

## ABSTRAK

Ratnawati, Nanik, 2021. Studi Pengukuran Kepuasan Pelanggan (Penerima Bantuan Sosial Pangan Program Sembako) E-Warong Kube Di Kecamatan Metro Pusat (Dalam Rangka Peningkatan Kinerja Dinas Sosial Kota Metro) Dengan Metode *Importance Performance Analysis*. Tesis. Program Studi Magister Manajemen, Universitas Muhammadiyah Metro, Pembimbing (1) Dr. Suharto, MM. (2) Dr. Bambang Suhada, S.E., M.Si.

Kata Kunci: Kepuasan pelanggan, Pelayanan E-Warong Kube, *Importance Performance Analysis*.

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. Untuk mengukur kemiskinan, BPS menggunakan konsep kemampuan memenuhi kebutuhan dasar (*basic needs approach*). 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. Penerima manfaat menerima bantuan sebesar Rp. 200.000,- setiap bulan melalui kartu elektronik tersebut yang kemudian dapat digunakan untuk berbelanja bahan pangan (sumber karbohidrat, sumber protein hewani, sumber protein nabati, sumber vitamin dan mineral) di elektronik warung gotong royong (*e-warong*). Bantuan tidak dapat diambil tunai, bantuan harus dibelanjakan bahan pangan pokok sesuai ketentuan di Elektronik Warung Gotong Royong (*e-warong*) kube yang telah ditetapkan oleh Kementerian Sosial. Penelitian ini dilakukan untuk mengukur kepuasan pelanggan (penerima bantuan sosial pangan program sembako) E-Warong Kube di Kecamatan Metro Pusat (dalam rangka peningkatan kinerja Dinas Sosial Kota Metro) dengan 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, emphaty, Tangible*) dan variable 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 adalah tidak perlu mengantri dalam mencairkan bantuan sosial pangan program sembako. Pengurus E-Warong Kube siap mengganti komoditas bantuan apabila berkualitas tidak baik. Lokasi E-Warong Kube dekat dengan rumah KPM. Lokasi E-Warong Kube mudah dijangkau oleh KPM. KPM diberikan kesempatan untuk memilih komoditas pangan di E-Warong Kube. 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.