



MANAJEMEN KEPUASAN PELANGGAN LEMBAGA PENDIDIKAN

Rita Rahmasari¹, Sri Gumpiati², Sumiati³, Muhajirin⁴, Rujikin⁵, Muhammad Syukur⁶, Ali Mashar⁷

¹⁻⁶Universitas Islam An-Nur Lampung

Email: ¹rita.rahmasari.rr@gmail.com, ²srigumpiati25@guru.sd.belajar.id,

³Sumiyati77@guru.sd.belajar.id, ⁴muhajirin.wafer@gmail.com, ⁵Abufaikin@gmail.com,

⁶muhammadsyukur555@gmail.com, ⁷alimashar@an-nur.ac.id

Abstract

Customer satisfaction is an important indicator of quality management in educational institutions. In the context of education, customers encompass not only students but also parents, prospective students, alumni, and the wider community that benefits from educational services. This paper aims to examine the concept and strategies of customer satisfaction management in educational institutions. A literature review method was employed by examining relevant scholarly articles addressing service quality, customer satisfaction, service excellence, customer orientation, administrative services, and educational quality improvement. The findings indicate that customer satisfaction is influenced by the quality of academic and administrative services, responsiveness, communication, facilities, service reliability, and the institution's ability to identify and respond to customer needs. Effective customer satisfaction management should therefore be implemented systematically through service planning, adherence to service standards, customer satisfaction measurement, complaint management, and continuous improvement. Thus, customer satisfaction management constitutes an integral component of quality management in educational institutions and can support the continuous improvement of educational services and institutional performance.

Keywords: management, customer satisfaction, service quality, educational institutions, educational quality.

Abstrak

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator penting dalam pengelolaan mutu lembaga pendidikan. Dalam konteks pendidikan, pelanggan tidak hanya peserta didik, tetapi juga orang tua, mahasiswa, calon peserta didik, alumni, dan masyarakat yang menerima manfaat layanan pendidikan. Makalah ini bertujuan menganalisis konsep dan strategi manajemen kepuasan pelanggan pada lembaga pendidikan. Metode yang digunakan adalah studi kepustakaan dengan menelaah artikel ilmiah yang relevan mengenai kualitas layanan, kepuasan pelanggan, pelayanan prima, fokus pelanggan, pelayanan administrasi, dan peningkatan mutu pendidikan. Hasil kajian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas layanan akademik dan administratif, responsivitas, komunikasi, fasilitas, keandalan pelayanan, serta kemampuan lembaga memahami kebutuhan pelanggan. Pengelolaan kepuasan perlu dilakukan secara sistematis melalui perencanaan layanan, pelaksanaan standar pelayanan, pengukuran kepuasan, pengelolaan keluhan, dan perbaikan berkelanjutan. Dengan demikian, manajemen kepuasan pelanggan merupakan bagian integral dari manajemen mutu lembaga pendidikan.

Kata kunci: manajemen, kepuasan pelanggan, kualitas layanan, lembaga pendidikan, mutu pendidikan.

A. PENDAHULUAN

Lembaga pendidikan pada hakikatnya merupakan organisasi pelayanan. Produk utama lembaga pendidikan memang berupa proses dan hasil pendidikan, tetapi proses tersebut diberikan melalui rangkaian layanan akademik, administratif, pembinaan, komunikasi, dan penyediaan fasilitas. Oleh karena itu, pengalaman pihak yang menerima layanan menjadi bagian penting dalam menilai mutu lembaga.

Khalidah et al. (2025) menempatkan kepuasan pelanggan sebagai salah satu indikator mutu pendidikan dalam kerangka manajemen mutu terpadu. Menurut kajian tersebut, pemahaman terhadap kebutuhan dan harapan pelanggan membantu lembaga pendidikan mengidentifikasi bagian layanan yang perlu diperbaiki dan menyusun strategi peningkatan mutu. Pandangan ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan tidak berdiri sendiri, tetapi berhubungan dengan kemampuan lembaga memahami kebutuhan pengguna layanan.

Muslikhin et al. (2025) melalui systematic literature review menjelaskan bahwa pelayanan prima dalam pendidikan berkaitan dengan mutu layanan, kepuasan pelanggan, dan citra lembaga. Hasil sintesis mereka menempatkan profesionalitas tenaga kependidikan, penerapan manajemen mutu terpadu dalam pelayanan, dan budaya layanan berorientasi pelanggan sebagai tema penting dalam peningkatan kepuasan.

Pada tahun 2026, Assa, Fitriyani, dan Yurisman menegaskan bahwa pendidikan perlu dipahami sebagai sistem layanan yang terintegrasi dan berorientasi pada kebutuhan peserta didik. Penelitian mereka mengenai MAN 3 Pekanbaru menunjukkan bahwa manajemen layanan pendidikan perlu mencakup perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan pengukuran kepuasan siswa.

Penelitian Waliyuddin dan Khoirun Nisak (2026) memperkuat temuan tersebut. Kinerja administratif dan kualitas pelayanan pendidikan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik. Kualitas pelayanan pendidikan memberikan kontribusi yang lebih besar dibandingkan kinerja administratif dalam penelitian tersebut. Temuan ini memperlihatkan bahwa kualitas layanan merupakan komponen penting dalam membangun kepuasan pelanggan pendidikan.

Berdasarkan beberapa temuan jurnal tersebut, manajemen kepuasan pelanggan perlu dipandang sebagai proses manajerial yang sistematis. Lembaga pendidikan perlu mengetahui kebutuhan pelanggan, menetapkan standar layanan, menyediakan pelayanan yang berkualitas, mengukur

kepuasan, mengelola keluhan, dan melakukan perbaikan secara berkelanjutan.

B. METODE

Makalah ini menggunakan studi kepustakaan (library research). Data diperoleh dari artikel jurnal ilmiah dan relevan dengan tema manajemen kepuasan pelanggan lembaga pendidikan. Penelusuran difokuskan pada artikel yang membahas kualitas layanan pendidikan, kepuasan pelanggan, pelayanan prima, manajemen mutu berbasis fokus pelanggan, pelayanan administrasi, dan strategi peningkatan mutu.

Analisis dilakukan secara deskriptif-analitis. Setiap artikel diidentifikasi berdasarkan tujuan, pendekatan penelitian, temuan utama, dan konsep yang relevan. Selanjutnya, hasil penelitian dibandingkan dan disintesis untuk memperoleh gambaran mengenai konsep, faktor, serta strategi manajemen kepuasan pelanggan pada lembaga pendidikan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Konsep Manajemen Kepuasan Pelanggan Pendidikan

Khalidah et al. (2025) menjelaskan kepuasan pelanggan sebagai indikator mutu pendidikan yang perlu dikelola dengan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam perspektif ini, kepuasan menjadi bahan evaluasi bagi lembaga untuk mengetahui apakah layanan yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Assa et al. (2026) menjelaskan bahwa manajemen layanan pendidikan harus dirancang secara sistematis melalui perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Dengan demikian, manajemen kepuasan pelanggan dapat disintesis sebagai proses mengelola seluruh rangkaian layanan pendidikan berdasarkan kebutuhan pelanggan, kemudian mengukur hasil layanan tersebut dan menjadikannya dasar perbaikan.

Konsep tersebut menempatkan kepuasan bukan hanya sebagai hasil akhir, tetapi juga sebagai informasi manajerial. Ketika pelanggan merasa puas, lembaga memperoleh indikasi bahwa layanan telah memenuhi kebutuhan tertentu. Sebaliknya, ketidakpuasan dapat menjadi tanda adanya kesenjangan dalam proses pelayanan yang perlu ditindaklanjuti.

2. Pelanggan dalam Lembaga Pendidikan

Laila et al. (2026) menjelaskan bahwa fokus pelanggan dalam pendidikan tidak terbatas pada siswa sebagai penerima layanan utama, tetapi juga mencakup orang tua, masyarakat, dan pemerintah sebagai pemangku kepentingan eksternal. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan kepuasan

lembaga pendidikan perlu mempertimbangkan lebih dari satu kelompok pengguna.

Dalam praktiknya, pelanggan internal dapat mencakup peserta didik, guru, dosen, tenaga kependidikan, dan unit kerja dalam lembaga. Pelanggan eksternal dapat meliputi orang tua, calon peserta didik, alumni, masyarakat, pemerintah, serta pengguna lulusan. Perbedaan karakteristik kelompok tersebut membuat lembaga perlu mengidentifikasi kebutuhan masing-masing secara proporsional.

3. Kualitas Layanan sebagai Faktor Kepuasan

Irmawati et al. (2025) dalam kajiannya mengenai mutu layanan pada satuan pendidikan menyimpulkan bahwa kualitas layanan tidak hanya bergantung pada aspek fisik dan sarana prasarana, tetapi juga pada kualitas interaksi pendidik dengan peserta didik, kejelasan komunikasi, dan manajemen institusi. Temuan tersebut memperluas pemahaman bahwa pelayanan pendidikan bersifat multidimensional.

Waliyuddin dan Khoirun Nisak (2026) menemukan bahwa kualitas pelayanan pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik. Penelitian tersebut memperoleh kontribusi pengaruh kualitas pelayanan pendidikan sebesar 68%. Temuan ini memberikan bukti empiris bahwa kualitas pelayanan merupakan komponen penting dalam pembentukan kepuasan peserta didik.

Dengan demikian, peningkatan kepuasan pelanggan tidak cukup dilakukan dengan memperbaiki satu aspek layanan. Lembaga perlu memperhatikan kualitas pembelajaran, pelayanan administratif, komunikasi, fasilitas, dan interaksi antara petugas layanan dengan pelanggan.

4. Pelayanan Prima dan Budaya Berorientasi Pelanggan

Muslikhin et al. (2025) mengenai pelayanan prima menemukan tiga tema utama, yaitu peningkatan profesionalitas tenaga kependidikan, penerapan konsep manajemen mutu terpadu dalam pelayanan, dan penguatan budaya layanan berorientasi pelanggan. Sintesis tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan membutuhkan perubahan pada budaya organisasi, bukan hanya perubahan prosedur.

Dalam konteks lembaga pendidikan, budaya pelayanan dapat diwujudkan melalui sikap ramah, responsif, disiplin, akurat, terbuka, dan bertanggung jawab. Profesionalitas tenaga kependidikan menjadi penting karena mereka merupakan pihak yang banyak berinteraksi langsung dengan peserta didik dan orang tua.

5. Responsivitas, Administrasi, dan Komunikasi

Penelitian Assa et al. (2026) mengenai MAN 3 Pekanbaru menunjukkan bahwa pengelolaan layanan pendidikan berkaitan dengan

persoalan administrasi, fasilitas, dan evaluasi layanan. Hal ini menunjukkan bahwa aspek administratif tidak dapat dipisahkan dari pengalaman pelanggan.

Waliyuddin dan Khoirun Nisak (2026) juga menunjukkan bahwa kinerja administratif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik, meskipun kontribusinya lebih kecil daripada kualitas pelayanan pendidikan. Artinya, pelayanan administrasi tetap menjadi bagian penting dari sistem kepuasan pelanggan.

Komunikasi juga menjadi bagian penting. Hasil penelitian Triyastuti dan Habibi (2026) menunjukkan bahwa pada layanan pendidikan SMP IT Luqman Al Hakim Slawi, komunikasi antara wali kelas dan orang tua memperoleh tingkat kepuasan paling tinggi, yaitu 87,19%. Temuan tersebut menunjukkan bahwa komunikasi yang baik dapat menjadi salah satu kekuatan dalam membangun kepuasan orang tua.

6. Fokus Pelanggan dalam Manajemen Mutu

Laila et al. (2026) menunjukkan bahwa implementasi manajemen mutu terpadu berbasis fokus pelanggan dapat digunakan untuk meningkatkan kepuasan layanan pendidikan. Dalam pendekatan ini, fokus pelanggan berjalan bersama perbaikan berkelanjutan dan keterlibatan anggota organisasi.

Dari temuan tersebut dapat disintesis bahwa fokus pelanggan berarti lembaga secara sistematis mendengarkan kebutuhan pengguna, menerjemahkan kebutuhan tersebut ke dalam standar layanan, mengukur hasil pelayanan, dan menggunakan data tersebut sebagai dasar perbaikan. Dengan demikian, orientasi pelanggan tidak berarti lembaga mengikuti semua keinginan pelanggan, tetapi memastikan bahwa pelayanan yang diberikan relevan, bermutu, dan sesuai dengan tujuan pendidikan.

7. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Pengukuran kepuasan diperlukan agar lembaga tidak hanya mengandalkan asumsi. Ilhami et al. (2025) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan perguruan tinggi dapat dipelajari melalui survei, Net Promoter Score (NPS), dan analisis keluhan. Pendekatan tersebut dapat membantu lembaga memahami persepsi mahasiswa dan menentukan strategi peningkatan layanan.

Dalam implementasinya, lembaga dapat menggunakan survei kepuasan berkala, kotak atau sistem pengaduan, wawancara, forum orang tua, evaluasi layanan administrasi, serta analisis data keluhan. Hasil pengukuran kemudian perlu dipetakan untuk menentukan aspek yang harus dipertahankan dan aspek yang memerlukan perbaikan.

8. Manajemen Keluhan sebagai Sumber Perbaikan

Keluhan pelanggan dapat dipandang sebagai data penting bagi peningkatan mutu. Ketika pelanggan menyampaikan keluhan, lembaga memperoleh informasi mengenai bagian layanan yang belum memenuhi harapan. Oleh sebab itu, sistem pengaduan perlu dibuat mudah diakses, memiliki prosedur tindak lanjut, dan menghasilkan dokumentasi.

Secara manajerial, alur penanganan keluhan dapat dilakukan melalui: menerima keluhan, mencatat dan mengklasifikasikan masalah, menganalisis penyebab, memberikan solusi, melakukan verifikasi, dan mengevaluasi apakah masalah telah terselesaikan. Pendekatan ini menjadikan keluhan sebagai bagian dari siklus perbaikan mutu.

9. Strategi Manajemen Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan sintesis beberapa jurnal, strategi manajemen kepuasan pelanggan lembaga pendidikan dapat dirumuskan dalam beberapa langkah. **Pertama**, lembaga perlu mengidentifikasi kebutuhan pelanggan melalui survei, wawancara, forum komunikasi, dan analisis keluhan. **Kedua**, lembaga menetapkan standar pelayanan yang jelas dan terukur. **Ketiga**, kompetensi tenaga pendidik dan tenaga kependidikan ditingkatkan melalui pembinaan dan pelatihan.

Keempat, lembaga perlu memperkuat komunikasi dengan peserta didik dan orang tua. **Kelima**, fasilitas pendidikan perlu dievaluasi agar mendukung proses pembelajaran. **Keenam**, pengukuran kepuasan dilakukan secara berkala dan hasilnya dipakai untuk menentukan prioritas perbaikan. **Ketujuh**, lembaga membangun budaya pelayanan yang berorientasi pelanggan tetapi tetap berpegang pada visi, misi, nilai, dan tujuan pendidikan.

Aqillla dan Sohiron (2026) menawarkan Six Sigma sebagai strategi peningkatan kepuasan pelanggan pendidikan melalui pendekatan berbasis data, pengendalian variasi, dan pengurangan kesalahan proses. Kajian mereka menunjukkan bahwa keberhasilan strategi tersebut dipengaruhi oleh komitmen organisasi, kompetensi sumber daya manusia, dan integrasi dengan sistem penjaminan mutu internal. Temuan ini memperkuat gagasan bahwa manajemen kepuasan pelanggan membutuhkan sistem dan data, bukan hanya sikap pelayanan.

Berdasarkan keseluruhan kajian, penulis memahami bahwa manajemen kepuasan pelanggan lembaga pendidikan merupakan proses sistematis untuk memastikan bahwa layanan pendidikan direncanakan, dilaksanakan, dievaluasi, dan diperbaiki berdasarkan kebutuhan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan hasil interaksi antara kualitas pembelajaran,

kualitas administrasi, komunikasi, fasilitas, responsivitas, profesionalitas SDM, serta kemampuan lembaga menindaklanjuti masukan pelanggan.

D. KESIMPULAN

Manajemen kepuasan pelanggan merupakan bagian penting dari manajemen mutu lembaga pendidikan. Berdasarkan kajian jurnal tahun 2025–2026, kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas layanan pendidikan, pelayanan administrasi, komunikasi, responsivitas, fasilitas, profesionalitas tenaga pendidikan dan kependidikan, serta kemampuan lembaga memahami kebutuhan pelanggan. Kepuasan pelanggan tidak seharusnya dipahami hanya sebagai perasaan puas setelah menerima layanan, tetapi sebagai informasi manajerial yang dapat digunakan untuk mengevaluasi mutu lembaga. Karena itu, lembaga pendidikan perlu membangun sistem pengukuran kepuasan, pengelolaan keluhan, komunikasi yang terbuka, dan perbaikan berkelanjutan. Strategi manajemen kepuasan pelanggan yang dapat diterapkan meliputi identifikasi kebutuhan pelanggan, penetapan standar pelayanan, peningkatan kompetensi SDM, penguatan komunikasi, peningkatan fasilitas, survei kepuasan, pengelolaan keluhan, dan pemanfaatan data untuk perbaikan mutu. Dengan strategi tersebut, kepuasan pelanggan dapat ditempatkan sebagai bagian integral dari upaya lembaga pendidikan dalam memberikan layanan yang bermutu dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Assa, L. Z., Fitriyani, C., & Yurisman, D. (2026). Manajemen layanan pendidikan dalam meningkatkan kepuasan siswa di MAN 3 Pekanbaru. *Jurnal Pendidikan Madrasah*, 11(1), 7–18. <https://doi.org/10.14421/jpm.2026.7-18>
- Aqilla, L., & Sohiron. (2026). Aplikasi Six Sigma sebagai strategi peningkatan kepuasan pelanggan pendidikan. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 11(2), 2602–2608. <https://doi.org/10.34125/jmp.v11i2.1744>
- Ilhami, I., Putri, A., Vega Putri, A. S., Palupi, A. D., Luthfita, A., Rahma, A., Maylina, D. A., Agustina, H., Azizah, N., Utami, R. R., Anisa, S. N. P., Ervina, S., & Vionita, V. (2025). Analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan di lembaga pendidikan tinggi. *Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran*, 7(2). <https://doi.org/10.31004/jrpp.v7i2.28760>
- Irmawati, I., Halik, A., Rusliana, R., & Syamsuriani, S. (2025). Mutu layanan (service quality) pada satuan pendidikan. *Sulawesi Tenggara Educational Journal*, 5(1). <https://doi.org/10.54297/seduj.v5i1.1126>
- Khalidah, N., Mahmudah, R., Yulistiadi, C. A. D., Aslamiah, A., & Cinantya, C. (2025). Kepuasan pelanggan: Indikator mutu pendidikan. *Cerdika:*

Jurnal Ilmiah Indonesia, 5(2).
<https://doi.org/10.59141/cerdika.v5i2.2429>

- Laila, S. N., Coaliani, S. N., Pabita, P. K., Azainil, A., & Komariyah, L. (2026). Implementasi manajemen mutu terpadu berbasis fokus pelanggan dalam meningkatkan kepuasan layanan pendidikan di SDN 007 Sangatta Utara. *Pendas: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 11(2). <https://doi.org/10.23969/jp.v11i02.45467>
- Muslikhin, U., Azizah, S. N., Hidayatullah, M. T., & Mu'alimin. (2025). Pelayanan prima dalam pendidikan: Tinjauan sistematis tentang strategi meningkatkan kepuasan pelanggan dan mutu layanan. *Jurnal Manajemen dan Pendidikan Agama Islam*, 3(5), 190–199. <https://doi.org/10.61132/jmpai.v3i5.1476>
- Triyastuti, A., & Habibi, B. (2026). Analisis kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan di SMP IT Luqman Al Hakim Slawi tahun pelajaran 2025/2026. *Pendas: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 11(3). <https://doi.org/10.23969/jp.v11i03.60892>
- Waliyuddin, A., & Khoirun Nisak, S. (2026). Pengaruh kinerja administratif dan kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan peserta didik. *Dirasah: Jurnal Studi Ilmu dan Manajemen Pendidikan Islam*, 9(1), 98–110. <https://doi.org/10.58401/dirasah.v9i1.2768>