

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kepuasan yang diharapkan oleh masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah. Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam melakukan seluruh proses yang terjadi di pemerintahannya, salah satunya pada di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Bangkalan, yang mana dalam mengelola pemberangkatan Tenaga Kerja Indonesia (TKI) agak mengalami kesulitan karena banyaknya pendaftar calon Tenaga Kerja Indonesia (TKI). Sehingga sangat diperlukan pengelompokan untuk beberapa *cluster* pemberangkatan untuk mengoptimalkan waktu sehingga hasil yang diperoleh efektif. Karakteristik yang diperlukan dalam penyeleksian Tenaga Kerja Indonesia (TKI) biasanya mengacu pada usia masyarakat pencari kerja, tingkat pendidikan, dan frekuensi pelatihan kerja di Balai Latihan Kerja (BLK),

Dengan adanya permasalahan seperti itu maka peneliti ingin memberikan informasi baru tentang pengelompokan karakteristik Tenaga Kerja Indonesia (TKI). Kebanyakan masyarakat Bangkalan menggunakan jasa pelayanan di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Bangkalan yang tentunya informasi tersebut masih belum ada atau diterapkan di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Bangkalan.

Informasi –informasi tersebut didapatkan dari beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan tentang kepuasan pelanggan diantaranya yaitu : *Comparison of Distance Measures in Cluster Analysis with Dichotomous Data* (Finch et al, 2005), Analisis Cluster Terhadap Tingkat Pencemaran Udara

pada Sektor Industri di Jawa Tengah (Purwaningsih, 2007), Analisis Cluster Terhadap Tingkat Pencemaran Udara pada Sektor Industri di Sumatera Selatan (Sitepu et al, 2011), dan banyak lagi yang lain yang digunakan sebagai referensi dasar dalam penyusunan penelitian ini. Dari referensi – referensi yang didapat dihasilkan beberapa pengelompokan yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat.

Dari penambahan pengelompokan tersebut diharapkan dapat lebih mengetahui secara lebih detail mengenai karakteristik – karakteristik dari para pengguna jasa di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Bangkalan sehingga dapat dijadikan acuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses pemberangkatan Tenaga Kerja Indonesia (TKI). Oleh karena itu untuk mengelompokkan para pengguna jasa di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Bangkalan ini digunakan metode analisis *cluster*, sehingga nanti terbentuk beberapa kelompok pengguna jasa dengan pandangan yang berbeda dari masing-masing kelompok.

1.2. Perumusan Masalah

Perumusan masalah pada penelitian skripsi ini adalah “bagaimana mengelompokkan TKI di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi berdasarkan kriteria-kriteria yang telah ditentukan.”

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Mengetahui kriteria-kriteria yang dibutuhkan untuk mengembangkan Tenaga Kerja Indonesia yang ada di kabupaten Bangkalan.
2. Mengidentifikasi dan mengelompokkan Tenaga Kerja Indonesia (TKI) yang terdaftar di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangkalan.

1.4. Batasan Masalah

Batasan yang digunakan adalah responden yang dibatasi hanya pada Tenaga Kerja Indonesia (TKI) bukan pada karyawan/pegawai di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangkalan dan dalam proses pengerjaan skripsi ini tidak membahas secara detail mengenai permasalahan individu yang dihadapi TKI.

1.5. Manfaat penelitian

Adapun manfaat yang akan diperoleh dalam penelitian ini, antara lain :

1. Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Bangkalan
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi pihak Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Bangkalan terkait dengan karakteristik Tenaga Kerja Indonesia (TKI). Sehingga diharapkan dengan informasi – informasi yang ada dalam penelitian ini, pihak Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Bangkalan dapat lebih mudah mengelompokkan untuk keberangkatan Tenaga Kerja Indonesia (TKI) yang diberangkatkan terlebih dahulu.
2. Bagi peneliti
Bagi peneliti dapat memperoleh informasi lebih banyak tentang bagaimana melakukan pengelompokan (*cluster*) terhadap suatu objek tepatnya di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Bangkalan.
3. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi sumbangan baik terhadap dunia ilmu pengetahuan khususnya tentang bagian dari analisis *multivariat*, sehingga masih dapat dikembangkan dalam penelitian selanjutnya.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang teori-teori dasar dan landasan-landasan konseptual dari obyek penelitian yang dilakukan seperti prosedur pemberangkatan Tenaga Kerja Indonesia (TKI) supaya bisa melakukan keberangkatan, dan metode analisis *cluster*, serta *state of the art*.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang metode yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan dari tahap identifikasi permasalahan hingga tahap analisa dan interpretasi.

BAB IV PENGOLAHAN DATA DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan ditampilkan hasil pengumpulan data beserta pengolahannya secara ringkas, dalam hal ini pengumpulan data terdiri dari survey, diskusi dan penyebaran kuisioner. Untuk pengolahan data menggunakan metode analisis *cluster*.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi tentang kesimpulan dan saran-saran yang dapat kami berikan kepada pihak-pihak yang terkait