

Evaluasi Kepuasan Konsumen terhadap Program Inovatif Bagi Tenaga Pengajar dan Staf Pendukung di *Our Dream Indonesia Bandung*: Pendekatan *Service Quality* dan *Design Thinking*

Citra Kusuma Dewi^{1*}, Herdiansyah Gustira Pramudia Suryono²,
Mochamad Arief Rahman Ramadhian³

¹⁻³ Telkom University]

* citrakusumadewi@telkomuniversity.ac.id

Abstrak

Sebagai lembaga pendidikan yang menyediakan layanan serta pembelajaran bagi anak berkebutuhan khusus dengan kategori dan usia anak didik yang sangat variatif, *Our Dream Indonesia* (ODI) dituntut untuk menciptakan program yang sesuai dengan kebutuhan spesifik anak didik, juga memberikan layanan (*service quality*) yang terbaik sekaligus mengembangkan organisasinya. Keterbatasan sumber daya dan jumlah anak didik yang terus bertambah serta kebutuhan yang variatif membuat ODI harus memanfaatkan semaksimal mungkin sumber daya yang ada. Hal ini mengakibatkan tumpang tindihnya pekerjaan dan tidak adanya waktu dan pemikiran khusus untuk pengembangan berbagai program di ODI serta proses evaluasi mengenai program dan *service quality* yang telah diberikan oleh ODI. Terdapat beberapa tahapan dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat yang melibatkan para tenaga pengajar dan staf pendukung ODI. Tahap awal adalah metode Survei yang dilakukan sebagai bentuk evaluasi kepuasan orang tua anak didik terhadap *service quality* berbagai program inovatif yang telah dijalankan oleh ODI. Berikutnya metode presentasi digunakan oleh narasumber/pembicara dari Telkom University untuk menyampaikan beberapa hal agar peserta mengetahui konsep dasar *Service Quality* dan *Design Thinking*. Kemudian, metode praktik merupakan aktivitas dimana peserta pelatihan mengimplementasikan pengetahuan yang telah diperoleh sebelumnya dari *trainer*. Pendekatan *design thinking* yang digunakan dalam kegiatan workshop kali ini mengacu pada model *double diamond* dari *British Design Council*. Tahapan pelatihan dengan pendekatan *design thinking* ini meliputi tahapan *Discover*, *Define*, *Develop* (*Ideate*) dan *Deliver* (*Prototype & Testing*).

Kata Kunci: Anak Berkebutuhan Khusus, *Service Quality*, *Design Thinking*, Program Inovatif

Pendahuluan

Pendidikan merupakan salah satu hak mendasar bagi setiap individu. Begitu juga dengan anak berkebutuhan khusus (ABK) yaitu mereka yang memiliki keterbatasan seperti fisik, psikis atau intelektual. Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 5 Ayat 2 dimana setiap warga negara yang memiliki keterbatasan fisik, emosional, mental, intelektual dan/atau

sosial berhak mendapatkan pendidikan khusus. Pemerintah Indonesia telah memfasilitasi berbagai layanan pendidikan bagi ABK salah satunya dengan menyediakan sekolah khusus (SKh), sekolah luar biasa (SLB) dan pendidikan inklusif (PI). Berbeda dengan SKh atau SLB, pendidikan inklusif memberikan kesempatan bagi siswa berkebutuhan khusus untuk belajar bersama dengan siswa pada umumnya. Sehingga, mereka mendapatkan hak, keadilan, dan perluasan ke akses pendidikan yang sama (Rahman et al., 2023). Selain SKh, SLB dan PI, pemerintah juga memberikan peluang juga bagi lembaga pendidikan bagi ABK untuk memberi layanan serta pembelajaran dari anak berkebutuhan khusus.

Our Dream Indonesia (ODI) didirikan pada tahun 2003 sebagai lembaga pendidikan yang berpusat pada Pusat Terapi Tumbuh Kembang Anak dan Remaja Berkebutuhan Khusus memberikan layanan serta pembelajaran yang dibagi secara garis besar kedalam 3 kategori, yaitu boarding (menginap di Our Dream Indonesia), full day (aktivitas sehari-hari), dan half day (hanya tambahan aktivitas tertentu). Pelayanan yang diberikan oleh Our Dream Indonesia diantaranya yaitu terapi perilaku, terapi wicara, terapi fisioterapi, konsultasi psikologi, terapi okupansi sensori integrasi, kelas kognisi, dan kelas vokasional. Adapun kategori anak berkebutuhan khusus yang belajar di Our Dream Indonesia diantaranya *Autistic Spectrum Disorder (ASD)*, *Attention Deficit Hyperactive Disorder (ADHD)*, *Pervasive Developmental Disorder – Not Otherwise Specified (PDD-NOS)*, *Retardasi Mental*, *Down Syndrome*, *Cerebral Palsy*, Kesulitan Belajar, Gangguan Bahasa Ekspresif, dan yang lainnya.



Gambar 1. Fasilitas dan Layanan di Our Dream Indonesia

Sumber: <https://ourdreamindonesia.sch.id>

Konsep Our Dream Indonesia dalam proses pembelajarannya adalah *Functional*, *Integrated*, dan *Teamwork*. Proses pembelajaran *Functional*, dimana siswa diberi pembelajaran keterampilan yang dapat menunjang kehidupan sehari-hari sesuai umur, tingkat kemampuan, dan keterampilan yang dibutuhkan. Proses pembelajaran yang *Integrated*, dimana Our Dream menggunakan semua aspek pada kurikulum untuk menunjang perkembangan anak lebih optimal. Kemudian, konsep *Teamwork*, di mana

dibutuhkan kerjasama antara berbagai pihak sebagai kunci keberhasilan dan konsistensi penanganan anak berkebutuhan khusus.



Gambar 2. Kegiatan di Our Dream Indonesia
Sumber: <https://ourdreamindonesia.sch.id>

Lokasi Our Dream Indonesia di Jl. Cigadung Selatan Dalam 2 No. 56B, Bandung, Indonesia. Lokasi dipilih di daerah Cigadung, untuk mendukung suasana nyaman dan udara yang sejuk agar setiap kegiatan dapat dilaksanakan dengan lebih optimal. Our Dream Indonesia memiliki 18 tenaga pengajar, 3 helper dan 5 staf administrasi. Kemudian melayani 40 anak didik dengan berbagai kebutuhan khusus dari yang ringan sampai dengan berat.

Sebagai satu-satunya lembaga pendidikan yang menyediakan layanan serta pembelajaran bagi anak berkebutuhan khusus dengan kategori kebutuhan khusus dan usia anak didik yang sangat variatif, ODI dituntut untuk menciptakan program yang sesuai dengan kebutuhan spesifik anak didik, juga memberikan layanan (*service quality*) yang terbaik sekaligus mengembangkan organisasinya. Namun demikian, ODI memiliki berbagai keterbatasan. Keterbatasan sumber daya (manusia dan dana) dan jumlah anak didik yang terus bertambah serta kebutuhan yang variatif membuat ODI harus memanfaatkan semaksimal mungkin sumber daya yang ada. Hal ini mengakibatkan tumpang tindihnya pekerjaan dan tidak adanya waktu dan pemikiran khusus untuk

pengembangan berbagai program di ODI serta proses evaluasi mengenai program dan service quality yang telah diberikan oleh ODI.



Gambar 3. Lokasi Our Dream Indonesia
Sumber: <https://ourdreamindonesia.sch.id>

Setelah abdimas 2024-1 yang diselenggarakan oleh tim Telkom University dengan judul “Transformasi Organisasi Melalui Program Inovatif dengan Pendekatan Design Thinking bagi Tenaga Pengajar dan Staf Pendukung Our Dream Indonesia Bandung”, dihasilkan beberapa program inovatif yang kemudian diterapkan dalam proses pembelajaran di ODI berupa *cooking class*, *art class* dan *sport class*. Berikutnya pihak ODI dan tim dari Telkom University ingin mengetahui tanggapan dari para orang tua mengenai program-program inovatif yang telah dijalankan, termasuk poin-poin yang menjadi perhatian, serta harapan-harapan yang mereka miliki ke depannya.



Gambar 4. Program Inovatif Our Dream Indonesia
Sumber: <https://ourdreamindonesia.sch.id>

Oleh karena itu, kegiatan pelatihan lanjutan dengan pendekatan kombinasi antara *service quality* dan *design thinking* ini perlu dilakukan untuk mengetahui dampak dari program inovatif yang telah dijalankan (Christensen et al., 2016). Kemudian berikutnya bertujuan untuk meningkatkan kapasitas dan kapabilitas pengajar untuk berpikir kreatif

dan inovatif dalam pembelajaran yang akan diajarkan di kelas agar dapat meningkatkan minat belajar anak didik tersebut.

Metode Pelaksanaan

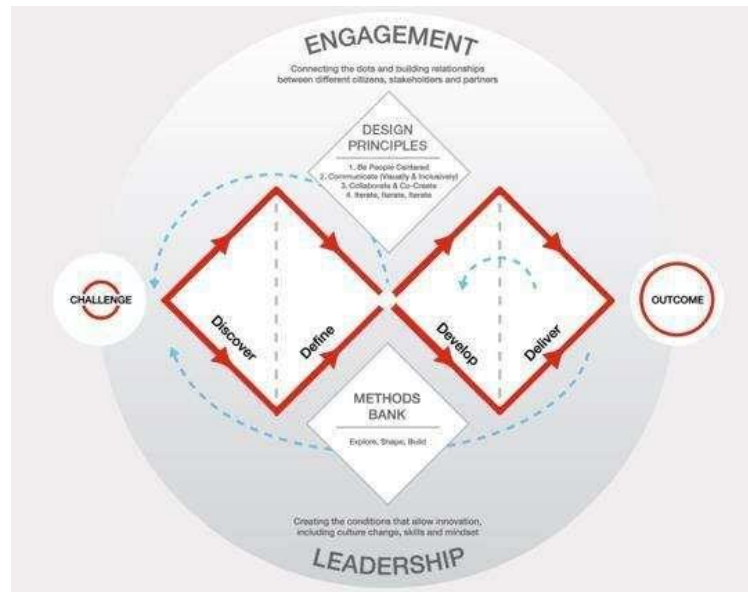
Berdasarkan permasalahan masyarakat sasaran yang telah teridentifikasi, maka solusi yang ditawarkan adalah berupa pelatihan dan workshop dengan pendekatan service quality dan design thinking dengan judul “Evaluasi Kepuasan Konsumen terhadap Program Inovatif Bagi Tenaga Pengajar dan Staf Pendukung di Our Dream Indonesia Bandung: Pendekatan *Service Quality* dan *Design Thinking*”, yang diharapkan mampu mewujudkan upaya kemitraan masyarakat. Bentuk solusi tersebut antara lain adalah metode survey, metode presentasi, dan metode praktik.

Menurut Sugiyono (2019), metode survei merupakan metode kuantitatif yang digunakan untuk mendapatkan suatu data yang terjadi dimasa ini atau masa lampau, tentang keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku, hubungan variabel dan untuk menguji beberapa hipotesis tentang variabel sosiologis dan psikologis dari sampel yang diambil dari populasi tertentu. Metode Survei ini dilakukan sebagai bentuk evaluasi kepuasan konsumen (dalam hal ini orang tua anak didik) terhadap service quality berbagai program inovatif yang telah dijalankan oleh ODI. Survei disebarkan pada orang tua siswa terkait 4 program inovatif yang sudah dijalankan yaitu: Program outing, program cooking, program painting dan program pengembangan potensi.

Metode presentasi adalah cara penyampaian informasi yang diberikan oleh trainer melalui komunikasi satu arah dengan tujuan agar peserta kegiatan memiliki pengetahuan dasar dan lebih tertarik juga termotivasi mengikuti kegiatan tersebut (Gusetyoningsih & Astutiningsih, 2021). Metode ini digunakan oleh narasumber/pembicara dari Telkom University untuk menyampaikan beberapa hal agar peserta mengetahui konsep dasar *Design Thinking*.

Pada metode praktik, aktivitas ini dilakukan dimana para peserta pelatihan dapat mengimplementasikan pengetahuan yang telah diperoleh sebelumnya pada metode presentasi dari trainer. Langkah-langkah yang dapat dilakukan dalam praktik *design thinking* adalah menggunakan proses double diamond yang terbagi menjadi 4 tahapan yaitu *Discover* (Temukan), *Define* (Tetapkan), *Develop* (Kembangkan) dan *Deliver* (Hadirkan) (Brown, 2008; Lewrick, 2020; Tschimmel, 2012).

Fase pertama yaitu *Discover* (Temukan) bertujuan membantu orang memahami, bukan sekadar berasumsi. Hal ini melibatkan proses wawancara dan observasi terhadap user untuk memahami *pain point* dan kebutuhan user. Kemudian wawasan yang dikumpulkan dari fase *Define* (Tetapkan) dapat membantu untuk menetapkan tantangan dengan cara yang berbeda. Pada fase berikutnya *Develop* (Kembangkan) ini dilakukan proses mendorong orang untuk memberikan jawaban yang berbeda terhadap masalah yang ditetapkan dengan jelas, mencari inspirasi dari tempat lain dan merancang bersama dengan berbagai orang yang berbeda. Fase terakhir yaitu *delivery* melibatkan pengujian berbagai solusi dalam skala kecil, menolak solusi yang tidak akan berhasil dan meningkatkan solusi yang akan berhasil.



Gambar 5. Konsep Design Thinking Double Diamond

Sumber: (<https://www.designcouncil.org.uk/our-resources/the-double-diamond/>)

Kegiatan ini dilaksanakan dengan sistem 20% teori dan 80% praktik dengan tahapan kegiatan sebagai berikut:

1. Pembentukan tim kegiatan
2. Inisiasi kegiatan dengan mitra yaitu Our Dream Indonesia
3. Pembahasan program kegiatan sesuai dengan masalah yang dihadapi oleh masyarakat sasaran, dalam hal ini tenaga pengajar dan staff pendukung
4. Persiapan dan penyusunan materi berupa modul kegiatan
5. Pelaksanaan kegiatan pelatihan design thinking yang dilaksanakan secara onsite
6. Evaluasi kegiatan
7. Pembuatan publikasi dan laporan akhir

Hasil dan Pembahasan

Sebelum pelaksanaan pengabdian masyarakat, tim terlebih dahulu membuat survei sebagai bentuk evaluasi kepuasan konsumen (dalam hal ini orang tua anak didik) terhadap service quality berbagai program inovatif yang telah dijalankan oleh ODI. Survei disebarkan pada orang tua siswa dan meminta *feedback* terkait 4 program inovatif yang sudah dijalankan yaitu: Program outing, program cooking, program painting dan program pengembangan potensi. Survei yang disebarkan adalah sebagai berikut:

1. KUESIONER KEPUASAN DAN SARAN ORANGTUA SISWA
<https://forms.gle/ij2H8oonE8wmrigG7>
2. KUESIONER HARAPAN DAN SARAN ORANG TUA SISWA untuk program yang akan di jalankan di ODI <https://forms.gle/2Yk7A9qFgERMV246>

Hasil survei ini menjadi dasar bagi tim dalam menyusun pelatihan dan workshop yang akan dilaksanakan. Adapun feedback yang diterima adalah sebagai berikut:

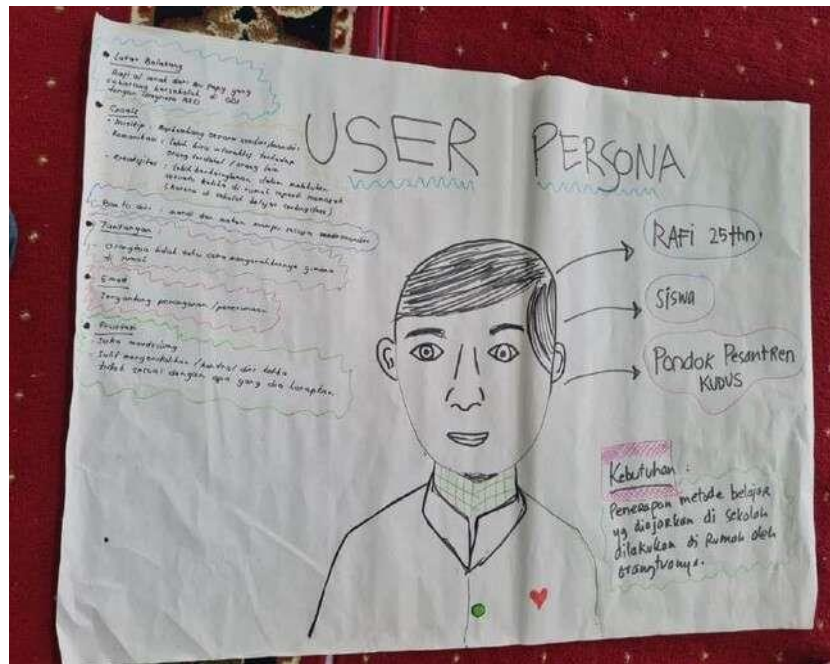
1. Program Painting
 - a. Kesulitan fokus saat belajar melukis: Anak tidak sabar dalam mengikuti instruksi atau menyelesaikan tugas melukis.
 - b. Kurangnya perkembangan kemampuan: Anak belum menunjukkan kemampuan melukis yang signifikan meskipun sudah mengikuti program. Membutuhkan metode atau pendekatan berbeda untuk anak dengan kebutuhan khusus.
 - c. Minimnya informasi kepada orang tua: Jadwal tidak disampaikan dengan baik, sehingga anak sering absen atau tidak mengikuti program secara rutin.
 - d. Minimnya eksposur hasil karya anak: Pameran atau pameran kurang memberikan ruang yang cukup untuk memotivasi anak.
2. Program Cooking
 - a. Kurangnya pelatihan kemandirian: Anak tidak dilatih untuk melakukan proses memasak secara mandiri (hanya membantu sebagian kecil).
 - b. Kelompok belajar terlalu besar: Anak mudah terdistraksi oleh teman-temannya di kelompok besar. Interaksi individu kurang maksimal karena jumlah siswa yang terlalu banyak dalam satu sesi.
 - c. Minimnya variasi program: Tidak ada showcase hasil memasak anak kepada orang tua sebagai motivasi tambahan.
 - d. Kurangnya komunikasi dengan orang tua: Orang tua tidak tahu kemajuan yang dicapai anak setelah mengikuti program ini.
3. Program Outing
 - a. Jadwal outing tidak konsisten: Jadwal outing tidak diberikan secara rutin atau terstruktur.
 - b. Minimnya variasi lokasi: Aktivitas outing kurang variatif banyak dilakukan di lokasi yang sama atau jenis kegiatan yang monoton.
4. Program Pengembangan Diri
 - a. Program kurang relevan dengan kebutuhan spesifik anak: Anak dengan keterbatasan tertentu tidak mendapatkan kegiatan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Tidak semua program disesuaikan dengan tingkat kemampuan individu siswa.
 - b. Minimnya fasilitas pendukung: Ruang pembelajaran terlalu terbuka sehingga anak sulit berkonsentrasi. Fasilitas seperti alat untuk terapi atau ruang privat untuk belajar intensif masih kurang.
 - c. Evaluasi perkembangan tidak memadai: Tidak ada laporan berkala tentang kemajuan anak kepada orang tua. Orang tua merasa tidak terlibat dalam proses evaluasi perkembangan anak.
 - d. Minimnya pelatihan keterampilan hidup: Anak belum banyak dilatih keterampilan praktis seperti memasak, berkomunikasi, atau bekerja.
 - e. Kurangnya keterlibatan orang tua: Orang tua tidak diberikan tugas (PR) untuk mendukung pembelajaran anak di rumah. Tidak ada forum diskusi antara orang tua dan guru untuk merancang pengembangan anak bersama.
 - f. Durasi program tidak optimal: Sesi program terlalu pendek atau jarang, sehingga anak sulit menginternalisasi pelajaran yang diberikan.

Berdasarkan masukan yang diberikan oleh orang tua siswa, ODI dan Telkom University melaksanakan kegiatan pengabdian masyarakat yang dilaksanakan selama 1 hari yaitu pada tanggal 21 Desember 2024. Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk membantu ODI dalam memperbaiki program-program yang telah dilakukan berdasarkan *feedback* hasil pengisian *questioner* dari orang tua siswa. Kegiatan ini melibatkan sebanyak 23 orang tenaga pengajar dan staf pendukung di ODI yang terbagi kedalam 4 kelompok yang telah ditentukan dan setiap kelompok memiliki tema tersendiri yang disesuaikan dengan program yang akan dikembangkan yaitu: Program outing, program cooking, program painting dan program pengembangan potensi. Disamping itu dalam kegiatan ini tim dibantu oleh 4 orang mahasiswa dari Telkom University sebagai fasilitator yang berfungsi sebagai pendamping dan teman belajar dari kelompok-kelompok yang telah ditentukan dalam kegiatan ini. Pada tahapan pelatihan *service quality* dan *design thinking* ini dilakukan 4 tahapan, dimana setiap tahapannya dibantu oleh tools yang mempermudah peserta dalam memahami dan juga mendapatkan pengalaman karena langsung dipraktikan.

Dalam kegiatan pengabdian masyarakat ini tim menggunakan empat tahapan pendekatan *design thinking double diamond* dalam proses perbaikan program-program yang telah dilaksanakan. Pada tahap *Discover (Empathize)* adalah proses untuk memahami pengguna dengan cara mendalami kebutuhan, keinginan, dan tantangan mereka melalui observasi, wawancara, dan interaksi langsung. Tujuan tahapan ini adalah memahami kebutuhan, perasaan, dan masalah pengguna secara mendalam agar solusi yang dihasilkan relevan dan tepat sasaran. Setiap kelompok melakukan proses Interview kepada orang tua siswa dengan tujuan menggali permasalahan *User*. Tahap berikutnya setiap kelompok membuat *user persona* yang merupakan representasi user yang dibuat berdasarkan riset nyata, seperti wawancara, survei, atau data observasi. Setelah itu, setiap kelompok juga membuat *customer journey maps* yang berupa pengalaman yang dilalui pelanggan ketika berinteraksi dengan sebuah produk atau layanan. Menganalisis *customer journey* membantu bisnis memahami kebutuhan pelanggan, mengidentifikasi tantangan yang mereka hadapi, dan memperbaiki pengalaman di setiap tahap untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.



Gambar 6. Proses Interview kepada Orang Tua Siswa

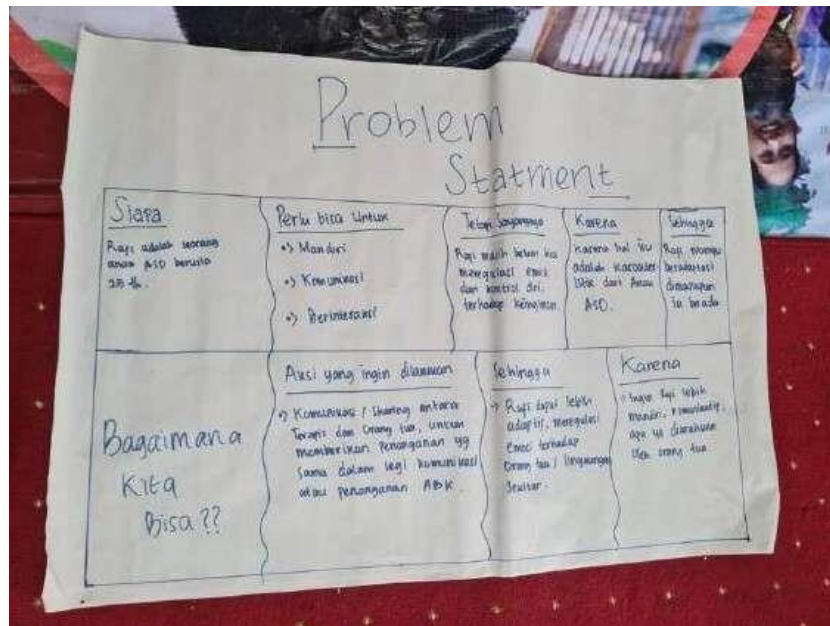


Gambar 7. User Persona yang dibuat oleh salah satu kelompok



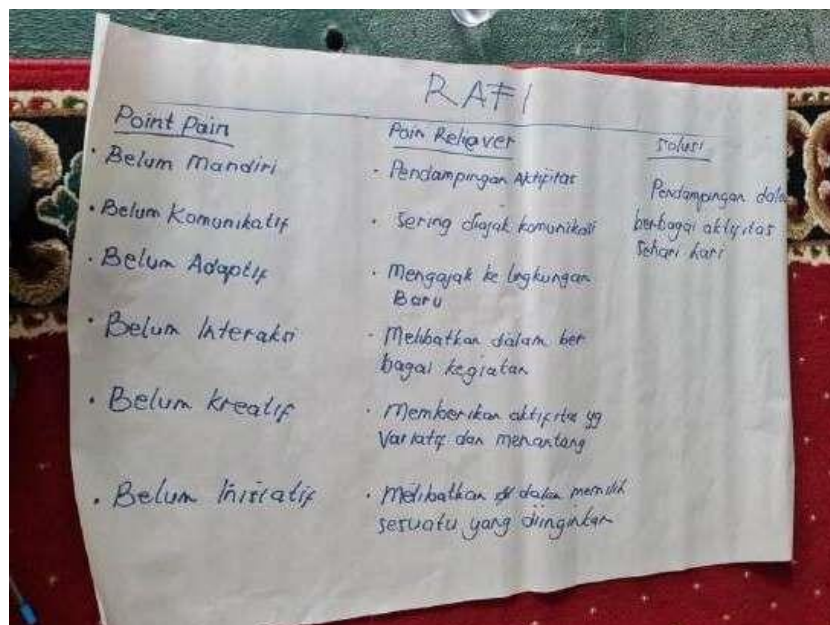
Gambar 8. Customer Journey Maps yang dibuat oleh salah satu kelompok

Tahap berikutnya (*Define*) adalah tahapan yang membantu merumuskan fokus utama berdasarkan pemahaman mendalam terhadap kebutuhan pengguna. Tahap ini bertujuan untuk menciptakan landasan yang jelas untuk menghasilkan solusi yang relevan dan berdampak positif, dengan hasil akhir berupa pemahaman yang tajam terhadap masalah yang perlu dipecahkan. Pada tahap *define* setiap kelompok merumuskan *problem statement* dan *design challenge*.



Gambar 9. Problem Statement yang dibuat oleh salah satu kelompok

Kemudian pada tahap *Develop (Ideate)* ini terdapat proses aktif yang bertujuan untuk menghasilkan berbagai ide kreatif sebagai solusi potensial terhadap masalah yang telah didefinisikan. Tahapan ini berfokus pada menciptakan ide-ide inovatif dengan berpikir terbuka, melibatkan kolaborasi, dan mengeksplorasi berbagai kemungkinan untuk mencapai solusi terbaik yang relevan dan bermanfaat bagi pengguna. Setiap kelompok merumuskan *Pain Point*, *Pain Reliever* dan solusi terbaik bagi organisasi Our Dream Indonesia berupa program-program inovatif yang relevan dan bermanfaat.



Gambar 10. Pain Point, Pain Reliever dan Solusi yang dibuat oleh salah satu kelompok

Sesi terakhir adalah *Deliver (Prototype and Test)* yang diterjemahkan dalam bentuk presentasi dari setiap kelompok dan umpan balik dari para pemateri (Gambar 11). Pada

sesi penutupan ini juga dipaparkan oleh para peserta bahwa mereka merasakan manfaat dengan adanya pelatihan melalui pendekatan *service quality* dan *design thinking* ini, karena membuka wawasan baru dalam menghadapi tantangan sehari-hari dalam berinteraksi dengan anak berkebutuhan khusus. Sehingga para peserta merasa lebih siap dalam menciptakan lingkungan belajar yang lebih inklusif, dalam melayani serta mendukung kebutuhan anak-anak berkebutuhan khusus. Pada sesi ini juga dilakukan foto bersama antara trainer (dosen-dosen), fasilitator (mahasiswa) dan para peserta pelatihan.



Gambar 11. Presentasi oleh setiap kelompok



Gambar 12. Sesi Penutupan dan Foto Bersama

Kesimpulan

Tujuan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan ini secara umum adalah untuk memberikan pengetahuan *mindset user centric* dalam penciptaan program inovatif yang kelak akan dicintai oleh user kepada peserta (tenaga pengajar dan staff pendukung) agar dapat memahami dan melayani seluruh kebutuhan anak berkebutuhan khusus (ABK) yang ada di ODI melalui pendekatan *service quality* dan *design thinking*. Tahapan pelatihan dilakukan dengan pendekatan *service quality* dan *design thinking double diamond* yang meliputi tahapan *Discover (Emphatize)*, *Define*, *Develop (Ideate)* dan *Deliver (Prototype & testing)*.

Aspek terpenting dalam program pengabdian kepada masyarakat adalah potensi keberlanjutan program tersebut. Keberlanjutan dari program pelatihan ini berikutnya adalah adanya kebutuhan dari tenaga pengajar dan staf pendukung ODI Bandung terkait pelatihan komunikasi secara intensif dalam pelayanan terutama kepada orang tua siswa sebagai bagian peningkatan kualitas layanan (*Service Quality*). Kegiatan ini melibatkan seluruh tenaga pengajar dan staf pendukung ODI Bandung, dosen-dosen serta mahasiswa sebagai fasilitator dari Telkom University.

Program pengabdian masyarakat yang telah dilakukan dapat ditingkatkan dengan memperkuat evaluasi program melalui pelibatan orang tua secara aktif untuk memberikan masukan spesifik terkait kebutuhan anak dan perkembangan mereka. Pelatihan lanjutan bagi pengajar juga perlu dilakukan, terutama dalam meningkatkan kemampuan komunikasi dengan orang tua dan menerapkan metode pembelajaran yang lebih inklusif. Untuk keberlanjutan program, diperlukan pengembangan variasi kegiatan berbasis keterampilan hidup serta inovasi program menggunakan teknologi, seperti sistem digital untuk memantau perkembangan anak. Selain itu, kerja sama dengan komunitas lokal dan profesional dapat memperluas cakupan dukungan serta menambah dampak positif. Ke depan, acara tahunan seperti festival seni atau keterampilan anak berkebutuhan khusus dapat menjadi wadah motivasi sekaligus meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya pendidikan inklusif dan memberikan kesempatan serta ruang berkreasi bagi penyandang disabilitas mental untuk berkembang dan berinteraksi dengan masyarakat. Pendekatan kolaboratif, inovatif, dan berbasis kebutuhan akan memastikan program ini berdampak lebih luas dan berkelanjutan.

Ucapan Terimakasih

Kegiatan pengabdian masyarakat di Our Dream Indonesia tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak yang berperan penting dalam keberhasilan program ini. Ucapan terima kasih pertama disampaikan kepada Bapak Hendra Rades Puluma selaku kepala sekolah Our Dream Indonesia, Bapak Wisnu Murti selaku perwakilan yayasan, Ibu RR Sri Rusmawati selaku psikolog Our Dream Indonesia yang telah memberikan arahan dalam pengelolaan kegiatan. Terima kasih juga disampaikan kepada para peserta kegiatan dari Our Dream Indonesia atas dukungannya terhadap pelaksanaan kegiatan.

Terima kasih khusus juga diberikan kepada Telkom University sebagai pemberi hibah pengabdian masyarakat. Tidak lupa, apresiasi setinggi-tingginya untuk seluruh dosen pemateri dan mahasiswa Program Studi S1 Administrasi Bisnis Telkom University yang

berperan aktif dalam membantu dan memastikan kelancaran kegiatan sehingga bisa terlaksana dengan sukses.

Referensi

- Brown, T. (2008). Design Thinking. *Harvard Business Review*, 86, 84–92. www.hbr.org
- Christensen, C. M., Hall, T., Dillon, K., & Duncan, D. S. (2016). Know Your Customers' "Jobs to Be Done." *Harvard Business Review*, 94(9), 54–62.
- Gusetyoningsih, R., & Astutiningsih, S. E. (2021). *Desain Program Pelatihan dalam Pengembangan Sumber Daya Manusia*. . Zahir Publishing.
- <https://ourdreamindonesia.sch.id/>. (n.d.). <https://Ourdreamindonesia.Sch.Id/>.
- <https://www.instagram.com/ourdreamindonesia/>. (n.d.).
- <https://Www.Instagram.Com/Ourdreamindonesia/>.
- Lewrick, M. (2020). *The design thinking toolbox : a guide to mastering the most popular and valuable innovation methods*. John Wiley & Sons, Inc.
- Rahman, Sirajuddin, Zulkarnain, & Suradi. (2023). Prinsip, Implementasi dan Kompetensi Guru dalam Pendidikan Inklusi. *AKSARA: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, 09(2), 1075–1082. <https://doi.org/10.37905/aksara.9.2.1075-1082.2023>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (1st ed., Vol. 1). Alfabeta.
- <https://www.designcouncil.org.uk/our-resources/the-double-diamond/>. (n.d.).
- <https://Www.Designcouncil.Org.Uk/Our-Resources/the-Double-Diamond/>.
- Tschimmel, K. (2012). Design Thinking as an effective Toolkit for Innovation. *Proceedings of the XXIII ISPIM Conference: Action for Innovation: Innovating from Experience*. http://www.hpi.uni-potsdam.de/d_school
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. (2003).