

ABSTRAK

e-Warong merupakan salah satu program Kementerian Sosial yang diluncurkan pada tahun 2016 untuk memfasilitasi pelayanan Dana Bantuan Sosial *Non-Tunai* melalui layanan warung elektronik. Layanan ini diterima oleh Penerima Program Keluarga Harapan (PKH) sebagai golongan yang berhak mendapatkan Dana Bantuan Sosial. Berdasarkan hasil *in depth interview* yang dilakukan oleh penulis, diperoleh keluhan pada layanan e-Warong yang menunjukkan ketidakpuasan Penerima PKH terhadap layanan e-Warong. Oleh karena itu pada penelitian ini dilakukan perbaikan kualitas layanan e-Warong menggunakan integrasi Metode *Servqual* dan Model Kano. Terdapat 21 atribut kebutuhan konsumen yang didapatkan berdasarkan *Voice of Customer (VoC)*. Atribut kebutuhan digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan, tingkat kenyataan, dan tingkat harapan layanan e-Warong lalu mengklasifikasikan atribut kebutuhan berdasarkan dimensi *Servqual* dan Model Kano dan menentukan atribut kebutuhan yang dijadikan sebagai *True Customer Needs*. Berdasarkan hasil pengolahan Kuesioner *Servqual* didapatkan 8 atribut kuat dan 13 atribut lemah. Sedangkan berdasarkan klasifikasi Model Kano diperoleh 13 atribut yang diprioritaskan dan satu atribut yang perlu dikembangkan. Rekomendasi dirumuskan berdasarkan hasil pengolahan data yang berisi atribut kebutuhan yang diprioritaskan dan dikembangkan sebagai *True Customer Needs*. *True Customer Needs* yang diperoleh adalah atribut ketersediaan stok sembako, kelengkapan pilihan sembako, kelayakan kondisi sembako yang diberikan, kelancaran fungsi mesin *EDC*, ketersediaan informasi mengenai e-Warong, kelengkapan informasi mengenai e-Warong, kejelasan informasi mengenai e-Warong, ketersediaan *contact person* di setiap cabang e-Warong, kemudahan dalam menjangkau lokasi e-Warong, ketersediaan petunjuk lokasi e-Warong, transparansi bagi setiap transaksi yang dilakukan, keamanan bagi setiap transaksi yang dilakukan, kemampuan Pendamping PKH dalam memahami Penerima PKH serta kerapuhan Pendamping PKH

Kata Kunci: Analisis Kebutuhan, e-Warong, Kementerian Sosial, *Servqual*, Model Kano, Integrasi *Servqual* dan Model Kano.