

2. Kebutuhan emosional merupakan kebutuhan seseorang untuk diperlakukan dengan baik, dihargai keberadaannya sebagai manusia, dihormati dan diakui eksistensinya.

Setelah materi disampaikan, maka akan ada diskusi bersama mengenai permasalahan yang dihadapi oleh mitra.



Gambar 3. Diskusi mengenai service excellent



Gambar 4. Diskusi mengenai service excellent



Gambar 5. Modul Service Excellent

Sebelum kegiatan pengabdian berakhir para peserta diberikan kuesioner dan mengisinya.

Penilaian Terhadap Kegiatan PKM	Jumlah masing-masing Faktor yang Dipertanyakan			
	Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Setuju	Sangat setuju
1. Kegiatan PKM ini sudah sesuai dengan tujuan kegiatan itu sendiri.	0	0	1	19
2. Kegiatan PKM ini sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat sasarnya.	0	0	2	18
3. Waktu pelaksanaan kegiatan PKM ini relatif telah mencukupi sesuai kebutuhan.	0	0	2	18
4. Dosen dan mahasiswa Universitas Telkom bersikap ramah, cepat dan tanggap membantu selama kegiatan.	0	0	1	19
5. Masyarakat setempat menerima dan mengharapkan kegiatan PKM Universitas Telkom saat ini dan masa yang akan datang.	0	0	2	18
Jumlah	0	0	8	92
% (Jml masing-masing : total)	0	0	8%	92%
Jumlah % sangat setuju				92 %

Hal tersebut dilakukan sebagai evaluasi kegiatan. Adapun hasil dari kuesioner tersebut adalah

Gambar 5. Hasil Feedback Masyarakat sasaran

Berdasarkan tabel diketahui hasil feedback yang diperoleh dari para mitra adalah sebesar 92% yang merupakan presentase sangat setuju. Hal ini berarti bahwa pengabdian ini dilaksanakan dengan sangat baik dan diharapkan akan ada kelanjutan dari kegiatan ini.

Selain itu, pada akhir kegiatan pemateri juga berdiskusi dengan mitra, mereka sangat senang, karena materi yang diberikan tidak hanya teori saja, tetapi lebih banyak diskusi mengenai permasalahan yang langsung dihadapi oleh mitra.

4. Kesimpulan

Hasil dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang telah dilaksanakan bagi Kader Posyandu Desa Panyocokan diharapkan memberikan manfaat kepada para peserta terutama mengenai cara pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Pelayanan merupakan salah satu cara untuk memenangkan persaingan dengan para pesaing yang sangat kreatif. Keberlanjutan dari kegiatan pengabdian masyarakat ini yaitu dengan adanya grup whatsapp sebagai tempat konsultasi, dan rencana akan dilaksanakan pelatihan-pelatihan sesuai dengan kebutuhan mitra.

5. Referensi

- <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/143402/permendagri-no-36-tahun-2020>
- Aprilliani, Meryati, Kharisma dkk, Jurnal LOKABMAS Kreatif. Vol 01 no 03. Hal 16-24
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, (2016), *Marketing Management*, (16th Edition), New Jersey: Prentice Hall Published.
- Lovelock Christopher. et. Al, (2010), *Pemasaran Jasa*, Edisi 7, Jilid 1, Erlangga: Jakarta