

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

UPN “Veteran” Jawa Timur sebagai salah satu perguruan tinggi negeri di Indonesia yang berorientasi pada ilmu pengetahuan dan teknologi memberi kesempatan bagi mahasiswanya untuk mengembangkan diri agar mampu menyesuaikan dirinya dengan perkembangan dan tuntutan dunia industri sekarang ini. Sejalan dengan upaya tersebut, maka UPN “Veteran” Jawa Timur memasukkan program Praktik Kerja Lapangan (PKL) dalam kurikulum yang wajib diselesaikan oleh mahasiswa. Dalam program praktik industri tersebut, mahasiswa dituntut untuk belajar langsung dengan pekerjaan yang ada di lapangan agar dapat mengembangkan diri dengan memperluas wawasan serta memiliki keterampilan dan kemampuan untuk menerapkan ilmu yang dimiliki selama berada di perkuliahan. Memahami permasalahan di dunia industri tidak hanya meningkatkan pemahaman teoritis dari materi perkuliahan, tetapi juga mempersiapkan mahasiswa untuk menjadi sumber daya manusia yang siap menghadapi tantangan globalisasi.

Program Studi Sains Data UPN “Veteran” Jawa Timur menjadikan Praktik Kerja Lapangan (PKL) sebagai bagian integral dari kurikulum wajib bagi mahasiswa. Dengan syarat kelulusan yang ditetapkan, mata kuliah Praktik Kerja Lapangan (PKL) telah menjadi salah satu pendorong utama bagi tiap-tiap mahasiswa untuk mengenal kondisi di lapangan kerja dan untuk melihat keselarasan antara ilmu pengetahuanyang diperoleh di bangku kuliah dengan aplikasi praktis di dunia kerja. Selama kurang lebih 1 bulan, penulis melakukan Praktik Kerja Lapangan di Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri (BSPJI) Kota Surabaya.

Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri atau dapat disingkat BSPJI merupakan Unit Pelayanan Teknis di bawah Kementerian Perindustrian yang menyelenggarakan jasa penilaian / standarisasi kesesuaian produk atau sistem mutu industri. Selain standarisasi, BSPJI juga memberikan pelayanan

jasa industri lainnya yang mencakup pengujian produk, pelatihan, dan berbagai layanan lainnya yang mendukung pengembangan dan pemeliharaan standar di industri. BSPJI Kota Surabaya, sebagai lembaga yang berperan dalam standarisasi dan pelayanan jasa industri, memiliki tujuan utama untuk memberikan layanan yang berkualitas dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam rangka meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanannya, evaluasi kontinu rutin dilakukan oleh BSPJI Kota Surabaya. Salah satu pendekatan yang diadopsi oleh BSPJI Kota Surabaya dalam mengevaluasi kinerjanya adalah melalui penyebaran kuisioner kepada pihak-pihak terkait, baik masyarakat maupun pemangku kepentingan lainnya. Kuisioner digunakan sebagai alat pengumpulan data untuk menilai tingkat kepuasan, persepsi, dan harapan terhadap layanan yang diberikan.

Sejalan dengan amanat Undang-undang Republik Indonesia, BSPJI Kota Surabaya juga menerapkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolok ukur untuk mengevaluasi kualitas pelayanannya. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) disusun dengan tujuan "memahami sejauh mana kebutuhan masyarakat terpenuhi dan mengidentifikasi area perbaikan" (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (Propenas) 2000-2004). Penyelenggaraan survei menjadi langkah penting untuk memastikan transparansi, akuntabilitas, dan perbaikan berkelanjutan dalam pelayanan publik yang diselenggarakan oleh BSPJI Kota Surabaya. Sehubungan dengan hal tersebut, maka dalam kegiatan Praktik Kerja Lapangan ini, penulis melakukan pemodelan dan analisis terhadap data survei kepuasan masyarakat yang telah dikumpulkan selama 5 tahun terakhir yakni selama rentang tahun 2018 sampai 2022. Melalui pemodelan dan analisis data hasil survei tersebut, diharapkan dapat ditemukan pola-pola perilaku masyarakat terkait kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan oleh BSPJI Kota Surabaya. Dengan menggunakan metode K-Means *Clustering*, diharapkan dapat diidentifikasi kelompok-kelompok masyarakat dengan tingkat kepuasan yang serupa, sehingga BSPJI Kota Surabaya dapat merumuskan strategi yang lebih terarah

dalam meningkatkan pelayanan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka yang menjadi rumusan masalah yang akan dibahas pada laporan Praktik Kerja Lapangan ini, antara lain :

1. Bagaimana karakteristik responden survei kepuasan masyarakat secara umum dari tahun 2018 hingga 2022?
2. Bagaimana performa capaian indeks kepuasan masyarakat terhadap BSPJI Kota Surabaya setiap tahunnya?
3. Apa saja variabel kuisioner yang mempengaruhi nilai kepuasan masyarakat terhadap BSPJI Kota Surabaya?
4. Bagaimana hasil identifikasi kelompok-kelompok masyarakat dengan tingkat kepuasan serupa menggunakan metode K-Means *Clustering*?
5. Apa saja area perbaikan yang dapat diidentifikasi dari hasil pemodelan dan analisis data survei kepuasan masyarakat?
6. Bagaimana strategi yang dapat dirumuskan oleh BSPJI Kota Surabaya berdasarkan kelompok-kelompok masyarakat dengan tingkat kepuasan serupa untuk meningkatkan pelayanannya?

1.3 Tujuan Praktik Industri

Tujuan dari kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di instansi terkait adalah sebagai berikut.

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL), yaitu:

1. Memenuhi persyaratan kelulusan dari mata kuliah wajib Praktik Kerja Lapangan (PKL)
2. Meningkatkan keterampilan serta pemahaman terkait industri melalui proses pendampingan dan praktik langsung di instansi atau industri.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Menyajikan gambaran karakteristik responden survei kepuasan masyarakat secara umum dari tahun 2018 hingga 2022 untuk memahami profil masyarakat selama periode tersebut.
2. Menganalisis performa capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap BSPJI Kota Surabaya untuk mendapatkan informasi tentang perubahan dan stabilitas tingkat kepuasan ditinjau dari beberapa aspek.
3. Mengidentifikasi variabel kuisisioner yang memiliki pengaruh signifikan terhadap nilai kepuasan masyarakat terhadap BSPJI Kota Surabaya untuk merinci aspek-aspek kritis yang mempengaruhi persepsi masyarakat.
4. Menguraikan metode *K-Means Clustering* yang digunakan untuk identifikasi kelompok-kelompok masyarakat dengan tingkat kepuasan serupa.
5. Menganalisis hasil pemodelan dan analisis data survei kepuasan masyarakat untuk mengidentifikasi secara spesifik area perbaikan dalam pelayanan yang dapat menjadi fokus perbaikan BSPJI Kota Surabaya.
6. Merumuskan strategi yang dapat diimplementasikan oleh BSPJI Kota Surabaya berdasarkan identifikasi kelompok-kelompok masyarakat dengan tingkat kepuasan serupa berdasarkan *Cluster*-nya.

1.4 Manfaat

Adapun manfaat yang diperoleh dari kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini adalah sebagai berikut.

A. Bagi Mahasiswa

1. Mendapatkan kesempatan untuk terlibat langsung dalam dunia kerja dan mendapatkan pengalaman praktis yang dapat meningkatkan pemahaman mereka terhadap konsep-konsep teoritis yang dipelajari di bangku perkuliahan.

B. Bagi Instansi BSPJI Kota Surabaya

1. Terjalin hubungan yang baik dengan pihak UPN “Veteran” Jawa Timur, terutama Program Studi Sains Data.
 2. Saran dan masukan yang membangun dari mahasiswa yang melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) sebagai bahan pertimbangan evaluasi. Secara khusus, analisis data survei dan pemodelan seperti yang dijelaskan dalam laporan ini diharapkan dapat memberikan gambaran kinerja BSPJI, memungkinkan perbaikan berkelanjutan dalam layanan yang disediakan.
- C. Bagi Lembaga Pendidikan/Akademik
1. Terjalin hubungan dan kerjasama bilateral antara dunia pendidikan dalam hal ini Universitas dengan instansi/perusahaan/ industri.
 2. Sebagai salah satu upaya dalam peningkatan kualitas lulusan melalui kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL)
 3. Uuniversitas sebagai lembaga pendidikan perguruan tinggi dapat dikenal oleh industri.