

Pelatihan Pembuatan Pembersih Lantai Untuk Usia Produktif (Belum Bekerja) di Kecamatan Cimanggis Depok

Abeth N S^{1,*}, Aji D¹, Fauzhia R¹, Yeti W², Herliati², Dody G², Mubarakah N D², Lukman N², Reza D³, Wike H³, Sri W L³, dan Mardiono³

¹Teknik Mesin, Fakultas Teknologi Industri Universitas Jayabaya

²Teknik Kimia, Fakultas Teknologi Industri Universitas Jayabaya

³Teknik Elektro, Fakultas Teknologi Industri Universitas Jayabaya

*) Corresponding author: abethw21@gmail.com

(Received: 12 Nov 2020 • Revised: 15 Dec 2020 • Accepted: 20 Dec 2020)

Abstract

In order to improve the performance of community service programs (PKM) in the Cimanggis sub-district of Depok, in providing training services for making floor cleaning solutions, the Faculty of Industrial Technology, Jayabaya University carried out measurements of "Community Satisfaction". The Community Satisfaction Survey aims to obtain feedback on the performance/quality of services provided to the community in order to continuously improve/improve the performance/quality of service. Training Program for Making Floor Cleaner to Population at Productive Age (Not Working) in Cimanggis Subdistrict Depok, it is necessary to conduct a customer satisfaction survey to determine the quality level of training material and service programs for the community as material to establish policies in order to improve the quality of subsequent services. From the survey conducted an average index value of 3.85 out of 7 variables within the interval value of 3.26 - 4.00 or the conversion interval value of the index value \times base value $= 3.85 \times 25 = 96.23\%$ which are in the value of the conversion interval between 81.26 - 100.00. This figure shows that the Quality of Service to the Community Service program gets an A which means the Performance of the PKM Service Unit is "Very Good / Appropriate". But there needs to be an improvement in the reliability of the resource persons in preparing and delivering training material because the index value is lower than other variables, namely 3.61 or 90.28%.

Abstrak

Dalam rangka meningkatkan kinerja program pengabdian kepada masyarakat di lingkungan kecamatan Cimanggis Depok, dalam memberikan pelayanan pelatihan pembuatan larutan pembersih lantai, maka Fakultas Teknologi Industri Universitas Jayabaya melaksanakan pengukuran "Kepuasan Masyarakat". Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mendapatkan feedback/ umpan balik atas kinerja/ kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan/ peningkatan kinerja/ kualitas pengabdian secara berkesinambungan. Program Pelatihan Pembuatan Pembersih Lantai Kepada Penduduk Pada Usia Produktif (Belum Bekerja) di Kecamatan Cimanggis Depok, perlu dilakukan survei kepuasan pelanggan agar dapat diketahui tingkat kualitas materi pelatihan dan pelayanan program pengabdian kepada masyarakat sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan selanjutnya. Dari survei yang dilakukan diperoleh rata-rata nilai indeks 3,85 dari 7 variabel yang berada dalam nilai interval 3,26 – 4,00 atau nilai interval konversi sebesar nilai indeks \times nilai dasar $= 3,85 \times 25 = 96,23\%$ yang berada dalam nilai interval konversi antara 81,26 – 100,00. Angka ini menunjukkan bahwa Mutu Pelayanan program Pengabdian Kepada Masyarakat mendapatkan nilai A yang berarti Kinerja Unit Pelayanan PKM "Sangat Baik/Sesuai". Namun perlu adanya perbaikan di keandalan (reliability) para narasumber dalam menyiapkan dan menyampaikan materi pelatihan karena nilai indeks yang lebih rendah dari variabel lainnya yaitu 3,61 atau 90,28%.

Keywords: CSI, community service program, Depok, Copid-19

PENDAHULUAN

Penduduk usia produktif di Kecamatan Cimanggis banyak yang belum memiliki pekerjaan dan banyak yang tergolong masyarakat miskin. Berdasarkan Renstra Kecamatan Cimanggis, salah satu factor untuk membangun perekonomian Kecamatan Cimanggis, pemerintah daerah membutuhkan dukungan dari berbagai pelaku ekonomi. Hingga saat ini, pelibatan peran swasta lokal dalam mendinamisasi pertumbuhan ekonomi dan kemitraan belum jelas. Demikian halnya peran stakeholder lainnya Lembaga Keuangan (terdapat 14 lembaga perbankan) dan Perguruan Tinggi yang ada di Kecamatan Cimanggis. Padahal, mereka berpeluang untuk berinvestasi pada sektor-sektor usaha yang menjanjikan seperti usaha eceran, real estate, pendidikan dan jasa lainnya baik dalam skala regional maupun global. Jangan sampai peluang tersebut justru diisi oleh investor luar yang dominan pada sektor-sektor ekonomi tertentu karena kekuatan modal yang dimiliki seperti dalam jasa perdagangan besar, perhotelan, kepemilikan industri besar dan real estate sehingga hasil-hasil pembangunan di Kecamatan Cimanggis tidak dinikmati oleh penduduknya sendiri [1]. Dengan demikian, sebagai usaha untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan ekonomi dikota Depok, Fakultas Teknologi Industri Universitas Jayabaya bersinergi dan menjalin kerjasama dengan BAZNAS kota Depok dan Pemerintah Daerah Kecamatan Cimanggis dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan mengadakan pelatihan pembuatan larutan pembersih lantai dengan menggunakan alat pengaduk serta pendampingan kewirausahaan kepada masyarakat usia produktif dan belum bekerja di lingkungan Kecamatan Cimanggis. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini, melibatkan ketiga program studi di Fakultas Teknologi Industri Universitas Jayabaya. Program Studi Teknik Kimia merumuskan komposisi larutan pembersih lantai sehingga dihasilkan larutan pembersih lantai yang dapat digunakan sehari-hari dengan harga murah dan berfungsi dengan seharusnya, sedangkan Program Studi Teknik Elektro dan Teknik Mesin merancang dan membuat alat pengaduk yang digunakan untuk proses produksi larutan pembersih lantai tersebut.

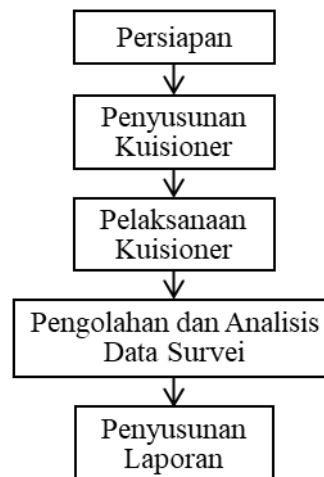
Dalam rangka meningkatkan kinerja program pengabdian kepada masyarakat di lingkungan kecamatan Cimanggis Depok, dalam memberikan pelayanan pelatihan pembuatan larutan pembersih lantai, maka Fakultas Teknologi Industri Universitas Jayabaya melaksanakan pengukuran “Kepuasan Masyarakat”. Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mendapatkan feedback/ umpan balik atas kinerja/ kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan/ peningkatan kinerja/ kualitas pengabdian secara berkesinambungan. Program ini diselenggarakan untuk melaksanakan Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi diantaranya adalah Pengabdian kepada Masyarakat adalah kegiatan sivitas akademika yang memanfaatkan ilmu pengetahuan dan teknologi untuk memajukan kesejahteraan masyarakat dan mencerdaskan kehidupan bangsa [2]. Sehingga untuk mengawal kerjasama yang sudah ditandatangani antara Fakultas Teknologi Industri Universitas Jayabaya dengan Pemerintah Daerah wilayah Kecamatan Cimanggis yang tertuang dalam MoU nomor 71.004/KS/FTI-UJ/I/2020 tentang Pelaksanaan Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PkM) dengan Pelatihan Pembuatan Pembersih Lantai

Kepada Penduduk Pada Usia Produktif (Belum Bekerja) di Kecamatan Cimanggis Depok, perlu dilakukan survei kepuasan pelanggan.

Maksud diadakan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) ini adalah untuk memperoleh data dan informasi tentang kepuasan masyarakat terhadap program PkM berlangsung. Sedangkan tujuannya adalah untuk mengetahui tingkat kualitas materi pelatihan dan pelayanan program pengabdian kepada masyarakat sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan selanjutnya.

METODE PENELITIAN

Penetapan pelaksanaan survei dilakukan setiap program Pengabdian kepada Masyarakat selesai dilakukan. Adapun rencana Pengabdian kepada Masyarakat Kecamatan Cimanggis Depok akan dilaksanakan 3 tahap dengan metode pelaksanaan seperti pada Gambar 1.



Gambar 1. Metode Pelaksanaan Survei

Persiapan Pelaksanaan

Persiapan dengan mengumpulkan data-data awal (data sekunder) terkait rencana kerja dan pelaksanaan kegiatan survei, antara lain: data seluruh aktifitas layanan dan jumlah masyarakat yang dilayani dari masing-masing lokasi. Menyiapkan peralatan yang dibutuhkan tim selama pelaksanaan kegiatan survei seperti link materi kuisisioner dalam google form dan barcode, menyiapkan materi presentasi kepada tim pelaksana, dan menyiapkan usulan atau masukan terkait materi kuesioner yang akan digunakan sebagai media survei.

Penyusunan Kuisisioner

Untuk menyusun IKM ini digunakan kuisisioner yang mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik [3].

Kuesioner secara umum terbagi 3 bagian yaitu Bagian Pertama, pada bagian pertama berisikan judul kuisisioner; Bagian Kedua, pada bagian kedua berisikan identitas responden; Bagian Ketiga, pada bagian ketiga berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan.

Bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuisisioner berupa jawaban pilihan ganda. Pilihan jawaban terdiri dari 4 kategori yaitu : Pertama kurang, diberi nilai persepsi; Kedua cukup, diberi nilai persepsi 2; Ketiga baik/ sesuai, diberi nilai persepsi 3; Keempat sangat baik/ sangat sesuai, diberi nilai persepsi 4

Indeks Kepuasan Masyarakat (CSI) dapat didefinisikan nilai yang menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan.

Nilai CSI dibagi kedalam 4 kriteria (Tabel 1) dari tidak puas sampai dengan sangat puas, Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan PkM bila merujuk berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004.

Untuk mengetahui besarnya CSI maka dapat dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut;

Pertama, melakukan *Mean Importance Score* (MIS), nilai ini berasal dari rata-rata kepentingan tiap konsumen

$$MIS = \frac{(\sum_{i=1}^n Y_i)}{n} \quad (1)$$

dimana,

n = Jumlah Konsumen

Y_i = Nilai Kepentingan Atribut Y ke-i

Kedua, membuat *Weight Factors* (WF). Bobot ini merupakan Presentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut.

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^n MIS_i} \times 100\% \quad (2)$$

Ketiga, membuat *Weight Score* (WS), Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan (X), (*Mean Satisfaction Score* = MSS)

$$WS_i = WFi \times MSS \quad (3)$$

Keempat, menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^n WS_i}{HS} \times 100\% \quad (4)$$

dimana: HS = (*Highest scale*) Skala Maksimum

Tabel 1. Kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI)

NP	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu PkM	Kinerja Pelayanan PkM
1	1,00–1,75	25,00–43,75	D	Kurang
2	1,76–2,50	43,76–62,50	C	Cukup
3	2,51–3,25	62,51–81,25	B	Baik/Sesuai
4	3,26–4,00	81,26–100,00	A	Sangat Baik/Sesuai

NP: Nilai Persepsi

Pelaksanaan Kuisisioner

Penetapan jumlah responden ditentukan setelah peserta pelatihan melakukan kunjungan ke link <http://tiny.cc/k7s1iz> atau dengan menggunakan aplikasi QR Code membaca barcode tidak berbayar yang ditampilkan di layar presentasi atau handphone fasilitator setelah mendownload gambar barcode (Gambar 2).



Gambar 2. Barcode dari link <http://tiny.cc/k7s1iz>

Jumlah responden yang berpartisipasi dalam survei ini seluruhnya berjumlah 18 orang , namun aktualnya adalah 17 orang. Ini disebabkan ada salah satu peserta pelatihan yang mengisi survei pelanggan sebanyak dua kali. Saat pengisian kuisisioner, para responden menggunakan handphone masing-masing atau bila tidak punya, dibantu oleh tim pelaksana yaitu para dosen Fakultas Teknologi Industri Universitas Jayabaya. Waktu pengumpulan data dilakukan pada saat selesai acara utama yaitu aplikasi proses pembuatan pembersih lantai, dimulai jam 12.00 yaitu penjelasan terkait survei dan selesai pada jam 12.32 pada hari Kamis, tanggal 23 Januari 2020, dimana tercatat 18 responden dalam aplikasi google form.

Langkah Pengolahan dan Analisis Data Survei

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan survei PkM merupakan data primer yang diperoleh langsung dari responden yang menjadi peserta pelatihan. Setelah data terkumpul selanjutnya langsung dilakukan pengolahan yang dilakukan secara kuantitatif dengan mempergunakan aplikasi google forms (data terlampir). Tahapan selanjutnya dari pekerjaan ini adalah pengolahan data dan analisis survei. Langkah-langkah yang akan dilakukan dalam tahapan ini adalah sebagai berikut:

Proses Pemeriksaan Data (*Cleaning*)

Pada tahapan ini dilakukan proses pemeriksaan data hasil survei. Pemeriksaan data dilakukan dengan beberapa langkah, antara lain : Memeriksa kuesioner yang masuk apakah layak untuk diproses atau didrop, bilamana jawaban tidak lengkap; Memberi nomor pada kuesioner sebagai kendali; Memeriksa kelengkapan dan kejelasan jawaban; Memeriksa konsistensi antar jawaban dan relevansinya.

Proses Pengkodean Data

Tahapan selanjutnya adalah memberi kode data. Sebagai bagian dari penelitian kuantitatif, data yang terkumpul dalam penelitian survei biasanya berupa angka-angka yang merupakan nilai dari variabel-variabel tertentu. Untuk kuesioner dengan sistem tertutup maka kode-kode jawaban harus dibuatkan. Pemberian kode ini dengan mengacu prinsip-prinsip pengukuran atau skala pengukuran, contoh: - Jenis pelayanan apa yang dirasakan responden? Pada pertanyaan tersebut mempunyai jawaban tertentu yang harus dipilih oleh responden yaitu: Quality, Brand Equity, Reliability, Responsibility, Empathy, Tangible, dan Intangible. Namun dalam proses pengkodean data sudah langsung diaplikasikan oleh sistem dalam aplikasi google form.

Proses Tabulasi Data

Proses Tabulasi Data adalah proses entry data atau memasukkan seluruh data kuesioner. Dalam pengolahan data, menggunakan aplikasi sederhana yakni Program Microsoft Excell dari Microsoft Office. Setelah data dimasukkan, selanjutnya adalah membersihkan data dari salah ketik atau salah mengkode data. Beberapa hal yang bisa dilakukan untuk memastikan kebenaran data yang kita input, antara lain : a. Memproses data untuk diperiksa ulang, misalnya dengan pilihan statistik deskriptif seperti frekuensi, mean, modus dan median; b. Memeriksa secara teliti apakah ada penyimpangan-penyimpangan; c. Mencocokkan kembali data yang telah diinput dengan data yang ada pada kuesioner.

Proses Analisis Data

Proses Analisis Data dilakukan dengan perhitungan nilai indeks kepuasan masyarakat sesuai dengan pedoman dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 [3]. Data-data yang didapatkan dari hasil survei tersebut kemudian diinput pada kertas kerja untuk kemudian dilakukan rekapitulasi/ klasifikasi, analisa serta

evaluasi sehingga didapatkan : Pertama Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Yaitu nilai yang menunjukkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang telah diberikan; Deskripsi Kepuasan maupun Ketidakpuasan ; Diagram Importance dan Performance Analysis (IPA Diagram).

Dari berbagai persepsi tingkat kepentingan, kita dapat merumuskan tingkat kepentingan yang paling dominan. Diharapkan kita juga dapat menangkap persepsi yang lebih jelas mengenai pentingnya unsur tertentu. Sebagai tambahan penilaian dibuat scoring terhadap saran dari peserta pelatihan. Scoring dibuatkan skala 1 sampai 3 agar didapat nilai yang menjadi tolak ukur.

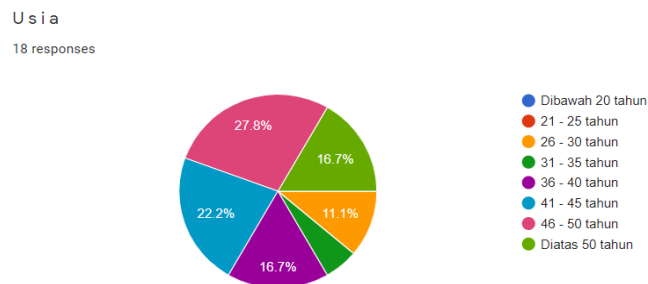
Penyusunan Laporan

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan yang menyajikan informasi tentang kualitas pelayanan pelatihan pembuatan pembersih lantai yang diberikan oleh Fakultas Teknologi Industri Universitas Jayabaya. Hasil ini, juga dapat dijadikan sebagai bahan dasar pengusulan peningkatan pelayanan publik atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data yang digunakan dalam analisis selanjutnya diperoleh dari jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner yang telah disebarkan. Kuesioner ini digunakan untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Fakultas Teknologi Industri Universitas Jayabaya. Responden yang dipilih oleh pihak Baznas merupakan masyarakat disekitar Kecamatan Cimanggis Depok yang tidak memiliki penghasilan dan usaha tetap. Jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan (mengisi kuesioner) dalam survei ini adalah sebanyak 18 responden dengan berbagai usia seperti pada Tabel 2.

Adapun usia responden terbagi dari beberapa kalangan. Dari diagram diperoleh data bahwa ternyata 16,7% nya adalah peserta dengan usia diatas 50 tahun adalah usia non produktif seperti pada Gambar 3.



Gambar 3. Usia Responden

Skala nilai indeks 1 sampai 4 merujuk pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 [3]. Hasil nilai indeks kepuasan masyarakat yang discoring dan analisis dari data yang diperoleh seperti pada Tabel 3.

Berbagai unsur yang terkandung dalam kuisisioner dapat dijadikan acuan untuk melihat sistem pelayanan, dan secara rinci dapat dijadikan suatu pedoman perbaikan kinerja. Sehingga dari indek per unsur ini dapat digunakan untuk melihat kekurangan dari sistem di

suatu unit kerja, keluhan masyarakat, hal-hal yang harus diutamakan, unsur yang harus ditingkatkan dan harus dipertahankan. Setiap indikator sangat penting untuk dijadikan tolak ukur keberhasilan program pengabdian kepada masyarakat yang diaplikasikan dalam bentuk pelatihan pembuatan pembersih lantai.

Tabel 2. Jumlah Responden

Timestamp	No.	N a m a	U s i a	No. Handphone
1/23/2020			46 - 50	
12:00:39	1	Nasiah	tahun	0812
1/23/2020			26 - 30	
12:05:01	2	Astrid kelompok1	tahun	081282239xxx
1/23/2020			46 - 50	
12:05:34	3	Saanah	tahun	085781280xxx
1/23/2020			46 - 50	
12:05:42	4	Salminah	tahun	085695477xxx
1/23/2020			41 - 45	
12:10:17	5	Nani	tahun	089662522xxx
1/23/2020			41 - 45	
12:11:09	6	Neneng Hasanah	tahun	089656302xxx
1/23/2020			41 - 45	
12:13:24	7	Inasari sandra	tahun	081317264xxx
1/23/2020			26 - 30	
12:15:01	8	Anne Prihartinj	tahun	087876440xxx
1/23/2020			46 - 50	
12:15:45	9	Ibu Suryani	tahun	0
1/23/2020			46 - 50	
12:16:56	10	Sri daryati	tahun	08179982xxx
1/23/2020			36 - 40	
12:17:24	11	Siti misnah mandasri	tahun	088210313xxx
1/23/2020			Diatas 50	
12:17:55	12	Dedi Suryadi	tahun	089674397xxx
1/23/2020			Diatas 50	
12:18:44	13	Siti Nurhalimah	tahun	0811
1/23/2020			Diatas 50	
12:18:55	14	Dedi suryadi	tahun	08973262xxx
1/23/2020			36 - 40	
12:19:01	15	Rita rahmawati	tahun	088223994xxx
1/23/2020			31 - 35	
12:20:02	16	Siti Masitoh	tahun	08979228xxx
1/23/2020			41 - 45	
12:21:23	17	Maulanah	tahun	089602963xxx

Tabel 3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dan Nilai Indeks Konversi

Time Responden	#1	#2	#3	#4	#5	6#	7#	Indeks	NIK
1/23/2020 12:00:39	4	4	3	4	4	4	4	3,86	96,43
1/23/2020 12:05:01	4	4	4	4	4	4	4	4	100
1/23/2020 12:05:34	4	4	3	3	4	4	4	3,71	92,86
1/23/2020 12:05:42	4	4	4	4	4	4	4	4	100
1/23/2020 12:10:17	4	4	4	4	4	4	4	4	100
1/23/2020 12:11:09	4	4	3	4	4	4	4	3,86	96,43
1/23/2020 12:13:24	4	4	3	4	4	4	4	3,86	96,43
1/23/2020 12:15:01	4	4	3	4	4	4	4	3,86	96,43
1/23/2020 12:15:45	4	4	3	4	3	3	3	3,43	85,71
1/23/2020 12:16:56	3	3	3	4	3	4	4	3,43	85,71
1/23/2020 12:17:24	4	4	4	4	4	4	4	4	100
1/23/2020 12:17:55	4	4	4	4	4	3	4	3,86	96,43
1/23/2020 12:18:44	4	4	4	4	4	4	4	4	100
1/23/2020 12:18:55	4	4	4	4	4	4	4	4	100
1/23/2020 12:19:01	4	4	4	4	4	4	4	4	100
1/23/2020 12:20:02	4	4	4	4	4	4	4	4	100
1/23/2020 12:21:23	3	3	4	4	3	4	3	3,43	85,71
1/23/2020 12:32:42	4	4	4	4	4	4	4	4	100
Average	3,89	3,89	3,61	3,94	3,83	3,89	3,89	3,85	96,23

#1-Quality; #2-Brand Equity; #3-Reliability; #4-Responsibility;

#5-Empathy; 6#-Tangible; 7#-Intangible

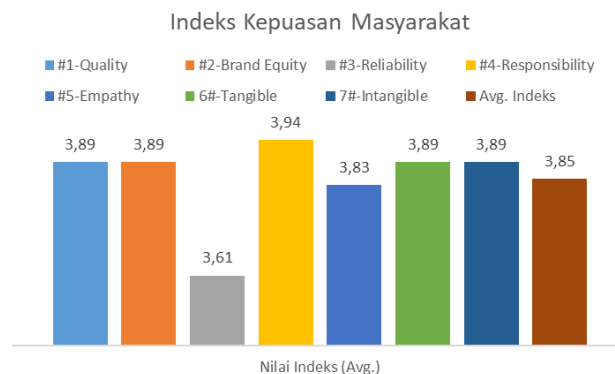
Dari survei yang dilakukan didapatkan nilai indeks terendah ada pada reliability atau keandalan pada narasumber dalam menyampaikan materi. Karena dari hasil persepsi peserta pelatihan didapat nilai indeksnya 3,61 (90,28%) atau paling rendah diantara 6 variabel lainnya. Dari hasil pendataan peserta pelatihan yang pernah mengikuti pelatihan serupa hanya 11,1% (Gambar 4). Sehingga sangat mungkin materi, atau penjelasan saat menyampaikan

materi, para narasumber menggunakan istilah, bahasa, atau slide yang kurang masuk ke kadar pemahaman peserta pelatihan.



Gambar 4. Persentasi Mengikuti Pelatihan Serupa

Sedangkan dari keseluruhan aktivitas dan variabel diperoleh rata-rata nilai indeks 3,85 yang berada dalam nilai interval 3,26 – 4,00 atau nilai interval konversi sebesar nilai indeks x nilai dasar = $3,85 \times 25 = 96,23\%$ yang berada dalam nilai interval konversi antara 81,26 – 100,00 (Gambar 4). Angka ini menunjukkan bahwa Mutu Pelayanan program Pengabdian kepada Masyarakat mendapatkan nilai A yang berarti Kinerja Unit Pelayanan PkM “Sangat Baik/Sesuai”.



Gambar 4. Indeks Kepuasan Masyarakat

KESIMPULAN

Dari survei yang dilakukan pada tanggal 23 Januari 2020 terhadap 18 responden terhadap program Pengabdian Kepada Masyarakat dalam Pelatihan Pembuatan Pembersih Lantai Kepada Penduduk Pada Usia Produktif (Belum Bekerja) di Kecamatan Cimanggis Depok diperoleh rata-rata nilai indeks 3,85 dari 7 variabel yang berada dalam nilai interval 3,26 – 4,00 atau nilai interval konversi sebesar nilai indeks x nilai dasar = $3,85 \times 25 = 96,23\%$ yang berada dalam nilai interval konversi antara 81,26 – 100,00. Angka ini menunjukkan bahwa Mutu Pelayanan program Pengabdian Kepada Masyarakat mendapatkan nilai A yang berarti Kinerja Unit Pelayanan PKM “Sangat Baik/Sesuai”. Namun perlu adanya perbaikan di keandalan (reliability) para narasumber dalam menyiapkan dan menyampaikan materi pelatihan karena nilai indeks yang lebih rendah dari variabel lainnya yaitu 3,61 atau

90,28%. Saran perbaikan dalam keandalan narasumber dalam menyampaikan materi pelatihan dan menindaklanjuti hasil dari scoring saran peserta pelatihan (score 2,28) adalah dengan melakukan tahap pelatihan yang berkelanjutan dalam waktu kurang dari 2 bulan berikutnya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Fakultas Teknologi Industri Universitas Jayabaya dan Kecamatan Cimanggis Depok yang telah memberi dukungan moral dan dana terhadap program pengabdian masyarakat ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004, 2004.
- [2] Standar Nasional Pendidikan Tinggi, Peraturan Menteri Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia No 44 tahun 2015, 2015.
- [3] BPS. Statistik Daerah Kecamatan Cimanggis. Penerbit Badan Pusat Statistik. Depok, 2016.