

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN MASYARAKAT PADA PROGRAM BUDAYAKAN ARSIP
KELUARGA MENJADI DOKUMEN BERHARGA(BASIKAMEH)
DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KOTA SOLOK PROVINSI SUMATERA BARAT**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar
Sarjana Sains Informasi (S.S.I)**



**Endah Fauziah Giska
NIM 2019/19234067**

**PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN ILMU INFORMASI
DEPARTEMEN ILMU INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN
FAKULTAS BAHASA DAN SENI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2024**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

Judul : **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Program Budayakan Arsip Keluarga Menjadi Dokumen Berharga (BASIKAMEH) Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok Provinsi Sumatera Barat.**

Nama : Endah Fauziah Giska

NIM : 19234067

Program Studi : Perpustakaan dan Ilmu Informasi


Departemen : Ilmu Informasi dan Perpustakaan

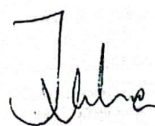
Fakultas : Bahasa dan Seni

Padang, Februari 2024

Mengetahui
Ketua Departemen,

Disetujui
Pembimbing,


Mzrlini, S.IPL, MLIS
NIP. 198102102009122063


Jeihan Nabila, S.IPL, M.I.Kom
NIP. 199108092019032619

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Nama : Endah Fauziah Giska

NIM : 2019/19234067

Dinyatakan lulus setelah mempertahankan skripsi di hadapan Tim Penguji
Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi
Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan
Fakultas Bahasa dan Seni
Universitas Negeri Padang
dengan judul

**Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada
Program Budayakan Arsip Keluarga Menjadi Dokumen Berharga
(BASIKAMEH) Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok
Provinsi Sumatera Barat**

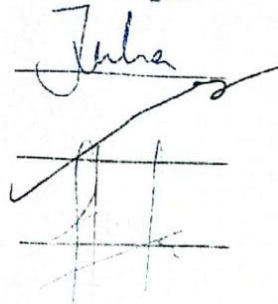
Padang, Februari 2024

Tim Penguji

1. Ketua : Jeihan Nabila, S.IIP., M.I.Kom
2. Anggota : Dr. Yona Primadesi, M.Hum.
3. Anggota : Dr. Nurizzati, M.Hum

Tanda Tangan

- 1.
- 2.
- 3.



SURAT PERNYATAAN

Dengan ini, saya menyatakan hal-hal berikut:

1. Skripsi saya yang berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Program Budayakan Arsip Keluarga Menjadi Dokumen Berharga (BASIKAMEH) Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok Provinsi Sumatera Barat" adalah benar karya tulis saya dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lainnya;
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya, dan bukan merupakan duplikasi skripsi lain;
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang pada daftar pustaka;
4. Pernyataan ini saya tulis dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran di dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Padang, Februari 2024



1000
METERAL
TEMPER
3800EALX001782925

Endah Fauziah Giska

NIM. 19234067

ABSTRAK

Endah Fauziah Giska, 2024. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Program Budayakan Arsip Keluarga Menjadi Dokumen Berharga (BASIKAMEH) Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok Provinsi Sumatera Barat". *Skripsi*. Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi, Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan. Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Padang.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan (1) kualitas layanan pada program BASIKAMEH, (2) tingkat kepuasan masyarakat Kota Solok, (3) pengaruh kualitas layanan program BASIKAMEH terhadap tingkat kepuasan masyarakat Kota Solok.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif. Penelitian ini mengambil 57 orang responden yang merupakan peserta pada program BASIKAMEH. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *simple random sampling* dengan menggunakan rumus Slovin. Teknik pengumpulan data yang digunakan ialah observasi, kuesioner (angket), dan juga wawancara tidak terstruktur.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan mendapatkan nilai rata-rata 3,19 yang masuk pada kategori "Baik". Maka dapat dikatakan bahwa kualitas layanan pada program BASIKAMEH sudah baik selama pelaksanaannya. Pada variabel kepuasan masyarakat mendapatkan nilai rata-rata 3,25 yang masuk pada kategori "Sangat Puas". Maka dapat dikatakan bahwa kepuasan masyarakat pada program BASIKAMEH sudah sangat memuaskan bagi masyarakat. Berdasarkan analisis hasil kuesioner, kualitas layanan program BASIKAMEH di Kota Solok Sumatera Barat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kota Solok. Hal ini sesuai dengan adanya hasil koefisien korelasi sebesar 0,369 yang tergolong dalam korelasi lemah.

Kata kunci: arsip, arsip keluarga, program BASIKAMEH

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah Swt. Karena atas seluruh curahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Program Budayakan Arsip Keluarga Menjadi Dokumen Berharga (BASIKAMEH) Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Solok Provinsi Sumatera Barat”. Skripsi ini ditulis dengan tujuan untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Informasi (S.S.I) pada Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Padang.

Dalam penyelesaian studi dan penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan baik pengajaran, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang tak terhingga kepada Bapak dan Ibu:

1. Dr. Marlina, S.IPI, MLIS selaku Kepala Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan sekaligus Dosen Penasihat Akademik.
2. Jehan Nabila, S.IIP., M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing.
3. Dr. Yona Primadesi, M.Hum. selaku Dosen Penguji 1.
4. Dr. Nurizzati, M.Hum. selaku Dosen Penguji 2.
5. Wadirman, S.Pd., M.M. selaku Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok.
6. Seluruh masyarakat Kota Solok peserta program BASIKAMEH selaku sampel dalam penelitian ini.

Sebagai manusia biasa Penulis menyadari penyusunan skripsi masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan dan ilmu pengetahuan yang dimiliki oleh Penulis. Oleh karenanya atas kesalahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini, Penulis memohon maaf dan bersedia menerima kritikan yang membangun.

Terakhir, harapan Penulis, semoga Skripsi ini mampu memberikan manfaat bagi siapa saja yang membacanya.

Padang, 2 Februari 2024

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR BAGAN.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Pembatasan Masalah.....	10
D. Perumusan Masalah.....	10
E. Tujuan Penelitian.....	10
F. Manfaat Penelitian.....	11
1. Manfaat Teoritis.....	11
2. Manfaat Praktis.....	11
G. Definisi Operasional.....	11
BAB II KAJIAN TEORI.....	13
A. Landasan Teori.....	13
1. Arsip.....	13
2. Arsip Keluarga.....	15
3. Program BASIKAMEH.....	18
4. Kualitas Layanan.....	21
5. Tingkat Kepuasan Masyarakat.....	25
B. Penelitian Relevan.....	29
C. Kerangka Konseptual.....	32
D. Hipotesis.....	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	35
A. Jenis Penelitian.....	35
B. Metode Penelitian.....	35

C. Variabel dan Data.....	36
1. Variabel Penelitian.....	36
2. Data Penelitian.....	37
D. Pupulasi dan Sampel.....	38
1. Populasi Penelitian.....	38
2. Data Penelitian.....	39
E. Instrumen Penelitian.....	39
1. Uji Validitas.....	41
2. Uji Reliabilitas.....	44
F. Teknik Pengumpulan Data.....	45
G. Uji Persyaratan Analisis.....	46
1. Uji Asumsi Klasik.....	46
2. Uji Hipotesis.....	47
H. Teknik Penganalisan Data.....	49
1. Pengumpulan Data.....	49
2. Pemeriksaan.....	49
3. <i>Coding</i>	49
4. Tabulasi.....	50
5. Pengujian Kualitas Data.....	52
6. Tahap Deskripsi.....	52
7. Uji Korelasi.....	52
8. Tahap Pengujian Hipotesis.....	52
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	53
A. Deskripsi Data.....	53
B. Analisis Data.....	60
1. Variabel Kualitas Layanan Program.....	61
2. Variabel Kepuasan Masyarakat.....	75
3. Pengaruh Kualitas Layanan Program Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat.....	85
C. Pembahasan.....	89
1. Kualitas Layanan Program BASIKAMEH di Kota Solok.....	90

2. Kepuasan Masyarakat di Kota Solok.....	91
3. Pengaruh Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Masyarakat Pada Program BASIKAMEH Di Kota Solok Sumatera Barat.....	93
BAB V PENUTUP.....	95
A. Simpulan.....	95
B. Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA.....	98
LAMPIRAN.....	102

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Variabel Penelitian.....	36
Tabel 2. Kisi-kisi Pernyataan.....	40
Tabel 3. Format Jawaban Pernyataan.....	41
Tabel 4. Hasil Uji Variabel Penelitian.....	43
Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas.....	44
Tabel 6. Nilai Korelasi.....	48
Tabel 7. Skala Interval.....	51
Tabel 8. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Tabel 9. Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	55
Tabel 10. Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	56
Tabel 11. Hasil Rekapitulasi Data Variabel Kualitas Layanan.....	56
Tabel 12. Hasil Rekapitulasi Data Variabel Tingkat Kepuasan Masyarakat.....	59
Tabel 13. Skor Jawaban Responden.....	61
Tabel 14. Hasil Penilaian Indikator X1 (Bukti Fisik).....	62
Tabel 15. Hasil Penilaian Indikator X2 (Keandalan).....	64
Tabel 16. Hasil Penilaian Indikator X3 (Daya Tanggap).....	67
Tabel 17. Hasil Penilaian Indikator X4 (Jaminan).....	70
Tabel 18. Hasil Penilaian Indikator X5 (Empati).....	72
Tabel 19. Hasil Penilaian Indikator Y1 (Harapan).....	75
Tabel 20. Hasil Penilaian Indikator Y2 (Kinerja yang Dirasakan).....	77
Tabel 21. Hasil Penilaian Indikator Y3 (Diskonfirmasi).....	79
Tabel 22. Hasil Penilaian Indikator Y4 (Kepuasan).....	82
Tabel 23. Hasil Uji Normalitas.....	86
Tabel 24. Hasil Uji Linearitas.....	86
Tabel 25. Nilai Interpretasi Koefisien Korelasi.....	87
Tabel 26. Hasil Uji Korelasi.....	87
Tabel 27. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	88
Tabel 28. Hasil Uji Parsial (Uji T).....	89

DAFTAR BAGAN

Bagan 1 Kerangka Konseptual.....	33
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pernyataan Instrumen Valid.....	102
Lampiran 2 Hasil Observasi Penelitian.....	106
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian.....	107
Lampiran 4 Kuesioner Penelitian.....	108
Lampiran 5 Jawaban Kuesioner Peserta.....	112
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas & Realibilitas.....	116
Lampiran 7 Format Wawancara Awal.....	118
Lampiran 8 Format Hasil Wawancara Awal.....	120
Lampiran 9 R _{tabel}	123
Lampiran 10 Tabel-t.....	123
Lampiran 11 Dokumentasi Penelitian.....	124

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Arsip dibutuhkan dalam setiap aspek kehidupan sehari-hari masyarakat. Namun hal ini terkendala dikarenakan kurangnya informasi dalam memenuhi wawasan informasi tentang arsip itu sendiri. Dalam memenuhi kebutuhan informasi yang berguna dalam menambah wawasan masyarakat dalam berpikir dan berkembang, terutama dalam melestarikan dokumen berharga maka terbentuklah kearsipan. Kearsipan memiliki tujuan sebagai peningkatan kualitas pelayanan publik, penyelenggaraan kearsipan di lembaga negara, pemerintahan daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan, dan perseorangan harus dilakukan dalam suatu sistem penyelenggaraan kearsipan nasional yang komprehensif dan terpadu. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang No.43 Tahun 2009 tentang Kearsipan yang mengatakan bahwa kearsipan juga merupakan suatu layanan publik yang penting dalam mengembangkan wawasan masyarakat.

Dalam kearsipan terdapat dua macam pengelola arsip yaitu pengelola arsip kelembagaan dan pengelola arsip perseorangan (Azmi, 2015). Pengelola arsip kelembagaan memiliki sifat formal karena direpresentasikan lembaga negara, pemerintah daerah, lembaga pendidikan, perusahaan ataupun badan usaha milik negara, organisasi kemasyarakatan, organisasi politik. Sedangkan pengelola arsip perseorangan ataupun individu direpresentasikan oleh individu ataupun kelompok individu.

Salah satu lembaga yang mengelola kearsipan ialah perpustakaan umum. Beberapa perpustakaan umum sendiri menyediakan berbagai layanan yang relevan di lingkungan masyarakat, salah satunya ialah layanan pengenalan arsip. Tujuan perpustakaan selaras dengan kearsipan, hal ini terdapat pada Undang-Undang No.43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan yang mengatakan bahwa tujuan daripada perpustakaan ialah sebagai sarana pelestarian, pendidikan, informasi, rekreasi dan penelitian untuk meningkatkan keberdayaan dan kecerdasan bangsa. Penyimpanan arsip di perpustakaan biasanya berbentuk tercetak, namun seiring waktu perpustakaan mulai melakukan digitalisasi pada dokumen yang diarsipkan dengan tujuan untuk menjaga eksistensi dokumen penting itu sendiri.

Pengelola arsip kelembagaan biasanya seorang arsiparis yang sudah menjalani pendidikan mengenai ilmu arsip sehingga sangat terampil dalam mengelola arsip yang ada pada lembaga pemerintahan itu sendiri. Dalam hal ini seorang arsiparis jugalah yang nantinya melayani masyarakat dengan membina dalam mengenalkan arsip. Sementara pada pengelola arsip perseorangan, dokumen yang akan diarsipkan hanya dilakukan seadanya saja secara perseorangan, sehingga terkadang individu tersebut ada yang tidak acuh pada dokumen pribadi berharga miliknya seperti ijazah sekolah, sertifikat dan sebagainya padahal bisa saja dokumen tersebut sangat diperlukan di masa yang akan datang. Di sinilah pentingnya layanan edukasi tentang mengelola arsip pribadi. Hal ini terbukti dengan adanya penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Puspitadewi (2020) dikatakan bahwa kurang sadarnya pengetahuan masyarakat akan mengelola arsip pribadi yang ada di kehidupan sehari-hari

dikarenakan belum maksimalnya layanan sosialisasi tentang kearsipan yang dilakukan kepada masyarakat pada umumnya.

Seperti yang kita ketahui kehidupan sehari-hari dalam lingkungan masyarakat kurang kesadaran akan arsip merupakan salah satu refleksi bahwa selama ini arsip masih dianggap kurang penting. Bahkan sebagian kalangan masyarakat masih menganggap bahwa arsip merupakan hal tabu dan hanya berada dikalangan instansi yang bersifat formal saja. Sehingga dalam hal ini diperlukan kesadaran dan ketertiban akan arsip, tidak hanya dari pihak arsiparis namun juga diikuti oleh kalangan masyarakat. Karena ruang lingkup dalam menjaga arsip tidak hanya dilakukan oleh arsiparis saja, melainkan oleh seluruh kalangan masyarakat juga hal ini sesuai dengan UU Nomor 43 Tahun 2009 Pasal 5 Ayat 2.

Pada masa ini masih banyak masyarakat yang masih kurang dalam memperhatikan pentingnya pengelolaan arsip terutama arsip keluarga. Padahal seperti yang kita ketahui, dalam menjalani kehidupan sehari-hari masyarakat juga saling terikat dengan arsip keluarga itu sendiri. Meskipun arsip keluarga hanya dibutuhkan untuk beberapa kepentingan saja, namun arsip keluarga dapat digolongkan menjadi arsip inti ataupun vital. Hal ini dikarenakan apabila arsip tersebut hilang ataupun rusak maka arsip tersebut tidak dapat digantikan. Di sinilah pentingnya pengelolaan arsip yang baik, sehingga nantinya jika arsip dibutuhkan secara mendadak maka arsip dapat tersedia dengan aman cepat, dan mudah (Suliyati, 2019). Dalam mengantisipasi terjadinya kerusakan ataupun hilangnya dokumen, arsip keluarga perlu dibuatkan salinannya. Untungnya perkembangan teknologi yang semakin canggih, arsip keluarga tidak hanya

monoton berbentuk dokumen kertas saja namun juga ada dalam bentuk audio, video, dan digital dapat disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing masyarakat.

Menurut Bang Li dan Zhao Li (2017) ada beberapa penggolongan arsip individual yang terdapat dalam keluarga seperti: (1) buku harian, dapat berupa jurnal ataupun catatan pribadi; (2) arsip kependudukan, biasanya berfungsi sebagai tanda keberadaan keluarga ataupun anggota keluarga di dalam suatu negara seperti akta kelahiran, KTP, KK, akta perkawinan, akta perceraian, dan akta kematian; (3) arsip pendidikan, berkaitan dengan pendidikan yang berfungsi sebagai bukti aktivitas pendidikan anggota keluarga baik secara formal ataupun non formal. Contohnya seperti rapor, ijazah dan sebagainya; (4) arsip keuangan, merupakan bukti aktifitas keuangan anggota keluarga biasanya terdiri dari bukti-bukti keuangan mulai dari rekening, bukti pembayaran hingga garansi; (5) arsip kesehatan, digunakan untuk mendeteksi catatan riwayat penyakit keluarga contohnya seperti hasil lab, hasil rontgen, ataupun hasil riwayat penyakit; (6) arsip aset keluarga biasanya terdiri dari surat kepemilikan benda bergerak ataupun tidak bergerak contohnya seperti sertifikat tanah, Bukti Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan sebagainya; dan (7) arsip lain-lain yang biasanya terdiri dari video ataupun foto, bisa juga berupa rekaman suara yang dapat digunakan sebagai sumber informasi ataupun sebagai bukti keberadaan anggota keluarga.

Dalam mengelola arsip keluarga, masyarakat dapat melakukannya secara mandiri melalui penciptaan, pemberkasan dan perlindungan arsip keluarga. Pengelolaan arsip keluarga secara mandiri merupakan salah satu upaya dalam menghidupkan kembali fungsi keluarga dan memberikan nilai universal. Sehingga

setiap anggota keluarga mendapatkan haknya dalam menerima hak keperdataan, hak kekayaan intelektual, dan juga jaminan perlindungan hukum di lingkungan masyarakat. Dalam hal ini yang perlu diketahui ialah semakin bertambahnya data pada setiap keluarga maka semakin penting pula arsip dalam mengembangkan pengelolaan dan juga penyelamatan arsip keluarga itu sendiri (Erlangga, 2022).

Di sinilah pentingnya layanan pemerintah dalam mengedukasi masyarakat tentang arsip melalui layanan program sosialisasi. Layanan program sosialisasi dilakukan dengan mengedukasi masyarakat mengenai arsip, pastinya akan dilayani oleh arsiparis selaku perwakilan dari pemerintah. Kualitas pelayanan juga merupakan salah satu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan dengan harapan masyarakat. Dengan kata lain semakin bagus kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin puas pula pandangan masyarakat terhadap pemerintah.

Hal ini dapat dilihat melalui tanggapan masyarakat mengenai layanan fasilitas maupun jasa yang ada di lembaga pemerintahan. Kinerja aktual dari penyedia layanan juga menjadi salah satu pertimbangan masyarakat dalam menentukan kualitas pelayanan, sehingga nantinya masyarakat sendiri yang menilai sampai mana tingkat kepuasan mereka terhadap kualitas layanan pemerintah, hingga pandangan masyarakat terhadap pemerintah itu sendiri.

Dengan mengerahkan layanan pemerintah dengan kualitas terbaik melalui program-program pemerintah, maka nantinya masyarakat akan semakin paham akan pentingnya arsip di kehidupan sehari-hari. Sehingga masyarakat menjadi semakin sadar akan kebutuhan arsip serta paham pula dalam mengelola arsip keluarga.

Salah satu layanan program pengenalan pentingnya penyelamatan arsip keluarga di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok ialah Program Budayakan Arsip Keluarga Menjadi Dokumen Berharga (BASIKAMEH). Program ini pertama kali dibentuk pada tahun 2019 dan sempat terhenti dikarenakan adanya Covid 19. Berdasarkan pengalaman arsiparis, program arsip ini terbentuk disebabkan oleh dua alasan, yaitu (1) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok ingin membentuk layanan program baru mengenai arsip (2) adanya keluhan dari masyarakat mengenai arsip keluarga. Oleh karena itu, program ditujukan kepada masyarakat dengan tujuan untuk memberikan layanan sosialisasi wawasan informasi mengenai pentingnya penyelamatan arsip keluarga.

Salah satu program terdahulu dalam konteks pengelolaan arsip keluarga yang ada di Indonesia ialah Program Gerakan Sadar Arsip Nasional (GSTAN) yang dilakukan oleh Arsip Nasional R.I pada Tahun 2017 (Susanti, 2020). Strategi yang dilakukan dalam Program GSTAN ialah dengan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengelolaan, penyelamatan, hingga penggunaan arsip. Dikatakan bahwa peran keluarga sangat besar dalam menanamkan pemahaman dan kesadaran urgensi pengelolaan arsip personal, baik dengan tujuan mempermudah urusan administrasi maupun sebagai wujud warisan budaya kepada generasi yang akan datang.

Fenomena kurangnya kepedulian masyarakat mengenai pentingnya penyelamatan arsip keluarga membuat beberapa individu mulai mencari solusi dengan cara melakukan penelitian di lingkungan masyarakat. Seperti penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nurtanzila dan Sholikhah (2020) yang menemukan bahwa tingkat keberhasilan pada kegiatan ini sangat signifikan. Sementara pada

penelitian ini, penulis berfokus terhadap pemberian pemahaman tentang pentingnya arsip keluarga, jenis-jenis arsip keluarga dan bagaimana metode perlindungannya, dan juga kepuasan masyarakat terhadap layanan program BASIKAMEH yang ada di Kota Solok. Perbedaan antara kedua penelitian yaitu pada penelitian terdahulu penulis hanya berfokus pada kegiatan yang dilakukan dan juga tingkat keberhasilan kegiatan pada lingkungan masyarakat, sementara pada penelitian ini peneliti akan mengukur tingkat kepuasan masyarakat pada layanan program BASIKAMEH, di sinilah pentingnya penelitian ini dilakukan untuk lebih lanjut.

Berdasarkan hasil wawancara awal dengan Ilfi Rahmi (arsiparis muda), adapun yang melatar belakangi terbentuknya program BASIKAMEH yaitu: pertama, karena adanya keluhan masyarakat akan hilangnya arsip keluarga, padahal arsip keluarga bukan kewajiban dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok. Kedua, kurangnya edukasi masyarakat akan pentingnya arsip keluarga. Oleh karena itu, perpustakaan berusaha untuk memberikan informasi terkait edukasi pengenalan penyelamatan arsip melalui program BASIKAMEH.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara awal pada peserta program BASIKAMEH ditemukan kendala sebagai berikut *Pertama*, harapan. Harapan ialah dugaan awal ataupun perkiraan awal peserta mengenai kinerja produk dan layanan. Harapan peserta sebelum mengikuti program ialah agar peserta yang mengikuti program dapat mengimplementasikan ilmu penyelamatan arsip dalam kehidupan sehari-hari. Namun nyatanya saat melakukan observasi, masih ada juga masyarakat yang belum menerapkan ilmu penyelamatan arsip yang sudah di sosialisasikan oleh arsiparis.

Kedua, kinerja yang dirasakan, merupakan gambaran pengalaman pelanggan setelah menggunakan produk atau layanan yang lebih baik atau bahkan lebih buruk dari harapan pelanggan. Berdasarkan wawancara awal yang dilakukan, ditemukan beberapa peserta masih merasa kinerja yang diberikan masih kurang optimal. Hal ini dibuktikan berdasarkan hasil wawancara awal dengan beberapa peserta program selama pelaksanaan program, banyak peserta yang mengeluhkan mengenai *power point* yang di sosialisasikan kurang jelas yang diberikan kepada masyarakat yang menjadi peserta program. Keluhan ini terjadi dikarenakan kebanyakan peserta merupakan orang tua, sehingga wajar saja jika mengalami masalah pengelihatan. Masalah tersebut membuat proses penyaluran informasi melalui sosialisasi kepada masyarakat menjadi tidak optimal, karena beberapa masyarakat pasti masih bingung dengan informasi yang disosialisasikan. Masyarakat menyarankan kepada pihak petugas untuk memberikan *hard copy power point* kepada peserta program sehingga informasi yang disampaikan dapat lebih dimengerti dan dapat disebarakan ke masyarakat yang ada disekitarnya.

Ketiga, diskonfirmasi, merupakan perbedaan antara harapan awal peserta dan kinerja aktual yang diamati. Harapan awal masyarakat ialah agar penyebaran sosialisasi di masyarakat dapat terlaksana secara menyeluruh kepada masyarakat kedepannya, sehingga masyarakat akan semakin mengerti mengenai penyelamatan arsip keluarga sehingga pengetahuan akan penyelamatan arsip keluarga semakin merata dikalangan masyarakat. Namun dalam penerapannya di lapangan, setelah mengikuti program ditemukan bahwa adanya masyarakat yang sudah mengikuti program dua kali yaitu pada tahun 2019 dan tahun 2023 padahal program hanya dilaksanakan sekali setahun dengan perwakilan 10 peserta

perkelurahan dan peserta tersebut dipilih oleh kelurahan itu sendiri. Saat ditanyakan kepada masyarakat tersebut, ia juga bingung mengapa namanya dicantumkan oleh kelurahan padahal sudah pernah mengikuti program ini sebelumnya. Namun bisa saja hal tersebut merupakan kebijakan dari pihak lurah itu sendiri. Harapan masyarakat kedepannya ialah ditambahkan jumlah peserta program perkelurahan agar semakin meratanya masyarakat yang mengetahui program dan juga ilmu penyelamatan arsip keluarga ini. Sehingga implementasi penyelamatan arsip keluarga dapat dilakukan secara rata dan menyeluruh dan masyarakat menjadi sadar arsip.

Berdasarkan uraian masalah tersebut, penelitian ini sangat penting untuk dilakukan lebih lanjut karena penelitian ini akan mendeskripsikan bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada Program Budayakan Arsip Keluarga Menjadi Dokumen Berharga (BASIKAMEH) Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok Provinsi Sumatera Barat. Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Program Budayakan Arsip Keluarga Menjadi Dokumen Berharga (BASIKAMEH) Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok Provinsi Sumatera Barat”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan sebelumnya penelitian ini maka dapat diidentifikasi masalah pada penelitian ini yaitu: (1) harapan masyarakat agar dapat mengimplementasikan ilmu penyelamatan arsip, namun beberapa peserta belum menerapkan ilmu ini di kehidupan sehari-hari; (2) kinerja program yang dirasakan peserta masih belum optimal; (3) harapan awal peserta

ialah meratanya sosialisasi, namun kinerja yang diamati masih belum sesuai.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, peneliti memberikan batasan ruang lingkup dari penelitian yang akan dilakukan. Peneliti membatasi permasalahan pada pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada program budayakan arsip keluarga menjadi dokumen berharga (BASIKAMEH) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok Provinsi Sumatera Barat dengan objek teliti yaitu masyarakat Kota Solok Sumatera Barat.

D. Perumusan Masalah

Dari latar belakang yang dikemukakan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: (1) bagaimana kualitas layanan program BASIKAMEH terhadap tingkat kepuasan masyarakat Kota Solok?, (2) bagaimana tingkat kepuasan masyarakat Kota Solok terhadap kualitas layanan pada program BASIKAMEH?, (3) apakah terdapat pengaruh kualitas layanan program BASIKAMEH terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kota Solok?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan (1) kualitas layanan program BASIKAMEH terhadap tingkat kepuasan masyarakat Kota Solok, (2) tingkat kepuasan masyarakat Kota Solok terhadap kualitas layanan pada program BASIKAMEH, (3) pengaruh kualitas layanan program BASIKAMEH terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok.

F. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut: (1) manfaat teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah wawasan dalam dunia akademik, terutama dalam bidang ilmu perpustakaan dan sains informasi serta dapat menjadi bahan acuan bagi penelitian selanjutnya yang memiliki kemiripan topik dengan penelitian ini; (2) manfaat praktis, bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok Sumatera Barat, penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bentuk masukan dan referensi dalam pemecahan masalah dalam memenuhi kepuasan masyarakat akan layanan yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan itu sendiri, serta untuk mengetahui kualitas pelayanan program yang diberikan berdasarkan dari perspektif masyarakat. Bagi arsiparis, penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dalam pengembangan layanan programnya, agar dapat memberikan layanan yang sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat. Bagi masyarakat, penelitian ini dapat memberikan informasi tentang program layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok Sumatera Barat dan diharapkan dapat digunakan serta dimanfaatkan sebaik-baiknya. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat menjadi pembanding yang menunjang penelitian serupa mengenai program layanan perpustakaan serta kepuasan masyarakat, sehingga terdapat pembaharuan ilmu bidang kajian perpustakaan.

G. Definisi Operasional

Untuk menghindari kekeliruan penafsiran dari pembaca, maka terdapat empat definisi operasional. Lima definisi operasional yaitu:

1. Arsip merupakan kumpulan warkat yang dianggap memiliki kegunaan tertentu dan disimpan secara sistematis agar dapat ditemukan dengan mudah apabila dibutuhkan.
2. Arsip keluarga merupakan kumpulan rekaman peristiwa maupun kegiatan yang dilakukan oleh keluarga, dimana media yang digunakan dapat disesuaikan dengan kebutuhan keluarga juga.
3. Program BASIKAMEH (Budayakan Arsip Keluarga Menjadi Dokumen Berharga) merupakan layanan sosialisasi untuk mengedukasi masyarakat akan pentingnya arsip keluarga.
4. Kualitas layanan merupakan persepsi pelanggan tentang pemenuhan ekspektasi pelanggan itu sendiri terhadap layanan yang diberikan.
5. Kepuasan masyarakat menurut KEPMENPAN No.25 Tahun 2004, kepuasan masyarakat ialah kinerja pelayanan yang diberikan aparatur penyelenggara terhadap pelayanan publik yang nantinya diberikan hasil pendapat dan penilaian oleh masyarakat.