Analisis Kepuasan Penerima Bantuan Program Sembako Terhadap Pelayanan dan Harga Produk Bantuan Program Sembako di Kota Banda Aceh

(Analysis of the Satisfaction of the Sembako Program Assistance Recipients on the Services and Prices of the Basic Food Program Assistance Products in Banda Aceh)

Nailah Putri¹, Cut Faradilla¹, Sofyan^{1*}

¹Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Syiah Kuala

*Corresponding author: sofyansamsudin@unsyiah.ac.id

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan dan harga produk bantuan Program Sembako di Kota Banda Aceh. Berdasarkan jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang didapatkan melalui wawancara langsung dengan Keluarga Penerima Manfaat (KPM) bantuan Program Sembako. Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil perhitungan dengan menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) nilai kepuasan konsumen terhadap pelayanan dan harga produk bantuan Program Sembako pada beras dan telur diperoleh hasil CSI yang menyatakan sebanyak 68 responden puas. Hal tersebut dikarenakan para penerima bantuan Program Sembako merasa pelayanan dan harga produk yang diberikan dinilai sudah baik. Dengan hadirnya bantuan Program Sembako yang diberikan ini, tentu membuat mereka bersyukur dan merasa cukup atas bantuan yang diberikan. Sehingga, adanya bantuan Program Sembako ini tentu dapat mengurangi beban pengeluaran KPM.

Kata kunci : Kepuasan Konsumen, Pelayanan, Harga Produk, Bantuan Program Sembako.

Abstract. This study aims to measure the level of consumer satisfaction with the services and prices of the assistance products of the Sembako Program in Banda Aceh City. Based on the type of data used in this study, primary data was obtained through direct interviews with Beneficiary Families (KPM) assisted by the Basic Food Program. The analytical method used in this research is the Customer Satisfaction Index (CSI) method. The results of calculations using the Customer Satisfaction Index (CSI) value of consumer satisfaction with services and prices of food assistance programs for rice and eggs obtained CSI results which stated that 68 respondents were satisfied. This is because the beneficiaries of the Sembako Program feel that the services and prices of the products provided are considered good. With the presence of the assistance provided by the Basic Food Program, they certainly made them grateful and felt sufficient for the assistance provided. Thus, the assistance of the Basic Food Program can certainly reduce the burden of KPM spending.

Keywords : Consumer Satisfaction, Service, Product Prices, Food Assistance Program

PENDAHULUAN

Kemiskinan merupakan suatu masalah yang terus terjadi di Indonesia. Masalah kemiskinan ini menjadi tantangan yang harus dihadapi dari masa ke masa. Menurut (Rasu et al., 2021), kemiskinan adalah tidak dapat terpenuhinya kebutuhan dasar seseorang untuk mempertahankan kehidupan yang lebih baik. Kebutuhan dasar tersebut antara lain adalah kebutuhan pangan, sandang, papan, keamanan dan keselamatan, pendidikan, pekerjaan, air bersih, dan ikut serta dalam kehidupan sosial dan politik. Definisi menurut (Cahyat et al., 2007), kemiskinan adalah kondisi ketidakmampuan seseorang dalam mencukupi kebutuhan dasarnya, sedangkan lingkungan sekitar tidak mendukung dalam meningkatkan kesejahteraan. Pemerintah Indonesia berupaya untuk meningkatkan pendapatan, ketahanan pangan, pembangunan ekonomi pedesaan dan stabilitas ekonomi nasional untuk mengurangi tingkat kemiskinan. Oleh karena itu, Pemerintah Indonesia mengeluarkan program yang bermaksud untuk mengurangi pengeluaran keluarga yang kurang mampu dalam melengkapi sebagian

kebutuhan pangan sehingga berdampak langsung pada masyarakat yang berhak atas bantuan pangan. Program pemerintah yang dimaksud adalah Program Sembako.

Menurut (Kemenko, 2019) Program Sembako adalah program bantuan sosial pangan yang merupakan pengembangan dari bantuan pangan nontunai dengan menambahkan nilai bantuan serta jenis komoditi pangan. Program Sembako diberikan kepada Keluarga Penerima Manfaat (KPM) melalui Kartu Keluarga Sejahtera (KKS) yang berfungsi sebagai alat penyaluran bantuan sosial yang memiliki fitur uang elektronik atau tabungan. Tujuan program ini adalah untuk meminimalisir pengeluaran Keluarga Penerima Manfaat (KPM) dengan cara memenuhi sebagian kebutuhan pangan yang dapat memberikan gizi yang lebih seimbang kepada Keluarga Penerima Manfaat (KPM) sehingga dapat meningkatkan ketepatan sasaran, tepat waktu, tepat jumlah, tepat harga, tepat kualitas, dan tepat administrasi. Pada Program Sembako ini, indeks bantuan besaran manfaat yang diberikan adalah sebesar Rp 150.000/KPM/bulan namun selama pandemi *covid-19* terjadi besaran bantuan ditambah oleh pemerintah menjadi Rp 200.000/KPM/bulan. Menurut (Kemenko, 2019) transfer dana ke rekening Keluarga Penerima Manfaat (KPM) dijadwalkan paling lambat tanggal 10 setiap bulannya. Bantuan ini tidak bisa diambil secara tunai, tetapi hanya dapat dilakukan secara non tunai dengan cara menukarkan komoditi pangan yang sudah ditentukan.

Berdasarkan Permenpan No. 16 Tahun 2014, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat. Melalui hal ini diharapkan dapat mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan serta mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi pelayanan publik. Pentingnya SKM untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas harga produk bantuan Program Sembako pada e-Warong.

Hal tersebut menjadi menarik untuk dikaji, karena bermaksud untuk mengetahui lebih mendalam mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan kualitas harga bantuan Program Sembako, maka akan dilakukan penelitian dengan judul analisis kepuasan penerima manfaat bantuan Program Sembako terhadap kualitas pelayanan dan kualitas harga produk bantuan Program Sembako di Kota Banda Aceh. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan KPM terhadap kualitas pelayanan dan kualitas harga produk bantuan Program Sembako di Kota Banda Aceh.

METODE PENELITIAN

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini telah dilaksanakan di Kecamatan Ulee Kareng, Kota Banda Aceh pada bulan Maret-Mei 2021. Lokasi penelitian dipilih secara *purposive*. Penentuan lokasi ini dikarenakan Kecamatan Ulee Kareng merupakan kecamatan dengan KPM terbanyak yang mendapatkan bantuan Program Sembako dibandingkan dengan kecamatan lainnya yaitu dengan jumlah 1026 KPM.

Objek dan Ruang Lingkup Pertanian

Pemilihan objek pada penelitian ini adalah Keluarga Penerima Manfaat (KPM) bantuan Program Sembako. Ruang lingkup penelitian ini terbatas pada mengukur tingkat kepuasan

KPM terhadap kualitas pelayanan dan kualitas harga produk bantuan Program Sembako di Kota Banda Aceh.

Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini yaitu Keluarga Penerima Manfaat (KPM) bantuan Program Sembako yang berada di Kecamatan Ulee Kareng Kota Banda Aceh yaitu sebanyak 1026 KPM. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah metode *accidental sampling*. Banyaknya sampel yang digunakan pada penelitian ini diperoleh menggunakan rumus (Suparmoko, 2002) dengan jumlah sampel sebanyak 68 KPM.

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini merupakan data primer. Pada penelitian ini data primer diperoleh dengan melakukan wawancara langsung melalui kuesioner dengan Keluarga Penerima Manfaat (KPM) bantuan Program Sembako di Kecamatan Ulee Kareng.

Pengujian Instrumen

Uji Validitas

Uji validitas adalah cara pengujian yang dilakukan terhadap isi dari suatu instrumen yang bertujuan untuk mengukur keakuratan instrumen yang digunakan dalam suatu penelitian (Sugiyono, 2009). Uji signifikansi harus membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk degree of freedomnya (df) = $n-2$, untuk hal ini n adalah jumlah sampel dan α = 0.05. Jika r hitung lebih besar daripada r tabel dan nilainya positif, maka pertanyaan tersebut dapat dinyatakan valid (Ghozali, 2016).

Uji Reliabilitas

Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang apabila digunakan berulang kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama pula (Sugiyono, 2015). Menurut (Ghozali, 2016), suatu kuesioner dikatakan handal apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Setelah didapatkan hasil dari uji reliabilitas, setiap variabelnya akan dikatakan reliabel apabila mendapatkan nilai *Cronbach Alpha*nya di atas 0,60.

Metode Analisis Data

Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index dapat diartikan sebagai nilai yang dapat mengukur tingkat kepuasan KPM terhadap kualitas pelayanan dan kualitas harga produk bantuan Program Sembako di Kota Banda Aceh. Untuk mengetahui besarnya CSI, maka dapat dilakukan langkah-langkah sebagai berikut (Aritonang, 2005):

1. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) tiap-tiap variabel,
2. Membuat *Weight Factors* (WF) per variabel. Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per variabel terhadap total MIS seluruh variabel,
3. Menentukan *Mean Satisfaction Score* (MSS) tiap atribut,
4. Membuat *Weight Score* (WSk) tiap variabel. Bobot ini merupakan perkalian antara WF_k dengan MSS_k , dan
5. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Kriteria nilai CSI terbagi atas lima kriteria yaitu, tidak puas, kurang puas, cukup puas, puas dan sangat puas. Menurut (Widodo & Sutopo, 2018), terdapat lima kriteria kepuasan konsumen adalah sebagai berikut.

Tabel 1. Kriteria nilai kepuasan konsumen

No.	Nilai CSI (%)	Keterangan CSI
1	0 % - 34,99 %	Tidak Puas
2	35 % - 50,99 %	Kurang Puas
3	51 % - 65,99%	Cukup Puas
4	66 % - 80,99 %	Puas
5	81 % - 100 %	Sangat Puas

Sumber :Widodo & Sutopo (2018)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kecamatan Ulee Kareng merupakan salah satu kecamatan di Kota Banda Aceh dengan luas wilayah 6,15 km² (615,0 hektar). Kecamatan Ulee Kareng ini memiliki 9 Gampong yang diantaranya adalah Gampong Ceurih, Gampong Doi, Gampong Ie Masen Ulee Kareng, Gampong Ilie, Gampong Lambhuk, Gampong Lamglumpang, Gampong Lamteh, Gampong Pango Deah, dan Gampong Pango Raya. Secara geografis, Kecamatan Ulee Kareng terletak antara 95,347'95" Bujur Timur dan 5,537'13" Lintang Utara (BPS Aceh, 2019). Berdasarkan posisi geografisnya, Kecamatan Ulee Kareng memiliki batas-batas sebagai berikut :

- Sebelah utara berbatasan dengan Kecamatan Syiah Kuala
- Sebelah selatan berbatasan dengan Kecamatan Lueng Bata
- Sebelah timur berbatasan dengan Kecamatan Kuta Alam
- Sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Aceh Besar

Karakteristik Responden Penerima Bantuan Program Sembako

Responden dalam penelitian ini berjumlah 68 orang. Responden yang diambil pada penelitian ini adalah responden yang menerima bantuan Program Sembako yang terdapat di Kecamatan Ulee Kareng. Karakteristik responden menjelaskan informasi dari responden dianggap penting dan perlu diketahui sebagai dasar dalam memberikan analisis atas data yang diberikan, dan juga dapat memberikan gambaran yang ingin diketahui mengenai keadaan diri dari responden yang menjadi sampel pada penelitian ini (Naingolan et al., 2020).

Karakteristik responden juga dapat menguatkan fakta bahwa KPM layak untuk mendapatkan bantuan Program Sembako dikarenakan bantuan ini khusus diberikan kepada masyarakat yang kurang mampu. Terdapat beberapa karakteristik responden pada penelitian ini yaitu berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, jumlah tanggungan keluarga, pekerjaan, pendapatan per bulan dan KPM yang mengetahui dan tidak mengetahui terkait kualitas bantuan Program Sembako. Karakteristik responden pada penelitian ini diterima dari hasil jawaban responden menggunakan kuesioner. Berikut ini merupakan tabel karakteristik responden penerima bantuan Program Sembako.

Tabel 2. Karakteristik responden bantuan program sembako

Karakteristik Responden	Jumlah	
	Orang	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	18	26%
Perempuan	50	74%
Umur (tahun)		
15-64 Tahun	65	96%
65 Tahun	3	4%
Tingkat Pendidikan		
Tidak Bersekolah	2	3%
SD	18	26%
SMP	25	37%
SMA	23	34%
Jumlah Taggungan (orang)		
1	10	15%
2	19	28%
3	22	32%
4	11	16%
5	4	6%
6	2	3%
Pekerjaan		
Tidak Bekerja	10	15%
Buruh	5	7%
Asisten Rumah Tangga (ART)	14	20%
Pedagang	27	40%
Lainnya	12	18%
Pendapatan		
<Rp.500.000	29	43%
Rp.500.000 - Rp.900.000	33	48%
Rp.1.000.000 – Rp.1.500.000	6	9%

Sumber: Data diolah (2021)

Tabel diatas menggambarkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada laki-laki berjumlah 18 orang dengan persentase 26% dari total responden. Sedangkan jenis kelamin perempuan berjumlah 50 orang dengan persentase 74% dari total responden. Hasil tersebut menunjukkan bahwa dari keseluruhan responden di kecamatan Ulee Kareng, penerima bantuan Program Sembako perempuan lebih dominan daripada penerima bantuan Program Sembako laki-laki. Hal ini dikarenakan penerima bantuan Program Sembako ini dari setiap keluarga yang mendapatkan ditunjuk seorang sebagai penerima bantuan Program Sembako. Penerima ditentukan menurut urutan prioritas dimana urutan prioritas diutamakan seorang perempuan didalam keluarga yaitu seorang ibu (Kemenko, 2019).

Pada karakteristik responden berdasarkan umur, responden yang berusia 15-64 tahun sebanyak 65 orang dengan persentase 96% dari total responden, dan penerima bantuan Program Sembako yang berusia ≥ 65 tahun sebanyak 3 orang dengan persentase 4% dari total responden. Dari tabel diatas diketahui persentase terbesar dari keseluruhan penerima bantuan Program Sembako adalah responden yang berusia 15-61 tahun yaitu sebanyak 65 responden. Pada karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir, penerima bantuan Program Sembako yang tidak bersekolah yaitu berjumlah 2 orang dengan persentase 3% dari total

responden. Dari tabel diatas diketahui persentase terbesar dari keseluruhan penerima bantuan Program Sembako adalah responden yang berusia 15-61 tahun yaitu sebanyak 65 responden.

Pada tingkat pendidikan Sekolah Dasar (SD) sebanyak 18 orang dengan persentase 26% dari total responden. Tingkat pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) sebanyak 25 orang dengan persentase 37% dari total responden. Tingkat pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) sebanyak 23 orang dengan persentase 34% dari total responden.

Pada karakteristik responden berdasarkan jumlah tanggungan, terdapat 10 responden yang memiliki jumlah tanggungan hanya 1 orang dengan persentase 15% dari total responden. Terdapat 19 responden yang memiliki tanggungan sebanyak 2 orang dengan persentase 28% dari total responden. Terdapat 22 responden yang memiliki tanggungan sebanyak 3 orang dengan persentase 32% dari total responden. Terdapat 11 responden yang memiliki tanggungan sebanyak 4 orang dengan persentase 16% dari total responden. Terdapat 4 responden yang memiliki tanggungan sebanyak 5 orang dengan persentase 6% dari total responden. Selanjutnya terdapat 2 responden yang memiliki tanggungan sebanyak 6 orang.

Pada karakteristik responden berdasarkan pekerjaan, responden yang tidak bekerja yaitu sebanyak 10 orang dengan persentase 15% dari total responden. Responden yang bekerja sebagai buruh sebanyak 5 orang dengan persentase 7% dari total responden. Responden yang bekerja sebagai Asisten Rumah Tangga (ART) sebanyak 14 orang dengan persentase 20% dari total responden. Responden yang bekerja sebagai pedagang sebanyak 27 orang dengan persentase 40% dari total responden, dan terdapat responden dengan pekerjaan lainnya yaitu sebanyak 12 orang dengan persentase 18% dari total responden. Pekerjaan lainnya yang dimaksud adalah tukang jahit, tukang becak dan penggembala sapi.

Pada karakteristik responden berdasarkan pekerjaan, pendapatan per bulan penerima bantuan Program Sembako yang <Rp 500.000 yaitu sebanyak 29 orang dengan persentase 43% dari total responden. Responden yang pendapatannya Rp 500.000-Rp 999.000 ada sebanyak 33 orang dengan persentase 48% dari total responden. Responden yang pendapatannya Rp 1.000.000-Rp 1.500.000 ada sebanyak 6 orang dengan persentase 9% dari total responden.

. Dari keseluruhan karakteristik responden diatas, dapat disimpulkan bahwa seluruh karakteristik menggambarkan responden yang kurang mampu, dimana dapat kita lihat tingkat pendidikan yang rendah, tingkat pendapatan yang rendah dan pekerjaan yang tidak tetap. Sehingga, responden sudah layak dan berhak untuk mendapatkan bantuan Program Sembako.

Pengujian Kuisioner

Uji Validitas

Uji validitas adalah ketepatan dan kecermatan instrumen dalam menjalankan fungsi pengukurannya. Artinya, validitas menunjukkan bahwa instrumen tersebut mampu menjelaskan data dengan tepat dan teliti mengenai atribut yang dirancang untuk diukur. Menurut (Sugiyono, 2015), instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data itu valid. Instrumen yang valid merupakan syarat mutlak untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid Pada penelitian ini dilakukan pengujian kuesioner penelitian dengan menggunakan 68 responden penerima bantuan Program Sembako sehingga dapat diketahui kevalidan dan kehandalan kuesioner yang akan digunakan. Adapun hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel 3 dibawah ini.

Tabel 3. Hasil uji validitas tingkat kepentingan dan tingkat kinerja beras dan telur

No	Atribut	R hitung Tingkat Kepentingan	R hitung Tingkat Kinerja	R tabel <i>Product Moment</i>	Uji Validitas
1.	Pelayanan Saat Penyaluran Beras	0,435	0,545	0,239	Valid
2.	Harga Beras	0,268	0,484	0,239	Valid
3.	Harga Telur	0,442	0,432	0,239	Valid
4.	Pelayanan Saat Penyaluran Telur	0,435	0,545	0,239	Valid

Sumber: Data diolah (2021)

Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 68 responden dan dilakukan uji validitas untuk setiap atributnya. Pengujian dilakukan dengan menggunakan program SPSS 16.0 sehingga didapatkan nilai r hitung. Nilai r hitung dianggap memenuhi syarat atau valid apabila nilai r hitung lebih besar dari pada r tabel yaitu 0,239. Nilai r tabel 0,239 di dapat dari jumlah responden dikurangi 2 dengan taraf kepercayaan 5%. Menurut (Riduwan, 2011) jika r hitung $>$ r tabel artinya koefisien korelasi dinyatakan valid sedangkan r hitung $<$ r tabel artinya koefisien korelasi tidak valid. Dapat dilihat pada tabel 3 diatas seluruh atribut yang diuji mendapatkan hasil valid. Hal tersebut dikarenakan nilai tingkat kepentingan dan tingkat kinerja lebih besar daripada nilai r tabel. Nilai r hitung tertinggi untuk kepentingan adalah harga telur yaitu sebesar 0,442. Sedangkan nilai r hitung terendah untuk kepentingan adalah harga beras yaitu 0,268. Pada nilai r hitung tertinggi untuk kinerja adalah pelayanan saat penyaluran beras dan telur yaitu sebesar 0,545. Sedangkan nilai r hitung terendah untuk kinerja adalah harga telur yaitu 0,432.

Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan pertanyaan dari setiap atribut. Suatu kuesioner dikatakan handal apabila jawaban seseorang terhadap pernyataan atau pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2016). Salah satu cara pengukuran reliabilitas adalah menggunakan program SPSS dengan metode *Cronbach Alpha*. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* harus lebih besar daripada 0,60 (Damanik, 2014). Hasil uji reliabilitas dengan bantuan program SPSS 16.0 dapat dilihat pada tabel 4 dibawah ini.

Tabel 4. Uji reliabilitas instrumen tingkat kepentingan beras dan telur dan tingkat kinerja beras dan telur

No	Atribut	Cronbach Alpha		Uji Reliabilitas
		Tingkat Kepentingan	Tingkat Kinerja	
1.	Pelayanan Saat Penyaluran Beras	0,832	0,749	Reliabel
2.	Harga Beras	0,839	0,752	Reliabel
3.	Harga Telur	0,830	0,757	Reliabel
4.	Pelayanan Saat Penyaluran Telur	0,832	0,749	Reliabel

Sumber: Data diolah (2021)

Berdasarkan uji reliabilitas pada sampel 68 responden menyatakan bahwa 4 atribut yang digunakan yaitu pelayanan saat penyaluran beras, harga beras, harga telur, dan pelayanan saat

penyaluran telur untuk pengujian instrument uji reliabilitas. Tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dinyatakan reliabel. Dari tabel 4 dapat dilihat bahwa seluruh atribut baik pada tingkat kepentingan maupun tingkat kinerja memiliki nilai *Cronbach alpha* yaitu $> 0,60$ maka dapat dikatakan pertanyaan dari kuesioner tersebut reliabel atau dapat dipercaya.

Hasil Perhitungan *Customer Satisfaction Index*

Hasil Perhitungan *Customer Satisfaction Index* Terhadap Beras dan Telur

Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dan kinerja dari atribut-atribut kualitas pelayanan dan kualitas harga produk bantuan Program Sembako yang diukur. Perhitungan dalam *Customer Satisfaction Index* memperhitungkan nilai rata-rata kepentingan suatu atribut dan menentukan tingkat kinerja atribut tersebut yang nantinya akan memberikan pengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen. Hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dapat dilihat pada Tabel 5 dibawah ini.

Tabel 5. Hasil perhitungan CSI beras dan telur

No	Atribut	Rata-Rata Skor Kepentingan (MIS)	Weighted Factor (WF)	Rata-Rata Skor Kinerja (MSS)	Weight Score (WS)
1.	Pelayanan Saat Penyaluran Beras	3,79	0,24	3,99	0,94
2.	Harga Beras	4,69	0,29	3,34	0,97
3.	Harga Telur	3,79	0,24	3,31	0,78
4.	Pelayanan Saat Penyaluran Telur	3,79	0,24	3,99	0,94
Jumlah Total		16,07	1,00	14,62	3,64
CSI		72,74%			

Sumber: Data diolah (2021)

Dalam menentukan nilai CSI terdapat lima hal yang harus dilakukan yaitu pertama mencari nilai *Means Important Score* (MIS) dan *Means Satisfaction Score* (MSS) yang bertujuan untuk menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Pada tabel diatas nilai MIS tertinggi yaitu pada atribut harga beras sebesar 4,69, artinya harga beras merupakan atribut yang sangat penting bagi konsumen. Nilai MIS terendah yaitu pada atribut pelayanan saat penyaluran beras, harga telur dan pelayanan saat penyaluran telur dengan nilai 3,79 yang artinya atribut tersebut merupakan atribut yang tidak terlalu penting bagi konsumen. Pada MSS nilai tertingginya sebesar 3,99 yaitu pada atribut pelayanan saat penyaluran beras dan telur, artinya diantara empat atribut yang ada, atribut pelayanan saat penyaluran beras dan telur merupakan atribut yang kinerjanya sangat baik. Sedangkan nilai terendah pada harga telur yaitu 3,31 yang artinya diantara empat atribut yang ada, atribut harga telur merupakan atribut yang kinerjanya kurang baik dibandingkan dengan atribut lainnya.

Langkah kedua ada *Weight Factor* (WF) yang disebut dengan faktor terbobot dari hasil nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut. Nilai WF tertinggi yaitu sebesar 0,29

pada atribut harga beras yang artinya harga beras merupakan atribut yang sangat penting bagi konsumen. Langkah ketiga *Weight Score* (WS) yaitu skor per atribut yang didapatkan dari perkalian antara WF dan MSS. Menurut (Ananda, 2020) nilai WS tertinggi berarti nilai yang memberikan kepuasan yang diharapkan oleh konsumen, begitu pula sebaliknya nilai WS terendah berarti nilai tersebut kurang memberikan kepuasan yang diharapkan oleh konsumen.

Nilai WS tertinggi pada penelitian ini yaitu sebesar 0,97 pada atribut harga beras, artinya atribut harga beras memberikan kepuasan yang sangat diharapkan oleh konsumen. Langkah ke empat yaitu W_{total} dengan cara menjumlahkan seluruh atribut WS dan memperoleh hasil sebesar 3,64. Terakhir, nilai CSI yang didapat dari total WS dibagi dengan skala maksimum. Skala maksimum yang digunakan adalah 5 dan dikali dengan 100% sehingga mendapatkan nilai sebesar 72,74%.

Berdasarkan perhitungan CSI terhadap kualitas pelayanan dan kualitas harga produk bantuan Program Sembako pada berasa dan telur dalam penelitian ini diperoleh hasil CSI sebesar 72,74%, angka ini mendekati 100%, yang artinya dalam penelitian ini sebanyak 68 responden yaitu sebesar 77,14%, menyatakan puas terhadap 4 atribut yang diteliti pada penelitian ini. Berdasarkan kriteria nilai CSI, nilai 77,15%, berada pada kisaran 66%-80,99% yang berarti konsumen berada dalam kriteria puas.

Para penerima bantuan Program Sembako merupakan masyarakat kurang mampu yang sangat membutuhkan bantuan. Dengan hadirnya bantuan Program Sembako yang diberikan ini, tentu membuat mereka bersyukur dan merasa cukup atas bantuan yang diberikan. Sehingga, adanya bantuan Program Sembako ini tentu dapat mengurangi beban pengeluaran KPM. Menurut (Junaidi, 2017) konsumen akan merasa puas ketika kenyataan/kinerja sesuai dengan harapannya dan akan sangat puas jika harapannya terlampaui.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat diambil kesimpulan yaitu dari perhitungan dengan menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) nilai kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dan kualitas harga produk bantuan Program Sembako di Kota Banda Aceh pada beras dan telur diperoleh hasil CSI yang menyatakan sebanyak 68 responden puas. Hal tersebut dikarenakan para penerima bantuan Program Sembako juga merupakan masyarakat kurang mampu yang sangat membutuhkan bantuan. Dengan hadirnya bantuan Program Sembako yang diberikan ini, tentu membuat mereka bersyukur dan merasa cukup atas bantuan yang diberikan. Sehingga, adanya bantuan Program Sembako ini tentu dapat mengurangi beban pengeluaran KPM.

Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka terdapat beberapa saran dari peneliti untuk beberapa pihak sebagai berikut:

1. Perlu dilakukan penelitian selanjutnya

Pada penelitian selanjutnya, peneliti diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan metode tambahan yaitu metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

2. Pemerintah

Diharapkan kepada pemerintah agar terus mempertahankan kualitas pelayanan dan kualitas harga produk bantuan Program Sembako yang telah diberikan karena masyarakat sudah merasa puas. Selain itu, diharapkan juga kepada pemerintah untuk menyediakan komoditi lain seperti tempe, tahu, sayur, dan buah-buahan sesuai dengan pedoman umum bantuan Program Sembako.

3. E-Warong

Diharapkan kepada e-Warong sebagai penyedia produk bantuan Program Sembako untuk tetap menjaga standar pelayanan dan menyesuaikan harga agar responden merasa sangat puas.

DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, R. (2020). Analisis CSI (*Customer Satisfaction Index*) Mandreling Coffee Di Kota Medan (Studi Kasus: Kopi Takar Cafe Ji Setiabudi No. 35 Medan).
- Aritonang, R.L. 2005. Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Gramedia
- Badan Standarisasi Nasional (BSN). (2006). Sni 3926: 2006. *Telur Ayam Konsumsi*. Badan Standarisasi Nasional, Jakarta.
- BPS Aceh. (2019). Badan Pusat Statistik. <https://aceh.bps.go.id/>
- Cahyat, A., Gonner, C., & Haug, M. (2007). Mengkaji Kemiskinan Dan Kesejahteraan Rumah Tangga: Sebuah Panduan Dengan Contoh Dari Kutai Barat, Indonesia. Cifor.
- Damanik, P. (2014). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Minuman Kopi Aplikasi Analisis Multivariete IBM SPSS 23 Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) Dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) (Studi Kasus Di Coffee Story Malang. Universitas Brawijaya.
- Ghozali, I. (2016)., Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss, 23.
- Humas Jabar. (2020). *Manajemen Penyimpanan: Cegah Telur Bansos Tidak Membusuk*. <http://humas.jabarprov.go.id/>
- Junaidi, M. S. (2017). Komparasi Kepuasan Penerima Kartu Bantuan Pangan Non Tunai Dan Penerima Rastra Di Kecamatan Cakung, Jakarta Timur. *Econosains Jurnal Online Ekonomi Dan Pendidikan*, 15(2), 273–288.
- Kabar Pasti. (2020). *E-Warung Disebut Abal-Abal, Kualitas Suplai Pangan Bpnt Dipertanyakan*. <https://kabarpasti.com/e-warung-disebut-abal-abal-kualitas-suplai-pangan-bpnt-dipertanyakan/>
- Kemenko, P. (2019). *Pedoman Umum Program Sembako 2020*.
- Naingolan, N., Maarif, S., & Sukmawati, A. (2020). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai: Studi Kasus Bank Xyz. *Jurnal Rekomendasi (Riset Ekonomi Manajemen)*, 3(2), 109–124.
- Rasu, K. J. E., Kumenaung, A. G., & Koleangan, R. A. M. (2021). Analisis Pengaruh Dana Alokasi Khusus, Pendapatan Asli Daerah, Dana Alokasi Umum Dan Dana Bagi Hasil Terhadap Tingkat Kemiskinan Di Kota Manado. *Jurnal Pembangunan Ekonomi Dan Keuangan Daerah*, 20(4), 12–25.
- Republik Merdeka. (2021). *Beras Program Bpnt Di Lamongan Tidak Layak*

- Konsumsi. <https://www.google.com/amp/s/rmol.id/amp/2021/06/06/490890/beras-program-bpnt-di-lamongan-tidak-layak-konsumsi>
- Riduwan. (2011). *Dasar-Dasar Statistika*. Alfabeta : Bandung.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Method)*. Bandung : Alfabeta.
- Suparmoko, M. (2002). *Buku Pedoman Penilaian Ekonomi: Sumberdaya Alam Dan Lingkungan (Konsep Dan Metode Perhitungan)*. Bpfe, Yogyakarta.
- Widodo, S. M., & Sutopo, J. (2018). Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business To Customer. *Jurnal Informatika Upgris*, 4(1).
- Yulandari, D. A. Y. U. I., Budiasa, I. W., & Sarjana, I. D. G. R. (2019). Analisis Preferensi Dan Kepuasan Penerima Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) Terhadap Beras Di Kota Denpasar. *Jurnal Agribisnis Dan Agrowisata (Journal Of Agribusiness And Agritourism)*, 252–261.