

## **Evaluasi Kualitas Pelayanan Pada Pelatihan Pendidikan Etika Penggunaan *Smartphone* di Sanggar Merah Merdeka**

Tony Soebijono<sup>(1)</sup>, Julianto Lemantara<sup>(2)</sup>, Sulistiowati<sup>(3)</sup>

<sup>1</sup>Program Studi S1 Akuntansi Universitas Dinamika

<sup>2,3</sup>Program Studi S1 Sistem Informasi Universitas Dinamika

Email : sulist@dinamika.ac.id

---

### **ABSTRAK**

Sanggar Merah Merdeka (SMM) merupakan komunitas anak-anak muda yang bekerja untuk melakukan pendampingan terhadap anak-anak pinggiran di Surabaya. Dalam perkembangan teknologi seperti saat ini, anak-anak tersebut sangat dekat dengan penggunaan *smartphone*. Permasalahan yang terjadi yaitu kurangnya pengetahuan orang tua dalam mengawasi penggunaan *smartphone* pada anak dan kebiasaan anak yang kurang baik dalam bermedia sosial, bermain *game*, dan berinternet. Oleh karena itu, solusi yang ditawarkan adalah memberikan pelatihan kepada orang tua dengan tujuan agar orang tua dapat mengetahui cara memantau penggunaan *smartphone* pada anak (*parental control*) serta memberikan pelatihan kepada anak-anak sehingga bisa bermedia sosial dan berinternet yang positif dan proporsional. Pelatihan dilakukan dengan metode *Direct Instruction*. Setelah pelatihan, orang tua diminta untuk mengisi kuesioner mengenai kualitas pelatihan. Kuesioner menggunakan indikator *Service Quality* dengan lima variabel, yaitu: Tampilan Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati. Hasil pengolahan data secara statistik menunjukkan bahwa kualitas pelatihan sudah baik pada semua variabel.

**Kata kunci:** pelatihan, etika, *smartphone*, *service quality*, *direct instruction*

### **ABSTRACT**

*Sanggar Merah Merdeka (SMM) is a community of young generation who works to provide assistance to suburban children in Surabaya. In the development of technology nowadays, these children are very close to the smartphone usage. The problems that occur are the lack of parental knowledge in supervising the smartphone usage for children and the habits of children that are not good in social media, playing games, and surfing the internet. The solution offered is to provide training to parents with the aim that parents can find out how to monitor the smartphone usage in children (parental control) and provide training to children so that they can have positive and proportional usage in social media and internet. The training was conducted with Direct Instruction method After training, the parents asked to complete a questionnaire about the training quality. The questionnaire used the service quality with five variables, namely: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The results of data processing showed that the training quality is good on all variables.*

**Keywords:** training, ethics, *smartphone*, *service quality*, *direct instruction*

---

## **PENDAHULUAN**

Sanggar Merah Merdeka (SMM) merupakan komunitas anak-anak muda yang bekerja untuk melakukan pendampingan terhadap anak-anak pinggir (anak-anak dari keluarga miskin dan anak-anak jalanan) di kota Surabaya. Misi SMM adalah memberdayakan masyarakat miskin, terutama anak-anak, memberikan pengalaman kasih dan pendidikan kepada anak jalanan dan anak terlantar, membantu anak jalanan mendapatkan kehidupan yang layak dan mandiri, membawa mereka untuk mampu saling mengasihi sesama walaupun ada banyak perbedaan. Anak-anak di SMM terdiri dari aneka suku dan agama. Pembinaan dan pendampingan pun tidak pernah dibeda-bedakan, semua berdasarkan kemanusiaan. Para pendamping di SMM terdiri dari relawan tetap dan relawan tidak tetap. Mereka melakukan pendampingan mental, karakter, penanaman nilai kemanusiaan, praktek berelasi sosial, dan membentuk *self image* yang positif. SMM bernaung di bawah Yayasan Kasih Bangsa Surabaya. Sasaran utama kegiatan SMM adalah: anak-anak keluarga miskin (tukang becak, penyapu jalan, pedagang kaki lima, kuli bangunan, dsb.) di daerah sekitar Jagir, Bendul Merisi, Tales, Panjang Jiwo dan sekitarnya (usia SD dan SMP).

Kegiatan yang dilakukan SMM diantaranya adalah pendampingan belajar, pendampingan belajar telah dilakukan sejak awal berdirinya SMM. Pendampingan belajar adalah pintu masuk agar anak-anak mau berkumpul. Kegiatan dalam program ini antara lain belajar bersama, menggambar, menulis cerita dan puisi, membaca buku, dan sebagainya. Ada pula tambahan belajar bagi anak usia SMP dan SMA. Selain belajar, anak-anak ini juga dibekali berbagai keterampilan seperti membuat batik, musik, dan tari. Tujuan utamanya adalah agar mereka bisa mengekspresikan diri melalui alat-alat musik dan tari. Diharapkan pula, melalui berbagai event anak-anak ini bisa unjuk diri, menumbuhkan kepercayaan diri dan *image* positif.

Sebagian dari mereka juga diberi akses untuk praktek kerja misalnya di jasa cuci motor. Kedepan direncanakan untuk dikembangkan bentuk-bentuk kerja-kerja lain seperti jasa sablon, membuat sabun, dan sebagainya. Tujuan praktek kerja adalah melatih anak untuk bekerja bagi diri mereka sendiri dan teman-temannya. Diharapkan mereka akan mempunyai pengalaman, bukan hanya dalam kerja, melainkan juga dalam hal bekerja bersama dan bekerja demi keuntungan bersama.

Seiring dengan perkembangan media sosial saat ini dan semakin terjangkaunya harga telepon pintar (*smartphone*), membuat kalangan keluarga kurang mampu juga menikmati perkembangan teknologi ini. Perkembangan teknologi memaksa anak-anak mengakses internet untuk mencari informasi termasuk melakukan kegiatan bermedia sosial. Anak-anak usia 8-12 tahun hampir semua mempunyai *smartphone*. Hal ini dikuatkan pula oleh (Heni & Mujahid, 2018) yang menyebutkan bahwa hasil survei dari Kementerian Informasi dan UNICEF tahun 2014 menunjukkan persentase pengguna *gadget* yang termasuk kategori usia anak-anak dan remaja di Indonesia cukup tinggi, yaitu 79,5 persen. Survei tersebut menggambarkan pula bahwa anak menggunakan *gadget* sebagian besar untuk mencari informasi, hiburan, serta menjalin relasi sosial. Jika orang tua dan sekolah tak memberikan pendidikan pada anak tentang etika bermedia sosial dan menggunakan internet sejak dini, maka mereka akan terjerumus dalam hal yang tidak diinginkan. Anak-anak akan dekat dengan hal-hal yang berbau negatif, seperti: pornografi, perjudian *online*, dan lain-lain. Hal ini tentu akan membawa karakter anak sebagai generasi penerus bangsa akan menjadi rusak dan hal tersebut tentu tidak diinginkan oleh semua pihak.

Hal senada juga disampaikan (Chusna, 2017) bahwa perkembangan media dan teknologi menjadi tantangan dalam sebuah pendidikan karakter. Banyak orang tua yang memberikan keluasaan yang sebebas-bebasnya terhadap anaknya dengan membelikan *gadget* sejak usia dini. Namun, orang tua belum memikirkan bagaimana pengaruh media terhadap perkembangan yang muncul dari kebiasaan memainkan *gadget*. Banyak dampak negatif yang akan muncul diantaranya: akan sulit bersosialisasi, lamban dalam perkembangan motorik, dan lain-lain.

Untuk itu, penting bagi orang tua, lingkungan dan sekolah memberikan penjelasan yang utuh tentang bagaimana etika bermedia sosial dan menggunakan internet sesuai usianya. Anak-anak usia 8-12 tahun biasanya sudah mulai kecanduan untuk terus menerus menggunakan *smartphone*, sementara orang tua yang tidak bijak menganggap dengan memberikan *smartphone* kepada anak mereka maka persoalan anak dianggap sudah selesai. Karena anak sudah tidak rewel lagi. Padahal sebagai orang tua diperlukan suatu kebijaksanaan dalam menghadapi anak-anak yang sudah kecanduan menggunakan *smartphone*, bukan malah melakukan pembiaran dan menganggap yang penting anak tidak rewel. Sudah semestinya kontrol orang tua harus semakin ketat, setiap perubahan yang dirasakan oleh anak sebaiknya selalu didiskusikan bersama sehingga anak tidak selalu mencari tahu dari media sosial, internet, atau orang lain.

Selain bermedia sosial maupun browsing internet, *game* juga menjadi daya tarik anak-anak saat ini, baik itu *game offline* maupun *game online*. Tidak jarang anak-anak menghabiskan waktunya secara berlebihan untuk bermain *game*. Hal ini dapat berdampak negatif bagi anak, misalnya: waktu belajar menjadi berkurang, waktu bersosialisasi dengan teman seusia menjadi berkurang, waktu untuk bercengkerama dengan keluarga menjadi berkurang, dan sebagainya. Hal tersebut membuat karakter anak menjadi lebih introvert dan kemampuan bersosialisasi menjadi tidak berkembang. Jika tidak ditangani segera, maka generasi penerus bangsa ini akan kalah bersaing dengan bangsa lain dan tidak mewarisi karakter budaya bangsa Indonesia yang ramah dan santun.

Jika diamati dari keseluruhan kegiatan yang telah berjalan selama ini, sebenarnya terdapat aspek penting yang nampaknya belum tersentuh oleh pengurus Sanggar MM ini bagi para anggotanya, yaitu pendidikan bermedia sosial, bermain *game*, dan *browsing* internet bagi anak dan orang tua. Hal ini diakui oleh Heru selaku salah satu pengurus SMM, belum tersentuhnya aspek tersebut disebabkan karena belum adanya tenaga ahli di bidang teknologi informasi yang bersedia bergabung untuk memberikan pendidikan.

Kegiatan kali ini akan lebih difokuskan pada pelatihan pendidikan bermedia sosial, bermain *game*, dan *browsing* internet bagi anak dan orang tua di SMM. Hal ini dikarenakan pendidikan bermedia sosial dan berinternet menjadi topik penting bagi bangsa Indonesia terutama sejak maraknya informasi palsu/HOAX, pergeseran nilai budaya dan rendahnya tingkat pemahaman bermedia sosial dan berinternet. Selain itu, pendidikan ini sangat penting dikarenakan anggota sanggar ini adalah mereka yang rawan akan perilaku tidak terpuji, seperti pencurian, kebohongan, perilaku asusila, akibat lingkungan hidup yang kurang memadai, sehingga dipandang perlu untuk menanamkan pendidikan karakter yang kuat bagi para anggota.

Pelatihan pendidikan etika ini dievaluasi dengan memberikan kuesioner kepada peserta pelatihan, khususnya orang tua. Evaluasi pada pelatihan ini dilakukan untuk mengukur kualitas pelayanan pada pelatihan yang diberikan. Dengan kualitas pelatihan yang baik, materi dapat lebih mudah dicerna dan diterapkan oleh peserta pelatihan dalam kehidupan sehari-hari.

## **METODE PELAKSANAAN**

### **Tahapan Kegiatan**

Sebelum memberikan pelatihan ini, ada beberapa yang harus dilakukan, yaitu:

1. Pengumpulan data  
Hal yang dilakukan yaitu: melakukan observasi terhadap kondisi pendidikan dan sosial ekonomi dari warga naungan Sanggar Merah Merdeka (SMM). Selain itu, wawancara terhadap warga juga dilakukan sehingga bisa mengetahui kondisi peserta pelatihan lebih mendalam. Dengan demikian, cara berkomunikasi dalam menyampaikan materi pelatihan dapat disesuaikan dengan karakteristik peserta.
2. Koordinasi dengan mitra  
Koordinasi yang dimaksud meliputi: peserta pelatihan (orang tua dan anak-anak), range waktu pelaksanaan pelatihan, tempat pelaksanaan, dan bentuk evaluasi pelatihan.

### **Metode Pelatihan**

Untuk pelatihannya sendiri, metode yang digunakan yaitu: *Direct Instruction*. Adapun prosedur dalam metode *Direct Instruction* menurut (Binder & Watkins, 1990) adalah sebagai berikut :

- a. Menyampaikan tujuan dan mempersiapkan peserta pelatihan.  
Pada tahap 1 ini, *trainer* berperan menjelaskan materi, memotivasi dan mempersiapkan peserta pelatihan.
- b. Mendemonstrasi pengetahuan dan keterampilan.  
Pada tahap 2 ini, *trainer* berperan dalam mendemonstrasikan keterampilan atau menyajikan informasi tahap demi tahap.



Gambar 1. Foto Pelatihan

- c. Membimbing pelatihan.  
Pada tahap 3 ini, *trainer* berperan memberikan latihan terbimbing.
- d. Mengecek pemahaman dan memberikan umpan balik kepada peserta pelatihan.  
Pada tahap 4 ini, seorang *trainer* berperan mengecek kemampuan peserta pelatihan seperti memberi pertanyaan terkini dan memberi umpan balik seperti membuka diskusi untuk peserta pelatihan.
- e. Memberikan latihan dan penerapan konsep kepada peserta pelatihan.

Pada tahap 5 ini, *trainer* berperan dalam mempersiapkan latihan untuk peserta dengan menerapkan konsep yang dipelajari pada kehidupan sehari-hari.

Pelatihan ini dilaksanakan sebanyak 5 kali pertemuan dengan waktu 3 hingga 4 jam setiap pertemuan. Rincian pelatihan yaitu sebagai berikut:

1. Topik *parental control* dengan target peserta yaitu orang tua. Tema ini dilaksanakan sebanyak 2 kali.
2. Topik *gaming* dengan target peserta yaitu anak-anak sebanyak 1 kali.
3. Topik media sosial dengan target peserta yaitu anak-anak sebanyak 1 kali.
4. Topik internet positif dengan target peserta yaitu anak-anak sebanyak 1 kali.

Evaluasi terhadap keberhasilan pelatihan ini dilakukan dengan 2 cara, yaitu:

1. Pengisian dan pengolahan kuesioner. Kuesioner dibagikan kepada anak-anak dan orang tua yang selanjutnya diolah untuk mengetahui penilaian terhadap pelatihan yang telah dilaksanakan. Selain itu, kuesioner ini sekaligus menjadi *feedback* bagi tim untuk melakukan perbaikan di masa mendatang.
2. Pendampingan dan pengawasan selama 2 minggu. Tim melakukan inspeksi dadakan selama 2 kali dalam 2 minggu tersebut. Jika ditemukan kebiasaan buruk pada anak atau kurangnya pemantauan oleh orang tua, maka dilakukan penanganan lebih lanjut oleh tim dan pihak SMM.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Kegiatan

Hasil-hasil yang telah dicapai terkait dengan Pelatihan Pendidikan Etika Penggunaan Media Sosial, *Game*, dan Internet bagi Anak dan Orang Tua pada Sanggar Merah Merdeka Surabaya dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1. Hasil Kegiatan**

Kegiatan	Uraian
Senin, 03 Juni 2019	
Pemaparan atas solusi terkait permasalahan yang dihadapi mitra	Melakukan presentasi atas rencana solusi yang diberikan kepada mitra.
Jumat, 28 Juni 2019	
Koordinasi dengan pihak mitra terkait Pelatihan kepada anak-anak sanggar.	Melakukan presentasi mengenai etika penggunaan <i>smartphone</i> yang positif dan proporsional, terutama saat bermain <i>game</i> , bermedia sosial, dan <i>browsing</i> internet.
Jumat, 05 Juli 2019	
Koordinasi akhir dengan mitra,	Melakukan koordinasi dengan mitra terkait pembagian peserta dan detail materi yang akan diberikan.
Senin, 08 Juli 2019 09:00-11:00	
Bermain bersama anak sanggar Diikuti 20 – 30 anak Kriteria 3 SD – 6 SD Kriteria SMP	Memberikan materi permainan yang menumbuhkan kebersamaan dan kekompakan. (pesan yang ingin disampaikan, games tradisional lebih baik daripada games gadget yang lebih individual).

<b>Kegiatan</b>	<b>Uraian</b>
<b>Rabu, 10 Juli 2019 09:00-11:00</b>	
Bermain bersama anak sanggar Diikuti 20 – 30 anak Kriteria 3 SD – 6 SD Kriteria SMP	Memberikan materi permainan yang memungkinkan untuk bersosialisasi dan berkomunikasi. (pesan yang ingin disampaikan, bagaimana menyikapi media sosial dan bagaimana melakukan filterisasi komunikasi / menangkal hoax).
<b>Jumat, 12 Juli 2019 09:00–11:00</b>	
Bermain bersama anak sanggar Diikuti 20 – 30 anak Kriteria 3 SD – 6 SD Kriteria SMP	Memberikan materi permainan yang memungkinkan untuk berkreaitifitas dengan dibantu teknologi informasi. (pesan yang ingin disampaikan, bagaimana mengelola informasi menjadi sesuatu yang positif).
<b>Senin, 23 September 2019</b>	
Koordinasi dengan pihak mitra terkait Pelatihan kepada orang tua dari anak-anak sanggar.	Melakukan presentasi mengenai tips dan trik cara mengontrol / membatasi <i>smartphone/gadget</i> menggunakan aplikasi, terutama saat anak-anak bermain <i>game</i> , bermedia sosial, dan <i>browsing</i> internet.
<b>Rabu, 25 September 2019 19:00–21:00</b>	
Memberikan penyuluhan kepada orang tua dari anak-anak sanggar. Diikuti 15 – 20 orang tua	Memberikan materi Orang Tua dan anak melenial, (pesan yang ingin disampaikan adalah bagaimana tips dan trik mengasak anak di era melenial, dimana anak sudah mengenal dengan dekat teknologi / <i>gadget</i> ).
<b>Rabu, 02 Oktober 2019 19:00–21:00</b>	
Memberikan penyuluhan dan pelatihan penggunaan aplikasi untuk membatasi penggunaan gudget kepada orang tua dari anak-anak sanggar. Diikuti 15 – 20 orang tua	Memberikan materi Keluarga berwawasan teknologi informasi, (pesan yang ingin disampaikan adalah bagaimana mengelola keluarga di era melenial dan sekaligus mengetahui cara melakukan pembatasan penggunaan <i>gadget</i> dan mengutamakan <i>quality of time</i> bagi keluarga).

### **Instrumen Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan (*Service Quality*) yang digunakan terdiri atas 5 variabel, yaitu Tampilan Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati (Parasuraman, 1995) sebagai berikut :

#### 1. Tampilan Fisik

Indikator yang digunakan pada variabel Tampilan Fisik (Sulistiowati, 2018) yaitu:

- a) Ruang untuk pelatihan sudah tertata dengan bersih dan rapi
- b) Fasilitas di ruang pelatihan sudah menunjang kegiatan belajar mengajar
- c) Penampilan pengajar sudah rapi dan sopan

#### 2. Kehandalan

Indikator yang digunakan pada variabel Kehandalan (Sulistiowati, 2018) yaitu:

- a) Pelatihan diadakan tepat waktu
- b) Mutu pelatihan yang diberikan sudah baik
- c) Pengajar sudah menyampaikan materi pelatihan dengan baik
- d) Pengajar mampu mengelola situasi pelatihan

3. Daya Tanggap

Indikator yang digunakan pada variabel Daya Tanggap (Sulistiowati, 2011) yaitu:

- a) Pengajar sudah menjawab dengan baik jika ada pertanyaan dari peserta pelatihan
- b) Pengajar sudah bersikap perhatian, ramah, dan sopan pada saat memberikan pelatihan

4. Jaminan

Indikator yang digunakan pada variabel Jaminan (Sulistiowati, 2014) yaitu:

- a) Slide yang diberikan membantu dalam pemahaman materi
- b) Peserta bisa mendapatkan materi pelatihan dalam bentuk file setelah pelatihan selesai

5. Empati

Indikator yang digunakan pada variabel Empati (Sulistiowati, 2014) yaitu:

- a) Pengajar sudah membantu peserta pelatihan yang belum mengerti
- b) Pengajar sudah menciptakan komunikasi yang baik dengan peserta pelatihan

### Hasil Pengujian Instrumen

Setelah kuesioner disebarkan ke peserta pelatihan, selanjutnya dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas digunakan untuk menguji apakah pertanyaan atau pernyataan sudah dapat mewakili variabel atau tidak. Sedangkan uji reliabilitas untuk mengetahui jawaban responden dapat dipercaya atau tidak.

### Hasil Uji Validitas

Berdasarkan data kuesioner yang telah diisi oleh 17 responden peserta pelatihan, selanjutnya dilakukan uji validitas (Sugiyono, 2017). Aplikasi yang digunakan untuk menguji validitas data adalah SPSS 21 (Sujarweni, 2014). Hasil dari pengolahan data diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Semua indikator pada variabel Tampilan Fisik valid. Nilai Sig. (2-tailed)  $< \alpha = 0,05$ .
2. Semua indikator pada variabel Kehandalan valid. Nilai Sig. (2-tailed)  $< \alpha = 0,05$ .
3. Semua indikator pada variabel Daya Tanggap (Responsiveness) kehandalan valid. Nilai Sig. (2-tailed)  $< \alpha = 0,05$ .
4. Semua indikator pada variabel Jaminan valid. Nilai Sig. (2-tailed)  $< \alpha = 0,05$ .
5. Semua indikator pada variabel Empati valid. Nilai Sig. (2-tailed)  $< \alpha = 0,05$ .

### Hasil Uji Reliabilitas

Adapun hasil uji reliabilitas (Sugiyono, 2017) yang diperoleh dari 17 responden tersebut adalah sebagai berikut:

1. Jawaban responden pada variabel Tampilan Fisik (*Tangibles*) dapat dipercaya (*reliabel*). Nilai *Cronbach's Alpha* = 0,908  $> 0,6$
2. Jawaban responden pada variabel Kehandalan (*Reliability*) dapat dipercaya (*reliabel*). nilai *Cronbach's Alpha* = 0,868  $> 0,6$

3. Jawaban responden pada variabel Daya Tanggap dapat dipercaya (*reliabel*). nilai *Cronbach's Alpha* = 0,882 > 0,6
4. Jawaban responden pada variabel Jaminan dapat dipercaya (*reliabel*). Nilai *Cronbach's Alpha* = 0,862 > 0,6
5. Jawaban responden pada variabel Empati dapat dipercaya (*reliabel*). Nilai *Cronbach's Alpha* = 0,882 > 0,6

### Hasil Statistik Deskriptif

Adapun hasil statistik deskriptif (Kadir, 2015) dari kuesioner adalah sebagai berikut:

1. Rata-rata untuk setiap pernyataan dari variabel Tampilan Fisik (X1) bernilai lebih dari 3 (setuju) yang artinya **sudah baik**.
  - a) Semua responden menyatakan setuju (3) dan sangat setuju (4) untuk pernyataan Ruang untuk pelatihan sudah tertata dengan bersih dan rapi (X11), artinya sudah baik
  - b) Semua responden menyatakan setuju (3) dan sangat setuju (4) untuk pernyataan Penampilan pengajar sudah rapi dan sopan (X13), artinya sudah baik.
  - c) Rata-rata untuk setiap pernyataan dari variabel kehandalan (X2) bernilai lebih dari 3 (setuju) yang artinya sudah baik.
2. Rata-rata untuk setiap pernyataan dari variabel kehandalan (X2) bernilai lebih dari 3 (setuju) yang artinya **sudah baik**.
  - a) semua responden menyatakan setuju (3) dan sangat setuju (4) untuk pernyataan Pelatihan diadakan tepat waktu (X21), artinya sudah baik.
  - b) semua responden menyatakan setuju (3) dan sangat setuju (4) untuk pernyataan Mutu pelatihan yang diberikan sudah baik (X22), artinya sudah baik.
  - c) semua responden menyatakan setuju (3) dan sangat setuju (4) untuk pernyataan Pengajar sudah menyampaikan materi pelatihan dengan baik (X23), artinya sudah baik.
  - d) semua responden menyatakan setuju (3) dan sangat setuju (4) untuk pernyataan Pengajar mampu mengelola situasi pelatihan (X24), artinya sudah baik.
3. Rata-rata untuk setiap pernyataan dari variabel Daya Tanggap (X3) bernilai lebih dari 3 (setuju) yang artinya **sudah baik**.
  - a) semua responden menyatakan setuju (3) dan sangat setuju (4) untuk pernyataan Pengajar sudah menjawab dengan baik jika ada pertanyaan dari peserta pelatihan (X31), artinya sudah baik.
  - b) semua responden menyatakan setuju (3) dan sangat setuju (4) pada pernyataan Pengajar sudah bersikap perhatian, ramah, dan sopan pada saat memberikan pelatihan (X32), artinya sudah baik.
4. Rata-rata untuk setiap pernyataan dari variabel Jaminan (X4) bernilai lebih dari 3 (setuju) yang artinya **sudah baik**.
  - a) semua responden menyatakan setuju (3) dan sangat setuju (4) pada pernyataan Slide yang diberikan membantu dalam pemahaman materi (X41), artinya sudah baik.
  - b) semua responden menyatakan setuju (3) dan sangat setuju (4) pada pernyataan Peserta bisa mendapatkan materi pelatihan dalam bentuk file setelah pelatihan selesai (X42), artinya sudah baik.
5. Rata-rata untuk setiap pernyataan dari variabel Empati (X5) bernilai lebih dari 3 (setuju) yang artinya **sudah baik**.

- a) semua responden menyatakan setuju (3) dan sangat setuju (4) pada pernyataan Pengajar sudah membantu peserta pelatihan yang belum mengerti (X51), artinya sudah baik.
- b) semua responden menyatakan setuju (3) dan sangat setuju (4) pada pernyataan Pengajar sudah menciptakan komunikasi yang baik dengan peserta pelatihan (X52), artinya sudah baik.

### **Pembahasan**

Pelatihan ini telah berhasil dilaksanakan pada anak-anak dan orang tua yang berada di bawah naungan SMM. Materi pelatihan yang diberikan mengenai etika penggunaan *smartphone* untuk anak-anak dan pengawasan penggunaan *smartphone* untuk orang tua. Dalam hal ini, orang tua yang hadir adalah ibu-ibu. Setelah pelaksanaan pelatihan selesai, peserta orang tua diminta untuk mengisi kuesioner mengenai pelatihan yang diberikan. Data kuesioner tersebut diolah dan digunakan sebagai tolok ukur kualitas pelatihan. Setelah diolah, pelatihan ini ternyata dinilai baik berdasarkan analisis *Service Quality*. Semua variabel yang ada, yaitu Tampilan Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati dinilai baik oleh orang tua. Dalam pelatihan ini, orang tua juga mendapatkan pengetahuan baru, khususnya penggunaan *smartphone* yang bijak dan pengawasan penggunaan *smartphone* oleh anak. Pada pelatihan ini, peserta diberikan modul yang berjudul "*Parental Control* di Android". Modul tersebut memberikan panduan bagaimana cara orang tua melakukan pengawasan penggunaan *smartphone* berbasis Android. Untuk anak-anak, pelatihan tidak hanya dilakukan dengan cara presentasi saja, tapi pemberian permainan yang menarik, tetapi mengandung pesan moral terkait penggunaan *smartphone* untuk media sosial, *games*, dan internet.

### **DAMPAK DAN MANFAAT KEGIATAN**

Dampak dan manfaat dari pelatihan adalah agar orang tua dapat mengetahui cara memantau penggunaan *smartphone* pada anak (*parental control*) serta memberikan pelatihan kepada anak-anak sehingga bisa bermedia sosial dan berinternet yang positif dan proporsional (tidak memakan banyak waktu anak). Sedangkan manfaat dari evaluasi pelatihan adalah untuk mengetahui seberapa baik *service quality* yang diberikan oleh pelaksana PkM dan Sanggar Merdeka pada saat pelatihan.

### **SIMPULAN**

Secara keseluruhan pelaksanaan PKM Pendidikan Etika Penggunaan Media Sosial, *Game*, dan Internet bagi Anak dan Orang Tua pada Sanggar Merah Merdeka Surabaya telah dilakukan dengan baik dan dapat diterima oleh peserta pelatihan. Hal ini terbukti dari hasil pengolahan data kuesioner yang menyebutkan bahwa semua variabel kualitas pelayanan (*service quality*) dinilai sudah baik. Dengan demikian, orang tua dapat memahami materi *parental control* dan anak-anak dapat memahami materi etika penggunaan *smartphone* dalam hal bermedia sosial, bermain *games*, dan *browsing* internet.

### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Dosen sebagai pelaksana PkM mengucapkan terima kasih kepada pengurus Sanggar Merah Merdeka, segenap pimpinan Universitas Dinamika, Kepala Pusat Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (P3kM) Universitas Dinamika, serta semua pihak yang

sudah membantu pelaksanaan kegiatan PkM, sehingga PKM ini dapat berjalan dengan baik dan lancar.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Binder, C., & Watkins, C. L. (1990). Precision Teaching and Direct Instruction: Measurably Superior Instructional Technology in Schools. *Improvement Performance Quarterly*, Vol. 3, No. 4, 74-96.
- Chusna, P. A. (2017). Pengaruh Media Gadget pada Perkembangan Karakter Anak. *Dinamika Penelitian: Media Komunikasi Sosial Keagamaan*, Vol. 7, No. 2, 315-330.
- Heni, & Mujahid, A. J. (2018). Pengaruh Penggunaan Smartphone Terhadap Perkembangan Personal Sosial Anak Usia Pra-Sekolah. *Jurnal Keperawatan Silampari (JKS)*, Vol. 2, No. 1, 330-342.
- Kadir. (2015). Statistika Terapan: Konsep, Contoh dan Analisis Data dengan Program SPSS/Lisrel dalam Penelitian. Jakarta: Rajawali.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1995). Delivering Service Quality: Balancing Customer Perception And Expectation. The Free Press, New York.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sujarweni. V. Wiratn. (2014). SPSS untuk Penelitian. Yogyakarta : Pustaka Baru Press
- Sulistiowati. (2018). *The Influence Of Service Quality Towards Student's Satisfaction At Academic Administration And Students Affair Department (AAK) Institute Of Business And Informatics STIKOM Surabaya*. *Ekonomika'45* : Vol 5 No.2 ISSN : 2354-6581.
- Sulistiowati. (2014). Pengaruh *Service Quality, Trust, Customer Satisfaction* Terhadap Loyalitas Mahasiswa Pada STIKOM Surabaya. *Jurnal Komunikasi, Media Dan Informatika* Vol 3, No.1 ISSN : 2303-1700.
- Sulistiowati. (2011). Pengaruh *Service Quality, Trust, Customer Satisfaction* Terhadap Loyalitas Mahasiswa Pada Lembaga Pendidikan dan Pengembangan Profesi (LP3I) Manyar Surabaya. *Prosiding Snasti STIKOM Surabaya* ISBN : 978-979-8968-34-1.