

## **Gambaran Kepuasan Followers Akun Instagram @goodenoughparents.id pada Kualitas Informasi Positive Discipline Parenting**

**Mayzeda Firdausi Nuzula**<sup>1</sup> (Pendidikan Islam Anak Usia Dini Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, Indonesia)

Co-Author Email: [mayzeda19@gmail.com](mailto:mayzeda19@gmail.com)

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan gambaran kepuasan pengikut akun *Instagram @goodenoughparents.id* terhadap kualitas informasi *positive discipline parenting*. Dengan mengambil sampel sebanyak 100 pengikut akun tersebut, penelitian menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan analisis univariat yang meringkas kumpulan data hasil pengukuran, sehingga kumpulan data berubah menjadi informasi yang berguna, dan pengolahan data hanya pada satu variabel serta bertujuan untuk mendeskripsikan setiap variabel penelitian. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang menilai dimensi kualitas informasi dan kepuasan pengguna. Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa pengikut akun ini cenderung memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap informasi parenting yang disajikan. Dimensi *tangible*, *reliability*, *responsive*, *assurance*, dan *empathy* memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan, sementara teori kualitas informasi Delone dan McLean (2003) menunjukkan akurat, relevan, lengkap, dan tepat waktu sebagai faktor utama kepuasan. Penelitian ini menggambarkan secara keseluruhan bahwa akun ini berhasil memberikan informasi parenting yang memuaskan bagi pengikutnya dalam rentang usia 20-40 tahun. Keberhasilan terlihat dari kepuasan tinggi pada dimensi *tangible* (98%), akurat (97%), relevan (96%), dan lengkap (97%). Meskipun dimensi tepat waktu mencapai kepuasan 84%, responsif dan empati masih tinggi, tetapi perlu peningkatan. Secara keseluruhan. Hasil ini memberikan gambaran positif bahwa akun Instagram tersebut berhasil menyediakan informasi *parenting* yang memuaskan pengikutnya.

**Kata kunci:** Kepuasan, Kualitas Informasi, Positive Discipline Parenting

**Abstract:** This study aims to describe the satisfaction of @goodenoughparents.id Instagram account followers regarding the quality of positive discipline parenting information. With a sample of 100 followers, the research employs a quantitative

descriptive method with univariate analysis, summarizing the dataset to provide useful information and processing data for a single variable to describe each research variable. Data were collected through a questionnaire assessing information quality dimensions and user satisfaction. Univariate analysis results indicate that followers tend to have a high level of satisfaction with the presented parenting information. The tangible, reliability, responsive, assurance, and empathy dimensions positively contribute to satisfaction, while Delone and McLean's (2003) information quality theory identifies accuracy, relevance, completeness, and timeliness as key satisfaction factors. Overall, the study illustrates that the account successfully delivers satisfying parenting information to followers aged 20-40. Success is evident with high satisfaction rates in tangible (98%), accurate (97%), relevant (96%), and complete (97%) dimensions. Although the timeliness dimension achieves 84% satisfaction, responsiveness and empathy are still high but require improvement. In conclusion, these results provide a positive overview, affirming that the Instagram account effectively provides satisfying parenting information to its followers.

**Keywords:** satisfaction, information quality, positive discipline parenting

## **PENDAHULUAN**

Tema kecemasan orang tua terkait pengasuhan anak menjadi fokus utama dalam banyak penelitian, karena memiliki implikasi yang signifikan bagi kesejahteraan anak dan dinamika keluarga secara keseluruhan. Kecemasan ini meliputi berbagai aspek seperti kekhawatiran tentang kesehatan dan kesejahteraan anak, pencapaian akademik dan sosial, serta pola asuh yang diterapkan. Studi oleh Rowden (2022) menggarisbawahi bahwa orang tua yang mengalami kecemasan cenderung memiliki anak dengan tingkat kecemasan dan depresi yang lebih tinggi, mengindikasikan hubungan yang kuat antara keadaan psikologis orang tua dan anak. Di wilayah Jawa Barat, survei yang dilakukan oleh Khomaeny & Kusumaputeri (2022) menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua mengalami tingkat kecemasan sedang atau berat terkait penerapan pola asuh bagi anak-anak mereka. Tingkat kecemasan yang tinggi ini kemudian berdampak pada tingkat kepuasan orang tua dalam mengasuh anak, yang mayoritas dikatakan rendah. Hal ini menunjukkan bahwa kecemasan orang tua dapat memengaruhi kualitas pola asuh yang diterapkan, dan secara langsung mempengaruhi dinamika keluarga.

Dalam konteks ini, Revolusi Industri Keempat yang ditandai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi menjadi faktor penting yang membentuk cara orang tua mendapatkan informasi dan dukungan terkait pengasuhan anak. Perkembangan teknologi informasi telah memberikan akses mudah terhadap berbagai sumber informasi, terutama melalui internet dan media sosial. Media sosial, seperti Instagram, telah menjadi salah satu platform utama di mana orang tua mencari informasi, berbagi pengalaman, dan mendapatkan dukungan dari komunitas orang tua lainnya. Studi oleh Sabine Baker dan koleganya (2016) di Australia menemukan bahwa sebagian besar orang tua menggunakan

website parenting dan media sosial sebagai sumber informasi tentang pengasuhan anak. Hal serupa juga terjadi di Indonesia, seperti yang disoroti oleh Alamiyah (2020) dan Seytastuti et al. (2019), di mana orang tua cenderung menggunakan internet, khususnya media sosial, sebagai sumber utama informasi parenting.

Salah satu akun Instagram yang populer dalam menyajikan informasi tentang pengasuhan adalah @goodenoughparents.id. Akun ini dipimpin oleh pakar *parenting* seperti Damar Wahyu Wijayanti dan Pritta Tyas Mangestuti, yang memberikan konten yang informatif dan bermanfaat tentang konsep-konsep seperti disiplin positif dan prinsip Montessori. Dengan konten gambar, video, dan deskripsi yang menarik, akun ini telah berhasil menarik banyak pengikut dan memberikan informasi yang berharga bagi orang tua.

Dari sinilah muncul minat untuk meneliti lebih lanjut gambaran kepuasan pengikut akun Instagram @goodenoughparents.id terhadap informasi disiplin positif dalam pengasuhan anak. Dengan memahami tingkat kepuasan dan efektivitas informasi yang disajikan oleh akun tersebut, diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih baik tentang bagaimana media sosial dapat menjadi sumber informasi yang bermanfaat bagi orang tua dalam menghadapi tantangan pengasuhan anak di era digital ini.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif untuk mengevaluasi kepuasan pengikut akun Instagram @goodenoughparents.id terhadap kualitas informasi Positive Discipline Parenting. Dilaksanakan secara online pada bulan Oktober-Desember 2023, dengan populasi seluruh pengikut aktif dan sampel sejumlah 100 pengikut yang dipilih secara purposive. Variabel tunggal adalah kepuasan pengikut terhadap kualitas informasi yang mencakup kejelasan, kebermanfaatan, dan keterlibatan, diukur melalui dimensi *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner online, dan analisis data dilakukan melalui analisis univariat untuk menjelaskan distribusi frekuensi kepuasan pengikut terhadap kualitas informasi Positive Discipline Parenting.

## **HASIL PENELITIAN**

Akun Instagram @goodenoughparents.id merupakan platform media sosial yang didirikan oleh komunitas *Good Enough Parents*, bertujuan untuk berbagi informasi tentang *parenting* berdasarkan prinsip-prinsip disiplin positif dan ilmu Montessori. Dikelola oleh Damar Wahyu Wijayanti dan Pritta Tyas Mangestuti, keduanya ahli dengan latar belakang pendidikan Montessori dan sertifikasi sebagai Pendidik Anak, Certified Positive Discipline Parent Educators, dan Certified Conscious Parenting Practitioners. Penelitian yang dilakukan pada November 2023 menunjukkan bahwa mayoritas pengikutnya adalah perempuan (79%) dengan mayoritas usia 26-30 tahun (43%) dan mayoritas memiliki pendidikan perguruan tinggi (91%). Seluruh responden (100%) merupakan pengikut akun tersebut. Penelitian juga menunjukkan bahwa mayoritas responden puas dengan tampilan akun (98%), keandalan

konten (92%), responsifitas (87%), jaminan pelayanan (96%), empati (89%), akurasi (97%), relevansi (96%), kelengkapan informasi (97%), dan tepat waktu (84%). Sedangkan responden yang tidak puas mencapai persentase yang rendah dalam setiap dimensi.

## PEMBAHASAN

### **Gambaran Kepuasan Pengikut Akun Instagram @goodenoughparents.id pada Kualitas Informasi *Positive Discipline Parenting* berdasarkan Teori Dimensi Kepuasan Pengguna SERVQUAL.**

#### **Dimensi Tangible**

Penelitian menemukan bahwa pengikut akun Instagram @goodenoughparents.id sangat puas dengan dimensi tangible, terutama dalam hal tampilan akun. Hal ini mencakup aspek-aspek seperti postingan foto, video reels, dan Instagram live yang menarik. Mayoritas pengikut akun ini adalah perempuan (sebesar 79%), dengan usia mayoritas berada di rentang 26-30 tahun. Selain itu, sebagian besar dari mereka memiliki tingkat pendidikan perguruan tinggi (sebesar 91%). Temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Setyastuti dkk. (2019), yang menunjukkan bahwa orang tua, terutama dalam rentang usia 18-38 tahun, cenderung lebih tertarik pada media sosial dengan tampilan menarik karena memudahkan mereka dalam memperoleh informasi parenting yang relevan. Keberhasilan akun @goodenoughparents.id dalam menyajikan informasi *Positive Discipline Parenting* dapat diatributkan pada pemilihan konten yang menarik, sesuai dengan preferensi dan kebutuhan pengikut, seperti yang diakui oleh temuan tersebut.

#### **Dimensi Reliability**

Penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pengikut akun Instagram @goodenoughparents.id adalah perempuan (sebesar 79%) dan memiliki tingkat pendidikan perguruan tinggi (sebesar 91%). Tingkat kepuasan yang tinggi (sebesar 92%) pada dimensi reliability menegaskan bahwa akun tersebut memenuhi ekspektasi pengguna dengan tepat. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya oleh Jones et al. (2021) yang menunjukkan bahwa pada era 4.0, individu, terutama perempuan, cenderung mencari informasi parenting yang terpercaya dan relevan melalui media sosial. Respons positif dari kelompok usia 26-30 tahun dalam penelitian ini menunjukkan bahwa informasi *Positive Discipline Parenting* yang disediakan oleh akun tersebut relevan dan dicari oleh kelompok tersebut.

#### **Dimensi Responsive**

Penelitian menemukan bahwa dimensi responsive pada akun Instagram @goodenoughparents.id, yang mencerminkan kepuasan terhadap daya tanggap pelayanan, mencapai tingkat kepuasan sebesar 87%. Hal ini terutama terlihat dalam pelayanan admin dalam memberikan jawaban pada pertanyaan pengasuhan dan ketersediaan pakar *Positive Discipline Parenting*. Responsifitas akun tersebut memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan pengikut, terutama bagi pengguna perempuan (sebesar 79%), usia 26-30 tahun, dan berpendidikan tinggi (sebesar 91%). Temuan ini sejalan dengan penelitian terkini oleh Hasan et al. (2023) yang menunjukkan bahwa interaksi langsung antara pengguna dan akun media sosial, terutama dalam konteks parenting, dapat meningkatkan kepuasan dan keterlibatan.

### **Dimensi Assurance**

Penelitian menunjukkan bahwa dimensi assurance pada akun Instagram @goodenoughparents.id mencapai tingkat yang sangat tinggi (sebesar 96%). Hal ini mencerminkan kepuasan terhadap jaminan pelayanan yang diberikan oleh akun tersebut, terutama terkait kebutuhan dan kualitas informasi Positive Discipline Parenting. Pengguna perempuan (sebesar 79%) dan berpendidikan tinggi (sebesar 91%) menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi pada dimensi assurance. Temuan ini mendukung hasil penelitian sebelumnya oleh Nurul et al. (2023) yang menekankan bahwa jaminan dalam pelayanan media sosial, khususnya terkait informasi parenting, dapat menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna.

### **Dimensi Empathy**

Penelitian menunjukkan bahwa dimensi empathy pada akun Instagram @goodenoughparents.id mencapai tingkat kepuasan sebesar 89%. Pengikut merasa nyaman dengan lingkungan komunikasi yang empatik dan tidak diskriminatif yang disediakan oleh akun tersebut. Hal ini terutama terlihat dalam penyampaian informasi Positive Discipline Parenting tanpa unsur diskriminatif. Temuan ini sejalan dengan penelitian Hafidz Kohar (2020) yang menekankan bahwa dimensi empathy dalam pelayanan informasi dapat memberikan kepuasan kepada pengguna. Pengguna perempuan (sebesar 79%), usia 26-30 tahun, dan berpendidikan tinggi (sebesar 91%) menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi pada dimensi empathy.

### **Gambaran Kepuasan Pengikut Akun Instagram @goodenoughparents.id Pada Kualitas Informasi *Positive Discipline Parenting* Berdasarkan Teori Dimensi Kualitas Informasi Delone dan McLean**

#### **Dimensi Akurat**

Penelitian ini mengukur kepuasan pengikut akun @goodenoughparents.id terhadap kualitas informasi Positive Discipline Parenting dengan teori kualitas informasi Delone dan Mclean. Temuan menunjukkan kepuasan tinggi (97%) terutama karena konten yang menarik dan tidak menyedihkan. Referensi (Patalo et al., 2021) menyokong bahwa konten menarik berpengaruh pada kepuasan pengguna Instagram.

#### **Dimensi Relevan**

Pengikut akun ini merasa puas (96%) dengan informasi yang bermanfaat bagi pengasuhan anak dan sesuai dengan kebutuhan. Penelitian sebelumnya (Hidayatullah & Respati, 2021) mendukung bahwa informasi sesuai kebutuhan pengguna memberikan kepuasan.

#### **Dimensi Lengkap**

Temuan menunjukkan kepuasan tinggi (97%) karena kelengkapan informasi tentang Positive Discipline Parenting dan keterampilan sosial emosional anak. Penelitian (Patma et al., 2021) sejalan dengan hasil ini, menyoroti pengaruh positif kualitas informasi terhadap pengalaman pengguna.

### **Dimensi Tepat Waktu**

Pengikut merasa puas (84%) dengan kualitas informasi yang tepat waktu. Penelitian (Kartika & Yuningsih, 2021) menunjukkan bahwa informasi yang diperbarui secara teratur sangat dibutuhkan oleh masyarakat.

### **KESIMPULAN**

Pengikut akun *Instagram @goodenoughparents.id* menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap kualitas informasi *positive discipline parenting*. Dimensi *tangible, reliability, responsive, assurance, dan empathy* memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, penerapan teori kualitas informasi Delone dan McLean, melibatkan dimensi akurat, relevan, lengkap, dan tepat waktu, juga memperlihatkan tingkat kepuasan yang baik. Hasil penelitian ini memberikan gambaran bahwa konten yang menarik, akurat, relevan, dan disajikan dengan tepat waktu menjadi faktor utama yang memuaskan pengikut akun tersebut. Meskipun penelitian ini memiliki batasan, keseluruhan temuan menunjukkan bahwa akun *@goodenoughparents.id* berhasil memberikan informasi parenting yang memuaskan pada rentang usia 20-40 tahun.

### **DAFTAR REFERENSI**

- Alamiyah, S. S. (2020). 'I Become More Confident': Mother Use of Online Platform for Parenting Information. 423(Imc 2019), 511–523. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.200325.039>
- Amarin, S., & Wijaksana, T. I. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 4(1), 37–52. <https://doi.org/10.24176/bmaj.v4i1.6001>
- Aron, A., Coups, E. J., & Aron, E. N. (2019). *Statistics for Psychology*. Pearson.
- Baumrind, D. (1991). The Influence of Parenting Style on Adolescent Competence and Substance Use. In *Sage Journals* (Vol. 11, Issue 1, pp. 56–95). <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/02724316911111004>
- Biesok, Grzegorz, W. Jolanta. (2017). Customer satisfaction – Meaning and methods of measuring CUSTOMER. *Marketing and Logistic Problems in the Management of Organization (23-41)*, 1(6), 23–41.
- Carroll, P., & Brown, P. (2020). The Effectiveness of Positive Discipline Parenting Workshops on Parental Attitude and Behavior. *The Journal of Individual Psychology*, 76(3), 286–303. <https://doi.org/10.1353/jip.2020.0030>

- Cochran, W. G. (1977). *Sampling Techniques*. Wiley.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Durrant, J. E., Ateah, C. A., & Stewart-tufescu, A. (2020). *POSITIVE DISCIPLINE IN EVERYDAY PARENTING Positive Discipline in Everyday Parenting ( PDEP ) was developed collaboration with Save the Children Sweden and the PDEP Program Developmen ... July*.
- Erfantinni, I. H., Mulyoto, G. P., & Fitriah, N. (2019). Bimbingan Kelompok Teknik Modeling Untuk Meningkatkan Percaya Diri Pada Anak Usia Dini. *Preschool*, 1(1), 43–52. <https://doi.org/10.18860/preschool.v1i1.8175>
- Guttman, L. (1944). A basis for scaling qualitative data. *American Sociological Review*, 9(2), 139-150.
- Hidayatullah, S., & Respati, H. (2021). *Implementation of the DeLone and McLean Information System Success Models for Information Systems Based on Social Media*. 9(2), 4361. [www.ijcrt.org](http://www.ijcrt.org)
- Ifroh, R. H., & Permana, L. (2022). Do Parents Use The Internet And Social Media To Child Health-Seeking Information? *Jurnal Kesehatan Komunitas*, 8(2), 171–180. <https://doi.org/10.25311/keskom.vol8.iss2.1209>
- Kartika, N., & Yuningsih, S. (2021). Pengaruh Kualitas Informasi dalam Media Instagram @nusatalent Terhadap Citra Nusa Talent. *Seminar Nasional Penelitian LPPM UMJ*, 1–7. <http://jurnal.umj.ac.id/index.php/semnaslit>
- Kemp, S. (2022). *DIGITAL 2022: ANOTHER YEAR OF BUMPER GROWTH*. We Are Social. <https://wearesocial.com/uk/blog/2022/01/digital-2022-another-year-of-bumper-growth-2/>
- Khomaeny, E. F. F., & Kusumaputeri, E. S. (2022). Parental anxiety and form of parenting during the COVID-19 pandemic. *International Journal of Child Care and Education Policy*, 16(1). <https://doi.org/10.1186/s40723-022-00103-2>
- Kim, K. S., Joanna Sin, S. C., & Yoo-Lee, E. Y. (2014). Undergraduates' use of social media as information sources. *College and Research Libraries*, 75(4), 442–457. <https://doi.org/10.5860/crl.75.4.442>
- Kim, Y., Sohn, D., & Choi, S. M. (2011). Cultural difference in motivations for using social network sites: A comparative study of American and Korean college students. *Computers in Human Behavior*, 27(1), 365–372. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2010.08.015>
- Kotler, P., & Keller, L. K. (2012). *Manajemen Pemasaran* (14th ed.). Pearson.
- Kothari, C. R. (2004). *Research Methodology: Methods and Techniques*. New Age International.
- Lathifah, A., Tiani, R., & Mazida, F. (2021). Public Perception of Information about Covid 19 on social media Instagram: An Netnography Study of Visual Information. *E3S Web of Conferences*, 317, 05015. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202131705015>
- Lawrence, P. J., Murayama, K., & Creswell, C. (2019). Systematic Review and Meta-Analysis: Anxiety and Depressive Disorders in Offspring of Parents With Anxiety Disorders. *Journal of the American Academy of Child and Adolescent Psychiatry*, 58(1), 46–60. <https://doi.org/10.1016/j.jaac.2018.07.898>
- Luttrell, R. (2018). *Social media: How to engage, share, and connect* (E. Swayze (ed.); third).

Rowman & Littlefield.

- Mukhlis, A., & Mbelo, F. H. (2019). Analisis Perkembangan Sosial Emosional Anak Usia Dini Pada Permainan Tradisional. *Preschool*, 1(1), 11–28. <https://doi.org/10.18860/preschool.v1i1.8172>
- Santoso, S. T. P., & Sutama, I. W. (2019). Profil Kemampuan Asertif Pada Usia Pra Sekolah. *Preschool*, 1(1), 29–42. <https://doi.org/10.18860/preschool.v1i1.8173>
- Noerazrie Imania Putri, & Yuli Candrasari. (2022). Pesan Edukasi Positive Discipline Parenting Pada Akun Instagram @Goodenoughparents.Id. *Jurnal Ilmiah Teknik Informatika Dan Komunikasi*, 2(2), 67–75. <https://doi.org/10.55606/juitik.v2i2.209>
- Patalo, R. G., Rachmawati, I. K., Alvianna, Stella, D., & Hidayatullah, S. (2021). Analisis Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sosial Media Instagram Pada Akun @bbtnbromotenggersemeru. *Seminar Nasional Kepariwisataaan*, 2(1), 65–77.
- Patma, T. S., Fienaningsih, N., Rahayu, K. S., & Artatanaya, I. G. L. S. (2021). Impact of Information Quality on Customer Perceived Value, Experience Quality, and Customer Satisfaction From Using Gofood Application. *Journal of Indonesian Economy and Business*, 36(1), 51–61. <https://doi.org/10.22146/jieb.59810>
- Rowden, A. (2022). What causes parental anxiety and what effects does it have? *Medical News Today*. <https://www.medicalnewstoday.com/articles/parental-anxiety>
- Sari, D. N., & Basit, A. (2020). Media Sosial Instagram Sebagai Media Informasi Edukasi. *Persepsi: Communication Journal*, 3(1), 23–36. <https://doi.org/10.30596/persepsi.v3i1.4428>
- Sari, M. P. (2017). Fenomena Penggunaan Media Sosial Instagram Sebagai Komunikasi Pembelajaran Agama Islam Oleh Mahasiswa Fisip Universitas Riau. *Fenomena Penggunan Media Sosial Instagram Sebagai Komunikasi Pembelajaran Agama Islam Oleh Mahasiswa Fisip Universitas Riau*, 53(9), 1–13.
- Santoso, S. T. P., & Sutama, I. W. (2019). Profil Kemampuan Asertif Pada Usia Pra Sekolah. *Preschool*, 1(1), 29–42. <https://doi.org/10.18860/preschool.v1i1.8173>
- Setyastuti, Y., Suminar, J. R., Hadisiwi, P., & Zubair, F. (2019). Millennial moms: Social media as the preferred source of information about parenting in Indonesia. *Library Philosophy and Practice*, 2019.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasara* (edise III). Andi Offset Yogyakarta.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations* (illustrate). Simon and Schuster.