

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pemodelan terhadap data survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BSPJI Surabaya diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Ditinjau dari karakteristik responden, terlihat variasi dalam kelompok usia responden, yang mencakup rentang usia mulai dari sekitar 20 tahun hingga di atas 60 tahun dengan usia diatas 55 tahun cenderung lebih sedikit respondennya. Secara konsisten, responden laki-laki mendominasi dengan frekuensi yang lebih tinggi daripada responden perempuan di setiap tahunnya dan mayoritas responden berasal dari perusahaan dengan jenis badan usaha PT (Perseroan Terbatas).
2. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BSPJI Kota Surabaya selama periode 2018 - 2022 relatif tinggi. Namun, terdapat penurunan performa dalam hal rata-rata IKM di tahun 2022 hampir di semua instrumen khususnya yang terkait dengan biaya layanan.
3. Layanan pengujian, konsultasi, dan penelitian dan pengembangan merupakan 3 jenis layanan dengan performa IKM yang paling tinggi. Hal ini mencerminkan kepuasan masyarakat yang sangat tinggi pada layanan tersebut. Jenis pelayanan yang lainnya juga sudah baik. Hanya saja perlu perhatian lebih pada jenis layanan sertifikasi produk dan sertifikasi sistem manajemen mutu yang mendapatkan nilai sedikit lebih rendah khususnya yang terkait dengan biaya layanan.
4. Berdasarkan metode Elbow dan Silhouette, diperoleh jumlah *cluster* optimum untuk pemodelan K-Means adalah 2 *cluster*. *Cluster* 1 menunjukkan karakteristik di mana semua nilai instrumen berada di bawah 3.5, menandakan bahwa *cluster* ini cenderung memiliki kekuatan instrumen yang relatif rendah, dimana terdapat 449 (49.4%) responden masuk dalam *cluster* ini. Hasil pemodelan K-Means dengan reduksi dimensi PCA

menunjukkan bahwa penilaian responden *cluster* 1 lebih bervariasi dan cenderung lebih rendah.

4.1 Saran

Berdasarkan hasil kerja praktik yang telah dilakukan khususnya yang berkaitan dengan analisis dan pemodelan terhadap data survei kepuasan masyarakat, berikut ini adalah beberapa saran untuk BSPJI Surabaya :

1. Meninjau kembali biaya layanan yang menjadi penyebab penurunan performa di tahun 2023 khususnya pada jenis layanan sertifikasi produk dan sertifikasi sistem manajemen mutu yang mendapatkan nilai lebih rendah dibandingkan jenis layanan lain.
2. Melibatkan secara aktif pihak-pihak terkait dalam mendiskusikan hasil survei dan rencana perbaikan dan menetapkan strategi untuk meningkatkan performa terutama pada aspek-aspek yang memperoleh nilai yang lebih rendah.