Contents lists available at Aufklarung

Praxis: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat
journal homepage:
http://pijarpemikiran.com/

MENGOPTIMALKAN KUALITAS LAYANAN DALAM MENINGKATKAN MUTU SUMBER DAYA MANUSIA USAHA KECIL MENENGAH DI DESA SINDANG PADEGLANG BANTEN

Eni Puji Astuti [1], Rahmi Hermawati [2], Rima Handayani [3]
[1,2,3]Universitas Pamulang
Email: dosen00807@unpam.ac.id, dosen00817@unpam.ac.id, dosen00511@unpam.ac.id

Kata kunci:
Kualitas Layanan, Mutu SDM.

Abstrak

Salah satu indikator pelayanan prima adalah dimana semua SDM yang ada fast respon terhadap client terutama pada era globalisasi ini. Dimana perusahaan dihadapkan pada persaingan yang semakin ketat, baik perusahaan manufaktur maupun perusahaan jasa. Client adalah asset yang harus dijaga. Jelas penting bagi perusahaan dalam membangun kepercayaan (trust) dengan client. Setiap organisasi atau perusahaan pada umumnya mengharapkan para karyawan mampu melaksanakan tugasnya dengan efektif, efisien, produktif dan profesional. Semua ini bertujuan agar organisasi memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dan sekaligus memiliki daya saing yang tinggi. Meningkatkan mutu sumber daya manusia memang bukan perkara muda sebab, didalam kegiatan meningkatkan mutu sumber daya manusia terdapat pembentukan personal. Metode kegiatan yang digunakan adalah bekerjasama dengan UKM Kp. Durung Rt.08/02 Ds. Sindanglaut Kec. Carita Kab.Paneglang Prov.Bantena dengan memganalisis pemasalahan yang ada di tempat tersebut sehingga dapat memberikan solusi yang tepat dalam melatih UKM Kp. Durung Rt.08/02 Ds. Sindanglaut Kec. Carita Kab.Paneglang Prov.Bantena. Setelah di analisis maka kami memberikan pelatihan dalam bentuk materi dan praktek yang bertujuan mengembangkan kemampuan untuk meningkatkan mutu sumber daya manusia Kp. Durung Rt.08/02 Ds. Sindanglaut Kec. Carita Kab.Paneglang Prov.Bantena Kegiaatan bertujuan untuk meningkatkan mutu sumber daya manusia dengan metode kegiatan dilakukan dengan treatment langsung kepada pelaku usaha dengan mengujian pemahaman sebelum dan setelah pelatihan dengan analisis persentase. Perubahan kedudukan pelaku utama dari penerima pesan dan pengguna teknologi menjadi mitra aktif dalam kegiatan, pengembangan jaringan desiminasi teknologi dan usahanya. Untuk menjawab permasalahan penelitian perikanan tersebut di atas diperlukan Penyuluh Perikanan yang profesional serta kompeten dibidangnya yang mampu memberikan pelayanan prima, salah satunya melalui model unit percontohan penyuluhan perikanan di tingkat lapangan berbasis teknologi terekomendasi sebagai kegiatan kewirausahaan bagi kelompok penyuluh perikanan. Berkenaan dengan hal tersebut, sangat perlu dilakukan penelitian/pengkajian tentang Pengembangan Pengolahan, Pengemasan, dan mutu sumber daya manusia Hasil Perikanan dalam rangka Pengembangan Teknologi Pengembangan Kewirausahaan Usaha Mikro Kecil Menegah

Pendahuluan

Perusahaan yang maju tentunya harus memahami bagaimana memberikan pelayanan yang baik kepada para pelanggannya. Kemampuan untuk membuat pelanggan puas merupakan salah satu cara perusahaan dalam menjaga agar pelanggan tidak berpindah ke produk perusahaan lain. Sehingga pada akhirnya perusahaan tidak akan mengalami komlain atau keluhan dari pelayanan yang ada. Menurut Lewis dalam Nafil (2015:112) menjelaskan kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspetasi konsumen Salah satu indikator pelayanan prima adalah dimana semua SDM yang ada fast respon terhadap client terutama pada era globalisasi ini. Dimana perusahaan dihadapkan pada persaingan yang semakin ketat, baik perusahaan manufaktur maupun perusahaan jasa.

Client adalah asset yang harus dijaga. Jelas penting bagi perusahaan dalam membangun kepercayaan (trust) dengan client. Berbagai upaya yang telah dilakukan oleh perusahaan diantaranya diadakannya berbagai pelatihan, pengawasan sampai peningkatan kualifikasi akademik mulai dari S1, S2 sampai S3. Semua SDM yang ada di perusahaan hendaknya meningkatkan mutu dirinya sendiri dengan mengikuti semua program perusahaan. Tujuan dari peningkatan mutu dan kualifikasi pendidikan ini tidak lain akan dirasakan oleh clinet. Mutu yang baik dari SDM di perusahaan tidak lain tercipta jika ada adanya Kerjasama dari pimpinan dan seluruh SDM yang ada. perusahaan selalu di tuntut untuk mempunyai sumber daya manusia yang memiliki mutu guna melaksanakan setiap kegiatan dan tugas yang di bebankan.

Sejatinya setiap lembaga harus selalu melakukan peningkatan mutu sumber daya manusia guna menunjang terlaksananya segala tugas maupun kegiatan yang telah di bebankan kepadanya. Turere (Amalia 2019) menjelaskan peningkatan mutu sumber daya manusia merupakan suatu kegiatan yang di susun secara berurutan untuk memberikan fasilitas bagi para karyawan sesuai dengan pekerjaanya untuk memenuhi tanggung jawab dalam pekerjaannya untuk kepentingan keberlanjutan organisasi. Persaingan yang semakin tajam dan perkembangan yang semakin canggih memaksa setiap perusahaan atau organisasi untuk meningkatkan mutu karyawannya serta menciptakan keunggulan-keunggulan kompetitif yang dapat meningkatkan kinerja karyawan. Rahayu (2016) menjelaskan bahwa Kinerja merupakan bentuk penampilan suatu proses kerja dalam organisasi yang meliputi perilaku para pelakunya (atasan dan bawahan, pegawai atau pekerja), proses pekerjaan serta hasil pekerjaan yang dicapai. Mutu layanan merupakan keadaan yang dinamis berkaitan dengan sumber daya manusia, produk jasa, proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi serta melebihi kualitas layanan yang diharapkan, (Tjiptono, 2019). Mutu layanan ialah ukuran seberapa bagus layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pengunjung atau pelanggan.

Metode

Metode yang diterapkan dalam melakukan pengabdian ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan materi kepada masyarakat Ds. Sindanglaut Kec. Carita Kab.Paneglang Prov.Banten mengenai Mengoptimalkan Kualitas Layanan dalam meningkatkan mutu SDM. Kualitas pelayanan merupakan stadard yang harus diupayakan apabila perusahaan ingin memberikan kontribusi yang optimal pada pemakai jasa layanan. Kualitas ini meliputi aktivitas kegiatan yang harus dilalui oleh pekerjan kantor untuk memenuhi hasil/produk yang harus dipenuhi oleh penguna jasa. Secara spesifik kegiatan tersebut merupakan metode, prosedur maupun sistem yang ada sebagai satu kesatuan untuk menghasilkan layanan yang memuaskan.
2. Mengedukasi mengenai mutu Sumber Daya Manusia. Mutu sumber daya manusia adalah nilai dari perilaku seseorang dalam mempertanggung jawabkan sumua perbuatannya baik dalam kehidupan pribadi maupun kehidupan bermasyarakat (Simamora, 2012). Mutu atau kualitas sumber daya manusia itu hanya di tentukan aspek keterampilan atau kekuatan tenaga fisiknya saja, akan tetapi jga di tentukan oleh

pendidikan tatau kadar pengetahuan, pengalamanatau kematangannya (Masrukin & Theresia, 2015).

Hasil dan Pembahasan

Hasil pelaksanaan PKM yang dilakukan pada tanggal 23-24 September 2023 dengan peserta adalah masyarakat Ds. Sindanglaut Kec. Carita Kab.Paneglang Prov.Banten bahwa :Kegiatan yang dilaksanakan untuk masyarakat Ds. Sindanglaut Kec. Carita Kab.Paneglang Prov.Banten adalah kegiatan diskusi mengenai Mengoptimalkan Kualitas Layanan dalam meningkatkan mutu SDM. Masyarakat Ds. Sindanglaut Kec. Carita Kab.Paneglang Prov.Banten mendapatkan wawasan dengan materi yang di peroleh dari dosen-dosen manajemen Universitas Pamulang mengenai Mengoptimalkan Kualitas Layanan dalam meningkatkan mutu SDM.Respon dari masyarakat maupun Ds. Sindanglaut Kec. Carita Kab.Paneglang Prov.Banten sangat baik mereka sangat terbantu dengan adanya PKM dari para Dosen Manajemen Universitas Pamulang, menambah pengetahuan dan wawasan masyarakat serta para Ds. Sindanglaut Kec. Carita Kab.Paneglang Prov.Banten terhadap Mengoptimalkan Kualitas Layanan dalam meningkatkan mutu SDM.

Foto-foto kegiatan PKM

Kesimpulan

PKM dengan judul Mengoptimalkan Kualitas Layanan dalam meningkatkan mutu SDM merupakan PKM yang bertujuan untuk mengedukasi dan memberikan pengetahuan serta pemahaman kepada masyarakat mengenai kualitas layanan dan mutu SDM serta merupakan wahana bagi dosen untuk mengabdikan keilmuannya.

Daftar Pustaka

Ali N, Lewis M. 2015. Understanding Pain, An Introduction for Patients and Caregivers. Rowman & Littlefield.

Amalia & Tulus. 2019. Perawatan Lansia Oleh Keluarga dan Care Giver. Jakarta : Bumi Medika

Aniwati, Aprilia Rahayu. 2016. Pengaruh Informasi Keuangan dan Non Keuangan terhadap Initial Return pada Perusahaan yang Melakukan IPO di Bursa Efek Indonesia: Pengujian terhadap Hipotesis Informasi Asimetri. Sosiosains 17 No.3

Sari, R., Suryani, N. L., Setiawan, R., Darmadi, & Susanto, N. (2020). Pengelolaan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Produktivitas Pada Ukm Kelurahan Pagedangan Kabupaten Tanggerang-Banten Ratna. *Dedikasi Pkm Unpam*, *1*(3), 93–97.

Solihin, D., Susanto, N., Setiawan, R., Ahyani, & Darmadi. (2020). Penerapan Strategi Pemasaran Sebagai Upaya Kelurahan Paninggilan Utara Ciledug. *Abdi Laksana Jurnal Pengabdian Masyarakat*, *1 No. 3*(September), 351–355.

Suryani, N. L., Sari, R., Setiawan, R., Susanto, N., & Pamulang, U. (2021). *Kecamatan Pagedangan Kabupaten Tangerang*. *2*(2), 2018–2021.

Tjiptono, Fandy. 2019. "Pemasaran Jasa Edisi Terbaru." Yogyakarta: Penerbit Andi.