

METODE PENGEMBANGAN SISTEM PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KLUB BACA BUKU DJARITA

Arjun Try Setiadi

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Tadulako

Faruq Lamusa

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Tadulako

Alamat: Jl. Soekarno Hatta No.KM. 9,

Tondo, Kec. Mantikulore, Kota Palu, Sulawesi Tengah 94148

Email: Arjuntstdi79@gmail.com

Abstract

The low level of literacy in an area is caused by a lack of public awareness of the importance of literacy, as well as access to reading books that are difficult to reach, especially for reading popular books. The presence of a bookstore in an area or area also influences literacy activities in that area or area. In Central Sulawesi, especially Palu City, Djarita Books exists as a bookstore that sells popular books that are of interest to young people in Palu City which are generally not sold in big bookstores such as Gramedia and Ramedia. The research design includes the research design, research population/sample, data collection techniques and instruments, data analysis tools, and the research model used. In an effort to improve the service system in the aspect of speed of service, of course there is still a need for improvement. This is sought for the satisfaction of Reading Club members, managers must be disciplined with operating hours and be responsive to member complaints, and add to the collection of reading books. To maintain the welfare of board members, they must continue to pay attention to these aspects and continue to innovate to improve service quality and customer or member satisfaction. A good service system has 4 indicators, namely service speed, service quality, cost efficiency, and customer satisfaction, in the aspect of service speed the Djarita book reading club gets a poor response, because the reading club manager is less responsive and tends to find it difficult to communicate with managers through social media .

Keywords: *Sistem Of Service, Satisfaction, Read Club.*

Abstrak

Rendahnya tingkat literasi di suatu daerah di karenakan kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya literasi, serta akses pada buku bacaan yang sulit dijangkau terlebih untuk bacaan buku populer. Kehadiran toko buku di suatu daerah atau kawasan ikut mempengaruhi aktivitas literasi suatu daerah atau kawasan tersebut. Di Sulawesi Tengah khususnya Kota Palu Buku Djarita hadir sebagai toko buku yang menjajakan buku-buku populer yang di minati kawula muda Kota Palu yang umumnya tidak di jual di toko buku major seperti Gramedia dan Ramedia.rancangan penelitian meliputi disain penelitian, populasi/ sampel penelitian, teknik dan instrumen pengumpulan data, alat analisis data, dan model penelitian yang digunakan.

Dalam upaya peningkatan sistem pelayanan dalam aspek kecepatan pelayanan tentu masih harus ada perbaikan, hal ini diupayakan untuk kepuasan anggota Klub Baca, pengelola harus disiplin dengan jam operasional dan responsif terhadap keluhan anggota,

Received Februari 18, 2023; Revised Maret 20, 2023; April 22, 2023

*Arjun Try setiadi, arjuntstdi79@gmail.com

dan menambah koleksi buku bacaan. Untuk tetap menjaga kesejahteraan anggota pengelola harus terus memperhatikan aspek-aspek tersebut serta tetap melakukan inovasi untuk peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan atau anggota. Sistem pelayanan yang baik mempunyai 4 indikator yaitu kecepatan pelayanan, kualitas pelayanan, efisiensi biaya, dan kepuasan pelanggan, dalam aspek kecepatan pelayanan klub baca buku djarita mendapat respon tidak baik, sebab kurang responsifnya pengelola klub baca dan cenderung sulit untuk berkomunikasi dengan pengelola via media sosial.

Kata kunci: Sistem pelayanan, Kepuasan, Klub Baca.

LATAR BELAKANG

Berdasarkan survei yang dilakukan Program for International Student Assessment (PISA) yang di rilis Organization for Economic Co-operation and Development (OECD) pada 2019, Indonesia menempati peringkat ke 62 dari 70 negara, atau merupakan 10 negara terbawah yang memiliki tingkat literasi rendah. Untuk dalam negeri sendiri, merujuk Indeks Aktivitas Literasi Membaca (Kemendikbud, 2019), Sulteng berstatus provinsi dengan "Aktivitas Literasi Rendah". Poinnya cuma 31,55%; urutan tujuh dari bawah secara nasional.

Rendahnya tingkat literasi di suatu daerah di karenakan kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya literasi, serta akses pada buku bacaan yang sulit dijangkau terlebih untuk bacaan buku populer. Kehadiran toko buku di suatu daerah atau kawasan juga ikut mempengaruhi aktivitas literasi suatu daerah atau kawasan tersebut. Di Sulawesi Tengah khususnya Kota Palu Buku Djarita hadir sebagai toko buku yang menjajakan buku-buku populer yang di minati kawula muda Kota Palu yang umumnya tidak di jual di toko buku major seperti Gramedia dan Ramedia.

Sistem manajemen kualitas jasa juga dianggap perlu bagi perusahaan, mengidentifikasi kesenjangan yang mungkin akan terjadi karena hal tersebut berpengaruh bagi kepuasan konsumen. Melalui pemahaman ini perusahaan jasa diharapkan mengurangi bahkan menghilangkan tuntutan konsumen dengan cara mengoptimalkan kepuasan pelanggan (Lupiyoadi & Hamdani, 2011: 216).

Pelayanan juga merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain dan menghasilkan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan

dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki (Kasmir, 2006: 49).

Kemampuan suatu pihak untuk menawarkan jasa yang dapat memuaskan pihak lain sesuai dengan preferensi dan kebutuhannya disebut sebagai “pelayanan yang baik”. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen terkadang menambah transaksi baru. Pelanggan juga akan mempelajarinya, yang akan berfungsi sebagai publisitas gratis untuk bisnis tersebut. Indikator *capacity to offer* meliputi kemampuan sumber daya untuk menyediakan layanan dan ketersediaan infrastruktur dan fasilitas untuk mendukung layanan tersebut.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan (Kotler, 2008: 177). Kepuasan dan pelayanan mempunyai hubungan yang sangat kuat, karena seseorang akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik. Dalam upaya menjaga kepuasan tersebut sebuah komunitas perlu mengembangkan sistem pelayanannya.

Untuk memenuhi harapan anggota klub baca, maka Buku Djarita harus selalu memberikan pelayanan yang berorientasikan pada kualitas pelayanan yaitu harus selalu memperhatikan kepuasan setiap anggota maupun pelayanan yang berorientasikan pada kuantitas yaitu inovasi produk dan jasa.

Berdasarkan latar belakang di atas maka dari penulis tertarik untuk meneliti dengan judul “Metode Pengembangan Sistem Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Klub Baca Buku Djarita”.

KAJIAN TEORITIS

SISTEM PELAYANAN

Sistem pelayanan adalah suatu sistem yang melibatkan berbagai aspek seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pemantauan, evaluasi, dan pengembangan, yang digunakan untuk memberikan pelayanan kepada anggota dengan tujuan memberikan nilai tambah dan memenuhi kebutuhannya. Sistem Pelayanan menurut para ahli:

1. Menurut Santoso et al. (2021), sistem pelayanan yang efektif dan efisien harus mengintegrasikan teknologi informasi dan inovasi, sehingga dapat mempercepat proses dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

2. Menurut Hidayat (2020), sistem pelayanan publik yang baik harus didasarkan pada prinsip keadilan, keterbukaan, partisipasi, akuntabilitas, dan kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
3. Menurut Purnama (2019), sistem pelayanan publik yang baik harus dapat memberikan pelayanan yang responsif, efektif, efisien, dan memenuhi standar kualitas pelayanan yang ditetapkan.

Referensi tersebut menunjukkan bahwa sistem pelayanan menjadi semakin penting dalam memenuhi kebutuhan anggota di era digital. Melalui pemanfaatan teknologi informasi yang semakin berkembang, pelayanan publik dapat lebih efektif dan efisien serta dapat meningkatkan kepuasan anggota. Selain itu, prinsip keadilan, kelengkapan, partisipasi, akuntabilitas dan kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada anggota juga penting dalam membangun sistem pelayanan.

INDIKATOR SISTEM PELAYANAN

Indikator sistem pelayanan adalah ukuran yang digunakan untuk mengukur kinerja sistem pelayanan terhadap anggota. Indikator ini membantu dalam menilai kualitas, efisiensi, dan efektivitas pelayanan. Berikut adalah pendapat para ahli mengenai indikator sistem pelayanan.

1. Kecepatan pelayanan: Indikator ini mengukur seberapa cepat pelayanan diberikan kepada anggota. Menurut Santoso et al. (2021), kecepatan pelayanan sangat penting untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang semakin meningkat di era digital. Oleh karena itu, pelayanan yang cepat dan responsif dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Kualitas pelayanan: Indikator ini mengukur seberapa baik pelayanan yang diberikan kepada anggota. Menurut Hidayat (2020), kualitas pelayanan yang baik harus mencakup prinsip-prinsip keadilan, keterbukaan, partisipasi, dan akuntabilitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
3. Efisiensi biaya: Indikator ini mengukur seberapa efisien penggunaan biaya dalam memberikan pelayanan kepada anggota. Menurut Purnama (2019), efisiensi biaya dapat dicapai dengan penggunaan teknologi informasi yang tepat dan efektif dalam pengelolaan pelayanan publik.
4. Kepuasan pelanggan: Indikator ini mengukur seberapa puas masyarakat dengan pelayanan yang diberikan. Menurut Bhinekawati et al. (2021), kepuasan pelanggan adalah indikator penting dalam mengukur kualitas pelayanan publik.

Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi terhadap pelayanan publik secara berkala untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

KEPUASAN ANGGOTA

Kepuasan anggota adalah tingkat kepuasan yang dirasakan oleh anggota suatu organisasi atau lembaga terhadap pelayanan, fasilitas, dan program yang disediakan oleh organisasi tersebut. Berikut adalah pengertian menurut para ahli mengenai kepuasan anggota:

1. Pengertian kepuasan anggota: Menurut Sukmadinata et al. (2019), kepuasan anggota merupakan hasil penilaian individu terhadap pelayanan dan kualitas organisasi yang diterimanya. Pengukuran kepuasan anggota dapat dilakukan dengan menggunakan teknik survei atau wawancara.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota: Menurut Nasrullah et al. (2020), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota meliputi kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, kualitas komunikasi, dan citra organisasi.
3. Pentingnya kepuasan anggota: Menurut Sari et al. (2021), kepuasan anggota sangat penting untuk menjaga loyalitas dan kepercayaan anggota terhadap organisasi. Kepuasan anggota juga dapat meningkatkan partisipasi anggota dalam program dan kegiatan organisasi.
4. Pengukuran kepuasan anggota: Menurut Widayati & Mawardi (2019), pengukuran kepuasan anggota dapat dilakukan dengan menggunakan kuesioner, observasi, dan wawancara. Selain itu, teknologi informasi dapat digunakan untuk memudahkan pengumpulan dan analisis data.

Secara umum, para ahli sepakat bahwa kepuasan anggota merupakan hal yang penting untuk menjaga loyalitas dan partisipasi anggota dalam suatu organisasi atau komunitas. Faktor-faktor seperti kualitas pelayanan, produk, harga, komunikasi, citra organisasi, partisipasi anggota, dan transparansi manajemen dapat mempengaruhi kepuasan anggota. Selain itu, penggunaan teknologi informasi juga dapat meningkatkan kepuasan anggota dengan cara meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan.

INDIKATOR KEPUASAN

Indikator kepuasan anggota adalah parameter atau ukuran yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan anggota terhadap produk atau jasa yang diberikan oleh organisasi atau komunitas.

Indikator-indikator ini penting untuk memastikan apakah organisasi atau komunitas telah memberikan pelayanan terbaik dan memenuhi harapan anggota.

Berikut beberapa indikator kepuasan anggota menurut para ahli:

1. Kualitas pelayanan: Indikator ini mencakup kemudahan akses, kecepatan pelayanan, ketersediaan informasi, dan kesopanan dalam memberikan pelayanan kepada anggota. Menurut Sari et al. (2021), kualitas pelayanan merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota dalam suatu organisasi.
2. Kualitas produk: Indikator ini mencakup kualitas barang atau jasa yang disediakan oleh organisasi. Menurut Nasrullah et al. (2020), kualitas produk merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota dalam suatu koperasi.
3. Harga: Indikator ini mencakup harga yang ditawarkan oleh organisasi untuk barang atau jasa yang disediakan. Menurut Sari et al. (2021), harga merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota dalam suatu organisasi.
4. Komunikasi: Indikator ini mencakup kualitas komunikasi antara organisasi dan anggota, termasuk kejelasan informasi yang disampaikan dan kemampuan organisasi dalam merespon keluhan atau masukan dari anggota. Menurut Widiastuti et al. (2019), komunikasi merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota dalam suatu koperasi.
5. Citra organisasi: Indikator ini mencakup citra yang dimiliki oleh organisasi di mata anggota. Menurut Sari et al. (2021), citra organisasi merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota dalam suatu organisasi.
6. Partisipasi anggota: Indikator ini mencakup partisipasi anggota dalam pengambilan keputusan atau program-program yang disediakan oleh organisasi. Menurut Yustika et al. (2022), partisipasi anggota dapat meningkatkan kepuasan anggota dalam suatu koperasi.
7. Transparansi manajemen: Indikator ini mencakup transparansi dalam pengelolaan organisasi dan informasi yang disampaikan kepada anggota. Menurut Yustika et al. (2022), transparansi manajemen dapat meningkatkan kepuasan anggota dalam suatu koperasi.

METODE PENELITIAN

Bagian ini memuat rancangan penelitian meliputi disain penelitian, populasi/ sampel penelitian, teknik dan instrumen pengumpulan data, alat analisis data, dan model penelitian yang digunakan. Metode yang sudah umum tidak perlu dituliskan secara rinci, tetapi cukup merujuk ke referensi acuan (misalnya: rumus uji-F, uji-t, dll).

Pengujian validitas dan reliabilitas instrumen penelitian tidak perlu dituliskan secara rinci, tetapi cukup dengan mengungkapkan hasil pengujian dan interpretasinya. Keterangan simbol pada model dituliskan dalam kalimat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Klub Baca Buku Djarita berdiri sejak oktober 2022. Klub Baca Buku Djarita adalah sebuah komunitas yang dibentuk oleh Buku Djarita itu sendiri. Tujuan komunitas ini dibentuk adalah untuk mewadahi ruang-ruang diskusi di kalangan kawula muda dan menambah profit dari toko Buku Djarita serta menjaga ritme pembelian buku.

Klub Baca Buku Djarita ini beranggotakan 6 orang, dalam prosesi perekrutan anggota Klub Baca, komunitas ini melakukan penginformasian diakun media sosial dan mensosialisasikan ke kerabat terdekat anggota Buku Djarita, berikut daftar nama anggota Klub Baca Buku Djarita.

Tabel 4.1 Daftar anggota Klub Baca Buku Djarita

NO	NAMA	USIA	STATUS
1.	Agung azzul haq	21	Mahasiswa
2.	Darmansyah. H	23	Karyawan swasta
3.	Fachri Akbar. S	21	Mahasiswa
4.	Ibnu Fajar. B	21	Mahasiswa
5.	M. Gunawan	23	Mahasiswa
6.	Rahmat Triadi	22	Mahasiswa

Sumber: KLUB BACA BUKU DJARITA (2023)

.Klub Baca Buku Djarita mempunyai program yaitu arisan baca, skema dari program ini ialah dimana anggota yang tergabung dalam klub baca akan diminta iuran sebesar 20.000 per minggu, dari hasil iuran tersebut kemudian akan diundi, dari setiap nama yang memenangkan undian akan memilih buku yang kemudian akan membuat ulasan terkait buku yang telah dipilih dan sudah selesai dibaca dalam kurun waktu 1 minggu yang kemudian dipresentasikan ke anggota Klub Baca Buku Djarita yang lain.

Setiap anggota klub baca akan dipersilahkan memilih buku yang mereka suka dengan spesifikasi buku yang tersedia ditoko Buku Djarita, adapun alternatif lain apabila buku yang hendak dipilih tidak tersedia ditoko Buku Djarita, yaitu memilih buku pada penerbit mitra, Buku Djarita bermitra dengan penerbit-penerbit populer nasional maupun lokal diantaranya; penerbit Mojok, Ea Books, Marjin Kiri, Ultimus, Bentang pustaka, Mizan, Warung Arsip, Pustaka Merah Hitam, Pustaka Warani, Jalan Baru, Penerbit JBS, Nemu Publishing.

Tabel 4.2 Penerbit Mitra Buku Djarita

NO	NAMA
1.	MOJOK
2.	EA BOOKS
3.	PUSTAKA MERAH HITAM
4.	MARJIN KIRI
5.	ULTIMUS
6.	BENTANG
7.	MIZAN
8.	WARUNG ARSIP
9.	PUSTAKA WARANI
10.	PENERBIT JBS
11.	JALAN BARU
12.	NEMU PUBLISHING

Sumber: KLUB BACA BUKU DJARITA (2023).

Kecepatan pelayanan

Kecepatan pelayanan adalah kemampuan suatu organisasi untuk memberikan layanan dengan cepat dan efisien kepada pelanggan atau pengguna. Berikut kutipan dari informan:

”perihal kecepatan pelayanan di klub baca kurang baik, pengelola terkadang lambat respon”. {informan 1}

”Terkadang pengelola Klub Baca sulit di hubungi di jam-jam tertentu, dan kalau kita memesan buku yang tidak ada ditoko, saya pasti harus menunggu paket bukunya 5 sampai 7 hari” {informan 4}.

Berdasarkan hasil wawancara informan diatas dapat diketahui pelayanan yang dilakukan kurang baik dikarenakan pengelola Klub Baca kurang responsif kepada anggota dalam hal ini komunikasi via media sosial dan pemesanan buku yang tidak tersedia di toko Buku Djarita yang mengharuskan anggota memilih buku pada penerbit mitra dan menunggu buku yang dipesan sampai diKota Palu, karena buku-buku yang dipesan umumnya dari penerbit yang ada dipulau jawa.

Dalam upaya peningkatan sistem pelayanan dalam aspek kecepatan pelayanan tentu masih harus ada perbaikan, hal ini diupayakan untuk kepuasan anggota Klub Baca, pengelola harus disiplin dengan jam operasional dan responsif terhadap keluhan anggota, dan menambah koleksi buku bacaan, agar tidak ada lagi anggota yang harus menunggu hingga berhari-hari untuk mendapatkan buku yang mereka inginkan.

Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan adalah sejauh mana suatu layanan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan dalam aspek-aspek tertentu, seperti keandalan, responsif, keamanan, empati, dan tampilan atau penampilan. Menurut Kotler, kualitas pelayanan terdiri dari berbagai aspek, seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan tampilan atau penampilan. Berikut kutipan dari informan:

"Pengelola Klub Baca kompeten dibidang ini [literasi], cakap dalam memandu ketika diskusi dan paham dengan situasi, misalnya ketika pengulas buku mulai bingung menjawab atau menjelaskan suatu hal pengelola klub baca akan membantu menerangkan suatu hal tersebut. Dalam aspek penampilan di komunitas ini saya pikir bukan suatu hal yang substantif, selama apa yang di kenakan pengelola rapih dan sopan (informan 3)"

"Pengelola Klub Baca cukup banyak membantu anggota terlebih dalam hal penyusunan presentasi ulasan buku, orientasi diskusi yang akan dibawakan dan memberi masukan perihal pokok pembahasan suatu buku agar diskusi menarik" (informan 2).

Dari hasil wawancara informan diatas dapat diketahui Kualitas Pelayanan yang dilakukan pengelola Klub Baca 'Baik' karena respon yang diberikan oleh informan positif dan mengapresiasi pengelola Klub Baca. Untuk tetap menjaga kesejahteraan anggota pengelola harus terus memperhatikan aspek-aspek tersebut serta tetap melakukan inovasi untuk peningkatan kualitas pelayanan.

Efisiensi biaya

Efisiensi biaya adalah ukuran seberapa baik sebuah organisasi mengelola sumber daya dan biaya dalam menghasilkan produk atau layanan yang efektif dan efisien. Berikut kutipan dari informan:

"Biaya untuk mengelola Klub baca ini dari hasil iuran setiap anggota, semisal dalam prosesi diskusi kami meminta konsumsi, jadi konsumsi yang ada itu dibeli menggunakan uang yang telah kita setor ke pengelola klub baca yang sudah disisihkan untuk konsumsi setaip pertemuan" {informan 6}.

“Disetiap pertemuan pengelola sudah menyisihkan dana dari iuran mingguan, jadi iuran yang kita berikan ke pengelola Klub Baca adalah iuran untuk Program Arisan Baca dan sudah termasuk biaya konsumsi tiap pertemuan, dan itu sudah kita sepakati bersama sebelumnya”. {Informan 3}.

“Untuk skema yang telah ditawarkan dan kami sepakati untuk pembelian buku dalam program arisan baca saya cukup terbantu, karena hanya dengan membayar iuran 20.000 rupiah sebanyak 6 kali, saya mendapatkan buku yang saya suka” {informan 4}.

Dari hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwasannya biaya pengelolaan Klub Baca berasal dari iuran anggota yang kemudian telah diatur oleh pengelola dan disepakati bersama dengan anggota Klub Baca. Dari Skema yang telah dibuat oleh pengelola cukup memudahkan anggota dalam mendapatkan buku yang mereka inginkan, dalam menjaga kesejahteraan anggota Klub Baca pengelola juga bisa memberikan potongan harga dalam setiap pembelian Buku diluar dari program Arisan Baca.

Kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah tingkat kepuasan atau kebahagiaan yang dirasakan oleh pelanggan setelah menggunakan produk atau layanan tertentu. Menurut Kotler dan Armstrong, kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau tidak senang yang dirasakan oleh pelanggan terhadap produk atau layanan yang diberikan oleh perusahaan. Berikut kutipan dari informan:

“Buku bacaan yang tersedia ditoko Buku Djarita sangat menarik dan orisinal, beberapa buku yang sudah lama ingin saya beli dan tidak tersedia ditoko Buku besar seperti Gramedia, dan buku-buku itu kini tersedia ditoko Buku Djarita, mereka sering merekomendasikan saya buku-buku dengan genre yang saya suka”. {informan 5}

”saya sering kebingungan dalam memilih buku bacaan yang akan saya baca, karena buku yang tersedia beragam dan jarang ditemukan ditoko buku lain, dan pengelola Klub Baca membantu saya menemukan buku yang ingin saya baca, biasanya mereka memulai dengan pertanyaan “suka baca buku yang seperti apa?” dan mereka merekomendasikan sebuah buku, dan itu cukup membantu”. {informan 6}.

Berdasarkan wawancara diatas dapat diketahui bahwasannya anggota merasa puas dengan produk yang disediakan karena buku yang ada di Buku Djarita beragam dan jarang di temui ditoko buku lain, serta pelayanan yang dilakukan juga sangat membantu

anggota dalam memilih buku. optimalisasi dalam pemenuhan aspek-aspek tersebut tentu harus dilakukan dalam upaya peningkatan kepuasan pelanggan atau anggota.

KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan setelah penulis mengkaji dan membahas metode pengembangan sistem pelayanan terhadap kepuasan anggota klub baca buku djarita maka dapat disimpulkan bahwasannya untuk mencapai kepuasan anggota klub baca buku djarita maka komunitas ini perlu mengembangkan sistem pelayanannya. Sistem pelayanan yang baik mempunyai 4 indikator yaitu; kecepatan pelayanan, kualitas pelayanan, efisiensi biaya, dan kepuasan pelanggan, dari 4 indikator tersebut sistem pelayanan di klub baca buku djarita terbolong baik dan memuaskan, namun tetap masih banyak hal yang kurang optimal dan perlu evaluasi lebih lanjut, dalam aspek kecepatan pelayanan klub baca buku djarita mendapat respon tidak baik, sebab kurang responsifnya pengelola klub baca dan cenderung sulit untuk berkomunikasi dengan pengelola via media sosial.

SARAN

Klub Baca melakukan evaluasi lebih lanjut terkait sistem pelayanan yang ada di klub baca buku djarita, terlebih dalam aspek kecepatan pelayanan upaya ini harus dan optimalisasi aspek-aspek yang disertai dengan inovasi metode.

DAFTAR REFERENSI

- Bhinekawati, R., Retnaningdyah, E., & Ratmono, D. (2021). Evaluasi Kepuasan Pelanggan dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 11(1), 20–31.
- Hidayat, A. (2020). Kajian Sistem Pelayanan Publik Berbasis Keadilan dan Keterbukaan. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*.
- Kasmir. (2006). *Etika Customer Service* (Cetakan Ke). PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P. (2008). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 12 J). Indeks.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, D. A. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa* (Ed. 2). Salemba Empat.
- Nasrullah, N., Nurkholis, N., & Rachmawati, D. (2020). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Anggota pada Koperasi di Kabupaten Bogor. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(2), 951–963.

- Purnama, M. (2019). Analisis Kinerja Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Badung. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*.
- Santoso, B., Suryono, A., Ilmar, M. A., & Ardi, N. (2021). Pengembangan Model Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi di Era Revolusi Industri 4.0. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 11(1), 1–10.
- Sari, I. A., Parwita, N. M. S., & Putra, I. M. R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota dan Dampaknya pada Loyalitas Anggota. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(2), 1638–1650.
- Sukmadinata, N. S., Fatimah, S., & Wulandari, D. (2019). Evaluasi Kepuasan Anggota pada Koperasi Simpan Pinjam (KSP) di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 7(1), 92–103.
- Widayati, I. P., & Mawardi, A. (2019). Analisis Kepuasan Anggota dan Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Anggota pada Koperasi Unit Desa di Kabupaten Buleleng. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 8(3), 1553–1576.
- Widiastuti, T., Setiawan, E., & Rahayu, E. (2019). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Anggota Koperasi. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 7(2), 692–701.
- Yustika, A., Arimbawa, I. K., & Subrata, I. M. (2022). The Effect of Member Participation on Member Satisfaction in Village-Owned Enterprises in Bali Province, Indonesia. *Journal of Asian Finance, Economics, and Business*, 9(2), 267–276.