

ABSTRAK

Balai Besar Kerajinan Dan Batik (BBKB) merupakan unit pelaksana teknis Kementerian Perindustrian Republik Indonesia yang bertugas melakukan kegiatan penelitian, standarisasi, pengujian, sertifikasi, kalibrasi dan pengembangan kompetensi pada industri batik dan kerajinan. Pada kegiatan tersebut terdapat beberapa pelatihan yang diselenggarakan oleh pihak BBKB yang bertujuan melakukan pemasaran, perencanaan dan koordinasi sarana dan prasarana serta melaksanakan pelayanan jasa berupa pelatihan kerajinan dan batik bagi masyarakat umum dan industri kecil menengah (IKM). Berhubungan dengan adanya kegiatan tersebut dilakukan pengisian biodata dan data pribadi oleh peserta pelatihan terkait kritik dan saran selama pelatihan berlangsung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pelatihan pada BBKB. Analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif menggunakan jarak hamming dan metode *Multidimensional* pada *software matlab*. Jarak *hamming* sebagai alat ukur jarak antara dua deret simbol dan panjang yang sama, sedangkan metode *Multidimensional Scalling* sebagai teknik peubah ganda untuk menentukan posisi suatu obyek lainnya berdasarkan penilaian kemiripannya. Langkah selanjutnya mengetahui jumlah *cluster* dilakukan menggunakan metode *k-means* pada *software rapid miner*. Pada hasil perhitungan menggunakan *k-means* didapatkan hasil terdiri dari *Cluster* tersebut yaitu *cluster 0*, *Cluster 1*, *Cluster 2*, *cluster 3*, dan *Cluster 4*. *Cluster 0* terdapat 50 *items*, lalu pada *cluster 1* terdapat 3 *items*, *Cluster 2* terdapat 18 *items*, *Cluster 3* ada 21 *items*, serta pada *cluster 4* terdapat 10 *items* dengan total *number items* 102. *Cluster* paling banyak adalah *cluster 0* dimana pada *cluster* tersebut meliputi *statement* dari tindak lanjut dan kualitas pelayanan yang paling banyak memerlukan usulan perbaikan.