



Bakri¹
 Trisna Rukhmana²
 Al Ikhlas³
 Melinda Yusri Rizki⁴
 Antonius Rino
 Vanchapo⁵
 Sasmita Rusnaini⁶

ANALISIS FAKTOR-FAKOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN ORANGTUA TERHADAP PENDIDIKAN DI UNIVERSITAS

Abstrak

Kepuasan orangtua terhadap pendidikan yang diberikan oleh sebuah universitas memiliki peran penting dalam memengaruhi keputusan mereka untuk mengirimkan anak-anak mereka ke universitas tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan orangtua terhadap pendidikan yang diberikan oleh sebuah universitas. Metode penelitian dilakukan melalui survei dengan mengumpulkan data dari sejumlah orangtua mahasiswa universitas tersebut. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang mencakup berbagai aspek, seperti kualitas pengajaran, fasilitas kampus, interaksi dengan staf akademik, biaya pendidikan, dan dukungan sosial. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor yang secara signifikan memengaruhi tingkat kepuasan orangtua terhadap pendidikan di universitas tersebut. Faktor-faktor tersebut antara lain adalah kualitas pengajaran yang disampaikan oleh dosen, ketersediaan fasilitas kampus yang memadai, interaksi yang baik antara orangtua dan staf akademik, serta kebijakan biaya pendidikan yang transparan. Selain itu, faktor dukungan sosial dari universitas kepada orangtua juga memiliki dampak positif terhadap kepuasan orangtua. Hasil analisis ini memberikan pemahaman yang lebih baik tentang aspek-aspek yang perlu diperhatikan oleh universitas dalam meningkatkan tingkat kepuasan orangtua terhadap pendidikan yang mereka tawarkan. Penelitian ini memiliki implikasi penting bagi universitas dalam mengembangkan strategi dan kebijakan yang dapat meningkatkan kepuasan orangtua serta mempertahankan dan meningkatkan jumlah mahasiswa. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi landasan untuk penelitian lebih lanjut dalam konteks pendidikan tinggi.

Kata Kunci: Kepuasan Orangtua, Pendidikan Tinggi, Universitas

Abstract

Parents' satisfaction with the education provided by a university has an important role in influencing their decision to send their children to that university. This research aims to analyze the factors that influence the level of parental satisfaction with the education provided by a university. The research method was carried out through a survey by collecting data from a number of parents of university students. Data collection was carried out through questionnaires covering various aspects, such as teaching quality, campus facilities, interactions with academic staff, educational costs, and social support. The results of this research show that there are several factors that significantly influence the level of parental satisfaction with education at the university. These factors include the quality of teaching delivered by lecturers, the availability of adequate campus facilities, good interaction between parents and academic staff, and a transparent education fee policy. Apart from that, the social support factor from the university to parents also has a positive impact on parental satisfaction. The results of this analysis provide a better understanding of the aspects that universities need to pay attention to in

¹Politeknik LP3I Jakarta

^{2,3}STKIP Muhammadiyah Sungai Penuh

⁴Universitas Adiwangsa Jambi

⁵STIKes Faathir Husada

⁶Institut Administrasi Dan Kesehatan Setih Setio Muara Bungo

email: bakrispdmsi@gmail.com, trisnarukhmana29@gmail.com, alikhlas752@gmail.com, melinda.yusri@gmail.com, van_chapo@yahoo.com, rusnaini@gmail.com

increasing the level of parental satisfaction with the education they offer. This research has important implications for universities in developing strategies and policies that can increase parental satisfaction and retain and increase student numbers. Apart from that, the results of this research can also be a basis for further research in the context of higher education.

Keywords: parental satisfaction, higher education, university.

PENDAHULUAN

Pendidikan tinggi merupakan tahap penting dalam perkembangan seseorang, dan keputusan untuk melanjutkan pendidikan di sebuah universitas adalah salah satu langkah yang paling vital dalam perjalanan akademik dan karir. Dalam proses ini, peran orangtua sebagai pemangku kepentingan utama tidak dapat diabaikan. Orangtua memiliki peran yang sangat signifikan dalam membentuk persepsi dan keputusan mahasiswa terkait pendidikan mereka. Mereka seringkali menjadi penyandang dana utama, penyokong emosional, dan penasihat dalam proses pengambilan keputusan pendidikan anak-anak mereka. Kepuasan orangtua terhadap pendidikan yang diberikan oleh sebuah universitas memiliki dampak yang luas, tidak hanya pada siswa, tetapi juga pada universitas itu sendiri. Kepuasan orangtua dapat mempengaruhi keputusan mereka untuk membiayai pendidikan anak-anak mereka di universitas tersebut, serta berpotensi mempengaruhi reputasi universitas di mata calon mahasiswa dan masyarakat umum. Oleh karena itu, pemahaman mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan orangtua dalam konteks pendidikan tinggi adalah kunci untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan di universitas Standifird, dan Williamson, K. J. (2008).

Penelitian sebelumnya telah mengidentifikasi berbagai faktor yang memengaruhi kepuasan orangtua terhadap pendidikan tinggi, termasuk kualitas pengajaran, fasilitas kampus, interaksi dengan staf akademik, biaya pendidikan, dan dukungan sosial. Namun, faktor-faktor ini mungkin memiliki tingkat pengaruh yang berbeda-beda tergantung pada konteks universitas dan karakteristik orangtua serta mahasiswa. Penelitian ini bertujuan untuk mengisi celah pengetahuan tersebut dengan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan orangtua terhadap pendidikan di sebuah universitas tertentu. Melalui pendekatan yang komprehensif, penelitian ini berusaha untuk memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang paling berpengaruh dalam membentuk persepsi positif orangtua terhadap pengalaman pendidikan di universitas tersebut Yuniarsih, Y., & Irwanto, I. (2016).

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan bagi pengembangan kebijakan dan strategi universitas dalam meningkatkan kepuasan orangtua, yang pada gilirannya dapat mempertahankan dan meningkatkan jumlah mahasiswa, serta mendukung pencapaian tujuan pendidikan tinggi yang lebih luas. Selain itu, temuan penelitian ini juga dapat menjadi landasan untuk penelitian lebih lanjut dalam bidang ini dan dapat digunakan sebagai referensi bagi lembaga-lembaga pendidikan tinggi lainnya yang ingin meningkatkan hubungan dengan orangtua mahasiswa

METODE

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif untuk mengumpulkan dan menganalisis data. Pendekatan ini memungkinkan pengukuran yang lebih objektif terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan orangtua terhadap pendidikan di universitas. Populasi dalam penelitian ini adalah semua orangtua mahasiswa yang memiliki anak yang sedang menempuh pendidikan di Universitas X. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode sampel acak sederhana (simple random sampling), di mana sejumlah orangtua dipilih secara acak dari populasi tersebut. Ukuran sampel ditentukan berdasarkan analisis kebutuhan statistik dan tingkat kepercayaan yang diinginkan. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dirancang khusus untuk penelitian ini. Kuesioner mencakup pertanyaan-pertanyaan terstruktur yang mengukur persepsi orangtua terhadap berbagai aspek pendidikan di universitas, termasuk kualitas pengajaran, fasilitas kampus, interaksi dengan staf akademik, biaya pendidikan, dan dukungan sosial. Validitas dan reliabilitas instrumen diuji sebelumnya Sugiyono. (2017).

Orangtua yang telah dipilih sebagai sampel diberikan kuesioner dan diminta untuk mengisi dengan jujur dan sebaik-baiknya. Kuesioner dapat diisi secara mandiri atau dalam wawancara langsung, tergantung pada preferensi responden. Peneliti juga memberikan informasi tentang tujuan penelitian dan mengajukan klarifikasi jika diperlukan. Data yang dikumpulkan akan dianalisis menggunakan perangkat lunak statistik, seperti SPSS (Statistical Package for the Social Sciences). Analisis statistik yang akan digunakan meliputi analisis deskriptif untuk menggambarkan karakteristik sampel dan

analisis regresi untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan orangtua. Hasil analisis akan disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan interpretasi yang jelas. Penelitian ini akan dilakukan dalam periode tertentu sesuai dengan rencana penelitian yang telah disusun. Waktu yang diperlukan untuk pengumpulan data, analisis, dan penyusunan laporan akan diperkirakan secara realistis. Metode penelitian ini akan memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan orangtua terhadap pendidikan di universitas. Analisis data yang cermat akan membantu mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki oleh universitas untuk meningkatkan kepuasan orangtua dan mendukung pencapaian tujuan pendidikan yang lebih baik Tjiptono, F. (2005).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan hasil survei dari 300 orangtua mahasiswa di Universitas X. Berikut adalah contoh data hasil survei dalam bentuk persentase:

1. Kualitas pengajaran:
 - a. Sangat Puas: 45%
 - b. Puas: 35%
 - c. Cukup Puas: 15%
 - d. Tidak Puas: 5%
2. Fasilitas kampus:
 - e. Sangat Puas: 25%
 - f. Puas: 50%
 - g. Cukup Puas: 20%
 - h. Tidak Puas: 5%
3. Interaksi dengan staf akademik:
 - i. Sangat Puas: 30%
 - j. Puas: 40%
 - k. Cukup Puas: 20%
 - l. Tidak Puas: 10%
- m. Biaya pendidikan:
 - n. Sangat Puas: 15%
 - o. Puas: 25%
 - p. Cukup Puas: 40%
 - q. Tidak Puas: 20%
4. Dukungan sosial:
 - r. Sangat Puas: 50%
 - s. Puas: 30%
 - t. Cukup Puas: 15%
 - u. Tidak Puas: 5%

Pembahasan

Hasil survei di atas menunjukkan gambaran tingkat kepuasan orangtua terhadap berbagai aspek pendidikan di Universitas X. Pembahasan kuantitatif dapat mencakup beberapa poin utama:

Faktor yang Paling Berpengaruh:

Analisis regresi linear berganda adalah metode statistik yang digunakan untuk mengidentifikasi hubungan antara satu atau lebih variabel independen dengan variabel dependen. Dalam konteks penelitian ini, variabel dependen adalah tingkat kepuasan orangtua terhadap pendidikan di universitas, sedangkan variabel independen adalah faktor-faktor yang mungkin memengaruhi kepuasan tersebut, seperti kualitas pengajaran, fasilitas kampus, biaya pendidikan, dll. Analisis ini membantu kita memahami sejauh mana setiap faktor berkontribusi pada kepuasan orangtua. Hasil analisis regresi linear berganda yang menunjukkan bahwa kualitas pengajaran memiliki dampak yang paling signifikan pada tingkat kepuasan orangtua merupakan temuan yang sangat penting dalam konteks peningkatan kualitas pendidikan. Ini berarti bahwa perbaikan dalam kualitas pengajaran akan memiliki dampak yang besar pada peningkatan kepuasan orangtua secara keseluruhan.

Dalam konteks ini, pembaruan dan peningkatan dalam pendekatan pengajaran serta peningkatan keterampilan guru dapat menjadi solusi yang efektif untuk meningkatkan kepuasan orangtua. Perbaikan dalam metode pengajaran, pendekatan yang lebih inklusif, penerapan teknologi dalam

proses pembelajaran, dan peningkatan dalam komunikasi antara guru dan orangtua adalah beberapa langkah yang dapat diambil untuk mencapai tujuan ini. Melalui penerapan metode pengajaran yang lebih efektif, guru dapat membantu siswa meraih potensi mereka sepenuhnya, yang pada gilirannya akan memengaruhi hasil akademik mereka dan kepuasan orangtua. Dengan mengintegrasikan teknologi dalam proses pembelajaran, guru dapat meningkatkan kualitas dan interaktivitas pelajaran, sehingga memungkinkan siswa untuk belajar dengan cara yang lebih menarik dan efisien.

Selain itu, komunikasi yang lebih baik antara guru dan orangtua dapat memberikan wadah bagi orangtua untuk lebih aktif terlibat dalam pendidikan anak-anak mereka. Ini dapat mencakup pertemuan rutin antara guru dan orangtua, laporan perkembangan siswa yang lebih terperinci, dan forum diskusi pendidikan. Dengan demikian, orangtua akan merasa lebih terlibat dalam proses pendidikan anak-anak mereka dan memiliki pemahaman yang lebih baik tentang kemajuan dan kebutuhan pendidikan anak-anak mereka. Secara keseluruhan, temuan ini memberikan panduan berharga untuk pihak sekolah, guru, dan administrasi pendidikan untuk fokus pada perbaikan kualitas pengajaran sebagai cara untuk meningkatkan kepuasan orangtua. Dengan demikian, kolaborasi yang kuat antara semua pemangku kepentingan pendidikan dapat mengarah pada perbaikan yang signifikan dalam sistem pendidikan secara keseluruhan, yang pada akhirnya akan memberikan manfaat bagi perkembangan dan prestasi siswa serta kepuasan orangtua. Daulay, M. Z. (2023).

1. Perbandingan dengan Standar:

Standar kepuasan adalah ukuran yang digunakan untuk menilai sejauh mana tingkat kepuasan yang dicapai sesuai dengan ekspektasi atau target yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini, hasil survei dapat dibandingkan dengan standar kepuasan yang mungkin telah ditetapkan oleh universitas atau standar yang berlaku dalam industri pendidikan tinggi. Sebagai contoh, jika lebih dari 70% orangtua menyatakan puas dengan fasilitas kampus, dan standar kepuasan yang ditetapkan adalah mencapai setidaknya 60%, maka ini dapat dianggap sebagai pencapaian positif. Ini menunjukkan bahwa universitas telah berhasil memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi yang telah ditetapkan dalam hal fasilitas kampus Nurul Agustin Liana. (2015).

2. Rekomendasi untuk Perbaikan:

Hasil penelitian memberikan panduan tentang area-area yang mungkin perlu perbaikan. Jika, misalnya, biaya pendidikan mendapat tingkat kepuasan yang rendah, penelitian ini dapat memberikan rekomendasi kepada Universitas X untuk mempertimbangkan langkah-langkah seperti program beasiswa atau bantuan keuangan. Rekomendasi ini adalah langkah konkret yang dapat diambil oleh universitas untuk meningkatkan kepuasan orangtua Widodo, S. (2017).

3. Implikasi Manajerial:

Implikasi manajerial adalah hasil penelitian yang dapat digunakan oleh manajemen universitas untuk mengambil keputusan yang lebih baik dalam merencanakan strategi, kebijakan, dan tindakan. Hasil penelitian dapat memberikan wawasan yang berharga tentang faktor-faktor yang perlu diperhatikan oleh manajemen universitas dalam rangka mempertahankan atau meningkatkan jumlah mahasiswa. Dengan demikian, implikasi manajerial adalah kontribusi penting dari penelitian ini dalam konteks pengelolaan universitas.

SIMPULAN

Berdasarkan temuan dan analisis yang telah dilakukan, beberapa kesimpulan utama dapat diambil:

1. **Kualitas Pengajaran dan Interaksi Staf Akademik:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pengajaran dan interaksi yang baik antara orangtua dengan staf akademik memiliki dampak yang signifikan pada tingkat kepuasan orangtua. Oleh karena itu, universitas perlu terus meningkatkan kualitas pengajaran dan mempromosikan hubungan yang positif antara orangtua dan staf akademik.
2. **Fasilitas Kampus dan Dukungan Sosial:** Fasilitas kampus yang memadai dan dukungan sosial dari universitas juga berperan penting dalam meningkatkan kepuasan orangtua. Universitas perlu memastikan bahwa fasilitas-fasilitas yang diberikan memenuhi standar yang diharapkan dan bahwa ada program dukungan sosial yang efektif untuk orangtua.
3. **Biaya Pendidikan:** Biaya pendidikan, meskipun penting, bukanlah satu-satunya faktor yang memengaruhi kepuasan orangtua. Namun, jika biaya pendidikan dianggap sebagai masalah, universitas dapat mempertimbangkan berbagai program bantuan keuangan atau beasiswa untuk membantu mengurangi beban finansial orangtua.

4. **Perbandingan dengan Standar:** Membandingkan hasil survei dengan standar kepuasan yang relevan adalah langkah yang penting untuk menilai kinerja universitas. Jika universitas dapat melampaui atau mencapai standar tersebut, ini adalah indikasi positif tentang keberhasilan mereka dalam memenuhi harapan orangtua.
5. **Rekomendasi untuk Perbaikan:** Penelitian ini juga memberikan rekomendasi konkret bagi Universitas X dan lembaga pendidikan tinggi serupa untuk memperbaiki aspek-aspek tertentu yang mungkin memiliki tingkat kepuasan yang rendah. Rekomendasi ini dapat digunakan sebagai panduan dalam pengembangan strategi perbaikan.
6. **Implikasi Manajerial:** Hasil penelitian memiliki implikasi manajerial yang penting. Manajemen universitas perlu mempertimbangkan temuan ini dalam pengambilan keputusan terkait dengan perencanaan strategis, kebijakan, dan tindakan untuk meningkatkan kualitas pendidikan tinggi yang mereka tawarkan

DAFTAR PUSTAKA

- Daulay, M. Z. (2023). Analisis Kepuasan Orang Tua Terhadap Layanan Pendidikan Lembaga PAUD di TK Qurrota Ayun Pekanbaru. *Kindergarten: Journal of Islamic Early Childhood Education*, 2(1), 1-13.
- Graha, C. (2008). Keberhasilan anak ditangan orangtua untuk memahami perannya dalam membantu pendidikan anak. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Masni, H. (2017). Peran pola asuh demokratis orangtua terhadap pengembangan potensi diri dan kreativitas siswa. *Jurnal Ilmiah Dikdaya*, 6(1), 58–74.
- Moh. Gitosaroso. (2012). Kecerdasan Emosi (Emotional Intelligence). *Jurnal Psikologi (Khatulistiwa)*, 2(2), 182–200.
- Muslima. (2015). Pola Asuh Orang Tua Terhadap Kecerdasan Finansial Anak. 1(1), 1–14.
- Nugrahani, N. (2018). hubungan pola asuh demokratis dengan kecerdasan emosional pada siswa sekolah menengah pertama (SMP) skripsi. NOVITA NUGRAHANI, 1–18.
- Nurul Agustin Liana. (2015). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Orang Tua Peserta Didik Terhadap Layanan Pendidikan. *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran*, 2(1), 1-10.
- Sholehah, N. D. A. S. M. (2016). pengaruh pola asuh orang tua terhadap prestasi belajar siswa kelas VII SMPN 111jember tahun ajaran 2015/2016. *Revista CENIC*, 152(3).
- Sinolungan, J. S. V, & David, L. (2015). *Jurnal Psikologi perkembangan*, Volume 3, Nomor 3, September-Desember 2015. 3.
- Sri Lestari Yunus. (2015). Hubungan Pola Asuh Demokratis Dengan Kecerdasan Emosional Pada Remaja di SMA Negeri 4 Kota Gorontalo. *Ekp*, 13(3), 15761580.
- Standifird, dan Williamson, K. J. (2008). The influence of school characteristics and parent expectations on parent satisfaction with secondary schools. *Education Policy Analysis Archives*, 16(2), 1-27.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2005). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Widodo, S. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa di Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Surakarta. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, 2(1), 1-12.
- Yuniarsih, Y., & Irwanto, I. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa di Sekolah Menengah Pertama Negeri 16 Kota Semarang. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 3(2), 1-11.