

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Deskripsi data yang diperoleh dari BAB sebelumnya, maka peneliti memberikan kesimpulan 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. Hasil analisis setiap kuadran Importance Performance Analysis (IPA) adalah sebagai berikut:

- a. Kuadran I (Prioritas Utama/*Concentrate Here*)

Pada kuadran ini menggambarkan faktor-faktor yang dianggap penting dan diharapkan pelanggan akan tetapi kinerja dari pihak produsen belum memberikan kepuasan terhadap apa yang diharapkan 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 bantuan sosial 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.

- b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi/ *Keep Up The Good Work*)

Kuadran II merupakan kuadran yang paling diharapkan oleh pelanggan, atribut-atribut tersebut telah sesuai dengan yang dirasakan dan sebagai faktor-faktor yang dianggap penting serta diharapkan sebagai faktor penunjang kepuasan pelanggan sehingga perusahaan 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 badan usaha milik negara, badan usaha milik desa beserta unit usahanya. 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 yang tidak bisa meninggalkan ranjang/tempat tidurnya (*bedridden*) dan KPM penyandang disabilitas berat tanpa dikenakan biaya antar. 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 bantuan sosial 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.

c. *Kuadran III (Prioritas Rendah/Low Priority)*

Kuadran III terdapat faktor-faktor yang dianggap mempunyai tingkat persepsi atau kinerja aktual yang rendah dan tidak terlalu penting atau tidak terlalu diharapkan oleh konsumen sehingga perusahaan tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor tersebut. Atribut yang termasuk kuadran III yaitu KPM tidak pernah mengalami hambatan saat mencairkan bantuan sosial 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.

d. *Kuadran IV (Berlebihan/Possibly Overkill)*

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan sehingga perusahaan 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.

3. 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 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.

## **B. Saran**

Peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Pelayanan menurut pelanggan KPM E-Warong Kube dianggap penting tetapi terdapat beberapa kinerja yang harus lebih dioptimalkan.
2. Pemerintah atau pihak satuan kerja terkait untuk dapat memperbanyak E-Warong Kube sehingga KPM dapat lebih menjangkau dan menerima manfaat yang lebih.
3. Penelitian ini sebagai rujukan untuk perbaikan kualitas pelayanan E-Warong Kube bagi pelanggan (Penerima Bantuan Sosial Pangan Program Sembako) E-Warong Kube di Kecamatan Metro Pusat.