

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Masalah kemiskinan selalu menjadi masalah sosial yang relevan dan perlu terus dikaji. Hal ini bukan saja karena masalah kemiskinan sudah ada sejak lama, tetapi juga karena masalah tersebut masih ada dan gejalanya semakin meningkat akibat krisis multi aset negara Indonesia. Menurut Edi (2020: 83) “Kemiskinan dapat dikatakan orang yang tidak mampu memperoleh pendapatan minimum bagi kebutuhan hidup mereka”.

Badan Pusat Statistik (BPS) menggunakan konsep terhadap kemampuan seseorang untuk memenuhi kebutuhan pokok (*basic needs approach*) dalam mengukur tingkat kemiskinan. Hal ini merujuk pada *Handbook on Poverty and Inequality* yang diterbitkan oleh *World Bank*. Dengan deskripsi ini, kemiskinan dipandang sebagai suatu ketidakcakapan dari bidang ekonomi untuk mencukupi kebutuhan dasar makanan dan bukan makanan yang diukur dari sisi pengeluaran. Seseorang dikatakan sebagai penduduk miskin apabila mereka mempunyai rata-rata pengeluaran per kapita per bulan di bawah garis kemiskinan (BPS: 2020). Peranan komoditi makanan terhadap garis kemiskinan jauh lebih besar dibandingkan peranan komoditi bukan makanan (perumahan, sandang, pendidikan, dan kesehatan).

Menurut BPS (2021: 159) “angka garis kemiskinan di Kota Metro sebesar Rp. 406.531,-. Angka kemiskinan di Kota Metro pada tahun 2021 mencapai 8,93%, naik dari tahun sebelumnya di tahun 2020 mencapai 8,47%. Jenis makanan yang berpengaruh signifikan terhadap nilai garis kemiskinan di perkotaan dan perdesaan adalah beras, tembakau kretek filter, telur ayam, ayam ras, mie instan, gula pasir, kopi bubuk, kopi instan (sachet) dan bawang merah. Di sisi lain, untuk produk non-pangan, dampak utama adalah biaya perumahan, listrik, bensin, pendidikan, transportasi, kesehatan, dan perlengkapan mandi.

Pemerintah memberikan program perlindungan sosial pangan kepada masyarakat miskin berupa Pangan Sembako dan Program Bantuan Sosial (KPM). Program kesejahteraan pangan bertujuan untuk mengurangi beban pengeluaran keluarga miskin untuk memenuhi kebutuhan pangan. Bantuan sosial pangan program sembako disalurkan oleh pemerintah pusat melalui Kementerian Sosial menggunakan skema nontunai, yakni melalui penggunaan kartu elektronik yang diberikan langsung kepada keluarga penerima manfaat. Bantuan sosial pangan

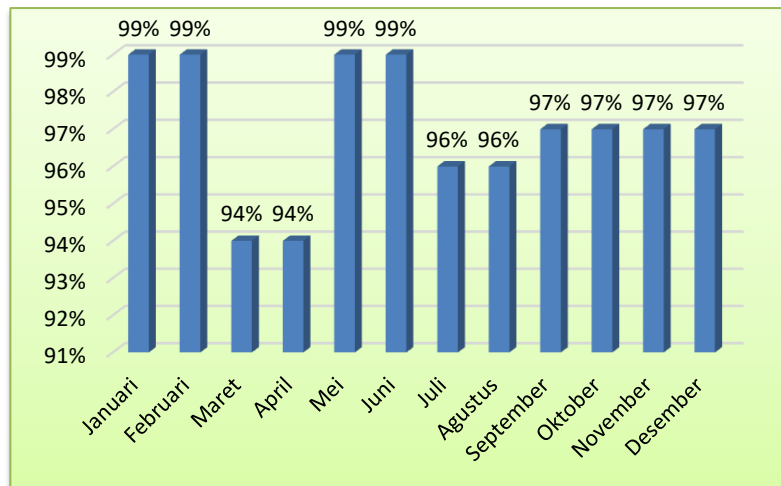
program sembako tersebut disalurkan kepada keluarga penerima manfaat setiap bulan dengan menggunakan system perbankan. Penerima manfaat menerima bantuan sebesar Rp. 200.000,- setiap bulan melalui kartu elektronik tersebut yang kemudian dapat digunakan untuk berbelanja bahan pangan (sumber karbohidrat, sumber protein hewani, sumber protein nabati, sumber vitamin dan mineral) di 23 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*).

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) peralihan dari Raskin, 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 sebagai berikut:

Tidak konsistennya pencairan/penyaluran bantuan BPNT/sembako yang dilakukan tiap bulan. Seharusnya bantuan disalurkan setiap bulan. Data realisasi bantuan sosial pangan program sembako tahun 2021 Kota Metro adalah:



Gambar 1. Data Realisasi Bantuan Sosial Pangan Program Sembako Tahun 2021 Kota Metro
(Sumber: Dinas Sosial Kota Metro)

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

Permasalahan berikutnya adalah perubahan mekanisme penyaluran bantuan. Pada tahun 2021, bantuan disalurkan melalui e-wallet atau Kartu Keluarga Sejahtera (KKS) yang ditransaksikan di Elektronik Warung Gotong Royong (E-Warong) Kelompok Usaha Bersama (Kube). Pada bulan Februari tahun 2022, 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. KPM diberikan kebebasan membelanjakan bantuan tersebut di warung mana saja, tidak harus di E-Warong Kube. Hal ini mengacu pada Keputusan Dirjen Penanganan Fakir Miskin Nomor: 29/6/SK/HK.01/2/2022 Tentang Juknis Percepatan Penyaluran Bantuan Program Sembako Periode Januari, Februari, Dan Maret Tahun 2022 dimana PT. POS Indonesia (Persero) digunakan untuk membantu percepatan sehingga benar-benar penyaluran bantuan sosial sampai di masing-masing penerima manfaat.

Peraturan Menteri Sosial No. 5 Tahun 2021 pasal 46 menyebutkan bahwa Tim Koordinasi Bantuan Sosial Pangan Kabupaten/Kota memiliki Tugas mengkoordinasikan perencanaan, penganggaran, pergantian KPM, sosialisasi, pelaksanaan distribusi, pemantauan dan evaluasi, penanganan keluhan, dan pelaporan hasil kepada tim koordinasi dan dukungan sosial daerah dan pusat.

Fungsi manajemen yang dilakukan oleh Tim Koordinasi Bantuan Sosial Pangan Kota Metro dalam perencanaan (*planning*) yaitu bersama dengan bank penyalur menunjuk E-Warong Kube sebagai tempat penyaluran bantuan sosial pangan kepada keluarga penerima manfaat. Berdasarkan Peraturan Menteri Sosial No. 5 Tahun 2021 yang dimaksud dengan *e-warong* adalah Elektronik warung gotong royong yang menjadi unit usaha yang beroperasi usahanya di bidang perdagangan sembako yang berkolaborasi bank penyalur yang ditentukan Kementerian Sosial sebagai pelayanan untuk menarik dan membeli bantuan sosial.

Berdasarkan keputusan rapat Tim Koordinasi Bantuan Sosial Pangan Kota Metro pada bulan Februari tahun 2018, *e-warong* di Kota Metro yang memberikan pelayanan penyaluran bantuan sosial pangan program sembako berasal dari Kelompok Usaha Bersama (KUBE). 1 Kube beranggotakan 10 orang. Pengertian Kube menurut Peraturan Menteri Sosial No.5 Tahun 2021 pasal 1 “Kelompok Usaha Bersama yang selanjutnya disebut Kube adalah kelompok keluarga miskin yang dibentuk, tumbuh, dan berkembang atas prakarsanya dalam melaksanakan usaha ekonomi produktif untuk meningkatkan pendapatan keluarga”.

Keputusan Tim Koordinasi Bantuan Sosial Pangan Kota Metro terkait penunjukan *e-warong* berasal dari Kube ini sesuai dengan ketentuan yang ada dalam Peraturan Menteri Sosial No. 5 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Program Sembako pasal 5 ayat 4a bahwa:

“E-warong sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berasal dari:

a. KUBE dan kewirausahaan sosial binaan Kementerian Sosial, dinas sosial daerah provinsi, atau dinas sosial daerah kabupaten/kota yang bergerak di bidang perdagangan sembako;

b. usaha mikro, kecil, dan menengah bergerak di bidang perdagangan sembako yang dilakukan oleh koperasi, toko/warung kelontong, toko/warung sembako, atau pesantren/lembaga sosial keagamaan lainnya; atau

c. agen bank yang bergerak di bidang perdagangan sembako”.

Tujuan KUBE ditunjuk sebagai *e-warong* adalah untuk pemberdayaan masyarakat miskin agar dapat meningkat penghasilannya dan kesejahteraannya. Berikut data *e-warong* yang ada di Kota Metro:

Tabel 1. Daftar Nama E-Warong Kube Kota Metro

No.	Nama E-Warong Kube	Alamat	Keterangan
1	Istiqomah	Jalan Kamboja RT/RW 39/07 Kelurahan	Kube jasa sejak 2017

No.	Nama E-Warong Kube	Alamat	Keterangan
		Metro Kecamatan Metro Pusat	
2	Mandiri Jaya	Jalan Kakak Tua RT/RW. 42/10 Kelurahan Hadimulyo Barat Kecamatan Metro Pusat	Kube jasa sejak 2017
3	Karya Bersama	Jalan Wolter Monginsidi No. 56 RT/RW. 37/12 Kelurahan Yosomulyo Kecamatan Metro Pusat	Kube jasa sejak 2017
4	Berkah Jaya	Jalan Belida RT/RW 12/05 Kelurahan Yosodadi Kecamatan Mero Timur	Kube jasa sejak 2017
5	Griya KPM	Jl. Sawi No.14 Kelurahan Iringmulyo Kecamatan Metro Timur	Kube jasa sejak 2017
6	Mekar Wangi	Jalan Naga RT/RW 22/06 Kelurahan Purwoasri Kecamatan Metro Utara	Kube jasa sejak 2017
7	Mulya Jaya	Jalan Gori RT/RW 22/05 Kelurahan Banjarsari Kecamatan Metro Utara	Kube jasa sejak 2017
8	Mandiri Bersama	Jalan Nusa Indah RW 06 Kelurahan Gajaragung Kecamatan Metro Barat	Kube jasa sejak 2017

No.	Nama E-Warong Kube	Alamat	Keterangan
9	Sejahtera Keluarga	Jalan Jati 4 Kelurahan Margodadi Kecamatan Metro Selatan	Kube jasa sejak 2017
10	Sentosa	Jalan Dahlia Barat No. 12 RT/RW. 46/08 Kelurahan Metro	Kube reguler sejak 2016
11	Maju Sejahtera	Jalan Veteran Gg. Bintang II No.18 RT/RW. 07/01 Kelurahan Hadimulyo Barat	Kube reguler sejak 2016
12	Srikan di Jaya	Jalan WR. Supratman RT/RW. 036/014 Kelurahan Hadimulyo Timur	Kube reguler sejak 2016
13	Siaga	Jalan Cut Nyak Dien RT/RW. 03/01 Kelurahan Imopuro	Kube reguler sejak 2015
14	Semangka	Jalan Flamboyan no. 6 RT/RW. 22/05 Kelurahan Ganjar Asri	Kube reguler sejak 2016
15	Srikan di Tejosari	Tejosari RT/RW. 09/03 Kelurahan Tejosari	Kube reguler sejak 2016
16	Bina Makmur	Jalan GunungLawu No. 49 RT/RW. 037/009 Kelurahan Yosorejo	Kube reguler sejak 2016
17	Keluar ga Anggrek	Jalan Pattimura Rt. 001 RW.001	Kube reguler sejak 2016

N o.	Nama E-Warong Kube	Alamat	Keterangan
		Kelurahan Rejomulyo	
1 8	Keluarga Bulan	Jalan Sekar Sari Perlimaan Kelurahan Sumbersari Bantul	Kube reguler sejak 2016
1 9	Drupadi	RT. 041 RW. 011 Kelurahan Karangrejo Metro Utara	Kube reguler sejak 2016
2 0	Harapan Mandiri	RW.07 Kelurahan Karangrejo	Kube reguler sejak 2019
2 1	Jaya Lestari	Jalan Pala RT. 41 RW. 18 Kelurahan Iringmulyo	Kube reguler sejak 2019
2 2	Kusuma Mandiri	Jalan Wijaya Kusuma RT. 02 RW.01 Kelurahan Metro	Kube reguler sejak 2019
2 3	Maju Makmur	Jalan Enggano No. 6 RT. 46 RW.10 Kelurahan Ganjarasri	Kube reguler sejak 2019

Sumber: Dinas Kementerian Sosial Kota Metro tahun 2021

E-Warong Kube di atas masing-masing terdiri dari 10 orang anggota yang juga berasal dari penerima manfaat bantuan sosial pangan program sembako. 23 E-Warong Kube tersebut berasal dari Kube reguler sebanyak 14 kube dan 9 E-Warong Kube Jasa. Tingkat pendidikan dari anggota E-Warong Kube dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Tingkat Pendidikan Anggota E-Warong Kube Kota Metro

N o.	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SD	58	25,22%
2	SMP	81	35,22%
3	SMA	89	38,69%
4	Diploma	2	0,87%
	Jumlah	230	100%

Sumber: Dinas Sosial Kota Metro

Berdasarkan pada tabel 2 di atas dapat kita ketahui bahwa tingkat pendidikan terbanyak dari anggota E-Warong Kube di Kota Metro adalah SMA yaitu ada 89 orang atau 38,69%. Sedangkan tingkat pendidikan anggota E-Warong Kube yang jumlahnya paling sedikit adalah diploma, yaitu 2 orang atau 0,87%. Anggota *e-warong* yang memiliki tingkat pendidikan SMP sebanyak 81 orang atau 35,22% dan yang memiliki tingkat pendidikan SD ada 58 orang atau sebesar 25,22%.

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. Berikut ini data jumlah penerima bantuan sosial pangan di Kota Metro:

Tabel 3. Data Jumlah Penerima Bantuan Sosial Pangan Program Sembako

Kecamatan	Kelurahan	Jumlah
Metro Barat	Ganjaragung	194
	Ganjarasri	316
	Mulyojati	131
	Mulyosari	151
Metro Barat Total		792
Metro Pusat	Hadimulyo Barat	717
	Hadimulyo Timur	343
	Imopuro	329
	Metro	620
	Yosomulyo	317
Metro Pusat Total		2326
Metro Selatan	Margodadi	162
	Margorejo	185
	Rejomulyo	255
	Sumpersari	224
Metro Selatan Total		826

Metro Timur	Iringmulyo	431
	Tejoagung	185
	Tejosari	113
	Yosodadi	332
	Yosorejo	318
Metro Timur Total		1379
Metro Utara	Banjarsari	422
	Karangrejo	571
	Purwoasri	137
	Purwosari	152
Metro Utara Total		1282
Jumlah Total		6.605
		5

Sumber: Dinas Sosial Kota Metro Oktober tahun 2021

Berdasarkan pada tabel 3 di atas, dapat kita ketahui bahwa jumlah penerima bantuan sosial pangan program sembako di Kota Metro sebanyak 6.605 orang. Untuk Kecamatan Metro Pusat, jumlah penerima bantuan sosial pangan program sembako sebanyak 2.326 orang. Penerima bantuan sosial pangan program sembako di Kecamatan Metro Pusat tersebut dilayani oleh 8 E-Warong Kube. Penerima bantuan sosial program sembako ini bertransaksi di E-Warong Kube dalam setiap tahap penyaluran. Jadi penerima bantuan sosial pangan program sembako merupakan pelanggan dari E-Warong Kube. Penerima bantuan sosial program sembako merupakan pelanggan yang sangat penting bagi E-Warong Kube.

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 berpengaruh terhadap keberadaan E-Warong Kube yang ada di Kota Metro. Berikut data perbandingan jumlah pelanggan akibat perubahan mekanisme penyaluran bantuan:

Tabel 4. Perbandingan Jumlah Pelanggan E-Warong Kube Tahun 2021 Dan Tahap I tahun 2022

o	Kelurahan	E-Warong	Jumlah	Jumlah
---	-----------	----------	--------	--------

	g Kube	Rata-Rata Pelanggan Tahun 2021	Pelanggan Tahap 1 Tahun 2022
Hadi mulyo Barat	Ma ndiri Jaya	431	140
	Maj u Sejaht era	286	114
Imop uro	Sia ga	329	122
Metr o	Istiq omah	236	3
	Sen tosa	220	20
	Kus uma Mandir i	164	22
Hadi mulyo Timur	Srik andi Jaya	343	110
Yoso mulyo	Kar ya Bersa ma	317	100
Jumlah		2326	631

Sumber: Data Survey Dinas Sosial Kota Metro Tahun 2022

Berdasarkan tabel 4 di atas, dapat kita ketahui perbandingan jumlah rata-rata pelanggan yang bertransaksi di E-Warong Kube pada tahun 2021 dengan jumlah pelanggan pada tahap I tahun 2022 (bulan Februari 2022). Tabel 4 memperlihatkan penurunan jumlah pelanggan E-Warong Kube yang cukup besar. Penurunan jumlah pelanggan akibat perubahan mekanisme penyaluran bantuan ini dapat diindikasikan adanya ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan E-Warong Kube. Apabila pelanggan puas terhadap pelayanan E-Warong Kube, maka pelanggan akan tetap berbelanja di E-Warong Kube meskipun ada perubahan mekanisme penyaluran bantuan.

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 (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). Hal ini tentu berpengaruh terhadap keberadaan E-Warong Kube yang ada di Kota Metro.

Untuk mengetahui bagaimana pelayanan dari E-Warong Kube dapat memberikan kepuasan kepada pelanggannya yaitu penerima bantuan sosial pangan program sembako, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“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*”**.

Pengukuran kepuasan pelanggan dengan penerima bantuan sosial pangan program sembako sebagai respondennya ini sejalan dengan amanat dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menpan RB) Nomor 14 Tahun 2017 pasal 1 ayat 1 bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Kegiatan survey kepuasan penerima bantuan telah dilaksanakan oleh tim monev dari Dinas Sosial Kota Metro pada bulan Oktober tahun 2021. Survey kepuasan penerima bantuan sosial pangan program sembako tersebut didasarkan pada pencapaian tujuan, manfaat dan prinsip pelaksanaan program yang telah ditetapkan dalam Pedoman Umum Pelaksanaan Program Sembako. Hasil monev tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 5. Data Hasil Survey Kepuasan Penerima Bantuan Sosial Pangan Program Sembako Oleh Tim Monev Dinas Sosial Kota Metro

No	Aspek Yang Dimonev	Hasil Monev	
		San gat Puas	P uas
1	Tujuan Program		
1 .a	Bansos pangan program sembako memenuhi kebutuhan pangan keluarga	72 %	2 8%
1 .b	Bansos pangan program sembako mengurangi beban penerima bantuan untuk memenuhi kebutuhan rumah tangga	70 %	3 0%
1 .c	Bansos pangan program sembako memenuhi gizi seimbang	69 %	3 1%
1 .d	Bansos pangan program sembako diterima oleh orang yang tepat sasaran	56 %	4 4%
1 .e	Bansos pangan program sembako disalurkan tepat waktu	61 %	3 9%
2	Manfaat		
2 .a	Transaksi non tunai dalam bansos pangan program sembako lebih mudah	65 %	3 5%
2 .b	Transaksi non tunai bansos pangan program sembako meningkatkan akses layanan keuangan bank	61 %	3 9%
2 .c	Dengan menggunakan Kartu Keluarga Sejahtera (KKS) pengambilan bansos pangan program sembako menjadi lebih mudah	68 %	3 2%
2 .d	Pengambilan bansos pangan sembako di E-Warong Kube tidak memerlukan waktu yang lama	63 %	3 7%
2 .e	Harga komoditas bansos pangan program sembako di E-Warong Kube sesuai dengan harga di pasar / tepat harga	61 %	3 9%
2 .f	Jumlah bansos pangan program sembako yang diterima oleh penerima bantuan di E-Warong Kube sesuai dengan jumlah bantuan yang diberikan oleh	64 %	3 6%

N	Aspek Yang Dimonev	Hasil Monev	
	pemerintah / tepat jumlah		
2 .g	Kualitas komoditas bansos pangan program sembako yang dijual di E-Warong Kube baik / tepat kualitas	66 %	3 4%
3	Prinsip Pelaksanaan		
3 .a	E-Warong Kube tidak memaketkan komoditas bansos pangan program sembako kepada penerima bantuan	58 %	4 2%
3 .b	Penerima bantuan mengetahui harga komoditas bansos pangan program sembako yang dijual di E-Warong Kube	64 %	3 6%
3 .c	Semua anggota E-Warong Kube memberikan pelayanan kepada penerima bantuan dengan baik	60 %	4 0%
3 .d	Penerima bantuan diberikan kesempatan untuk menukar komoditas bansos pangan program sembako di E-Warong Kube apabila kualitasnya tidak baik	64 %	3 6%
3 .e	E-Warong Kube melayani dengan baik pengaduan dari penerima bantuan terkait bansos pangan program sembako	58 %	4 2%

Sumber: Dinas Sosial Kota Metro Tahun 2022

Berdasarkan pada hasil survey kepuasan penerima bantuan yang dilakukan oleh tim monev Dinas Sosial Kota Metro di atas, dapat kita ketahui bahwa pada aspek pencapaian tujuan terdapat rata-rata ada 63,33% KPM merasakan sangat puas dan 36,67% KPM menyatakan puas. Pada aspek manfaat program, sebanyak rata-rata 65,33% KPM merasakan sangat puas dan 34,67% KPM merasa puas. Untuk aspek pelaksanaan dari prinsip bantuan sosial pangan program sembako, sebanyak 60,8% KPM merasakan sangat puas dan 39,2% merasa puas.

Pelaksanaan monev yang dilakukan tim dari Dinas Sosial Kota Metro tersebut sesuai dengan amanat dari Peraturan Menteri Sosial No. 5 Tahun 2021, bahwa dalam pasal 46 disebutkan tugas dari Tim Koordinasi Bantuan Sosial Pangan daerah kabupaten/kota adalah melakukan koordinasi perencanaan, anggaran, penggantian KPM, sosialisasi, pelaksanaan penyaluran, pemantauan dan evaluasi, penanganan pengaduan.

Peraturan Menteri Sosial No. 5 Tahun 2021 pasal 47 juga menyebutkan fungsi dari Tim Koordinasi Bantuan Sosial Pangan daerah kabupaten/kota diantaranya adalah memantau dan mengevaluasi pelaksanaan Program Sembako di kecamatan dan kelurahan. Fungsi yang lainnya disebutkan yaitu memonitoring memantau ketentuan peraturan menteri tentang pelaksanaan tugas *e-warong* di yang tersebar di kabupaten/kota.

Hasil survey kepuasan penerima bantuan sosial pangan program sembako yang dilakukan oleh tim monev Dinas Sosial Kota Metro selanjutnya dikomparasikan dengan hasil penelitian ini dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis.

Dalam beberapa teori, kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh beberapa hal, salah satunya adalah kualitas pelayanan dan bauran pemasaran. Dalam model penelitian Zeithaml, Bitner, and Gremler (2013), kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*), Bukti Fisik (*Tangible*), kualitas produk (*product quality*) dan harga (*price*). Pendekatan yang digunakan dalam pengukuran kepuasan penerima bantuan sosial pangan program sembako dalam penelitian ini adalah *Importance Performance Analysis*. *Importance Performance Analysis* seperti dikemukakan oleh Martilla and James (1977) bahwa *Importance Perfomance Analysis* sebagai teknik yang berguna untuk mengevaluasi unsur-unsur program pemasaran.

B. Rumusan Masalah

Mengacu kepada masalah yang dideskripsikan di latarbelakang, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan (penerima manfaat bantuan sosial pangan program sembako) terhadap pelayanan dari E-Warong Kube di Kecamatan Metro Pusat?
2. Variabel apa saja yang perlu dipertahankan oleh E-Warong Kube di Kecamatan Metro Pusat dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya (penerima manfaat bantuan sosial pangan program sembako)?
3. Variabel apa saja yang perlu ditingkatkan oleh E-Warong Kube di Kecamatan Metro Pusat dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya (penerima manfaat bantuan sosial pangan program sembako)?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, sehingga penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan (penerima manfaat bantuan sosial pangan program sembako) E-Warong Kube di Kecamatan Metro Pusat.

2. Mengetahui variabel yang perlu dipertahankan oleh E-Warong Kube di Kecamatan Metro Pusat dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya (penerima manfaat bantuan sosial pangan program sembako).

3. Mengetahui variable yang perlu ditingkatkan oleh E-Warong Kube di Kecamatan Metro Pusat dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya (penerima manfaat bantuan sosial pangan program sembako)?

D. Kegunaan Penelitian

Suatu penelitian yang dilakukan dengan prosedur pelaksanaan akan mendapatkan manfaat, baik bagi objek atau peneliti khususnya dan juga bagi seluruh komponen yang terlibat di dalamnya.

Penelitian mengenai “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 Pendekatan *Importance Performance Analysis*” ini diharapkan dapat memberikan manfaat, diantaranya:

1. Bagi E-Warong Kube

Hasil penelitian dapat menjadi masukan bagi E-Warong Kube di Kecamatan Metro Pusat dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya, terutama penerima bantuan sosial pangan program sembako yang bertransaksi di E-Warong Kubenya.

2. Bagi Penulis

a. Kegunaan penelitian bagi peneliti penulis diantaranya dapat menerapkan ilmu yang telah diperoleh di kampus untuk bekal dalam menghadapi masalah yang konkrit yang terjadi di lapangan.

b. Sebagai studi banding antara pengetahuan di dalam kampus dengan praktek yang ada di lapangan.

3. Bagi Akademisi

Sebagai bahan bacaan tambahan mengenai studi pengukuran kepuasan penerima bantuan dengan pendekatan *Importance Performance analysis* dan pengembangan ilmu pengetahuan untuk penelitian selanjutnya.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup dalam penelitian ini dibatasi pada pengukuran kepuasan penerima bantuan sosial pangan program sembako dari dimensi *Tangibles* (bukti

fisik), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), *empaty* (empati), *product quality* (kualitas produk) dan *price* (harga) dengan metode pendekatan *Importance Performance Analysis*. Tingkat kepuasan penerima bantuan sosial pangan program sembako dinilai dengan membandingkan kinerja *e warong* sebagai pelaksana penyaluran selama ini dengan harapan penerima bantuan terhadap program sembako. Diantara adalah bagaimana mengukur sejauh mana nilai kinerja yang dilakukan pengurus *e warong* kube dan besarnya kepentingan oleh KPM yang diperoleh informasi di lapangan yang memungkinkan terjadinya suatu kesenjangan nilai (*gap*). Nilai kesenjangan ini dapat memberikan deskripsi terhadap implementasi program yang telah dijalankan secara menyeluruh.