

## REFLEKSI KEPUASAN PELANGGAN PENDIDIKAN EKSTERNAL PRIMER (PESERTA DIDIK) MELALUI SURAT PRIBADI

Nanik Nurvayanti<sup>1</sup>, Agus Sukamto<sup>2</sup>, Siti Julaiha<sup>3</sup>

Email: [naniknurvayanti@gmail.com](mailto:naniknurvayanti@gmail.com)<sup>1</sup>, [sukamto.agus1608@gmail.com](mailto:sukamto.agus1608@gmail.com)<sup>2</sup>, [siti.julaiha@uinsi.ac.id](mailto:siti.julaiha@uinsi.ac.id)<sup>3</sup>

Universitas Islam Negeri Sultan Aji Muhammad Idris, Samarinda

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan merefleksikan tingkat kepuasan pelanggan pendidikan eksternal primer, yaitu peserta didik, melalui analisis surat pribadi yang ditulis setelah tiga tahun menempuh pendidikan di PKBM Generasi Mandiri cabang Penajam Paser Utara. Menggunakan metode kualitatif deskriptif, sebanyak 13 surat pribadi dianalisis untuk mengidentifikasi tema utama terkait kepuasan layanan pendidikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas peserta didik merasa puas terhadap metode pengajaran, perhatian guru, fleksibilitas sistem pembelajaran, serta hubungan interpersonal di lingkungan sekolah. Selain itu, terdapat pula pengakuan mengenai peningkatan karakter dan akhlak, dukungan orang tua, serta kepuasan terhadap fasilitas sekolah, meskipun beberapa siswa menyoroti perlunya peningkatan fasilitas. Surat pribadi terbukti menjadi media refleksi yang efektif untuk menangkap autentisitas pengalaman dan harapan peserta didik, sekaligus menyediakan umpan balik bagi sekolah dalam upaya perbaikan layanan pendidikan.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pelanggan Pendidikan, Pelanggan Pendidikan Eksternal Primer, Surat Pribadi.

### ABSTRACT

*This study aims to reflect the level of satisfaction of primary external education customers, namely students, through the analysis of personal letters written after three years of studying at PKBM Generasi Mandiri, Penajam Paser Utara branch. Using a descriptive qualitative method, 13 personal letters were analyzed to identify the main themes related to satisfaction with educational services. The results showed that the majority of students were satisfied with the teaching methods, teacher attention, flexibility of the learning system, and interpersonal relationships in the school environment. In addition, there was also recognition of improving character and morals, parental support, as well as satisfaction with school facilities, although some students highlighted the need for improved facilities. Personal letters proved to be an effective reflection medium for capturing the authenticity of students' experiences and expectations, while providing feedback for schools in efforts to improve educational services.*

**Keywords:** Education Customer Satisfaction, Primary External Education Customers, Personal Letters.

## PENDAHULUAN

Manajemen mutu adalah pendekatan sistematis yang melibatkan perencanaan, pengendalian, dan peningkatan kualitas produk, layanan, atau proses organisasi (Feigenbaum, A. V, 2020). Tujuannya adalah memastikan bahwa organisasi dapat memenuhi atau melebihi harapan pelanggan serta mencapai keunggulan kompetitif (Oakland, J. S., 2020). Menurut Kotler dan Keller (2002) pelayanan ialah setiap tindakan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang dasarnya tidak berwujud dan tidak berdampak pada kepemilikan. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh pelayanan yang dirasakan dan pelayanan yang diharapkan.

Pendapat lain, menurut Tjiptono (2005) pelayanan adalah upaya pemilik jasa dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan dalam penyampaiannya sehingga dapat mengimbangi harapan pelanggan. Menurut C Stemvelt (2004) dalam Payangan (2013) menyatakan bahwa konsep kualitas layanan adalah suatu persepsi tentang revolusi kualitas secara menyeluruh yang terpikirkan dan menjadi suatu gagasan yang harus dirumuskan agar penerapannya dapat diuji kembali menjadi proses yang dinamis, berlangsung terus-menerus dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Pelayanan merupakan unsur penting untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang berkualitas akan berdampak pada pemenuhan harapan pelanggan. Menurut Parasuraman et. Al (1990) kualitas pelayanan ialah pemberian pelayanan yang terbaik dibandingkan dengan ekspektasi pelanggan.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja di bawah harapan, maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang (Kotler dan Keller, 2018). Menurut Tjiptono (2012) dalam Sahabuddin (2019) kepuasan adalah perbedaan antara harapan dan unjuk kerja. Kepuasan pelanggan selalu didasarkan pada upaya peniadaan atau menyempitkan gap antar harapan dan kinerja.

Sedangkan menurut Fecikova (2010) dalam Sahabuddin (2019) kepuasan merupakan perasaan yang dihasilkan dari mengevaluasi apa yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya, yang berkaitan dengan keinginan dan kebutuhan dari pelanggan tersebut pada sebuah produk atau layanan. Berdasarkan pendapat para ahli dapat disimpulkan, bahwa kepuasan merupakan perasaan senang yang muncul dari diri seseorang dikarenakan kebutuhan atau keinginannya dapat terpenuhi. Kepuasan yang didapatkan pelanggan merupakan hasil dari evaluasi atau penilaian atas fitur produk atau jasa yang mereka gunakan dalam pemenuhan kebutuhan, yang mana kinerjanya sesuai atau bahkan melebihi harapan.

Hunt (1977) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai proses evaluasi pengalaman menggunakan layanan atau produk, yang hasilnya dibandingkan dengan harapan pelanggan. Hunt menekankan pentingnya membandingkan hasil aktual dengan harapan pelanggan. Jika hasil aktual sesuai atau melebihi harapan, pelanggan akan merasa puas. Sebaliknya, jika hasil aktual di bawah harapan, pelanggan akan merasa tidak puas. Lima Perspektif Kepuasan Pelanggan (menurut Hunt, 1991):

1. *Normative Deficit Definition*: Perbandingan antara hasil aktual dengan hasil yang secara kultural dapat diterima.
2. *Expectancy Disconfirmation Definition*: Perbandingan antara hasil aktual dengan hasil yang diharapkan.
3. *Cognitive Definition*: Persepsi pelanggan terhadap kualitas produk atau layanan.
4. *Affective Definition*: Perasaan pelanggan terhadap produk atau layanan.
5. *Behavioral Definition*: Perilaku pelanggan, seperti pembelian ulang atau rekomendasi kepada orang lain.

Sejalan dengan itu, Yaqien (2017) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa

pelayanan prima mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pelayanan prima dapat ditunjukkan dengan adanya indikator perilaku pegawai antara lain, pelayanan ramah, bersikap sopan dan penuh hormat, tampil yakin, memberikan kesan ceria, berpenampilan rapi, senang bergaul, mudah memaafkan, senang belajar dari orang lain, senang pada hal-hal yang etis dan wajar, dan pandai menyenangkan orang lain. Setiawan (2018) mengungkapkan di dalam penelitiannya bahwa tingkat kepuasan pelanggan pendidikan pada kategori tinggi dengan presentasi sebesar 99,9% pada peserta didik dan 84,5% pada orang tua. Kepuasan peserta didik sebagai pelanggan pendidikan merupakan indikator penting dalam evaluasi mutu layanan sekolah.

Pelanggan pendidikan dibagi dua bagian yaitu pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Pelanggan internal adalah kepala sekolah, guru dan staf kependidikan lainnya. Pelanggan eksternal ada tiga kelompok, yaitu pelanggan eksternal primer adalah peserta didik, pelanggan eksternal sekunder adalah orang tua dan para pemimpin pemerintah dan pelanggan eksternal tersier adalah pasar kerja, pemerintah dan masyarakat luas. Peserta didik termasuk dalam kelompok pelanggan eksternal primer merupakan pelanggan utama dalam pendidikan yang secara langsung menerima jasa layanan.

Penelitian terkait kepuasan pelanggan pendidikan pernah dilakukan oleh (Pratiwi, N.E. & Robiyan, D., 2022) dari hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa kualitas layanan jasa pendidikan mempengaruhi kepuasan pelanggan di SMP IT Izzuddin Palembang sebesar 70,4% pada persamaan regresi linier ganda pertama. Kemudian penelitian lainnya dilakukan oleh (Sa'idu, N., 2021) dengan hasil dari penelitian tentang persepsi tingkat kepuasan orang tua terhadap pelayanan pendidikan di madrasah Kecamatan Bringin Kabupaten Semarang menunjukkan sejauh mana penilaian atas layanan pendidikan madrasah yang selama ini dirasakan oleh orang tua siswa tentang kualitas layanan pendidikan yang di terimanya pada 5 dimensi pengukuran, yaitu (1) bukti langsung (*tangibles*); (2) keandalan (*reliability*); (3) daya tanggap (*responsibility*); (4) jaminan (*assurance*); dan (5) empati (*empathy*). Adapun penelitian lainnya terkait kepuasan pelanggan pendidikan yang dilakukan oleh (Ma'rufah, Afni., 2023) dengan hasil penelitian bahwa kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*) melalui kualitas pelayanan (*Service Quality*) dapat diukur dengan beberapa pendekatan, misalnya memperkecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dengan pelanggan.

Pada intinya kepuasan pelanggan adalah respons atau tanggapan yang diberikan oleh pelanggan (*customer*) atas terpenuhinya kebutuhan, sehingga memperoleh rasa senang atau nyaman. Salah satu cara untuk memperoleh gambaran autentik tentang kepuasan pada pelanggan pendidikan eksternal primer dapat melalui ungkapan perasaan yang dituangkan secara langsung oleh peserta didik. Surat pribadi dapat menjadi media refleksi yang efektif untuk menilai sejauh mana harapan peserta didik terpenuhi selama tiga tahun menempuh pendidikan di sekolah.

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti akan melakukan penelitian dengan judul "Refleksi Kepuasan Pelanggan Pendidikan Eksternal Primer (Peserta Didik) melalui Surat Pribadi". Penelitian ini menganalisis surat refleksi peserta didik untuk mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang memuaskan maupun yang masih perlu ditingkatkan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Lokasi penelitian di lakukan pada satuan pendidikan PKBM Generasi Mandiri cabang Penajam Paser Utara, dengan subjek penelitian adalah 13 siswa yang mengumpulkan surat pribadi terdiri dari siswa Paket C, Paket B, dan Paket A. Jumlah ini menunjukkan 59 % dari keseluruhan jumlah siswa yang lulus pada tahun ajaran 2024/2025. Instrumen utama berupa tugas menulis surat pribadi berisi ungkapan perasaan, pengalaman, dan harapan setelah tiga tahun belajar di sekolah. Surat-

surat dianalisis menggunakan teknik analisis isi untuk mengidentifikasi tema-tema utama yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan pendidikan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil**

#### **1. Kepuasan Pelanggan Pendidikan**

- a. Kepuasan pelanggan dalam konteks pendidikan merujuk pada sejauh mana harapan dan kebutuhan siswa, orang tua, dan masyarakat dapat dipenuhi. Kepuasan pelanggan dalam pendidikan dapat diukur dengan beberapa indikator, antara lain :
- b. Kualitas Pengajaran : Siswa merasa puas dengan metode pengajaran yang digunakan dan merasa terbantu dalam memahami ajaran materi pelajaran.
- c. Peningkatan Karakter dan Akhlak : Orang tua merasa puas jika anak-anak mereka berkembang dalam hal moral dan akhlak yang baik.
- d. Keterlibatan Orang Tua : Kepuasan orang tua dapat diukur dengan sejauh mana mereka merasa dilibatkan dalam perkembangan pendidikan anak, baik dalam proses belajar mengajar maupun dalam pengambilan keputusan.
- e. Fasilitas dan Lingkungan Pembelajaran : Kepuasan siswa dan orang tua juga bergantung pada fasilitas pendidikan yang ada, seperti ruang kelas yang nyaman, peralatan pembelajaran yang memadai, dan lingkungan yang mendukung.

#### **2. Pelanggan Pendidikan Eksternal Primer**

Sebagai unit layanan jasa, sekolah memiliki pelanggan dengan kategori : 1) pelanggan internal: guru, pustakawan, teknisi dan tenaga administrasi; 2) pelanggan eksternal: pelanggan primer (siswa), pelanggan sekunder (orang tua, pemerintah dan masyarakat) dan pelanggan tersier (pemakai/penerima lulusan di perguruan tinggi maupun dunia usaha).

Peserta didik sebagai pelanggan eksternal primer yang menerima layanan pendidikan secara langsung, memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda terhadap layanan yang diberikan. Tingkat kepuasan peserta didik atas layanan pendidikan yang di terimanya dapat dilihat dengan berbagai cara, termasuk melayangkan surat pribadi dapat menjadi media refleksi yang efektif untuk menilai sejauh mana harapan peserta didik terpenuhi selama menempuh pendidikan di sekolah.

Kotler (2009) mendefinisikan kepuasan secara umum yaitu perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Jadi puas atau tidaknya pelanggan tergantung pada hasil yang sesuai atau tidak dengan harapan pelanggan. Apabila hasil layanan tidak sesuai harapan maka pelanggan tidak puas, dan begitupun sebaliknya.

#### **3. Surat Pribadi**

Surat merupakan suatu sarana komunikasi tertulis. Menurut (Suprapro, 2004) ditinjau dari sifat isinya, surat adalah jenis karangan paparan karena di dalamnya si pengirim mengemukakan maksud dan tujuan atau menjelaskan apa yang dipikirkan dan dirasakannya. Ditinjau dari wujud penuturannya, surat merupakan percakapan atau dialog yang tertulis dari suatu pihak kepada pihak penerima.

Soedjito dan Solchan, bahwa dengan surat pribadi maka seseorang dapat menyampaikan isi hatinya mengenai informasi pribadi, yang dapat di tunjukan kepada keluarga, teman, atau kenalan. Sifat dari surat santai dan akrab oleh sebab itu bahasa yang digunakan bisa menggunakan bahasa yang akrab dan santai, tetapi tetap sopan. Surat pribadi di pandang berbeda dengan surat dinas berdasarkan isi, dan unsur atau strukturnya.

### **Pembahasan**

Dari 13 surat yang dianalisis, ditemukan beberapa tema utama:

- 1. Kepuasan terhadap Pembelajaran:** Mayoritas siswa menyatakan puas dengan metode pengajaran dan perhatian guru.

*“saya bersyukur atas kesempatan belajar dan berkembang bersama teman-teman dan guru-guru yang luar biasa”.*

*“saya bangga dan senang pernah diajar oleh guru yang sangat cantik dan sabar, terima kasih atas ilmu yang ibu berikan kepada kami dan terima kasih atas kesabaran dan kebaikan ibu yang telah diberikan kepada kami”.*

*“ibu guru yang berdedikasi tinggi telah mengajarkan saya tidak hanya ilmu pengetahuan tetapi juga nilai-nilai kehidupan, terima kasih atas semua ilmu dan bimbingannya”.*

*“buat saya bersekolah di sini jadi pengalaman yang berkesan, dengan jadwal yang fleksibel membuat saya tetap bisa belajar walaupun mempunyai kesibukan lainnya”.*

*“selama bersekolah di sini saya mendapatkan pengalaman belajar yang sangat berharga, dengan sistem pembelajaran yang fleksibel dan pendekatan yang lebih personal, saya merasa dapat pelajaran yang kondusif dan produktif”.*

*“saya berharap PKBM ini ke depan semakin berkembang dan tetap menjaga kualitas pembelajaran”.*

*“terima kasih kepada ibu kepala dan guru-guru yang telah sabar mendukung dan membimbing dengan penuh perhatian”.*

*“saya sangat bahagia bisa bersekolah di sini, semua pengajarnya ramah dan penuh kesabaran”.*

*“saya kembali bersekolah lagi dan saya mendapatkan ilmu kembali sejak bersekolah paket ini, saya bisa mendapatkan ijazah seperti yang lain, terima kasih ibu guru yang sudah mengajari saya”.*

*“terima kasih ibu guru sudah mengajarkan kepada saya banyak sekali, dari yang tidak tahu menjadi tahu, dari yang tidak kenal menjadi kenal”.*

**2. Hubungan Interpersonal:** Banyak siswa merasa diterima dan dihargai di lingkungan sekolah.

*“selama bersekolah di sini, saya banyak belajar tidak hanya tentang pelajaran akademik, tetapi juga tentang kehidupan dan persahabatan”*

*“saya sangat merasa beruntung dan bahagia, saya juga mendapatkan banyak pengalaman yang berharga dan pelajaran yang akan membantu saya dalam perjalanan pendidikan saya sendiri”.*

*“saya memang tidak banyak berinteraksi langsung dengan teman-teman, namun saya tetap merasakan manfaat dari sistem belajar yang fleksibel ini”.*

*“saya mendapat banyak pengalaman yang berharga dan teman-teman yang begitu baik dan ramah”.*

*“saya banyak sekali dapat pengalaman di sekolah ini, walaupun berbeda dengan sekolah biasa tapi saya senang bersekolah di sini”.*

**3. Keterlibatan orang tua:** siswa merasakan dukungan dari pihak keluarga

*“terima kasih ummi dan abi yang selalu punya cara untuk semangat, ummi selalu ada dan mengarahkan serta abi yang selalu support pilihan anaknya”.*

*almarhum kakek pernah bilang “tidak usah pedulikan omongan orang-orang, kita yang tahu, kita yang jalani, mereka tidak tahu apa-apa. Jadi kita tetap fokus dan terus maju”.*

**4. Peningkatan Karakter dan Akhlak:** Beberapa siswa merasakan adanya perubahan karakter dan akhlak yang lebih baik.

*“selama saya belajar ini, saya merasakan betapa pentingnya pendidikan dalam membentuk karakter dan kepribadian. Semoga saya bisa membahagiakan orang tua saya”.*

*“terima kasih untuk semua guru yang sabar dan selalu mendukung, di sini saya belajar banyak hal, bukan hanya pelajaran tetapi juga semangat dan percaya diri”.*

*“saya berharap sekolah ini dapat terus memberikan semangat kepada setiap peserta*

didik untuk tumbuh menjadi pribadi yang mandiri, kreatif dan bertanggung jawab”.  
“dengan bersekolah di sini memberikan pengalaman belajar yang berbeda namun menyenangkan. PKBM ini bukan sekadar tempat belajar tetapi menjadi ruang tumbuh bagi saya secara pribadi, belajar dengan ritme saya sendiri, dan merasa didukung setiap langkah. Kadang terasa sepi, kadang penuh tantangan, tapi selalu ada orang tua dan guru yang sabar menemani”.

**5. Fasilitas dan Lingkungan:** Beberapa siswa mengungkapkan kepuasan terhadap fasilitas, namun ada juga yang menyoroti kekurangan.

“semoga PKBM menjadi tempat belajar yang terus berkembang, dan menjadi tempat belajar yang nyaman serta menyenangkan bagi siswa yang masih belajar di sini”.

“saya berharap sekolah ini terus ditingkatkan baik dari segi kualitas pengajaran, fasilitas pendukung, maupun kurikulum yang adaptif terhadap perkembangan zaman”.

“saya berharap sekolah ini bisa terus berkembang dan berinovatif sehingga mampu dan turut mengembangkan di dunia pendidikan bagi indonesia”.

Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kepuasan peserta didik dipengaruhi oleh kualitas layanan, fasilitas, dan hubungan interpersonal dan peningkatan akhlak peserta didik di sekolah serta peran orang tua dalam pendidikan anaknya. Surat-surat tersebut juga menjadi sumber umpan balik yang dapat digunakan sekolah untuk perbaikan layanan di masa mendatang.

## KESIMPULAN

Hasil analisis surat pribadi peserta didik menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan pendidikan eksternal primer di PKBM Generasi Mandiri cabang Penajam Paser Utara umumnya tinggi, terutama pada aspek kualitas pengajaran, perhatian guru, fleksibilitas pembelajaran, dan hubungan interpersonal. Peserta didik juga merasakan manfaat dalam pembentukan karakter dan akhlak serta dukungan penuh dari orang tuanya. Namun, terdapat harapan agar fasilitas dan kualitas layanan terus ditingkatkan. Surat pribadi menjadi media refleksi efektif untuk mengidentifikasi kepuasan dan kebutuhan peserta didik, serta dapat digunakan sebagai dasar perbaikan layanan pendidikan di masa mendatang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Erfiyana, E., Sehabudin, B., & Gumilar, D. (2024). “IMPLEMENTASI BUDAYA MUTU SEKOLAH MELALUI PENDEKATAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT”. *Jurnal Tahsinia*, 5(7), 1055-1066.
- Iswati, Patimah, S., & Khumairo, A. (2023). “Strategi Manajemen Mutu Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik”. *At-Tajdid : Jurnal Pendidikan Dan Pemikiran Islam*, 7(1), 179–188.
- Ma'rufah, A. (2023). “Strategi service quality sebagai media dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan jasa pendidikan”. *EDUKASIA: Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran*, 4(2), 813-822.
- Ndari Eka Pratiwi, & Dian Robiyan. (2022). “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan di SMP IT Izzuddin Palembang”. *Digital Bisnis: Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen Dan E-Commerce*, 1(4), 50–58.
- SA'IDU, N. (2021). “PERSEPSI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN MADRASAH BINAAN KECAMATAN BRINGIN KABUPATEN SEMARANG TAHUN 2021”. *EDUCATIONAL : Jurnal Inovasi Pendidikan & Pengajaran*, 1(3), 169–177.
- Salamah, A., & Sa'diyah, M. (2024). “Konsep Mutu Dan Kepuasan Pelanggan Dalam Pendidikan Islam Metode TQM (Total Quality Management)”. *EDUKASIA: Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran*, 5(1), 2507-2516.
- Sari, V. O. (2018). “Keterampilan menulis surat yang baik dan benar”. *Edukasi Lingua Sastra*, 16(2), 91-100.

- Sasongko, S. R. (2021). "Faktor-faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (literature review manajemen pemasaran)". *Jurnal ilmu manajemen terapan*, 3(1), 104-114.
- Sri, D., Wati, S., Mutohar, P. M., & Muhajir, A. (2023). "Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan di Lembaga Pendidikan Islam". *Journal of Education Research*, 4(3), 1618.
- Wiguno, P. S., & Jaja, J. (2019). "Pengembangan bahan ajar teks surat berdasarkan surat pribadi dan surat dinas dan implementasinya dalam pembelajaran di SMP". *Jurnal Tuturan*, 8(2).