

## **KEPUASAN SISWA TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN UKS DI SMP NEGERI SE-KECAMATAN MLATI SLEMAN**

### ***SATISFACTION OF STUDENT HEALTH SERVICES DI UKS SMP-SE STATE DISTRICT MLATI SLEMAN***

Oleh: Siti Rahmawati Roisyah, Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta, rahmaroisyah@yahoo.com

#### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan siswa terhadap pelayanan kesehatan UKS di SMPN Se-Kecamatan Mlati. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan proporsional *random sampling* berdasarkan tabel Isaac dan Michael pada taraf signifikansi 5%. Sampel penelitian adalah siswa kelas VIII di SMP Negeri se-Kecamatan Mlati sebanyak 182 siswa. Teknik pengumpulan data menggunakan angket. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dengan kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan siswa terhadap pelayanan kesehatan UKS di SMPN Se-Kecamatan Mlati berada pada kategori memuaskan (71,72%). Dari kelima sub variabel dalam pengukuran tingkat kepuasan siswa masuk dalam kategori memuaskan, dengan perolehan sub variabel jaminan mendapatkan skor perolehan sebesar 5297 (72,76%), sub variabel tanggapan mendapatkan skor perolehan sebesar 3143 (71,96%), skor sub variabel empati mendapatkan skor 3628 (71,19%), dan pada sub variabel kehandalan mendapatkan skor perolehan sebesar 3585 (70,35%), dan sub variabel bukti fisik mendapatkan skor perolehan sebesar 5755 (71,87%).

Kata kunci: kepuasan siswa, pelayanan kesehatan UKS

#### **Abstract**

*This study aims to determine student satisfaction for health services in the SMP UKS Se-District of Mlati. This research was descriptive with quantitative approach. The sampling technique using proportional random sampling based on tables Isaac and Michael at the 5% significance level. Samples were students of class VIII SMP Negeri Mlati sub-district as much as 182 students. The technique of collecting data using questionnaires. Data were analyzed using descriptive quantitative analysis. Results showed that student satisfaction for health services in the SMP UKS Se-District of Mlati are in satisfactory category (71.72%). Of the five sub-variables in measuring the level of student satisfaction in the category satisfactory, with the acquisition of sub-variable collateral to get a score gain of 5297 (72.76%), sub variable gain feedback get a score of 3143 (71.96%), a score of sub variables of empathy get a score of 3628 (71.19%), and the sub-variable reliability to score the acquisition of 3585 (70.35%), and the sub-variables of physical evidence to get a score gain of 5755 (71.87%).*

Keywords: student satisfaction, health services UKS

## **PENDAHULUAN**

Pembangunan kesehatan diarahkan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya dapat terwujud. Sesuai dengan visi dan misi pembangunan kesehatan menuju Indonesia Sehat tahun 2015 yang bertujuan untuk

mewujudkan masyarakat sehat yang mandiri dan berkeadilan, maka dalam pelaksanaannya harus menyentuh seluruh lapisan masyarakat serta seluruh kelompok umur termasuk siswa sekolah menengah pertama (SMP) (Kepmenkes, 2010).

Program yang dikembangkan dalam penanganan masalah kesehatan pada siswa SMP di antaranya adalah Usaha Kesehatan

Sekolah (UKS), pelaksanaan program UKS ini dilakukan secara lintas sektoral maupun lintas program karena UKS merupakan salah satu upaya kesehatan pengembangan di Puskesmas (Depkes, 2004). Hal ini sesuai dengan program kesehatan di sekolah sebagai kesehatan masyarakat yang telah berkembang, dimana sekolah telah memperluas perspektif kesehatannya secara keseluruhan yang telah menjadi perhatian utama (Turner et al., 1961).

SKB 4 menteri tahun 2003 menjelaskan bahwa usaha kesehatan sekolah (UKS) merupakan upaya membina dan mengembangkan kebiasaan hidup sehat yang dilakukan secara terpadu melalui tiga program pokok yang meliputi: pendidikan kesehatan, pelayanan kesehatan, dan pembinaan lingkungan kehidupan sekolah sehat. Dalam mendukung pelaksanaan program pokok UKS di sekolah ataupun pendidikan luar sekolah diperlukan program pendukung yaitu: ketenagaan, pendanaan, sarana prasarana serta penelitian dan pengembangan, pembinaan serta pengembangan UKS dilaksanakan oleh tim UKS yang terdiri atas: tim pembina UKS pusat, tim pembina UKS propinsi, tim Pembina UKS kabupaten/kota, tim pembina UKS kecamatan, tim pembina UKS di sekolah.

Usaha kesehatan sekolah adalah upaya pelayanan kesehatan yang terdapat di sekolah yang bertujuan menangani anak didik yang mengalami kecelakaan ringan (upaya pertolongan pertama pada kecelakaan/ P3K), melayani kesehatan dasar bagi anak didik selama di sekolah (pemberian imunisasi), memantau pertumbuhan dan status gizi anak didik (Drajat Martianto, 2005: 1). Dalam mewujudkan suatu pelayanan ruang UKS yang prima maka diperlukan suatu pengelolaan ruang UKS yang baik.

Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi (Atep, 2003: 27). Hal ini dapat diartikan bahwa baik buruknya layanan suatu ruang UKS tergantung dari pengelolaan ruang UKS itu sendiri. Pengelolaan ruang UKS akan berfungsi dengan baik apabila dilaksanakan dengan menyesuaikan terhadap kebutuhan, kenyamanan, dan kepuasan para pengunjungnya. Sehingga eksistensi ruang UKS akan meningkat dan akan semakin bermanfaat dalam mendukung kesehatan peserta didik.

Pengelolaan ruang UKS berarti mengikutsertakan peran serta aktif masyarakat sekolah, kegiatan yang terintegrasi, melaksanakan rujukan serta kerjasama. Pentingnya pengelolaan ruang UKS mempunyai hubungan yang erat dengan pelayanan yang diberikan oleh ruang UKS dan nantinya akan mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna ruang UKS. Sejalan dengan teori Kotler dalam Lupiyoadi (2013: 158) menjelaskan bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk/jasa yang diterima dan yang diharapkan. Menurut Lupiyoadi (2013: 148) terdapat lima dimensi dalam kualitas Pelayanan, yaitu tangibels (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), empathy (empati). Lima dimensi tersebut dapat dijadikan tolok ukur dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan khususnya tingkat kepuasan siswa terhadap pelayanan kesehatan di sekolah.

Penelitian ini dilakukan di SMP se-Kecamatan Mlati Sleman yang terdiri dari

SMPN 1 Mlati, SMP N 2 Mlati, dan SMP N 3 Mlati. Alasan peneliti memilih SMP se-Kecamatan Mlati Sleman sebagai lokasi penelitian karena SMP tersebut merupakan SMP yang menjuarai lomba kebersihan UKS tahun 2014. Pelayanan kesehatan di sekolah dianggap penting oleh penulis karena UKS memiliki manfaat langsung yang dapat dirasakan oleh siswa terhadap peningkatan kesehatan anak sekolah, dan memiliki potensi besar dalam penyuksesan program peningkatan derajat kesehatan secara lebih luas.

Hasil observasi yang dilakukan penulis pada tanggal 03 februari 2016 di tiga sekolah tersebut diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan kesehatan di tiga sekolah tersebut belum sepenuhnya terlaksana secara optimal. Hal ini ditunjukkan dari belum adanya petugas khusus untuk mengurus ruang UKS dan dari tiga sekolah tersebut seluruhnya petugas ruang UKS dikelola oleh guru olah raga permasing-masing sekolah. Pelayanan ruang UKS yang dilaksanakan sebagian sekolah juga masih belum berfungsi sebagaimana mestinya. Hal ini ditunjukkan dari minimnya ketersediaan obat sebagai penunjang pelayanan ruang UKS, tidak adanya termometer dikarenakan hilang dan tidak diadakan kembali, timbangan berat badan rusak dan tidak diperbaiki, bantal kotor, serta tabel huruf snallen hilang. Hal lain yang cukup menarik perhatian peneliti adalah sebagai sekolah yang menjuarai lomba kebersihan ruang UKS akan tetapi realitanya kondisi ruang UKS ketiga sekolah tersebut jauh dari kata bersih. Ruang UKS terlihat kumuh, berdebu dan penulis menemukan beberapa sampah di ruangan UKS yang berserakan di lantai.

Belum optimalnya penerapan pelayanan kesehatan UKS di sekolah salah satunya juga disebabkan oleh petugas ruang

UKS yang ditunjuk merangkap dengan pekerjaan lain sehingga tidak tersedianya waktu khusus untuk mengelola ruang UKS dengan baik, sehingga kondisi ini menjadi kendala tersendiri bagi para guru maupun petugas dalam melaksanakan pendidikan dan penyuluhan. Kendala yang dihadapi tersebut harus segera ditangani oleh para pembina ruang UKS, karena hingga saat ini siswa dari ketiga sekolah tersebut dapat dinyatakan pasif dalam menggunakan pelayanan ruang UKS di sekolah. Guru olah raga dari ketiga sekolah tersebut menjelaskan bahwa kesulitan mendata kesehatan siswa karena siswa cenderung enggan berkunjung di ruang UKS apabila sakit dan memilih tinggal di dalam kelas mengikuti pembelajaran.

Upaya pembinaan kesehatan pada anak usia sekolah perlu dikembangkan, mengingat kelompok tersebut sangat potensial sebagai sumber daya manusia dalam pembangunan khususnya bidang kesehatan. Salah satu upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia tersebut adalah melalui pembinaan pelayanan kesehatan anak usia sekolah.

Penelitian bertujuan untuk mengetahui kepuasan siswa terhadap pelayanan kesehatan UKS di SMPN Se-Kecamatan Mlati.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang mengarah pada pengungkapan suatu masalah sebagaimana adanya dan mengungkapkan fakta-fakta yang ada, walaupun terkadang diberikan interpretasi atau analisis (Moh. Pabundu Tika, 2005: 4).

### Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan pada bulan Juni 2016 sampai dengan bulan Agustus 2016. Lokasi penelitian berada di SMPN 1 Mlati, SMPN 2 Mlati dan SMPN 3 Mlati.

### Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi penelitian adalah seluruh siswa SMP Negeri Se-Kecamatan Mlati yaitu 3 SMP sebanyak 380 siswa. Teknik pengambilan sampel menggunakan proporsional *random sampling* berdasarkan tabel Isaac dan Michael pada taraf signifikansi 5%. Sampel penelitian adalah siswa kelas VIII di SMP Negeri se-Kecamatan Mlati sebanyak 182 siswa.

### Data, Instrumen, dan Teknik

#### Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan data primer. Instrumen dalam penelitian ini berupa angket. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket.

#### Teknik Analisis Data

Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif. Analisis deskriptif adalah statistik yang berfungsi untuk mendiskripsikan atau memberi gambaran terhadap obyek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum (Sugiyono, 2013: 29).

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

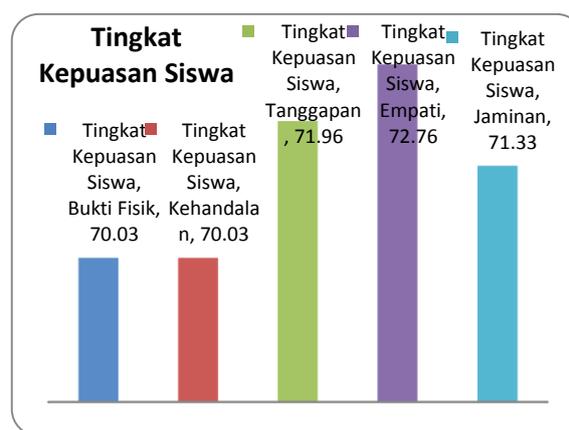
Tingkat kepuasan siswa terhadap pelayanan kesehatan UKS di SMPN Se-Kecamatan Mlati dapat dianalisis melalui 5 sub variabel yaitu: (1) dalam sub variabel bukti fisik (*tangible*), (2) dalam sub variabel

kehandalan (*reliability*), (3) dalam sub variabel tanggapan (*responsiveness*), (4) dalam sub variabel jaminan (*assurance*) dan (5) dalam sub variabel empati (*emphaty*). Lebih lanjut untuk mengetahui data yang diperoleh mengenai kelima aspek tersebut, disajikan dalam tabel sebagai berikut.

Tabel 1. Tingkat Kepuasan Siswa Berdasarkan Sub Variabel

Sub variable	Skor perolehan	Skor maksimal	(%)	Kategori
Bukti fisik ( <i>tangible</i> )	5755	8008	71,87	Memuaskan
Kehandalan ( <i>reliability</i> )	3585	5096	70,35	Memuaskan
Tanggapan ( <i>responsiveness</i> )	3143	4368	71,96	Memuaskan
Jaminan ( <i>assurance</i> )	5297	7280	72,76	Memuaskan
Empati ( <i>emphaty</i> )	3628	5096	71,19	Memuaskan
<b>Total</b>	<b>21408</b>	<b>29848</b>	<b>71,72</b>	<b>Memuaskan</b>

Hasil persentase tingkat kepuasan siswa terhadap pelayanan kesehatan UKS di SMPN Se-Kecamatan Mlati yang dibagi dalam 5 sub variabel yang apabila disajikan dalam bentuk diagram batang akan tampak sebagai berikut.



Gambar 1. Diagram Tingkat Kepuasan Siswa

Berdasarkan dari tabel 12 dan diagram diatas mengenai kepuasan siswa terhadap pelayanan kesehatan UKS di SMPN Se-

Kecamatan Mlati menunjukkan bahwa skor keseluruhan dari tingkat kepuasan siswa sebesar 16558 (63,18%) dan masuk dalam kategori memuaskan sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan siswa terhadap pelayanan kesehatan UKS di SMPN Se-Kecamatan Mlati masuk dalam kategori memuaskan. Dari kelima sub variabel dalam pengukuran tingkat kepuasan siswa masuk dalam kategori memuaskan, dengan perolehan skor sub variabel empati mendapatkan skor 4154 (71,33%), sub variabel jaminan mendapatkan skor perolehan sebesar 3143 (72,76%), sub variabel tanggapan mendapatkan skor perolehan sebesar 3143 (71,96%), dan pada sub variabel kehandalan serta sub variabel empati mendapatkan skor perolehan sebesar 3059 (70,03%).

Hasil persentase kepuasan siswa terhadap pelayanan kesehatan UKS di SMPN Se-Kecamatan Mlati dalam sub variabel bukti fisik (*tangible*) apabila disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut.

Tabel 2. Tingkat Kepuasan Siswa Pada Sub Variabel Bukti Fisik

No	Indikator	Skor perolehan	Skor maksimal	(%)	kategori
1	Lokasi ruang UKS	1566	2184	71,70	Memuaskan
2	Petugas ruang UKS	1542	2184	70,60	Memuaskan
3	Peralatan ruang UKS	1585	2184	72,57	Memuaskan
4	Kondisi ruang UKS	1062	1456	72,94	Memuaskan
<b>Total</b>		<b>5755</b>	<b>8008</b>	<b>71,87</b>	<b>Memuaskan</b>

Berdasarkan dari tabel di atas diketahui bahwa seluruh indikator pada bukti fisik dinyatakan memuaskan berdasarkan jawaban responden. Pada indikator kondisi ruang UKS dinyatakan memuaskan dengan persentase tertinggi sebesar 72,94% dan pada indikator petugas ruang UKS memperoleh persentase paling rendah dengan persentase sebesar 70,6%.

Hasil persentase kepuasan siswa terhadap pelayanan kesehatan UKS di SMPN Se-Kecamatan Mlati dalam sub variabel kehandalan apabila disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut.

Tabel 3. Tingkat Kepuasan Siswa Pada Sub Variabel Kehandalan

No	Indikator	Skor perolehan	Skor maksimal	(%)	kategori
1	Ketepatan	1572	2184	71,98	Memuaskan
2	Kecepatan	1012	1456	69,51	Memuaskan
3	Jadwal Buka	1001	1456	68,75	Memuaskan
<b>Total</b>		<b>3585</b>	<b>5096</b>	<b>70,35</b>	<b>Memuaskan</b>

Berdasarkan dari tabel di atas diketahui bahwa seluruh indikator pada kehandalan dinyatakan memuaskan berdasarkan jawaban responden. Pada indikator ketepatan dinyatakan memuaskan dengan persentase tertinggi sebesar 71,98% dan pada indikator jadwal buka memperoleh persentase paling rendah dengan persentase sebesar 68,75%.

Hasil persentase kepuasan siswa terhadap pelayanan kesehatan UKS di SMPN Se-Kecamatan Mlati dalam sub variabel tanggapan apabila disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut.

Tabel 4. Tingkat Kepuasan Siswa Pada Sub Variabel Tanggapan

No	Indikator	Skor perolehan	Skor maksimal	(%)	kategori
1	Membantu kebutuhan siswa yang sakit	1044	1456	71,70	Memuaskan
2	Kemampuan petugas ruang UKS untuk tanggap dengan keadaan siswa yang sakit	1065	1456	73,15	Memuaskan
3	Tanggap dengan keluhan siswa yang sakit	1034	1456	71,02	Memuaskan
<b>Total</b>		<b>3143</b>	<b>4368</b>	<b>71,96</b>	<b>Memuaskan</b>

Berdasarkan dari tabel di atas diketahui bahwa seluruh indikator pada tanggapan dinyatakan memuaskan berdasarkan jawaban responden. Pada indikator kemampuan petugas ruang UKS untuk tanggap dengan keadaan siswa yang sakit dinyatakan memuaskan dengan persentase tertinggi sebesar 73,15% dan pada indikator tanggap dengan keluhan siswa yang sakit memperoleh persentase paling rendah dengan persentase sebesar 71,02%.

Hasil persentase kepuasan siswa terhadap pelayanan kesehatan UKS di SMPN Se-Kecamatan Mlati dalam sub variabel jaminan apabila disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut.

Tabel 5. Tingkat Kepuasan Siswa Pada Sub Variabel Jaminan

No	Indikator	Skor perolehan	Skor maksimal	(%)	kategori
1	Pengetahuan petugas ruang UKS dalam merawat	3169	4368	72,55	Memuaskan

No	Indikator	Skor perolehan	Skor maksimal	(%)	kategori
2	Keterampilan petugas ruang UKS Pelayanan yang sopan	1090	1456	74,86	Memuaskan
3	yang sopan	1038	1456	71,29	Memuaskan
<b>Total</b>		<b>5297</b>	<b>7280</b>	<b>72,76</b>	<b>Memuaskan</b>

Berdasarkan dari tabel di atas diketahui bahwa seluruh indikator pada jaminan dinyatakan memuaskan berdasarkan jawaban responden. Pada indikator keterampilan petugas ruang UKS dalam merawat dinyatakan memuaskan dengan persentase tertinggi sebesar 74,86% dan pada pelayanan yang sopan memperoleh persentase paling rendah dengan persentase sebesar 71,29%.

Hasil persentase kepuasan siswa terhadap pelayanan kesehatan UKS di SMPN Se-Kecamatan Mlati dalam sub variabel empati apabila disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut.

Tabel 6. Tingkat Kepuasan Siswa Pada Sub Variabel Empati

No	Indikator	Skor perolehan	Skor maksimal	(%)	kategori
1	Perhatian kepada siswa yang sakit	3628	5096	71,19	Memuaskan
<b>Total</b>		<b>3628</b>	<b>5096</b>	<b>71,19</b>	<b>Memuaskan</b>

Berdasarkan dari tabel di atas diketahui bahwa indikator pada empati dinyatakan memuaskan berdasarkan jawaban responden.

### Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan siswa terhadap pelayanan kesehatan UKS di SMPN Se-Kecamatan Mlati. Berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa skor keseluruhan dari tingkat kepuasan siswa sebesar 16558

(63,18%) dan masuk dalam kategori memuaskan sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan siswa terhadap pelayanan kesehatan UKS di SMPN Se-Kecamatan Mlati masuk dalam kategori memuaskan.

Kepuasan merupakan tanggapan perasaan seseorang terhadap kebutuhan yang dialami dengan harapan yang diinginkan oleh seseorang tersebut. Sedangkan kepuasan siswa adalah suatu sikap yang diperlihatkan oleh siswa, baik sikap positif maupun sikap negatif atas adanya kesesuaian harapan siswa terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya. Jika kualitas pelayanan yang diterima siswa sesuai dengan apa yang diharapkan, maka siswa akan cenderung merasa puas dan jika kualitas pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan siswa, maka siswa cenderung akan merasa tidak puas.

Uraian tersebut sejalan dengan teori Popi Sopiadin (2010: 34) yang menjelaskan bahwa kepuasan siswa adalah suatu sikap yang diperlihatkan oleh siswa, baik sikap positif maupun sikap negatif atas adanya kesesuaian antara harapan mereka terhadap pelayanan proses belajar mengajar yang diterimanya. Jika apa yang didapatkan siswa sesuai dengan apa yang diharapkan maka siswa akan merasa puas, dan jika siswa apa yang diterima siswa tidak sesuai, maka siswa akan merasa tidak puas.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa adanya pelayanan kesehatan UKS yang baik dapat berperan serta terhadap peserta didik dalam memfasilitasi pendidikan, pelayanan kesehatan UKS di sekolah serta pembinaan lingkungan bagi masyarakat. Sehingga, apabila seluruh aspek dapat dilibatkan secara bersama-sama dapat dimungkinkan apabila pelayanan kesehatan UKS di SMPN Se-Kecamatan Mlati dapat berjalan optimal

sehingga mampu memperoleh predikat sangat memuaskan oleh seluruh masyarakat sekolah sebagai pengguna UKS. Pembahasan dari setiap sub variabel adalah sebagai berikut.

Bukti fisik merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa terhadap pelayanan UKS dari segi visual (berhubungan dengan lingkungan fisik) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana prasarana penunjang ruang UKS lainnya. Kepuasan siswa terhadap pelayanan kesehatan UKS di SMPN Se-Kecamatan Mlati ditinjau dari Sub variabel bukti fisik pada ruang UKS SMPN Se-Kecamatan Mlati berada pada kategori memuaskan dengan persentase sebesar 71,87%. Pada indikator kondisi ruang UKS dinyatakan memuaskan dengan persentase tertinggi sebesar 72,94% dan pada indikator petugas ruang UKS memperoleh persentase paling rendah dengan persentase sebesar 70,6%. Tingginya indikator ruang UKS merupakan salah satu bukti fisik yang dapat dilihat oleh siswa. Indikator ruang UKS mendapat penilaian tertinggi karena siswa merasa aman dan nyaman adanya ketersediaan ruang tersebut dalam membantu siswa ketika sedang sakit atau terjadi *accident* saat pembelajaran berlangsung.

Artinya ruang UKS SMPN Se-Kecamatan Mlati sudah memberikan fasilitas pelayanan yang terbaik akan tetapi masih terdapat beberapa sikap pelayan yang dinilai kurang peka terhadap kebutuhan siswa salah satunya ditunjukkan dari hasil observasi dimana timbangan rusak yang tidak segera diperbaiki atau diganti, alat pengukur tinggi badan yang sudah tidak terbaca lagi tulisannya, dan beberapa obat seperti betadine yang kehabisan stock dan belum dilakukan pengadaan kembali. Aspek bukti fisik merupakan hal yang sangat mempengaruhi penilaian siswa, karena semakin baik fasilitas-fasilitas yang ada pada ruang UKS

maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan yang dimiliki siswa karena sarana prasarana yang diperlukan oleh siswa dapat terpenuhi dengan baik. Hal tersebut sejalan dengan teori (Lupiyoadi, 2013: 148) yang menjelaskan bahwa bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Dalam penelitian ini yang mencakup bukti fisik pelayanan kesehatan UKS meliputi perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (timbangan badan, thermometer, obat-obatan), serta adanya petugas UKS yang stand by setiap saat dan waktu.

Keandalan adalah kemampuan untuk diandalkan dalam menunjukkan layanan yang dijanjikan dengan tanggung jawab dan akurat kepada siswa sebagai pengguna UKS. Hal ini sejalan dengan teori Kotler (2000: 111) yang menjelaskan bahwa kehandalan/reliabilitas adalah kemampuan untuk memberikan apa yang telah dijanjikan, secara andal dan cepat. Berdasarkan hasil analisis data pada kepuasan siswa terhadap pelayanan kesehatan UKS di SMPN Se-Kecamatan Mlati ditinjau dari Sub variabel kehandalan dinyatakan memuaskan (70,35%). Pada indikator ketepatan dinyatakan memuaskan dengan persentase tertinggi sebesar 71,98% dan pada indikator jadwal buka memperoleh persentase paling rendah dengan persentase sebesar 68,75%.

Hasil observasi menunjukkan bahwa keandalan UKS SMPN Se-Kecamatan Mlati berada pada kategori memuaskan artinya pelayan UKS SMPN Se-Kecamatan Mlati dianggap sudah memuaskan dalam melayani siswa. Salah satunya terlihat pada saat observasi ketika terjadi *accident* dan betadine

habis, pengurus UKS mengantisipasi dengan cara membersihkan luka terlebih dahulu dan meminta tolong orang lain untuk membelikan betadine baru setelah itu di berikan kepada si sakit. Tindakan petugas UKS tersebut sejalan dengan teori yang diungkapkan oleh Lupiyoadi (2013: 148) yang menjelaskan bahwa keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

Daya tanggap adalah kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu siswa yang terkena *accident* dan memberikan layanan yang tepat waktu. Hal ini sejalan dengan teori (Kotler, 2000: 231) yang menjelaskan bahwa daya tanggap merupakan kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan. Hasil temuan dilapangan menunjukkan bahwa kepuasan siswa terhadap pelayanan kesehatan UKS di SMPN Se-Kecamatan Mlati ditinjau dari Sub variabel daya tanggap berada pada kategori memuaskan (71,96%). Pada indikator kemampuan petugas ruang UKS untuk tanggap dengan keadaan siswa yang sakit dinyatakan memuaskan dengan persentase tertinggi sebesar 73,15% dan pada indikator tanggap dengan keluhan siswa yang sakit memperoleh persentase paling rendah dengan persentase sebesar 71,02%. Artinya pelayanan ruang UKS SMPN Se-Kecamatan Mlati dianggap sudah memuaskan dalam melayani siswa serta dianggap merespon aktif keperluan dan kebutuhan siswa sebagai pengguna UKS. Salah satunya ditunjukkan dari adanya keseriusan pengelola UKS dalam

menangani *accident* meskipun tanpa diminta oleh guru kelas yang sedang mengampu.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pada kepuasan siswa terhadap pelayanan kesehatan UKS di SMPN Se-Kecamatan Mlati ditinjau dari Sub variabel jaminan ruang UKS SMPN Se-Kecamatan Mlati berada pada kategori memuaskan (72,76%). Pada indikator keterampilan petugas ruang UKS dalam merawat dinyatakan memuaskan dengan persentase tertinggi sebesar 74,86% dan pada pelayanan yang sopan memperoleh persentase paling rendah dengan persentase sebesar 71,29%. Artinya pengelola dan pengurus UKS menguasai pengetahuan, dan memiliki keterampilan yang dibutuhkan dalam menangani setiap pertanyaan atau masalah siswa. Jaminan yakni perilaku para pengelola ruang UKS mampu menumbuhkan kepercayaan siswa dan bisa menciptakan rasa aman bagi para siswa. Jaminan juga berarti bahwa para pengelola ruang UKS paham dan menguasai pengetahuan serta keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah yang dihadapi siswa.

Dimensi ini menjadi bagian penting dari layanan dimana siswa merasa aman dan terjamin, bahwa siswa akan dilayani oleh pengelola ruang UKS yang memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik dalam penanganan masalah yang dihadapi siswa. Jaminan ini mencakup pengetahuan, kemampuan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pengelolaruang UKS, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan. Uraian di atas sejalan dengan teori Lupiyoadi (2013: 148) yang menyebutkan bahwa jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen

antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Hasil temuan dilapangan menunjukkan bahwa indikator jaminan ruang UKS SMPN Se-Kecamatan Mlati berada pada kategori memuaskan (72,86%). Artinya pengelola dan pengurus UKS menguasai pengetahuan, dan memiliki keterampilan yang dibutuhkan dalam menangani setiap pertanyaan atau masalah siswa.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kepuasan siswa terhadap pelayanan kesehatan UKS di SMPN Se-Kecamatan Mlati ditinjau dari Sub variabel empati berada pada kategori memuaskan (71,19%). Empati berarti pengelola UKS memahami masalah para siswanya dan bertindak demi kepentingan siswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator empati UKS SMPN Se-Kecamatan Mlati berada pada kategori memuaskan, artinya UKS SMPN Se-Kecamatan Mlati mampu memahami masalah para siswanya dan bertindak demi kepentingan siswanya.

Kemampuan untuk mengerti keinginan siswa meliputi kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan siswa. Uraian di atas sejalan dengan teori Lupiyoadi (2013: 148) yang menjelaskan bahwa *emphati* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan siswa terhadap pelayanan kesehatan UKS di SMPN Se-Kecamatan Mlati berada pada kategori memuaskan (71,72%). Dari kelima sub variabel dalam pengukuran tingkat kepuasan siswa masuk dalam kategori memuaskan, dengan perolehan sub variabel jaminan mendapatkan skor perolehan sebesar 5297 (72,76%), sub variabel tanggapan mendapatkan skor perolehan sebesar 3143 (71,96%), skor sub variabel empati mendapatkan skor 3628 (71,19%), dan pada sub variabel kehandalan mendapatkan skor perolehan sebesar 3585 (70,35%), dan sub variabel bukti fisik mendapatkan skor perolehan sebesar 5755 (71,87%).

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan di atas maka dapat disampaikan saran sebagai berikut:

1. Sekolah diharapkan segera membentuk petugas khusus untuk mengelola ruang UKS sehingga pelayannya dapat lebih maksimal.
2. Pengelola ruang UKS diharapkan segera melakukan pengadaan barang kembali apabila stok obat-obatan sudah habis, dan mengganti terhadap barang-barang yang rusak dan gilang seperti timbangan dan thermometer serta alat ukur tinggi badan.

Penelitian selanjutnya disarankan untuk meneliti lebih mendalam tentang kepuasan siswa terhadap pelayanan kesehatan menggunakan metode lain misalnya menggunakan diagram kartesius, supaya hasil yang didapatkan lebih terperinci dan mendetail.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Atep Adya Barata. (2003). *Dasar Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia.
- Depkes. (2004). *Sistem Kesehatan Nasional*. Jakarta.
- Drajat Martianto. (2005). *Menjadikan UKS Sebagai Upaya Promosi Tumbuh Kembang Anak Didik*. Yogyakarta; Gadjah Mada University Press.
- Kementerian Kesehatan. (2010). *Rencana Strategis Kementerian Kesehatan Tahun 2010-2014*. Jakarta.
- Kotler, dkk. (2000). *Manajemen Pemasaran (Edisi Ke-Duabelas)*. Jakarta: Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Edisi 3. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Moh. Pabundu Tika. 2005. *Metode Penelitian Geografi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Popi Sopiati. (2010). *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Turner, Jonathan H., (1961). *The Structure of Sociological Theory*. Homewood, Illinois; The Dorsey Press.