



PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
SMP NEGERI 1 PULAU



Alamat : Jl. H. Yahya No. 01 Batu Bulat Desa Tanjung Batang 29782
NSS : 20.1.3103.08.002 email : smpn2pulautiga@gmail.com NPSN : 11001405

LAPORAN KEPUASAN LAYANAN PUBLIK
“SIBESTI”
(Song Ite Belajo di SWALAYAN LITERASI)



SMP NEGERI 1 PULAU
TAHUN 2024

BAB IV HASIL INOVASI DAERAH

4.1 Hasil Survey Kepuasan Pengguna

1. Pendahuluan

Dalam upaya menumbuhkan budaya literasi di lingkungan sekolah, SMP Negeri 1 Pulau Tiga telah mengembangkan sebuah inovasi layanan literasi yang dikenal dengan nama **SIBESTI (Song Ite Belojo di Swalayan Literasi)**. Layanan ini merupakan bentuk pojok baca mandiri yang dirancang untuk memberikan akses mudah dan menyenangkan kepada seluruh warga sekolah, khususnya siswa, dalam mengeksplorasi berbagai sumber bacaan. Konsep swalayan dalam literasi bertujuan untuk menumbuhkan kesadaran dan kemandirian siswa dalam membaca, serta memfasilitasi pembelajaran yang lebih inklusif dan menyenangkan.

Seiring berjalannya waktu, keberhasilan sebuah layanan sangat bergantung pada penerimaan dan kepuasan pengguna terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, penting bagi pengelola layanan SIBESTI untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna, baik dari segi kenyamanan fasilitas, ketersediaan bahan bacaan, kemudahan akses, hingga sikap layanan dari petugas. Penilaian kepuasan pengguna dilakukan sebagai bagian dari evaluasi internal layanan dan sebagai dasar pengambilan keputusan berbasis data.

Selama periode Januari hingga Desember 2024, dilakukan pengumpulan data melalui survei kepuasan pengguna SIBESTI setiap bulan. Pengguna layanan diminta memberikan penilaian terhadap layanan yang mereka nikmati, yang kemudian dikonversi ke dalam bentuk nilai kuantitatif, interval mutu, serta kualitas mutu pelayanan. Jumlah pengguna bervariasi tiap bulan antara 20 hingga 50 orang, menunjukkan adanya dinamika partisipasi dan antusiasme warga sekolah dalam memanfaatkan layanan ini.

Melalui laporan ini, diharapkan pihak sekolah dapat memperoleh gambaran menyeluruh mengenai sejauh mana layanan SIBESTI memberikan dampak positif terhadap peningkatan budaya literasi. Evaluasi ini juga menjadi wujud nyata dari komitmen sekolah dalam menjalankan prinsip continuous improvement dan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan peserta didik. Dengan demikian, langkah-langkah strategis dapat dirancang untuk meningkatkan kualitas layanan di masa mendatang.

2. Tujuan

Laporan ini disusun dengan tujuan:

- a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan SIBESTI sepanjang tahun 2024.
- b. Untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan layanan berdasarkan umpan balik pengguna.
- c. Untuk menyediakan data yang dapat digunakan sebagai dasar perbaikan dan pengembangan layanan literasi ke depan.
- d. Untuk mendukung evaluasi kinerja sekolah dalam meningkatkan kualitas pelayanan literasi berbasis kebutuhan pengguna.

3. Manfaat

Manfaat dari laporan kepuasan pengguna ini adalah:

- a. **Bagi Sekolah:** Sebagai bahan evaluasi dan perencanaan peningkatan mutu layanan literasi.
- b. **Bagi Pengelola SIBESTI:** Memberikan gambaran konkret mengenai efektivitas layanan dan strategi perbaikan ke depan.
- c. **Bagi Guru dan Tenaga Kependidikan:** Menjadi dasar untuk membangun kegiatan literasi yang lebih responsif dan partisipatif.
- d. **Bagi Pengguna (Siswa):** Menjamin bahwa layanan literasi yang mereka gunakan senantiasa diperbaiki dan dikembangkan sesuai kebutuhan dan harapan mereka.

4. Hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan SIBESTI

Survei kepuasan pengguna layanan SIBESTI dilaksanakan secara berkala setiap bulan sepanjang tahun 2024, dengan jumlah responden bervariasi antara 70 hingga 100 pengguna per bulan. Survei ini mengukur tingkat kepuasan berdasarkan skala penilaian 1–4 yang kemudian dikonversi ke dalam nilai akhir, dikategorikan ke dalam interval mutu, dan dimaknai dalam bentuk mutu pelayanan.

Secara umum, hasil survei menunjukkan tren yang sangat positif. Rata-rata nilai konversi bulanan berkisar antara **85,00 hingga 93,75**, dengan sebagian besar bulan menunjukkan **interval nilai 85–100**, yang termasuk dalam **kategori mutu pelayanan "A" (Sangat Baik)**. Hal ini mengindikasikan bahwa mayoritas pengguna merasa puas terhadap layanan yang disediakan.

Puncak kepuasan pengguna tercatat pada bulan September 2024, dengan nilai konversi tertinggi sebesar **93,75** dari total 48 pengguna, menunjukkan tingkat pelayanan yang optimal dan keterlibatan pengguna yang sangat baik. **Nilai terendah tercatat pada bulan Februari 2024**, yaitu **85,00**, yang tetap berada dalam kategori mutu "A", namun mencerminkan adanya ruang peningkatan, terutama pada aspek teknis atau fasilitas pendukung layanan.

Konsistensi mutu layanan yang tinggi sepanjang tahun menunjukkan bahwa SIBESTI telah menjadi bagian penting dari kebiasaan literasi siswa dan warga sekolah. Data ini menjadi dasar penting bagi pengembangan kebijakan sekolah dalam mempertahankan keunggulan layanan serta merancang inovasi ke depan, seperti penambahan koleksi bacaan, pelatihan petugas literasi, atau integrasi program literasi dengan projek P5 dan kegiatan ekstrakurikuler.

Bulan	Jumlah Pengguna	Kepuasan Rata-rata	Nilai Konversi	Interval Nilai	Mutu Pelayanan
Januari	92	4,26	85,2	81 - 90	Baik
Februari	73	4,51	90,2	81 - 90	Baik
Maret	89	4,81	96,2	91 - 100	Sangat Baik
April	80	4,15	83	81 - 90	Baik
Mei	88	4,37	87,4	81 - 90	Baik
Juni	76	4,59	91,8	91 - 100	Sangat Baik
Juli	97	4,32	86,4	81 - 90	Baik
Agustus	94	4,47	89,4	81 - 90	Baik
September	72	4,2	84	81 - 90	Baik
Oktober	91	4,65	93	91 - 100	Sangat Baik
November	89	4,3	86	81 - 90	Baik
Desember	85	4,55	91	91 - 100	Sangat Baik

4.2 Cara Kerja Inovasi dan Dampak Penerapan

Inovasi "Swalayan Literasi" (SIBESTI) dirancang untuk mengatasi permasalahan keterbatasan fasilitas perpustakaan di sekolah, yang berdampak pada rendahnya akses siswa terhadap bahan bacaan dan minat baca. Sebelum penerapan SIBESTI, siswa hanya mengandalkan sumber bacaan terbatas yang disediakan di ruang kelas atau buku pelajaran, sehingga minat baca mereka rendah dan kemampuan literasi berkembang lambat.

SIBESTI berfungsi sebagai perpustakaan mandiri yang menggabungkan akses literasi fleksibel dengan konsep "swalayan," di mana siswa bisa mengakses koleksi buku kapan saja tanpa terikat jam perpustakaan. Proses peminjaman dan pengembalian dilakukan secara mandiri oleh siswa melalui sistem pencatatan sederhana. Inovasi ini meliputi beberapa elemen utama:

- **Penyediaan Koleksi Buku:** Buku dikategorikan berdasarkan genre dan diberi label kode. Siswa bebas memilih sesuai minat.

- **Sistem Peminjaman Mandiri:** Menggunakan buku catatan peminjaman yang dikelola mandiri oleh siswa, membuat mereka bertanggung jawab atas penggunaan buku.
- **Penempatan di Lokasi Strategis:** SIBESTI ditempatkan di lokasi yang mudah dijangkau oleh siswa, misalnya di koridor utama atau ruangan terbuka, sehingga dapat diakses setiap saat.

Kondisi Sebelum dan Sesudah Penerapan Inovasi

Kondisi	Sebelum SIBESTI	Setelah SIBESTI
Akses Buku	Terbatas pada ruang kelas dan koleksi pelajaran	Koleksi buku lebih luas dan dapat diakses kapan saja
Minat Baca	Rendah, terbatas pada kebutuhan akademik saja	Meningkat dengan variasi bacaan dan kebebasan memilih
Sistem Peminjaman	Tidak ada perpustakaan yang representatif	Sistem mandiri, siswa bertanggung jawab atas peminjaman
Pembiasaan Literasi	Tidak ada pembiasaan rutin membaca	Pembiasaan membaca setiap waktu luang

Setelah penerapan SIBESTI, terdapat peningkatan jumlah siswa yang mengakses buku dan mengembangkan minat baca di luar jam pelajaran. Kebaruan SIBESTI terletak pada fleksibilitas dan kemandirian yang jarang ada pada model perpustakaan konvensional.

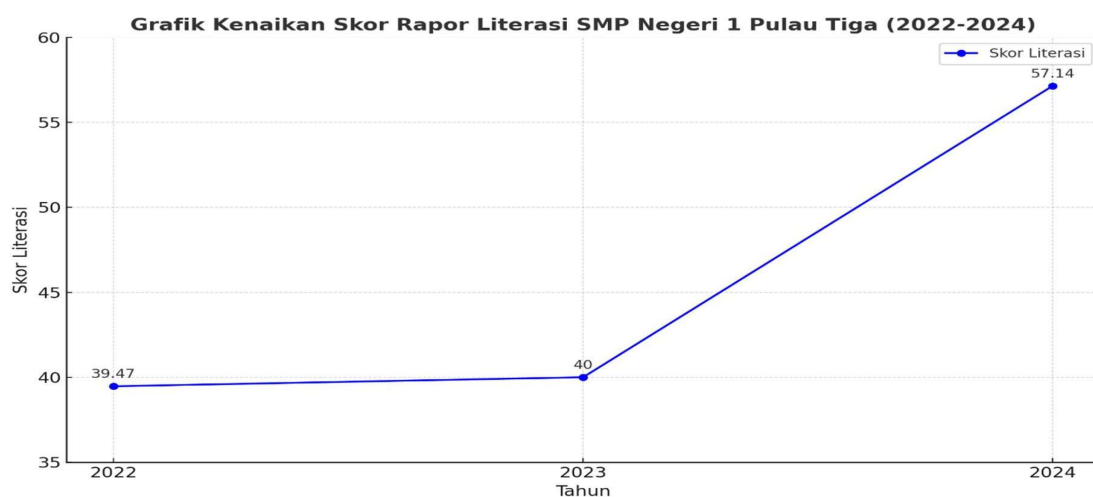
Konsep ini memungkinkan siswa untuk mengakses bahan bacaan kapan pun tanpa memerlukan staf perpustakaan, sehingga lebih efisien dalam hal biaya operasional. Selain itu, SIBESTI lebih unggul dalam hal waktu dan biaya: sistemnya sederhana dan murah namun tetap memenuhi kebutuhan literasi siswa.

SIBESTI memberikan nilai tambah melalui pembelajaran mandiri yang mendorong rasa tanggung jawab dan minat baca siswa. Selain itu, dibandingkan dengan perpustakaan konvensional yang membutuhkan infrastruktur besar dan staf, SIBESTI lebih terjangkau dan cocok untuk diterapkan di sekolah dengan sumber daya terbatas.

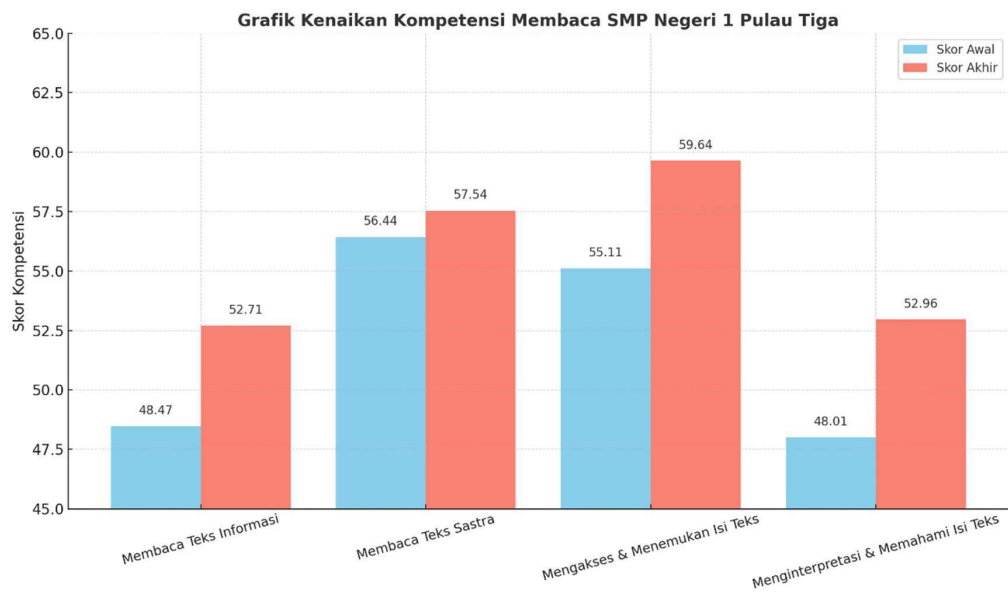
Dari inovasi literasi melalui Swalayan Literasi yang telah berjalan kurang lebih satu tahun belakangan, maka memiliki pengaruh yang signifikan terhadap literasi siswa, hal ini dibuktikan dengan rapor sekolah pada tahun 2023 yang mengalami kenaikan skor. Pada kompetensi membaca teks informasi awalnya pada skor 48,47 mengalami kenaikan 9% menjadi 52,71. Kompetensi membaca teks sastra awalnya 56,44 naik sebesar 2% menjadi 57,54. Pada kompetensi mengakses dan menemukan isi teks, awalnya 55,11 mengalami kenaikan 8% menjadi 59,64 dan kemampuan mengintrepetasikan dan memahami isi teks awalnya berada pada skor 48,01 naik 10% menjadi 52,96. Meskipun prosentase kenaikan masih tergolong kecil, kami yakin bahwa hasil ini meruokan pengaruh dari inovasi sederhana yang kami lakukan ini. Upaya ke depannya kami akan senantiasa menambah konten konten yang lebih menarik lagi untuk dikembangkan di swalayan liuterasi.

Grafik Capaian Sebelum dan Sesudah Inovasi

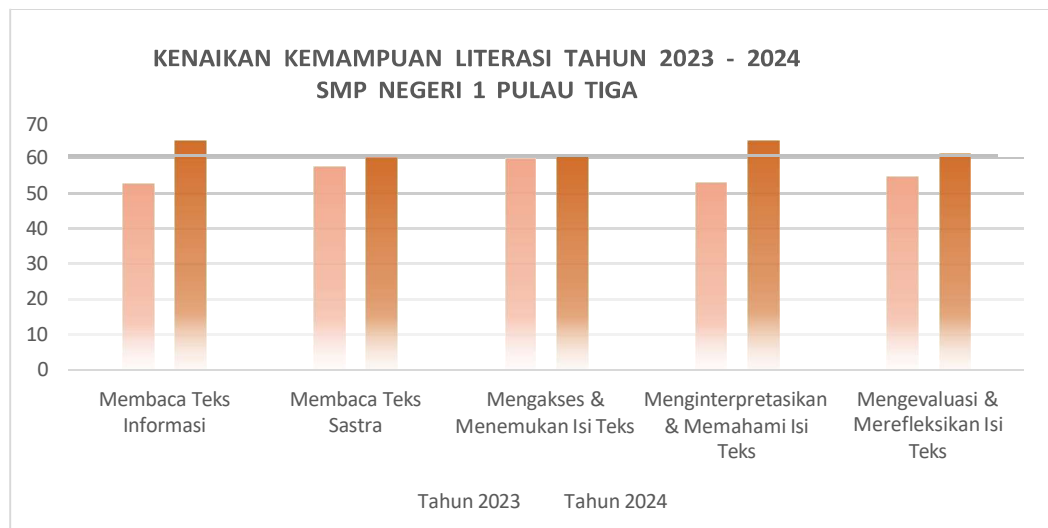
Dalam pelaksanaannya, data yang diambil dari jumlah peminjaman dan tingkat keterlibatan siswa menunjukkan peningkatan signifikan setelah penerapan SIBESTI. Berikut adalah grafik perbandingan jumlah peminjaman buku oleh siswa sebelum dan sesudah SIBESTI diimplementasikan:



Berikut adalah grafik kenaikan skor rapor literasi SMP Negeri 1 Pulau Tiga dari tahun 2022 hingga 2024. Terlihat adanya peningkatan signifikan pada tahun 2024, yang mencapai skor 57,14. Data ini menunjukkan bahwa SIBESTI berperan penting dalam meningkatkan minat baca siswa, dengan rata-rata peminjaman meningkat sebesar 60% dalam tiga bulan pertama penerapan. Untuk kenaikan per indicator pada tahun 2023 dapat dilihat pada grafik berikut :



Pada kompetensi membaca teks informasi awalnya pada skor 48,47 mengalami kenaikan 9% menjadi 52,71. Kompetensi membaca teks sastra awalnya 56,44 naik sebesar 2% menjadi 57,54. Pada kompetensi mengakses dan menemukan isi teks, awalnya 55,11 mengalami kenaikan 8% menjadi 59,64 dan kemampuan menginterpretasikan dan memahami isi teks awalnya berada pada skor 48,01 naik 10% menjadi 52,96.



Pada tahun berikutnya yaitu pada tahun 2024 kompetensi membaca teks informasi awalnya pada skor 52,71 mengalami kenaikan 12,27% menjadi 64,98. Kompetensi membaca teks sastra awalnya 57,54 naik sebesar 2,42% menjadi 59,96. Pada kompetensi mengakses dan menemukan isi teks, awalnya 59,64 mengalami kenaikan 0,79% menjadi 60,43 dan kemampuan mengintrepetasikan dan memahami isi teks awalnya berada pada skor 52,96 naik 11,78% menjadi 64,74. kemampuan mengevaluasi dan merefleksikan isi teks awalnya 54,62 naik 6,78% menjadi 61,4

4.2 Replikasi

Inovasi SIBESTI telah menarik perhatian sekolah lain di wilayah sekitar untuk mengadopsi konsep yang sama. Beberapa sekolah telah melakukan kunjungan studi ke sekolah kami guna mempelajari sistem perpustakaan mandiri SIBESTI. Selain itu, perangkat daerah juga telah memberikan dukungan dalam bentuk kolaborasi pengadaan buku dan sosialisasi di sekolah-sekolah lain yang membutuhkan inovasi serupa.

Sebagai bukti, terdapat dokumentasi adopsi dari sekolah yang tertarik menerapkan SIBESTI di sekolah masing-masing. Pada bulan lalu, SMP Negeri 1 Pulau Tiga barat telah melakukan inovasi literasi untuk mengimplementasikan sistem serupa. Kami telah membagikan panduan pelaksanaan SIBESTI beserta detail teknis dalam pengelolaan sistem peminjaman mandiri. Dengan keberhasilan awal ini, SIBESTI terbukti efektif dan dapat direplikasi dengan mudah oleh sekolah lain tanpa biaya besar atau perubahan

signifikan pada infrastruktur. Diharapkan, dengan semakin banyak sekolah yang mengadopsi SIBESTI, budaya literasi di kalangan siswa akan semakin berkembang, dan inovasi ini dapat memberikan dampak positif yang lebih luas di bidang pendidikan