

# SURVEI KEPUASAN *STAKEHOLDERS* TERHADAP KINERJA ALUMNI INSTITUT PEMERINTAHAN DALAM NEGERI

Agus Supriadi Harahap<sup>1,2</sup>

<sup>1</sup>Institut Pemerintahan Dalam Negeri

<sup>2</sup>Corresponding author: agusinfokom@yahoo.co.id

## ABSTRACT

*Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) is the university educating the candidates of leaders in local government institutions. Performance of its alumnus will be an important factor for the success of implementation of government tasks. This study aims to measure the performance of IPDN's alumnus and the satisfaction of the stakeholders to the aforementioned performance. Data were collected through survey in thirteen provinces, and were analyzed through techniques of statistical descriptive and gap analysis. Among the eight selected dimensions of performance, namely communication skills, organizational skills, leadership, logic, effort, group skills, ethics, and other, it is found that the biggest gaps exist in the dimension of organizational skills and ethics. These findings indicate that IPDN needs to focus to development of the two dimension in its educational process.*

**Keywords:** *Employee performance; High education of Kepamongprajaan; Stakeholder's satisfaction*

## ABSTRAK

Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) merupakan lembaga pendidikan tinggi kepomongprajaan yang mendidik calon pemimpin di lingkungan pemerintahan daerah. Kinerja lulusan IPDN menjadi faktor penting bagi keberhasilan pelaksanaan fungsi pemerintah. Penelitian ini bertujuan mengukur kinerja alumni IPDN dan kepuasan para pemangku kepentingan terhadap kinerja tersebut. Data dikumpulkan melalui survei pada tigabelas provinsi, dan diolah dengan teknik statistik deskriptif serta gap analysis. Dari delapan dimensi kompetensi yang diukur, yakni communication skills, organizational skills, leadership, logic, effort, group skills, ethics, dan dimensi lain-lain, ditemukan bahwa gap terbesar ada pada dimensi organizational skills dan ethics. Temuan ini menandakan bahwa IPDN perlu memfokuskan proses pendidikan pada pengembangan kedua dimensi ini.

**Kata kunci:** Kinerja Pegawai; Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan; Kepuasan Stakeholders

## Pendahuluan

Peranan alumni dalam memajukan kualitas suatu institusi pendidikan formal sering terlupakan. Padahal, alumni merupakan aset penting yang harus dirangkul dan dikembangkan sedini mungkin. Satu hal yang perlu disadari dan menjadi sebuah

keniscayaan, semua praja (mahasiswa) yang berhasil menjalani masa pendidikan di IPDN sebagai pendidikan tinggi kepomongprajaan pada akhirnya akan menjadi alumni. Artinya, salah satu indikator keberhasilan proses pendidikan dapat dilihat dari keberhasilan alumni dalam menjalankan peran mereka di jenjang pendidikan yang lebih tinggi maupun

berbagai bidang pekerjaan yang mereka jalani secara profesional sesuai minat dan kemampuan.

Alumni IPDN sekaligus aparatur sipil negara diharapkan mampu memberikan kontribusi yang terbaik dalam menjalankan fungsi fungsinya sebagai pelayan masyarakat. Kebijakan otonomi daerah yang telah berjalan diharapkan mampu memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakatnya. Dalam kondisi ini, peran alumni IPDN sebagai aparatur sipil negara di daerah baik provinsi dan kabupaten/kota memiliki peran yang besar untuk memperkuat pelaksanaan otonomi daerah serta memperkuat pelayanan publik. Pemerintah daerah selaku pengguna lulusan IPDN memiliki harapan besar bahwa lulusan IPDN dapat diandalkan sebagai katalisator dalam perbaikan manajemen pemerintahan dan pelayanan publik di daerah. Tentunya harapan pemerintah daerah selaku pengguna lulusan IPDN, tidak mustahil terwujud jika lulusan IPDN dapat menunjukkan kinerja sesuai dengan harapan pengguna yakni pemerintah daerah. Semuanya ini berkaitan dengan IPDN sebagai lembaga pendidikan, praja sebagai peserta didik serta pemerintah daerah sebagai pengguna lulusan. Kualitas lulusan IPDN yang baik sesuai dengan harapan dan kebutuhan pemerintah daerah, akan membangun kepercayaan yang kuat antara lembaga pendidikan IPDN dengan pemerintah daerah.

Dalam kaitannya dengan peningkatan mutu pendidikan tinggi ke pamongpraja dan pengembangan berbagai kegiatan pengajaran, pelatihan dan pengasuhan (Jarlatsuh) yang produktif di sekolah, alumni dapat berperan sebagai katalis dengan memberikan berbagai masukan kritis dan membangun kepada almamater mereka. Dalam hal ini, alumni memiliki posisi tawar yang unik dan strategis karena meskipun mereka tidak lagi merupakan

bagian aktif dalam proses pendidikan di sekolah, namun pengalaman mereka selama menjadi praja, pengalaman mereka selama menjalankan tugas sebagai aparatur negara. Ditambah lagi dengan ikatan batin serta rasa memiliki mereka yang kuat terhadap almamater dapat menghasilkan dan menawarkan berbagai konsep, ide, pemikiran, masukan dan kritik membangun yang hanya bisa diberikan oleh orang-orang yang berada di posisi mereka. Untuk membuka komunikasi yang intens dapat mempergunakan berbagai media komunikasi yang dapat menjembatani civitas akademika dan alumni, proses pendidikan di IPDN dengan pola Jarlatsuh diharapkan dapat berkembang dalam koridor yang lebih progresif dan terarah.

Dari latar belakang tersebut di atas, dapat dipahami bahwa pengukuran terhadap kinerja alumni IPDN menjadi sangat penting, bukan hanya bagi keberhasilan pemerintah daerah, namun juga bagi IPDN dalam mengembangkan kurikulum pendidikannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kinerja alumni IPDN yang sedang menjalankan tugas sebagai Aparatur Sipil Nasional, serta mengukur kepuasan para pemangku kepentingan terhadap kinerja alumni IPDN tersebut. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi IPDN dalam mengembangkan proses pendidikannya sesuai dengan pengalaman lapangan para alumninya.

## Kajian Teori

Pamong praja dalam sejarah pemerintahan daerah di Indonesia memiliki peran yang sangat strategis. Pamong praja tidak saja memainkan peran sebagai abdi negara dan abdi masyarakat yang menyelenggarakan pelayanan masyarakat, tapi juga peran strategis dalam menjaga

keutuhan negara. Pamong praja berperan dalam mengelola berbagai keragaman dan mengukuhkan keutuhan negara. Ndraha (2009) menyatakan bahwa pamong praja adalah mereka yang mengelola kebhinekaan dan mengukuhkan ketunggal-eka-an. Pamong praja adalah para pemimpin wilayah, atau mereka yang pernah menempuh pendidikan pada lembaga pendidikan tinggi kepomongprajaan yaitu IPDN. Studi yang dilakukan oleh Sutiyo dan Maharjan (2014; 2017) menunjukkan bahwa para pemimpin wilayah memiliki peran yang sentral bagi keberhasilan pembangunan daerah, terutama di wilayah pedesaan yang dicirikan dengan patrimonialism dan tradisi kepatuhan pada pemimpin.

Pamong berasal dari bahasa Jawa yang kata dasarnya adalah *among*. Kata ini serupa dengan *momong* yang artinya mengasuh, misalnya seperti kata mengemong anak berarti mengasuh anak kecil. Kata *momong*, *ngemong* dan mengasuh merupakan kata yang multidimensional. Sedangkan praja adalah pegawai negeri pangreh praja atau pegawai pemerintahan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Pamong Praja berarti pegawai negeri yang mengurus pemerintahan negara. Pamong praja atau pangreh praja sebagaimana pengertian secara etimologis tersebut di atas mungkin masih relevan pada saat jaman kolonial dan awal kemerdekaan di mana peran pemerintah masih sangat dominan, sistem pemerintahan yang sangat sentralistik, serta paradigma pemerintahan yang menempatkan pemerintah sebagai pusat kekuasaan. Tapi ketika sistem pemerintahan berubah dan terjadi pergeseran paradigma pemerintahan dari sentralistik ke desentralistik, kewenangan untuk mengurus juga ada pada rakyat, rakyat lebih mandiri, maka dengan kondisi ini tentunya pengertian pamong praja sebagaimana awal berkembangnya

sudah berbeda dengan kondisi saat ini, definisi pamong praja sesuai dengan konteks dan jamannya perlu ditinjau ulang.

Pamong praja sebagai entitas, profesi dan juga sebagai institusi menjadi penting untuk didiskusikan, apalagi ketika secara yuridis peraturan presiden nomor 1 tahun 2009 memberi ruang dan peluang untuk eksistensi pamong praja. Dalam konteks pelaksanaan fungsi pemerintahan, pelanggan atau konsumen adalah seseorang atau sekelompok orang atau suatu organisasi yang bertindak sebagai pembeli atau pengguna jasa suatu perusahaan atau organisasi yang perlu diperhatikan kebutuhannya. Selain itu pelanggan bukan hanya semata-mata membeli barang atau jasa, namun mereka juga membeli manfaat yang diberikan oleh barang atau jasa bersangkutan. Pelanggan merupakan individu unik dengan preferensi, perasaan dan emosi masing-masing. Dalam hal interaksi dengan penyedia jasa, tidak semua pelanggan bersedia menerima jasa yang seragam. Pelanggan sering kali menginginkan bahkan menuntut jasa yang sifatnya personel dan berbeda dengan pelanggan yang lain, sehingga memunculkan tantangan bagi penyedia jasa dalam hal kemampuan memahami kebutuhan spesifik pelanggan individual dan memahami perasaan pelanggan terhadap penyedia jasa dan layanan yang mereka terima (Tjiptono dan Chandra, 2005). Menurut Yamit (2005), secara tradisional pelanggan diartikan orang yang membeli dan menggunakan produk. Dalam perusahaan yang bergerak di bidang jasa, pelanggan adalah orang yang menggunakan jasa pelayanan. Dalam jasa layanan kesehatan, pelanggan disebut sebagai pasien. Pandangan tradisional ini menyimpulkan bahwa pelanggan adalah orang yang berinteraksi dengan perusahaan sebelum proses produksi selesai, karena mereka adalah pengguna.

Menurut survei *National Association of Colleges and Employers* (NACE) tahun 2002 (dalam Putra dan Pratiwi, 2005), lulusan universitas diharapkan oleh dunia kerja memiliki kompetensi berikut: 1) Kemampuan berorganisasi; 2) Kejujuran; 3) Kemampuan bekerjasama; 4) Kemampuan interpersonal; 5) Etos kerja yang baik; 6) Memiliki motivasi/berinisiatif; 7) Mampu beradaptasi; 8) Kemampuan analitis; 9) Kemampuan komputer; 10) Kemampuan organisasi; 11) Berorientasi pada detail; 12) Kemampuan memimpin; 13) Percaya diri; 14) Berkepribadian ramah; 15) Sopan; 16) Bijaksana; 17) Indeks Prestasi Kumulatif lebih besar dari 3,0; 18) Kreatif; 19) Humoris, dan; 20) Kemampuan *entrepreneurship*. Indeks prestasi, ternyata berada di urutan ke 17 dari 20 poin yang diharapkan ada dalam seorang calon karyawan.

Menurut O'brein (2007), beberapa hal yang perlu dimiliki oleh mahasiswa meliputi:

1. *Communication skills*, terdiri atas komunikasi lisan dan komunikasi tulisan;
2. *Organizational skills*, meliputi manajemen waktu, meningkatkan motivasi, dan menjaga kesehatan dan penampilan;
3. *Leadership*, dengan kepemimpinan efektif;
4. *Logic*, untuk menyelesaikan masalah dan berpikir kreatif;
5. *Effort*, meliputi ketahanan menghadapi tekanan, asertif, dan kemampuan dan kemauan belajar;
6. *Group skills*, meliputi kerjasama tim dan meningkatkan kemampuan interpersonal;
7. *Ethics*.

Bagi pihak manajemen, kinerja sangat membantu dalam mengambil keputusan seperti promosi dan pengembangan karier, mutasi, pemutusan hubungan kerja, penyesuaian kompensasi, kebutuhan pelatihan dan meningkatkan status akreditasi perguruan tinggi yang telah diperoleh (Ivancevich et al, 1990). Manfaat penilaian kinerja menurut Siagian (1995) adalah:

1. Perbaikan prestasi kerja;
2. Penyesuaian kompensasi;
3. Keputusan penempatan;
4. Kebutuhan latihan dan pengembangan;
5. Perencanaan dan pengembangan karier;
6. Memperbaiki penyimpangan proses *staffing*;
7. Mengurangi ketidakakuratan informasi;
8. Memperbaiki kesalahan desain pekerjaan;
9. Kesempatan kerja yang adil;
10. Membantu menghadapi tantangan eksternal.

Engel, Roger dan Miniard (1994) mengatakan bahwa kepuasan adalah evaluasi pasca konsumsi untuk memilih beberapa alternatif dalam rangka memenuhi harapan. Band dalam Nasution (2005) mengatakan bahwa kepuasan tercapai ketika kualitas memenuhi dan melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan konsumen. Sebaliknya, bila kualitas tidak memenuhi dan melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan konsumen maka kepuasan tidak tercapai. Konsumen yang tidak puas terhadap barang atau jasa yang dikonsumsi akan mencari perusahaan lain yang mampu menyediakan kebutuhannya. Dari berbagai pendapat di atas dapat disimpulkan definisi kepuasan konsumen yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk yang dia rasakan dengan harapannya.

## Metode

Untuk mengetahui tingkat kepuasan *stakeholder* alumni IPDN yang bertugas di pemerintah daerah, maka peneliti mempergunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Selain itu karena penelitian ini terpusat pada mengukur tingkat kepuasan pengguna alumni IPDN serta untuk mengetahui harapan dari pemerintah daerah terhadap lulusan IPDN, maka dari data yang diperoleh disusun dan dianalisis dan disajikan hasilnya sehingga merupakan gambaran hasil penelitian survei yang sistematis, nyata dan cermat.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Lokasi yang dipilih meliputi Jambi, Kepulauan Riau, Kepulauan Bangka Belitung, Lampung, Kalimantan Tengah, Bali, Sulawesi Tenggara, Nusa Tenggara Timur, DKI Jakarta, Banten, DI Yogyakarta, Jawa Timur dan Jawa Barat. Selanjutnya, sampel yang diambil adalah 120 orang sebagai atasan dari alumni IPDN. Data dikumpulkan melalui wawancara, kuesioner dan observasi pada tahun 2017.

Kuesioner disusun sedemikian rupa sesuai skala likert dengan rentang 4-1. Kuesioner variabel kinerja diberi pembobotan sebagai berikut: Sangat baik (4); Baik (3); Kurang baik (2); Tidak baik (1). Kuesioner variabel kepentingan Pemda diberi pembobotan sebagai berikut: Sangat penting (4); Penting (3); Kurang penting (2); Tidak penting (1). Uji validitas kuesioner dilakukan dengan uji korelasi *product moment pearson*, sedangkan uji reliabilitas dilakukan melalui teknik Alpha.

Hasil kuesioner yang lolos uji validitas dan reliabilitas kemudian dianalisa dengan teknik *gap analysis*, atau analisis kesenjangan. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi gap antara alokasi optimis dan integrasi input, serta ketercapaian

sekarang, sehingga dapat membantu IPDN dalam mengungkapkan yang mana harus diperbaiki. Secara umum, rumus *gap analysis* adalah sebagai berikut:

$$\text{Kesenjangan}_i (G_i) = (\text{Rata-rata } \textit{expected Performance}) - (\text{Rata-rata } \textit{perceived Performance}_i)$$

Teknik analisis data selanjutnya adalah *Importance Performance Analysis* (Marila dan James dalam Supranto 2006: 239). Teknik ini divisualisasikan melalui diagram kartesius, dengan sumbu X adalah skor tingkat kinerja alumni dan sumbu Y adalah skor tingkat kepentingan (harapan) Pemda. Penafsirannya dibantu melalui pengembangan empat kuadran pada diagram tersebut.

## Hasil dan Pembahasan

### 1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil uji validitas kuesioner menunjukkan bahwa *r* hitung sebesar 0,458, sementara *r* tabel adalah 0,1496. maknanya, butir pertanyaan kuesioner dinyatakan valid. Tingkat reliabilitas koefisien korelasi dilakukan dengan membandingkan nilai koefisien korelasi hitung dibandingkan dengan nilai *r* table Product Moment pada taraf signifikansi 5%. Selanjutnya, uji Alpha terhadap kuesioner variabel kinerja diperoleh skor 0,966, sedangkan pada variabel kepentingan Pemda diperoleh skor sebesar 0,956. Karena nilainya positif dan lebih besar dari *r* tabel, maka ditafsirkan bahwa reliabilitas angket tinggi, baik pada kuesioner variabel Kinerja Alumni maupun pada variabel Kepentingan Pemda.

### 2. Gambaran Kinerja Alumni IPDN dan Harapan Pemerintah Daerah

Responden yang menyatakan tingkat kinerja terhadap atribut kemampuan



komunikasi bagi alumni IPDN ; kurang baik sebesar 8,3% kemudian cukup baik 14,2% dan baik hanya 54,2% sementara responden yang menjawab sangat baik mencapai 23,3% terhadap atribut kemampuan alumni IPDN dalam komunikasi mayoritas baik. Untuk kepentingan (harapan) pemerintah daerah di 13 provinsi terhadap indikator yang berkaitan dengan atribut komunikasi alumni IPDN adalah mayoritas menjawab penting yakni 51,7% dan hanya 2,5% yang mengatakan kurang penting serta yang menjawab sangat penting 38,3% kemudian responden juga menjawab cukup penting hanya 7,5% dari indikator kemampuan komunikasi purna praja IPDN. Dengan demikian dari analisa di atas tentang kepentingan pada kemampuan komunikasi purna praja IPDN, mayoritas responden menjawab penting dan sangat penting untuk indikator kemampuan komunikasi pada purna praja IPDN dalam menjalankan tugas di pemerintah pemerintahan daerah di 13 provinsi.

Responden yang menyatakan tingkat kinerja terhadap atribut kemampuan organization skill bagi alumni IPDN kurang baik sebesar 8,3% kemudian cukup baik 15,8% dan baik 58,3% sementara responden yang menjawab sangat baik mencapai 17,5% terhadap atribut kemampuan alumni IPDN dalam aspek organization skill responden menilai mayoritas baik. Kepentingan (harapan) pemerintah daerah di 13 provinsi terhadap indikator yang berkaitan dengan atribut organization skill alumni IPDN adalah : mayoritas menjawab sangat penting yakni 44,2% dan hanya 3,3% yang mengatakan tidak penting serta yang menjawab sangat penting 43,3% kemudian responden juga menjawab cukup penting hanya 9,2% dari indikator kemampuan organization bagi purna praja IPDN.

Responden yang menyatakan tingkat kinerja terhadap atribut kemampuan leadership bagi alumni IPDN baik sebesar 50,8% kemudian cukup baik 14,2% dan tidak baik hanya 9,2% sementara responden yang menjawab sangat baik mencapai 25,8% terhadap atribut kemampuan alumni IPDN dalam aspek leadership responden menilai mayoritas baik. Kepentingan (harapan) pemerintah daerah di 13 provinsi terhadap indikator yang berkaitan dengan atribut leadership bagi alumni IPDN adalah mayoritas menjawab sangat penting yakni 35,8% dan hanya 6,7% yang mengatakan tidak penting serta yang menjawab penting 52,5% kemudian responden juga menjawab cukup penting hanya 9,2% dari indikator kemampuan leadership bagi purna praja IPDN.

Responden yang menyatakan tingkat kinerja terhadap atribut kemampuan logis bagi alumni IPDN baik sebesar 50,8% kemudian cukup baik 13,2% dan tidak baik hanya 9,2% sementara responden yang menjawab sangat baik mencapai 26,7% terhadap atribut kemampuan alumni IPDN dalam aspek logic responden menilai mayoritas baik. Responden yang menyatakan tingkat kepentingan terhadap atribut kemampuan logis bagi alumni IPDN; kurang penting sebesar 8,3% kemudian penting 42,5% dan sangat penting 43,3% terhadap atribut kemampuan alumni IPDN dalam logic mayoritas penting dalam menjalankan tugas yang diberikan.

Responden yang menyatakan tingkat kinerja terhadap atribut kemampuan lainnya bagi alumni IPDN baik sebesar 48,3% kemudian cukup baik 16,7% dan tidak baik hanya 6,7% sementara responden yang menjawab sangat baik mencapai 28,3% terhadap atribut kemampuan alumni IPDN dalam aspek lainnya responden menilai mayoritas baik. Responden yang

menyatakan tingkat kepentingan terhadap atribut kemampuan lainnya bagi alumni IPDN; responden yang menilai aspek ini kurang penting sebesar 10,8% kemudian penting 40,0% dan sangat penting 46,7% terhadap atribut kemampuan alumni IPDN dalam kemampuan lainnya yang terdiri dari penguasaan teknologi informasi, menguasai bidang tugasnya, mampu mengimplementasikan bidang ilmunya di bangku kuliah ke dunia kerja serta menggunakan atribut keselamatan kerja, mayoritas responden menjawab penting dalam menjalankan tugas yang diberikan.

Responden yang menyatakan tingkat kinerja terhadap atribut kemampuan effort bagi alumni IPDN baik sebesar 50,8% kemudian cukup baik 19,2% dan tidak baik hanya 6,7% sementara responden yang menjawab sangat baik mencapai 23,3% terhadap atribut kemampuan alumni IPDN dalam aspek effort. Dengan demikian mayoritas responden menilai baik. Responden yang menilai aspek ini kurang penting sebesar 10,8% kemudian penting 49,2% dan sangat penting 37,5% terhadap atribut kemampuan alumni IPDN dalam aspek effort yang terdiri dari tenang bekerja dalam tekanan, mampu mengendalikan emosi/diri, mampu menerima kritik, aktif dalam kegiatan training, diklat, dsb, mempunyai target dalam kariernya, mayoritas responden menjawab bahwa hal ini penting dalam menjalankan tugas yang diberikan.

Responden yang menyatakan tingkat kinerja terhadap atribut kemampuan group skill bagi alumni IPDN ; responden yang menyatakan baik sebesar 38,3% kemudian cukup baik 14,2% dan tidak baik hanya 8,3% sementara responden yang menjawab sangat baik mencapai 39,2% terhadap atribut kemampuan alumni IPDN dalam aspek group skill. Dengan demikian mayoritas responden menilai baik. Responden yang menilai aspek

ini kurang penting sebesar 5,8% kemudian penting 44,2% dan sangat penting 45,8% dan hanya 4,2% yang responden menilai tidak penting terhadap atribut kemampuan alumni IPDN dalam aspek group skill yang terdiri dari kemauan yang positif untuk bekerjasama dengan pegawai lain, mampu mengemukakan pendapat mudah beradaptasi dan percaya diri,. Dimana mayoritas responden menjawab bahwa hal ini penting dalam menjalankan tugas yang diberikan.

Responden yang menyatakan tingkat kinerja terhadap atribut kemampuan etika bagi alumni IPDN baik sebesar 51,7% kemudian cukup baik 16,7% dan responden yang menilai tidak baik hanya 6,7% sementara itu responden yang menjawab sangat baik mencapai 25% terhadap atribut kemampuan alumni IPDN dalam aspek etika. Dengan demikian mayoritas responden menilai baik. Responden yang menyatakan tingkat kepentingan terhadap atribut kemampuan etika bagi alumni IPDN kurang penting sebesar 6,7% kemudian penting 42,5% dan sangat penting 46,7% dan hanya 4,2% yang responden menilai tidak penting terhadap atribut kemampuan alumni IPDN dalam aspek etika yang terdiri dari kejujuran, keramahan, memiliki sopan dan santun dengan pegawai lainnya lain, hormat dengan seluruh pegawai lainnya, adil dalam bersikap, patuh terhadap seluruh peraturan lingkungan kerja, serta secara keseluruhan memiliki prestasi kerja yang baik. Dimana mayoritas responden menjawab bahwa hal ini penting dalam menjalankan tugas yang diberikan.

### 3. Gap Analysis

Data yang terkumpul dengan kuesioner di atas menunjukkan bahwa kedelapan dimensi yang diteliti masih menunjukkan nilai gap yang negatif, sebagaimana tabel berikut.

**Tabel 1.** Hasil Perhitungan Gap Analysis

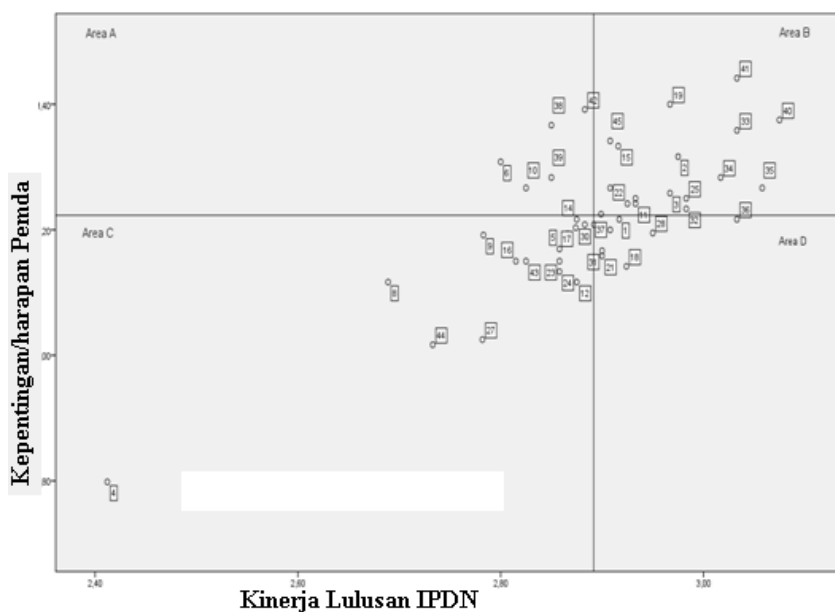
No	Dimensi	Skor Jawaban Responden		Gap
		Kinerja (X)	Harapan (Y)	
1	Komunikasi	2,93	3,26	-0,33
2	Organizational Skill	2,85	3,28	-0,43
3	Leadership	2,93	3,18	-0,25
4	Logic	2,95	3,23	-0,28
5	Lain2	2,98	3,31	-0,33
6	Effort	2,91	3,22	-0,31
7	Group skills	3.08	3,32	-0,24
8	Etika	2,95	3,32	-0,37

**Sumber:** Hasil Survei, 2017

Hal ini berarti secara keseluruhan pengguna lulusan IPDN yakni pemerintah daerah di ketigabelas provinsi belum merasa puas dengan kinerja alumni IPDN. Dari kedelapan dimensi di atas, dimensi organizational skill memiliki gap -0,43 dan etika memiliki gap yang terbesar yaitu -0,37. Hal ini menandakan bahwa lembaga pendidikan IPDN perlu memperhatikan aspek ini dalam proses perbaikan pelaksanaan pendidikannya di masa mendatang.

#### 4. Importance Performance Analysis (IPA)

Seluruh hasil skoring sebagaimana ditunjukkan tabel 1 divisualisasikan dalam diagram kartesius, dengan sumbu X adalah skor kinerja dan sumbu Y adalah skor kepentingan/harapan Pemda. Selanjutnya, diagram tersebut dibagi ke dalam empat kuadran dengan garis pemisah sesuai rata-rata skor, yaitu pada koordinat x:2,85 dan y:3,25 (Gambar 1).



**Gambar 1.** Distribusi skor kinerja lulusan IPDN dan Kepentingan/Harapan Pemerintah Daerah

**Sumber:** Hasil Survei, 2017



Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa terdapat empat kuadran kepuasan stakeholders terhadap kinerja alumni IPDN, sebagai berikut:

1. Kuadran A, dimana pemerintah daerah tidak puas terhadap kinerja lulusan IPDN. Beberapa dimensi dimana pemerintah daerah menganggapnya sangat penting namun lulusan IPDN tidak mampu menunjukkan kinerja maksimal adalah *organizational skill*, yaitu terkait dengan kemampuan menentukan prioritas dalam tugas, serta meraih hasil pekerjaan sesuai standar. Dimensi lainnya adalah etika, yaitu terkait sopan dan santun dengan pegawai lainnya lain, dan penghormatan kepada seluruh pegawai lainnya
2. Kuadran B, dimana pemerintah daerah puas terhadap kinerja lulusan IPDN. Beberapa dimensi dimana Pemerintah daerah menganggapnya penting dan alumni IPDN mampu menunjukkan kinerja yang baik adalah kemampuan komunikasi baik tertulis melalui laporan dan surat menyurat, maupun secara verbal. Dimensi lainnya adalah effort, atau usaha yang tidak kenal menyerah dalam menghadapi masalah, dimana alumni IPDN mampu menjaga sistem dan prosedur operasional yang berlaku, serta mampu menerima kritikan dengan baik. Dimensi lainnya adalah leadership atau kepemimpinan, dimana alumni IPDN dianggap mampu bertindak tegas dalam menyelesaikan masalah serta memiliki visi ke depan yang jelas. Dimensi lainnya dimana Pemerintah Daerah puas dengan kinerja alumni IPDN adalah logika, dimana alumni IPDN dipandang mampu berpikir secara integral dan menyeluruh terhadap sebuah permasalahan. Selanjutnya, dimensi lainnya adalah bahwa alumni IPDN dipandang mampu mengimplementasikan bidang ilmunya di dunia kerja. Dimensi *group skills* alumni juga memuaskan *stakeholders*, dimana alumni IPDN dipandang mampu mampu mengemukakan pendapat dengan baik, mampu beradaptasi, serta memiliki kepercayaan diri.
3. Kuadran C, dimana pemerintah daerah merasa puas, meskipun kinerja alumni pada dimensi ini tidak terlalu baik. Hal ini karena dimensi ini dianggap tidak terlalu penting bagi pemerintah daerah. Dimensi tersebut meliputi dimensi komunikasi, khususnya penggunaan bahasa asing, ketepatan waktu datang dan pulang kerja, kemampuan menjadi teladan yang baik dan kemampuan mengkoordinasikan sumber daya dalam departemennya. Kemampuan lainnya adalah penguasaan penguasaan teknologi informasi, ketenangan dalam bekerja di bawah tekanan, serta keaktifan dalam kegiatan training dan Diklat, dan loyalitas.
4. Kuadran D, dimana dimana pemerintah daerah puas atas kinerja alumni IPDN, meskipun dimensi tersebut sebetulnya dianggap kurang begitu penting. Atribut di dalamnya meliputi kemampuan menerima pendapat/saran orang lain, bertanggung jawab terhadap tugas dan kewajiban, dan pengendalian diri.

## Penutup

*Stakeholders* sangat puas terhadap kinerja alumni IPDN pada aspek-aspek yang sangat dibutuhkan, yaitu pada kemampuan menerima pendapat/saran orang lain, *efforts* yang tidak mudah menyerah, *organizational skill* untuk menjaga sistem dan prosedur yang berlaku, *leadership* dalam bertindak tegas untuk menyelesaikan masalah serta kemampuan membangun visi yang

jas, *logic* dalam berfikir secara integral, kemampuan mengimplementasikan ilmu pemerintahan di dunia kerja, kemampuan dalam menerima kritikan, dan *group skills* untuk mengemukakan pendapat, beradaptasi serta percaya diri, dan integritas. Pemerintah daerah menganggap kemampuan-kemampuan tersebut sangat penting, dan alumni IPDN telah menunjukkan kinerja yang baik pada aspek tersebut. Namun, *stakeholders* belum puas terhadap kemampuan alumni IPDN untuk menghasilkan pekerjaan sesuai standar, menentukan prioritas dalam tugas, sopan santun dan hormat dengan pegawai lain.

Secara umum, diantar dimensi *Communication skills*, *Organizational skills*, *Leadership*, *Logic*, *Effort*, *Group skills*, *Ethics* dan kesenjangan antara kinerja alumni dan harapan *stakeholders* terbesar ada pada dimensi *organizational skill* dan *ethics*. Dengan demikian, maka untuk meningkatkan kinerja alumninya, IPDN disarankan untuk memperhatikan pembinaan dan penyampaian kurikulum terkait kemampuan mewujudkan hasil pekerjaan sesuai dengan standar, menentukan prioritas dalam tugas, serta sopan santun dan penghormatan terhadap pegawai.

## Daftar Pustaka

- Engel, J. F., & Black, R. D. Dan Miniard, Paul W., 1994, *Consumer Behavior*.
- Ivancevich, J. M., Matteson, M. T., & Konopaske, R. (1990). *Organizational behavior and management*.
- Lusch, R. F., Vargo, S. L., & O'brien, M. (2007). Competing through service: Insights from service-dominant logic. *Journal of retailing*, 83(1), 5-18.
- Nasution, M. N. (2005). Manajemen mutu terpadu. *Bogor: Ghalia Indonesia*.
- Putra, I. S., & Pratiwi, A. (2005). Sukses dengan soft skills. *Bandung: Direktorat Pendidikan Institut Teknologi Bandung*.
- Sutiyo, S. & Maharjan, K. L. (2014). Capacity of Rural Institutions in Implementing Decentralized Development in Indonesia: Case of Three Villages in Purbalingga District, Central Java Province. In *Communities and Livelihood Strategies in Developing Countries* (pp. 167-143). Springer, Tokyo.
- Sutiyo, S. & Maharjan, K. L. (2017). Community Participation in Rural Development. In *Decentralization and Rural Development in Indonesia* (pp. 138-125). Springer, Singapore.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2005). Service, Quality dan Satisfaction. *Yogyakarta: Andi*.
- Yamit, Z. (2005). Manajemen kualitas produk dan jasa. *Yogyakarta: Ekonisia*.