan HXM bagi ASN di masa yang akan datang (*future oriented*), karena makna hidup ASN harus ditemukan untuk mendukung terwujudnya tujuan organisasi pemerintah.

Selaras dengan hal tersebut setiap individu akan difasilitasi untuk menemukan makna hidupnya agar dapat mengembangkan potensi yang dimilikinya dan memberikan dukungan individu tersebut untuk mencapai tujuan-tujuan hidupnya yang pada akhirnya memberikan arti terhadap kehidupannya (Wiryanto, 2020). Pengembangan pegawai ASN di instansi pemerintah pada HXM menitikberatkan pada pada hal-hal yang menjadi kekuatan dan minat pegawai. Pendekatan ini juga mendorong ASN untuk secara konsisten berkontribusi pada organisasi dan masyarakat secara positif dan bermakna. Oleh sebab itu penting untuk bekerja dengan sepenuh hati dan bermakna bagi diri ASN.

Hal ini sebagaimana pendapat Albert (2020) yang mengemukakan bahwa HXM memiliki pengaruh yang besar terhadap pegawai. Dalam

organisasi pemerintah, pendekatan HXM dapat dipengaruhi oleh pengalaman dan persepsi ASN terhadap sistem kerja yang digunakan, mulai dari teknologi, ruang kerja, hingga karir dan peluang mereka untuk berkembang. Pendekatan ini sesuai dengan karakteristik ASN yang memasuki dunia kerja di lingkungan instansi pemerintah. Mereka mengharapkan pengalaman kerja sebagai ASN yang menyenangkan, menarik dan memiliki makna bagi dirinya serta adanya fleksibilitas, konektivitas, adanya mentor dan teknologi informasi yang terkini.

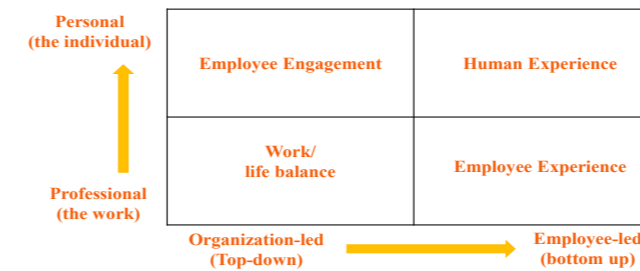
Perubahan Dari HCM Ke HXM BAGI ASN

HXM merupakan evolusi dari Human Capital Management (HCM), dengan *employee experience* sebagai pusatnya (Benjamin, 2019). Lebih lanjut, Ernst & Young mendefinisikan *employee experience* sebagai organisasi beserta seluruh personelnnya bekerja sama membangun pengalaman kerja yang otentik dan dapat dipersonalisasi sehingga membangkitkan gairah semangat kerja, inovasi, dan produktivitas guna memperkuat kinerja individu, tim, dan organisasi (Priantara, 2019). Pendekatan HXM diciptakan untuk melengkapi HCM dimana pegawai ASN dipandang sebagai modal yang memiliki *value* jika diinvestasikan dengan baik akan memberikan keuntungan bagi organisasi. Pada pendekatan HXM, pegawai ASN diberikan dukungan untuk melakukan pekerjaan dengan memberikan *employee experience*. Sebagaimana terlihat pada gambar 1, berikut merupakan faktor yang dapat mempengaruhi *employee experience* di organisasi (Flynn dan Mazor, 2017):

 Pekerjaan Bermakna	 Manajemen Supportif	 Lingkungan Kerja Positif	 Kesempatan Berkembang	 Pemimpin Terpercaya
Autonomi	Sasaran yang jelas dan transparan	Lingkungan kerja fleksibel	Pelatihan sesuai pekerjaan	Visi dan misi
Sesuai pilihan	Coaching	Tempat kerja humanis	Fasilitasi bakat	Investasi pada SDM
Tim yang solid	Investasi pada pengembangan	Budaya kerja	Pembelajaran mandiri yang dinamis	Transparansi dan jujur
Waktu yang fleksibel	Manajemen kinerja yang agile	Adil, inklusif, lingkungan kerja yang beragam	Budaya belajar yang <i>high-impact</i>	Menginspirasi

Gambar 1: Faktor Yang Mempengaruhi *Employee Experience* Di Organisasi

Employee experience berasal dari individu, masih terfokus pada pekerjaan dengan tidak memberikan makna yang dicari pegawai pada pekerjaan, sedangkan *human experience* dibangun berdasarkan pengalaman pegawai yang merupakan proses kerja bermakna (Volini, 2019). Hal ini seperti yang dijelaskan pada gambar 2 berikut ini:



Gambar 2: Perbedaan *human experience* dan *employee experience*

Pada pendekatan HXM, sangat penting untuk memberikan pegawai ASN pengalaman yang humanis. Dengan kata lain, pegawai perlu diberikan kesempatan untuk belajar, tumbuh, dan mengembangkan diri sehingga mereka lebih bahagia, lebih produktif, dan lebih bersemangat dalam menjalankan pekerjaan mereka yang pada akhirnya mengarah pada keberhasilan dan kemajuan organisasi. Untuk mengimplementasikan HXM di organisasi pemerintah, diperlukan data-data yang mendukung yaitu data operasional dan data *experience* kemudian diintegrasikan dengan menggunakan teknologi, selain itu juga diperlukan kerjasama dari semua unit di organisasi. Hal tersebut sesuai pada yang dijelaskan pada gambar 3:



Gambar 3: Aspek-aspek Dalam Implementasi HXM pada SDM di Organisasi

Hal ini sejalan dengan pendapat Albert (2020), penerapan pendekatan HXM dapat menghasilkan beberapa manfaat bagi organisasi, yaitu:

1. Memenuhi harapan pegawai
Milennial mengharapkan pengalaman kerja yang menarik dan menyenangkan, HXM tidak hanya menyediakan teknologi yang terhubung dengan tempat kerja, HXM juga memungkinkan organisasi mengelola pengalaman pegawai dengan pemberian *feedback* dan tindak lanjut mendorong peningkatan berkelanjutan pada pengalaman kerja sehari-hari.

2. Menunjukkan rasa empati organisasi pada pegawai
Pegawai saat ini berhadapan dengan perubahan yang cepat dalam pekerjaan sehingga dapat memicu stres. HXM adalah cara organisasi menunjukkan empati karena dapat melihat dunia dari perspektif pegawai
3. Memenuhi kebutuhan akan perkembangan keterampilan pegawai
HXM membantu organisasi mengembangkan keterampilan pegawai dan mempertahankan pegawai terbaik karena memberikan pengalaman yang berpusat pada pegawai dan rencana karirnya

4. Mewujudkan *agility* pada pegawai HXM membuat organisasi beradaptasi dengan cara membentuk SDM yang lebih cerdas dan responsif dalam menghadapi tuntutan baru.
5. Mewujudkan budaya organisasi HXM mendorong organisasi merancang pengalaman kerja pegawai dengan cara yang positif sehingga membentuk budaya organisasi

PENUTUP

Untuk menciptakan HXM di lingkungan instansi pemerintah, dibutuhkan peran dari semua aspek organisasi sebagaimana organisasi memahami *customer experience*. ASN sebagai pelayan publik dimana pelanggannya adalah masyarakat harus memahami kebutuhan pelanggan yang membutuhkan interaksi dan sudut pandang yang lebih luas dari sisi pelanggan. Dengan adanya pendekatan HXM pada ASN, diharapkan dapat mendorong setiap pegawai untuk memberikan dukungan dan berkontribusi secara konsisten dengan cara positif selama masa kerjanya.

REKOMENDASI DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN

Perlu adanya pengembangan kompetensi dan juga menciptakan budaya belajar sebagai bagian dari *experience* pegawai ASN

Untuk tercipta persepsi yang positif pada diri pegawai ASN terhadap organisasi, perlu diberikan *experience* dalam hal teknologi, ruang kerja, hingga karir dan peluang mereka untuk berkembang

Dalam mewujudkan HXM, perlu adanya peran dari organisasi pemerintahan untuk memahami sudut pandang pegawai ASN

DAFTAR PUSTAKA

- Albert, L. (2020). 5 Reasons Why Human Experience Management Is The Future Of HR. Retrieved June 17, 2021, from <https://www.forbes.com/sites/sap/2020/09/24/5-reasons-why-human-experience-management-is-the-future-of-hr/?sh=54c34d35f1f7>
- Benjamin, N. (2019). Human Experience Management (HXM): The Evolution Continues. Retrieved August 14, 2021, from <https://www.digitalistmag.com/futureofwork/2019/12/17/human-experience-management-hxm-evolution-continues-06201971/>
- Flynn, J. dan Mazor, A. H. (2017). The Employee Experience: Culture, Engagement And Beyond. Retrieved August 15, 2021, from <https://www2.deloitte.com/us/en/insights/focus/human-capital-trends/2017/improving-the-employee-experience-culture-engagement.html>
- Prasetyo, H. dan Sutopo, W. (2018). Industri 4.0: Telaah Klasifikasi Aspek Dan Arah Perkembangan Riset. *Jurnal Teknik Industri*, 13(1). Retrieved from <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/jgti/article/view/18369/12865>
- Priantara, D. (2019). Apa Itu Employee Experience? Retrieved August 13, 2021, from <https://www.wartaekonomi.co.id/read216367/apa-itu-employee-experience>
- Volini, D. (2019). Employee Experience To Human Experience; Putting Meaning Back In To Work. Retrieved August 14, 2021, from <https://www2.deloitte.com/us/en/insights/focus/human-capital-trends/2019/workforce-engagement-employee-experience.html>
- Wiryanto, H. (2020). Memahami Human Experience Management atau HXM. Retrieved June 17, 2021, from <http://www.intipesan.com/23037-2/>