



PENERAPAN CUSTOMER SERVICE DI PERPUSTAKAAN SMA NEGERI 11 PEKANBARU

Nelvi Hartati

Pasca Sarjana Universitas Riau
Pekanbaru

Article history

Received: Desember 2024

Revised: Desember 2024

Accepted: Desember 2024

*Corresponding author

nelvi.hartati8114@grad.unri.ac.id

Abstrak

Customer service yang efektif di perpustakaan sekolah dapat meningkatkan kepuasan siswa, memfasilitasi akses terhadap sumber daya literasi, dan menciptakan pengalaman positif bagi pengguna perpustakaan. Penelitian ini bertujuan mengetahui upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas dibidang perpustakaan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Informan dalam penelitian ini adalah kepala sekolah dan wakil kepala sekolah bagian sarana prasarana, kepala perpustakaan, petugas perpustakaan, guru dan siswa sebagai informan pendukung. Data diperoleh dengan menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan customer service di perpustakaan SMAN 11 Pekanbaru sudah sesuai dengan semestinya, yakni dengan menerapkan strategi dari customer service yaitu dengan memberikan pelayanan yang berkualitas.

Kata Kunci: Customer Service dan Perpustakaan

Abstract

Effective customer service in the school library can increase student satisfaction, facilitate access to literacy resources, and create a positive experience for library users. In this article, we will discuss the implementation of customer service in the SMAN 11 Pekanbaru library and various practical ways that can be taken to implement it. The method chosen is using a qualitative approach. The informants in this study were the principal and vice principal of the infrastructure section, the head of the librarian, librarians, teachers and students as supporting informants. Then the research data was obtained using observation, interviews, documentation and data triangulation. The results of the study show that the implementation of customer service in the library of SMAN 11 Pekanbaru is as it should be, namely by implementing a strategy of customer service, namely by providing quality

Keyword: Customer Service and Library

PENDAHULUAN

Pada zaman revolusi industri 4.0 sekarang ini pendidikan merupakan suatu kebutuhan primer dan sangat penting yang harus dimiliki setiap orang untuk mengatasi masalah dalam kehidupan. Undang undang RI nomor 20 Tahun 2003 mengenai Sistem Pendidikan Nasional pada pasal 1 ayat 1 menyatakan pendidikan sebagai suatu usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara. Salah satu cara untuk memperoleh pendidikan adalah lewat perpustakaan. Sebagai salah satu sarana untuk mendapatkan informasi Pustaka juga mempunyai segudang manfaat penting lainnya sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang- Undang Republik Indonesia No. 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan pada pasal 1 butir 1 “perpustakaan sebagai institusi pengelola karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi para pemustaka”.

Kemudian pada Pasal 4 menyebutkan “perpustakaan bertujuan memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca,serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa”. Hakikat dari perpustakaan adalah penyelenggaraan sistem informasi yang dilakukan oleh manusia yang terlatih dalam bidang pengelolaan perpustakaan. Fasilitas dan sarana prasarana yang memadai sangat diperlukan dalam pengelolaan perpustakaan, sehingga perpustakaan mampu melaksanakan tugas intinya yaitu memberikan informasi kepada siswa maupun komunitas sekolah dengan cara menggali informasi ilmu pengetahuan yang ada di perpustakaan. Perpustakaan sekolah adalah bentuk konkrit dari unit jasa yang ada di sekolah yang berperan dalam pemenuhan kebutuhan siswa dan para akademisi terhadap ilmu pengetahuan dan media belajar lainnya. Perpustakaan merupakan salah satu sarana penunjang akademik yang dibutuhkan customer seperti siswa dan kalangan akademisi untuk pelengkap aktivitasnya dalam melaksanakan pendidikan maupun sebagai akses untuk mendapatkan ilmu pengetahuan. Perpustakaan SMA Negeri 11 Pekanbaru adalah perpustakaan sekolah yang terintegrasi dengan proses belajar mengajar. Berdasarkan latar belakang di atas membuat penulis menyajikan bagaimana penerapan customer service perpustakaan di SMA Negeri 11 Pekanbaru.

Kajian Teori

Menurut cabang ilmu linguistik yang mempelajari asal usul kata, pelayanan diartikan sebagai kerja atau usaha untuk menyediakan kebutuhan konsumen. Pada dasarnya pelayanan adalah usaha yang disuguhkan pada penerima jasa, dimana hal ini bersifat tanpa wujud dan tidak dapat dimiliki. KBBI juga menyatakan, “pelayanan adalah keringanan berkaitan dengan proses jual beli”. Pelayanan hakikatnya tidak berwujud yang diajukan dari satu pihak kepada pihak lainnya dan tidak beresiko

kepemilikan apapun.

Menurut (Kasmir, 2013) customer service merupakan kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan klien dengan melalui pelayanan yang membuat konsumen puas. Adapun menurut (Moenir, 2010., Mulayasa, 2022) customer service adalah “usaha untuk pemenuhan pekerjaan dan kebutuhan pemakai jasa yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang yang berdasarkan faktor materialnya melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu. Dari beberapa definisi tentang customer service diatas dapat kita simpulkan bahwa segala ikhtiar yang dilakukan untuk memberikan layanan kepada pemakai jasa merupakan penafsiran dari customer service. Indikator dari customer service yang bagus adalah jika pelayanan tersebut mengerti kemauan pelanggan dan apa yang dibutuhkan pelanggan serta mendapat nilai lebih oleh pelanggan. Kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh staf pustaka apakah sesuai standar atau tidak bisa dilihat dengan mempedomani beberapa indikator pendukung, sehingga dapat diputuskan tingkatan kualitas atas pelayanan yang didapatkan. Kualitas pelayanan yang baik tidak bisa diperoleh dalam sekejap mata tetapi membutuhkan waktu yang cukup lama dan diperlukan perbaikan-perbaikan dalam proses meningkatkan mutu pelayanan. Setiap institusi pendidikan harus mempunyai andil, berupaya dan ikut serta meningkatkan mutu layanan pendidikan, karena mutu pelayanan pendidikan merupakan salah satu usaha untuk menaikkan citra dan kesan yang bagus dari customer.

Pentingnya peranan pelanggan/customer bagi terwujudnya mutu pelayanan dinyatakan Kotler dalam (Assegaff, 2009) bahwa kualitas harus di mulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik tidak berdasarkan persepsi penyedia jasa, akan tetapi berdasarkan persepsi pelanggan. Pelanggan pendidikan digolongkan menjadi dua, yaitu pelanggan internal dan pemakai jasa dari luar. Pelanggan internal yaitu pelanggan yang mempunyai posisi di dalam lembaga ataupun institusi atau dapat diartikan pengelola pada suatu institusi atau lembaga pendidikan itu sendiri, yakni meliputi manager, guru dan staf. Sedangkan pelanggan eksternal adalah pelanggan yang berasal dari luar instansi, yaitu seperti peserta didik, orang tua/wali murid, masyarakat, pemerintah dan dunia industri (Prestiadi et al. 2015).

Dalam memenuhi persepsi pelanggan di atas diupayakan dengan memberikan layanan yang luar biasa atau extraordinary. Hal tersebut didukung oleh Finch (2004) yang menyematkan bahwa secara garis besar arah dari pelayanan terhadap pelanggan customer service yaitu mempersembahkan pelayanan yang luar biasa kepadapelanggan yang berakhir pada rasa puas dalam diri pelanggan. Situasi ini harus mampu diwujudkan oleh sekolah sebagai sebuah institusi yang bergerak dibidang jasa melalui pelayanan yang prima (service of excellence) dan yang paling utama adalah menomorsatukan kepentingan konsumen (customer oriented) (Kotler, 2001). Berdasarkan hal tersebut maka penulis bermaksud menjabarkan bentuk-bentuk layanan prima customer service perpustakaan yang sudah dilaksanakan oleh SMAN 11 Pekanbaru kepada konsumennya yang mencakup semua warga sekolah.

METODE

Metode dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Peneliti terlebih dahulu yaitu mampu mengamati secara cermat mengenai fenomena ataupun keadaan yang ada di SMAN 11 Pekanbaru. Metode pengumpulan data pada penelitian yang dilaksanakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi, dan triangulasi data. Data yang diangkat adalah data yang bersumber dari wawancara dengan informan (Fadli, 2021). Pada penelitian ini informannya adalah kepala sekolah, wakil bidang prasarana, kepala perpustakaan, tenaga administrasi perpustakaan, guru, dan peserta didik. Pengumpulan data sesuai dengan fokus penelitian yaitu penerapan customer service perpustakaan di SMAN 11 Pekanbaru.

HASIL DAN DISKUSI

Gambaran Singkat Perpustakaan SMA Negeri 11 Pekanbaru Perpustakaan SMAN 11 Pekanbaru: Berdasarkan Kutipan Surat Keputusan Walikotamadya Kepala Daerah Tingkat II Pekanbaru, Nomor: 46/IMB/DTK/1995 pada tanggal 21 Januari 1995 tentang pendirian bangunan SMAN 11 Pekanbaru dengan 2 lantai. Surat ini disertai denah ruang SMAN 11 Pekanbaru, dimana perpustakaan sekolah terletak di lantai 2. Selanjutnya, pada tanggal 26 -10-1995 diterbitkan Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, nomor: 0315/ O/ 1995 tentang pembukaan sekolah negeri tahun 1994/1995. Maka dari itu tanggal 26 Oktober 1995 adalah juga sebagai tanggal berdirinya perpustakaan SMANegeri 11 Pekanbaru. Kemudian keputusan ini diperbarukan dengan terbitnya Surat Keputusan Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau dengan nomor 041/DISPERSIP/22/418 tentang pendirian perpustakaan SMAN 11 Pekanbaru dengan nama Perpustakaan Cahaya Ilmu SMAN 11 Pekanbaru. Adapun susunan struktur organisasi perpustakaan cahaya ilmu berada langsung di bawah kepala SMA Negeri 11 Pekanbaru, disesuaikan dengan kondisi, dan kebutuhan perpustakaan. Perpustakaan SMAN 11 Pekanbaru juga melahirkan visi, misi dengan penjabaran, visi; "Terwujudnya perpustakaan sebagai pusat informasi dan sumber belajar yang optimal dalam melahirkan sumber daya manusia yang berkualitas dengan mengembangkan IMTAQ dan IPTEK". Misi, yaitu; "Mendukung visi dan misi SMAN 11 Pekanbaru sebagai penyedia informasi dan sumber belajar yang berkualitas; Memberikan pelayanan yang prima dan tempat belajar yang menyenangkan; Sebagai salah satu wadah mengembangkan minat, bakat, dan kreativitas literasi seluruh warga SMAN 11 Pekanbaru; Turut serta berpartisipasi dan bekerja sama dengan pihak luar, dalam upaya meningkatkan kualitas di bidang perpustakaan".

1. Untuk memberikan layanan kemudahan akses bagi warga sekolah menuju ke perpustakaan cahaya ilmu, maka lokasi perpustakaan cahaya ilmu SMAN 11 Pekanbaru yang sebelumnya terletak di lantai
2. dipindahkan ke area strategis yang dapat dikunjungi dari berbagai arah di dalam kompleks SMAN 11 Pekanbaru, terletak di tengah-tengah bangunan sekolah, yaitu di samping ruangan wakil kepala sekolah dan menghadap ke depan lapangan upacara/basket SMA Negeri 11

Pekanbaru. Lokasi perpustakaan ini adalah titik kumpul seluruh warga SMAN 11 Pekanbaru jika melakukan event besar atau kegiatan yang melibatkan seluruh warga sekolah. 2. Ukuran luas ruang perpustakaan sangat memadai, karena dapat menampung semua fasilitas sarana-prasarana pokok sebuah perpustakaan. Luasnya ruang perpustakaan ini juga didukung oleh kondisi ruangan yang nyaman, tenang, asri, dan baik dalam hal sirkulasi udara maupun pencahayaan. Pencahayaan ruangan perpustakaan dilakukan dengan memanfaatkan cahaya matahari (cahaya luar) dan juga cahaya dari lampu-lampu ruangan. Pada ruang pencahayaan selain dari cahaya matahari, juga menggunakan lampu TL yang hemat energi.

3. Untuk menjaga kelembaban udara dan sirkulasi udara, perpustakaan cahaya ilmu memanfaatkan jendela alami dan juga perangkat pengatur suhu udara seperti kipas angin dan AC. Kebersihan di Perpustakaan Cahaya Ilmu dilakukan dengan menyediakan pegawai khusus bagian cleaning service atau kebersihan. Pegawai cleaning service ini bertugas baik di dalam ruangan (lobi, lorong, ruang pemustaka, ruang layanan, ruang administrasi, ruang pengolahan, ruang manajemen, kantin) maupun di luar ruangan (halaman, taman, dan parkir perpustakaan).
4. Hal yang dilakukan Perpustakaan Cahaya Ilmu yaitu melakukan pengkondisian lingkungan perpustakaan yang diwujudkan dalam desain gedung, pemeliharaan, pengawasan, dan pengelolaan lingkungan perpustakaan. Koleksi perpustakaan dan kebutuhan pemustaka akan ruang publik menyebabkan perlunya berbagai upaya dalam mengkondisikan lingkungan.

Perpustakaan Cahaya Ilmu mempunyai beberapa ruang yaitu:

- Ruang koleksi yang letaknya berada ditengah-tengah perpustakaan
- Ruang baca posisinya berada di samping meja registrasi dan berada di samping perpustakaan
- Ruang sirkulasi berada di pintu masuk perpustakaan dan di pintu keluar perpustakaan
- Ruang kerja letaknya berada di samping meja registrasi. disamping rak referensi dekat pintu keluar perpustakaan
- Ruang multimedia berada di samping ruangan UKS.

Dalam usaha untuk mewujudkan pelayanan yang mumpuni kepada setiap warga sekolah perpustakaan pun melengkapi dirinya dengan berbagai fasilitas penunjang. Fasilitas penunjang perpustakaan SMAN 11 Pekanbaru diantaranya adalah memiliki berbagai koleksi untuk dibaca. Saat ini koleksi yang ada di perpustakaan sekolah yaitu: buku teks 3930 judul, buku fiksi 695 judul, buku non fiksi 3235 judul, buku referensi sebanyak 296 judul, koleksi bukan buku (non book materials) yang berjumlah 665 eksemplar yang didapat dari: Surat kabar langganan 4 media, majalah populer langganan 3 media, kumpulan karya ilmiah dari para guru, tenaga tata usaha dan siswa yang berjumlah 525 buah, dan buku elektronik sebanyak 571 judul. Secara garis besar kegiatan yang ada di Cahaya Ilmu meliputi:

1. Pelayanan pemustaka, dimana jam buka perpustakaan dimulai senin-jumat: 07.00- 16.30 WIB dengan aturan pelayanan pemakaian ruang sirkulasi untuk peminjaman dan pengembalian pustaka dimulai Senin-Jumat 09.00-10.30 dan 12.00-13.00.
2. Pemakaian ruang baca dan ruang referensi dimulai Senin-Jumat 07.00-16.30 WIB;
3. Kegiatan belajar mengajar di perpustakaan.
4. Bimbingan Literasi.
5. Promosi Perpustakaan.

6. Pelayanan audio visual.

Bentuk-Bentuk Layanan Customer Service Bentuk layanan pelanggan (customer service) yang diberikan oleh Pustaka Cahaya Ilmu dalam hal upaya mewujudkan dan memberikan pelayanan prima antara lain:

1. Tersedianya layanan baca ditempat. Perpustakaan Cahaya ilmu menyediakan layanan baca di tempat bagi siswa-siswi SMAN 11 Pekanbaru yang ingin membaca buku mengisi waktu istirahat maupun ketika ada guru yang berhalangan hadir.
2. Layanan Sirkulasi. Dalam proses layanan peminjaman dan pengembalian buku siswa dan siswi dilayani di meja sirkulasi yang posisinya berada dekat pintu masuk dan pintu keluar perpustakaan.
3. Layanan Anak. Perpustakaan Cahaya Ilmu juga menyediakan berbagai jenis buku anak-anak yang dapat dibaca oleh anak-anak yang mengunjungi terutama anakanak dari tenaga pendidik dan kependidikan serta juga menyediakan layanan bercerita kepada anak anak TK atau anak dari tenaga pendidik dan kependidikan yang masih kecil yang mengunjungi Perpustakaan Cahaya Ilmu. Perpustakaan Cahaya Ilmu ditata senyaman mungkin sehingga membuat anak-anak betah untuk berada di perpustakaan.
4. Layanan Referensi. Perpustakaan Cahaya Ilmu juga menyediakan berbagai jenis buku referensi yang dapat dibaca oleh siswa dan warga sekolah.
5. Layanan Komputer Katalog. Pengunjung perpustakaan dapat mencari koleksi buku yang diperlukan dengan meminta bantuan petugas yang memakai layanan komputer katalog.
6. Fasilitas ruang baca, referensi dan koleksi. Fasilitas ruang baca, referensi dan koleksi dilengkapi fasilitas internet dan printer yang dapat digunakan oleh tenaga pendidik dan siswa mengerjakan tugas yang berkaitan dengan proses pembelajaran.
7. Layanan Aplikasi Slim. Penelusuran informasi buku-buku yang ada di Perpustakaan Cahaya Ilmu sudah menggunakan Aplikasi Slims, yaitu pengelolaan perpustakaan berbasis web untuk memudahkan siswa-siswi dalam proses pencarian buku yang mereka butuhkan, begitu juga dengan pembuatan kartu pustaka sudah langsung dapat dicetak dengan menggunakan aplikasi slim ini. Buku-buku di perpustakaan cahaya ilmu juga sudah bisa ditelusuri melalui Aplikasi Slim dengan scan barcode.
8. Panggung Kreasi Literasi. Perpustakaan Cahaya Ilmu menyediakan panggung kreasi literasi sebagai ajang tempat menampilkan bakat-bakat yang dimiliki oleh siswa-siswi pada acara yang diadakan oleh Perpustakaan Cahaya Ilmu diantaranya lomba yel-yel perpustakaan, lomba puisi bulan bahasa, lomba pidato, puisi festival literasi, dan masih banyak lagi.
9. Menyediakan Papan informasi. Perpustakaan Cahaya Ilmu menyediakan papan informasi yang menampilkan informasi-informasi terbaru yang ada di perpustakaan.
10. Menyediakan Mading Perpustakaan. Perpustakaan Cahaya Ilmu menyediakan Mading Perpustakaan yang digunakan untuk menampilkan hasil karya siswa siswi SMAN 11 Pekanbaru.
11. Pengelolaan Serambi Literasi. Sekolah menyediakan spot-spot yang menarik bagi siswa berupa tempat yang indah dan nyaman untuk membaca yang letaknya diluar perpustakaan yang dilengkapi dengan koleksi buku-buku.

Dalam usaha lebih memperkenalkan Pustaka Cahaya Ilmu ini menjadi familiar, lebih dikenal bagi warga sekolah terutama peserta didik maka dilakukanlah berbagai promosi diantaranya;

1. Pengarahan dan Penyuluhan Pengarahan dan penyuluhan tentang perpustakaan dilakukan oleh perpustakaan Cahaya Ilmu supaya para siswa lebih aktif mengunjungi perpustakaan. Penyuluhan dilakukan saat orientasi peserta didik baru, saat upacara bendera dan lain sebagainya.
2. Memasang Poster, Brosur dan Banner Memasang poster di setiap sudut sekolah merupakan salah satu bentuk promosi yang dilakukan oleh Perpustakaan Cahaya Ilmu kepada siswa siswi SMAN 11 khususnya untuk dapat meramaikan perpustakaan. Perpustakaan Cahaya Ilmu juga menyediakan brosur dan banner dalam rangka mempromosikan buku-buku yang ada.
3. Display Koleksi Buku Perpustakaan cahaya Ilmu selalu meng-update kumpulan buku-buku yang terdapat pada perpustakaan dengan cara dipajang di display koleksi buku. Dengan ini diharapkan siswa tertarik untuk membaca buku di perpustakaan.
4. Lomba-Lomba Literasi Perpustakaan Cahaya Ilmu mengikuti berbagai perlombaan dengan mengirimkan duta-duta perpustakaan sebagai peserta mewakili SMAN 11 Pekanbaru dan banyak yang membawa pulang piala dan piagam dengan prestasinya.
5. Melaksanakan Kegiatan Literasi kelas Dalam mendukung kegiatan literasi sekolah, setiap hari selasa dan kamis, 15 menit pertama dialokasikan untuk kegiatan membaca buku apa saja yang kemudian dirangkum oleh siswa atau siswa dapat membuat karya tulis bisa berupacERPEN dan puisi yang nantinya akan dibukukan oleh Pustaka Cahaya Ilmu.
6. Melaksanakan Kerjasama Internal dan Eksternal dengan pihak terkait Kerjasama internal yang dilakukan oleh Perpustakaan Cahaya Ilmu diantaranya adalah dengan guru mata pelajaran, wali kelas. Upaya yang dapat dilakukanseperti guru dapat melakukan kegiatan belajar mengajar di perpustakaan cahaya ilmu SMAN 11 Pekanbaru dengan memakai dan membaca buku-buku yang ada sebagai bentuk promosi memperkenalkan Perpustakaan Cahaya Ilmu kepada peserta didik. Wali kelas dengan cara menggerakkan siswa di kelasnya untuk membuat pojok literasi di dalam kelas sebagai tempat spot membaca yang menyenangkan dan indah didalam kelas. Kemudian kerjasama eksternal yang dilakukan lembaga atau komunitas di luar sekolah diantaranya kerjasama pembinaan dan pengembangan perpustakaan sekolah dengan perpustakaan SMK Labor Pekanbaru, dengan perpustakaan PCR dan lain sebagainya.
7. Seminar Menulis Perpustakaan Cahaya Ilmu melaksanakan seminar menulis dengan mengundang dan mendayagunakan alumni-alumni yang sudah menghasilkan karya tulis berupa buku dan tulisannya sudah sering dipublikasikan di media untuk mengajari adikadik kelasnya cara membuat karya tulis.
8. Program Duta Pustaka Menunjuk duta pustaka di setiap kelas untuk diberikan orientasi perpustakaan, dengan begitu diharapkan kepada para duta pustaka untuk dapat mempromosikan Perpustakaan Cahaya Ilmu kepada siswa-siswi SMAN 11 Pekanbaru terutama dengan teman sekelasnya. Selain bentuk-bentuk pelayanan dan usaha promosi yang dilakukan, perpustakaan SMAN 11 pekanbaru juga mempunyai keunikan yang menjadi nilai plus dalam mendapatkan akreditasi perpustakaan yang ditaja oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia dan mendapatkan nilai A yang mengartikan bahwa pelaksanaan Perpustakaan Cahaya Ilmu sudah menunjukkan kesesuaian terhadap Standar Nasional Perpustakaan. Akreditasi A ini berlaku dari tanggal 06 Agustus 2020 sampai dengan 06agustus 2025. Berikut adalah grafik pengunjung perpustakaan setiap bulan pada tahun 2023 yang dapat dilihat pada Gambar 1:



Gambar 1. Grafik Pengunjung Perpustakaan Setiap Bulan (2023)

Jumlah anggota perpustakaan Cahaya Ilmu adalah 1086 orang siswa dan 83 orang tenaga pendidik dan kependidikan. Dari grafik jumlah pengunjung diatas kita dapat melihat bahwa jumlah pengunjung perpustakaan SMAN 11 pekanbaru setiap bulannya pada tahun 2023 selalu melebihi dari jumlah anggota perpustakaan. Penerapan pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan SMAN 11 dan hasil yang diperoleh dari grafik pengunjung diatas merupakan bukti nyata pelaksanaan program Pustaka Cahaya Ilmu yang terbagi menjadi empat jenis, sebagaimana diuraikan berikut ini:

1. Program rutin, Perbaikan buku, bahan, sarana perpustakaan yang rusak; Pemeliharaan bahan pustaka agar tahan lama dan tidak cepat rusak; Mengadakan layanan perpustakaan yang sederhana, mudah dan menarik: Menerbitkan tanda bebas perpustakaan bagi siswa sebagai syarat pengambilan rapor dan ijazah; Menyediakan dan menghimpun bahan pustaka, informasi, sesuai kurikulum sekolah.
2. Program jangka pendek yaitu menyediakan dan melengkapi fasilitas perpustakaan sesuai kebutuhan; Mengolah dan mengorganisasikan bahan pustaka dengan sistem tertentu sehingga memudahkan penggunaannya; Meningkatkan minat baca murid, guru, dan staf tatalaksana; Menambahkan koleksi bahan pustaka secara berkala untuk memenuhi kebutuhan pengguna layanan perpustakaan; Pembuatan proposal dalam rangka menambah koleksi perpustakaan kepada lembaga/instansi; Pelestarian dan pencacahan buku perpustakaan; Menerbitkan berbagai administrasi perpustakaan katalog, barcode, sampul, kartu, kantong buku, kartu anggota, labeling, Inventarisasi, klasifikasi dan katalogisasi bahan pustaka. Mengikuti lomba perpustakaan sekolah, baik tingkat kabupaten/kota dan provinsi. Mengikuti berbagai kegiatan peningkatan kompetensi pengelola perpustakaan, maupun nasional seperti: seminar, pelatihan, bimtek, workshop, dan lain-lain.
3. Program jangka menengah, yaitu mengembangkan pelayanan perpustakaan berbasis digital, menerapkan sistem otomatis perpustakaan, melanjutkan kerjasama lintas instansi, penyiangan buku perpustakaan, mengajukan permohonan (proposal) bantuan buku kepada lembaga instansi terkait untuk pengembangan koleksi, mengoptimalkan pojok baca kelas dan serambi literasi, meningkatkan pelayanan prima guna mendukung keterpakaian

perpustakaan secara maksimal, menyediakan pojok baca berbagai sudut sekolah, pembuatan buletin perpustakaan, menata perpustakaan agar dapat terlihat lebih menarik.

4. Program jangka panjang yaitu merealisasikan kualitas dan kuantitas koleksi perpustakaan, yakni pengadaan buku sebanyak 5000 judul dengan 100000 eksemplar pada tahun 2022-2025; Menerapkan E-library Learning; Rancang bangun gedung perpustakaan agar terciptanya ruangan perpustakaan yang memadai, kondusif dan menyenangkan; Mengembangkan aplikasi perpustakaan SLIMS agar dapat digunakan maksimal guna mendukung kinerja pustakawan; Mengembangkan produk kreatif dan inovatif perpustakaan secara berkesinambungan.

Evaluasi program dilakukan untuk melihat sejauh mana program kerja yang direncanakan tercapai, semua program jangka pendek dapat dilakukan dengan baik, hanya saja pada program lainnya masih berlanjut, misalnya pengalihan pelayanan secara manual menjadi pelayanan yang berbasis digital.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian diatas kita dapat melihat bahwa SMAN 11 Pekanbaru sudah melakukan usaha-usaha untuk memberikan pelayanan yang baik yang merupakan penerapan customer service di Perpustakaan sekolah yang bernama Perpustakaan Cahaya Ilmu. Implementasi customer service yang baik melalui perpustakaan sekolah di SMA mempunyai peranan yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan siswa, menumbuhkan minat membaca, memfasilitasi penelitian dan pembelajaran serta menumbuhkan hubungan yang positif antara peserta didik dan tenaga perpustakaan. Dengan melibatkan tenaga perpustakaan yang handal dan terlatih, meningkatkan aksesibilitas, personalisasi layanan, mengumpulkan umpan balik siswa, dan berkolaborasi dengan guru adalah suatu cara menjadikan perpustakaan sekolah sebagai tempat yang menarik dan bermanfaat bagi peserta didik dalam memperluas pengetahuan dan pengembangan diri.

REFERENSI

- Assegaff, M. (2009). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT. Garuda Di Kota Semarang). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 10(2), 171-186.
- Fadli, Muhammad Rijal. (2021). "Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif." *Humanika* 21(1):33-54. doi: 10.21831/hum.v21i1.38075.
- Finch, Lloyd, (2004). *Menjadi Customer Service Representative Yang Sukses*. Jakarta: Victory Jaya Abadi.
- Kasmir. (2013). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip. (2001) *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jakarta : PT. Prehallindo.

- Moenir. (2010). Manajemen pelayanan umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyasa, H. E. (2022). *Manajemen dan kepemimpinan kepala sekolah*. Bandung: Bumi Aksara.
- Prestiadi, D. (2015, October). Pengembangan Model Kinerja Terpadu Berbasis Tqm Dalam Peningkatan Mutu Smk Di Kabupaten Pemalang. In *Seminar Nasional Evaluasi Pendidikan Ii*. Seminar Nasional Evaluasi Pendidikan Ii, **2015** - Conf.Unnes.Ac.Id
- Prestiadi, D., Hardyanto, W., & Pramono, S. E. (2015). Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam mencapai kepuasan siswa. *Educational Management*, 4(2).
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional