

**STUDI PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN (PENERIMA BANTUAN
SOSIAL PANGAN PROGRAM SEMBAKO) E-WARONG KUBE DI
KECAMATAN METRO PUSAT DENGAN METODE *IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS***

Nanik Ratnawati¹, Suharto², Bambang Suhada³
^{1,2,3} Universitas Muhammadiyah Metro, Indonesia
Email: nanikratnawati762@gmail.com¹
hartoumm@gmail.com²
basucpc@gmail.com³

Abstrak

Masalah kemiskinan merupakan masalah sosial yang senantiasa relevan untuk dikaji terus menerus. Ini bukan saja karena masalah kemiskinan telah ada sejak lama, melainkan pula karena masalah ini masih hadir di tengah-tengah kita dan bahkan kini gejalanya semakin meningkat sejalan dengan krisis multidimensional yang masih dihadapi oleh bangsa Indonesia. Pemerintah memberikan program perlindungan sosial masyarakat miskin akan pangan dalam bentuk bantuan sosial pangan program sembako kepada Keluarga Penerima Manfaat (KPM). Bantuan sosial pangan program sembako bertujuan untuk mengurangi beban pengeluaran keluarga miskin tersebut dalam memenuhi kebutuhan pangannya. Penelitian ini dilakukan untuk mengukur kepuasan pelanggan (penerima bantuan sosial pangan program sembako) *e-warong* kube di Kecamatan Metro Pusat. Hasil money dari Dinas Sosial Kota Metro menjadi pembanding dengan pengukuran kepuasan pelanggan dalam penelitian ini yang menggunakan metode Importance Performance Analysis. Sampel diambil secara quota sampling sebanyak 80 orang responden. Variabel yang diukur terdiri dari variabel kualitas pelayanan/servqual (*Reliability, Responsiveness, assurance, empathy, Tangible*) dan variabel dari bauran pemasaran (produk dan harga). Berdasarkan analisis data sehingga dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan 89,29 menunjukkan bahwa pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak *E-Warong* Kube di Kecamatan Metro Pusat. Pelayanan yang harus ditingkatkan oleh pihak *E-Warong* Kube di Kecamatan Metro Pusat yakni KPM tidak perlu mengantri dalam mencairkan bantuan sosial pangan program sembako. Pengurus *e-warong* siap mengganti komoditas bantuan apabila berkualitas tidak baik. Lokasi *e-warong* dekat dengan rumah KPM. Lokasi *e-warong* mudah dijangkau oleh KPM. KPM diberikan kesempatan untuk memilih komoditas pangan di *e-warong*. Jenis komoditas bantuan sosial pangan yang dijual oleh *e-warong* sudah sesuai dengan ketentuan. Jumlah komoditas bantuan sosial pangan program sembako yang diberikan Pemerintah kepada KPM membantu memenuhi kebutuhan pangan keluarga.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Pelayanan *E-warong* Kube, *Importance Performance Analysis*.

Abstract

The problem of poverty is a social problem that is always relevant to be studied continuously. This is not only because the problem of poverty has existed for a long time but also because it is still present in our midst, and even now, its symptoms are increasing in line with the multidimensional crisis that the Indonesian people are still facing. The government provides a social protection program for the poor for food in food social assistance programs for basic needs to Beneficiary Families (KPM). The food social assistance program aims to reduce the burden of spending on low-income families in meeting their food needs. This research measured customer satisfaction (recipients of food social assistance programs) e-warong Kube in Central Metro. The results of monitoring and evaluation from the Social Service of Metro City compare with the measurement of customer satisfaction in this study using the Importance Performance Analysis method. Samples were taken by quota sampling as many as 80 respondents. The variables measured consisted of service quality/servqual variables (Reliability, Responsiveness, assurance, empathy, Tangible) and variables from the marketing mix (product and price). Based on data analysis, it can be said that the satisfaction level of 89.29

indicates that customers are satisfied with the services provided by the E-Warong Kube in Central Metro District. The E-Warong Kube's service must improve in Central Metro District is that KPM does not need to queue to disburse social assistance for food programs. E-warong administrators are ready to replace aid commodities if the quality is not good. The location of the e-warong is close to KPM's house. The location of the e-warong is easy to reach by KPM. KPMs are allowed to choose food commodities at the e-warong. The types of food social assistance commodities sold by e-warong are the provisions. The number of food social assistance commodities for the basic food program provided by the Government to KPM helps meet the family's food needs.

Keywords: Customer Satisfaction, Kube E-warong Service, Importance Performance Analysis.

PENDAHULUAN

Pelaksanaan bantuan sosial pangan program sembako di Kota Metro dimulai pada tahun 2018. Bantuan sosial pangan program sembako yang merupakan transformasi dari program bantuan sebelumnya yaitu Beras Miskin (Raskin), Beras Sejahtera (Rastra) kemudian Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT), memerlukan manajemen pengelolaan bantuan sosial yang baik agar tujuan, manfaat dan prinsip pelaksanaan program dapat tercapai. Bantuan sosial pangan program sembako di Kota Metro dilaksanakan di bawah Tim Koordinasi Bantuan Sosial Pangan. Jadi manajemen pengelolaan bantuan sosial pangan program sembako berada di bawah Tim Koordinasi Bantuan Sosial Pangan Kota Metro dengan Ketua Tim Koordinasi Bantuan Sosial Pangan Kota Metro adalah Sekretaris Daerah Kota Metro dan Kepala Dinas Sosial Kota Metro sebagai sekretaris tim. Tim tersebut mempunyai tugas melaksanakan fungsi manajemen yaitu *“Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting dan Budgeting* seperti dikemukakan oleh Luther Gullick” (Kamalia, 2022).

Berdasarkan analisis survey di lapangan bahwa ditemukan fenomena terhadap kepuasan pelanggan (penerima bantuan sosial pangan program sembako) *e-warong* KUBE adalah ketidakkonsistennya pencairan/penyaluran bantuan BPNT/sembako yang dilakukan tiap bulan. Data realisasi bantuan sosial pangan

program sembako tahun 2021 Kota Metro. Ketidakkonsistenan realisasi bantuan sosial pangan program sembako tersebut tentu memberikan persepsi dan kepuasan yang berbeda dari masing-masing penerima.

Permasalahan berikutnya adalah bantuan disalurkan dalam bentuk uang selayaknya dapat diterima dengan mudah dan tidak melalui proses yang rumit. Bantuan uang dapat langsung dicairkan melalui rekening tetapi harus disalurkan di kantor POS yang tentu akan melalui beberapa tahapan yang tidak mudah. Hal ini mengacu pada Keputusan Direktur Jenderal Penanganan Fakir Miskin Nomor: “29/6/SK/HK.01/2/2022 Tentang Petunjuk Teknis Percepatan Penyaluran Bantuan Program Sembako Periode Januari, Februari, Dan Maret Tahun 2022 dimana akan menggunakan PT. POS Indonesia (Persero) untuk membantu percepatan penyaluran bantuan sosial sehingga benar-benar sampai di masing-masing penerima manfaat” (Setiawan, 2022).

Temuan permasalahan di lapangan selanjutnya adalah tidak sinkron data penerima antara Disdukcapil dan Kementerian Sosial yang mengakibatkan banyak penerima bantuan sosial menjadi tidak menerima lagi (*update data*). Sebanyak 23 *e-warong* Kube tersebut melayani penyaluran bantuan sosial pangan program sembako kepada keluarga penerima manfaat yang ada di Kota Metro. Dalam Peraturan Menteri Sosial Nomor 25 Tahun 2016 tentang

Bantuan Pengembangan Sarana Usaha “melalui Elektronik Warung Gotong Royong Kelompok Usaha Bersama Program Keluarga Harapan Pasal 4b mengatur jumlah KPM yang dilayani oleh *e-warong* yaitu sebanyak 500 (lima ratus) sampai dengan 1.000 (seribu) KPM bantuan sosial” (Afringgo et al., 2021).

Menurut Data Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Next Generation (SIK-SNG) bahwa penduduk Kota Metro yang masuk dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) sebanyak 19.959 KK atau sama dengan 66.482 jiwa. Penerima bantuan sosial pangan program sembako sebanyak 6.605 kk/KPM atau 33,09% dari jumlah keluarga yang masuk dalam DTKS di Kota Metro. KPM yang berjumlah 6.605 KK tersebut dilayani oleh 23 *e-warong*. KPM dapat bertransaksi di *e-warong* terdekat dengan tempat tinggalnya.

Selama ini pelanggan *e-warong* Kube adalah KPM bansos program sembako yang mencairkan bantuannya di *e-warong* kube. Mulai bulan Februari tahun 2022, Kementerian Sosial merubah mekanisme penyaluran bansos program sembako dimana kpm tidak harus berbelanja di *e-warong* kube. Tetapi KPM dapat membelanjakan bantuan yang diterimanya di warung mana saja. Hal ini tentu akan berpengaruh terhadap keberadaan *e warong* kube yang ada di Kota Metro.

Beberapa penelitian terdahulu yang memiliki relevansi antara lain (Hikmawati et al., 2014) bahwa Rumah Tangga Sasaran (RTS), Sitepu & Sumarno (2014) “tentang evaluasi penerapan kebijakan beras miskin (raskin)”. Sitepu (2017) tentang BPNT dengan lokasi Kota Tangerang dan Jakarta Barat. Muhtar (2017) tentang “Warong-e KUBe PKH sebagai penyaluran bahan pangan tiga kota di; Pekanbaru, Bandar Lampung, dan

Semarang”. Risnandar & Broto (2018) tentang Implementasi Program Bantuan Sosial Non Tunai Di Indonesia.

Pelayanan menjadi aktivitas dan tindakan yang diajukan oleh pihak tertentu kepada orang lain, yang “pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun” (Armstrong et al., 2017; Devialesti & Dharmawan, 2019; Yuwana & Yuwono, 2017). Ada 5 dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh (Candrianto, 2021, p. 57; Juliyani et al., 2021). “Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut adalah *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphathy*”.

Sedangkan kualitas produk adalah komoditas yang kualitasnya baik yang dijual kepada konsumen. Harga merupakan harga dari komoditas yang dijual kepada konsumen yang memenuhi standar harga dari pemerintah atau harga pasar. “Kepuasan Pelanggan diperoleh dengan membandingkan kinerja atribut-atribut dimensi kualitas pelayanan, produk dan harga yang diberikan dengan harapan yang diinginkan oleh pelanggan” (Nurdin et al., 2021). Mengingat pentingnya pelayanan bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa maka sangat perlu diperhatikan untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik yaitu pelayanan yang sesuai dengan harapan yang diinginkan pelanggan, sehingga diperlukan adanya penentuan skala prioritas terhadap atribut dimensi kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan atau dipertahankan kualitasnya. Dalam penelitian ini, pelanggan adalah KPM dan perusahaan adalah *e-warong* Kube di Kecamatan Metro Pusat.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini akan mengukur tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepuasan dari dimensi kualitas pelayanan (*Reliability, Responsiveness, assurance, empathy, Tangible*), produk dan harga dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan dan kinerja perusahaan, kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tersebut dianalisis pada *Importance Performance Matrix*, yang mana sumbu *x* mewakili persepsi sedangkan sumbu *y* mewakili capaian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pelanggan dari *e-warong* Kube (penerima bantuan sosial pangan program sembako) merasa puas dengan pelayanan *e-warong* Kube selama ini dan untuk mengetahui juga variable-variabel yang perlu dipertahankan dan perlu diperbaiki. Data setiap variable dikumpulkan dengan metode angket sebagai metode utama yang dibantu dengan metode wawancara dan observasi sebagai pendukung”.

Peneliti menggunakan kriteria yaitu penerima bantuan sosial pangan program sembako di Kecamatan Metro Pusat yang telah menerima bantuan sosial pangan program sembako dari bulan Januari sampai dengan Oktober tahun 2021. Kuota sampling berjumlah 80 orang. Teknik data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Importance Performance Analysis*. Analisis ini mengaitkan antara tingkat kepentingan (*importance*) suatu atribut yang dimiliki obyek tertentu dengan kenyataan atau kinerja (*performance*) yang dirasakan oleh pemakai.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengambil 8 *E-Warong* Kube di Kecamatan Metro Pusat yang tersebar di 5 kelurahan dan melibatkan 80 responden yang digunakan sebagai sampel untuk menganalisis tingkat kepuasan Pelanggan (Penerima Bantuan Sosial Pangan Program Sembako) *E-Warong* Kube di Kecamatan Metro Pusat.

Tabel 1. Usia Responden

No	Usia (Tahun)	Jumlah (Orang)	%
1	20 – 25	0	0
2	26 – 30	2	3
3	31 – 35	9	11
4	36 – 40	14	18
5	41 – 45	8	10
6	46 – 50	18	23
7	51 – 55	3	4
8	55 – 60	9	11
9	> 60	17	21
	Jumlah	80	100

Sumber: Analisis Data, 2022

Tabel 2. Tingkat Pendidikan Responden

No	Pendidikan	Jumlah (Orang)	%
1	Tidak Tamat SD	0	0%
2	Tamat SD	29	36%
3	Tamat SMP	23	29%
4	Tamat SMA	22	28%
5	Sarjana	6	8%
	Jumlah	80	100

Sumber: Analisis Data, 2022

Tabel 3. Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Jumlah (Orang)	%
1	Buruh	8	10
2	Karyawan Swasta	6	8
3	Ibu Rumah Tangga	66	82
	Jumlah	80	100

Sumber: Analisis Data, 2022

Analisis Tingkat Kepentingan Kinerja dengan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)*

Untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa penelitian ini menggunakan metode IPA yang dikenal dengan istilah *quadrant analysis*. Analisis kuadran terdiri dari 4 kuadran yang meliputi kuadran I yang menjadi prioritas utama, kuadran II untuk dapat mempertahankan prestasi, kuadran III yang menjadi prioritas rendah serta

kuadran IV sesuatu yang dianggap berlebihan

Analisis kuadran terbagi atas empat bagian yang dibentuk oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (x, y), x adalah rata-rata nilai tingkat pelaksanaan seluruh faktor dan y rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh factor yang berimplikasi pada pengguna.

Tabel 4. Hasil Perhitungan dengan Metode IPA

Nama Atribut	Tingkat Kesesuaian (TKi)	Rata-rata (Xi)	Rata-rata (Yi)
A. Keandalan (Reliability)			
1. <i>E-warong</i> kube beroperasi atau buka setiap hari.	100	4,81	4,81
2. <i>E-warong</i> kube mempunyai kegiatan usaha menjual bahan pangan lokal yang mempunyai lokasi tetap.	100	4,94	4,94
3. <i>E-warong</i> kube bukan milik aparatur sipil negara, pegawai Bank, lurah, pegawai kelurahan.	100	4,94	4,94
4. <i>E-warong</i> kube adalah <i>kelompok</i> usaha bersama dari, oleh dan untuk KPM.	100	5,00	5,00
5. <i>E-warong</i> kube bukan milik BUMN maupun BUMDes.	100	5,00	5,00
6. KPM tidak perlu mengantri dalam mencairkan bansos pangan program sembako.	55	2,63	4,75
7. Pelayanan yang diberikan oleh pengurus dan anggota <i>e-warong</i> kube sudah sesuai dengan ketentuan.	100	4,85	4,85
8. Pengurus <i>e-warong</i> kube mengenal KPM.	100	4,88	4,88
B. Daya Tanggap (Responsiveness)			
1. Pengurus & anggota <i>e-warong</i> kube selalu memberikan informasi kepada KPM apabila diperlukan.	49	4,75	2,31
2. Petugas pelaksana program sembako (Dinas Sosial, pendamping & pengurus <i>e-warong</i> kube) memberikan tanggapan terhadap keluhan KPM.	100	4,75	4,75
3. Pengurus <i>e-warong</i> kube menerima saran dari KPM.	97	4,75	4,90
4. Pengurus <i>e-warong</i> kube siap mengganti komoditas bantuan apabila berkualitas tidak baik.	55	2,63	4,75
5. Pengurus <i>e-warong</i> kube mengantarkan bahan pangan kepada KPM lanjut usia.	100	4,88	4,88
C. Jaminan (Assurance)			
1. Pengurus <i>e-warong</i> kube melayani KPM dengan sopan dan ramah.	100	4,88	4,88

Nama Atribut	Tingkat Kesesuaian (TKi)	Rata-rata (Xi)	Rata-rata (Yi)
2. Pengurus <i>e-warong</i> kube melayani KPM dengan sopan dan ramah.	100	4,88	4,88
3. Lingkungan <i>e-warong</i> kube aman dari tindakan kriminalitas saat KPM mencairkan bansos pangan program sembako.	100	4,88	4,88
4. KPM yakin Pemerintah selalu menyediakan bantuan sosial pangan program sembako setiap bulan.	100	4,88	4,88
5. KPM yakin telah terdaftar sebagai penerima bantuan sosial pangan program sembako yang sah.	100	4,88	4,88
6. Penyaluran bantuan sosial pangan program sembako tepat waktu.	100	4,94	4,94
7. Pengurus <i>e-warong</i> kube tidak memotong jumlah bantuan sosial pangan program sembako.	100	4,94	4,94
8. Kuantitas / jumlah bantuan sosial pangan program sembako yang disalurkan oleh <i>e-warong</i> kube kepada KPM tepat.	100	4,94	4,94
D. Empati (<i>Emphaty</i>)			
1. Pengurus <i>e-warong</i> kube bersifat informatif; mau menerangkan, mau memberikan penjelasan dengan baik kepada KPM.	100	4,94	4,94
2. Pengurus <i>e-warong</i> kube selalu menyampaikan informasi kepada KPM terkait jadwal penyaluran bantuan sosial pangan program sembako.	100	4,94	4,94
3. Pengurus <i>e-warong</i> kube dapat memahami komoditas bantuan social pangan program sembako yang diinginkan oleh KPM.	100	4,94	4,94
4. Pengurus <i>e-warong</i> kube memberikan pelayanan kepada KPM tanpa diskriminatif	100	4,94	4,94
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)			
1. Lokasi <i>e-warong</i> kube dekat dengan rumah KPM	54	2,55	4,75
2. Lokasi <i>e-warong</i> kube mudah dijangkau oleh KPM	54	2,55	4,75
3. Ruang <i>e-warong</i> kube untuk penyimpanan komoditas cukup memadai.	100	4,94	4,94

Nama Atribut	Tingkat Kesesuaian (TKi)	Rata-rata (Xi)	Rata-rata (Yi)
4. <i>E-warong</i> kube memiliki ruang/tempat tunggu KPM yang memadai.	43	4,94	2,13
5. Jumlah pengurus <i>e-warong</i> kube yang melayani penyaluran bantuan cukup.	100	4,94	4,94
6. Pengurus <i>e-warong</i> kube menyampaikan informasi terkait penyaluran bantuan sosial pangan program sembako melalui telepon dan media sosial lainnya.	100	4,94	4,94
7. Pengurus <i>e-warong</i> kube memberikan informasi kepada KPM.	100	4,94	4,94
8. Jaringan listrik di <i>e-warong</i> kube cukup memadai.	43	4,94	2,13
9. Pengurus <i>e-warong</i> kube memberikan bukti transaksi kepada KPM berupa struk atau nota belanja bantuan sosial pangan program sembako.	100	4,94	4,94
10. Pengurus <i>e-warong</i> kube memasang poster logo sebagai penanda <i>e-warong</i> Program Sembako.	100	4,94	4,94
11. <i>E-warong</i> kube menyediakan timbangan untuk menjual bahan pangan bantuan sosial pangan program sembako.	100	4,94	4,94
Produk			
1. <i>E-warong</i> kube tidak memaketkan komoditas bantuan sosial pangan program sembako.	100	4,94	4,94
2. KPM diberikan kesempatan untuk memilih komoditas pangan di <i>e-warong</i> kube.	54	2,55	4,75
3. <i>E-warong</i> kube memberikan kesempatan kepada KPM untuk menukar komoditas bantuan sosial pangan program sembako apabila komoditas yang diterima KPM kualitasnya tidak baik.	100	4,94	4,94
4. Komoditas bantuan sosial pangan program sembako yang dibeli KPM di <i>e-warong</i> kube memiliki kualitas baik.	100	4,94	4,94
5. Jenis komoditas bantuan sosial pangan yang dijual oleh <i>e-warong</i> kube sudah sesuai dengan ketentuan.	52	2,48	4,75
6. Komoditas bantuan sosial pangan program sembako yang dijual di <i>e-warong</i> kube kepada KPM sudah memenuhi gizi seimbang.	100	4,94	4,94

Nama Atribut	Tingkat Kesesuaian (TKi)	Rata-rata (Xi)	Rata-rata (Yi)
7. Jumlah komoditas bantuan sosial pangan program sembako yang diberikan Pemerintah kepada KPM membantu memenuhi kebutuhan pangan keluarga.	52	2,48	4,75
G. Harga			
1. Harga komoditas bantuan sosial pangan program sembako di <i>e-warong</i> kube sesuai dengan harga pasar / harga yang ditetapkan oleh Dinas Perdagangan Kota Metro.	100	4,94	4,94
2. Pengurus <i>e-warong</i> kube tidak mengenakan biaya untuk penyaluran bantuan sosial pangan program sembako.	100	4,94	4,94
3. Pengurus <i>e-warong</i> kube menampilkan harga bahan pangan yang dijual.	100	4,94	4,94
Rata-rata	89,29	4,36	4,52

Sumber: Analisis Data, 2022

Dari tabel 4 dapat dilihat bahwa tingkat kinerja mayoritas sangat baik menurut pelanggan penerima KPM. Pelanggan penerima KPM menganggap bahwa KPM tidak perlu mengantri dalam mencairkan basos pangan program sembako yang merupakan salah satu **Kehandalan (Reliability)**, lokasi *e-warong* dekat dengan rumah KPM yang merupakan salah satu **Bukti Fisik (Tangible)**. Pengurus *e-warong* siap mengganti komoditas bantuan apabila berkualitas tidak baik yang merupakan salah satu dimensi **Daya Tanggap (Responsiveness)**. KPM diberikan kesempatan untuk memilih komoditas pangan di *e-warong*, Jenis komoditas bantuan sosial pangan yang dijual oleh *e-warong* sudah sesuai dengan ketentuan, Jumlah komoditas bantuan sosial pangan program sembako yang diberikan Pemerintah kepada KPM membantu memenuhi kebutuhan pangan keluarga yang merupakan deskripsi produk yang diberikan E-

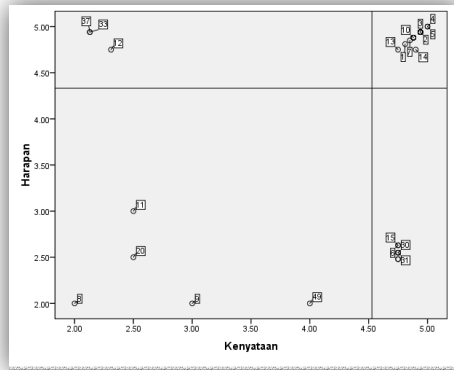
Warong Kube di Kecamatan Metro Pusat sangat tidak memuaskan sehingga harus lebih ditingkatkan kinerjanya.

Berdasarkan tingkat kepentingan dapat dilihat bahwa yang sangat penting menurut pelanggan penerima KPM adalah

- 1) E-Warong Kube mengupayakan pelayanan semaksimal mungkin agar KPM tidak perlu mengantri dalam mencairkan bansos pangan program sembako.
- 2) Pengurus *e-warong* siap mengganti komoditas bantuan apabila berkualitas tidak baik. Menambah lokasi *e-warong* sehingga dirasa lebih dekat dengan rumah KPM.
- 3) Pengurus *e-warong* mampu menyediakan variasi produk yang banyak sehingga KPM diberikan kesempatan untuk memilih komoditas pangan di *e-warong*.
- 4) Selain menambah variasi jenis kebutuhan Pengurus *e-warong* juga harus mempertimbangkan harga

dan kualitas barang kebutuhan agar komoditas bantuan sosial pangan yang dijual oleh *e-warong* sudah sesuai dengan ketentuan.

Pemetaan kuadran *Importance Performance Analysis* dapat dilihat pada berikut:



Gambar. 1 Analisis Kuadran IPA

Gambar 1 memberikan deskripsi situasi yang berbeda. Analisis yang dilakukan berdasarkan tingkat harapan dan kenyataan yang mendorong pihak E-Warong Kube di Kecamatan Metro Pusat untuk segera melakukan perbaikan. Setiap kuadran dijelaskan dengan interpretasi sebagai berikut:

1. Kuadran I (Prioritas Utama/ Concentrate Here)

Kuadran pertama mendeskripsikan faktor yang penting dan sangat diharapkan pelanggan akan tetapi kinerja dari pihak produsen belum memberikan kepuasan terhadap harapan konsumen secara optimal, sehingga membuat konsumen merasa kecewa. Dimensi inilah yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki. Atribut yang termasuk kuadran I yaitu KPM tidak perlu mengantri dalam mencairkan bansos pangan program sembako. Pengurus *e-warong* kube siap mengganti komoditas bantuan apabila berkualitas tidak baik. Lokasi *e-warong* dekat dengan rumah KPM. Lokasi *e-warong* kube mudah dijangkau oleh KPM. KPM diberikan

kesempatan untuk memilih komoditas pangan di *e-warong*. Jenis komoditas bantuan sosial pangan yang dijual oleh *e-warong* kube sudah sesuai dengan ketentuan. Jumlah komoditas bantuan sosial pangan program sembako yang diberikan Pemerintah kepada KPM membantu memenuhi kebutuhan pangan keluarga.

2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi/ Keep Up The Good Work)

Kuadran Kedua ini yang menjadi harapan besar bagi pelanggan, item tersebut sudah sesuai dengan apa yang dirasa penting dan menjadi harapan sebagai faktor peningkatan kepuasan pelanggan sehingga *E-warong* kube wajib untuk mempertahankan prestasi kinerja tersebut. Atribut yang termasuk kuadran II yaitu *E-warong* kube beroperasi atau buka setiap hari. *E-warong* kube memiliki kegiatan usaha yang menjual bahan pangan lokal dengan lokasi usaha tetap. *E-warong* kube bukan milik dan/atau dikelola oleh aparatur sipil negara, pegawai Bank Penyalur, lurah, pegawai kelurahan atau pegawai/perangkat kelurahan, tenaga pelaksana Program Sembako, sumber daya manusia program keluarga harapan, anggota badan permusyawaratan kelurahan. *E-warong* kube adalah kelompok usaha bersama dari, oleh dan untuk KPM. *E-warong* kube bukan milik dan/atau dikelola oleh BUMN atau BUMDes. Pelayanan yang diberikan oleh pengurus dan anggota *e-warong* kube sudah sesuai dengan ketentuan. Pengurus *e-warong* kube mengenal KPM. Petugas pelaksana program sembako (Dinas Sosial, pendamping & pengurus *e-warong kube*) memberikan tanggapan terhadap keluhan KPM. Pengurus *e-warong* kube menerima saran dari KPM. Pengurus *e-warong* kube

mengantarkan bahan pangan kepada KPM lanjut usia. Pengurus *e-warong* kube melayani KPM dengan sopan dan ramah. Pengurus *e-warong* kube melayani KPM dengan sopan dan ramah. Lingkungan *e-warong* kube aman dari tindakan kriminalitas saat KPM mencairkan bantuan sosial pangan program sembako. KPM yakin Pemerintah selalu menyediakan bantuan sosial pangan program sembako setiap bulan. KPM yakin telah terdaftar sebagai penerima bantuan sosial pangan program sembako yang sah. Penyaluran bantuan sosial pangan program sembako tepat waktu. Pengurus *e-warong* kube tidak memotong jumlah bantuan sosial pangan program sembako. Kuantitas / jumlah bantuan sosial pangan program sembako yang disalurkan oleh *e-warong* kube kepada KPM tepat. Pengurus *e-warong* kube bersifat informatif; mau menerangkan, mau memberikan penjelasan dengan baik kepada KPM. Pengurus *e-warong* kube selalu menyampaikan informasi kepada KPM terkait jadwal penyaluran bantuan sosial pangan program sembako. Pengurus *e-warong* kube dapat memahami komoditas bantuan sosial pangan program sembako yang diinginkan oleh KPM. Pengurus *e-warong* kube memberikan pelayanan kepada KPM tanpa diskriminatif. Ruang *e-warong* kube untuk penyimpanan komoditas cukup memadai. Jumlah pengurus *e-warong* kube yang melayani penyaluran bantuan cukup. Pengurus *e-warong* kube menyampaikan informasi terkait penyaluran bantuan sosial pangan program sembako melalui telepon dan media sosial lainnya. Pengurus *e-warong* kube memberikan informasi kepada KPM mengenai pembelian bahan pangan dapat dilakukan setiap hari atau sesuai dengan jadwal. Pengurus *e-warong* kube memberikan bukti transaksi kepada KPM berupa

struk atau nota belanja bantuan sosial pangan program sembako. Pengurus *e-warong* kube memasang poster logo sebagai penanda *e-warong* kube Program Sembako. *E-warong* kube menyediakan timbangan untuk menjual bahan pangan bantuan sosial pangan program sembako. *E-warong* kube tidak memaketkan komoditas bansos pangan program sembako. *E-warong* kube memberikan kesempatan kepada KPM untuk menukar komoditas bantuan sosial pangan program sembako apabila komoditas yang diterima KPM kualitasnya tidak baik. Komoditas bantuan sosial pangan program sembako yang dibeli KPM di *e-warong* kube memiliki kualitas baik. Komoditas bantuan sosial pangan program sembako yang dijual di *e-warong* kube kepada KPM sudah memenuhi gizi seimbang. Harga komoditas bantuan sosial pangan program sembako di *e-warong* kube sesuai dengan harga pasar / harga yang ditetapkan oleh Dinas Perdagangan Kota Metro. Pengurus *e-warong* kube tidak mengenakan biaya untuk penyaluran bantuan sosial pangan program sembako. Pengurus *e-warong* kube menampilkan harga bahan pangan yang dijual kepada KPM dan mudah dilihat oleh KPM.

3. Kuadran III (Prioritas Rendah/Low Priority)

Kuadran ketiga memaparkan faktor tingkat persepsi dan kinerja tidak sesuai dan tidak begitu penting dan tidak menjadi harapan pelanggan. Item yang termasuk kuadran III yaitu KPM tidak pernah mengalami hambatan saat mencairkan bansos pangan program sembako di *e-warong* kube. Apabila ada kendala dalam pencairan bantuan sosial pangan program sembako, pengurus dan anggota *e-warong* kube dapat segera menyelesaikan kendala tersebut. Pengurus *e-warong* kube tidak pernah

salah orang dalam menyalurkan bantuan sosial pangan program sembako. Pengurus *e-warong* kube menjamin kelancaran transaksi di *e-warong* Kube. Jaringan internet di *e-warong* kube cukup bagus & mendukung dalam melakukan transaksi penyaluran bantuan sosial pangan program sembako. KPM mengetahui jumlah / nilai bantuan sosial pangan program sembako yang di Top UP oleh Himbara ke dalam KKS milik KPM.

4. Kuadran IV (Berlebihan/Possibly Overkill)

Pada kuadran keempat mendeskripsikan faktor yang tidak terlalu signifikan dan diharapkan oleh pelanggan sehingga *e-warong* kube lebih baik mengalokasikan sumber daya yang terkait pada faktor tersebut kepada faktor lain yang lebih memiliki tingkat prioritas lebih tinggi. Atribut yang termasuk kuadran IV yaitu Pengurus & anggota *e-warong* kube selalu memberikan informasi kepada KPM apabila diperlukan. *E-warong* kube memiliki ruang/tempat tunggu KPM yang memadai. Jaringan listrik di *e-warong* kube cukup memadai.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis data sehingga dapat diambil kesimpulan dari hasil penelitian sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan Pelanggan (Penerima Bantuan Sosial Pangan Program Sembako) *E-Warong* Kube di Kecamatan Metro Pusat 89,29 menunjukkan bahwa pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak *E-Warong* Kube di Kecamatan Metro Pusat.
2. Pelayanan yang harus ditingkatkan oleh pihak *E-Warong* Kube di Kecamatan Metro Pusat yakni KPM tidak perlu mengantri dalam mencairkan bantuan sosial pangan

program sembako. Pengurus *e-warong* siap mengganti komoditas bantuan apabila berkualitas tidak baik. Lokasi *e-warong* dekat dengan rumah KPM. Lokasi *e-warong* mudah dijangkau oleh KPM. KPM diberikan kesempatan untuk memilih komoditas pangan di *e-warong*. Jenis komoditas bantuan sosial pangan yang dijual oleh *e-warong* sudah sesuai dengan ketentuan. Jumlah komoditas bantuan sosial pangan program sembako yang diberikan Pemerintah kepada KPM membantu memenuhi kebutuhan pangan keluarga.

DAFTAR PUSTAKA

- Afringgo, R., Nurmasari, N., & Zubaidah, E. (2021). Efektifitas E-Warong sebagai Sarana Pengintegrasian Tujuan Program Keluarga Harapan pada Kelompok Target KUBE Berkah Harapan di Kota Pekanbaru. *Jurnal Ranah Publik Indonesia Kontemporer (Rapik)*, 1(1), 22–29. <https://doi.org/10.47134/rapik.v1i1.5>
- Armstrong, G. M., Adam, S., Denize, S. M., Volkov, M., & Kotler, P. (2017). *Principles of Marketing*. Pearson Education Australia.
- Candrianto. (2021). Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar. Literasi Nusantara.
- Devialesti, V. & Dharmawan. (2019). Training and Incentive Analysis of Employee Performance in Tax Service Office (KPP) Pratama Tanjung Karang. *Jurnal Ilmu Manajemen Saburai*, 5(1), 8.

- Hikmawati, E., Andari, S., Tursilarini, T. Y., Salmah, S., Prasetyowati, S., Cahyono, S. A. T., Kuntjorowati, E., & Dahlan, H. (2014). Efektivitas Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial di Instansi Sosial Kabupaten/Kota. B2P3KS Press.
- Juliyani, M. G. E., Noor, M., & Suharto, S. (2021). Pengaruh Keandalan (Reliability), Kepuasan Nasabah (Customer Satisfaction), dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kota Metro Lampung. *SIMPLEX: Journal of Economic Management*, 2(1), 134–145.
- Kamalia, L. O. (2022). Manajemen Pelayanan Rumah Sakit dan Puskesmas. *Media Sains Indonesia*.
- Muhtar. (2017). Kepuasan Penerima Manfaat Terhadap Bantuan Nontunai Melalui Warong-elektronik KUBe PKH. *Puslitbangkesos*.
- Nurdin, A., Suhada, B., & Dacholfany, M. I. (2021). Pengaruh Strategi Bauran Pemasaran Terhadap Pilihan Konsumen. *SIMPLEX: Journal of Economic Management*, 2(1).
- Risnandar, R., & Broto, A. W. (2018). Studi Tentang Pelaksanaan Program Bantuan Sosial Non Tunai. *Sosio Konsepsia: Jurnal Penelitian dan Pengembangan Kesejahteraan Sosial*, 7(3), 189–204. <https://doi.org/10.33007/ska.v7i3.1422>
- Setiawan, K. (2022). *Juknis Percepatan Pencairan Bansos Telah Terbit, Salur Bansos Makin Transparan dan Akuntabel | Kementerian Sosial Republik Indonesia*. <https://kemensos.go.id/juknis-percepatan-pencairan-bansos-telah-terbit-salur-bansos-makin-transparan-dan-akuntabel>
- Sitepu, A. (2017). The Performance of Collective Business Group in Handling the Poor in Urban Areas. *Jurnal Penelitian Kesejahteraan Sosial*, 16(2), 101–118. <https://doi.org/10.31105/jpks.v16i2.1383>
- Sitepu, A., & Sumarno, S. (2014). Evaluasi implementasi kebijakan raskin 2014 (Jakarta). Pusat Penelitian dan Pengembangan Kesejahteraan Sosial, Departemen Sosial. http://perpustakaan.kemsos.go.id/elib/index.php?p=show_detail&id=6103&keywords=
- Yuwana, S., & Yuwono, H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko King Di Malang. *JEM17: Jurnal Ekonomi Manajemen*, 2(1). <http://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/JEM17/article/view/1195>