



Analisis Kepuasan Relawan Baznas Kota Depok Pada Pelatihan Virtual Pembuatan Handsanitizer Berstandar WHO

Herliati, Yeti Widyawati, Mubarakah N.D, Dody Guntama, Lukman Nulhakim

Teknik Kimia, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Jayabaya
Jalan Raya Bogor Km 28,8 Cimanggis Jakarta Timur 16452

* E-mail: lukman.nh.st@gmail.com

ABSTRAK

Kajian ini bertujuan untuk mengetahui Indeks Kepuasan dan tingkat kepuasan Peserta Pelatihan pembuatan hand sanitizer. Landasan pemikiran dalam kajian ini adalah untuk membandingkan pelayanan Pelatihan yang dilaksanakan oleh dosen-dosen Fakultas Teknologi Industri Universitas Jayabaya (FTIUIJ) yaitu antara kenyataan dengan harapan peserta pelatihan yang diukur dengan 7 indikator Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 20 responden dari peserta Pelatihan yaitu relawan BAZNAS Kota Depok. Jenis data yang digunakan adalah data primer yang dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Sedangkan metode analisis data menggunakan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, dan Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat. Hasil analisis Pelatihan Pembuatan hand sanitizer kepada relawan BAZNAS Kota Depok, diperoleh rata-rata nilai indeks 3,5 dari 7 variabel yang berada dalam nilai interval 2,86 – 4,00 atau nilai interval konversi sebesar 88,2% yang berada dalam nilai interval konversi antara 81,26 – 100,00. Angka ini menunjukkan bahwa Mutu Pelayanan program Pengabdian Kepada Masyarakat oleh dosen-dosen FTIUIJ mendapatkan nilai A yang berarti “Sangat Baik/Sesuai”.

Kata kunci: analisis kepuasan masyarakat, BAZNAS, handsanitizer, WHO

ABSTRACT

This study aims to determine the Satisfaction Index and the level of satisfaction of Training Participants making hand sanitizers. The rationale in this study is to compare training services carried out by the Jayabaya University Faculty of Industrial Technology (FTIUIJ) trainers, which is between reality and the expectations of training participants measured by seven indicators of the Community Satisfaction Index (IKM). The sample in this study included as many as 20 respondents from the training participants, namely volunteers BAZNAS Depok City. The type of data used is primary data, which conducted through questionnaires. Simultaneously, the data analysis method uses the Validity Test, Reliability Test, and Community Satisfaction Index Analysis. The results of the analysis of the Making of hand sanitizer training for volunteers BAZNAS Depok City obtained an average index value of 3.5 of 7 variables that are in the interval value 2.86 - 4.00 or the conversion interval value of 88.2% which is in the interval value conversion between 81.26 - 100.00. This figure shows that the Quality of Service to the Community Service Program by FTIUIJ lecturers gets an A, which means "Very Good/Appropriate."

Keywords: BAZNAS, handsanitizer, Public Satisfaction Index, WHO

1. PENDAHULUAN

Salah satu butir tridarma perguruan tinggi yang harus dipenuhi oleh para dosen yaitu kegiatan pengabdian kepada masyarakat. Penyelenggaraan pengabdian masyarakat kali ini bekerjasama dengan Badan Amal Zakat Nasional (BAZNAS) kota Depok. BAZNAS merupakan organisasi yang aktif membantu pemerintah dalam penanggulangan COVID-19 di Kota Depok. Wilayah ini dikategorikan sebagai zona merah penyebaran COVID-19 dimana hingga per 1 Mei 2020, Terkonfirmasi 298 kasus positif COVID-19. Menurut data Sitrep Cegah COVID-19. Kota Depok merupakan daerah dengan rasio penyebaran COVID-19 tertinggi di Bodetabek, yaitu: satu dari 1.919 penduduk terkonfirmasi positif COVID-19. Selain itu setiap 1 KM persegi terdapat rata-rata 6,26 kasus positif atau suspek COVID-19. Bahkan semua kelurahan di Kota Depok masuk dalam zona merah kasus positif COVID-19 (BAZNAS, 2020). Pada wilayah dengan status zona merah ini berbagai aktifitas harian harus ditangguhkan. Kegiatan belajar mengajar diliburkan, kegiatan ekonomi dihentikan, bahkan kegiatan ibadah berjamaah juga tidak dilaksanakan. Secara ekonomi banyak pekerja sektor informal di Kota Depok yang merasakan dampak karena aktifitas mereka dalam memenuhi kebutuhan untuk hidup terpaksa dibatasi. Labih dari itu, banyak karyawan yang mengalami Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) disebabkan pihak dari manajemen yang tidak mampu membayar dikarenakan proses produksi/pelayanan jasa tidak berjalan dengan normal.

Hasil diskusi dengan tim BAZNAS kota Depok, bahwa mereka mengalami kendala dalam melakukan aksi tanggap darurat COVID-19 karena semua sarana pendukung masih belum diproduksi mandiri seperti bantuan APD Tenaga Kesehatan, perlengkapan kebersihan, dan desinfektan. Guna mensukseskan kegiatan tersebut, maka BAZNAS kota Depok bekerjasama dengan Fakultas Teknologi Industri Universitas Jayabaya dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat yaitu pelatihan secara virtual tentang pembuatan Hand Sanitizer sesuai standar WHO (WHO, 2020).

Untuk mengetahui seberapa baik pelayanan yang diberikan oleh dosen-dosen Fakultas Teknologi Industri Universitas Jayabaya (FTIUIJ) terhadap kepuasan peserta pelatihan, perlu dilakukan kajian melalui

analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Moenir (2006) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya dan yang dimaksud dengan kepuasan masyarakat adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara hasil yang dirasakan dan yang diharapkan setelah pelatihan virtual selesai dilaksanakan. Untuk itu dilakukan survei agar mendapatkan *feedback*/umpan balik dari para peserta pelatihan (Saputra, 2013).

2. METODE PELAKSANAAN

Untuk menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), digunakan kuesioner yang mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (MENPAN, 2004) yang memiliki 14 unsur minimal yang sebagai dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Namun perubahan indikator bisa terjadi apabila kondisi di lapangan selama survey menunjukkan bahwa indikator tersebut tidak relevan atau terlalu sulit untuk diukur. Peningkatan ketersediaan kualitas data menjadi sasaran yang diharapkan dapat terealisasi seiring dengan upaya meningkatkan akuntabilitas pengukuran. Kinerja input-proses-output penting sebagai alat penilaian. Indikator yang berkaitan dengan pelayanan kegiatan pemerintahan yang baik harus mempertimbangkan pada aspek yang berkaitan dengan kinerja pelayanan kepada masyarakat. Kuesioner yang disebar kepada peserta pelatihan terdiri dari: bagian pertama judul kuesioner; bagian kedua identitas responden; dan bagian ketiga berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur dengan jawaban pilihan ganda.

Sedangkan bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner berupa pilihan ganda dengan empat kategori yaitu: kurang, diberi nilai persepsi 1; Cukup, diberi nilai persepsi 2; Baik/Sesuai, diberi nilai persepsi 3; dan Sangat Baik/Sangat Sesuai, diberi nilai persepsi 4.

Sebelum melakukan Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bagi relawan BAZNAS, maka dilakukan uji Validitas dan Reliabilitas terlebih dahulu. Uji validitas digunakan untuk mendapatkan tingkat kevalidan/kesahihan instrumen menggunakan *Moment Pearson Correlation*, dengan formula 1 seperti berikut (Sugiyono, 2013):

$$r_{ix} = \frac{n \sum ix - (\sum i)(\sum x)}{\sqrt{(n \sum i^2 - (\sum i)^2)(n \sum x^2 - (\sum x)^2)}} \quad (1)$$

Keterangan:

rix = koefisien korelasi *item – total (bivariate Pearson)*

i = skor item

x = skor total

n = banyaknya sampel

Sementara uji reliabilitas untuk mengetahui apakah suatu instrumen reliabel atau tidak. Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila hasil pengukuran dengan alat tersebut adalah sama jika pengukuran tersebut dilakukan pada responden yang sama tetapi pada waktu yang berbeda. Skor dalam survei ini adalah 1 sampai 4, maka untuk uji reliabilitasnya digunakan formula *Cronbach Alpha* seperti pada persamaan (2) berikut (Sugiyono, 2013):

$$r_{ii} = \left(\frac{K}{K-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right) \quad (2)$$

Keterangan :

r_{ii} = reliabilitas instrumen

K = banyaknya butir soal

σ_b² = jumlah varians butir

σ₁² = varians total

Hasil perhitungan r_{ii} yang diperoleh kemudian diinterpretasikan dengan tabel pedoman untuk memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi seperti Tabel 1 berikut:

Tabel 1. Intepretasi Nilai Reliabilitas Instrumen

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,800 – 1,000	Sangat Tinggi
0,600 – 0,799	Tinggi
0,400 – 0,599	Agak Rendah
0,200 – 0,399	Rendah
0,000 – 0,199	Sangat Rendah

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing- masing unsur pelayanan. Penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 7 parameter yang dikaji, setiap parameter memiliki penimbang yang sama dengan formula (3) sebagai berikut:

Bobot nilai rata – rata tertimbang =

$$\frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah parameter}} = \frac{1}{7} = 0,143 \quad (3)$$

Guna memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) peserta pelatihan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan formula (4) sebagai berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total nilai persepsi per parameter}}{\text{Total parameter yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang} \quad (4)$$

Sementara, untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka nilai IKM tersebut diatas dikonversikan dengan dikalikan nilai dasar 25.

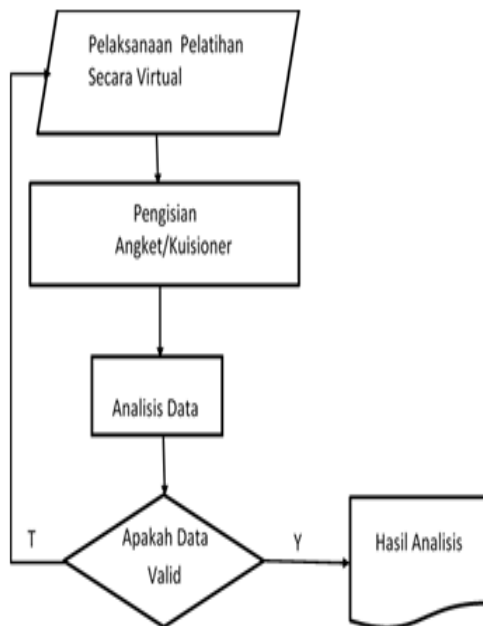
Indeks Kepuasan Masyarakat (CSI) didefinisikan sebagai nilai yang menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan. Nilai CSI dibagi dalam 4 kriteria seperti terlihat pada Tabel.2 (merujuk pada Keputusan Menteri PAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004.

Tabel 2. Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index (CSI) (MENPAN, 2004)

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan PkM	Kinerja Pelayanan PkM
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Kurang
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Cukup
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik/Sesuai
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik/Sesuai

Tahapan Kegiatan

Tahapan kegiatan pengabdian kepada masyarakat mulai dari pelaksanaan pelatihan secara virtual, pengisian kuesioner, analisis data, dan kesimpulan Indeks Kepuasan Masyarakat peserta pelatihan dapat dilihat pada Gambar 1 dibawah ini :



Gambar 1. Tahapan Kegiatan

Pelaksanaan pelatihan pembuatan hand sanitizer berstandar WHO terhadap relawan BAZNAS Kota Depok dilakukan secara virtual. Untuk membantu pemahaman oleh para peserta, selain membuat slide yang menarik, narasumber juga menyiapkan video rekaman proses pembuatan produk mulai dari persiapan bahan baku, proses pembuatan sampai pada tahapan pakaging. Hal ini diharapkan agar para peserta lebih mudah memahami materi yang disampaikan dan dapat meneruskan kepada anggota tim gugus tugas masing-masing relawan. Setelah narasumber selesai memaparkan materi, juga disediakan sesi tanya jawab yang memberikan ruang bagi peserta untuk bertanya lebih banyak tentang hal-hal terkait proses pembuatan produk.

Metode Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam survei kegiatan pelatihan merupakan data primer yang diperoleh langsung dari responden yang menjadi peserta pelatihan pembuatan hand sanitizer berstandar WHO secara virtual.

Setelah data terkumpul dengan aplikasi google forms selanjutnya dilakukan kuantifikasi data.

Metode pengolahan dan Analisis Data

Pengolahan dan analisis data survei dengan langkah-langkah sebagai berikut (MENPAN, 2004):

1. Proses Pemeriksaan Data (Cleaning)
Pada tahapan ini dilakukan proses pemeriksaan data hasil survei, yaitu:
 - a. Memeriksa kuesioner yang masuk apakah layak untuk diproses atau didrop, bilamana jawaban tidak lengkap;
 - b. Memberi nomor pada kuesioner sebagai kendali;
 - c. Memeriksa kelengkapan dan kejelasan jawaban;
 - d. Memeriksa konsistensi antar jawaban dan relevansinya.
2. Proses Pengkodean Data
Sebagai bagian dari penelitian kuantitatif, data yang terkumpul dalam penelitian survei biasanya berupa angka-angka yang merupakan nilai dari variabel-variabel tertentu. Untuk kuesioner dengan sistem tertutup maka kode-kode jawaban harus dibuatkan. Pemberian kode ini dengan mengacu prinsip-prinsip pengukuran atau skala pengukuran, contoh: Jenis pelayanan apa yang dirasakan responden? Pada pertanyaan tersebut mempunyai jawaban tertentu yang harus dipilih oleh responden yaitu: Quality, Brand Equity, Reliability, Responsibility, Empathy, Tangible, dan Intangible. Namun dalam proses pengkodean data sudah langsung diaplikasikan oleh sistem dalam aplikasi google form.
3. Proses Tabulasi Data
adalah proses *entry* data atau memasukkan seluruh data kuesioner. Dalam pengolahan data, menggunakan aplikasi sederhana yakni Microsoft Excell. Setelah data dimasukkan, selanjutnya adalah membersihkan data dari salah ketik atau salah mengkode data. Beberapa hal yang bisa dilakukan untuk memastikan kebenaran data yang dimasukkan, antara lain: memproses data untuk diperiksa ulang, misalnya dengan pilihan statistik deskriptif seperti frekuensi, mean, modus

dan median; memeriksa secara teliti apakah ada penyimpangan; dan mencocokkan kembali data yang telah dimasukkan dengan data kuesioner.

4. Proses Analisis Data

Dilakukan dengan perhitungan nilai indeks kepuasan masyarakat sesuai pedoman dalam Keputusan Menteri PAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 (MENPAN, 2004). Data survei kemudian direkapitulasi/klasifikasi, analisis serta evaluasi sehingga didapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), yaitu nilai yang menunjukkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang telah diberikan. Deskripsi Kepuasan maupun Ketidakpuasan; serta Diagram *Importance dan Performance Analysis* (IPA Diagram). Dari berbagai persepsi tingkat kepentingan, dapat dirumuskan tingkat kepentingan yang paling dominan. Diharapkan dari hasil tersebut dapat ditangkap persepsi yang lebih jelas mengenai pentingnya unsur tertentu. Sebagai tambahan penilaian dibuat penilaian terhadap saran dari peserta pelatihan. Penilaian dibuatkan skala 1 sampai 3 agar didapat nilai yang menjadi tolak ukur.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

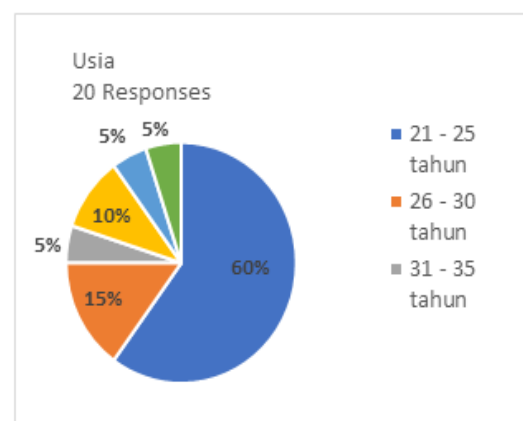
Data yang diperoleh dari jawaban responden terhadap pertanyaan yang diberikan dalam formulir kuesioner yang telah disebarkan kemudian diolah dan dianalisis. Terdapat tujuh parameter yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh narasumber dari Fakultas Teknologi Industri Universitas Jayabaya. Peserta pelatihan yang kemudian berperan sebagai responden merupakan relawan BAZNAS Kota Depok. Jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan (mengisi kuesioner) dalam survei ini adalah sama jumlahnya dengan peserta pelatihan yaitu sebanyak 20 responden dengan usia seperti terlihat pada Tabel 3.

Adapun usia responden terbagi dari beberapa kelompok usia. Dari diagram pada Gambar 2, diperoleh data bahwa ternyata hanya 1 peserta (5 %) dengan usia diatas 45 tahun yang merupakan usia rentan terpapar covid-19.

Korelasi usia dengan pelatihan yang dilakukan pada kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah bahwa setelah mengikuti pelatihan para relawan BAZNAS berkewajiban untuk meneruskan pengetahuan yang diperoleh selama pelatihan kepada anggota tim gugus tugas masing-masing di wilayah Kota Depok. Untuk itu tentu saja usia di bawah 45 tahun menjadi persyaratan sebagaimana protokol pemerintah dalam penanganan covid-19

Tabel 3. Data Responden

NO	NAMA	USIA (Tahun)	PONSEL
1	Fuad Najmudin	21 - 25	087874909370
2	Renggo Mike	21 - 25	08976448331
3	Annisa Safitri	> 20	081958177210
4	Husnul Fikri	26 - 30	082284656881
5	Salsabila	21 - 25	081299837163
6	Sandy Pradhana	21 - 25	087873904652
7	Gunung Aji	21 - 25	085282003993
8	Andriyono	36 - 40	087809322784
9	ahmad fauzi	21 - 25	085777509693
10	M Khoiruman	31 - 35	089634844938
11	Ega Firryal H.	21 - 25	087729860371
12	Sandy A.	21 - 25	081290103345
13	Nurhari susanto	21 - 25	08961342922
14	Rosita	26 - 30	081219848439
15	Dinah Pratiwi	21 - 25	088976968157
16	Khoerun Nisa	21 - 25	087724429471
17	Wulan	26 - 30	0895348742990
18	Nisin Safei	46 - 50	085771670408
19	Deni liadi	21 - 25	08988626695
20	Musthofa	36 - 40	089513244684



Gambar 2. Profil Usia Responden

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing parameter. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 7 parameter yang dikaji, setiap unsur

memiliki penimbang yang sama berdasarkan persamaan (3) yaitu sebesar 0,143. Sementara untuk memperoleh nilai IKM pelayanan pelatihan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang sebagaimana terdapat pada persamaan (4) yaitu nilai IKM x 25. Menurut (Brawijaya, 2012) dan (Sudarto, Poluan, & Takumansang, 2014), contoh pengolahan indeks kepuasan masyarakat per responden dan per parameter pelayanan dapat dilihat pada Tabel 4 dan hasil pengolahan serta analisis terhadap nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) per unsur pelayanan dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 4. contoh pengolahan IKM per responden dan per parameter pelayanan

No Urut	Nilai Per Parameter Per Pelayanan			
	P1	P2	P3	dst
1.	4	3	3	
2.	4	4	4	
3.	4	4	4	
dst.				
Jml Nilai per unsur	69	62	68	
NRR Per Unsur*)	3.65	3.25	3.55	
NRR tertimbang**)	0.5193	0.4648	0.5077	

*) Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
 **) NRR per unsur x 0,143

Tabel 5. Hasil IKM rata-rata per Parameter

Parameter	Indeks Rata-rata	Nilai
Kualitas Kegiatan	3,55	A
Manfaat kegiatan	3,65	A
Kehandalan Narasumber	3,25	A
Respon dari Narasumber	3,55	A
Kemampuan menjawab	3,65	A
Akses/sarpras	3,45	A
Prospek produk	3,6	A

Dari Tabel 5 di atas, diperoleh bahwa nilai indeks rata-rata untuk semua unsur pelayanan berada di atas 3,0 atau memperoleh nilai A.

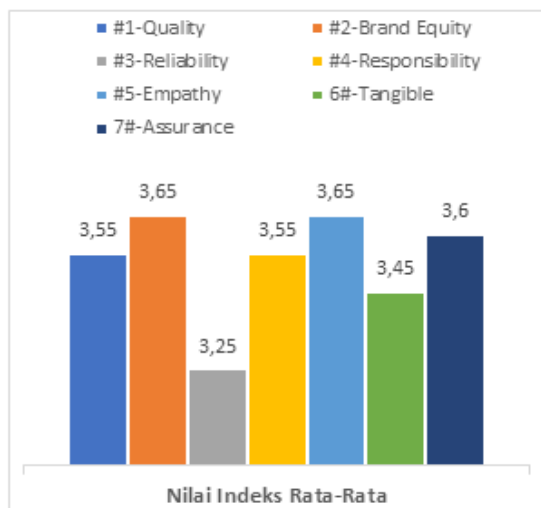
Selanjutnya, sesuai dengan formula pada persamaan (3), untuk mengetahui nilai indeks rata-rata per parameter dihitung dengan cara menjumlahkan semua hasil kali antara indeks rata-rata per parameter dengan penimbang sebagai berikut: $(3,55 \times 0,143) + (3,65 \times 0,143) + (3,25 \times 0,143) + (3,55 \times 0,143) + (3,65 \times 0,143) + (3,45 \times 0,143) + (3,6 \times 0,143) =$ Nilai indeks adalah 3,52 seperti diperlihatkan pada Tabel 6.

Tabel 6. Nilai Indeks Rata-rata Kepuasan Masyarakat

Parameter	Indeks Rata-rata	NIK*
Quality	3,55	88,75
Brand Equity	3,65	91,25
Relibility	3,25	81,25
Responsibility	3,55	88,75
Emphaty	3,65	91,25
Tangible	3,45	86,25
Intangible	3,6	90
Rata-Rata	3,52	88,2

*) NIK = Nilai Indeks Kepuasan

Dari hasil survei yang dilakukan seperti pada Gambar 3, diperoleh bahwa nilai indeks semuanya berada di atas 3,0. Meskipun reliability atau keandalan pada narasumber dalam menyampaikan materi memperoleh nilai terendah diantara semua parameter yang diamati yaitu dengan indeks 3,25 (81,25%), namun data juga menginformasikan bahwa semua peserta pelatihan belum ada yang pernah mengikuti pelatihan serupa sebelumnya. Sehingga sangat menarik untuk dikatakan bahwa narasumber telah berhasil menyampaikan materi sehingga mudah difahami oleh peserta pelatihan. Untuk peningkatan hasil evaluasi terhadap kualitas pelayanan maka dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik harus ditambah tidak hanya 6 melainkan 10 dimensi seperti yang dilakukan oleh Zeithaml (1990).



Gambar 3. Profil Indeks Kepuasan Masyarakat dari Responden

4. KESIMPULAN

Setelah dilakukan analisis data survei yang dilakukan pada tanggal 21 Juli 2020 terhadap 20 responden peserta program Pengabdian Kepada Masyarakat dalam Pelatihan Pembuatan hand sanitizer berstandar WHO Kepada relawan BAZNAS Kota Depok, diperoleh rata-rata nilai indeks 3,5 dari tujuh parameter yang diamati, dimana berada dalam interval indeks 2,86 – 4,00. Dengan demikian diperoleh nilai interval konversi sebesar 88,2% yang berada dalam nilai interval konversi antara 81,26 – 100,00. Kedua angka di atas menunjukkan bahwa mutu pelayanan program Pengabdian Kepada Masyarakat yang dilakukan mendapatkan nilai A atau “Sangat Baik/Sesuai”. Namun demikian perlu dilakukan perbaikan pada parameter keandalan (reliability) para narasumber dalam menyampaikan materi pelatihan karena nilai indeks ini merupakan nilai yang paling rendah dibandingkan yang lain yaitu 3,25 atau 81,25% meskipun masih masuk dalam interval Sangat Baik.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Fakultas Teknologi Industri yang telah memberi dukungan dana terhadap kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini. Selain itu juga diucapkan terima kasih kepada BAZNAS Kota Depok yang telah menjadi mitra dalam kegiatan ini.

DAFTAR PUSTAKA

- BAZNAS, *Proposal Kadeudeh Pangan*, Depok, 2020.
- WHO, *Guide to Local Production: WHO-recommended Handrub Formulations*, 2020.
- A. Saputra, "Analisis Indeks Kepuasan Peserta Pelatihan Teknis Pelaksana I Terhadap Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia (PPSDMA)," Pusat Pengembangan Sumber Daya Mineral, Jakarta, 2013.
- Kartikaningdyah, Ely (2012) Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada BP2T Kota Tanjungpinang, *Jurnal Integrasivol*, 4, no. 2, 2012, 136-147.
- MENPAN, *Surat Keputusan tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Pemerintah*, Jakarta, 2004.
- Moenir.2006,Pengertian Pelayanan Publik. Jakarta:PT. Elex Media Komputindo.
- Sugiyono, Metode penelitian pendidikan:(pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R & D), Bandung: Alfabeta, 2013.
- U. Brawijaya, "Indeks Kepuasan Masyarakat (Pengguna Jasa) UB," Pusat Informasi, Dokumentasi, dan Keluhan , Malang, 2012.
- R. J. A. Sudarto, R. J. Poluan and E. D. Takumansang, "Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Publik PT Air Manado," *Sabua*, vol. 6, no. 3, pp. 307 - 319, 2014.
- Zeitham Valarie; Parasuraman and Leonard Berry, 1990, *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perceptions and Expectation*, New York, The Free Press

