

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Politeknik Negeri Jember merupakan pendidikan tinggi vokasi, yang memiliki program pendidikan untuk mempersiapkan mahasiswa yang dapat mengaplikasikan keahlian dan keterampilan di bidangnya, untuk mampu bersaing secara global. Sistem pendidikan Politeknik Negeri Jember memiliki tujuan untuk meningkatkan kompetensi sumber daya manusia yang berkualitas tinggi dan mampu beradaptasi terhadap perubahan lingkungan. Sistem pendidikan Politeknik Negeri Jember terbagi kedalam teori serta praktik atau keterampilan.

Politeknik Negeri Jember menyelenggarakan program kegiatan magang untuk mewujudkan kompetensi sumber daya manusia yang berkualitas khusus bagi program studi D-IV. Magang dilaksanakan selama satu semester yaitu pada semester VII (tujuh) dengan jangka waktu 700 jam setara dengan 4 bulan efektif yang dilaksanakan pada bulan September sampai dengan bulan Desember dengan bobot sebanyak 20 sks. Mahasiswa D-IV Politeknik Negeri Jember wajib melakukan kegiatan magang sebagai salah satu syarat kelulusan. Kegiatan ini sangat penting bagi mahasiswa, yang dapat memberikan kesempatan untuk memperdalam dan menerapkan ilmu pengetahuan yang didapat selama perkuliahan dan menerapkan atau mengaplikasikan di tempat magang.

Pelaksanaan magang ini bertempat di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL) Malang. KPKNL Malang merupakan unit kerja vertikal Direktorat Jenderal Kekayaan Negara (DJKN) yang berada di bawah Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Kekayaan Negara (Kanwil DJKN) Jawa Timur. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 154/PMK.01/2021 tentang Organisasi dan Tata Cara Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Kekayaan Negara, KPKNL bertugas untuk melaksanakan pelayanan di bidang kekayaan negara, penilaian piutang negara, dan lelang. KPKNL terdiri dari beberapa seksi didalamnya, yang salah satunya adalah Seksi Kepatuhan Internal yang selanjutnya disingkat Seksi KI.

Peraturan Menteri Keuangan 154/PMK.01/2021 menjelaskan bahwa seksi kepatuhan internal mempunyai tugas melakukan pemantauan pengendalian intern, pengelolaan kinerja, pengelolaan risiko, kepatuhan terhadap kode etik dan disiplin, tindak lanjut hasil pengawasan, serta perumusan rekomendasi perbaikan proses bisnis. Seluruh tugas Seksi KI dirancang dan dibangun untuk membenahi intern organisasi. Seksi KI diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasi, menjaga kepatuhan hukum dan peraturan, serta meningkatnya reputasi organisasi dan kepercayaan para pemangku kepentingan.

Seksi kepatuhan internal mempunyai tugas untuk melakukan pengelolaan kinerja, salah satu pengelolaan kinerja yang dilakukan adalah mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini sesuai dengan tugas KPKNL yaitu melaksanakan pelayanan publik. Pengukuran tingkat kepuasan pengguna layanan yang diterima *stakeholder* (pengguna layanan/jasa), diperlukan sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 38 ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimana penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala. Selain itu, pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif. Suatu pelayanan dinilai memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan.

Pelaksanaan survei kepuasan pengguna layanan (SKPL) ini merupakan salah satu kegiatan yang dilaksanakan selama magang. Survei dilakukan dengan menyebarkan kuesioner terhadap *stakeholder* melalui *whatsapp* dan secara langsung pada *stakeholder* yang datang ke KPKNL Malang. Berdasarkan latar belakang tersebut, dipilih judul **“Proses Survei Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL) Malang”**.

## **1.2 Tujuan dan Manfaat**

### **1.2.1 Tujuan Umum Magang**

Tujuan penyelenggaraan kegiatan magang secara umum adalah sebagai berikut:

- a. Menambah wawasan dan pengalaman mahasiswa mengenai kondisi lingkungan kerja dalam suatu instansi maupun masyarakat sebagai bekal setelah lulus kuliah.
- b. Melatih mahasiswa untuk berpikir kritis dan mampu memadukan perbedaan dan persamaan antara materi perkuliahan dengan keadaan yang sebenarnya.
- c. Melatih mahasiswa untuk bersosialisasi dan beretika dengan baik dalam dunia kerja.
- d. Meningkatkan keterampilan dan kemampuan yang dimiliki mahasiswa.

### **1.2.2 Tujuan Khusus Magang**

Tujuan penyelenggaraan kegiatan magang secara khusus adalah sebagai berikut:

- a. Melaksanakan tugas dari seksi-seksi di KPKNL Malang khususnya tugas dari Seksi Kepatuhan Internal
- b. Mempelajari dan menganalisis secara langsung proses Survei Indeks Kepuasan Pengguna Layanan KPKNL Malang pada Seksi Kepatuhan Internal

### **1.2.3 Manfaat Magang**

Manfaat kegiatan magang ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi Mahasiswa
  1. Mahasiswa dapat mempraktikkan ilmu yang didapatkan selama perkuliahan dan menambah ilmu baru yang belum di dapatkan di perkuliahan.
  2. Menambah pengalaman mengenai dunia kerja serta peningkatan keterampilan dan kualitas diri.
  3. Meningkatkan relasi dan cara bersosialisasi dengan baik dalam bekerja
- b. Bagi Politeknik Negeri Jember
  1. Meningkatkan kualitas mahasiswa lulusan Politeknik Negeri Jember .

2. Menjalin hubungan kerjasama yang baik antara Politeknik negeri Jember dengan KPKNL Malang.
  3. Mendapatkan informasi atau gambaran perkembangan ipteks yg diterapkan di industri/instansi untuk menjaga mutu dan relevansi kurikulum.
- c. Bagi Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Malang
1. Membangun relasi yang positif dengan Perguruan Tinggi.
  2. Membantu pekerjaan yang terdapat pada KPKNL Malang baik dari pekerjaan yang sederhana maupun pekerjaan yang teknis.
  3. Mendapatkan umpan balik berupa kritik dan saran beserta umpan balik atas proses bisnis.

### **1.3 Lokasi dan Jadwal Kerja**

Pelaksanaan Magang dilakukan di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL) Malang yang beralamatkan di Jl. S. Supriadi No. 157, Bedungrejosari, Kecamatan Sukun, Kota Malang, Jawa Timur 65139. Waktu pelaksanaan selama 700 jam atau setara dengan 4 bulan efektif dimulai sejak tanggal 5 September 2022 sampai 31 Desember 2022. Jadwal magang dilaksanakan sesuai dengan jam kerja pada KPKNL Malang yaitu hari Senin – Jum'at pukul 07.30 – 17.00 WIB.

### **1.4 Metode Pelaksanaan**

- a. Sebelum kegiatan Magang dimulai mahasiswa mengikuti kegiatan pembekalan, seluruh mahasiswa yang akan melaksanakan magang wajib mengikuti kegiatan pembekalan. Pembekalan ini berisi materi dan tata tertib magang yang diadakan oleh pihak Politeknik Negeri Jember.
- b. Mahasiswa datang ke lokasi magang untuk melaksanakan kegiatan magang dengan durasi waktu 700 jam ekuivalen 4 bulan pada semester ganjil.
- c. Pelaksanaan yang dilakukan saat magang yaitu mengarsipkan berkas seksi kepatuhan internal, menginput data pemantauan pengendalian utama (PPU) KPKNL Malang, review kualitas kontrak kinerja, survei indeks kepuasan pengguna layanan, notulensi rapat capaian kinerja, dan rekapitulasi dokumen risalah lelang.

- d. Mahasiswa menyusun laporan magang berdasarkan kegiatan khusus yang diminati pada lokasi magang masing-masing. Penyusunan laporan dilakukan dengan mengumpulkan data dari membaca literatur dan interview kepada pegawai KPKNL Malang.