

## 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

**Endah Fauziah Giska**  
Universitas Negeri Padang  
E-mail: [endahfauziah072000@gmail.com](mailto:endahfauziah072000@gmail.com)

**Jeihan Nabila**  
Universitas Negeri Padang  
E-mail: [jeihan@fbs.unp.ac.id](mailto:jeihan@fbs.unp.ac.id)

Korespondensi penulis : [endahfauziah072000@gmail.com](mailto:endahfauziah072000@gmail.com)

**Abstract.** *The purpose of this study is to describe (1) the quality of service in the BASIKAMEH program, (2) the level of community satisfaction in Solok City, (3) the effect of BASIKAMEH program service quality on the level of community satisfaction in Solok City. This research is a quantitative research with descriptive method. This study took 57 respondents who were participants in the BASIKAMEH program. The sampling technique in this study used simple random sampling using the Slovin formula. The data collection techniques used were observation, questionnaires (questionnaires), and also unstructured interviews. The results of this study indicate that the service quality variable gets an average value of 3.19 which is in the "Good" category. So it can be said that the quality of service in the BASIKAMEH program has been good during its implementation. The community satisfaction variable gets an average value of 3.25 which is in the "Very Satisfied" category. So it can be said that community satisfaction with the BASIKAMEH program is very satisfying for the community. Based on the analysis of the questionnaire results, the service quality of the BASIKAMEH program in Solok City, West Sumatra affects community satisfaction in Solok City. This is in accordance with the results of the correlation coefficient of 0.369 which is classified as a weak correlation. The relationship between variables X and Y is positive, this indicates that the higher the quality of service provided, the level of satisfaction will also increase, and vice versa.*

**Keywords:** Archives, Family Archives, BASIKAMEH Program.

**Abstrak.** 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. Hubungan antar variabel X dan Y bersifat positif, hal ini menandakan bahwa semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan maka tingkat kepuasan akan meningkat pula, begitu pula sebaliknya.

**Kata Kunci:** Arsip, Arsip Keluarga, Program BASIKAMEH

## **LATAR BELAKANG**

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 direpresetasikan lembaga negara, pemerintah daerah, lembaga pendidikan, perusahaan ataupun badan usaha milik negara, organisasi kemasyarakatan, organisasi politik. Sedangkan pengelola arsip perseorangan ataupun individu direpresetasikan oleh individu ataupun kelompok individu.

Salah satu contoh arsip perseorangan adalah arsip keluarga. Pengelolaan arsip keluarga yang dilakukan oleh masyarakat dapat dilakukan secara mandiri melalui pembuatan, pengarsipan, dan perlindungan arsip keluarga. Pengelolaan arsip keluarga secara mandiri merupakan upaya menghidupkan kembali fungsi keluarga dan memberikan nilai-nilai universal. Sehingga setiap anggota keluarga berhak mendapatkan hak keperdataan, hak kekayaan intelektual, dan juga jaminan perlindungan hukum dalam masyarakat. Dalam hal ini yang perlu diketahui adalah semakin banyak data setiap keluarga maka arsip semakin penting dalam mengembangkan pengelolaan dan juga penyelamatan arsip keluarga itu sendiri (Ekantari, 2022). Namun, tak semua orang bisa memahami bagaimana cara pengelolaan arsip dan bagaimana kepentingannya dalam kehidupan.

Di sinilah pentingnya pelayanan yang dilakukan pemerintah dalam mengedukasi masyarakat tentang kearsipan melalui layanan program sosialisasi. Pelayanan program sosialisasi dilakukan dengan cara mengedukasi masyarakat tentang kearsipan, tentunya masyarakat akan dilayani oleh para arsiparis sebagai wakil pemerintah. Kualitas pelayanan juga merupakan ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan memenuhi harapan

masyarakat. Dengan kata lain, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan semakin puas pula pandangan masyarakat terhadap pemerintah.

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.

Salah satu program layanan sosialisasi pentingnya penyelamatan arsip keluarga di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok adalah Program Pengolahan Arsip Keluarga Menjadi Dokumen Berharga (BASIKAMEH). Program ini pertama kali dibentuk pada tahun 2019 dan terhenti karena adanya Covid 19. Berdasarkan pengalaman para arsiparis, program kearsipan ini dibentuk karena dua hal, yaitu (1) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok ingin membuat program layanan baru mengenai kearsipan. (2) adanya keluhan masyarakat mengenai arsip keluarga. Oleh karena itu, program ini ditujukan kepada masyarakat dengan tujuan memberikan layanan sosialisasi informasi dan wawasan mengenai pentingnya penyelamatan arsip keluarga.

Salah satu program terdahulu dalam rangka pengelolaan arsip keluarga di Indonesia adalah Program Gerakan Sadar Arsip Nasional (GSTAN) yang dilaksanakan oleh Arsip Nasional Indonesia pada tahun 2017 (Susanti, 2020). Strategi yang diterapkan dalam Program GSTAN adalah meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengelolaan, penyimpanan dan pemanfaatan arsip. Peran keluarga dikatakan sangat besar dalam menanamkan pemahaman dan kesadaran akan pentingnya pengelolaan arsip pribadi, baik dengan tujuan untuk mempermudah urusan administrasi maupun sebagai bentuk warisan budaya bagi generasi mendatang.

Namun, masih terdapat kendala dalam pelaksanaan program ini di masyarakat, salah satu kendala yang dihadapi adalah perbedaan antara harapan awal peserta dan kinerja nyata yang diamati. Harapan awal masyarakat, kedepannya sosialisasi ini dapat disebarkan ke seluruh lapisan masyarakat, agar masyarakat lebih memahami tentang menyimpan arsip keluarga sehingga pengetahuan tentang menyimpan arsip keluarga semakin luas di kalangan

masyarakat. Namun dalam penerapannya di lapangan, setelah mengikuti program diketahui terdapat masyarakat yang telah mengikuti program sebanyak dua kali yaitu pada tahun 2019 dan 2023, padahal program tersebut hanya dilaksanakan setahun sekali dengan perwakilan 130 orang dimana tiap kelurahan diwakilkan oleh 10 orang. Peserta dipilih oleh kelurahan itu sendiri. Saat ditanya warga, warga pun juga bingung kenapa namanya dicantumkan pihak kecamatan padahal sudah pernah mengikuti program ini sebelumnya.

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”

## **KAJIAN TEORITIS**

Dalam melakukan penelitian dibutuhkan sumber penelitian terdahulu yang relevan untuk mendukung penelitian yang dilakukan oleh penulis. Hal ini dilakukan untuk dapat melihat dan mengetahui apakah penelitian ini berpengaruh dan mendukung atau tidaknya dengan penelitian sebelumnya. Untuk mendukung penelitian ini, terdapat penelitian yang mengkaji dan meneliti masalah serupa. Penelitian ini mengacu pada dua variabel yaitu kualitas layanan program BASIKAMEH terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kota Solok. Berikut penelitian terdahulu yang peneliti gunakan sebagai acuan:

Pertama, penelitian dari Ade Rosita Lakmi (2014) dengan judul “Pengaruh Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Rumah Sakit Umum Daerah Badung”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwasanya ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di RSUD Badung. Persamaan penelitian ini ialah sama-sama membahas mengenai adakah pengaruh kualitas layanan dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap fasilitas yang ada di masyarakat. Sedangkan perbedaan penelitian ini terletak pada layanan fasilitas yang digunakan. Pada penelitian Ade Rosita, layanan fasilitas yang digunakan ialah layanan kesehatan pada Rumah Sakit yang ada di Badung, Bali. Sementara pada penelitian ini layanan fasilitas yang digunakan ialah layanan kearsipan berupa program sosialisasi pengenalan dan penyelamatan arsip oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok, Sumatera Barat. Perbedaan juga terdapat pada teori kepuasan. Pada penelitian Ade Rosita menggunakan teori kepuasan dari

Kotler (2002). Sementara pada penelitian ini menggunakan teori kepuasan dari Richard L.Oliver (1989).

Kedua, penelitian dari Meidi Adhitya Putra (2014) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pustaka Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan pada Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Padjajaran Tahun 2014-2015”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa realitas kualitas pelayanan perpustakaan adalah baik yaitu 72,54% dan realitas kepuasan pengguna perpustakaan adalah baik yaitu 71,34%. Persamaan penelitian ini ialah sama-sama membahas mengenai adakah pengaruh kualitas layanan dengan tingkat kepuasan pengguna terhadap fasilitas yang telah diberikan instansi. Sedangkan perbedaan penelitian ini terletak pada layanan fasilitas yang digunakan. Pada penelitian Meidi, layanan fasilitas yang digunakan ialah layanan Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Padjajaran (2014-2015). Sementara pada penelitian ini layanan fasilitas yang digunakan ialah layanan kearsipan berupa program sosialisasi pengenalan dan penyelamatan arsip oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok, Sumatera Barat. Perbedaan juga terdapat pada teori kepuasan. Pada penelitian Meidi, menggunakan teori kepuasan dari Supranto (2006). Sementara pada penelitian ini menggunakan teori Richard L.Oliver (1989).

Ketiga, penelitian dari Viole De Yusa dan Ajeng Meta Aprianscy (2019) dengan judul “Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan pada Perpustakaan Perguruan Tinggi Swasta Di Bandar Lampung”. Pada penelitian ini didapatkan hasil nilai kepuasan pelayanan perpustakaan IIB Darmajaya Bandar Lampung ialah pada kategori sangat puas. Persamaan penelitian ini ialah sama-sama membahas mengenai kualitas layanan dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap fasilitas yang diberikan instansi. Sedangkan perbedaan penelitian ini terletak pada layanan fasilitas yang digunakan. Pada penelitian Viole dan Ajeng, layanan fasilitas yang digunakan ialah layanan perpustakaan pada Perpustakaan Perguruan Tinggi Swasta yang ada di Bandar Lampung. Sementara pada penelitian ini layanan fasilitas yang digunakan ialah layanan kearsipan berupa program sosialisasi pengenalan dan penyelamatan arsip oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok, Sumatera Barat. Perbedaan juga terdapat pada teori kepuasan. Pada penelitian Viola dan Ajeng, menggunakan teori CSI (Customer Satisfaction Index). Sementara pada penelitian ini menggunakan teori kepuasan dari Richard L.Oliver (1989).

## **METODE PENELITIAN**

Berdasarkan bagian pendahuluan yang telah dijelaskan sebelumnya, adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Sugiyono (2019) mengemukakan penelitian kuantitatif adalah

penelitian berupa angka yang selanjutnya diolah dan dianalisis menggunakan rumus statistik. Instrumen penelitian ini adalah menggunakan kuesioner, berisikan sekumpulan pertanyaan dari kepuasan masyarakat terhadap program BASIKAMEH dijawab responden. Teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara dan kuesioner. Dengan uji persyaratan analisis menggunakan uji normalitas, uji korelasi, uji linearitas, dan uji regresi linear sederhana. Langkah-langkah penganalisisan data adalah pengumpulan data, pemeriksaan, coding, tabulasi, pengujian kualitas data, deskripsi, uji korelasi, dan pengujian hipotesis, dan penarikan simpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Program BASIKAMEH merupakan singkatan dari Budayakan Arsip Keluarga Menjadi Dokumen Berharga. Program ini merupakan salah satu program pengenalan penyelamatan arsip keluarga di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok. Program ini pertama kali dibentuk pada tahun 2019 dan terhenti karena adanya Covid 19. Program ini awalnya dibentuk karena adanya kebutuhan untuk membuat program baru di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok. Program ini dilaksanakan berdasarkan pengalaman para arsiparis mengenai keluhan masyarakat mengenai arsip keluarga, maka dibentuklah program ini. Program yang ditujukan kepada masyarakat dengan tujuan memberikan layanan sosialisasi informasi dan wawasan mengenai penyelamatan arsip keluarga.

Tujuan pelaksanaan sosialisasi BASIKAMEH ini di antaranya sebagai berikut. (1) Meningkatkan pengetahuan dan wawasan masyarakat tentang pentingnya arsip. (2) Memberikan bekal, arahan dan bimbingan bagi masyarakat dalam penanganan arsip keluarga di lingkungan Pemerintah Kota Solok. (3) Meningkatkan kesadaran untuk menyelamatkan dan melestarikan arsip keluarga yang berharga. (4) Mewujudkan masyarakat yang sadar akan pentingnya kearsipan di lingkungan Pemerintah Kota Solok. (5) Mendorong Gerakan Nasional Sadar Tertib Arsip (GNSTA) di Lingkungan Pemerintah Kota Solok.

Program ini diperuntukkan bagi warga Kota Solok yang terdiri atas 13 kelurahan. Program ini merupakan kerja sama yang antara Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok dengan pihak kelurahan setempat. Kegiatan ini dilaksanakan setahun sekali dengan jadwal pelaksanaan program kegiatan satu hari per kecamatan. Namun pada tahun 2022 kegiatan dilaksanakan selama lima hari, dalam satu hari kegiatan dilaksanakan di dua hingga tiga kelurahan. Dalam pelaksanaan program, masing-masing kelurahan mengirimkan perwakilan peserta sebanyak 10 orang, dan dikumpulkan di aula kelurahan sesuai dengan luas wilayah yang telah disepakati. Dalam setahun, kegiatan program ini dilakukan oleh 130 peserta.

Peserta yang sudah mengikuti program tidak diperbolehkan mengikuti program pada tahun berikutnya.

### **A. Deskripsi Data**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif. Penelitian ini dilakukan pada tanggal 9 oktober 2023 sampai dengan 30 november 2023. Dalam mengumpulkan data, peneliti menyebarkan kuesioner kepada seluruh sampel yang merupakan peserta program BASIKAMEH yang dilaksanakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok Sumatera Barat. Populasi pada penelitian ini berjumlah 130 peserta. Adapun sampel pada penelitian ini diambil menggunakan teknik simple random sampling dengan sampel yang diambil 10% dari populasi peserta program BASIKAMEH, dengan sampel 57 peserta. Penyebaran kuesioner ini dilakukan dengan cara mengunjungi kantor lurah tempat dilaksanakannya program BASIKAMEH.

Dalam melakukan pencarian data berupa informasi dari beberapa pihak yang bersangkutan, tentu saja terdapat kendala. Kendala yang dialami selama melaksanakan penelitian ini yaitu (1) kesulitan dalam menanyakan kembali alasan responden memilih jawaban pada angket, ini terjadi dikarenakan keterbatasan dalam mendapatkan data pribadi responden, (2) kesulitan dalam mengetahui relokasi dana. Karena masalah dana dibawah naungan lembaga pemerintahan Kota Solok, sementara pihak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok hanya tinggal menyesuaikan dana yang didapat dengan jumlah peserta yang akan diikuti pada program, (3) kesulitan dalam mengetahui sistem pemilihan peserta, karena Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok hanya bagian pelaksana dan perencana kegiatan bukan sebagai pemilih peserta. Pemilihan peserta dilakukan oleh pihak kelurahan yang bersangkutan.

Deskripsi data kuantitatif yang akan diteliti dan diolah, kemudian diuraikan dalam penelitian ini yaitu (1) deskripsi data karakteristik responden, (2) hasil rekapitulasi variabel kualitas layanan, dan juga (3) hasil rekapitulasi variabel tingkat kepuasan masyarakat. Tujuan dari deskripsi data ialah untuk mengetahui lebih lanjut mengenai responden atau sampel pada penelitian ini. Pengolahan data penelitian ini dibantu oleh aplikasi SPSS (Statistical Program for Social Science) 23. berikut beberapa tampilan hasil data responden.

## **1. Deskripsi Data Karakteristik Responden**

### **a. Jenis Kelamin**

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin diketahui, deskripsi data peserta laki-laki memiliki nilai 28,1% dan peserta perempuan memiliki nilai 71,9%. Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa peserta program rata-rata memiliki jenis kelamin perempuan.

### **b. Usia**

Karakteristik responden berdasarkan usia, diketahui bahwa rentang usia peserta program BASIKAMEH di Kota Solok Sumatera barat sebanyak 6 peserta atau 10,5% pada rentang usia 20-30 tahun, 11 peserta atau 19,3% pada rentang usia 31-40 tahun, 21 peserta atau 36,8% pada rentang usia 41-50 tahun, 10 peserta atau 17,5% pada rentang usia 51-60 Tahun, 7 peserta atau 12,2% pada rentang usia 61-70 tahun dan 2 peserta atau 3,5% pada rentang usis 71-80 tahun. Dengan ini, peserta program BASIKAMEH di Kota Solok Sumatera Barat didominasi oleh peserta pada rentang usia 41-50 tahun yang memiliki persentase 36,8% atau sebanyak 21 peserta.

### **c. Pendidikan Terakhir**

Berdasarkan pendidikan terakhir, diketahui latar belakang pendidikan peserta program BASIKAMEH di Kota Solok Sumatera Barat sebanyak 4 peserta atau 7,0% berasal dari jenjang pendidikan terakhir SD, 4 peserta atau 7% berasal dari jenjang pendidikan terakhir SMP, 31 peserta atau 54,4% berasal dari jenjang pendidikan terakhir SMA, 1 peserta atau 1,8% berasal dari jenjang pendidikan terakhir D2, 4 peserta atau 7,0% berasal dari jenjang pendidikan terakhir D3, dan 13 peserta atau 22,8% berasal dari jenjang pendidikan terakhir S1. Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pendidikan terakhir peserta program yang mendominasi ialah SMA dengan persentase 54,4%.

## **2. Hasil Rekapitulasi Data Variabel Kualitas Layanan**

Diketahui bahwa indikator bukti fisik (X1) memiliki lima item pernyataan. Didapatkan hasil nilai rata-rata pada indikator bukti fisik yaitu 3,30 dengan kategori "Sangat Baik". Pada indikator keandalan (X2) memiliki lima item pernyataan. Didapatkan hasil nilai rata-rata pada indikator keandalan yaitu 3,09 dengan kategori "Baik".

Pada indikator daya tanggap (X3) memiliki lima item pernyataan. Didapatkan hasil nilai rata-rata pada indikator daya tanggap yaitu 3,09 dengan kategori "Baik". Pada indikator jaminan (X4) memiliki lima item pernyataan. Didapatkan hasil nilai rata-rata pada indikator jaminan yaitu 3,40 dengan kategori "Sangat Baik". Pada indikator empati (X5) memiliki lima item pernyataan. Didapatkan hasil nilai rata-rata pada indikator empati yaitu 3,08 dengan



kategori “Baik”. Secara keseluruhan didapatkan hasil total nilai rata-rata  $3,30+3,09+3,09+3,40+3,08 = 15,96:5$  (jumlah indikator) = 3,19 dengan kategori “Baik”.

### **3. Hasil Rekapitulasi Data Variabel Tingkat Kepuasan Masyarakat.**

Diketahui bahwa indikator harapan (Y1) memiliki lima item pernyataan. Didapatkan hasil nilai rata-rata pada indikator harapan yaitu 3,37 dengan kategori “Sangat Puas”. Pada indikator kinerja yang dirasakan (Y2) memiliki lima item pernyataan. Didapatkan hasil nilai rata-rata pada indikator kinerja yang dirasakan yaitu 3,30 dengan kategori “Sangat Puas”. Pada indikator diskonfirmasi (Y3) memiliki lima item pernyataan. Didapatkan hasil nilai rata-rata pada indikator diskonfirmasi yaitu 3,33 dengan kategori “Sangat Puas”. Pada indikator kepuasan (Y4) memiliki lima item pernyataan. Didapatkan hasil nilai rata-rata pada indikator kepuasan yaitu 3,19 dengan kategori “Sangat Puas”. Secara keseluruhan didapatkan hasil total nilai rata-rata  $3,37+3,30+3,33+3,19 = 13,19:4$  (jumlah indikator) = 3,29 dengan kategori “Sangat Puas”.

## **B. Analisis Data**

### **1. Pengaruh Kualitas Layanan Program Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat**

#### **a) Uji Normalitas**

Pada penelitian ini uji normalitas menggunakan Kolmogorov Smirnov yang mengukur persebaran data dari nilai residual yang dibantu oleh program SPSS. Tujuan dilakukan uji normalitas ialah untuk mengetahui nilai sebaran kelompok data yang telah berdistribusi secara normal ataupun tidak. Diketahui hasil uji normalitas memiliki nilai signifikan  $0,200 > 0,1$ , maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi Normal.

#### **b) Uji Linearitas**

Pada penelitian ini uji linearitas menggunakan rumus Product Moment Pearson dengan bantuan program SPSS. Tujuan dilakukan uji linearitas ialah untuk mengetahui bentuk hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y).

Diketahui hasil uji linearitas memiliki nilai signifikan Deviation of linearity  $0,421 > 0,1$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linear antara variabel bebas kualitas layanan program (X) dengan variabel terikat tingkat kepuasan masyarakat (Y).

#### **c) Uji Korelasi**

Uji korelasi bertujuan untuk mengetahui tingkat keeratan hubungan antar variabel yang dinyatakan dengan koefisien korelasi (R). Jenis hubungan antar variabel X dan Y dapat bersifat positif dan negatif. Uji korelasi pada penelitian ini untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi, seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (2016):

Tabel 1. Interpretasi Koefisien Korelasi

Nilai	Status
0,80 – 1,00	Sangat Kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,40 – 0,599	Sedang
0,20 – 0,399	Lemah
0,00 – 0,199	Sangat Lemah

Diketahui hasil output uji korelasi pada penelitian ini memiliki nilai signifikansi  $0,005 < 0,1$  maka dapat dikatakan bahwa variabel bebas kualitas layanan program (X) dengan variabel terikat tingkat kepuasan masyarakat (Y) memiliki korelasi.

Hasil pearson correlation bernilai 0,369 menyatakan hubungan berkorelasi lemah. Hubungan antar variabel X dan Y bersifat positif, hal ini menandakan bahwa semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan maka tingkat kepuasan akan meningkat pula, begitu pula sebaliknya

#### d) Uji Regresi Linear Sederhana

Uji regresi linear sederhana digunakan untuk menguji pengaruh satu variabel bebas terhadap variabel terikat. Syarat dari uji regresi linear sederhana yaitu valid dan reliabel serta normal dan linear.

Tabel 2. Hasil Uji Regresi Linear

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	150.188	1	150.188	8.658	.005 <sup>b</sup>
Residual	954.058	55	17.347		
Total	1104.246	56			

Didapatkan hasil uji regresi linear sederhana bernilai  $0,005 < 0,1$ . Maka dapat diambil kesimpulan bahwa variabel kualitas layanan (X) berpengaruh terhadap variabel tingkat kepuasan masyarakat (Y).

Tabel 3. Hasil Uji Parsial

A	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	47.653	6.319		7.541	.000
1 LAYANAN	.231	.079	.369	2.942	.005

Didapatkan nilai signifikan untuk pengaruh (Parsial) X terhadap Y adalah sebesar  $0,005 < 0,1$  dan nilai thitung  $2,942 > t_{tabel} (1,672)$  sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh layanan program BASIKAMEH terhadap kepuasan masyarakat di Kota Solok Sumatera Barat.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penyebaran angket mengenai kepuasan masyarakat terhadap Layanan Program Budayakan Arsip Keluarga Menjadi Dokumen Berharga (BASIKAMEH) di Kota Solok Sumatera Barat, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

Pertama, variabel kualitas layanan program memiliki skor rata-rata total yaitu sebesar 3,19. Hal ini menandakan skor tersebut berada pada skala interval sebesar 2,50-3,24 sehingga kualitas layanan program Budayakan Arsip Keluarga Menjadi Dokumen Berharga (BASIKAMEH) di Kota Solok Sumatera Barat dikategorikan puas.

Kedua, variabel kepuasan masyarakat Kota Solok memiliki skor rata-rata total yaitu sebesar 3,29. Hal ini menandakan skor tersebut berada pada skala interval 3,25–4,0 yang berarti tergolong dalam kategori sangat setuju.

Ketiga, berdasarkan analisis hasil kuesioner, layanan program Budayakan Arsip Keluarga Menjadi Dokumen Berharga (BASIKAMEH) di Kota Solok Sumatera Barat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Uji korelasi menggunakan rumus Pearson dengan bantuan program aplikasi SPSS versi 23 yaitu menghasilkan koefisien korelasi sebesar 0,369. Nilai tersebut berada pada rentang 0,40-0,599, sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai korelasi kualitas layanan program terhadap kepuasan masyarakat tergolong dalam korelasi lemah. Hasil dari pengujian hipotesis menggunakan uji regresi linear sederhana menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 23 diperoleh nilai uji regresi sebesar  $0,005 < 0,1$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sehingga dari analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas layanan program (variabel X) terhadap kepuasan masyarakat (variabel Y) di dalam layanan program Budayakan Arsip Keluarga Menjadi Dokumen Berharga (BASIKAMEH) di Kota Solok Sumatera Barat. Berdasarkan uji parsial untuk mengetahui nilai pengaruh X terhadap Y didapatkan nilai  $0,005 < 0,1$  dan nilai t hitung  $2,942 > t_{tabel} (1,672)$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh layanan program BASIKAMEH terhadap kepuasan masyarakat di Kota Solok Sumatera Barat.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan sebelumnya, adapun beberapa saran yang dapat disampaikan pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

### **1. Bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok.**

Kegiatan Budayakan Arsip Keluarga Menjadi Dokumen Berharga (BASIKAMEH) merupakan program yang menjadi karakteristik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok, berdasarkan hasil penelitian program ini sangat baik di mata masyarakat sehingga masyarakat merasakan kepuasan akan program ini. Dengan demikian diharapkan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok mampu menjaga eksistensi program ini di tengah masyarakat sekaligus meningkatkan pengembangan program sehingga program ini lebih bisa terus berlanjut untuk waktu yang lebih lama di masa yang akan datang.

### **2. Bagi Masyarakat Kota Solok**

Masyarakat Kota Solok menjadi bagian penting dalam program Budayakan Arsip Keluarga Menjadi Dokumen Berharga (BASIKAMEH), semoga dengan adanya program ini menjadi wadah bagi setiap keluarga untuk menjaga arsip keluarga, kemudian diharapkan masyarakat bisa lebih berpartisipasi aktif dalam kegiatan BASIKAMEH sehingga ilmu yang didapatkan dapat diterapkan.

### **3. Bagi Peneliti**

Bagi peneliti sendiri, semoga dengan adanya penelitian ini bisa membuka wawasan peneliti lebih luas lagi dalam memahami program-program yang bermanfaat bagi masyarakat di perpustakaan sehingga peran pustakawan dapat lebih terlihat dan bukan hanya sekadar mengelola buku perpustakaan. Dan diharapkan kedepannya penelitian ini dapat menjadi referensi untuk peneliti selanjutnya dalam bidang perpustakaan dan informasi terutama pada bidang arsip (terutama bila tertarik pada program BASIKAMEH itu sendiri).

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Azmi. (2015). Pengelolaan Arsip Keluarga: Suatu Kajian Kearsipan. *Jurnal Kearsipan*, 10 (1), 9 - 26.
- Ekantari, Erlangga. P. (2022). Perilaku Masyarakat Terhadap Penyimpanan Arsip Keluarga. *Shaut Al - Maktabah: Jurnal Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi*, 14 (2).
- Indonesia, P. (2007). Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.

- Indonesia, P. (2009). Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan.
- Sugiyono. (2019). Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D. Bandung: ALFABETA.
- Susanti, T. (2020). AKAR (Arsip Keluarga) sebagai Perintis Preservasi Memori Sosial Masyarakat. *DIPLOMATIKA: Jurnal Kearsipan Terapan*, 4 (1), 39 - 48.
- Lakmi, Ade Rosita. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Rumah Sakit Umum Daerah Badung. *Citizen Charter: Jurnal Administrasi Publik*. Vol.1, No.2.
- Putra, Meidi Adhitya. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pustaka Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan (Penelitian pada Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Padjajaran Tahun 2014-2015). Diploma Thesis, UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- Yusa, Viola De & Ajeng Meta Aprianscy. (2019). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan Perguruan Tinggi Swasta di Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*. Vol. 17, No.3.