

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Analisis Deskriptif

5.1.1 Gambaran Umum Responden

Penelitian ini dilakukan pada kampung keluarga berkualitas di Desa Kota Karang Kecamatan Kumpeh Ulu Kabupaten Muaro Jambi. Responden penelitian ini adalah masyarakat yang terlibat dalam program kampung keluarga berkualitas di Desa Kota Karang Kecamatan Kumpeh Ulu Kabupaten Muaro Jambi, yang berjumlah 94 orang. Data kuesioner yang disebarluaskan di seluruh kelompok kegiatan kampung keluarga berkualitas di Desa Kota Karang Kecamatan Kumpeh Ulu Kabupaten Muaro Jambi adalah sebagai berikut:

Tabel 5.1
Responden Berdasarkan Kelompok Kegiatan

No.	Kelompok Kegiatan	Jumlah	Persentase
1.	PIK-R	28	30%
2.	UPPKA	37	39%
3.	BKL	9	10%
4.	BKR	20	21%
Total		94	100%

(Sumber : Data Primer, diolah 2024)

Masyarakat kampung keluarga berkualitas di Desa Kota Karang, Kecamatan Kumpeh Ulu, Kabupaten Muaro Jambi, lebih memilih kelompok kegiatan usaha peningkatan pendapatan keluarga akseptor (UPPKA) daripada kelompok kegiatan kampung keluarga berkualitas lainnya, seperti yang ditunjukkan dalam tabel 5.1. terdapat 37 orang atau 39% dari total responden, menunjukkan minat yang lebih tinggi pada kelompok kegiatan UPPKA daripada kelompok kegiatan kampung keluarga berkualitas lainnya. Ini karena kelompok kegiatan UPPKA dalam program kampung keluarga berkualitas dapat dijadikan peluang usaha untuk masyarakat, meningkatkan pendapatan ekonomi keluarga, dan memberikan manfaat finansial kepada masyarakat secara langsung. Ini membuat UPPKA lebih menarik daripada jenis kelompok kegiatan lainnya.

5.1.2 Karakteristik Responden

A. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin sebagai berikut :

Tabel 5.2
Jenis Kelamin Responden

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-Laki	10	11%
2.	Perempuan	84	89%
Total		94	100%

(Sumber : Data Primer, diolah 2024)

Di Desa Kota Karang Kecamatan Kumpoh Ulu Kabupaten Muaro Jambi, perempuan (sebesar 84 orang atau 89% dari total responden) lebih banyak mengikuti program kegiatan kampung keluarga berkualitas daripada laki-laki, seperti yang ditunjukkan dalam tabel 5.2. Hal ini disebabkan oleh perempuan lebih aktif berpartisipasi dalam pelatihan dan kegiatan sosial program kampung keluarga berkualitas di desa tersebut.

B. Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia sebagai berikut :

Tabel 5.3
Usia Responden

No.	Usia	Jumlah	Persentase
1.	10 Tahun-19 Tahun	11	12%
2.	20 Tahun-44 Tahun	73	78%
3.	45 Tahun-59 Tahun	10	11%
Total		94	100%

(Sumber : Data Primer, diolah 2024)

Di desa kota karang, kecamatan kungga ulu, kabupaten Muaro Jambi, kelompok usia 20–44 tahun memiliki keterlibatan yang tinggi dalam mengikuti program Kampung keluarga berkualitas, seperti yang ditunjukkan oleh tabel 5.3 sebesar 73 orang atau 78%. Karena kelompok usia tersebut bisa mengikuti semua kelompok kegiatan program kampung keluarga berkualitas, dan mereka juga dapat menjadi pendamping keluarga atau peserta dalam kelompok kegiatan kampung keluarga berkualitas.

C. Responden Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan sebagai berikut :

Tabel 5.4
Pekerjaan Responden

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1.	Pelajar	8	9%
2.	Mahasiswa	10	11%
3.	Honorer	7	7%
4.	Wiraswasta	28	30%
5.	IRT	41	44%
Total		94	100%

(Sumber : Data Primer, diolah 2024)

Berdasarkan tabel 5.4 bahwa ibu rumah tangga (IRT) lebih banyak mengikuti program kampung keluarga berkualitas di Desa Kota Karang Kecamatan Kumpeh Ulu Kabupaten Muaro Jambi dibandingkan jenis pekerjaan lain yaitu sebesar 41 orang atau 40%. hal ini dikarenakan IRT lebih banyak menghabiskan waktu di rumah, sehingga lebih berkesempatan untuk mengikuti kelompok kegiatan program kampung keluarga berkualitas di Desa Kota Karang Kecamatan Kumpeh Ulu Kabupaten Muaro Jambi.

5.2 Deskripsi Operasional Variabel

Deskripsi operasional variabel dalam penelitian ini mencakup tanggapan responden terhadap kepuasan pengguna layanan dan partisipasi masyarakat. Untuk menentukan apakah data layak untuk pengolahan dan analisis lebih lanjut, analisis deskriptif dilakukan dengan membuat tabel distribusi frekuensi untuk mengukur tingkat skor jawaban dari variabel yang diteliti.

5.2.1 Kepuasan Pengguna Layanan (X)

Pada tabel 5.5 menunjukkan variabel kepuasan pengguna layanan berdasarkan jawaban dari 94 responden masyarakat terhadap layanan BKKBN pada kampung keluarga berkualitas di Desa Kota Karang Kecamatan Kumpe Ulu Kabupaten Muaro Jambi. Pernyataan berikut menunjukkan kepuasan masyarakat dengan layanan BKKBN:

Tabel 5.5
Penilaian Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan

NO.	Pernyataan	F	STS	TS	S	SS	Jumlah	Kategori
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur								
1	Pengguna layanan mendapatkan informasi prosedur pelayanan BKKBN dalam program kampung keluarga berkualitas secara terbuka.	F	0	2	68	24	94	Puas
		Rata-rata	0	0,04	2,17	1,02	3,23	
2	Prosedur pelayanan BKKBN dalam program kampung berkualitas jelas dan sederhana	F	1	3	63	27	94	Puas
		Rata-rata	0,01	0,06	2,01	1,15	3,23	
Waktu Penyelesaian								
3	Proses dalam memberi pelayanan BKKBN dalam program program kampung keluarga berkualitas cepat	F	0	0	64	30	94	Sangat Puas
		Rata-rata	0,00	0,00	2,04	1,28	3,32	
4	Pelayanan BKKBN dalam program program kampung keluarga berkualitas diselesaikan tepat waktu	F	0	1	69	24	94	Puas
		Rata-rata	0,00	0,02	2,20	1,02	3,24	
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan								
5	Jenis pelayanan BKKBN yang dirasakan dalam program kampung keluarga berkualitas sesuai dengan yang diharapkan.	F	0	1	62	31	94	Sangat Puas
		Rata-rata	0,00	0,02	1,98	1,32	3,32	
6	Jenis pelayanan BKKBN yang diterima dalam program	F	0	1	67	26	94	Sangat Puas

NO.	Pernyataan	F	STS	TS	S	SS	Jumlah	Kategori
	kampung keluarga berkualitas sesuai dengan ketentuan yang berlaku.	Rata-rata	0,00	0,02	2,14	1,11	3,27	
Kompetensi Pelayanan								
7	Petugas BKKBN dalam program program kampung keluarga berkualitas cepat dan tepat dalam melayani.	F	0	3	66	25	94	Puas
		Rata-rata	0,00	0,06	2,11	1,06	3,23	
8	Petugas BKKBN responsif dalam melayani pengguna layanan pada program program kampung keluarga berkualitas	F	0	1	71	22	94	Puas
		Rata-rata	0,00	0,02	2,27	0,94	3,22	
Perilaku Pelaksana								
9	Petugas BKKBN dalam program program kampung keluarga berkualitas sopan dan ramah dalam melayani.	F	0	0	63	31	94	Sangat Puas
		Rata-rata	0,00	0,00	2,01	1,32	3,33	
10	Petugas BKKBN dalam program kampung keluarga berkualitas tidak membedakan status pengguna layanan dalam melayani.	F	0	1	70	23	94	Puas
		Rata-rata	0,00	0,02	2,23	0,98	3,23	
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan								
11	Google form sebagai tempat saran/pengaduan untuk pengguna layanan BKKBN program kampung keluarga berkualitas tersedia	F	0	1	72	21	94	Puas
		Rata-rata	0,00	0,02	2,30	0,89	3,21	

NO.	Pernyataan	F	STS	TS	S	SS	Jumlah	Kategori
12	Petugas sigap dalam penanganan pengaduan, saran, dan masukan pengguna layanan BKKBN program kampung keluarga berkualitas.	F	0	2	71	21	94	Puas
		Rata-rata	0,00	0,04	2,27	0,89	3,20	
Sarana dan Prasarana								
13	Ruang dan lingkungan pelayanan BKKBN program program kampung keluarga berkualitas baik.	F	0	2	69	23	94	Puas
		Rata-rata	0,00	0,04	2,20	0,98	3,22	
14	Kualitas sarana dan prasarana pelayanan BKKBN program program kampung keluarga berkualitas memadai.	F	0	2	68	24	94	Puas
		Rata-rata	0,00	0,04	2,17	1,02	3,23	
	Rata-rata keseluruhan						3,25	Puas

(Sumber : Data Primer, diolah 2024)

Seperti yang ditunjukkan pada tabel 5.6 bahwa pendapat responden mengenai variabel, dengan skor terbanyak pada kolom setuju. Berdasarkan rentang pengklasifikasian 2,51-3,25 kepuasan pengguna layanan bernilai puas dengan hasil pada indikator dominan setuju. Nilai tertinggi atau pada kategori sangat puas terdapat dalam indikator waktu pelayanan pada pernyataan 3 dengan nilai 3,32, produk spesifikasi jenis pelayanan pada pernyataan 5 dan 6 dengan nilai 3,32 dan 3,27, serta indikator perilaku pelaksana pada pernyataan 9 dengan nilai 3,33 yaitu "petugas BKKBN dalam program kampung keluarga berkualitas sopan dan ramah dalam melayani," yang menunjukkan bahwa perilaku sopan dan ramah petugas dalam melayani sangat penting untuk kepuasan masyarakat atau pengguna layanan BKKBN. Dengan petugas memiliki perilaku yang sopan dan ramah dalam melayani, masyarakat atau pengguna layanan BKKBN akan merasa puas dan nyaman dalam menggunakan layanan BKKBN.

Sedangkan nilai terendah yaitu 3,20 dengan kategori puas terdapat pada indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan dalam pernyataan ke 12 “petugas sigap dalam penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan BKKBN program kampung keluarga berkualitas” hal ini menunjukkan bahwa petugas masih belum sigap dalam melayani masyarakat yang akan menggunakan pelayanan BKKBN dalam program kampung keluarga berkualitas Desa Kota Karang.

Rata-rata jawaban dari kepuasan pengguna layanan adalah 3,25 yang artinya bernilai puas. Hal ini menunjukkan bahwa para masyarakat atau pengguna layanan BKKBN merasa puas atas layanan yang diberikan. Dengan kepuasan pengguna layanan yang baik, maka masyarakat atau pengguna layanan BKKBN dapat lebih nyaman dan bersemangat dalam mengikuti kegiatan program kampung keluarga berkualitas di Desa Kota Karang Kecamatan Kumpeh Ulu Kabupaten Muaro Jambi.

5.2.2 Partisipasi Masyarakat (Y)

Pada tabel 5.6 menunjukkan variabel partisipasi masyarakat berdasarkan jawaban dari 94 responden masyarakat pada program kampung keluarga berkualitas di Desa Kota Karang Kecamatan Kumpe Ulu Kabupaten Muaro Jambi. Pernyataan berikut menunjukkan partisipasi masyarakat pada program kampung keluarga berkualitas di Desa Kota Karang Kecamatan Kumpe Ulu Kabupaten Muaro Jambi:

Tabel 5.6

Penilaian Tanggapan Responden Terhadap Partisipasi Masyarakat

NO.	Pernyataan	F	STS	TS	S	SS	Jumlah	Kategori
Partisipasi Dalam Pengambilan Keputusan								
1	Saya mengikuti rapat yang diadakan program program kampung keluarga berkualitas Desa Kota Karang	F	0	1	77	16	94	Baik
		Rata-rata	0,00	0,02	2,46	0,68	3,16	
2	Saya memberikan pendapat atau ide dalam rapat pada program program kampung keluarga berkualitas Desa Kota Karang.	F	0	3	78	13	94	Baik
		Rata-rata	0,00	0,06	2,49	0,55	3,11	

NO.	Pernyataan	F	STS	TS	S	SS	Jumlah	Kategori
3	Saya ikut memberikan solusi terkait masalah pada pelaksanaan pelayanan program program kampung keluarga berkualitas Desa Kota Karang.	F	0	3	75	16	94	Baik
		Rata-rata	0,00	0,06	2,39	0,68	3,14	
Partisipasi Dalam Pelaksanaan								
4	Saya mengikuti semua kegiatan dalam program program kampung keluarga berkualitas Desa Kota Karang.	F	0	5	73	16	94	Baik
		Rata-rata	0,00	0,11	2,33	0,68	3,12	
5	Saya ikut memberikan sumbangan pemikiran dalam pelaksanaan program kampung keluarga berkualitas Desa Kota Karang.	F	0	2	78	14	94	Baik
		Rata-rata	0,00	0,04	2,49	0,60	3,13	
6	Saya ikut memberikan solusi terkait masalah pada pelaksanaan pelayanan program kampung keluarga berkualitas Desa Kota Karang.	F	0	4	77	13	94	Baik
		Rata-rata	0,00	0,09	2,46	0,55	3,10	
Partisipasi Dalam Menerima Manfaat								
7	Saya merasakan dampak positif atau manfaat program kampung keluarga berkualitas Desa Kota Karang	F	0	2	69	23	94	Baik
		Rata-rata	0,00	0,04	2,20	0,98	3,22	
8	Saya ikut memelihara hasil-hasil dari kegiatan program kampung keluarga berkualitas Desa Kota Karang	F	0	1	72	21	94	Baik
		Rata-rata	0,00	0,02	2,30	0,89	3,21	
9	Saya merasa termotivasi akan pentingnya program kampung keluarga berkualitas Desa Kota Karang	F	0	3	70	21	94	Baik
		Rata-rata	0,00	0,06	2,23	0,89	3,19	
Partisipasi Dalam Evaluasi								

NO.	Pernyataan	F	STS	TS	S	SS	Jumlah	Kategori
10	Saya ikut terlibat dalam penyusunan perencanaan kegiatan program kampung keluarga berkualitas Desa Kota Karang	F	0	3	79	12	94	Baik
		Rata-rata	0,00	0,06	2,52	0,51	3,10	
11	Saya ikut memonitor kesesuaian pelaksanaan kegiatan program kampung keluarga berkualitas Desa Kota Karang	F	0	5	84	5	94	Baik
		Rata-rata	0,00	0,11	2,68	0,21	3,00	
12	Saya ikut memonitor pelaporan pelaksanaan kegiatan program kampung keluarga berkualitas Desa Kota Karang.	F	0	4	87	3	94	Baik
		Rata-rata	0,00	0,09	2,78	0,13	2,99	
Rata-rata keseluruhan							3,12	Baik

(Sumber : Data Primer, diolah 2024)

Berdasarkan tabel 5.6 menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai partisipasi masyarakat memiliki rata-rata 3,12 menurut rentang pengklasifikasian 2,51 - 4,00 partisipasi masyarakat bernilai baik dengan hasil pada indikator dominan setuju. Nilai tertinggi yaitu 3,22 indikator partisipasi dalam menerima manfaat terdapat pada pernyataan ke-7 "Saya merasakan dampak positif atau manfaat program kampung keluarga berkualitas di Desa Kota Karang."hal ini menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat dalam program kampung keluarga berkualitas membuat masyarakat merasakan dampak positif atau manfaat dari program kampung keluarga berkualitas.

Sedangkan nilai terendah yaitu 2,99 indikator partisipasi dalam evaluasi pada pernyataan ke-12 "saya ikut memonitor pelaporan pelaksanaan kegiatan program kampung keluarga berkualitas Desa Kota Karang" hal ni menunjukkan bahwa masih ada masyarakat yang belum berpartisipasi dalam mengawasi pelaporan pelaksanaan kegiatan program kampung keluarga berkualitas desa kota karang.

Program kampung keluarga berkualitas yang berdampak positif membuat

masyarakat merasa nyaman dan puas terhadap program tersebut. Oleh karena itu dengan menyalurkan kegiatan-kegiatan yang bermanfaat melalui program kampung keluarga berkualitas di Desa Kota Karang Kecamatan Kumpeh Ulu Kabupaten Muaro Jambi masyarakat akan lebih termotivasi pentingnya program kampung keluarga berkualitas untuk kehidupan sehari-hari dan ikut memelihara hasil-hasil kegiatan dari program kampung keluarga berkualitas di desa kota karang kecamatan kumpeh ulu kabupaten Muaro Jambi.

5.3 Uji Instrumen

Uji instrumen dilakukan untuk mengidentifikasi dan menjelaskan variabel atau hubungan antar variabel. Selain itu, uji ini dilakukan untuk memastikan hasil penelitian yang valid dan reliabel dengan menggunakan instrumen yang valid dan reliabel saat mengumpulkan data. Dengan demikian, diharapkan bahwa hasil penelitian akan valid dan reliabel.

a) Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur alat pengukuran yang digunakan dalam suatu penelitian layak digunakan. Data dapat dikatakan valid jika r hitung > r tabel. Taraf signifikansi yang digunakan adalah sebesar 5% atau 0.05, nilai r tabel dapat dicari dengan $df = (N-2)$ yaitu $(94-2) = 92$, nilai r tabel 92 adalah 0,202.

Adapun hasil data yang diperoleh dengan menggunakan SPSS versi 27 untuk uji validitas pada variabel X dan variabel Y dapat dilihat pada tabel 5.7 berikut :

Tabel 5.7
Uji Validitas

Variabel	Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
Kepuasan Pengguna Layanan (X)	X.1	0,648	0,202	Valid
	X.2	0,685	0,202	Valid
	X.3	0,792	0,202	Valid
	X.4	0,709	0,202	Valid
	X.5	0,866	0,202	Valid
	X.6	0,866	0,202	Valid
	X.7	0,774	0,202	Valid
	X.8	0,857	0,202	Valid
	X.9	0,844	0,202	Valid
	X.10	0,820	0,202	Valid
	X.11	0,835	0,202	Valid
	X.12	0,829	0,202	Valid
	X.13	0,725	0,202	Valid

	X.14	0,736	0,202	Valid
Partisipasi Masyarakat (Y)	Y.1	0,795	0,202	Valid
	Y.2	0,789	0,202	Valid
	Y.3	0,831	0,202	Valid
	Y.4	0,763	0,20	Valid
	Y.5	0,784	0,202	Valid
	Y.6	0,762	0,202	Valid
	Y.7	0,735	0,202	Valid
	Y.8	0,796	0,202	Valid
	Y.9	0,745	0,202	Valid
	Y.10	0,721	0,202	Valid
	Y.11	0,508	0,202	Valid
	Y.12	0,408	0,202	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS,2024

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan hasil r hitung dengan r table. Jika hasil r hitung lebih besar dari r table, maka pernyataan dalam kuesioner dinyatakan valid. Hasil uji validitas, yang dapat dilihat pada tabel 5.7, menunjukkan bahwa semua pernyataan dinyatakan valid karena semua nilai r hitung lebih besar dari r table ($r = 0.202$). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan dalam kuesioner penelitian ini valid.

b) Uji Reliabilitas

Uji reabilitas adalah untuk mengetahui apakah alat ukur yang digunakan berkali-kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Dengan menggunakan *Cronbach Alpha*, dapat mengetahui apakah skala likert yang digunakan bersifat reliabel atau tidak. Skala likert dianggap reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* > 0.70 , jika nilainya kurang dari atau sama dengan 0.70, maka kuesioner dianggap tidak reliabel. Hasil perhitungan reliabilitas adalah sebagai berikut:

Tabel 5.8
Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>
Kepuasan Pengguna Layanan (X)	0,951
Partisipasi Masyarakat (Y)	0,917

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS,2024

Berdasarkan tabel 5.8, dapat diketahui bahwa nilai koefisien *Cronbach Alpha* pada variabel X sebesar 0.951 dan pada variabel Y sebesar 0.917. maka dapat

diketahui bahwa kedua variabel memiliki nilai koefisien *Cronbach Alpha* > 0.70, sehingga dapat dinyatakan data tersebut reliabel.

5.4 Analisis Regresi Dan Uji Hipotesis

5.4.1 Analisis Regresi Linear Sederhana

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana menggunakan SPSS versi 27, maka didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 5.9
Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	23,845	1,086		21,961
	Kepuasan Pengguna Layanan	,177	,031	,518	5,809

a. Dependent Variable: Partisipasi Masyarakat
(Sumber : Hasil Pengolahan SPSS,2024)

Berdasarkan hasil uji analisis regresi linear sederhana pada tabel 5.9, dapat diketahui bahwa nilai konstanta (a) sebesar 23,845 sedangkan nilai Kepuasan pengguna layanan sebesar 0,177. sehingga persamaan regresi linear sederhana dapat ditulis:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 23,845 + 0,177X$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa :

- 1) Nilai konstanta sebesar 23,845 mengandung arti bahwa konsisten variabel partisipasi masyarakat adalah sebesar 23,845.
- 2) Nilai koefisien regresi kepuasan pengguna layanan sebesar 0,177 yang menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai kepuasan pengguna layanan, maka nilai partisipasi masyarakat bertambah sebesar 0,177.

5.4.2 Uji Hipotesis

a. Uji Koefisien Secara Parsial (Uji t)

Uji t dilakukan untuk mengetahui apakah variabel X (bebas) yaitu kepuasan pengguna layanan berpengaruh terhadap variabel Y (terikat) yaitu partisipasi Masyarakat. Pengujian t ini dilakukan dengan melihat signifikansi dengan hipotesis. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.10

Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	23,845	1,086		21,961	,000
	Kepuasan Pengguna Layanan	,177	,031	,518	5,809	,000
a. Dependent Variable: Partisipasi Masyarakat						

(Sumber : Hasil pengolahan SPSS, 2024).

Untuk mengetahui ada atau tidak pengaruh antara variabel X dan variabel Y, dapat dilihat dari nilai hasil sig yang diperoleh. Jika nilai sig > 0.05, maka tidak ada pengaruh antara variabel X dengan variabel Y dan jika sig < 0.05, maka ada pengaruh antara variabel X dengan variabel Y.

Pada tabel 5.10 diketahui nilai sig (0.000) < 0.05, yang artinya terdapat pengaruh signifikan kepuasan pengguna layanan BKKBN terhadap partisipasi masyarakat dalam program kampung keluarga berkualitas di Desa Kota Karang Kecamatan Kumpeh Ulu Kabupaten Muaro Jambi.

b. Koefisien Determinan (*R Square*)

Uji Koefisien Determinan (R^2) ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi pengaruh yang diberikan variabel X (Kepuasan pengguna layanan) terhadap variabel Y (Partisipasi masyarakat).

Tabel 5.11
Uji Koefisien Determinan

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,830 ^a	,690	,686	1,33452

a. Predictors: (Constant), KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN

(Sumber : Hasil Pengolahan SPSS,2024)

Berdasarkan tabel 5.11 dapat diketahui bahwa nilai *R Square* sebesar 0,686 yang berarti bahwa pengaruh kepuasan pengguna layanan terhadap partisipasi masyarakat adalah sebesar 68,6%. Sedangkan sisanya 31,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

5.5 Pembahasan Hasil Penelitian

1. Kepuasan Pengguna Layanan BKKBN Dalam Program Kampung Keluarga Berkualitas Di Desa Kota Karang Kecamatan Kumpeh Ulu Kabupaten Muaro Jambi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas terhadap layanan BKKBN dalam program kampung keluarga berkualitas di Desa Kota Karang Karang Kecamatan Kumpeh Ulu, Kabupaten Muaro Jambi. Untuk mengukur kepuasan pengguna layanan BKKBN dalam program kampung keluarga berkualitas di Desa Kota Karang ini, digunakan 7 indikator antara lain: sistem, mekanisme, dan prosedur; waktu penyelesaian; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelayanan; perilaku pelaksana serta; penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, kepuasan pengguna layanan BKKBN dalam program kampung keluarga berkualitas di Desa Kota Karang Kecamatan Kumpeh Ulu Kabupaten Muaro Jambi memperoleh rata-rata tanggapan jawaban responden menunjukkan hasil dalam kategori “Puas”. Berdasarkan rentang pengklasifikasian 2,51-3,25 kepuasan pengguna layanan bernilai baik dengan hasil pada indikator dominan setuju. Nilai tertinggi yaitu 3,33 terdapat pada pernyataan ke-9 “petugas BKKBN dalam program kampung keluarga berkualitas sopan dan ramah dalam melayani,” yang menunjukkan bahwa perilaku sopan dan ramah

petugas dalam melayani sangat penting untuk kepuasan masyarakat atau pengguna layanan BKKBN. Dengan petugas memiliki perilaku yang sopan dan ramah dalam melayani, masyarakat atau pengguna layanan BKKBN akan merasa puas dan nyaman dalam menggunakan layanan BKKBN.

2. Partisipasi Masyarakat Dalam Program Kampung Keluarga Berkualitas Di Desa Kota Karang Kecamatan Kumpeh Ulu Kabupaten Muaro Jambi.

Partisipasi masyarakat dalam program kampung keluarga berkualitas di Desa Kota Karang Kecamatan Kumpeh Ulu Kabupaten Muaro Jambi dikategorikan baik. Hal ini dapat dilihat dari para masyarakat yang sudah berpartisipasi baik dalam pengambilan keputusan, pelaksanaan program, menerima manfaat program serta ikut dalam evaluasi program kampung keluarga berkualitas di Desa Kota Karang Kecamatan Kumpeh Ulu, Kabupaten Muaro Jambi.

Berdasarkan hasil analisis statistik, partisipasi masyarakat dalam program kampung keluarga berkualitas di Desa Kota Karang Kecamatan Kumpeh Ulu Kabupaten Muaro Jambi diperoleh rata-rata tanggapan jawaban responden menunjukkan hasil yang termasuk dalam kategori “Baik”. Menurut rentang pengklasifikasian 2,51 – 4,00 partisipasi masyarakat bernilai baik dengan hasil pada indikator dominan setuju. Nilai tertinggi yaitu 3,22 terdapat pada pernyataan ke-7 “Saya merasakan dampak positif atau manfaat program kampung keluarga berkualitas di Desa Kota Karang”. Sehingga semakin banyak manfaat yang diperoleh dari kegiatan program kampung keluarga berkualitas maka semakin banyak masyarakat yang akan berpartisipasi dalam program kampung keluarga berkualitas. Hal ini menunjukkan bahwa dampak positif atau manfaat program kampung keluarga berkualitas penting dalam menciptakan partisipasi masyarakat yang baik.

3. Pengaruh Kepuasan Pengguna Layanan BKKBN terhadap Partisipasi Masyarakat Dalam Program Kampung Keluarga Berkualitas Di Desa Kota Karang Kecamatan Kumpeh Ulu Kabupaten Muaro Jambi.

Berdasarkan penelitian yang di lakukan pada program kampung keluarga berkualitas di Desa Kota Karang Kecamatan Kumpeh Ulu Kabupaten Muaro Jambi

terdapat pengaruh signifikan kepuasan pengguna layanan BKKBN (X) terhadap partisipasi masyarakat (Y). Hal ini dapat di terangkan berdasarkan persamaan regresi sederhana terhadap Kepuasan pengguna layanan (X) dan partisipasi masyarakat (Y) menunjukkan bahwa nilai sig (0.000) < 0.05, yang artinya terdapat pengaruh signifikan kepuasan pengguna layanan BKKBN terhadap partisipasi masyarakat dalam program kampung keluarga berkualitas di Desa Kota Karang Kecamatan Kumpeh Ulu Kabupaten Muaro Jambi. Pegaruh kepuasan pengguna layanan terhadap partisipasi masyarakat adalah sebesar 68,6%. Sedangkan sisanya 31,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Terdapat keterkaitan penelitian ini dengan penelitian terdahulu. Dalam penelitian terdahulu oleh Rahmawati Handayani & Dyah Aring Hepiana Lestari (2020) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kepuasan anggota terhadap pelayanan koperasi berkorelasi positif terhadap tingkat partisipasi anggota dalam pelayanan unit usaha. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Dewi & Rakhmania (2016) hasil menyatakan bahwa menyatakan ada hubungan antara partisipasi dengan kepuasan masyarakat.