



SURVEI KEPUASAN STAKEHOLDER TERHADAP ALUMNI PENDIDIKAN KEPAMOGPRAJAN TAHUN 2023



**BAGIAN PROGRAM PENGASUHAN DAN ALUMNI
TAHUN 2023**

ABSTRAK

Survei kepuasan stakeholders terhadap Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan memiliki tujuan untuk mengukur kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan, mengetahui harapan pengguna terhadap Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan, memetakan kriteria kompetensi lulusan berdasarkan tingkat kepentingan dari perspektif pengguna dan tingkat kinerja yang ditunjukkan Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan serta mengetahui kepuasan pengguna terhadap kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan. Stakeholders dalam penelitian ini adalah para pegawai yang menjadi atasan, bawahan, dan rekan kerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan. Ruang lingkup penelitian dibatasi pada informasi tentang kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan selama tiga tahun terakhir yang telah bekerja aktif sebagai ASN yaitu lulusan pada tahun 2020, 2021, dan 2022. Secara purposive telah ditetapkan Provinsi Sumatera Selatan, Sulawesi Tengah, Bengkulu, Kalimantan Barat, Kalimantan Timur, Maluku Utara, dan Riau sebagai lokus survei.

Penelitian ini mengumpulkan data dari 350 responden dengan masing-masing provinsi 50 responden, yang kemudian diolah dengan teknik Penghitungan GAP Analysis, *Teknik Importance Performance Analysis* dan Penghitungan Kepuasan Stakeholders menggunakan Penghitungan IKM yang mengacu pada pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat. Indikator atau kriteria yang dinilai adalah Quality of Work, Quantity of Work, Job Knowledge, Creativeness, Cooperation, Dependability, Initiative, Personal Quality dengan 54 item pertanyaan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata skor akhir kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan pada 7 (Tujuh) Provinsi adalah 3,69 dengan kriteria skor Sangat Baik. Terdapat gap/kesenjangan antara kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan dengan harapan pengguna secara keseluruhan sebesar -0,0543. Selanjutnya berdasarkan teknik Importance Performance Analysis yang telah dilakukan, dapat dipetakan kriteria kompetensi lulusan berdasarkan tingkat kepentingan dari perspektif pengguna dan tingkat kinerja yang ditunjukkan alumni IPDN. Dari 54 jenis kriteria yang dinilai, rekapitulasi dari 7 (tujuh) provinsi telah memetakan 6 kriteria dianggap sangat penting namun kinerja belum sesuai dengan harapan, 23 kriteria menunjukkan kinerja Alumni sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna, 12 kriteria menunjukkan dianggap kurang penting, begitupula dengan kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan kurang dan 13 kriteria menunjukkan dianggap kurang begitu penting bagi pengguna namun kinerja Alumni Pendidikan Kepamongprajaan sangat baik. Terakhir, Nilai indeks kepuasan stakeholders terhadap kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan bernilai 3,69 nilai IKP setelah dikonversi 92,24 dengan mutu pelayanan A dan kinerja pelayanan Sangat Baik.

DAFTAR ISI

| | |
|---|----|
| ABSTRAK..... | 1 |
| DAFTAR ISI..... | 3 |
| DAFTAR TABEL..... | 6 |
| DAFTAR GAMBAR..... | 8 |
| BAB I. PENDAHULUAN..... | 9 |
| 1.1. Latar Belakang..... | 9 |
| 1.2. Ruang Lingkup Lokus dan Fokus Penelitian Survei..... | 14 |
| 1.2.1 Ruang Lingkup Survei..... | 14 |
| 1.2.2 Lokus Survei..... | 15 |
| 1.2.3 Fokus Penelitian Survei..... | 15 |
| 1.3 Maksud dan Tujuan Survei..... | 15 |
| 1.3.1 Maksud Survei..... | 16 |
| 1.3.2 Tujuan Survei..... | 16 |
| 1.4. Kegunaan survei..... | 17 |
| BAB II. KAJIAN HISTORIS DAN TEORITIS..... | 18 |
| 2.1 Kajian Historis..... | 18 |
| 2.1.1 Sejarah Pamong Praja..... | 18 |
| 2.1.2 Pengertian Pamong Praja..... | 26 |
| 2.2 Konsep Penilaian Kinerja..... | 28 |
| 2.3. Konsep Teori <i>Stakeholder</i> (<i>Stakeholder Theory</i>)..... | 29 |
| 2.4 Konsep Kepuasan..... | 31 |
| BAB III. METODE PENELITIAN..... | 33 |
| 3.1 Metode..... | 33 |
| 3.2 Populasi dan Sampel..... | 34 |
| 3.2.1. Populasi..... | 34 |
| 3.2.2. Sampel..... | 34 |
| 3.3 Teknik Pengumpulan Data dan Analisa Data..... | 35 |
| 3.3.1 Teknik Pengumpulan Data..... | 35 |
| 3.3.3 Teknik analisis data..... | 37 |
| 3.3.4. Gap Analysis..... | 37 |
| 3.3.5. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)..... | 38 |
| 3.3.6. Tingkat Kepuasan..... | 42 |

| | |
|--|----|
| BAB IV_ HASIL DAN PEMBAHASAN | 45 |
| 4.1. Gambaran Umum Profil Responden..... | 45 |
| 4.2. Kinerja Alumni..... | 45 |
| 4.2.1. Provinsi Sumatera Selatan | 45 |
| 4.2.2. Provinsi Sulawesi Tengah | 46 |
| 4.2.3. Provinsi Bengkulu | 48 |
| 4.2.4. Provinsi Kalimantan Barat..... | 49 |
| 4.2.5. Provinsi Kalimantan Timur | 50 |
| 4.2.6. Provinsi Maluku Utara | 51 |
| 4.2.7. Provinsi Riau | 52 |
| 4.2.8. Rekapitulasi Kinerja Alumni di 7 (tujuh) Provinsi | 54 |
| 4.3. Harapan Pengguna terhadap Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan | 55 |
| 4.3.1. Provinsi Sumatera Selatan | 55 |
| 4.3.2. Provinsi Sulawesi Tengah | 56 |
| 4.3.3. Provinsi Bengkulu | 57 |
| 4.3.4. Provinsi Kalimantan Barat..... | 58 |
| 4.3.5. Provinsi Kalimantan Timur | 59 |
| 4.3.6. Provinsi Maluku Utara | 61 |
| 4.3.7. Provinsi Riau | 62 |
| 4.3.8. Rekapitulasi Harapan Pengguna terhadap Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan di 7 (tujuh) Provinsi | 63 |
| 4.4. Gap Analysis | 64 |
| 4.4.1. Provinsi Sumatera Selatan | 64 |
| 4.4.2. Provinsi Sulawesi Tengah | 66 |
| 4.4.3. Provinsi Bengkulu | 67 |
| 4.4.4. Provinsi Kalimantan Barat..... | 68 |
| 4.4.5. Provinsi Kalimantan Timur | 69 |
| 4.4.6. Provinsi Maluku Utara | 70 |
| 4.4.7. Provinsi Riau | 71 |
| 4.4.8. Rekapitulasi Gap Analysis 7 (tujuh) Provinsi | 72 |
| 4.5. Pemetaan Kriteria Kompetensi Lulusan IPDN | 73 |
| 4.5.1. Provinsi Sumatera Selatan | 74 |
| 4.5.2. Provinsi Sulawesi Tengah | 75 |
| 4.5.3. Provinsi Bengkulu | 76 |
| 4.5.4. Provinsi Kalimantan Barat..... | 77 |
| 4.5.5. Provinsi Kalimantan Timur | 78 |

| | | |
|---------------------|--|----|
| 4.5.6. | Provinsi Maluku Utara | 79 |
| 4.5.7. | Provinsi Riau | 80 |
| 4.5.8. | Rekapitulasi Pemetaan Kriteria Kompetensi Lulusan IPDN di 7 (tujuh) Provinsi | 81 |
| 4.6. | Importance Performance Analysis (IPA) dengan Diagram Karteus | 82 |
| 4.6.1. | Provinsi Sumatera Selatan | 82 |
| 4.6.2. | Provinsi Sulawesi Tengah | 83 |
| 4.6.3. | Provinsi Bengkulu | 84 |
| 4.6.4. | Provinsi Kalimantan Barat..... | 85 |
| 4.6.5. | Provinsi Kalimantan Timur | 86 |
| 4.6.6. | Provinsi Maluku Utara | 87 |
| 4.6.7. | Provinsi Riau | 87 |
| 4.6.8. | Rekapitulasi Importance Performance Analysis (IPA) di 7 (tujuh) Provinsi | 88 |
| 4.7. | Tingkat Kepuasan..... | 92 |
| BAB V_PENUTUP | | 94 |
| 5.1. | Kesimpulan | 94 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 3. 1. Nilai Persepsi , Interval IKM, Interval Konversi IKP | 43 |
| Tabel 4. 1 Jumlah Responden Penelitian | 45 |
| Tabel 4. 2. Kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan di Provinsi Sumatera Selatan | 46 |
| Tabel 4. 3. Kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan di Provinsi Sulawesi Tengah | 47 |
| Tabel 4. 4. Kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan di Provinsi Bengkulu... | 48 |
| Tabel 4. 5. Kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan di Provinsi Kalimantan Barat | 49 |
| Tabel 4. 6. Kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan di Provinsi Kalimantan Timur | 50 |
| Tabel 4. 7. Kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan di Provinsi Maluku Utara | 51 |
| Tabel 4. 8. Kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan di Provinsi Riau..... | 53 |
| Tabel 4. 9. Rekapitulasi Kinerja Alumni di 7 (tujuh) Provinsi..... | 54 |
| Tabel 4. 10. Tingkat Kepentingan/Harapan Responden Terhadap Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan di Provinsi Kepulauan Sumatera Selatan | 55 |
| Tabel 4. 11. Tingkat Kepentingan/Harapan Responden Terhadap Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan di Provinsi Sulawesi Tengah | 56 |
| Tabel 4. 12. Tingkat Kepentingan/Harapan Responden Terhadap Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan di Provinsi Bengkulu | 57 |
| Tabel 4. 13. Tingkat Kepentingan/Harapan Responden Terhadap Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan di Provinsi Kalimantan Barat | 59 |
| Tabel 4. 14. Tingkat Kepentingan/Harapan Responden Terhadap Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan di Provinsi Kalimantan Timur | 60 |
| Tabel 4. 15. Tingkat Kepentingan/Harapan Responden Terhadap Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan di Provinsi Kalimantan Timur | 61 |
| Tabel 4. 16. Tingkat Kepentingan/Harapan Responden Terhadap Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan di Provinsi Riau | 62 |
| Tabel 4. 17. Rekapitulasi Harapan Pengguna Terhadap Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan | 63 |
| Tabel 4. 18. Gap Analysis di Provinsi Sumatera Selatan | 65 |

| | |
|--|----|
| Tabel 4. 19. Gap Analysis di Provinsi Sulawesi Tengah | 66 |
| Tabel 4. 20. Gap Analysis di Provinsi Bengkulu | 67 |
| Tabel 4. 21. Gap Analysis di Provinsi Kalimantan Barat..... | 68 |
| Tabel 4. 22. Gap Analysis di Provinsi Kalimantan Timur | 69 |
| Tabel 4. 23. Gap Analysis di Provinsi Maluku Utara..... | 70 |
| Tabel 4. 24. Gap Analysis di Provinsi Riau | 71 |
| Tabel 4. 25. Rekapitulasi Gap Analysis di 7 (tujuh) Provinsi | 72 |
| Tabel 4. 26. Analisa Tingkat Kesesuaian di Provinsi Sumatera Selatan | 74 |
| Tabel 4. 27. Analisa Tingkat Kesesuaian di Provinsi Sulawesi Tengah..... | 75 |
| Tabel 4. 28. Analisa Tingkat Kesesuaian di Provinsi Bengkulu | 76 |
| Tabel 4. 29. Analisa Tingkat Kesesuaian di Provinsi Kalimantan Barat..... | 77 |
| Tabel 4. 30. Analisa Tingkat Kesesuaian di Provinsi Kalimantan Timur..... | 78 |
| Tabel 4. 31. Analisa Tingkat Kesesuaian di Provinsi Maluku Utara..... | 79 |
| Tabel 4. 32. Analisa Tingkat Kesesuaian di Provinsi Riau | 80 |
| Tabel 4. 33. Rekapitulasi Tingkat Kesesuaian di 7 (tujuh) Provinsi | 81 |
| Tabel 4. 34. Kriteria Kompetensi dan Posisinya pada Diagram Kartesius IPA..... | 89 |
| Tabel 4. 35. Tabel Indeks Kepuasan Stakeholders terhadap kinerja alumni perguruan tinggi kepamongprajaan..... | 93 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|-------------------------------------|
| Gambar 4. 1 Skor Kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan Provinsi Sumatera Selatan | 46 |
| Gambar 4. 2 Skor Kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan Provinsi Sulawesi Tengah | 47 |
| Gambar 4. 3 Skor Kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan Provinsi Bengkulu | 48 |
| Gambar 4. 4 Skor Kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan Provinsi Kalimantan Barat | 49 |
| Gambar 4. 5 Skor Kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan Provinsi Kalimantan Timur | 51 |
| Gambar 4. 6 Skor Kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan Provinsi Maluku Utara..... | 52 |
| Gambar 4. 7 Skor Kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan Provinsi RIAU | 53 |
| Gambar 4. 8. Rekapitulasi Skor Kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan .. | 54 |
| Gambar 4. 9. Tingkat Kepentingan/Harapan Pengguna Terhadap Kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan Provinsi Sumatera Selatan | 56 |
| Gambar 4. 10. Tingkat Kepentingan/Harapan Responden Terhadap Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan di Provinsi Sulawesi Tengah | 57 |
| Gambar 4. 11. Tingkat Kepentingan/Harapan Responden Terhadap Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan di Provinsi Bengkulu..... | 58 |
| Gambar 4. 12. Tingkat Kepentingan/Harapan Responden Terhadap Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan di Provinsi Kalimantan Barat | 59 |
| Gambar 4. 13. Tingkat Kepentingan/Harapan Responden Terhadap Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan di Provinsi Kalimantan Timur..... | 60 |
| Gambar 4. 14. Tingkat Kepentingan/Harapan Responden Terhadap Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan di Provinsi Maluku Utara | 61 |
| Gambar 4. 15. Tingkat Kepentingan/Harapan Responden Terhadap Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan di Provinsi Riau..... | 62 |
| Gambar 4. 16. Tingkat Kepentingan/Harapan Responden Terhadap Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan di Provinsi RIAU | Error! Bookmark not defined. |
| Gambar 4. 17. Rekapitulasi Tingkat Kepentingan/Harapan Responden Terhadap Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan di 7 (tujuh) Provinsi..... | 64 |
| Gambar 4. 18. Importance Performance Analysis (IPA) di Provinsi Sumatera Selatan ... | 82 |
| Gambar 4. 19. Importance Performance Analysis (IPA) di Provinsi Sulawesi Tengah | 83 |
| Gambar 4. 20. Importance Performance Analysis (IPA) di Provinsi Bengkulu..... | 84 |
| Gambar 4. 21. Importance Performance Analysis (IPA) di Provinsi Kalimantan Barat ... | 85 |
| Gambar 4. 22. Importance Performance Analysis (IPA) di Provinsi Kalimantan Timur .. | 86 |
| Gambar 4. 23. Importance Performance Analysis (IPA) di Provinsi Maluku Utara | 87 |
| Gambar 4. 24. Importance Performance Analysis (IPA) di Provinsi Riau | 88 |
| Gambar 4. 25. Importance Performance Analysis (IPA) di 7 (tujuh) Provinsi | 89 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pendidikan tinggi di Indonesia harus cepat beradaptasi dengan pergeseran paradigma pendidikan tinggi global yang menuntut semua perguruan tinggi lokal untuk lebih tanggap terhadap masalah, peluang, tuntutan masyarakat, dan kebutuhan global. Dinamika juga dapat digunakan untuk menggambarkan perubahan dalam hal perubahan kebutuhan. Pendidikan tinggi sebagai pengelola pendidikan harus menyesuaikan dengan perubahan kebutuhan sebagai akibat dari dinamika pendidikan.

Perguruan tinggi menciptakan kriteria baru dalam penilaian sertifikasi perguruan tinggi untuk menyesuaikan diri dengan dinamika yang ada. Paradigma berbasis input-proses pendidikan tinggi telah digantikan oleh paradigma berbasis output-outcome. Penilaian pendidikan tinggi didasarkan pada kinerja lulusan setelah memasuki dunia kerja. Akibatnya, sangat penting bagi universitas untuk mengevaluasi efektivitas proses pembelajaran mereka.

Universitas sangat bergantung pada alumni untuk membantu mereka tampil lebih baik di tingkat lokal, nasional, dan internasional. Sekalipun tidak lagi terlibat aktif dalam pendidikan tinggi, alumni memiliki posisi negosiasi yang unik karena mereka dapat mengembangkan dan memberikan banyak konsep, ide, pemikiran, umpan balik, dan kritik konstruktif kepada pendidikan tinggi. Meski tidak lagi terlibat aktif dalam proses pendidikan perguruan tinggi, alumni memiliki posisi negosiasi yang unik. Secara khusus, para alumni yang telah menempati posisi

penting di negeri ini, terutama pada posisi petinggi di organisasi pemerintahan, dapat melahirkan dan menawarkan berbagai konsep, gagasan, pemikiran, masukan, dan kritik yang membangun kepada perguruan tinggi. Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) dan lembaga pendidikan dapat diibaratkan sebagai pabrik, dan alumni dapat diibaratkan sebagai produk.

Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah merupakan wilayah utama yang menjadi fokus IPDN dalam upaya pendidikannya. Alumni IPDN yang pernah menduduki jabatan penting dalam organisasi pemerintahan tentunya akan menjadi daya tarik bagi masyarakat untuk mempercayai IPDN, khususnya bagi masyarakat dalam hal pilihan perkuliahannya. IPDN akan diumumkan kepada publik dengan sendirinya. Reputasi lembaga pemerintah ini tidak dapat dipungkiri akan terpengaruh ketika alumni IPDN bergabung dan dipekerjakan oleh organisasi tersebut. Alumni perguruan tinggi kepegawaian yang pernah bekerja pada aparatur sipil negara dapat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap birokrasi. Selain itu, Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan diharapkan mampu memberikan kontribusi yang sebesar-besarnya dalam menjalankan tugas dan kewajibannya sebagai anggota masyarakat. Dalam situasi ini, fungsi Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan sebagai pegawai negeri sipil di provinsi, kabupaten, dan kota berdampak signifikan terhadap pelaksanaan otonomi daerah dan peningkatan pelayanan publik.

Menurut Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 8 Tahun 2019 tentang Pedoman Tata Cara dan Pelaksanaan Pengukuran Indeks Profesionalisme Aparatur Sipil Negara, profesionalisme adalah ciri sikap anggota suatu profesi serta tingkat pengetahuan dan keahlian yang dimiliki untuk berada dalam posisi untuk

melaksanakan tugas sesuai dengan standar dan persyaratan yang ditentukan. Kredensial, kompetensi, kinerja, dan kedisiplinan ASN dapat disuling menjadi salah satu bentuk pelayanan publik yang dapat dinilai langsung oleh masyarakat. Evaluasi ini akan membentuk bagaimana profesionalisme ASN dipandang oleh masyarakat. Ada berbagai macam keistimewaan yang ada pada Aparatur Sipil Negara (ASN), pasti terdapat pula masalah yang ada pada Aparatur Sipil Negara (ASN). Ibarat kata dibalik kesempurnaan pasti terdapat ketidaksempurnaan, begitu pula dibalik kelebihan, pasti terselit kekurangan didalamnya, begitu juga pada Aparatur Sipil Negara (ASN). Hal tersebut terbukti dari beberapa hasil survei yang dilakukan oleh lembaga ilmiah, hasil menunjukkan bahwa permasalahan mengenai kualitas dan kinerja ASN ini sudah sangat sering diperbincangkan baik dalam media massa maupun oleh para aktivis. Status ASN sebagai abdi Negara seharusnya memberikan pelayanan dengan baik kepada masyarakat. Namun, seringkali media massa memperlihatkan kinerja para ASN diberbagai daerah di Indonesia melakukan pelanggaran, seperti berada diluar kantor pada saat jam kerja, kualitas pelayanan yang kurang memuaskan dan masih banyak lagi. Demikian pula dengan perilaku ketidakpatuhan ASN, diantaranya adalah masalah pelanggaran terhadap disiplin waktu, disiplin administrasi, dan kompetensi dalam bekerja juga tidak diperhatikan, yang kemudian berujung pada rendahnya produktivitas kerja dan capaian sasaran kinerja yang telah ditetapkan sebelumnya. Hal ini diperkuat dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa tingkat etos kerja dan produktivitas kerja ASN jauh lebih rendah yaitu hanya sekitar 50%, jika dibandingkan dengan etos kerja dan produktivitas dari pegawai yang bekerja di sektor swasta. Kondisi tersebut menggambarkan profesionalitas ASN yang kurang di mata masyarakat.

Sebagai sektor dominan dalam situasi ini, Kementerian PANRB melakukan rebranding ASN untuk meningkatkan persepsi publiknya. Melihat kondisi profesionalisme ASN dan upaya Kementerian PANRB untuk melakukan rebranding ASN, pemerintah memandang penting untuk memahami bagaimana pandangan masyarakat terhadap profesionalisme dan rebranding ASN sehingga informasi tersebut dapat dijadikan pedoman dalam menyusun kebijakan yang berpusat pada rebranding ASN.

Sebagai lembaga Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan, Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pembangunan suatu negara. Penjelasan ini sesuai dengan Pasal 576 Ayat 1 UU 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah menyebutkan bahwa Kementerian Dalam Negeri menyelenggarakan pendidikan Kepamongprajaan. Investasi utama untuk abad mendatang, yang ditandai dengan persaingan sengit di seluruh dunia, adalah pendidikan tinggi berkualitas tinggi. Indonesia membutuhkan keunggulan kompetitif yang memadai agar dapat bersaing dalam skala global. Pendidikan tinggi berkualitas tinggi untuk layanan publik adalah satu-satunya cara untuk mendapatkan keunggulan kompetitif ini.

Kepercayaan yang kuat antara lembaga pendidikan IPDN dengan pemerintah daerah akan terbangun sebagai hasil dari lulusan IPDN yang berkaliber tinggi memenuhi kebutuhan dan harapan pemerintah. Tentunya masyarakat berharap lulusan program pendidikan tinggi di bidang pemerintahan dapat membuka jalan baru dalam mentransformasikan kinerja birokrasi dan meningkatkan pelayanan masyarakat. Baik keinginan masyarakat untuk melihat perbaikan birokrasi pemerintah maupun harapan pemerintah daerah terhadap

lulusan perguruan tinggi sangat tinggi. Tentu saja, ada sedikit perbedaan antara harapan atau ekspektasi status lulusan saat ini di tempat kerja; inilah yang diantisipasi pemerintah daerah dan perguruan tinggi dalam pengabdian masyarakat terhadap alumninya. . Harapan ini sangat wajar mengingat para praja (mahasiswa) IPDN yang melaksanakan pendidikan di IPDN tidak dipungut biaya apapun, sepenuhnya Negara membiaya pendidikan di IPDN. Kemudian Lulusan IPDN langsung ditugaskan di organisasi pemerintah daerah. Untuk itu betapa pentingnya meningkatkan kompetensi lulusan sekolah tinggi kepomongprajaan yang langsung dibawah kementerian dalam negeri.

Peran alumni sebagai katalisator dengan memberikan masukan untuk mewujudkan IPDN diperlukan dalam rangka peningkatan mutu perguruan tinggi IPDN serta terciptanya berbagai pengasuhan, proses belajar mengajar, dan pelatihan yang efektif dan produktif. Dalam upaya meningkatkan mutu pendidikan tinggi, IPDN sebagai lembaga pendidikan tinggi kepegawaian harus memperhatikan beberapa faktor krusial, antara lain menegaskan kembali misi dan visinya untuk melayani masyarakat melalui layanan pendidikan. Bertujuan untuk menciptakan aparatur pemerintah yang berilmu, terampil, cakap, dan terampil, pendidikan tinggi merupakan lembaga pengembangan ilmu pengetahuan.

Dari latar belakang yang telah disampaikan di atas, evaluasi kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan sangat penting bagi keberhasilan instansi pemerintah sebagai pemangku kepentingan maupun bagi lembaga IPDN karena alumni berperan penting dalam membentuk persepsi terhadap lembaga pendidikan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan yang telah menyelesaikan pendidikan tinggi dan saat ini

menjabat sebagai Aparatur Sipil Negara dan kepuasan stakeholder terhadap kinerja tersebut. Oleh karena itu, IPDN melakukan upaya untuk menganalisis dan meningkatkan mutu pendidikan melalui survei kepuasan stakeholder terhadap capaian Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan.

1.2. Ruang Lingkup Lokus dan Fokus Penelitian Survei

1.2.1 Ruang Lingkup Survei

Penelitian survei merupakan suatu teknik pengumpulan informasi yang dilakukan dengan cara menyusun daftar pertanyaan yang diajukan pada responden. Dalam penelitian survei, peneliti meneliti karakteristik atau hubungan sebab akibat antar variabel tanpa adanya intervensi peneliti. Penelitian survei adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang pokok¹. Alumni Perguruan Tinggi Kepamongprajaan menjadi responden dalam penelitian ini. Survei kepuasan pemangku kepentingan terhadap kinerja alumni IPDN dilakukan, dan responden dalam hal ini difokuskan pada pejabat yang merupakan atasan dan bawahan dari kelompok survei dan Alumni Perguruan Tinggi Kepamongprajaan. Ruang lingkup penelitian dibatasi pada informasi tentang kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan Program Diploma IV dan Sarjana selama tiga tahun terakhir yang telah bekerja secara aktif sebagai ASN, atau lulusan pada periode wisuda Tahun 2020, 2021 dan 2022. Hal ini bertujuan untuk memperoleh informasi tentang outcomes kurikulum yang saat ini diberikan di IPDN, serta untuk memenuhi ketentuan terkait penilaian kinerja alumni dalam proses akreditasi perguruan tinggi.

¹M. Singarimbun. *Metode Penelitian Survei*. 2006. Jakarta: LP3ES

1.2.2 Lokus Survei

Dalam penelitian ini, pemerintah daerah menjadi lokus pelaksanaan survei. Hal ini disebabkan penempatan pada entitas pemerintah provinsi, kabupaten, dan daerah diprioritaskan bagi sebagian besar Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan. Secara purposive telah ditetapkan 7 (tujuh) Provinsi sebagai lokus survei, yaitu Provinsi Sumatera Selatan, Sulawesi Tengah, Bengkulu, Kalimantan Barat, Kalimantan Timur, Maluku Utara, dan Riau.

1.2.3 Fokus Penelitian Survei

Penelitian survei kepuasan stakeholder terhadap kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan memfokuskan pada stakeholder yang langsung menjadi atasan dan bawahan Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan di pemerintahan Provinsi. Dalam hal ini untuk mengumpulkan informasi yang berkaitan tentang kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan dalam pekerjaan melalui instrumen penelitian survei yang telah dipersiapkan sebelumnya

1.3 Maksud dan Tujuan Survei

Survei adalah teknik penelitian yang sering digunakan dan cukup populer. Menurut Sukmadinata², popularitas dan meluasnya penggunaan metodologi survei disebabkan oleh tiga faktor. Pertama, metode survei bersifat fleksibel dan dapat digunakan untuk mengumpulkan informasi tentang hampir semua topik atau

² Nana Syaodih Sukmadinata. *Metode Penelitian Pendidikan*. 2013. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

masalah. Kedua, survei dapat digunakan secara efektif untuk mengumpulkan data yang dapat dipercaya dengan harga yang wajar. Ketiga, survei menggunakan ukuran sampel yang terbatas untuk mendapatkan informasi tentang populasi yang besar. Peneliti menarik kesimpulan dari hasil survei dengan membuat generalisasi yang dimungkinkan karena sampel mewakili populasi.

1.3.1 Maksud Survei

Survey kepuasan stakeholder terhadap kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan bertujuan untuk mengumpulkan pandangan, pendapat, dan masukan dari stakeholder yang menggunakan A Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan. Selanjutnya akan dikembangkan kebijakan untuk meningkatkan kualitas, mutu, dan perluasan kompetensi lulusan IPDN sebagai kontribusi untuk perbaikan penyelenggaraan pendidikan IPDN.

1.3.2 Tujuan Survei

Tujuan dari survei adalah memperoleh informasi lewat instrumen penelitian untuk menginterpretasikan, menganalisisnya dan memaparkan data dari objek penelitian secara sistematis. Kebenaran informasi itu tergantung kepada metode yang digunakan dalam survei. Dalam survei ini menggunakan metode survei sampling. Survei sampling artinya kegiatan survei yang menggunakan sampling. Di sini maksudnya adalah tidak semua unit analisis dalam populasi diamati satu per satu, akan tetapi hanya sebagian saja, yang diwakili oleh sampel. Proses pengambilan sampel dikenal dengan teknik sampling . Ukuran sampel bisa beragam

karena bergantung kepada berbagai faktor dan pertimbangan, baik teknik maupun statistik. dalam hal ini yang menjadi sampel adalah atasan atau bawahan masyarakat dari Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan.

1.4. Kegunaan survei

Adapun kegunaan dari survei antara lain:

1. Mengumpulkan data tentang kesenjangan antara harapan pemangku kepentingan dengan kinerja aktual Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan di lingkungan pemerintah daerah;
2. Memperoleh informasi faktual dari suatu kelompok, dalam hal ini atasan atau bawahan langsung Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan;
3. Melakukan evaluasi serta perbandingan terhadap hal yang telah dilakukan alumni lainnya dalam menangani hal yang serupa.

BAB II

KAJIAN HISTORIS DAN TEORITIS

2.1 Kajian Historis

2.1.1 Sejarah Pamong Praja

Apabila dilihat dari sejarahnya, keberadaan korps pamong praja sudah ada sejak zaman Hindia Belanda sebagai korps *binnenlands bestuur*, yakni korps pejabat bumi putera yang bertugas menjaga kepentingan kerajaan Belanda di tanah Nusantara. Pada masa awal kemerdekaan, korps ini berubah namanya menjadi Korps Pangreh Praja, yang kemudian diganti menjadi namanya menjadi Korps Pamong Praja, karena istilah pangreh mengandung makna memerintah dengan paksaan. Keberadaan Korps Pamong Praja mencapai puncaknya pada saat berlakunya UU Nomor 5 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Pemerintahan di Daerah. Korps Pamong Praja diartikan sebagai pejabat pemerintah pusat yang berada di daerah dengan tugas utama menjalankan TUGAS PEMERINTAHAN UMUM (TPU), yang meliputi koordinasi, pembinaan dan pengawasan serta urusan residual. Pada masa UU Nomor 5 Tahun 1974, yang masih merujuk pada UUD 1945 yang asli, Presiden merupakan satu-satunya mandataris MPR, yang kemudian membangun jaringan pemerintah pusat di daerah yang dinamakan Kepala Wilayah yang berkedudukan sebagai *Penguasa Tunggal di Bidang Pemerintahan*³.

Upaya sistematis mengembalikan citra Pamong Praja makin diperkuat dengan pendirian lembaga pendidikan kepamongprajaan, yakni Akademi

³ Sadu Wasistiono. Aspek Pemerintahan dan Perubahan Komprehensif Era Digital. <http://ejournal.ipdn.ac.id/JIPWP/article/view/350>. 2019. Diunduh pada 8 Agustus 2022

Pemerintahan Dalam Negeri (APDN). Saat itu, hampir di tiap provinsi terdapat APDN. Seiring berkembangnya penyelenggaraan pemerintahan, maka pemerintah mendirikan Akademi Pemerintahan Dalam Negeri (APDN) pada tanggal 17 Maret 1956 di Malang, Jawa Timur berdasarkan SK Mendagri No. Pend. 1/20/565 tanggal 24 September 1956 dan diresmikan oleh Presiden Soekarno.

Di era pemerintahan mantan Presiden Soeharto, semua institusi pendidikan tersebut pada 14 Agustus 1992 berdasarkan Kepres No. 42 Tahun 1992 dilebur dan diganti namanya menjadi Sekolah Tinggi Pemerintahan Dalam Negeri (STPDN). Pada era reformasi STPDN berubah namanya menjadi Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN). IPDN berlokasi di Lembah Manglayang Jatinangor, Kabupaten Sumedang, Jawa Barat.

Pada perjalanannya, dengan lahirnya Undang Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah sebagai pengganti Undang Undang Nomor 5 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Pemerintahan di Daerah dan Undang Undang Nomor 5 Tahun 1979 tentang Pemerintahan Desa, lembaga pendidikan kedinasan di bawah Kemendagri tersebut memiliki tujuan untuk memberdayakan rakyat dalam menghadapi tantangan global. Undang-undang itu juga bermaksud memberikan kewenangan yang luas, nyata dan bertanggung jawab kepada daerah secara proporsional. Adanya aturan main itu makin sejalan dengan visi misi IPDN yang bertujuan untuk mendidik dan mencetak kader pamong yang memiliki kecerdasan, keterampilan, kepribadian, dan ketakwaan serta memiliki wawasan kebangsaan.

Perintisan pendidikan pamong dimulai sejak zaman pemerintahan Hindia Belanda pada tahun 1920, dengan terbentuknya sekolah pendidikan Pamong Praja yang bernama Opleiding School Voor Inlandshe Ambtenaren (OSVIA) dan Middlebare Opleiding School Voor Inlandsche Ambtenaren (MOSVIA). Para lulusannya sangat dibutuhkan dan dimanfaatkan untuk memperkuat penyelenggaraan pemerintahan Hindia Belanda. Dimasa kedudukan pemerintah Hindia Belanda, penyelenggaraan pemerintahan Hindia Belanda dibedakan atas pemerintahan yang langsung dipimpin oleh kaum atau golongan pribumi yaitu Binnenlands Bestuur Corps (BBC) dan pemerintahan yang tidak langsung dipimpin oleh kaum atau golongan dari keturunan Inlands Bestuur Corps (IBC).

Pada masa awal kemerdekaan RI, sejalan dengan penataan sistem pemerintahan yang diamanatkan oleh Undang Undang Dasar 1945, kebutuhan akan tenaga kader pamong praja untuk melaksanakan tugas-tugas pemerintahan baik pada pemerintah pusat maupun daerah semakin meningkat sejalan dengan tuntutan perkembangan penyelenggaraan pemerintahannya. Untuk memenuhi kebutuhan akan kekurangan tenaga kader pamong praja, maka pada tahun 1948 dibentuklah lembaga pendidikan dalam lingkungan Kementerian Dalam Negeri yaitu Sekolah Menengah Tinggi (SMT) Pangreh Praja yang kemudian berganti nama menjadi Sekolah Menengah Pegawai Pemerintahan Administrasi Atas (SMPAA) di Jakarta dan Makassar. Pada Tahun 1952, Kementerian Dalam Negeri menyelenggarakan Kursus Dinas C (KDC) di Kota Malang, dengan tujuan untuk meningkatkan keterampilan pegawai golongan DD yang siap pakai dalam melaksanakan tugasnya. Seiring dengan itu, pada tahun 1954 KDC juga diselenggarakan di Aceh, Bandung, Bukittinggi, Pontianak, Makasar, Palangkaraya dan Mataram.

Sejalan dengan perkembangan penyelenggaraan pemerintahan yang semakin kompleks, luas dan dinamis, maka pendidikan aparatur di lingkungan Kementerian Dalam Negeri dengan tingkatan kursus dinilai sudah tidak memadai. Berangkat dari kenyataan tersebut, mendorong pemerintah mendirikan Akademi Pemerintahan Dalam Negeri (APDN) pada tanggal 17 Maret 1956 di Malang, Jawa Timur. APDN di Malang bersifat APDN Nasional berdasarkan SK Mendagri No. Pend.1/20/56 tanggal 24 September 1956 yang diresmikan oleh Presiden Soekarno di Malang, dengan Direktur pertama Mr. Raspio Woerjodiningrat. Mahasiswa APDN Nasional Pertama ini adalah lulusan KDC yang direkrut secara selektif dengan tetap mempertimbangkan keterwakilan asal provinsi selaku kader pemerintahan pamong praja yang lulusannya dengan gelar Sarjana Muda (BA).

Pada perkembangan selanjutnya, lulusan APDN dinilai masih perlu ditingkatkan dalam rangka upaya lebih menjamin terbentuknya kader-kader pemerintahan yang qualified leadership and manager administrative terutama dalam menyelenggarakan tugas-tugas urusan pemerintahan umum. Kebutuhan ini mendorong pemerintah untuk menyelenggarakan pendidikan aparatur di lingkungan Departemen Dalam Negeri setingkat Sarjana, maka dibentuklah Institut Ilmu Pemerintahan (IIP) yang berkedudukan di Kota Malang Jawa Timur berdasarkan Keputusan Bersama Menteri Dalam Negeri dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 8 Tahun 1967, selanjutnya dikukuhkan dengan Keputusan Presiden Nomor 119 Tahun 1967. Peresmian berdirinya IIP di Malang ditandai dengan peresmian oleh Presiden Soekarno pada tanggal 25 Mei 1967. Pada tahun 1972 Institut Ilmu Pemerintahan (IIP) yang berkedudukan di Malang Jawa Timur dipindahkan ke Jakarta melalui Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 94 Tahun

1972. Pada tanggal 9 Maret 1972, kampus IIP yang terletak di Jakarta di resmikan oleh Presiden Soeharto yang dinyatakan dengan peresmian kampus Institut Ilmu Pemerintahan, mudah-mudahan akan merupakan kawah candradimukanya Departemen Dalam Negeri untuk menggembleng kader-kader pemerintahan yang tangguh bagi Negara Kesatuan Republik Indonesia. Seiring dengan pembentukan IIP yang merupakan peningkatan dari APDN Nasional di Malang, maka untuk penyelenggaraan pendidikan kader pada tingkat akademi, Kementerian Dalam Negeri secara bertahap sampai dengan dekade tahun 1970-an membentuk APDN di 20 Provinsi selain yang berkedudukan di Malang, juga di Banda Aceh, Medan, Bukittinggi, Pekanbaru, Jambi, Palembang, Lampung, Bandung, Semarang, Pontianak, Palangkaraya, Banjarmasin, Samarinda, Mataram, Kupang, Makassar, Manado, Ambon dan Jayapura.

Pada tahun 1988, dengan pertimbangan untuk menjamin terbentuknya wawasan nasional dan pengendalian kualitas pendidikan Menteri Dalam Negeri Rudini melalui Keputusan No. 38 Tahun 1988 Tentang Pembentukan Akademi Pemerintahan Dalam Negeri Nasional. APDN Nasional kedua dengan program D III berkedudukan di Jatinangor, Sumedang Jawa Barat yang peresmiannya dilakukan oleh Mendagri tanggal 18 Agustus 1990. APDN Nasional ditingkatkan statusnya berdasarkan Kepres No. 42 Tahun 1992 tentang Sekolah Tinggi Pemerintahan Dalam Negeri, maka status APDN menjadi STPDN dengan program studi D III yang diresmikan oleh Presiden RI pada tanggal 18 Agustus 1992. Sejak tahun 1995, bertitik tolak dari keinginan dan kebutuhan untuk lebih mendorong perkembangan karier sejalan dengan peningkatan eselonering jabatan dalam sistem

kepegawaian Republik Indonesia, maka program studi ditingkatkan menjadi program D IV.

Keberadaan STPDN dengan pendidikan profesi (program D IV) dan IIP yang menyelenggarakan pendidikan akademik program sarjana (Strata I), menjadikan Departemen Dalam Negeri memiliki dua (2) Pendidikan Tinggi Kedinasan dengan lulusan yang sama dengan golongan III/a. Kebijakan Nasional mengenai pendidikan tinggi sejak tahun 1999 antara lain yang mengatur bahwa suatu Departemen tidak boleh memiliki dua atau lebih perguruan tinggi dalam menyelenggarakan keilmuan yang sama, maka mendorong Departemen Dalam Negeri untuk mengintegrasikan STPDN ke dalam IIP . Usaha mengintegrasikan STPDN kedalam IIP secara intensif dan terprogram sejak tahun 2003 sejalan dengan dikeluarkannya UU No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. Pengintegrasian akhirnya terwujud dengan ditetapkannya Keputusan Presiden Nomor 87 Tahun 2004 tentang Penggabungan STPDN ke dalam IIP dan sekaligus mengubah nama IIP menjadi Institut Ilmu Pemerintahan (IPDN).

Tujuan penggabungan STPDN ke dalam IIP tersebut, selain untuk memenuhi kebijakan pendidikan nasional juga untuk meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pendidikan kader pamong praja di lingkungan Departemen Dalam Negeri. Kemudian Kepres No. 87 Tahun 2004 ditindaklanjuti dengan Keputusan Mendagri No. 892.22-421 tahun 2005 tentang Pelaksanaan Penggabungan dan Operasional Institut Pemerintahan Dalam Negeri, disertai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 29 Tahun 2005 Tentang Organisasi dan Tata Kerja IPDN dan Peraturan Menteri Dalam Negeri 43 Tahun 2005 Tentang Statuta IPDN serta peraturan pelaksanaan lainnya. IPDN merupakan salah satu komponen di

lingkungan Kementerian Dalam Negeri yang melaksanakan tugas menyelenggarakan Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan.

Merujuk pada peraturan perundang-undangan yang ada dan juga sejarah perkembangan pamong praja dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah di Indonesia, maka yang masuk kategori Korps Pamong Praja adalah mereka yang dididik secara khusus untuk melayani masyarakat serta konsisten menjaga keutuhan bangsa dan negara, dengan bidang keahliannya sebagai generalis yang mengoordinasikan cabang-cabang pemerintahan lainnya. Jabatan-jabatan dan sebutan pamong praja ditujukan pada antara lain para Lurah, Camat, Polisi Pamong Praja, Asisten Sekda, serta Sekretaris Daerah, ditambah dengan SKPG (Satuan Kerja Perangkat Gubernur) sebagai tindak lanjut dari PP Nomor 19 Tahun 2010 pamong praja diartikan secara etimologis sebagai aparat atau pejabat pemerintahan yang bertugas “mengemong” dan menjadi abdi Negara, abdi masyarakat, maka pamong praja adalah semua aparat yang melakukan aktivitas melayani, mengayomi, mendampingi serta memberdayakan masyarakat, dengan demikian korps pamong praja sangat meluas, termasuk di dalamnya aparat kepolisian Negara Republik Indonesia dan Tentara Nasional Indonesia serta semua aparat pemerintahan lainnya yang melaksanakan urusan pemerintahan selain di lingkungan Kementerian Dalam Negeri. Pamong praja adalah mencakup pejabat pusat yang ada di pusat, pejabat pusat yang ada di daerah maupun pejabat daerah yang ada di daerah.

Merujuk pada Peraturan Presiden Nomor 1 Tahun 2009 yang menyebutkan bahwa terdapat perguruan tinggi kedinasan yang menyelenggarakan Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan, ini mengisyaratkan bahwa setidaknya dua hal, yang

pertama bahwa ada institusi yang dibentuk oleh Negara untuk menyiapkan pamong praja yang akan menjadi aparat pemerintahan, dan yang kedua karena ada institusi Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan yang akan menghasilkan lulusan yang akan ditugaskan sebagai pelayanan masyarakat atau tugas-tugas keamongprajaan yang dilaksanakan oleh para pamong praja. Pamong praja adalah mereka yang menyelenggarakan pelayanan pemerintahan pada organisasi pemerintahan lini kewilayahan yang dididik secara khusus yang memiliki kualifikasi kepemimpinan dan kemampuan manajerial untuk melayani masyarakat serta konsisten menjaga keutuhan bangsa dan negara, dengan bidang keahliannya sebagai generalis yang mengoordinasikan cabang-cabang pemerintahan lainnya. Ndraha, mencoba mengelaborasi dan merumuskan esensi keamongprajaan, bicara tentang keamongprajaan, maka esensinya antara lain⁴:

- 1) Entitas (nama suatu entitas)
- 2) Kualitas (perilaku yang terlihat dalam ruang pemerintahan),
- 3) Nilai atau norma (kekatan yang mengikat), Fungsi kebhinekaan dan ketunggalikaan).
- 4) lembaga atau unitkerja,
- 5) Struktur keamongprajaan
- 6) Profesi pemerintahan
- 7) Pendidikan keamongprajaan.

⁴Taliziduhu Ndraha. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*. 2011. Jakarta : Rineka Cipta

2.1.2 Pengertian Pamong Praja

Dalam serat *Wulangreh* (karya istimewa gubahan Susuhunan Pakubuwono IV dari Keraton Surakarta Hadiningrat) *term* pamongpraja, dapat ditelusuri menurut sastra Jawa. *Wulangreh* kitab yang didesain khusus bagi para calon pemimpin atau penguasa “*Wulang*” berarti pelajaran sedangkan “*reh*” mengandung makna penguasa atau pemimpin. Karya ini dijadikan kurikulum rujukan untuk mengendalikan hawa nafsu para penguasa seperti pemahaman halal-haram, hidup sederhana, tidak sombong, loyal pada negara, tidak berwatak pedagang, serta rendah hati dan adil. Tujuannya tidak lain agar para penguasa atau pemimpin tidak kehilangan arah diam menjalankan roda pemerintahan⁵.

Dalam birokrasi Jawa, baik pada masa kerajaan maupun pada masa pendudukan Belanda telah dikenal istilah *pangreh praja* dan *pamong praja*. Adapun makna “*pang dan reh*” menunjukkan pada kekuatan penguasa atau pemimpin. Sedangkan praja sendiri memiliki arti rakyat kebanyakan, publik, masyarakat atau mereka yang dilayani. Dalam konteks normatif, istilah praja identik dengan pegawai pemerintahan, pegawai negeri sipil “*civil servant*”. Istilah ini jelas berbeda dengan kata Raja yang menunjukkan arti sebaliknya, sebagaimana kecurigaan sebagian masyarakat terhadap istilah praja yang seakan dididik menjadi “raja” di lembaga kedinasan seperti Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN). Jadi jika diartikan bebas ‘*pangreh praja*’ lebih merujuk pada pejabat politik yang memiliki derajat kekuasaan dengan batas-batas tertentu. *Reh* sendiri dalam

⁵ Pardi Suratno. *Sang Pemimpin Menurut Astabhrata, Wulangreh, Tripama, Darma Raja*. 2009. Yogyakarta: Adi Wacana

etimologi asing sepadan dengan kata *recht* (Belanda) yang bermakna hukum, aturan atau norma yang mesti ditaati.

Berbeda dengan istilah pamong yang merujuk pada kata among *ngemong* atau momong. Istilah ini merupakan kata yang bersifat multidimensional, seperti kata mengemong anak atau mengasuh anak kecil⁶. Pemahaman mengenai pamong praja ditinjau dari perspektif pragmatis merupakan orang-orang yang mengabdikan dirinya kepada negara serta bekerja atas nama negara dan mereka mendapat upah atau gaji dari negara atas hasil kerjanya. Pemahaman mengenai istilah pamong paling tidak menekankan pada seorang pelayan publik agar mampu *me-ngemong* (melayani), *ngomong* (berkomunikasi) dan siap di-*omong* (dinilai). Dalam kaitan itu, pamong praja diartikan sebagai pegawai negeri yang mengurus pemerintahan negara. Maknanya, terbentuknya birokrasi sejak zaman kerajaan, baik kerajaan di nusantara pada umumnya dan kerajaan di tanah Jawa pada khususnya ditujukan untuk melayani rakyat sebagaimana mengasuh anak, memiliki jiwa yang melindungi dan penuh kasih sayang yang tak terbatas. Jika demikian, dari aspek substansi, pemahaman birokrasi sejak zaman kerajaan Jawa hingga kini dapat dibagi dalam dua level, yaitu kelompok *pangreh praja* yang menitikberatkan pada pola kekuasaan atau kepemimpinan (cenderung bersifat dilayani), dan kelompok pamong praja yang menitik beratkan pada pola pelayanan kepada masyarakat (berorientasi melayani). Secara historis, pemahaman birokrasi yang berkaca pada *pangreh praja* dan pamongpraja dapat dihubungkan dengan tumbuh-kembangnya

⁶Ismail Nurdin. *Quo Davis Pamong Praja: Pamong Praja Dulu, sekarang dan Akan Datang*. MAKALAH. Forum Scientific Traffic Diskusi Ilmiah antar Dosen IPDN. 2010. Jatinangor: Institut Pemerintahan dalam Negeri. Tersedia di <https://www.slideshare.net/iingnasti/quovadisipamongpraja-15622971>. Diunduh Pada Tanggal 3 Agustus 2022

birokrasi pada organisasi pemerintahan di tanah air. Dahulu, raja-raja Jawa khususnya, dan raja-raja di nusantara pada umumnya, membentuk birokrasi tidak untuk semata kepentingan rakyat⁷ .

2.2 Konsep Penilaian Kinerja

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. Menurut Rivai⁸, kinerja adalah perilaku yang nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Sedangkan Penilaian kinerja menurut Dessler⁹ adalah mengevaluasi kinerja karyawan saat ini dan/atau dimasa lalu relatif terhadap standar prestasinya.

Penilaian kinerja memiliki manfaat yang sangat baik bagi suatu organisasi menurut Wibowo, penilaian kinerja dapat dipergunakan untuk¹⁰:

- a. Memperkenalkan perubahan, termasuk perubahan dalam budaya organisasi.
- b. Mendefinisikan tujuan, target dan sasaran untuk periode yang akan datang.
- c. Memberi orang target yang tidak dapat mungkin dicapai, sebagai alat untuk memecat di kemudian hari.
- d. Memberikan gambaran bahwa organisasi dalam menantang pekerja untuk memberikan kinerja tinggi.
- e. Meninjau kembali kinerja yang lalu dengan maksud untuk mengevaluasi dan mengaitkan dengan pengupahan.
- f. Melobi penilai untuk kepentingan politis, dan bahkan akhir yang meragukan.
- g. Mendapatkan kesenangan khusus.
- h. Menyepakati tujuan pembelajaran
- h. Mengidentifikasi dan merencanakan membangun kekuatan.

⁷ Tjokrowinoto. *Birokrasi dalam Polemik*. 2001. Malang: Pustaka Pelajar Universitas Muhammadiyah

⁸ Veithzal Rivai. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. 2004. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada. Halaman 309

⁹ Gary Dessler. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. 2010. Edisi Kesepuluh/ Jilid Satu. Jakarta Baray : PT. Indeks. Halaman 322

¹⁰ Wibowo. *Manajemen Kinerja*. 2010. Jakarta: Rajawali Pers. Halaman 92

- i. Mengidentifikasi dan merencanakan menghilangkan kelemahan.
- j. Membangun dialog konstruktif tentang kinerja yang dapat dilanjutkan setelah diskusi penilaian.
- k. Membangun dialog yang sudah ada antara manajer dengan anak buahnya
- m. Menjaga perusahaan atau pemegang saham utama senang tetapi tanpa maksud menggunakan penilaian menjalankan perusahaan.

Penilaian kinerja menurut Gomes¹¹ adalah cara mengukur kontribusi individu (karyawan) kepada organisasi tempat mereka bekerja. Model penilaian kinerja meliputi indikator sebagai berikut: 1.Quantity of work2.Quality of work3.Job Knowledge4.Creativeness 5.Cooperation6.Dependability 7.Initiative 8.Personal Qualitie

2.3. Konsep Teori *Stakeholder* (*Stakeholder Theory*)

Stanford Research Institut (SRI) adalah lembaga yang pertama kali menggunakan konsep *stakeholder*. Lembaga ini mendefinisikan *stakeholders* sebagai kelompok yang mampu memberikan dukungan terhadap keberadaan sebuah organisasi. *Stakeholder* adalah semua pihak, internal maupun eksternal, yang dapat mempengaruhi atau dipengaruhi oleh perusahaan baik secara langsung maupun tidak langsung. Tse dalam Hadi¹², menjelaskan “*Stakeholder is a group or an individual who can affect, or be affected by, the success or failure of an organization*” dengan demikian, *stakeholder* merupakan pihak internal maupun eksternal, seperti pemerintah, perusahaan pesaing, masyarakat sekitar, lingkungan internasional, lembaga diluar perusahaan (LSM dan sejenisnya), lembaga pemerhati lingkungan, para pekerja perusahaan, kaum minoritas dan lain

11 Faustiono Cardoso Gomes. 2003. Manajemen sumber daya manusia. Yogyakarta :ANDI. Halaman 135

12 Nor Hadi. *Corporate Social Responsibility*. 2011. Yogyakarta : Graha Ilmu. Halaman 93

sebagainya yang keberadaannya sangat mempengaruhi dan dipengaruhi perusahaan . Jones menjelaskan bahwa *stakeholder* dibagi dalam dua kategori, yaitu¹³:

1. *Inside stakeholders*, terdiri atas orang-orang yang memiliki kepentingan dan tuntutan terhadap sumber daya perusahaan serta berada di dalam organisasi perusahaan. Pihak-pihak yang termasuk dalam kategori *inside stakeholder* adalah pemegang saham (shareholders), manajer, dan karyawan.
2. *Outside stakeholders*, terdiri atas orang-orang maupun pihak-pihak yang bukan pemilik perusahaan, bukan pemimpin perusahaan, dan bukan pula karyawan perusahaan, namun memiliki kepentingan terhadap perusahaan dan dipengaruhi oleh keputusan serta tindakan yang dilakukan oleh perusahaan. Pihak-pihak yang termasuk dalam kategori *outside stakeholder* adalah pelanggan (customers), pemasok (supplier), pemerintah, masyarakat lokal, dan masyarakat secara umum

Teori *stakeholder* mengatakan bahwa perusahaan bukanlah entitas yang hanya beroperasi untuk kepentingannya sendiri, namun harus memberikan manfaat bagi *stakeholder* (pemegang saham, kreditor, konsumen, supplier, pemerintah, masyarakat, analis dan pihak lain). Dengan demikian, keberadaan suatu perusahaan sangat dipengaruhi oleh dukungan yang diberikan oleh *stakeholder* kepada perusahaan tersebut¹⁴.

¹³ Ismail Solihin. *Corporate Social Responsibility from Charity to Sustainability*. 2009. Jakarta: Salemba Empat

¹⁴ Imam Ghozali. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. 2007. Semarang: Universitas Diponegoro.

2.4 Konsep Kepuasan

Kepuasan adalah suatu keadaan yang dirasakan konsumen setelah dia mengalami suatu kinerja (atau hasil) yang telah memenuhi berbagai harapannya. Kepuasan¹⁵ berasal dari bahasa latin yaitu “satis” yang berarti cukup baik atau memadai dan “facio” berarti melakukan atau membuat. Menurut Oliver, kepuasan pelanggan merupakan evaluasi terhadap surprise yang inheren atau melekat pada pemerolehan produk dan/atau pengalaman konsumsi. Menurut Kotler dan Keller¹⁶, kepuasan (satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang. Kepuasan pelanggan merupakan faktor terpenting dalam berbagai kegiatan bisnis. Kepuasan pelanggan adalah tanggapan konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan yang sebelumnya dengan kinerja produk yang dirasakan. Lebih lanjut Oliver (dalam Umar¹⁷, mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi purna beli, di mana persepsi terhadap kinerja produk/jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian. Ini artinya apabila persepsi terhadap kinerja tidak dapat memenuhi harapan, maka yang terjadi adalah

¹⁵ Fandy Tjiptono. 2014. *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset. Halaman 353

¹⁶ Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga. Halaman 138

¹⁷ Umar, Husain. 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia. Halaman 14

ketidakpuasan. Sementara mendefinisikan, bahwa “*Dissatisfaction with the final product or service of an organization is called trouble with quality*”¹⁸.

Dengan demikian, ketidakpuasan terhadap suatu produk atau layanan suatu organisasi dapat menyebabkan masalah dengan kualitas produk atau layanan tersebut. Dari beberapa pengertian kepuasan tersebut, maka dapat diasumsikan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang dimiliki seseorang sebagai hasil perbandingan antara kinerja yang dipersepsikan (kenyataan yang dialami) dengan harapan mereka. Reaksi individu terhadap suatu stimulus akan sesuai dengan pandangannya terhadap dunia ini atau versi subjektifnya terhadap realitas yang dibentuk dari faktor-faktor diatas. Kepuasan pelanggan mencakup perbandingan antara harapan dan kinerja yang diterima, karena pelanggan adalah orang yang menerima hasil pekerjaan seseorang, maka pelanggan ah yang menentukan apakah suatu produk atau jasa tersebut berkualitas atau tidak¹⁹.

¹⁸P.B. Crosby. *Quality Is Free : The Art of Making Quality Certain*. 1986. New York: McGraw-Hill, Inc. halaman 1

¹⁹ A. Usmara. 2003. *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Jogjakarta: Amara Books. Halaman 124

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode

Metode adalah langkah atau proses yang digunakan untuk mencapai suatu tujuan. Peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif untuk mengetahui tingkat kepuasan Alumni Perguruan Tinggi pemangku kepentingan Kepamongprajaan yang bekerja di pemerintah daerah. Tujuan dan sasaran penelitian survei dicapai dengan menggunakan metodologi deskriptif untuk menyelesaikan penelitian. Selain itu, karena tujuan penelitian ini untuk menilai tingkat kepuasan pengguna di kalangan Alumni Perguruan Tinggi Kepamongprajaan dan mengetahui harapan (kepentingan) pemerintah daerah terhadap lulusan IPDN, maka data yang terkumpul disusun, dianalisis, dan disajikan sedemikian rupa sehingga mencerminkan hasil survei menyeluruh dan metodologis.

Penelitian ini menggunakan metode survey sebagai desain penelitiannya. Kuesioner berfungsi sebagai alat pengumpulan data primer dalam teknik penelitian survei²⁰. Dengan harapan agar hasilnya hanya digunakan untuk menjelaskan fenomena yang terjadi di dalam organisasi, maka metode survei digunakan untuk memahami fenomena yang terjadi di sana. Peneliti berupaya memahami fenomena kinerja lulusan alumni sekolah tinggi kepamongprajaan dan kebutuhan dunia kerja.

Pada penelitian ini juga dilakukan strategi penelitian mix yaitu *Sequential Mix Methods*. *Sequential Mix Methods A* adalah jenis desain penelitian yang

²⁰ Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. Elex Media Komputindo. Halaman 68

dimulai dengan data kualitatif atau kuantitatif dan menggabungkan atau mengembangkannya menggunakan jenis data lain, seperti pendekatan kuantitatif atau kualitatif. Hal itu dijelaskan dalam Creswell²¹ dijelaskan bahwa “*Sequential Mix Methods are those in which the researcher seeks to elaborate in or expand in the finding of one method with another method.*” Berdasarkan hal tersebut dalam penelitian ini, tim akan melakukan penelitian dengan pendekatan kuantitatif untuk selanjutnya dilakukan dengan pendekatan kualitatif.

3.2 Populasi dan Sampel.

3.2.1. Populasi

Menurut Irawan “Populasi” atau “*universe*” adalah keseluruhan elemen yang akan dijelaskan oleh seorang peneliti di dalam penelitiannya”²². Berdasarkan pemahaman tersebut maka yang dijadikan populasi dalam penelitian ini adalah para Pegawai yang menjadi atasan seorang Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan lulusan tahun 2020-2022 yang bekerja pada pemerintah daerah di Provinsi Sumatera Selatan, Sulawesi Tengah, Bengkulu, Kalimantan Barat, Kalimantan Tengah, Maluku Utara, dan RIAU.

3.2.2. Sampel

Pengertian sampel menurut Irawan adalah “wakil (dari populasi)”²³. Untuk menentukan ukuran dan besarnya sampel dari suatu populasi, para ahli mengemukakan bermacam-macam cara. Sampel yang diambil harus

²¹ Creswell jhon W. 2009. Research Design:Qualitative, Quantitative, and mixed methods Approaches. Singapore: SAGE Publications, Inc. halaman 14

²² Irawan. Op.Cit Halaman 73

²³ Ibid. Halaman 144

representative, yakni mewakili populasi dalam arti semua ciri-ciri atau karakteristik yang ada dalam populasi tercermin dalam sampel. Oleh karena itu dalam menentukan sampel harus mengikuti teknik yang ditentukan. Penelitian ini dihadapkan pada keterbatasan waktu, tenaga dan anggaran untuk melakukan pengambilan sampel yang representatif. Oleh karena itu, secara *purposive* telah ditetapkan jumlah sampel sebanyak 350 orang yang terdiri dari atasan langsung, bawahan, dan rekan kerja dari Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan lulusan tahun 2020-2022 pada masing-masing provinsi lokus penelitian, yang merupakan jumlah minimum yang dipersyaratkan untuk penerapan teknik kuantitatif. Dengan demikian, jumlah total sampel pada 7 (tujuh) provinsi adalah 350 orang.

3.3 Teknik Pengumpulan Data dan Analisa Data.

3.3.1 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) Teknik wawancara, dimana penulis melakukan wawancara dengan orang-orang yang berpengetahuan di kantor IPDN tempat Alumni Perguruan Tinggi Kepamongprajaan bekerja serta 7 provinsi lainnya dengan tujuan untuk mengumpulkan data terkait dan mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang masalah seputar penelitian ini.
- b) Teknik Kuesioner (angket), Yang dimaksud dengan “teknik kuesioner” adalah metode pengumpulan data melalui penggunaan instrumen pengumpulan data

yang respondennya tidak diwawancarai atau tatap muka langsung dengan pengumpul data (sumber data).

Adapun langkah –langkah dalam penyusunan kuesioner (angket) sebagai berikut:

1. Menentukan tujuan pembuatan angket.
2. Menentukan aspek-aspek yang akan diukur
3. Menyusun petunjuk pengisian angket.
4. Menyusun pertanyaan-pertanyaan yang sesuai dengan variabel yang akan diteliti.

Pertanyaan-pertanyaan yang dibuat harus sesuai dengan aspek-aspek yang tertuang dalam matriks spesifikasi data yang disusun. Variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator, sedangkan jawaban pertanyaan dalam penelitian ini menggunakan *rating scale* atau skala bertingkat. sebagai berikut: Dalam penelitian ini penyusunan skala dalam angket yang digunakan sebagai berikut:

1. Setiap Pertanyaan terdiri dari Empat jawaban.
2. Apabila pernyataan digunakan untuk menilai kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan, maka pernyataan diawali dengan “bagaimana pendapat bapak/ibu, saudara/i tentang lulusan ipdn dalam bidang...?”

Dengan bobot nilai:

- 1) Sangat Baik diberi bobot 4.
 - 2) Baik diberi bobot 3
 - 3) Cukup diberi bobot 2
 - 4) Kurang diberi bobot 1.
3. Apabila pernyataan digunakan untuk menilai harapan, kebutuhan atau kepentingan maka pernyataan diawali dengan “seberapa pentingkah kualitas

Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan terhadap pemerintah daerah dalam bidang sebagai berikut ...?

Dengan bobot nilai:

- 1) Sangat Penting diberi bobot 4.
- 2) Penting diberi bobot 3
- 3) Cukup diberi bobot 2
- 4) Kurang diberi bobot 1

3.3.3 Teknik analisis data

Teknik analisis data dalam penelitian ini merupakan hal yang penting untuk dilakukan agar diperoleh data yang dapat dipertanggungjawabkan. Dalam menganalisa data penelitian ini digunakan *GAP Analysis* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) atau analisa tingkat kepentingan dan kinerja²⁴.

3.3.4. Gap Analysis

Gap analysis bertujuan untuk mengidentifikasi gap antara harapan/kepentingna dan kenyaraan/kinerja yang sesungguhnya dari alumni perguruan tinggi kepomongprajaan. Rumus Gap Analysis adalah :

²⁴ J. Supranto. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. 2006. Jakarta: Rineka Cipta. Halaman 239

3.3.5. Importance Performance Analysis (IPA).

Importance Performance Analysis (IPA) dilakukan dengan beberapa tahapan, adapun langkahnya sebagai berikut:

1) Mencari Tingkat Kesesuaian

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja/Pelaksanaan Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan dengan skor kepentingan (kebutuhan) pemerintah daerah akan kompetensi lulusan IPDN. Tingkat kesesuaian inilah yang menentukan urutan prioritas peningkatan faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan *stakeholder* pengguna Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan. Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepentingan (kebutuhan, harapan) dan hasil penilaian kinerja lulusan IPDN maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan (kebutuhan, harapan) *stakeholder* dengan tingkat kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan dalam melaksanakan tugas. Dalam Penelitian ini terdapat dua buah sub variabel yang diwakili oleh huruf X dan Y, dimana: X merupakan Tingkat Kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan yang dapat memberikan kepuasan kepada *Stakeholder* sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan (kebutuhan, harapan) *stakeholder*. Menurut J Supranto rumus yang dipergunakan adalah:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

(J. Supranto, 2006:242)

Dimana:

Tki = Tingkat Kesesuaian

Xi = Skor nilai Kinerja Alumni IPDN.

Yi = Skor Kepentingan Pelanggan (Pemda)

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah sebagai berikut:

- a. Jika tingkat kesesuaian $> 100\%$, berarti kinerja alumni telah melebihi apa yang dianggap penting oleh pengguna (Pemda)
- b. Jika tingkat kesesuaian $= 100\%$, berarti kinerja alumni memenuhi apa yang dianggap penting oleh Pengguna/Pemda
- c. Jika tingkat kesesuaian antara $80-100\%$, berarti kinerja alumni telah memuaskan pengguna namun masih terdapat ruang untuk perbaikan lagi.

1. Membuat diagram Cartesius

Diagram Cartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada Titik-titik (\bar{X} , \bar{Y}), dimana \bar{X} merupakan rata-rata dari skor kinerja alumni, dan \bar{Y} adalah rata-rata dari skor tingkat kepentingan (kebutuhan, harapan Pemda). Dalam Hal ini ada 50 atribut (soal dalam angket), jadi $K= 50$, menurut J Supranto (2006:242) rumus selanjutnya adalah:

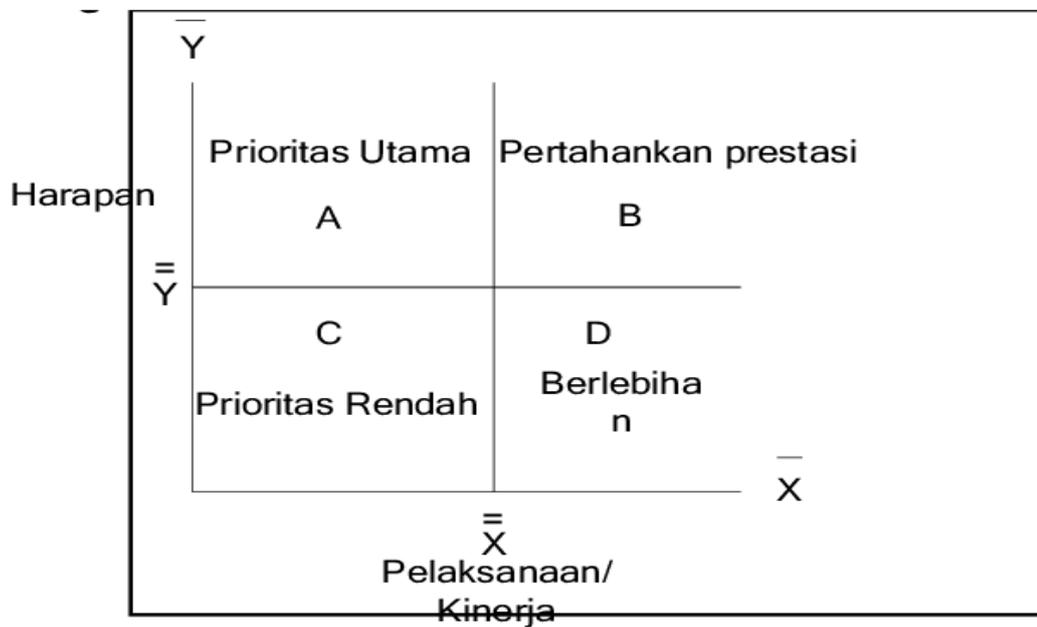
$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{K}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{K}$$

Dimana:

K = Banyaknya atribut/faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan

Diagram Cartesius dipergunakan untuk memetakan atribut-atribut kualitas alumni IPDN yang telah dianalisis, dalam penelitian ini telah di tentukan atribut atau faktor sebagai indikator yang telah dituangkan dalam bentuk angket. Selanjutnya sumbu mendatar (x) akan diisi oleh skor tingkat kinerja Alumni IPDN Sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh tingkat kepentingan (kebutuhan, harapan), dengan gambar sebagai berikut:



Gambar 3.1 Diagram Kartesius

Keterangan:

- A: Area yang menunjukkan Pelanggan tidak puas atas Kinerja lulusan IPDN. Diketahui dengan Penjelasan Sebagai berikut: unsur-unsur kriteria penentu kualitas lulusan IPDN yang diteliti dianggap sangat penting akan tetapi tingkat kinerja Alumni IPDN tidak baik. Sehingga dapat dikatakan kualitas kinerja alumni IPDN tidak sesuai dengan harapan pelanggan.
- B: Area ini Menunjukkan Pelanggan sangat puas atas Kinerja lulusan IPDN, Diketahui dengan Penjelasan Sebagai berikut: unsur-unsur kriteria penentu kualitas lulusan IPDN yang diteliti dianggap sangat penting dan tingkat kinerja Alumni IPDN dianggap sangat baik. Sehingga dapat dikatakan kinerja alumni IPDN sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.
- C: Area ini menunjukkan pelanggan kurang puas atas kinerja alumni IPDN. Hal ini diketahui dengan penjelasan sebagai berikut: unsur-unsur kriteria penentu kinerja alumni IPDN yang diteliti dianggap kurang begitu penting oleh pelanggan dan juga kinerja alumni IPDN kurang baik. Sehingga dapat dikatakan kurang penting (kurang dibutuhkan) oleh pemerintah daerah dan dalam hal ini kurang memuaskan kinerja Alumni IPDN.
- D: Area ini menunjukkan bahwa unsur-unsur kriteria penentu kualitas alumni IPDN yang diteliti dianggap kurang begitu penting bagi pelanggan, akan tetapi kinerja alumni IPDN sangat baik. Sehingga dapat dikatakan kurang penting bagi pemerintah daerah tetapi kinerja alumni IPDN sangat memuaskan.

Dalam menentukan kebijakan Lembaga pendidikan IPDN mengenai kinerja alumni IPDN yang sesuai dengan kepentingan, harapan dan kebutuhan Pemerintah daerah dapat dilihat dalam diagram cartesius. Pemerintah daerah sebagai pelanggan, konsumen atau pengguna tidak puas/kinerja alumni IPDN mengecewakan terdapat pada kuadran A sedangkan Pemerintah daerah merasa puas kinerja alumni IPDN sesuai dengan harapan terdapat pada kuadran B. Kuadran C merupakan tempat bagi alumni IPDN yang memiliki kinerja sedang-sedang saja

sedangkan kuadran D merupakan tempat bagi kinerja alumni IPDN yang dirasakan oleh Pemerintah daerah di atas harapan. Sehingga Lembaga Pendidikan IPDN sebagai Perguruan Tinggi Kedinasan Kepamongprajaan di Bawah Kementerian Dalam Negeri dapat mengambil langkah-langkah kebijakan dalam meningkatkan kualitas Lulusan IPDN sesuai dengan Kebutuhan atau kepentingan Pemerintah Daerah sebagai Pengguna lulusan IPDN. Hal inilah sebagai masukan bagi kelembagaan Pendidikan IPDN untuk menyeimbangkan kepentingan kebutuhan dan harapan Pemerintah daerah sebagai pengguna (konsumen) lulusan Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan terhadap IPDN sebagai lembaga pendidikan yang mengeluarkan kader-kader pemerintahan dalam negeri.

3.3.6. Tingkat Kepuasan

Analisis data Untuk mengukur kepuasan *stakeholder* terhadap kinerja alumni diadopsi dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan layanan. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus :

$$\text{Bobot Nilai Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{8} = 0.125$$

Untuk memperoleh nilai indeks kepuasan *stakeholder* atas kinerja Alumni digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKP} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \frac{\text{Nilai Penimbang}}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKP yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Indeks stakeholder terhadap kinerja Alumni} \times 25$$

Contoh: pengolahan Indeks Kepuasan Praja per responden dan per unsur kinerja Alumni

| Nomor Urut Responden | Nilai Per Unsur Pelayanan | | | | |
|---|---------------------------|----|----|------|-----|
| | B1 | B2 | B3 | B... | B41 |
| 1 | | | | | |
| 2 | | | | | |
| 3 | | | | | |
| Dst | | | | | |
| Jumlah Nilai Per Unsur | | | | | |
| NRR/unsur = Jumlah nilai/unsur : Jumlah Kuisisioner yang terisi | | | | | |
| NRR Tertimbang/unsur = NRR/unsur X 0.0243 | | | | | *) |
| | | | | | **) |

Catatan : NRR = Nilai Rata-Rata

*) Jumlah NRR IKP Tertimbang

***) IKP Unit Pelayanan X 25

Tabel 3. 1. Nilai Persepsi , Interval IKM, Interval Konversi IKP

| Nilai Persepsi | Nilai Interval IKP | Nilai Interval Konversi IKP | Mutu Pelayanan | Knerja Pelayanan |
|----------------|--------------------|-----------------------------|----------------|------------------|
| 1 | 1.00-1.75 | 25-43.75 | D | Tidak baik |
| 2 | 1.76-2.50 | 43.76-62.50 | C | Kurang Baik |

| | | | | |
|---|-----------|--------------|---|-------------|
| 3 | 2.51-3.25 | 62.51-81.25 | B | Baik |
| 4 | 3.26-4.00 | 81.26-100.00 | A | Sangat Baik |

3) Analisis Data Kualitatif

Pada tahap penelitian ini jenis data yang dianalisis merupakan data data kualitatif. Menurut Creswell²⁵ *“The process of data analysis involves making sense out of text and image data”* sehingga dapat dipahami bahwa analisis data kualitatif ini adalah proses yang membandingkan dan mencari korelasi dari dua data berbeda.

Menurut Creswell analisis data kualitatif adalah proses yang simultan/terus-menerus seraya menyertakan gambaran terkait data, menanyakan secara mendalam, dan menulis dalam catatan selama masa menelaah. Analisis kualitatif merupakan proses mendapatkan data, menginterpretasikan data tersebut dan selanjutnya menulis hasilnya, proses ini terjadi secara simultan terus menerus.

Adapun tahapan dalam analisis data kualitatif menurut Craswell adalah sebagai berikut²⁶:

1. Mengorganisasi dan mempersiapkan data untuk dianalisis
2. Mempelajari seluruh data
3. Mengklasifikasikan data berdasarkan tema atau penjelasannya
4. Menghubungkan tema/penjelasan dengan teori atau contoh kasus
5. Menginterpretasikan makna dari tema/penjelasan.

²⁵ John W. Creswell. Op.Cit. Halaman 183

²⁶ Ibid. Halaman 185

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Profil Responden

Penelitian ini mengumpulkan 350 data dari Provinsi Sumatera Selatan, Sulawesi Tengah, Bengkulu, Kalimantan Barat, Kalimantan Timur, Maluku Utara, dan RIAU, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 4. 1 Jumlah Responden Penelitian

| Profil | | Provinsi | | | | | | TOTAL | % | |
|------------------------|--------------------|------------------|-----------------|----------|------------------|------------------|--------------|-------|-----|------|
| | | Sumatera Selatan | Sulawesi Tengah | Bengkulu | Kalimantan Barat | Kalimantan Timur | Maluku Utara | | | RIAU |
| Gender | Laki-Laki | 24 | 35 | 30 | 36 | 29 | 38 | 25 | 217 | 62% |
| | Perempuan | 26 | 15 | 20 | 14 | 21 | 12 | 25 | 133 | 38% |
| Pendidikan Terakhir | D-III | 3 | 1 | 4 | 3 | 0 | 1 | 3 | 15 | 4% |
| | S1 | 40 | 33 | 33 | 34 | 29 | 38 | 31 | 238 | 68% |
| | S2 | 7 | 15 | 12 | 13 | 20 | 10 | 14 | 91 | 26% |
| | S3 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 2 | 6 | 2% |
| Hubungan Dengan Alumni | Atasan Alumni | 20 | 15 | 7 | 15 | 12 | 5 | 6 | 80 | 23% |
| | Bawahan Alumni | 5 | 7 | 5 | 5 | 6 | 3 | 2 | 33 | 9% |
| | Rekan Kerja Alumni | 25 | 28 | 38 | 30 | 32 | 42 | 42 | 237 | 68% |

4.2. Kinerja Alumni

Hasil analisis dan evaluasi kinerja alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan pada 7 (tujuh) provinsi berdasarkan aspek *quality of work*, *quantity of work*, *job knowledge*, *creativity*, *cooperation*, *dependability*, *initiative*, dan *personal qualities* akan dijelaskan pada subbab ini.

4.2.1. Provinsi Sumatera Selatan

Kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan di Provinsi Sumatera Selatan dinilai berdasarkan aspek aspek *quality of work*, *quantity of work*, *job*

knowledge, creativeness, cooperation, dendability, initiative, dan personal qualities secara umum berkinerja sangat baik, adapun rincian sebagai berikut:

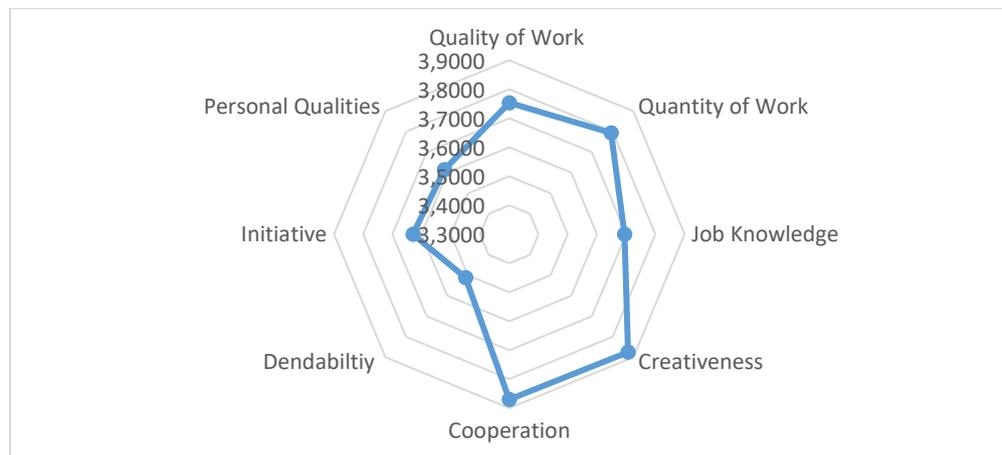
Tabel 4. 2. Kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan di Provinsi Sumatera Selatan

| NO | Atribut Kinerja | Nilai Rata-rata | Interpretasi |
|----|--------------------|-----------------|--------------|
| 1. | Quality of Work | 3,7533 | Sangat Baik |
| 2. | Quantity of Work | 3,7933 | Sangat Baik |
| 3. | Job Knowledge | 3,6940 | Sangat Baik |
| 4. | Creativeness | 3,8750 | Sangat Baik |
| 5. | Cooperation | 3,8700 | Sangat Baik |
| 6. | Dendability | 3,5120 | Sangat Baik |
| 7. | Initiative | 3,6300 | Sangat Baik |
| 8. | Personal Qualities | 3,6143 | Sangat Baik |

Kriteria Skor :

- 1 – 1,75 : Kurang
- 1,76 – 2,5 : Cukup
- 2,51 – 3,25 : Baik
- 3,26 – 4 : Sangat Baik

Secara grafis, tabel di atas dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 4. 1 Skor Kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan Provinsi Sumatera Selatan

4.2.2. Provinsi Sulawesi Tengah

Responden sebagai pengguna Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan di Provinsi Sulawesi Tengah secara umum menilai bahwa Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan telah menilai kinerja yang sangat baik pada aspek *quality*

of work, quantity of work, job knowledge, creativeness, cooperation, dendability, initiative, dan personal qualities sebagaimana tabel berikut:

Tabel 4. 3. Kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan di Provinsi Sulawesi Tengah

| NO | Atribut Kinerja | Nilai Rata-rata | Interpretasi |
|----|--------------------|-----------------|--------------|
| 1. | Quality of Work | 3,3533 | Sangat Baik |
| 2. | Quantity of Work | 3,4600 | Sangat Baik |
| 3. | Job Knowledge | 3,4900 | Sangat Baik |
| 4. | Creativeness | 3,4500 | Sangat Baik |
| 5. | Cooperation | 3,4733 | Sangat Baik |
| 6. | Dendability | 3,5640 | Sangat Baik |
| 7. | Initiative | 3,7767 | Sangat Baik |
| 8. | Personal Qualities | 3,6143 | Sangat Baik |

Kriteria Skor :

1 – 1,75 : Kurang

1,76 – 2,5 : Cukup

2,51 – 3,25 : Baik

3,26 – 4 : Sangat Baik

Berdasarkan tabel diatas, kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan di Sulawesi Tengah dapat digambarkan secara sederhana dengan grafik di bawah ini.



Gambar 4. 2 Skor Kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan Provinsi Sulawesi Tengah

4.2.3. Provinsi Bengkulu

Responden pada Provinsi Bengkulu menilai secara keseluruhan kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan berkinerja sangat baik, hal ini dapat dilihat pada tabel di bawah:

Tabel 4. 4. Kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan di Provinsi Bengkulu

| NO | Atribut Kinerja | Nilai Rata-rata | Interpretasi |
|----|--------------------|-----------------|--------------|
| 1. | Quality of Work | 3,5467 | Sangat Baik |
| 2. | Quantity of Work | 3,4400 | Sangat Baik |
| 3. | Job Knowledge | 3,5060 | Sangat Baik |
| 4. | Creativeness | 3,5700 | Sangat Baik |
| 5. | Cooperation | 3,4567 | Sangat Baik |
| 6. | Dependability | 3,5360 | Sangat Baik |
| 7. | Initiative | 3,6267 | Sangat Baik |
| 8. | Personal Qualities | 3,5914 | Sangat Baik |

Kriteria Skor :

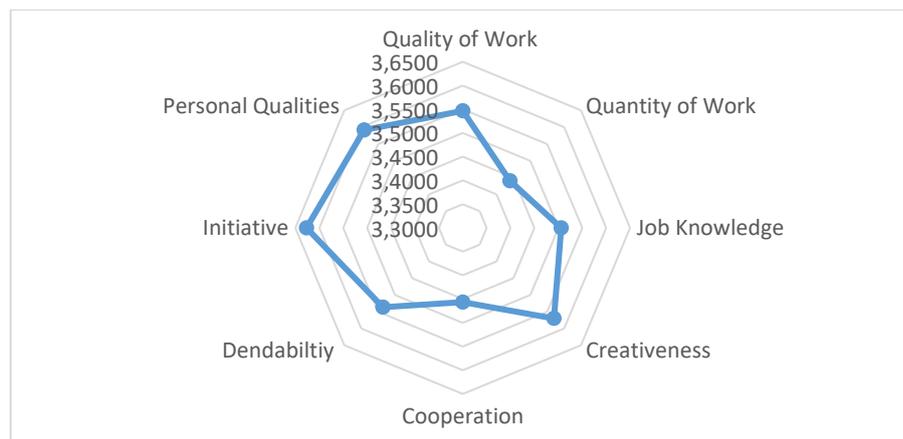
1 – 1,75 : Kurang

1,76 – 2,5 : Cukup

2,51 – 3,25 : Baik

3,26 – 4 : Sangat Baik

Tabel di atas dapat dilihat secara sederhana pada gambar di bawah ini.



Gambar 4. 3 Skor Kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan Provinsi Bengkulu

4.2.4. Provinsi Kalimantan Barat

Responden sebagai pengguna Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan secara garis besar menilai kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan di Provinsi Kalimantan Barat sangat baik di aspek *quality of work*, *quantity of work*, *job knowledge*, *creativity*, *cooperation*, *dependability*, *initiative*, dan *personal qualities*, dengan rincian pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 5. Kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan di Provinsi Kalimantan Barat

| NO | Atribut Kinerja | Nilai Rata-rata | Interpretasi |
|----|--------------------|-----------------|--------------|
| 1. | Quality of Work | 3,6033 | Sangat Baik |
| 2. | Quantity of Work | 3,4333 | Sangat Baik |
| 3. | Job Knowledge | 3,5140 | Sangat Baik |
| 4. | Creativeness | 3,5250 | Sangat Baik |
| 5. | Cooperation | 3,4600 | Sangat Baik |
| 6. | Dependability | 3,4960 | Sangat Baik |
| 7. | Initiative | 3,6067 | Sangat Baik |
| 8. | Personal Qualities | 3,5943 | Sangat Baik |

Kriteria Skor :

1 – 1,75 : Kurang

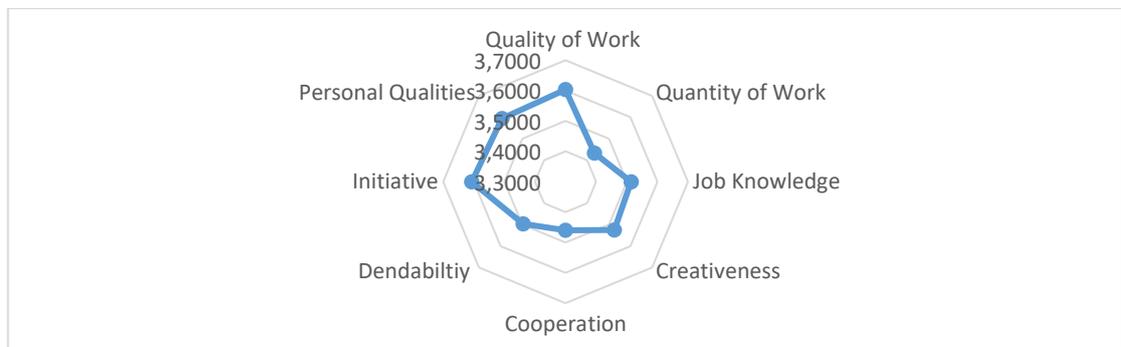
1,76 – 2,5 : Cukup

2,51 – 3,25 : Baik

3,26 – 4 : Sangat Baik

Data kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan yang tertera pada tabel

diatas dapat dilihat dalam *chart* sebagai berikut:



Gambar 4. 4 Skor Kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan Provinsi Kalimantan Barat

4.2.5. Provinsi Kalimantan Timur

Responden sebagai pengguna Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan secara garis besar menilai kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan di Provinsi Kalimantan Timur sangat baik di aspek *quality of work*, *quantity of work*, *job knowledge*, *creativity*, *cooperation*, *dependability*, *initiative*, dan *personal qualities*, dengan rincian pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 6. Kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan di Provinsi Kalimantan Timur

| NO | Atribut Kinerja | Nilai Rata-rata | Interpretasi |
|----|--------------------|-----------------|--------------|
| 1. | Quality of Work | 3,8867 | Sangat Baik |
| 2. | Quantity of Work | 3,8667 | Sangat Baik |
| 3. | Job Knowledge | 3,8460 | Sangat Baik |
| 4. | Creativeness | 3,9700 | Sangat Baik |
| 5. | Cooperation | 3,8833 | Sangat Baik |
| 6. | Dependability | 3,7240 | Sangat Baik |
| 7. | Initiative | 3,6767 | Sangat Baik |
| 8. | Personal Qualities | 3,5986 | Sangat Baik |

Kriteria Skor :

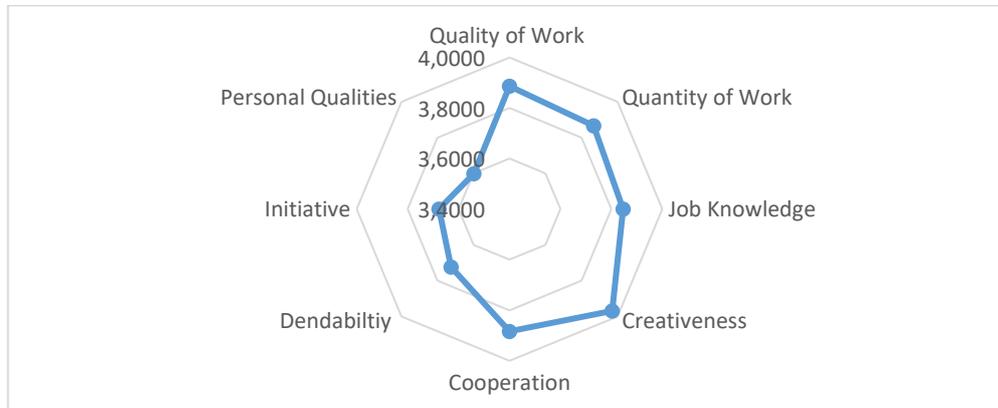
1 – 1,75 : Kurang

1,76 – 2,5 : Cukup

2,51 – 3,25 : Baik

3,26 – 4 : Sangat Baik

Data kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan yang tertera pada tabel diatas dapat dilihat dalam *chart* sebagai berikut:



Gambar 4. 5 Skor Kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan Provinsi Kalimantan Timur

4.2.6. Provinsi Maluku Utara

Responden sebagai pengguna Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan secara garis besar menilai kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan di Provinsi Maluku Utara sangat baik di aspek *quality of work, quantity of work, job knowledge, creativeness, cooperation, dendability, initiative, dan personal qualities*, dengan rincian pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 7.Kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan di Provinsi Maluku Utara

| NO | Atribut Kinerja | Nilai Rata-rata | Interpretasi |
|----|--------------------|-----------------|--------------|
| 1. | Quality of Work | 3,9300 | Sangat Baik |
| 2. | Quantity of Work | 3,8267 | Sangat Baik |
| 3. | Job Knowledge | 3,6960 | Sangat Baik |
| 4. | Creativeness | 3,7500 | Sangat Baik |
| 5. | Cooperation | 3,7933 | Sangat Baik |
| 6. | Dependability | 3,9120 | Sangat Baik |
| 7. | Initiative | 3,9100 | Sangat Baik |
| 8. | Personal Qualities | 3,8186 | Sangat Baik |

Kriteria Skor :

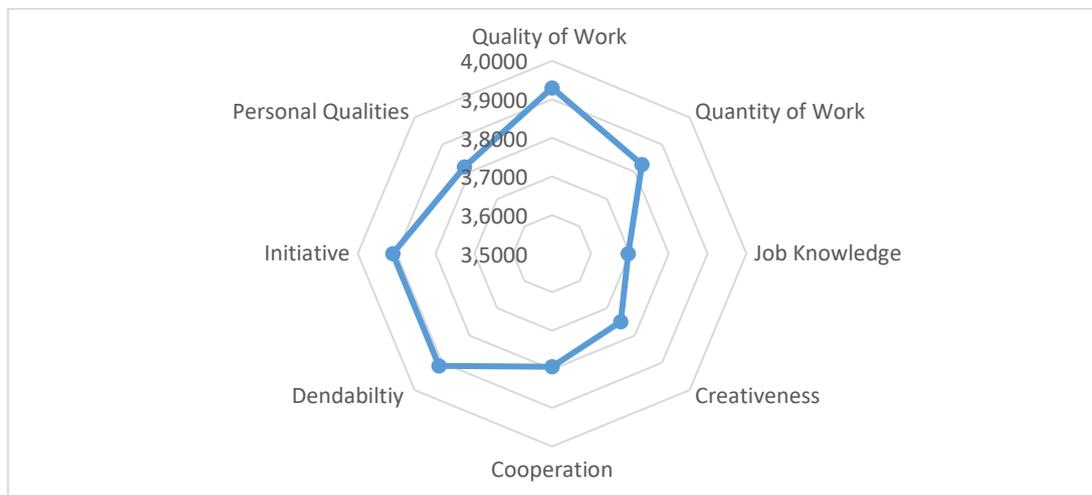
1 – 1,75 : Kurang

1,76 – 2,5 : Cukup

2,51 – 3,25 : Baik

3,26 – 4 : Sangat Baik

Berdasarkan tabel diatas, kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan di Maluku Utara dapat digambarkan secara sederhana dengan grafik di bawah ini.



Gambar 4. 6 Skor Kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan Provinsi Maluku Utara

4.2.7. Provinsi Riau

Responden sebagai pengguna Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan secara garis besar menilai kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan di Provinsi RIAU sangat baik di aspek *quality of work*, *quantity of work*, *job knowledge*, *creativeness*, *cooperation*, *dendability*, *initiative*, dan *personal qualities*, dengan rincian pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 8. Kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan di Provinsi Riau

| NO | Atribut Kinerja | Nilai Rata-rata | Interpretasi |
|----|--------------------|-----------------|--------------|
| 1. | Quality of Work | 3,8233 | Sangat Baik |
| 2. | Quantity of Work | 3,7800 | Sangat Baik |
| 3. | Job Knowledge | 3,7200 | Sangat Baik |
| 4. | Creativeness | 3,7800 | Sangat Baik |
| 5. | Cooperation | 3,8567 | Sangat Baik |
| 6. | Dendability | 3,9520 | Sangat Baik |
| 7. | Initiative | 3,9833 | Sangat Baik |
| 8. | Personal Qualities | 3,8214 | Sangat Baik |

Kriteria Skor :

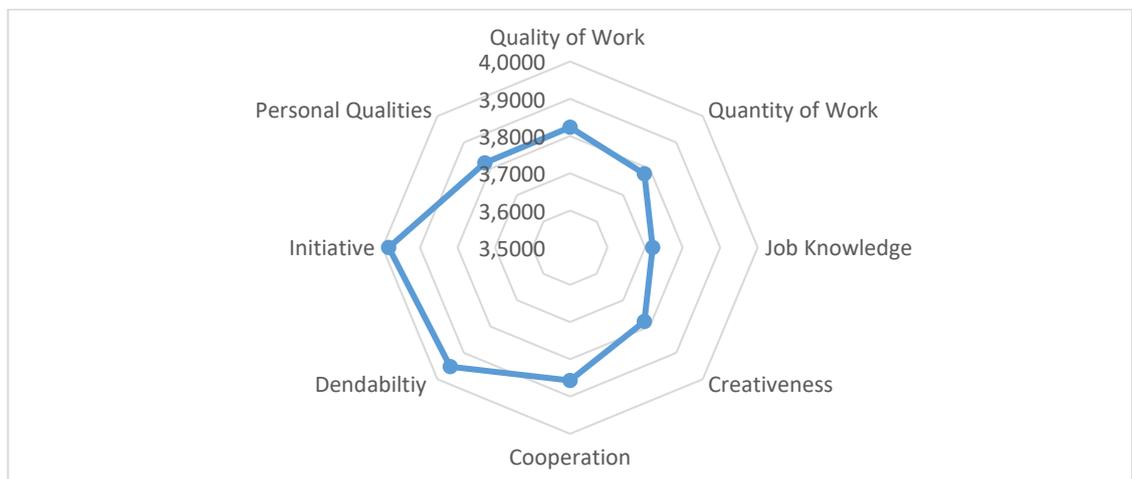
1 – 1,75 : Kurang

1,76 – 2,5 : Cukup

2,51 – 3,25 : Baik

3,26 – 4 : Sangat Baik

Berdasarkan tabel diatas, kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan di Riau dapat digambarkan secara sederhana dengan grafik di bawah ini .



Gambar 4. 7 Skor Kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan Provinsi RIAU

4.2.8. Rekapitulasi Kinerja Alumni di 7 (tujuh) Provinsi

Berdasarkan data yang telah dijelaskan pada subbab sebelumnya, dapat diketahui responden menilai Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan sebagai berikut:

Tabel 4. 9. Rekapitulasi Kinerja Alumni di 7 (tujuh) Provinsi

| NO | Atribut Kinerja | Nilai Rata-rata | Interpretasi |
|----|--------------------|-----------------|--------------|
| 1. | Quality of Work | 3,7514 | Sangat Baik |
| 2. | Quantity of Work | 3,6571 | Sangat Baik |
| 3. | Job Knowledge | 3,6437 | Sangat Baik |
| 4. | Creativeness | 3,7029 | Sangat Baik |
| 5. | Cooperation | 3,6848 | Sangat Baik |
| 6. | Dendability | 3,6709 | Sangat Baik |
| 7. | Initiative | 3,7443 | Sangat Baik |
| 8. | Personal Qualities | 3,6647 | Sangat Baik |

Kriteria Skor :

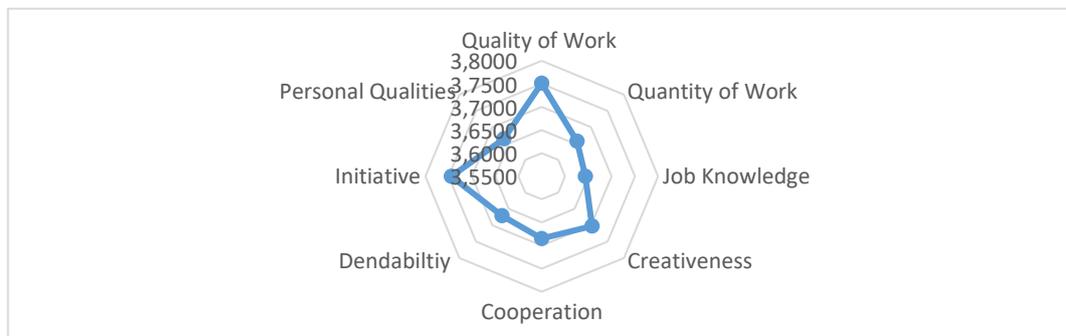
1 – 1,75 : Kurang

1,76 – 2,5 : Cukup

2,51 – 3,25 : Baik

3,26 – 4 : Sangat Baik

Tabel di atas menunjukkan bahwa responden menilai kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan dari semua aspek sangat baik dengan nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,6900 (sangat baik).



Gambar 4. 8. Rekapitulasi Skor Kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan

4.3. Harapan Pengguna terhadap Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan

Subbab ini menjelaskan hasil analisis harapan responden sebagai pengguna lulusan IPDN terhadap indikator quality of work, quantity of work, job knowledge, creativeness, cooperation, dependability, initiative, dan personal qualities. Hasil analisis harapan akan dijelaskan per provinsi dan dilanjutkan dengan hasil analisis rekapitulasi 7 (tujuh) provinsi.

4.3.1. Provinsi Sumatera Selatan

Hasil analisis harapan pengguna terhadap kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan Provinsi Sumatera Selatan dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4. 10. Tingkat Kepentingan/Harapan Responden Terhadap Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan di Provinsi Kepulauan Sumatera Selatan

| NO | Atribut Kinerja | Nilai Rata-rata | Interpretasi |
|----|--------------------|-----------------|--------------|
| 1. | Quality of Work | 3,8000 | Sangat Baik |
| 2. | Quantity of Work | 3,9400 | Sangat Baik |
| 3. | Job Knowledge | 3,6580 | Sangat Baik |
| 4. | Creativeness | 3,6750 | Sangat Baik |
| 5. | Cooperation | 3,6767 | Sangat Baik |
| 6. | Dependability | 3,6760 | Sangat Baik |
| 7. | Initiative | 3,6600 | Sangat Baik |
| 8. | Personal Qualities | 3,9486 | Sangat Baik |

Kriteria Skor :

1 – 1,75 : Kurang

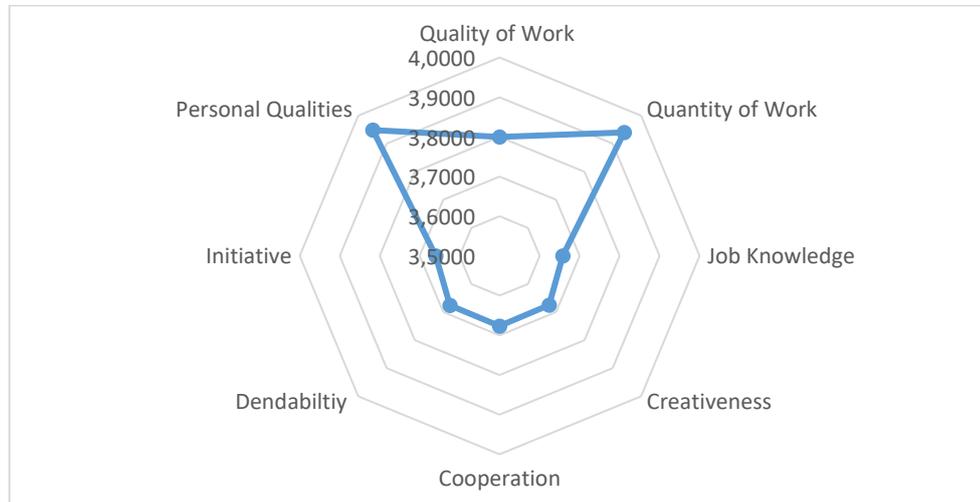
1,76 – 2,5 : Cukup

2,51 – 3,25 : Baik

3,26 – 4 : Sangat Baik

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa harapan pengguna tertinggi terhadap kinerja alumni pendidikan tinggi Kepamongprajaan berada pada indikator

Personal Qualities dan Quantity of Work. Adapun hasil analisis harapan secara grafis dapat dilihat pada grafik di bawah ini.



Gambar 4. 9. Tingkat Kepentingan/Harapan Pengguna Terhadap Kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan Provinsi Sumatera Selatan

4.3.2. Provinsi Sulawesi Tengah

Pengguna Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan sebagai responden di Provinsi Sulawesi Tengah secara umum menilai 8 (delapan) atribut sangat penting dengan peringkat pertama pada aspek *quantity of work* dengan predikat sangat baik mencapai poin 4 dan peringkat terakhir pada aspek *job knowledge* dengan rincian dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4. 11. Tingkat Kepentingan/Harapan Responden Terhadap Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan di Provinsi Sulawesi Tengah

| NO | Atribut Kinerja | Nilai Rata-rata | Interpretasi |
|----|------------------|-----------------|--------------|
| 1. | Quality of Work | 3,9867 | Sangat Baik |
| 2. | Quantity of Work | 4,0000 | Sangat Baik |
| 3. | Job Knowledge | 3,4900 | Sangat Baik |
| 4. | Creativeness | 3,5300 | Sangat Baik |
| 5. | Cooperation | 3,4933 | Sangat Baik |
| 6. | Dependability | 3,5760 | Sangat Baik |
| 7. | Initiative | 3,5167 | Sangat Baik |

| | | | |
|----|--------------------|--------|-------------|
| 8. | Personal Qualities | 3,5600 | Sangat Baik |
|----|--------------------|--------|-------------|

Kriteria Skor :

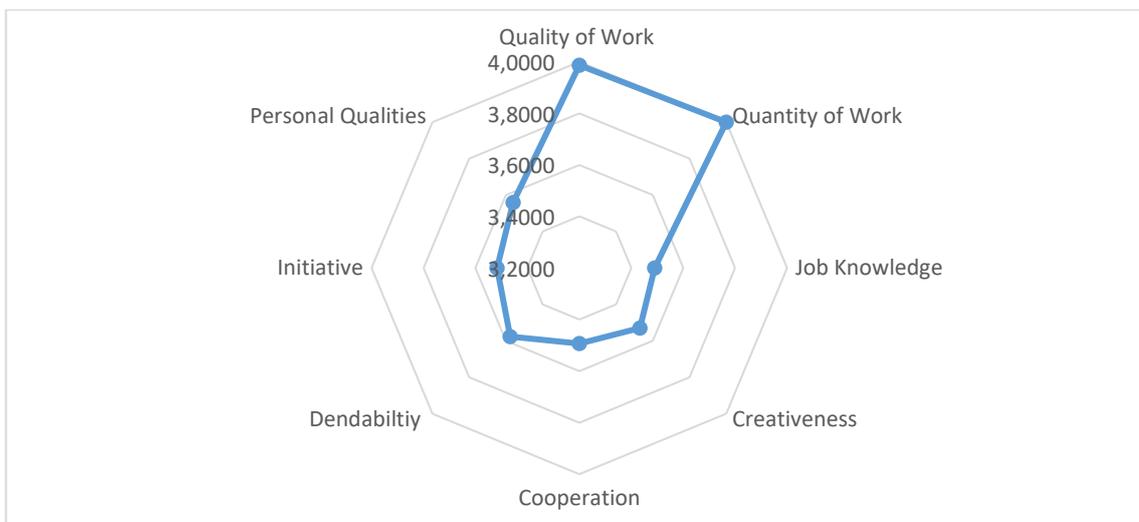
1 – 1,75 : Kurang

1,76 – 2,5 : Cukup

2,51 – 3,25 : Baik

3,26 – 4 : Sangat Baik

Tingkat kepentingan pada tabel diatas dapat dilihat dalam grafik dibawah ini.



Gambar 4. 10. Tingkat Kepentingan/Harapan Responden Terhadap Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan di Provinsi Sulawesi Tengah

4.3.3. Provinsi Bengkulu

Pengguna Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan sebagai responden di Provinsi Bengkulu umumnya menilai 8 (delapan) atribut sangat penting, dengan aspek Quality of Work mendapat peringkat teratas dan creativeness mendapat peringkat terbawah. Rincian disediakan dalam tabel berikut.

Tabel 4. 12. Tingkat Kepentingan/Harapan Responden Terhadap Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan di Provinsi Bengkulu

| NO | Atribut Kinerja | Nilai Rata-rata | Interpretasi |
|----|------------------|-----------------|--------------|
| 1. | Quality of Work | 3,8400 | Sangat Baik |
| 2. | Quantity of Work | 3,7867 | Sangat Baik |
| 3. | Job Knowledge | 3,6700 | Sangat Baik |
| 4. | Creativeness | 3,6250 | Sangat Baik |

| | | | |
|----|--------------------|--------|-------------|
| 5. | Cooperation | 3,6367 | Sangat Baik |
| 6. | Dependability | 3,8000 | Sangat Baik |
| 7. | Initiative | 3,8000 | Sangat Baik |
| 8. | Personal Qualities | 3,7043 | Sangat Baik |

Kriteria Skor :

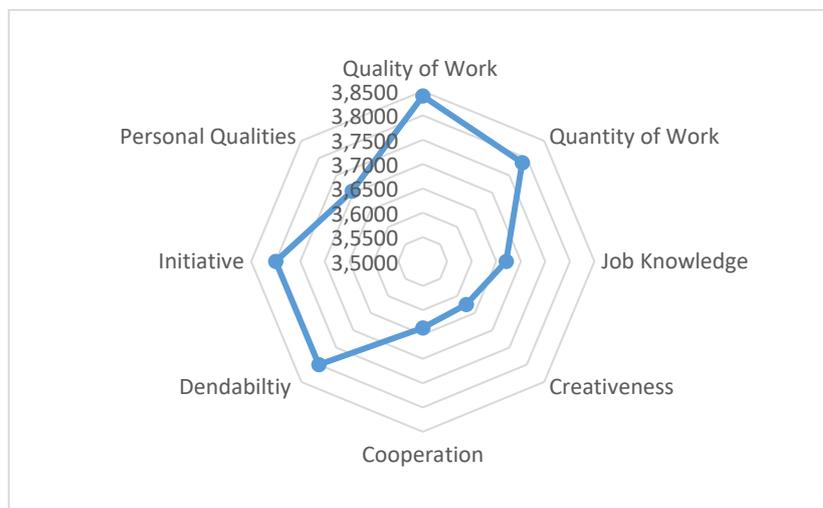
1 – 1,75 : Kurang

1,76 – 2,5 : Cukup

2,51 – 3,25 : Baik

3,26 – 4 : Sangat Baik

Tingkat kepentingan pada tabel diatas dapat dilihat dalam diagram dibawah ini.



Gambar 4. 11. Tingkat Kepentingan/Harapan Responden Terhadap Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan di Provinsi Bengkulu

4.3.4. Provinsi Kalimantan Barat

Responden di Provinsi Kalimantan Barat secara umum menilai bahwa aspek *quality of work*, *quantity of work*, *job knowledge*, *creativeness*, *cooperation*, *dendability*, *initiative*, dan *personal qualities* adalah bidang kompetensi yang sangat penting bagi pemerintah daerah. Pada Provinsi ini dari 8 (delapan) aspek, aspek *dependability* merupakan aspek yang paling tinggi tingkat kepentingannya dan aspek *Quantity of Work* merupakan aspek terendah, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 4. 13. Tingkat Kepentingan/Harapan Responden Terhadap Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan di Provinsi Kalimantan Barat

| NO | Atribut Kinerja | Nilai Rata-rata | Interpretasi |
|----|--------------------|-----------------|--------------|
| 1. | Quality of Work | 3,7133 | Sangat Baik |
| 2. | Quantity of Work | 3,4000 | Sangat Baik |
| 3. | Job Knowledge | 3,5720 | Sangat Baik |
| 4. | Creativeness | 3,5650 | Sangat Baik |
| 5. | Cooperation | 3,5900 | Sangat Baik |
| 6. | Dependability | 3,9800 | Sangat Baik |
| 7. | Initiative | 3,9633 | Sangat Baik |
| 8. | Personal Qualities | 3,7571 | Sangat Baik |

Kriteria Skor :

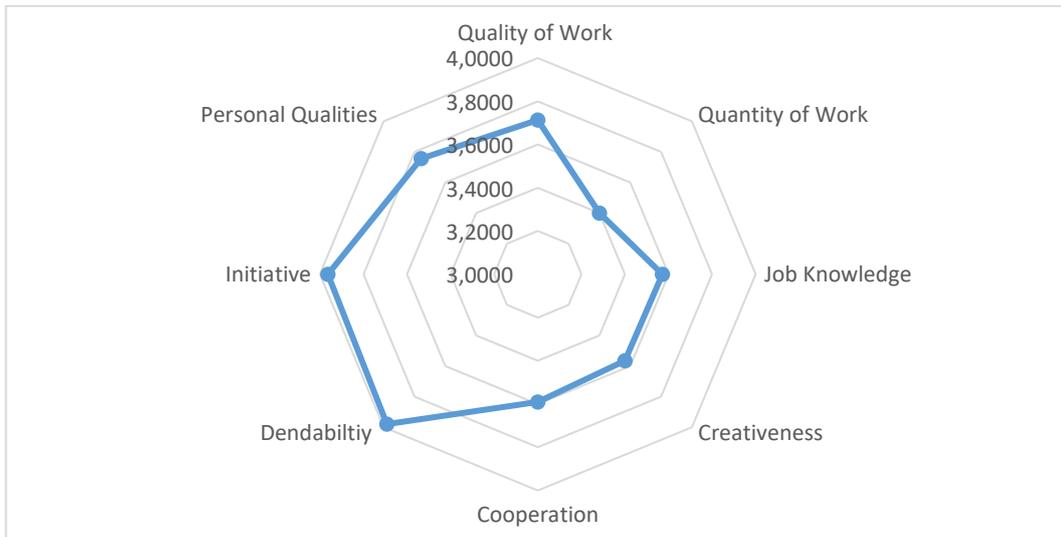
1 – 1,75 : Kurang

1,76 – 2,5 : Cukup

2,51 – 3,25 : Baik

3,26 – 4 : Sangat Baik

Grafik pada tabel diatas dapat dilihat di bawah ini.



Gambar 4. 12. Tingkat Kepentingan/Harapan Responden Terhadap Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan di Provinsi Kalimantan Barat

4.3.5. Provinsi Kalimantan Timur

Responden di Provinsi Kalimantan Timur secara umum menilai bahwa aspek *quality of work*, *quantity of work*, *job knowledge*, *creativness*, *cooperation*,

dependability, initiative, dan personal qualities adalah bidang kompetensi yang sangat penting bagi pemerintah daerah. Pada Provinsi ini dari 8 (delapan) aspek, aspek *dependability* merupakan aspek yang paling tinggi tingkat kepentingannya dan aspek *Personal Qualities* merupakan aspek terendah, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 4. 14. Tingkat Kepentingan/Harapan Responden Terhadap Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan di Provinsi Kalimantan Timur

| NO | Atribut Kinerja | Nilai Rata-rata | Interpretasi |
|----|--------------------|-----------------|--------------|
| 1. | Quality of Work | 3,6900 | Sangat Baik |
| 2. | Quantity of Work | 3,7000 | Sangat Baik |
| 3. | Job Knowledge | 3,7840 | Sangat Baik |
| 4. | Creativeness | 3,8050 | Sangat Baik |
| 5. | Cooperation | 3,8233 | Sangat Baik |
| 6. | Dependability | 3,9400 | Sangat Baik |
| 7. | Initiative | 3,8233 | Sangat Baik |
| 8. | Personal Qualities | 3,6443 | Sangat Baik |

Kriteria Skor :

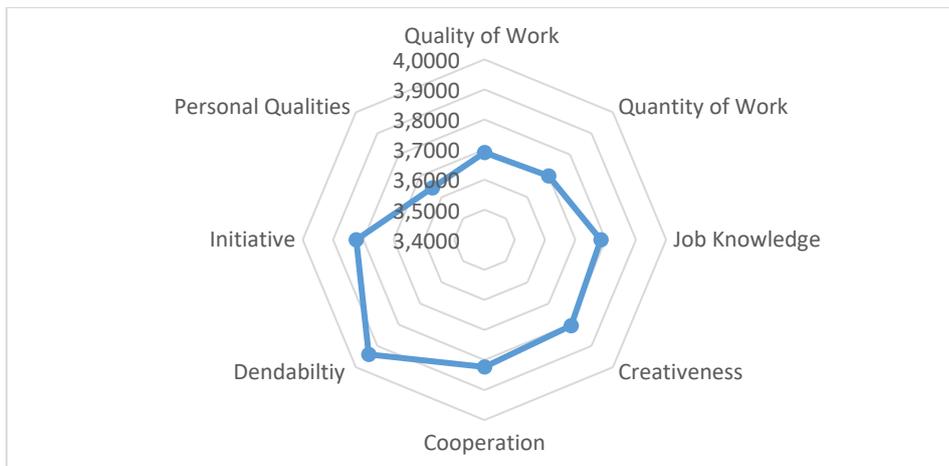
1 – 1,75 : Kurang

1,76 – 2,5 : Cukup

2,51 – 3,25 : Baik

3,26 – 4 : Sangat Baik

Grafik pada tabel diatas dapat dilihat di bawah ini.



Gambar 4. 13. Tingkat Kepentingan/Harapan Responden Terhadap Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan di Provinsi Kalimantan Timur

4.3.6. Provinsi Maluku Utara

Responden di Provinsi Maluku Utara secara umum menilai bahwa aspek *quality of work*, *quantity of work*, *job knowledge*, *creativity*, *cooperation*, *dependability*, *initiative*, dan *personal qualities* adalah bidang kompetensi yang sangat penting bagi pemerintah daerah. Pada Provinsi ini dari 8 (delapan) aspek, aspek Job Knowledge merupakan aspek yang paling tinggi tingkat kepentingannya dan aspek Quality of Work merupakan aspek terendah, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 4. 15. Tingkat Kepentingan/Harapan Responden Terhadap Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan di Provinsi Kalimantan Timur

| NO | Atribut Kinerja | Nilai Rata-rata | Interpretasi |
|----|--------------------|-----------------|--------------|
| 1. | Quality of Work | 3,5900 | Sangat Baik |
| 2. | Quantity of Work | 3,6333 | Sangat Baik |
| 3. | Job Knowledge | 3,9420 | Sangat Baik |
| 4. | Creativeness | 3,9850 | Sangat Baik |
| 5. | Cooperation | 3,9700 | Sangat Baik |
| 6. | Dendabilitiy | 3,8960 | Sangat Baik |
| 7. | Initiative | 3,6667 | Sangat Baik |
| 8. | Personal Qualities | 3,6000 | Sangat Baik |

Kriteria Skor :

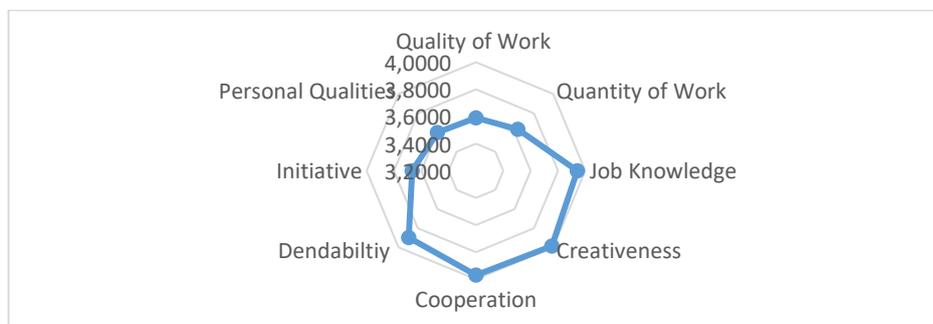
1 – 1,75 : Kurang

1,76 – 2,5 : Cukup

2,51 – 3,25 : Baik

3,26 – 4 : Sangat Baik

Grafik pada tabel diatas dapat dilihat di bawah ini.



Gambar 4. 14. Tingkat Kepentingan/Harapan Responden Terhadap Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan di Provinsi Maluku Utara

4.3.7. Provinsi Riau

Responden di Provinsi Riau secara umum menilai bahwa aspek *quality of work*, *quantity of work*, *job knowledge*, *creativity*, *cooperation*, *dependability*, *initiative*, dan *personal qualities* adalah bidang kompetensi yang sangat penting bagi pemerintah daerah. Pada Provinsi ini dari 8 (delapan) aspek, aspek Job Knowledge merupakan aspek yang paling tinggi tingkat kepentingannya dan aspek Personal Qualities merupakan aspek terendah, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 4. 16. Tingkat Kepentingan/Harapan Responden Terhadap Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan di Provinsi Riau

| NO | Atribut Kinerja | Nilai Rata-rata | Interpretasi |
|----|--------------------|-----------------|--------------|
| 1. | Quality of Work | 3,7500 | Sangat Baik |
| 2. | Quantity of Work | 3,9067 | Sangat Baik |
| 3. | Job Knowledge | 3,7660 | Sangat Baik |
| 4. | Creativeness | 3,7800 | Sangat Baik |
| 5. | Cooperation | 3,9467 | Sangat Baik |
| 6. | Dependability | 3,8600 | Sangat Baik |
| 7. | Initiative | 3,9700 | Sangat Baik |
| 8. | Personal Qualities | 3,6143 | Sangat Baik |

Kriteria Skor :

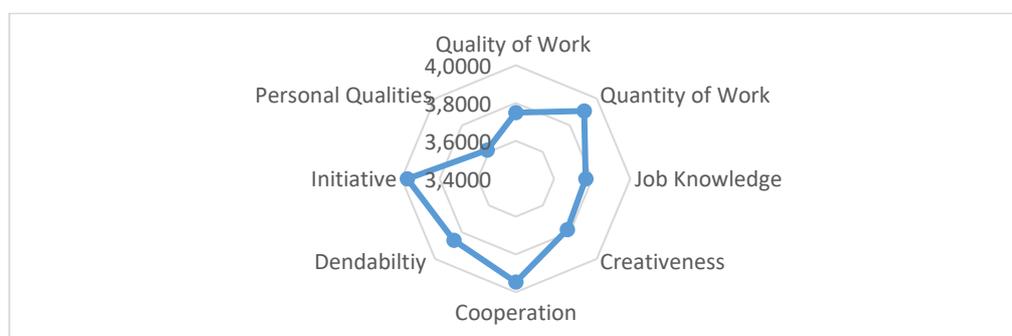
1 – 1,75 : Kurang

1,76 – 2,5 : Cukup

2,51 – 3,25 : Baik

3,26 – 4 : Sangat Baik

Grafik pada tabel diatas dapat dilihat di bawah ini.



Gambar 4. 15. Tingkat Kepentingan/Harapan Responden Terhadap Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan di Provinsi Riau

4.3.8. Rekapitulasi Harapan Pengguna terhadap Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan di 7 (tujuh) Provinsi

Berdasarkan penghitungan harapan pengguna kepada Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan Provinsi Sumatera Selatan, Sulawesi Tengah, Bengkulu, Kalimantan Barat, Kalimantan Timur, Maluku Utara, dan Riau, maka rekapitulasi harapan pengguna terhadap Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan dapat dilihat dalam tabel di bawah.

Tabel 4. 17. Rekapitulasi Harapan Pengguna Terhadap Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan

| NO | Atribut Kinerja | Nilai Rata-rata | Interpretasi |
|----|--------------------|-----------------|--------------|
| 1. | Quality of Work | 3,7671 | Sangat Baik |
| 2. | Quantity of Work | 3,7667 | Sangat Baik |
| 3. | Job Knowledge | 3,6974 | Sangat Baik |
| 4. | Creativeness | 3,7093 | Sangat Baik |
| 5. | Cooperation | 3,7338 | Sangat Baik |
| 6. | Dependability | 3,8183 | Sangat Baik |
| 7. | Initiative | 3,7714 | Sangat Baik |
| 8. | Personal Qualities | 3,6898 | Sangat Baik |

Kriteria Skor :

1 – 1,75 : Kurang

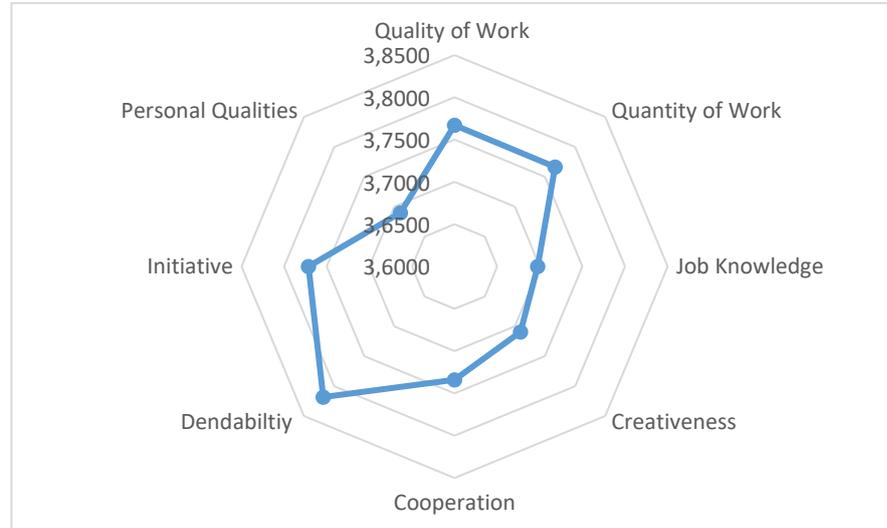
1,76 – 2,5 : Cukup

2,51 – 3,25 : Baik

3,26 – 4 : Sangat Baik

Tabel di atas menunjukkan Dependability merupakan aspek yang paling penting bagi Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan dan aspek Personal Qualities merupakan aspek yang paling akhir dengan nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,74.

Tabel di atas dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 4. 16. Rekapitulasi Tingkat Kepentingan/Harapan Responden Terhadap Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan di 7 (tujuh) Provinsi

4.4. Gap Analysis

Subbab ini menjelaskan temuan analisis kesenjangan yang dilakukan dengan menggunakan penilaian kinerja Alumni Perguruan Tinggi Kepegawaian dan skor tingkat kepentingan masing-masing indikator. Semakin kecil skor gap maka maknanya semakin baik, bahkan jika bernilai positif maka artinya kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan melebihi apa yang diharapkan oleh responden.

4.4.1. Provinsi Sumatera Selatan

Perhitungan terhadap skor kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan dan skor harapan pengguna pada Provinsi Sumatera Selatan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 18. Gap Analysis di Provinsi Sumatera Selatan

| NO | Atribut Kinerja | Skor Tingkat Kinerja | Skor Tingkat Kepentingan | Gap (Kinerja-Tingkat Kepentingan) | Interpretasi |
|----|--------------------|----------------------|--------------------------|-----------------------------------|---|
| 1. | Quality of Work | 3,7533 | 3,8000 | -0,0467 | Kinerja alumni lebih rendah dari tingkat pentingnya atribut/dimensi |
| 2. | Quantity of Work | 3,7933 | 3,9400 | -0,1467 | Kinerja alumni lebih besar dari tingkat pentingnya atribut/dimensi |
| 3. | Job Knowledge | 3,6940 | 3,6580 | 0,0360 | Kinerja alumni lebih besar dari tingkat pentingnya atribut/dimensi |
| 4. | Creativeness | 3,8750 | 3,6750 | 0,2000 | Kinerja alumni lebih besar dari tingkat pentingnya atribut/dimensi |
| 5. | Cooperation | 3,8700 | 3,6767 | 0,1933 | Kinerja alumni lebih besar dari tingkat pentingnya atribut/dimensi |
| 6. | Dependability | 3,5120 | 3,6760 | -0,1640 | Kinerja alumni lebih rendah dari tingkat pentingnya atribut/dimensi |
| 7. | Initiative | 3,6300 | 3,6600 | -0,0300 | Kinerja alumni lebih rendah dari tingkat pentingnya atribut/dimensi |
| 8. | Personal Qualities | 3,6143 | 3,9486 | -0,3343 | Kinerja alumni lebih rendah dari tingkat pentingnya atribut/dimensi |

Berdasarkan tabel di atas, Gap terbesar di Provinsi Sumatera Barat adalah Dependability, namun di beberapa aspek yaitu Job Knowledge, Creativeness, Cooperation menunjukkan bahwa kinerja alumni pendidikan tinggi kecamongprajaan lebih besar daripada harapan. Secara keseluruhan, kinerja alumni pendidikan tinggi kecamongprajaan di Provinsi Sumatera Selatan masih lebih rendah daripada tingkat harapan/pentingnya tiap-tiap dimensi.

4.4.2. Provinsi Sulawesi Tengah

Perhitungan terhadap skor kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan dan skor harapan pengguna pada Provinsi Sulawesi Tengah dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 19. Gap Analysis di Provinsi Sulawesi Tengah

| NO | Atribut Kinerja | Skor Tingkat Kinerja | Skor Tingkat Kepentingan | Gap (Kinerja-Tingkat Kepentingan) | Interpretasi |
|----|--------------------|----------------------|--------------------------|-----------------------------------|---|
| 1. | Quality of Work | 3,3533 | 3,9867 | -0,6333 | Kinerja alumni lebih rendah dari tingkat pentingnya atribut/dimensi |
| 2. | Quantity of Work | 3,4600 | 4,0000 | -0,5400 | Kinerja alumni lebih besar dari tingkat pentingnya atribut/dimensi |
| 3. | Job Knowledge | 3,4900 | 3,4900 | 0,0000 | Kinerja alumni sesuai dengan tingkat pentingnya atribut/dimensi |
| 4. | Creativeness | 3,4500 | 3,5300 | -0,0800 | Kinerja alumni lebih rendah dari tingkat pentingnya atribut/dimensi |
| 5. | Cooperation | 3,4733 | 3,4933 | -0,0200 | Kinerja alumni lebih rendah dari tingkat pentingnya atribut/dimensi |
| 6. | Dependability | 3,5640 | 3,5760 | -0,0120 | Kinerja alumni lebih rendah dari tingkat pentingnya atribut/dimensi |
| 7. | Initiative | 3,7767 | 3,5167 | 0,2600 | Kinerja alumni lebih besar dari tingkat pentingnya atribut/dimensi |
| 8. | Personal Qualities | 3,6143 | 3,5600 | 0,0543 | Kinerja alumni lebih besar dari tingkat pentingnya atribut/dimensi |

Berdasarkan tabel di atas, Gap terbesar di Provinsi Sulawesi Tengah adalah Quality of Work, aspek Job Knowledge memiliki interpretasi kinerja alumni sesuai dengan tingkat pentingnya dimensi, dan pada aspek Initiative, Personal Qualities memiliki nilai positif artinya Kinerja alumni lebih besar dari tingkat pentingnya atribut/dimensi.

4.4.3. Provinsi Bengkulu

Perhitungan terhadap skor kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan dan skor harapan pengguna pada Provinsi Bengkulu dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 20. Gap Analysis di Provinsi Bengkulu

| NO | Atribut Kinerja | Skor Tingkat Kinerja | Skor Tingkat Kepentingan | Gap (Kinerja-Tingkat Kepentingan) | Interpretasi |
|----|--------------------|----------------------|--------------------------|-----------------------------------|---|
| 1. | Quality of Work | 3,5467 | 3,8400 | -0,2933 | Kinerja alumni lebih rendah dari tingkat pentingnya atribut/dimensi |
| 2. | Quantity of Work | 3,4400 | 3,7867 | -0,3467 | Kinerja alumni lebih rendah dari tingkat pentingnya atribut/dimensi |
| 3. | Job Knowledge | 3,5060 | 3,6700 | -0,1640 | Kinerja alumni lebih rendah dari tingkat pentingnya atribut/dimensi |
| 4. | Creativeness | 3,5700 | 3,6250 | -0,0550 | Kinerja alumni lebih rendah dari tingkat pentingnya atribut/dimensi |
| 5. | Cooperation | 3,4567 | 3,6367 | -0,1800 | Kinerja alumni lebih rendah dari tingkat pentingnya atribut/dimensi |
| 6. | Dependability | 3,5360 | 3,8000 | -0,2640 | Kinerja alumni lebih rendah dari tingkat pentingnya atribut/dimensi |
| 7. | Initiative | 3,6267 | 3,8000 | -0,1733 | Kinerja alumni lebih rendah dari tingkat pentingnya atribut/dimensi |
| 8. | Personal Qualities | 3,5914 | 3,7043 | -0,1129 | Kinerja alumni lebih rendah dari tingkat pentingnya atribut/dimensi |

Berdasarkan tabel di atas, secara keseluruhan kinerja alumni pendidikan tinggi kepomongprajaan lebih rendah dibandingkan dengan tingkat kepentingan/harapan. Pada aspek Quantity of Work memiliki gap terbesar yaitu -0,3467

4.4.4. Provinsi Kalimantan Barat

Perhitungan terhadap skor kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan dan skor harapan pengguna pada Provinsi Kalimantan Barat dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 21. Gap Analysis di Provinsi Kalimantan Barat

| NO | Atribut Kinerja | Skor Tingkat Kinerja | Skor Tingkat Kepentingan | Gap (Kinerja-Tingkat Kepentingan) | Interpretasi |
|----|--------------------|----------------------|--------------------------|-----------------------------------|---|
| 1. | Quality of Work | 3,6033 | 3,7133 | -0,1100 | Kinerja alumni lebih rendah dari tingkat pentingnya atribut/dimensi |
| 2. | Quantity of Work | 3,4333 | 3,4000 | 0,0333 | Kinerja alumni lebih besar dari tingkat pentingnya atribut/dimensi |
| 3. | Job Knowledge | 3,5140 | 3,5720 | -0,0580 | Kinerja alumni lebih rendah dari tingkat pentingnya atribut/dimensi |
| 4. | Creativeness | 3,5250 | 3,5650 | -0,0400 | Kinerja alumni lebih rendah dari tingkat pentingnya atribut/dimensi |
| 5. | Cooperation | 3,4600 | 3,5900 | -0,1300 | Kinerja alumni lebih rendah dari tingkat pentingnya atribut/dimensi |
| 6. | Dependability | 3,4960 | 3,9800 | -0,4840 | Kinerja alumni lebih rendah dari tingkat pentingnya atribut/dimensi |
| 7. | Initiative | 3,6067 | 3,9633 | -0,3567 | Kinerja alumni lebih rendah dari tingkat pentingnya atribut/dimensi |
| 8. | Personal Qualities | 3,5943 | 3,7571 | -0,1629 | Kinerja alumni lebih rendah dari tingkat pentingnya atribut/dimensi |

Berdasarkan tabel di atas, Gap terbesar di Provinsi Kalimantan Barat adalah Dependability, namun pada aspek Quantity of Work menunjukkan bahwa kinerja alumni pendidikan tinggi keamongprajaan lebih besar daripada harapan. Secara keseluruhan, kinerja alumni pendidikan tinggi keamongprajaan di Provinsi Kalimantan Barat masih lebih rendah daripada tingkat harapan/pentingnya tiap-tiap dimensi.

4.4.5. Provinsi Kalimantan Timur

Perhitungan terhadap skor kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan dan skor harapan pengguna pada Provinsi Kalimantan Timur dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 22. Gap Analysis di Provinsi Kalimantan Timur

| NO | Atribut Kinerja | Skor Tingkat Kinerja | Skor Tingkat Kepentingan | Gap (Kinerja-Tingkat Kepentingan) | Interpretasi |
|----|--------------------|----------------------|--------------------------|-----------------------------------|---|
| 1. | Quality of Work | 3,8867 | 3,6900 | 0,1967 | Kinerja alumni lebih besar dari tingkat pentingnya atribut/dimensi |
| 2. | Quantity of Work | 3,8667 | 3,7000 | 0,1667 | Kinerja alumni lebih besar dari tingkat pentingnya atribut/dimensi |
| 3. | Job Knowledge | 3,8460 | 3,7840 | 0,0620 | Kinerja alumni lebih besar dari tingkat pentingnya atribut/dimensi |
| 4. | Creativeness | 3,9700 | 3,8050 | 0,1650 | Kinerja alumni lebih rendah dari tingkat pentingnya atribut/dimensi |
| 5. | Cooperation | 3,8833 | 3,8233 | 0,0600 | Kinerja alumni lebih rendah dari tingkat pentingnya atribut/dimensi |
| 6. | Dependability | 3,7240 | 3,9400 | -0,2160 | Kinerja alumni lebih rendah dari tingkat pentingnya atribut/dimensi |
| 7. | Initiative | 3,6767 | 3,8233 | -0,1467 | Kinerja alumni lebih rendah dari tingkat pentingnya atribut/dimensi |
| 8. | Personal Qualities | 3,5986 | 3,6443 | -0,0457 | Kinerja alumni lebih rendah dari tingkat pentingnya atribut/dimensi |

Berdasarkan tabel di atas, secara umum kinerja alumni pendidikan tinggi kepamongprajaan di Kalimantan Timur lebih besar dibandingkan dengan tingkat pentingnya indikator. Dari 8 indikator hanya 3 yang terdapat gap dan gap terbesar pada aspek Dependability. Sedangkan 4 aspek bernilai positif yaitu Quality of Work, Quantity of Work, Job Knowledge, Creativeness, Cooperation.

4.4.6. Provinsi Maluku Utara

Perhitungan terhadap skor kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan dan skor harapan pengguna pada Provinsi Maluku Utara dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 23. Gap Analysis di Provinsi Maluku Utara

| NO | Atribut Kinerja | Skor Tingkat Kinerja | Skor Tingkat Kepentingan | Gap (Kinerja-Tingkat Kepentingan) | Interpretasi |
|----|--------------------|----------------------|--------------------------|-----------------------------------|---|
| 1. | Quality of Work | 3,9300 | 3,5900 | 0,3400 | Kinerja alumni lebih besar dari tingkat pentingnya atribut/dimensi |
| 2. | Quantity of Work | 3,8267 | 3,6333 | 0,1933 | Kinerja alumni lebih besar dari tingkat pentingnya atribut/dimensi |
| 3. | Job Knowledge | 3,6960 | 3,9420 | -0,2460 | Kinerja alumni lebih rendah dari tingkat pentingnya atribut/dimensi |
| 4. | Creativeness | 3,7500 | 3,9850 | -0,2350 | Kinerja alumni lebih rendah dari tingkat pentingnya atribut/dimensi |
| 5. | Cooperation | 3,7933 | 3,9700 | -0,1767 | Kinerja alumni lebih rendah dari tingkat pentingnya atribut/dimensi |
| 6. | Dependability | 3,9120 | 3,8960 | 0,0160 | Kinerja alumni lebih besar dari tingkat pentingnya atribut/dimensi |
| 7. | Initiative | 3,9100 | 3,6667 | 0,2433 | Kinerja alumni lebih besar dari tingkat pentingnya atribut/dimensi |
| 8. | Personal Qualities | 3,8186 | 3,6000 | 0,2186 | Kinerja alumni lebih besar dari tingkat pentingnya atribut/dimensi |

Berdasarkan tabel di atas, secara umum kinerja alumni pendidikan tinggi kepamongprajaan di Maluku Utara lebih besar dibandingkan dengan tingkat harapan pengguna. Gap terbesar pada aspek Job Knowledge dan aspek dengan kinerja alumni lebih besar dibandingkan dengan harapan pada aspek Quality of Work.

4.4.7. Provinsi Riau

Perhitungan terhadap skor kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan dan skor harapan pengguna pada Provinsi Riau dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 24. Gap Analysis di Provinsi Riau

| NO | Atribut Kinerja | Skor Tingkat Kinerja | Skor Tingkat Kepentingan | Gap (Kinerja-Tingkat Kepentingan) | Interpretasi |
|----|--------------------|----------------------|--------------------------|-----------------------------------|---|
| 1. | Quality of Work | 3,8233 | 3,7500 | 0,0733 | Kinerja alumni lebih besar dari tingkat pentingnya atribut/dimensi |
| 2. | Quantity of Work | 3,7800 | 3,9067 | -0,1267 | Kinerja alumni lebih rendah dari tingkat pentingnya atribut/dimensi |
| 3. | Job Knowledge | 3,7200 | 3,7660 | -0,0460 | Kinerja alumni lebih rendah dari tingkat pentingnya atribut/dimensi |
| 4. | Creativeness | 3,7800 | 3,7800 | 0,0000 | Kinerja alumni sama dengan tingkat pentingnya atribut/dimensi |
| 5. | Cooperation | 3,8567 | 3,9467 | -0,0900 | Kinerja alumni lebih rendah dari tingkat pentingnya atribut/dimensi |
| 6. | Dependability | 3,9520 | 3,8600 | 0,0920 | Kinerja alumni lebih besar dari tingkat pentingnya atribut/dimensi |
| 7. | Initiative | 3,9833 | 3,9700 | 0,0133 | Kinerja alumni lebih besar dari tingkat pentingnya atribut/dimensi |
| 8. | Personal Qualities | 3,8214 | 3,6143 | 0,2071 | Kinerja alumni lebih besar dari tingkat pentingnya atribut/dimensi |

Berdasarkan tabel di atas, secara umum kinerja alumni pendidikan tinggi kepamongprajaan di Riau lebih besar dibandingkan dengan tingkat harapan pengguna. Gap terbesar pada aspek Quantity of Work dan aspek dengan kinerja alumni lebih besar dibandingkan dengan harapan pada aspek Personal Qualities.

4.4.8. Rekapitulasi Gap Analysis 7 (tujuh) Provinsi

Berdasarkan rekapitulasi perhitungan terhadap Provinsi Sumatera Selatan, Sulawesi Tengah, Bengkulu, Kalimantan Barat, Kalimantan Timur, Maluku Utara dan Riau sebagaimana telah dipaparkan sebelumnya secara gap analysis secara keseluruhan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4. 25. Rekapitulasi Gap Analysis di 7 (tujuh) Provinsi

| NO | Atribut Kinerja | Skor Tingkat Kinerja | Skor Tingkat Kepentingan | Gap (Kinerja-Tingkat Kepentingan) | Interpretasi |
|----|------------------|----------------------|--------------------------|-----------------------------------|---|
| 1. | Quality of Work | 3,7514 | 3,7671 | -0,0157 | Kinerja alumni lebih rendah dari tingkat pentingnya atribut/dimensi |
| 2. | Quantity of Work | 3,6571 | 3,7667 | -0,1095 | Kinerja alumni lebih rendah dari tingkat pentingnya atribut/dimensi |
| 3. | Job Knowledge | 3,6437 | 3,6974 | -0,0537 | Kinerja alumni lebih rendah dari tingkat pentingnya atribut/dimensi |
| 4. | Creativeness | 3,7029 | 3,7093 | -0,0064 | Kinerja alumni lebih rendah dari tingkat pentingnya atribut/dimensi |
| 5. | Cooperation | 3,6848 | 3,7338 | -0,0490 | Kinerja alumni lebih rendah dari tingkat pentingnya atribut/dimensi |
| 6. | Dependability | 3,6709 | 3,8183 | -0,1474 | Kinerja alumni lebih rendah dari tingkat pentingnya atribut/dimensi |
| 7. | Initiative | 3,7443 | 3,7714 | -0,0271 | Kinerja alumni lebih rendah dari tingkat |

| NO | Atribut Kinerja | Skor Tingkat Kinerja | Skor Tingkat Kepentingan | Gap (Kinerja-Tingkat Kepentingan) | Interpretasi |
|----|--------------------|----------------------|--------------------------|-----------------------------------|--|
| | | | | | pentingnya atribut/dimensi |
| 8. | Personal Qualities | 3,6647 | 3,6898 | -0,0251 | Kinerja alumni lebih rendah dari tingkat penting atribut/dimensi |

Dari tabel di atas dapat dilihat ke delapan atribut gap analysis masih bernilai negatif. Gap terbesar pada aspek Dependability sedangkan gap terendah pada aspek *creativity*. Skor pada seluruh aspek ini mengartikan bahwa kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan masih lebih rendah dari tingkat penting atribut/dimensi yaitu quality of work, quantity of work, job knowledge, creativity, cooperation, dependability, initiative, personal qualities dari perspektif pengguna.

4.5. Pemetaan Kriteria Kompetensi Lulusan IPDN

Analisis Tingkat Kesesuaian yang diperoleh dari perbandingan persentase skor kinerja dengan skor tingkat harapan masing-masing indikator diuraikan dalam sub-bab ini. Nilai hasil analisis lebih besar dari 100% menunjukkan bahwa kinerja alumni lebih unggul dari apa yang dianggap penting oleh pengguna (Pemerintah Daerah dan Masyarakat). Jika tingkat kesesuaian = 100%, berarti kinerja alumni memenuhi apa yang dianggap penting oleh pengguna. Sedangkan jika tingkat kesesuaian antara 80-100%, maka kinerja alumni telah memuaskan pengguna namun masih terdapat ruang untuk memperbaikinya.

4.5.1. Provinsi Sumatera Selatan

Tabel 4. 26. Analisa Tingkat Kesesuaian di Provinsi Sumatera Selatan

| NO | Atribut Kinerja | Skor Tingkat Kinerja | Skor Tingkat Kepentingan | Gap (Kinerja-Tingkat Kepentingan) | Interpretasi |
|----|--------------------|----------------------|--------------------------|-----------------------------------|--|
| 1. | Quality of Work | 3,7533 | 3,8000 | 99% | Kinerja memuaskan, namun harus diperbaiki lagi |
| 2. | Quantity of Work | 3,7933 | 3,9400 | 96% | Kinerja memuaskan |
| 3. | Job Knowledge | 3,6940 | 3,6580 | 101% | Kinerja memuaskan |
| 4. | Creativeness | 3,8750 | 3,6750 | 105% | Kinerja sangat memuaskan |
| 5. | Cooperation | 3,8700 | 3,6767 | 105% | Kinerja sangat memuaskan |
| 6. | Dependability | 3,5120 | 3,6760 | 96% | Kinerja memuaskan, namun harus diperbaiki lagi |
| 7. | Initiative | 3,6300 | 3,6600 | 99% | Kinerja memuaskan, namun harus diperbaiki lagi |
| 8. | Personal Qualities | 3,6143 | 3,9486 | 92% | Kinerja memuaskan, namun harus diperbaiki lagi |

Tabel diatas menunjukkan skor kinerja skor kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan dan skor harapan pengguna pada Provinsi Sumatera Selatan secara keseluruhan berada di bawah 100%, terdapat 3 aspek yang berada di atas skor 100% yaitu Job Knowledge, Creativeness, dan Cooperation. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan sudah memuaskan, namun masih terdapat ruang untuk perbaikan supaya memenuhi harapan pengguna

4.5.2. Provinsi Sulawesi Tengah

Tabel 4. 27. Analisa Tingkat Kesesuaian di Provinsi Sulawesi Tengah

| NO | Atribut Kinerja | Skor Tingkat Kinerja | Skor Tingkat Kepentingan | Gap (Kinerja-Tingkat Kepentingan) | Interpretasi |
|----|--------------------|----------------------|--------------------------|-----------------------------------|--|
| 1. | Quality of Work | 3,3533 | 3,9867 | 84% | Kinerja memuaskan, namun harus diperbaiki lagi |
| 2. | Quantity of Work | 3,4600 | 4,0000 | 87% | Kinerja memuaskan, namun harus diperbaiki lagi |
| 3. | Job Knowledge | 3,4900 | 3,4900 | 100% | Kinerja memuaskan |
| 4. | Creativeness | 3,4500 | 3,5300 | 98% | Kinerja memuaskan, namun harus diperbaiki lagi |
| 5. | Cooperation | 3,4733 | 3,4933 | 99% | Kinerja memuaskan, namun harus diperbaiki lagi |
| 6. | Dependability | 3,5640 | 3,5760 | 100% | Kinerja memuaskan |
| 7. | Initiative | 3,7767 | 3,5167 | 107% | Kinerja memuaskan |
| 8. | Personal Qualities | 3,6143 | 3,5600 | 102% | Kinerja memuaskan |

Tabel diatas menunjukkan skor kinerja skor kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan dan skor harapan pengguna pada Provinsi Sulawesi Tengah secara keseluruhan berada di bawah 100%, terdapat 3 aspek yang berada dan atau di atas skor 100% yaitu Initiative, Personal Qualities dan Dependability. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan sudah memuaskan, namun masih terdapat ruang untuk perbaikan supaya memenuhi harapan pengguna

4.5.3. Provinsi Bengkulu

Tabel 4. 28. Analisa Tingkat Kesesuaian di Provinsi Bengkulu

| NO | Atribut Kinerja | Skor Tingkat Kinerja | Skor Tingkat Kepentingan | Gap (Kinerja-Tingkat Kepentingan) | Interpretasi |
|----|--------------------|----------------------|--------------------------|-----------------------------------|--|
| 1. | Quality of Work | 3,5467 | 3,8400 | 92% | Kinerja memuaskan, namun harus diperbaiki lagi |
| 2. | Quantity of Work | 3,4400 | 3,7867 | 91% | Kinerja memuaskan, namun harus diperbaiki lagi |
| 3. | Job Knowledge | 3,5060 | 3,6700 | 96% | Kinerja memuaskan, namun harus diperbaiki lagi |
| 4. | Creativeness | 3,5700 | 3,6250 | 98% | Kinerja memuaskan, namun harus diperbaiki lagi |
| 5. | Cooperation | 3,4567 | 3,6367 | 95% | Kinerja memuaskan, namun harus diperbaiki lagi |
| 6. | Dependability | 3,5360 | 3,8000 | 93% | Kinerja memuaskan, namun harus diperbaiki lagi |
| 7. | Initiative | 3,6267 | 3,8000 | 95% | Kinerja memuaskan, namun harus diperbaiki lagi |
| 8. | Personal Qualities | 3,5914 | 3,7043 | 97% | Kinerja memuaskan, namun harus diperbaiki lagi |

Tabel diatas menunjukkan skor kinerja skor kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan dan skor harapan pengguna pada Provinsi Bengkulu secara keseluruhan berada di bawah 100%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja

Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan sudah memuaskan, namun masih terdapat ruang untuk perbaikan supaya memenuhi harapan pengguna.

4.5.4. Provinsi Kalimantan Barat

Tabel 4. 29. Analisa Tingkat Kesesuaian di Provinsi Kalimantan Barat

| NO | Atribut Kinerja | Skor Tingkat Kinerja | Skor Tingkat Kepentingan | Gap (Kinerja-Tingkat Kepentingan) | Interpretasi |
|----|--------------------|----------------------|--------------------------|-----------------------------------|--|
| 1. | Quality of Work | 3,6033 | 3,7133 | 97% | Kinerja memuaskan, namun harus diperbaiki lagi |
| 2. | Quantity of Work | 3,4333 | 3,4000 | 101% | Kinerja memuaskan |
| 3. | Job Knowledge | 3,5140 | 3,5720 | 98% | Kinerja memuaskan, namun harus diperbaiki lagi |
| 4. | Creativeness | 3,5250 | 3,5650 | 99% | Kinerja memuaskan, namun harus diperbaiki lagi |
| 5. | Cooperation | 3,4600 | 3,5900 | 96% | Kinerja memuaskan, namun harus diperbaiki lagi |
| 6. | Dependability | 3,4960 | 3,9800 | 88% | Kinerja memuaskan, namun harus diperbaiki lagi |
| 7. | Initiative | 3,6067 | 3,9633 | 91% | Kinerja memuaskan, namun harus diperbaiki lagi |
| 8. | Personal Qualities | 3,5943 | 3,7571 | 96% | Kinerja memuaskan, namun harus diperbaiki lagi |

Tabel diatas menunjukkan skor kinerja skor kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan dan skor harapan pengguna pada Provinsi Kalimantan Barat

secara keseluruhan berada di bawah 100%, pada aspek Quantity of Work memiliki nilai lebih dari 100% dengan interpretasi kinerja memuaskan. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan sudah memuaskan, namun masih terdapat ruang untuk perbaikan supaya memenuhi harapan pengguna.

4.5.5. Provinsi Kalimantan Timur

Tabel 4. 30. Analisa Tingkat Kesesuaian di Provinsi Kalimantan Timur

| NO | Atribut Kinerja | Skor Tingkat Kinerja | Skor Tingkat Kepentingan | Gap (Kinerja-Tingkat Kepentingan) | Interpretasi |
|----|--------------------|----------------------|--------------------------|-----------------------------------|--|
| 1. | Quality of Work | 3,8867 | 3,6900 | 105% | Kinerja memuaskan |
| 2. | Quantity of Work | 3,8667 | 3,7000 | 105% | Kinerja memuaskan |
| 3. | Job Knowledge | 3,8460 | 3,7840 | 102% | Kinerja memuaskan |
| 4. | Creativeness | 3,9700 | 3,8050 | 104% | Kinerja memuaskan |
| 5. | Cooperation | 3,8833 | 3,8233 | 102% | Kinerja memuaskan |
| 6. | Dependability | 3,7240 | 3,9400 | 95% | Kinerja memuaskan, namun harus diperbaiki lagi |
| 7. | Initiative | 3,6767 | 3,8233 | 96% | Kinerja memuaskan, namun harus diperbaiki lagi |
| 8. | Personal Qualities | 3,5986 | 3,6443 | 99% | Kinerja memuaskan, namun harus diperbaiki lagi |

Tabel diatas menunjukkan skor kinerja skor kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan dan skor harapan pengguna pada Provinsi Kalimantan Timur secara keseluruhan berada pada 100%, presentase terbesar pada aspek Quality of

Work dan Quantity of Work serta aspek dengan presentase terendah pada Dependability. Kesimpulan tingkat kesesuaian antara kinerja dengan tingkat kepentingan di Provinsi Kalimantan Timur bahwa nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan sudah memuaskan.

4.5.6. Provinsi Maluku Utara

Tabel 4. 31. Analisa Tingkat Kesesuaian di Provinsi Maluku Utara

| NO | Atribut Kinerja | Skor Tingkat Kinerja | Skor Tingkat Kepentingan | Gap (Kinerja-Tingkat Kepentingan) | Interpretasi |
|----|--------------------|----------------------|--------------------------|-----------------------------------|--|
| 1. | Quality of Work | 3,9300 | 3,5900 | 109% | Kinerja memuaskan |
| 2. | Quantity of Work | 3,8267 | 3,6333 | 105% | Kinerja memuaskan |
| 3. | Job Knowledge | 3,6960 | 3,9420 | 94% | Kinerja memuaskan, namun harus diperbaiki lagi |
| 4. | Creativeness | 3,7500 | 3,9850 | 94% | Kinerja memuaskan, namun harus diperbaiki lagi |
| 5. | Cooperation | 3,7933 | 3,9700 | 96% | Kinerja memuaskan, namun harus diperbaiki lagi |
| 6. | Dependability | 3,9120 | 3,8960 | 100% | Kinerja memuaskan |
| 7. | Initiative | 3,9100 | 3,6667 | 107% | Kinerja memuaskan |
| 8. | Personal Qualities | 3,8186 | 3,6000 | 106% | Kinerja memuaskan |

Tabel diatas menunjukkan skor kinerja skor kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan dan skor harapan pengguna pada Provinsi Maluku Utara secara keseluruhan berada pada 100%, presentase terbesar pada aspek Quality of Work dan aspek dengan presentase terendah pada Job Knowledge. Kesimpulan tingkat

kesesuaian antara kinerja dengan tingkat kepentingan di Provinsi Maluku Utara bahwa nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan sudah memuaskan.

4.5.7. Provinsi Riau

Tabel 4. 32. Analisa Tingkat Kesesuaian di Provinsi Riau

| NO | Atribut Kinerja | Skor Tingkat Kinerja | Skor Tingkat Kepentingan | Gap (Kinerja-Tingkat Kepentingan) | Interpretasi |
|----|--------------------|----------------------|--------------------------|-----------------------------------|--|
| 1. | Quality of Work | 3,8233 | 3,7500 | 102% | Kinerja memuaskan |
| 2. | Quantity of Work | 3,7800 | 3,9067 | 97% | Kinerja memuaskan, namun harus diperbaiki lagi |
| 3. | Job Knowledge | 3,7200 | 3,7660 | 99% | Kinerja memuaskan, namun harus diperbaiki lagi |
| 4. | Creativeness | 3,7800 | 3,7800 | 100% | Kinerja memuaskan |
| 5. | Cooperation | 3,8567 | 3,9467 | 98% | Kinerja memuaskan, namun harus diperbaiki lagi |
| 6. | Dependability | 3,9520 | 3,8600 | 102% | Kinerja memuaskan |
| 7. | Initiative | 3,9833 | 3,9700 | 100% | Kinerja memuaskan |
| 8. | Personal Qualities | 3,8214 | 3,6143 | 106% | Kinerja memuaskan |

Tabel diatas menunjukkan skor kinerja skor kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan dan skor harapan pengguna pada Provinsi Riau secara keseluruhan berada pada 100%. Dari 8 (delapan) aspek, hanya 3 aspek yang di bawah 100%, adapun presentase terbesar pada aspek Personal Qualities dan aspek dengan presentase terendah pada Quantity of Work. Kesimpulan tingkat kesesuaian

antara kinerja dengan tingkat kepentingan di Provinsi Riau bahwa nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan sudah memuaskan.

4.5.8. Rekapitulasi Pemetaan Kriteria Kompetensi Lulusan IPDN di 7

(tujuh) Provinsi

Rekapitulasi tingkat kesesuaian di Provinsi Sumatera Selatan, Sulawesi Tengah, Bengkulu, Kalimantan Barat, Kalimantan Timur, Maluku Utara dan Riau dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4. 33. Rekapitulasi Tingkat Kesesuaian di 7 (tujuh) Provinsi

| NO | Atribut Kinerja | Skor Tingkat Kinerja | Skor Tingkat Kepentingan | Gap (Kinerja-Tingkat Kepentingan) | Interpretasi |
|----|------------------|----------------------|--------------------------|-----------------------------------|--|
| 1. | Quality of Work | 3,7514 | 3,7671 | 100% | Kinerja memuaskan |
| 2. | Quantity of Work | 3,6571 | 3,7667 | 97% | Kinerja memuaskan, namun harus diperbaiki lagi |
| 3. | Job Knowledge | 3,6437 | 3,6974 | 99% | Kinerja memuaskan, namun harus diperbaiki lagi |
| 4. | Creativeness | 3,7029 | 3,7093 | 100% | Kinerja memuaskan |
| 5. | Cooperation | 3,6848 | 3,7338 | 99% | Kinerja memuaskan, namun harus diperbaiki lagi |
| 6. | Dependability | 3,6709 | 3,8183 | 96% | Kinerja memuaskan, namun harus diperbaiki lagi |
| 7. | Initiative | 3,7443 | 3,7714 | 99% | Kinerja memuaskan, namun harus diperbaiki lagi |

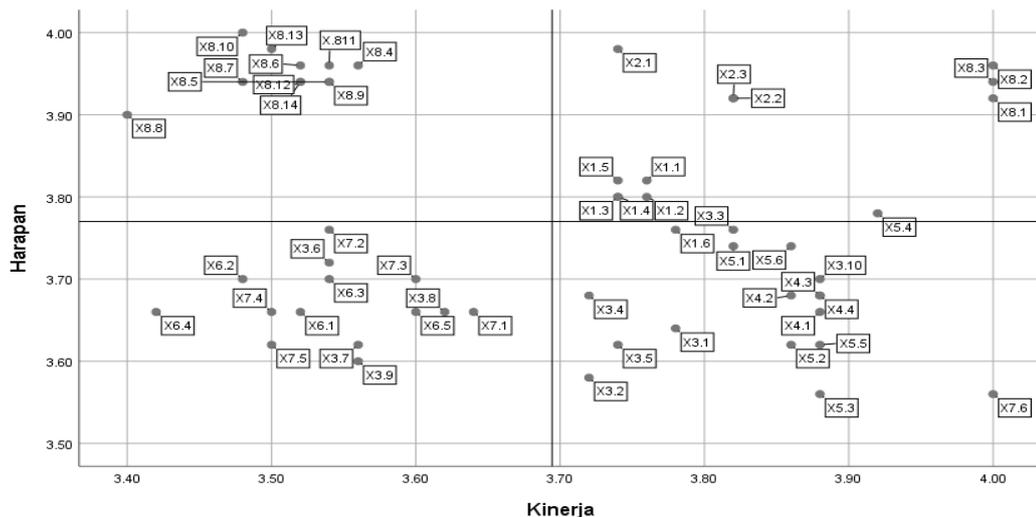
| | | | | | |
|----|--------------------|--------|--------|-----|--|
| 8. | Personal Qualities | 3,6647 | 3,6898 | 99% | Kinerja memuaskan, namun harus diperbaiki lagi |
| | Rata-rata | 3,6900 | 3,7442 | 99% | Kinerja memuaskan, namun harus diperbaiki lagi |

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat, perbandingan skor kinerja alumni dan skor harapan masyarakat dan pemerintah daerah sebagai pengguna di 7 (tujuh) provinsi ditemukan tingkat kesesuaian di bawah 100%, yaitu antara 96% - 99%. Meskipun tingkat kesesuaian belum mencapai 100%, masih terdapat ruang untuk perbaikan untuk memenuhi harapan pengguna.

4.6. Importance Performance Analysis (IPA) dengan Diagram Kartesius

4.6.1. Provinsi Sumatera Selatan

Hasil Importance Performance Analysis (IPA) pada Provinsi Sumatera Selatan dapat dilihat pada diagram di bawah ini

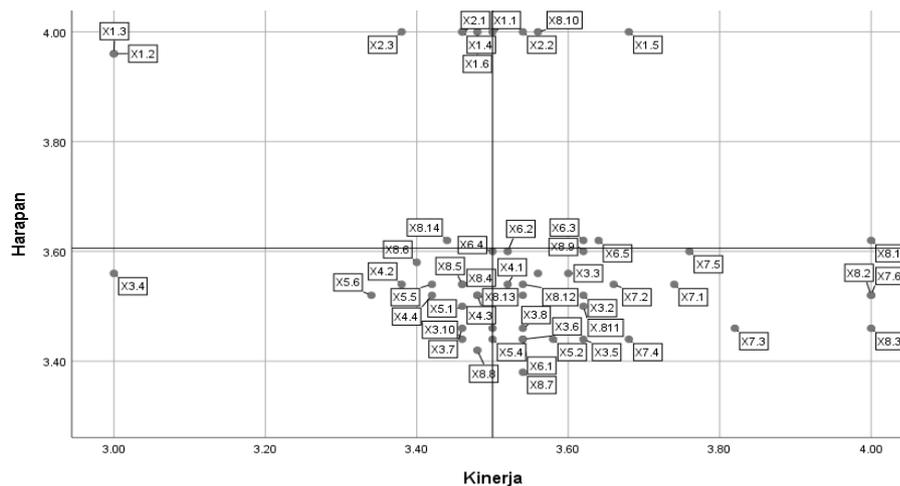


Gambar 4. 17. Importance Performance Analysis (IPA) di Provinsi Sumatera Selatan

Hasil analisis kriteria berdasarkan Importance Performance Analysis (IPA) di Provinsi Sumatera Selatan menyebar merata di seluruh area. Namun area paling dominan beradap pada area C dan area D. Interpretasi area C adalah kriteria dianggap tidak begitu penting bagi pengguna, demikian juga kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan kurang dan area D menunjukkan kriteria tersebut dianggap kurang begitu penting bagi pengguna Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan namun kinerja alumni sangat baik. Pada Provinsi in terdapat 3 kriteria yang memiliki skor tinggi dengan selisih minimal pada Area B yaitu X8.1: Jujur, X8.2: Ramah, X8.3: Rendah Hati. Adapun kriteria dengan skor tingkat rendah yaitu X6.4: berambisi dalam menjalankan tugas.

4.6.2. Provinsi Sulawesi Tengah

Hasil analisis kriteria berdasarkan kinerja di Provinsi Sulawesi Tengah dipaparkan pada gambar berikut:

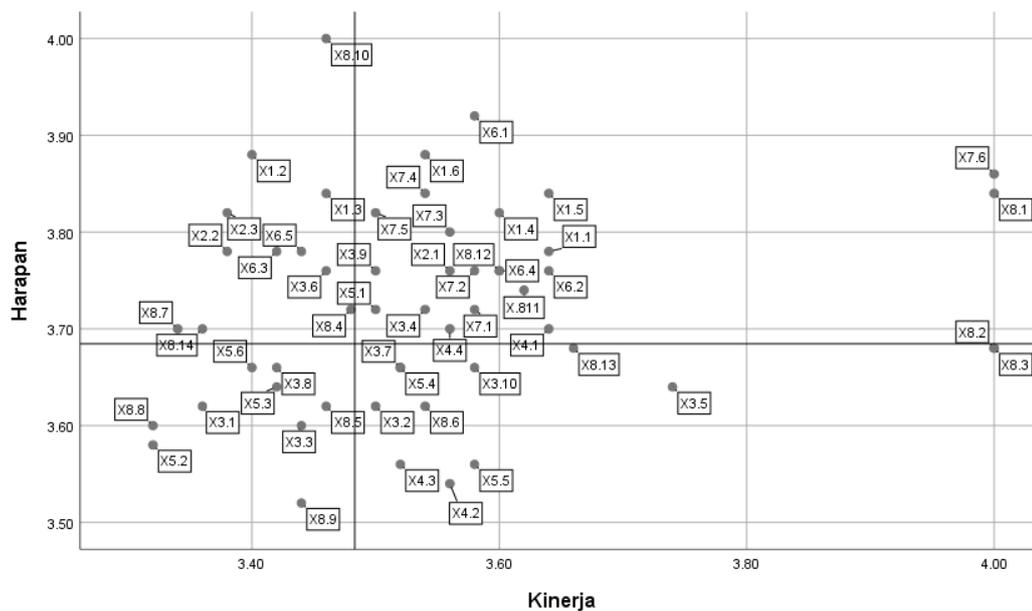


Gambar 4.18. Importance Performance Analysis (IPA) di Provinsi Sulawesi Tengah

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa kriteria cenderung menyebar pada area D yaitu kriteria tersebut dianggap kurang begitu penting bagi pengguna namun kinerja alumni sangat baik. Kriteria tertinggi di Provinsi Sulawesi Tengah yaitu kriteria X1.5: kemampuan perencanaan pengorganisasian dan berorganisasi dan kriteria dengan skor terendah X3.4: Berpikir Kritis.

4.6.3. Provinsi Bengkulu

Hasil Importance Performance analysis (IPA) dengan menggunakan diagram kartesius di Provinsi Bengkulu dapat dilihat pada gambar berikut:



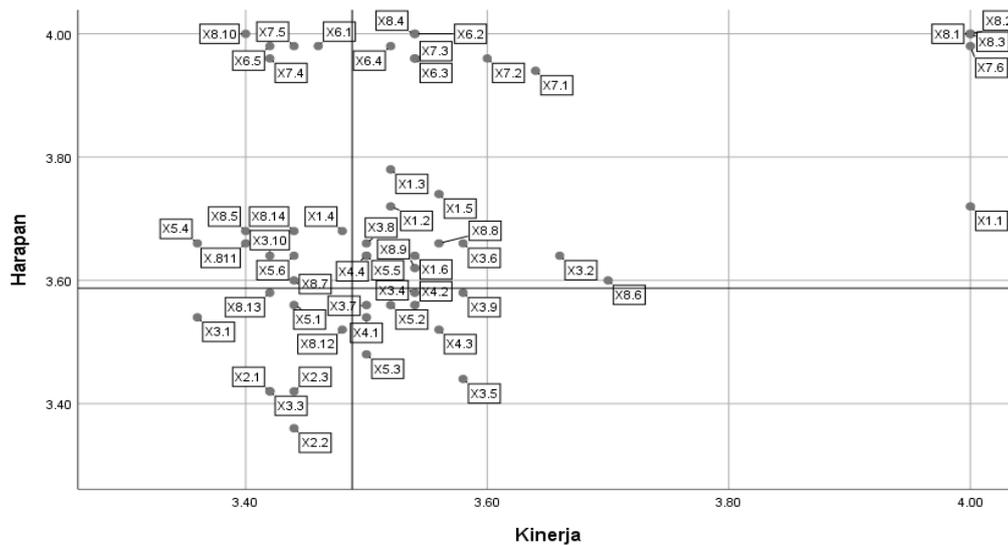
Gambar 4.19. Importance Performance Analysis (IPA) di Provinsi Bengkulu

Pada gambar di atas, terdapat kecenderungan kriteria pada Area B dimana kinerja alumni pendidikan tinggi kepengabdian sudah sesuai dengan kebutuhan

dan harapan pengguna, kriteria tertinggi di Provinsi ini adalah X7.6: Kemampuan menyampaikan pendapat.

4.6.4. Provinsi Kalimantan Barat

Hasil Importance Performance analysis (IPA) dengan menggunakan diagram kartesius di Provinsi Kalimantan Barat dapat dilihat pada gambar berikut:

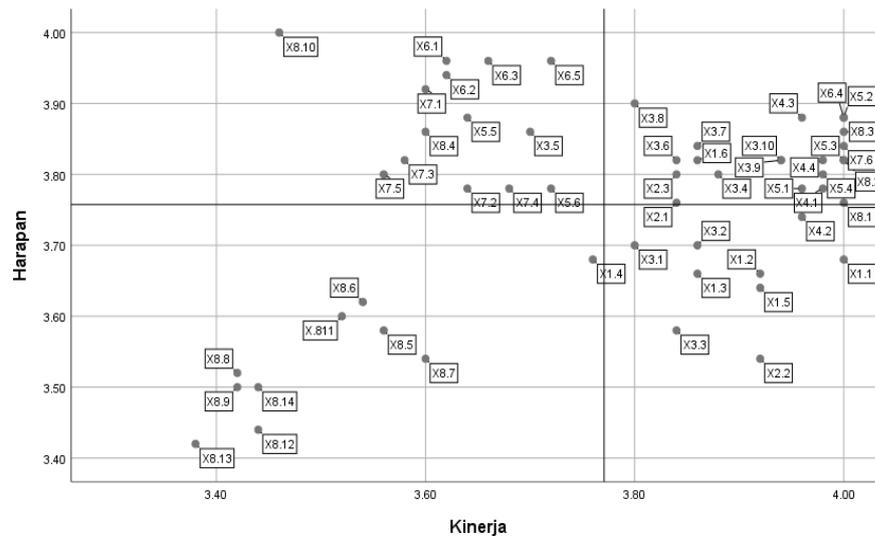


Gambar 4.20. Importance Performance Analysis (IPA) di Provinsi Kalimantan Barat

Gambar di atas menunjukkan Provinsi Kalimantan Barat memiliki 3 (tiga) kriteria yang tinggi yaitu X7.6: Kemampuan menyampaikan pendapat, X8.2: Ramah dan dan X8.3: Rendah hati.

4.6.5. Provinsi Kalimantan Timur

Hasil Importance Performance analysis (IPA) dengan menggunakan diagram kartesius di Provinsi Kalimantan Timur dapat dilihat pada gambar berikut:

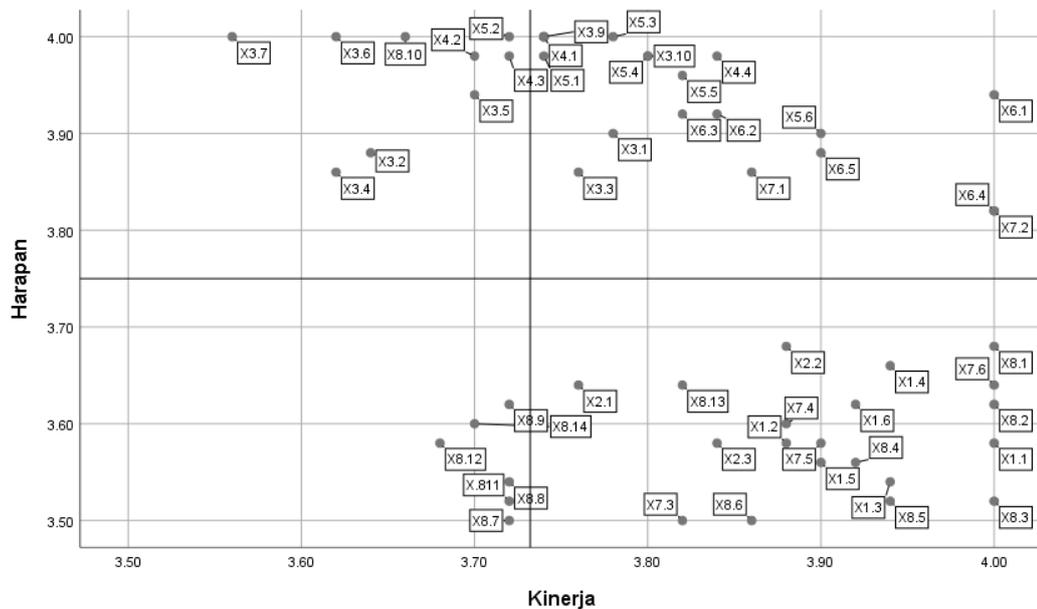


Gambar 4. 21. Importance Performance Analysis (IPA) di Provinsi Kalimantan Timur

Pada Provinsi Kalimantan Timur hasil IPA menunjukkan sebaran kriteria lebih banyak pada Area B, hal ini menandakan bahwa kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan di Provinsi ini sudah sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna. Adapun kriteria paling rendah yaitu X8.13: Displin dan kriteria tertinggi X5.2: mengutamakan tujuan kelompok dan organisasi dan X6.4: berambisi dalam menjalankan tugas.

4.6.6. Provinsi Maluku Utara

Hasil Importance Performance analysis (IPA) dengan menggunakan diagram kartesius di Provinsi Maluku Utara dapat dilihat pada gambar berikut:

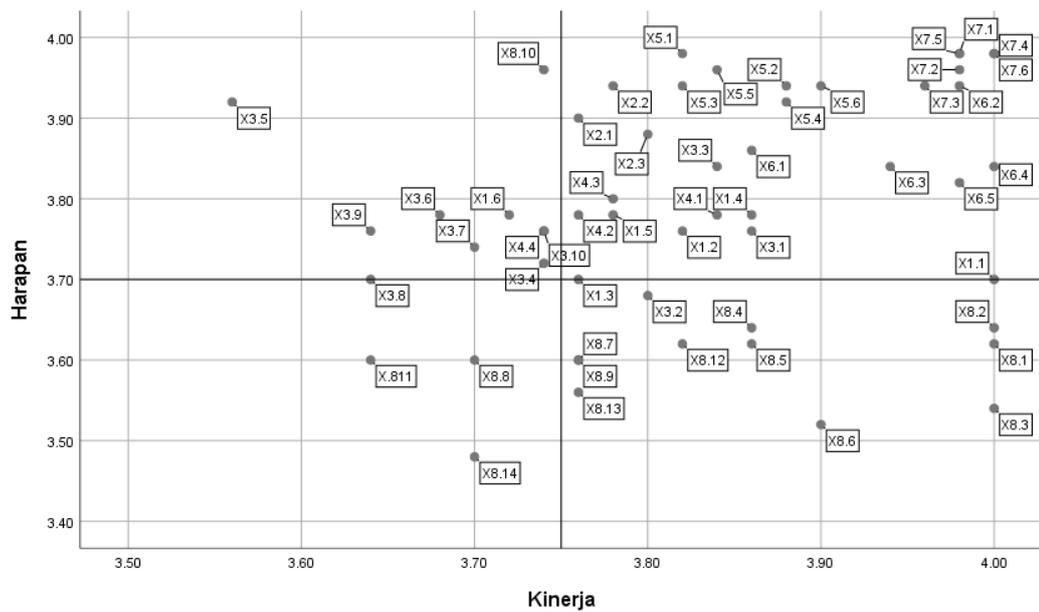


Gambar 4. 22. Importance Performance Analysis (IPA) di Provinsi Maluku Utara

Hasil IPA pada Provinsi Maluku Utara menyebar diseluruh area dengan kecenderungan area terbanyak pada area B dan D. Kriteria tertinggi pada Provinsi adalah X8.1: Jujur.

4.6.7. Provinsi Riau

Hasil Importance Performance analysis (IPA) dengan menggunakan diagram kartesius di Provinsi Riau dapat dilihat pada gambar berikut:



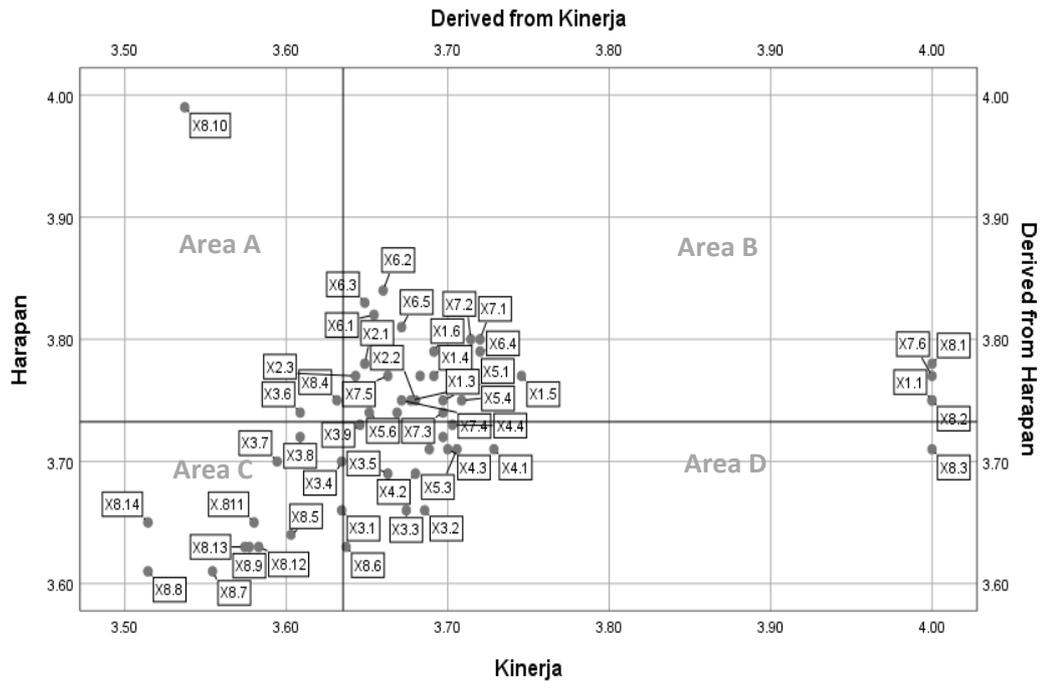
Gambar 4. 23. Importance Performance Analysis (IPA) di Provinsi Riau

Hasil analisis IPA Provinsi Riau menunjukkan kriteria paling banyak menyebar ke area D atau kinerja Alumni sudah sesuai dengan harapan dan kebutuhan pengguna. Adapun kriteria tertinggi di Provinsi Riau adalah kriteria X7.4: kemampuan manajemen diri dan X7.6:kemampuan menyampaikan pendapat.

4.6.8. Rekapitulasi Importance Performance Analysis (IPA) di 7 (tujuh) Provinsi

Hasil analisis berdasarkan Importance Performance Analysis di lokus penelitian yaitu Provinsi Sumatera Selatan, Sulawesi Tengah, Bengkulu, Kalimantan Barat, Kalimantan Timur, Maluku Utara, Riau secara garis besar ditemukan bahwa kriteria pada 7 (tujuh) provinsi tersebut cenderung lebih banyak menyebar ke Area B. Artinya kriteria tersebut dianggap sangat baik, sehingga dapat dikatakan kinerja

Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan sesuai dengan harapan dan kebutuhan pengguna. Hasil rekapitulasi IPA di 7 (tujuh) provinsi selengkapnya dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 4. 24. Importance Performance Analysis (IPA) di 7 (tujuh) Provinsi

Data pada gambar di atas selengkapnya dijelaskan pada tabel dibawah dengan kriteria pada pada masing-masing area.

Tabel 4. 34. Kriteria Kompetensi dan Posisinya pada Diagram Kartesius IPA

| Kode Kriteria | Kriteria | Posisi Area dalam Diagram Kartesius | Interpretasi |
|---------------|----------------------------------|-------------------------------------|--|
| X1.2 | Akurasi dalam melaksanakan tugas | A | Kriteria tersebut dianggap sangat penting akan tetapi tingkat kinerja Alumni belum sesuai dengan harapan |
| X2.3 | Kemampuan dalam mencapai target | A | |
| X3.6 | Penguasaan Teknologi Informasi | A | |

| Kode Kriteria | Kriteria | Posisi Area dalam Diagram Cartesius | Interpretasi |
|---------------|---|-------------------------------------|---|
| X5.2 | Mengutamakan tujuan kelompok atau organisasi | A | Kriteria tersebut dianggap sangat penting dan tingkat Kinerja Alumni dianggap sangat baik, sehingga dapat dikatakan kinerja alumni IPDN sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna. |
| X8.4 | Sopan dan santun dengan Pegawai lainnya | A | |
| X8.10 | Kepatuhan | A | |
| X1.1 | kemampuan pengetahuan | B | |
| X1.3 | Ketelitian | B | |
| X1.4 | Efektivitas dalam bekerja | B | |
| X1.5 | Kemampuan perencanaan perorganisasian dan berorganisasi | B | |
| X1.6 | Mampu bekerja dalam tekanan | B | |
| X2.1 | Kemampuan melaksanakan tugas dalam periode tertentu dengan baik | B | |
| X2.2 | Kemampuan menentukan target | B | |
| X5.1 | Menerima perbedaan | B | |
| X5.4 | Bertanggung jawab | B | |
| X5.6 | Kemampuan berkoordinasi | B | |
| X6.1 | Kesetiaan | B | |
| X6.2 | Menginspirasi | B | |
| X6.3 | Memegang teguh prinsip | B | |
| X6.4 | Berambisi dalam menjalankan tugas | B | |
| X6.5 | Berani mengambil resiko | B | |
| X7.1 | Berani memulai | B | |
| X7.2 | Keinginan untuk mengembangkan kompetensi | B | |
| X7.3 | Kemandirian | B | |
| X7.4 | Kemampuan manajemen diri | B | |
| X7.5 | Kemampuan menyelesaikan masalah dan pekerjaan | B | |
| X7.6 | Kemampuan menyampaikan pendapat | B | |
| X8.1 | Jujur | B | |
| X8.2 | Ramah | B | |
| X3.4 | Berpikir kritis | C | |
| X3.7 | Mampu menggunakan atribut keselamatan kerja | C | |

| Kode Kriteria | Kriteria | Posisi Area dalam Diagram Cartesius | Interpretasi | |
|---------------|---|-------------------------------------|---|---|
| X3.8 | Mampu menginterpretasikan arahan pimpinan | C | pengguna, demikian juga kinerja alumni kurang | |
| X5.5 | Mengarahkan tim untuk mencapai tujuan tugas | C | | |
| X8.5 | Hormat dengan seluruh pegawai lainnya | C | | |
| X8.7 | Percaya diri | C | | |
| X8.8 | Konsisten | C | | |
| X8.9 | Fleksibel | C | | |
| X8.11 | Tekun | C | | |
| X8.12 | Dapat diandalkan | C | | |
| X8.13 | Displin | C | | |
| X8.14 | Keteladanan | C | | |
| X3.1 | Keterampilan melaksanakan tugas | D | | Kriteria tersebut dianggap kurang begitu penting bagi pengguna, namun kinerja alumni sangat baik. |
| X3.2 | Kemampuan memahami tugas | D | | |
| X3.3 | Kemampuan bekerja sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku | D | | |
| X3.5 | Penguasaan bahasa asing | D | | |
| X3.9 | Kemampuan mengimplementasikan ilmu dan pengetahuan | D | | |
| X3.10 | Tingkat kesalahan rendah | D | | |
| X4.1 | Menciptakan gagasan | D | | |
| X4.2 | Memiliki inovasi keterbaharuan | D | | |
| X4.3 | Mampu menerima kritikan dan saran | D | | |
| X4.4 | Mampu melihat peluang | D | | |
| X5.3 | Memiliki keterampilan sosial | D | | |
| X8.3 | Rendah hati | D | | |
| X8.6 | Percaya diri | D | | |

Berdasarkan tabel di atas, hasil pemetaan kriteria menggunakan Importance Performance Analysis (IPA) dari 54 kriteria pada 7 (tujuh) provinsi dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pada Area A terdapat 6 kriteria, yang menunjukkan kriteria tersebut dianggap sangat penting namun tingkat kinerja belum sesuai dengan harapan;
2. Pada Area B terdapat 23 kriteria, area ini menunjukkan bahwa kriteria tersebut dianggap sangat penting dan tingkat kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan dianggap sangat baik, sehingga dapat dikatakan kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna;
3. Pada Area C terdapat 12 kriteria yang menunjukkan kriteria tersebut dianggap kurang begitu penting oleh pengguna, demikian juga kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan kurang;
4. Pada Area D terdapat 13 terdapat kriteria, pada area ini menunjukkan kriteria tersebut dianggap kurang begitu penting namun kinerja alumni IPDN sangat baik.

4.7. Tingkat Kepuasan

Analisis data untuk menilai kepuasan Stakeholders terhadap kinerja alumni mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelaksana Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25 /M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan pelayanan. Rumus berikut memberikan bobot yang sama untuk setiap komponen:

$$\text{Bobot Nilai Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{8} = 0.125$$

Pendekatan nilai rata-rata tertimbang dan rumus berikut digunakan untuk menentukan nilai indeks kepuasan pemangku kepentingan untuk kinerja alumni:

$$IKP = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKP yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Indeks stakeholder terhadap kinerja Alumni} \times 25$$

Penghitungan indeks kepuasan stakeholders terhadap kinerja alumni perguruan tinggi kepomongprajaan terdapat pada tabel di bawah.

Tabel 4. 35. Tabel Indeks Kepuasan Stakeholders terhadap kinerja alumni perguruan tinggi kepomongprajaan

| No | Indikator Penilaian | Nilai Unsur Pelayanan | | Bobot Rata-rata Penimbang | Nilai Indeks Kepuasan |
|------------------------------|-------------------------|-----------------------|---|---------------------------|-----------------------|
| 1 | Quality Work (X1) | 3,75 | A | 0,125 | 0,4689 |
| 2 | Quantity of Work (X2) | 3,66 | A | 0,125 | 0,4571 |
| 3 | Job Knowledge (X3) | 3,64 | A | 0,125 | 0,4555 |
| 4 | Creativeness (X4) | 3,70 | A | 0,125 | 0,4629 |
| 5 | Cooperation (X5) | 3,68 | A | 0,125 | 0,4606 |
| 6 | Dependability (X6) | 3,67 | A | 0,125 | 0,4589 |
| 7 | Initiative (X7) | 3,74 | A | 0,125 | 0,4680 |
| 8 | Personal Qualities (X8) | 3,66 | A | 0,125 | 0,4581 |
| Nilai Indeks Kepuasan | | | | | 3,6900 |
| Nilai IKP Setelah Dikonversi | | | | | 92,2492 |
| Mutu Pelayanan | | | | | A |
| Kinerja Pelayanan | | | | | Sangat Baik |

Berdasarkan tabel diatas maka nilai indeks kepuasan pelayanan setelah dikonversi berniali 92,25 dengan mutu pelayanan A serta kinerja pelayanan alumni tinggi kepomongprajaan “Sangat Baik”.

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan

1. Kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan yang ditunjukkan dengan skor kinerja terhadap kinerja alumni pada 7 (tujuh) Provinsi yaitu Provinsi Sumatera Selatan, Sulawesi Tengah, Bengkulu, Kalimantan Barat, Kalimantan Timur, Maluku Utara, dan Riau sebagai berikut:

| | | |
|-----------------------|---|--------|
| a. Quality of Work | = | 3,7514 |
| b. Quantity of Work | = | 3,6571 |
| c. Job Knowledge | = | 3,6437 |
| d. Creativeness | = | 3,7029 |
| e. Cooperation | = | 3,6848 |
| f. Dependability | = | 3,6709 |
| g. Initiative | = | 3,7443 |
| h. Personal Qualities | = | 3,6647 |

Skor akhir tingkat kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan adalah **3,69**. Pengguna secara umum puas dengan kinerja alumni IPDN, dikarenakan kinerja alumni IPDN pada kriteria dimaksud adalah sangat baik.

2. Pengguna alumni IPDN secara umum menilai bahwa Aspek Quality Of Work, Quantity Of Work, Job Knowledge, Creativeness, Cooperation, Dependability, Initiative dan Personal Qualities adalah bidang kompetensi **yang sangat penting** bagi pemerintah daerah, dengan nilai dan peringkat prioritas sebagai berikut:

- a. Quality of Work, dengan skor 3,7671 urutan tingkat kepentingan/urgensi pada peringkat ke 3 ;
- b. Quantity of Work dengan skor 3,7667 dengan urutan tingkat kepentingan/urgensi pada peringkat ke 4;
- c. Job Knowledge dengan skor 3,6974 dengan urutan tingkat kepentingan/urgensi pada peringkat ke 7;

- d. Creativeness memiliki skor sama dengan quality of work yaitu 3,7093 dengan peringkat 6;
 - e. Cooperation dengan skor 3,7338 dengan urutan tingkat kepentingan/urgensi pada peringkat ke 5;
 - f. Dependability dengan skor 3,8183 dengan urutan tingkat kepentingan/urgensi pada peringkat ke 1;
 - g. Initive dengan skor 3,7714 dengan urutan tingkat kepentingan/urgensi pada peringkat ke 2;
 - h. Personal Qualities dengan skor 3,6898 dengan urutan tingkat kepentingan/urgensi pada peringkat ke 8.
3. Hasil survei di 7 Provinsi disimpulkan terdapat gap/kesenjangan antara kinerja alumni IPDN dengan harapan pengguna, dengan nilai sebagai berikut:
- a. Quality of Work = -0,0157
 - b. Quantity of Work = -0,1095
 - c. Job Knowledge = -0,0537
 - d. Creativeness = -0,0064
 - e. Cooperation = -0,0490
 - f. Dependability = -0,1474
 - g. Initive = -0,0271
 - h. Personal Qualities = -0,0251

Rata-rata skor gap seluruh kriteria dari dua provinsi yang disurvei adalah -**0,0543**. Skor dengan nilai negatif ini berarti bahwa Kinerja alumni IPDN masih lebih rendah dari harapan pengguna, atau tingkat pentingnya atribut/dimensi tersebut dari perspektif pengguna namun masih ada harapan untuk memperbaikinya.

4. Berdasarkan teknik *Importance Performance Analysis* yang telah dilakukan, dapat dipetakan kriteria kompetensi lulusan berdasarkan tingkat kepentingan dari perspektif pengguna dan tingkat kinerja yang ditunjukkan Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan. Dari 54 jenis kriteria yang dinilai, rekapitulasi dari 7 (tujuh) provinsi terpetakan sebagai berikut:

- a. Terdapat 6 kriteria yang dianggap sangat penting namun kinerja belum sesuai dengan harapan;
 - b. 23 kriteria yang menunjukkan kriteria tersebut dianggap sangat penting dan tingkat kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan dianggap sangat baik, sehingga dapat dikatakan kinerja alumni sesuai dengan kebutuhandan harapan pengguna.
 - c. 12 kriteria menunjukkan dianggap kurang penting, begitupula dengan kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan kurang; dan
 - d. 13 kriteria menunjukkan dianggap kurang begitu penting bagi pengguna namun kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan sangat baik.
5. Indeks kepuasan stakeholders terhadap kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan yang berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan layanan, menunjukkan nilai masing-masing unsur pelayanan sebagai berikut:
- | | | | |
|----|--------------------|---|--------|
| a. | Quality of Work | = | 0,4689 |
| b. | Quantity of Work | = | 0,4571 |
| c. | Job Knowledge | = | 0,4555 |
| d. | Creativeness | = | 0,4629 |
| e. | Cooperation | = | 0,4606 |
| f. | Dependability | = | 0,4589 |
| g. | Inititative | = | 0,4680 |
| h. | Personal Qualities | = | 0,4581 |

Nilai indeks kepuasan stakeholders terhadap kinerja Alumni Pendidikan Tinggi Kepamongprajaan bernilai 3,69 nilai IKP setelah dikonversi 92,25 dengan mutu pelayanan A dan kinerja pelayanan Sangat Baik.