

BAB II

PELAKSANAAN PROGRAM

2.1 Program-Program yang Dilaksanakan

Rencana program kerja yang telah dibuat untuk melaksanakan kegiatan PKPM di Desa Sinar Ogan ada 7 program kerja. Program kerja tersebut antara lain:

2.1.1 Adaptasi Teknologi Bagi Siswa

- A. Sosialisasi kepada siswa kelas 5 dan 6 SDN 1 Sinar Ogan terkait pengenalan Edugame Kemendikbud.
- B. Sosialisasi tentang pentingnya menabung pada siswa kelas 2.
- C. Pendampingan belajar pada anak-anak sekolah dasar.

2.1.2 Kegiatan Sosial Masyarakat

- A. Mengikuti rapat bersama para karang taruna Desa Sinar Ogan Dusun 1 dan 2 terkait kepanitiaan lomba 17 Agustus.
- B. Menjadi panitia lomba 17 Agustus.
- C. Gotong-royong bersama warga dusun 1.

2.1.3 Program Pencegahan Stunting

- A. Membantu mendata para balita terkait tinggi badan dan berat badannya.
- B. Pembuatan dan penempelan poster terkait edukasi pencegahan stunting.

2.1.4 Membantu Pengelolaan Data di Balai Desa

- A. Membantu mengelola data saat posbindu.
- B. Membantu mendata persebaran demografis penduduk desa sinar ogan.

2.1.5 Inovasi Produk Pada UMKM Tahu

- A. Membuat produk inovasi baru yaitu stik tahu.
- B. Membuat *packaging* untuk UMKM Tahu.

2.1.6 Program Peningkatan Nilai Jual Produk UMKM Tahu

- A. Membantu pelaku UMKM Tahu terkait perijinan dan legalitas usaha.
- B. Mendaftarkan lokasi usaha di Google Maps dan pembuatan media sosial untuk mempermudah promosi dan penjualan.
- C. Pembuatan logo dan banner UMKM Tahu

2.1.7 Sosialisasi pelayanan pelanggan terhadap desa sinar ogan

1. Membantu memberikan contoh pelayanan pelanggan
2. Membuat poster sosialisai pelayanan pelanggan

2.2 Waktu Kegiatan

Kegiatan Praktik Kerja Pengabdian Masyarakat (PKPM) dilakukan selama 1 (satu) bulan yang berlangsung dari tanggal 08 Agustus – 08 September 2022. Dengan kegiatan sebagai berikut:

Tabel 1. Jadwal Kegiatan PKPM 2022

NO.	TANGGAL	KEGIATAN	SASARAN
1.	08 Agustus 2022	Pelepasan Sekaligus Penyerahan Peserta PKPM oleh DPL ke Pihak Desa	Peserta PKPM
2.	09 Agustus 2022	Berkunjung ke SDN 1 Sinar Ogan Terkait Identifikasi Permasalahan Seputar Administrasi dan Manajerial Sekolah	SDN 1 Sinar Ogan
3.	10 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none">• Berkolaborasi Dengan Aparat Dinas Kesehatan Setempat Terkait Pengadaan Posyandu yang Rutin Dilaksanakan Setiap Sebulan Sekali.• Kemudian Melakukan	<ul style="list-style-type: none">• Masyarakat Desa Sinar Ogan Dusun 2• UMKM Tempe

		Kunjungan ke UMKM Tempe.	
4.	11 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Kunjungan ke SDN 1 Sinar Ogan dan Mencoba Berinteraksi Dengan Siswa Kelas 1 Dengan Cara Mengajari Membaca dan Menulis. • Melakukan Kunjungan ke UMKM Mebel Kayu • Mengikuti Kegiatan Sosial Masyarakat Yaitu Berkumpul Bersama Para Karang Taruna Desa Sinar Ogan Dusun 2 Terkait Kepanitiaan Lomba 17 Agustus 	<ul style="list-style-type: none"> • SDN 1 Sinar Ogan • UMKM Mebel Kayu • Karang Taruna Dusun 2
5.	12 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Mengikuti Senam Bersama di SDN 1 Sinar Ogan dan Mengajar Tentang Numerasi ke Siswa Kelas 1 • Berkunjung ke Balai Desa 	<ul style="list-style-type: none"> • SDN 1 Sinar Ogan • Balai Desa
6.	13 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Mengikuti dan Membantu Proses Produksi Tahu • Mengikuti Kegiatan Sosial Masyarakat Yaitu Berkumpul Bersama Para Karang Taruna Desa Sinar Ogan Dusun 2 Terkait Kepanitiaan Lomba 17 Agustus 	<ul style="list-style-type: none"> • UMKM Tahu • Karang Taruna Dusun 2
7.	14 Agustus 2022o	Mengikuti Kegiatan Sosial Masyarakat Yaitu Gotong-Royong Bersama Warga Dusun 1	Masyarakat Desa Sinar Ogan Dusun 1
8.	15 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Mengikuti dan Membantu Proses Produksi Tahu • Mengikuti Kegiatan Sosial Masyarakat Bersama Para Karang Taruna Desa Sinar Ogan Dusun 2 Terkait Kepanitiaan Lomba 17 Agustus 	<ul style="list-style-type: none"> • UMKM Tahu • Karang Taruna Dusun 2
9.	16 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Piket Balai Desa Sekaligus Mengikuti Kegiatan 	<ul style="list-style-type: none"> • Masyarakat Desa Sinar

		<p>Musyawarah Desa Terkait Acara Penyerahan BLT Dana Desa</p> <ul style="list-style-type: none"> Mengikuti Kegiatan Sosial Masyarakat Bersama Para Karang Taruna Desa Sinar Ogan Dusun 1 Terkait Kepanitiaan Lomba 17 Agustus 	<p>Ogan</p> <ul style="list-style-type: none"> Karang Taruna Dusun 1
10.	17 Agustus 2022	Mengikuti Kegiatan Sosial Masyarakat Yaitu Menjadi Panitia Lomba 17 Agustus di Dusun 1	Masyarakat Desa Sinar Ogan Dusun 1
11.	18 Agustus 2022	Membantu Kegiatan Posbindu di Balai Desa	Masyarakat Desa Sinar Ogan
12.	19 Agustus 2022	Melakukan Rapat Evaluasi Untuk Minggu Pertama dan Kedua	Anggota Kelompok 8
13.	20 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> Membantu Kegiatan Lomba di SDN 1 Sinar Ogan Menghadiri Undangan Pengajian di Kantor Kecamatan Tanjung Bintang 	SDN 1 Sinar Ogan
14.	21 Agustus 2022	Mengikuti Kegiatan Sosial Masyarakat Yaitu Menjadi Panitia Lomba di Dusun 4	Masyarakat Desa Sinar Ogan Dusun 4
15.	22 Agustus 2022	Mengikuti Kegiatan Penyerahan BLT Dana Desa Dengan Membantu Mendata Warga dan Menyusun Berkas Terkait	Masyarakat Desa Sinar Ogan
16.	23 Agustus 2022	Melakukan Sosialisasi Edu Game Dari Kemendikbud ke Siswa Kelas 5 dan 6 SDN 1 Sinar Ogan	SDN 1 Sinar Ogan
17.	24 Agustus 2022	Mengikuti dan Membantu Proses Produksi Tahu	UMKM Tahu
18.	25 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> Mengikuti Kegiatan Penjualan Tahu Dalam Rangka Melakukan Observasi Pemasaran Produk Tahu di Pasar Kunjungan DPL 	UMKM Tahu
19.	26 Agustus 2022	Melakukan Rapat Evaluasi Untuk Minggu Ketiga	Anggota Kelompok 8

20.	27 Agustus 2022	Mengunjungi UMKM Tahu Untuk Membahas Terkait Inovasi Produk, Perijinan dan Legalitas, dan Laporan Keuangan	UMKM Tahu
21.	28 Agustus 2022	Membuat Desain Banner Untuk UMKM Tahu	UMKM Tahu
22.	29 Agustus 2022	Membuat Desain Logo Kemasan Untuk Produk Inovasi Dari UMKM Tahu	UMKM Tahu
23.	30 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> Berkunjung ke Rumah Kepala Desa Untuk Membahas Terkait Teknis Acara Perpisahan Informal Membuat Prototype Inovasi Produk UMKM 	<ul style="list-style-type: none"> Kepala Desa Sinar Ogan UMKM Tahu
24.	31 Agustus 2022	Membuat Laporan PKPM Individu	Anggota Kelompok 8
25.	01 September 2022	Melakukan Sosialisasi Pentingnya Menabung ke Siswa Kelas 2	SDN 1 Sinar Ogan
26.	02 September 2022	Mengikuti Kegiatan Bersih-Bersih di SDN 1 Sinar Ogan Dalam Rangka Akan Adanya Kunjungan UKS	SDN 1 Sinar Ogan
27.	03 September 2022	Penyerahan Banner, Plakat, Produk Olahan Tahu, dan Buku Kas Kepada Pemilik UMKM Tahu	UMKM Tahu
28.	04 September 2022	Melakukan Kegiatan Pengecetan Tugu Perbatasan Desa Sinar Ogan	Masyarakat Desa Sinar Ogan
29.	05 September 2022	<ul style="list-style-type: none"> Penyerahan Plakat ke Balai Desa Penyerahan Plakat ke SDN 1 Sinar Ogan Melakukan Kegiatan Pengecetan Tugu Perbatasan Desa Sinar Ogan 	<ul style="list-style-type: none"> Balai Desa SDN 1 Sinar Ogan Masyarakat Desa Sinar Ogan
30.	06 September 2022	<ul style="list-style-type: none"> Pemasangan Banner Promosi Darmajaya Pemasangan Banner UMKM 	UMKM Tahu

		Tahu	
31.	07 September 2022	Menyerahkan Form Penilaian ke Kepala Desa Sinar Ogan	Kepala Desa Sinar Ogan
32.	08 September 2022	Penarikan Sekaligus Presentasi Mahasiswa PKPM Darmajaya	Peserta PKPM

2.3 Hasil Kegiatan dan Dokumentasi

Berikut merupakan hasil kegiatan dan dokumentasi berupa foto kegiatan PKPM selama 31 hari di Desa Sinar Ogan:

2.3.1 Kegiatan utama

1. Sosialisai mengenai cara meningkatkan pelayanan pelanggan terhadap desa sinarogan

Seiring berkembangnya era global saat ini, masyarakat menuntut adanya peningkatan kualitas kinerja, salah satunya kualitas pelayanan. Pelayanan yang berkualitas atau sering disebut pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Pelayanan prima di suatu usaha barang atau jasa sangat penting untuk di terapkan guna memberikan citra dan nama baik bagi pelaku usaha tersebut. Pelayanan prima merupakan upaya untuk memberikan rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan terhadap pelanggan atau customer. (Fuadi, 2013)

Pelayanan menjadi faktor penting dalam sebuah usaha, baik pelaku usaha yang berorientasi profit maupun pelaku usaha publik, karena pelayanan merupakan aktivitas yang berhubungan langsung dengan pelanggan. Pelaksanaan pelayanan berkaitan dengan upaya pencapaian tujuan/misi organisasi secara optimal. Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan tidak hanya sekedar memberikan bantuan terhadap kebutuhan pelanggan, tetapi juga pemberian

pelayanan yang terbaik dan sesuai dengan harapan pelanggan. Alasan penting mengenai diperlukannya pelayanan yang baik ialah agar terwujud pelayanan yang efektif, efisien, dan ekonomis sesuai dengan kepentingan masyarakat.(Fuadi, 2013)

Pelayanan merupakan aktivitas yang memiliki peranan penting dalam pencapaian tujuan dari setiap pelaku usaha, pelayanan yang baik dapat dilakukan dengan cara menyapa konsumen dengan ramah, memperhatikan penampilan dan menggunakan pakaian yang rapih dan sopan, menunjukkan kemampuan melayani konsumen dengan baik, bersikap baik dan cekatan hal ini bertujuan untuk membuat nyaman para konsumen yang melakukan pembelian barang atau jasa terhadap pelaku usaha , sehingga konsumen tidak berfikir dua kali untuk melakukan pembelian ulang di tempat pelaku ushaa yang memberikan pelayanan yang baik. (Ananda, 2015)

Kualitas pelayanan yang baik akan sangat berpengaruh dalam dunia bisnis. Setiap pelanggan yang datang pastinya akan senang jika mendapat pelayanan yang baik. Dengan kualitas pelayanan yang baik akan tercipta pelanggan loyal yang biasanya akan merekomendasikan bisnis kepada orang lain, sehingga akan tambah lagi para pelanggan-pelanggan baru. Tetapi untuk bisa membuat pelayanan yang bagus dalam bisnis tidaklah mudah. Jika ada satu saja pelanggan yang kecewa dengan pelayanan yang Anda diberikan, maka efeknya bisa menjadi besar yaitu membuat stigma negatif bahwa pelayanan dalam bisnis Anda jelek kepada orang-orang. Jadi sebagai pemilik bisnis, Anda harus memberikan kualitas pelayanan yang membuat bisnis Anda berkembang. Berikut cara tepat yang harus Anda lakukan. (Ananda, 2015)

Sistem pelayanan yang baik untuk UMKM adalah mengembangkan usaha dengan membuka cabang usaha di tempat-tempat yang berpotensi terjadi penjualan yang tinggi. Hal itu

dimulai dengan meneliti berbagai tempat yang memiliki target pasar. Lakukanlah survey dan observasi tempat dan lokasi yang ingin anda buka. Mulailah dengan mencari tahu apakah tempat itu membutuhkan produk yang anda jual. Buatlah pertanyaan-pertanyaan seperti berapa jumlah orang yang lewat di tempat itu, berapa banyak orang yang kemungkinan akan membeli produk anda, seberapa mudah akses logistik, dan kebutuhan ketika anda buka cabang di tempat itu. Sehingga data observasi bisa dikumpulkan dan menjadi pertimbangan apakah tempat itu adalah tempat yang tepat untuk membuka bisnis anda. Mengikuti Beberapa Acara Pameran dan Festival. Kemudian meningkatkan Mutu Pelayanan bagian yang tidak kalah pentingnya dalam mengembangkan bisnis anda. Ketika anda menerima kritik dan saran dari pelanggan, anda bisa memperbaiki hal-hal yang pengalaman yang kurang menyenangkan dari pelanggan. Hal ini dapat membuat mutu pelayanan anda semakin baik. Tetapi tidak semua permintaan anda dapat penuhi. Anda harus jeli melihat mana kritik dan saran yang membangun bisnis anda dan mana yang tidak. Dahulukan kritik yang sering muncul pada pelanggan anda, karena kritik itulah yang membuat sebagian besar pelanggan anda merasa kurang nyaman.

Dari kegiatan PKPM yang sudah dilakukan , kami peserta PKPM telah mengunjungi beberapa usaha di desa sinar ogan. Di desa tersebut kami menemukan ada beberapa usaha yang menurut kami kurang berkualitas dalam melayani pelanggan, hal ini tentu akan menjadi faktor penghambat berkembangnya usaha tersebut, karena pelanggan tidak hanya melihat kualitas produk saja, tetapi pelanggan juga akan menilai bagaimana kualitas pelayanan yang di berikan pengusaha tersebut, Dalam hal ini kami peserta PKPM melakukan sosialisasi mengenai pentingnya pelayanan pelanggan dan cara meningkatkan pelayanan pelanggan dengan cara membagikan brosur terhadap beberapa retail yang ada di desa sinar

ogan yang mana brosur tersebut berisikan tentang pentingnya pelayanan pelanggan dan memberikan pemahaman bagaimana cara meningkatkan pelayanan pelanggan yang baik, yang mana pelayanan pelanggan adalah suatu hal yang sangat penting bagi pelaku usaha dan bahkan pelayanan pelanggan bisa di jadikan senjata utama untuk bersaing dengan kompetitor lainnya

SOSIALISASI PELAYANAN

Cara Memberikan Pelayanan

- sapa dengan ramah
- bersikap ramah dan reaktif
- perhatikan penampilan
- kesediaan untuk melayani
- bersikap

Tujuan Pelayanan sebagai pelaku usaha kita harus mampu untuk memberikan pelayanan yang terbaik agar kita dapat memberikan kepuasan terhadap konsumen dan agar konsumen

Pentingnya pelayanan kualitas pelayanan

Dianggap penting demi kelangsungan hidup usaha karena konsumen tidak hanya melihat kualitas produk namun mereka juga melihat sikap kita kepada konsumen tersebut baik atau buruk

Mari tingkatkan pelayanan Anda

2.3.2 Adaptasi Teknologi Bagi Siswa

Kegiatan adaptasi teknologi bagi siswa ini bertujuan untuk membuat siswa siswi di SDN 1 Sinar Ogan lebih aktif dalam mencerna materi yang diberikan dan lebih aktif menjawab

pertanyaan-pertanyaan yang diberikan pemateri kepada siswa siswi serta mengajarkan berani untuk bertanya apa bila ada yang kurang di pahami dari apa yang sudah di sampaikan di depan. Disamping itu adaptasi sangat penting untuk para siswa untuk menumbuhkan rasa ingin tau terhadap suatu informasi yang belum pernah mereka dengar sebelumnya. Kegiatan ini yaitu sosialisasi pengenalan Edugame Kemendikbud dan sosialisasi tentang pentingnya menabung. Sosialisasi ini bersifat interaktif, siswa diajak untuk aktif menjawab pertanyaan-pertanyaan yang ada selama proses sosialisasi ini berlangsung. Selain itu, saya juga mendampingi dan membantu siswa dalam memahami materi dan membantu menyelesaikan tugas yang telah diberikan sekolah. Dari kegiatan yang sudah dilakukan membuat siswa siswi lebih bersemangat untuk belajar dan rasa ingin tau yang tinggi hal ini dapat di lihat dari antusias mereka dalam mengajukan pertanyaan-pertanyaan seputar materi yang disampaikan



Gambar 1. Sosialisasi Edugame Dari Kemendikbud

Mensosialisasikan program kemendikbud yaitu Edugame yakni dimana siswa dapat belajar interaktif sambil bermain game

kegiatan ini sekaligus memberikan dampak positif dan negative bagi siswa. Kegiatan ini diarahkan oleh Muhammad reza prasetia sebagai penanggung jawab



Gambar 2. Sosialisasi Pentingnya Menabung



Gambar 3. Mendampingi dan Membantu Siswa Dalam Memahami Materi

2.3.3 Kegiatan Sosial Masyarakat

Kegiatan sosial adalah agenda yang dilakukan bersama dengan elemen masyarakat, khususnya yang berada di lingkungan sekitar. Kegiatan yang dilakukan karena ingin mencapai tujuan bersama, atas dasar itulah kegiatan sosial akan selalu melibatkan partisipasi dari masyarakat. Banyak hal yang bisa dikerjakan dengan keadaan sosial. Dalam artian lain seseorang memiliki keinginan untuk melakukan sesuatu di mana yang dilakukan itu memiliki banyak manfaat dan tidak berorientasi pada keuntungan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kegiatan sosial berasal dari kata dasar sosial. Sosial yang selalu berkaitan dengan masyarakat, sosial yang juga berkaitan dengan kepentingan umum. Sifat ini mementingkan kepentingan umum, sifat yang lebih mementingkan kepentingan umum, saling menolong dan lainnya. Kegiatan ini lebih mengarah pada sesuatu yang melibatkan masyarakat dalam berbagai jenis kegiatan di dalamnya. Dalam hal ini kegiatan sosial masyarakat yang dilakukan yakni Mengikuti kegiatan sosial masyarakat diantaranya: berkumpul bersama para karang taruna Desa Sinar Ogan Dusun 1 dan 2 terkait kepanitiaan lomba 17 Agustus dan gotong-royong bersama warga dusun 1.



Gambar 4. Menjadi Panitia Lomba 17 Agustus



Gambar 5. Mengikuti Kegiatan Gotong-Royong Bersama Warga

Mengikuti kegiatan gotong royong Bersama warga dalam rangka membersihkan lapangan tempat akan dilaksanakannya lomba 17 Agustus 2022. Kegiatan meliputi membersihkan lapangan, pengecetan bamboo disekitar lapangan dan pendirian tenda serta pinang

2.3.4 Program Pencegahan Stunting

Stunting dapat terjadi sebagai akibat kekurangan gizi terutama pada saat 1000 Hari Pertama Kehidupan (HPK). Salah satu cara mencegah stunting adalah pemenuhan gizi dan pelayanan kesehatan kepada ibu hamil. Upaya ini sangat diperlukan, mengingat stunting akan berpengaruh terhadap tingkat kecerdasan anak dan status kesehatan pada saat dewasa. Akibat kekurangan gizi pada 1000 HPK bersifat permanen dan sulit diperbaiki.

Anak stunting penyebab utamanya asupan gizi. Tak satupun penelitian yang mengatakan keturunan memegang faktor yang lebih penting daripada gizi dalam hal pertumbuhan fisik anak. Masyarakat, umumnya menganggap pertumbuhan fisik sepenuhnya dipengaruhi faktor keturunan. Pemahaman keliru itu kerap menghambat sosialisasi pencegahan stunting yang semestinya dilakukan dengan upaya mencukupi kebutuhan gizi sejak anak dalam kandungan hingga usia dua tahun. Sosialisasi terus dilakukan. Meski demikian, diperlukan juga kemauan masyarakat untuk dapat menerima hal tersebut, diikuti dengan kesadaran akan kewajiban menjaga kesehatan.

Salah satu upaya pencegahan stunting yakni dengan cara Berkolaborasi dengan aparat dinas kesehatan setempat terkait pengadaan Posyandu yang rutin dilaksanakan setiap sebulan sekali. Dalam pelaksanaannya kami membantu mendata para balita terkait tinggi badan dan berat badannya. Sekaligus membuat dan menempel poster edukasi pencegahan stunting.



Gambar 6. Membantu Mengukur Tinggi Badan Anak-Anak

Para anggota KKN melakukan kegiatan membantu masyarakat setempat untuk melakukan pengukuran tinggi badan pada anak guna pencegahan stunting, beberapa kegiatan yang dilakukan seperti memasang poster edukasi mengenai stunting



Gambar 7. Membantu Mendata Warga Saat Diadakannya Posbindu

Gambar 13. Poster sosialisasi pelayanan pelanggan

2.4 Dampak Kegiatan

2.4.1 Dampak Bagi Masyarakat

Dampak yang didapat oleh masyarakat adalah mereka terbantu dengan adanya kegiatan PKPM ini. Mereka juga lebih sadar dan paham akan bahayanya stunting bagi anak balitanya serta lebih mengerti tentang menjaga kesehatan dan senantiasa menerapkan hidup sehat.

2.4.2 Dampak Bagi UMKM “Tahu Pak Gampang”

Sebagai pemilik UMKM “Tahu Pak Gampang” mereka mendapatkan pengetahuan serta wawasan tentang teknologi informasi yang dapat membantu usaha mereka. Dengan adanya pengembangan inovasi produk juga dapat meningkatkan penjualan dari UMKM “Tahu Pak Gampang”.

2.4.3 Dampak Bagi Diri Sendiri

Bagi diri sendiri, saya menjadi lebih mengerti dengan situasi Desa Sinar Ogan yang masih berkembang. Tentunya lebih sulit ketika harus turun langsung ke lapangan tetapi saya merasa bahwa ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan saya untuk masa yang akan datang.

2.4.4 Dampak Bagi IIB Darmajaya

Dampak yang di dapat oleh IIB Darmajaya dari kegiatan PKPM ini adalah IIB Darmajaya menjadi diketahui oleh masyarakat luas yang berada dipelosok daerah. IIB Darmajaya juga bisa membuktikan bahwa PKPM ini menjadi bentuk kerja nyata dari mahasiswa/mahasiswi IIB Darmajaya.