

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN UKS DENGAN KEPUASAN SISWA MADRASAH ALIYAH NEGERI 1 KARANGANYAR

Amara Wahyu Alfiana^{1*}, Anisa Catur Wijayanti²

Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Surakarta^{1,2}

*Corresponding Author : amaraafiana6676@gmail.com

ABSTRAK

Pelaksanaan program UKS hingga saat ini masih dirasa belum optimal dan belum sepenuhnya memenuhi harapan. Kualitas pelayanan UKS sebagai salah satu bentuk layanan kesehatan dasar di sekolah memiliki peran penting dalam mendukung kesehatan peserta didik. Pelayanan UKS yang berkualitas diharapkan dapat meningkatkan kepuasan siswa terhadap layanan kesehatan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan UKS yang dirasakan siswa di Madrasah Aliyah Negeri 1 Karanganyar dengan kepuasan siswa. Jenis penelitian yang digunakan merupakan penelitian kuantitatif observasional dengan pendekatan *cross-sectional*. Sampel penelitian sebanyak 305 responden yang diperoleh dengan teknik *cluster random sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui angket dan wawancara menggunakan instrumen berupa kuesioner. Analisis data menggunakan uji *chi-square*. Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan UKS ($p = 0,001$) dengan kepuasan siswa. Sebagian besar siswa menilai kualitas pelayanan kurang baik dan siswa yang merasa kurang puas sebanyak 91 responden (65%) dan kualitas pelayanan baik dan siswa yang merasa puas sebanyak 135 responden (81,8%). Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan UKS sangat penting untuk mendukung kepuasan dan kesehatan peserta didik. Disarankan menyediakan nomor darurat untuk menghubungi puskesmas terdekat, pembina UKS berjaga di UKS selama jam operasional sekolah berlangsung sehingga anggota PMR yang berjaga sesuai jadwalnya lebih tertib dan meningkatkan fasilitas UKS.

Kata kunci : kepuasan siswa, kualitas pelayanan, usaha kesehatan sekolah

ABSTRACT

The implementation of the UKS program is still not optimal and has not fully met expectations. The quality of UKS services as a form of basic health services in schools has an important role in supporting students' health. Quality UKS services are expected to increase student satisfaction with the health services provided. This study aims to analyze the relationship between the quality of UKS services and student satisfaction at Madrasah Aliyah Negeri 1 Karanganyar. The type of research used is observational quantitative research with a cross-sectional approach. The research sample was 305 respondents obtained by cluster random sampling technique. Data collection was carried out through questionnaires and interviews using instruments in the form of questionnaires. Data analysis used chi-square test. There was a significant relationship between the quality of UKS services ($p = 0.001$) and student satisfaction. Most students rated the quality of service as poor and students who were less satisfied were 91 respondents (54%) and the quality of service was good and students who were satisfied were 135 respondents (81.8%). Therefore, improving the quality of UKS services is essential to support learner satisfaction and health. It is recommended to provide an emergency number to contact the nearest health center, the UKS coach is on duty at the UKS during school operating hours so that PMR members who are on duty according to their schedule are more orderly and improve UKS facilities.

Keywords : service quality, student satisfaction, school health unit

PENDAHULUAN

Sekolah memiliki peran sentral dalam proses pendidikan, tidak hanya dalam pengembangan aspek pengetahuan. Selain itu, sekolah juga berkontribusi dalam membentuk karakter dan membiasakan peserta didik untuk menjalani pola hidup sehat. Untuk mendukung

hal tersebut, setiap sekolah diwajibkan menyediakan layanan kesehatan melalui program Usaha Kesehatan Sekolah (UKS) yang bertujuan memberikan pelayanan kesehatan dasar dan menciptakan lingkungan belajar yang sehat dan nyaman (Apriani et.al., 2018). Pelaksanaan program UKS hingga saat ini masih dirasa belum optimal dan belum sepenuhnya memenuhi harapan. Kualitas pelayanan UKS sebagai salah satu bentuk layanan kesehatan dasar di sekolah memiliki peran penting dalam mendukung kesehatan peserta didik, yang pada akhirnya turut berkontribusi dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia(Supriyono et al., 2019).

Mengingat jumlah anak usia sekolah diperkirakan mencapai sekitar 30% dari total penduduk Indonesia atau sekitar 73 juta jiwa, maka tidak heran jika permasalahan kesehatan yang dihadapi sangat beragam dan kompleks, sehingga menuntut pelayanan UKS yang efektif, merata, dan responsif terhadap kebutuhan siswa (Dapertemen Kesehatan RI, 2010). UKS yang efektif diharapkan mampu menciptakan suasana sekolah yang mendukung pertumbuhan siswa secara fisik, mental, dan sosial (Apriani et al., 2018). Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Puskesmas Karanganyar didapatkan hasil bahwa Madrasah Aliyah Negeri 1 Karanganyar menjadi tempat penelitian dan pengambilan data dari jumlah total 29 sekolah menengah atas yang terletak di Kabupaten Karanganyar. Pihak Puskesmas merekomendasikan sekolah tersebut karena telah meraih penghargaan dalam Lomba Sekolah Sehat tingkat Provinsi Jawa Tengah pada tahun 2022.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti di Madrasah Aliyah Negeri 1 Karanganyar, didapatkan hasil bahwa terdapat beberapa kondisi yang berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan UKS seperti ruang UKS yang kurang nyaman dikarenakan ruangan yang kurang memiliki fentilasi, penjagaan yang tidak konsisten karena ditangani oleh anggota PMR sehingga ruangan sering kosong dan digunakan untuk hal lain diluar keperluan UKS, serta pencatatan administrasi yang belum konsisten dilakukan. Saat studi pendahuluan, peneliti juga melakukan wawancara dengan beberapa siswa yang menyatakan bahwa mereka merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan UKS. Selain itu, pembina UKS menyampaikan bahwa pihak sekolah sangat mengutamakan keselamatan dan kesehatan siswa, khususnya dalam situasi kegawatdaruratan, dimana sekolah langsung menghubungi rumah sakit terdekat untuk meminta bantuan ambulans dan merujuk siswa yang membutuhkan penanganan lebih lanjut. Hal ini menarik untuk dikaji lebih lanjut, apakah capaian penghargaan tersebut serta kebijakan respons kegawatdaruratan yang baik mencerminkan pengalaman nyata siswa terhadap pelayanan kesehatan di sekolah.

Kepuasan secara umum dapat diartikan sebagai perbedaan antara harapan (*expectations*) dan kinerja yang dirasakan (*perceived performance*). Dalam penelitian yang dilakukan oleh Sinollah et al., (2019) dijelaskan bahwa ketika siswa merasa puas, mereka cenderung memberikan penilaian positif, berpotensi menggunakan layanan kembali dan bahkan dapat merekomendasikannya kepada teman sebaya. Kepuasan siswa dapat dimaknai sebagai respon emosional yang muncul setelah membandingkan harapan terhadap layanan UKS dengan pelayanan yang sebenarnya diterima. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang baik menjadi aspek utama yang harus diperhatikan dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan, termasuk dalam konteks UKS di lingkungan sekolah (Sinollah et al., 2019).

Kepuasan siswa terhadap pelayanan kesehatan di UKS dipengaruhi oleh berbagai faktor yang secara umum dapat dikategorikan menjadi dua, yaitu faktor yang berasal dari penyedia layanan dan faktor dari pengguna layanan. Dari sisi penyedia, kualitas pelayanan ditentukan oleh kompetensi petugas UKS serta keterampilan *interpersonal* seperti kejelasan informasi yang diberikan, keramahan, empati, dan perhatian terhadap kebutuhan siswa. Selain itu, kondisi fasilitas seperti kebersihan ruang UKS, ketersediaan alat kesehatan, dan kenyamanan lingkungan juga berkontribusi dalam membentuk penilaian positif siswa. Dari sisi siswa sebagai pengguna layanan seperti kondisi kesehatan siswa dan harapan terhadap layanan yang diberikan juga turut memengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan siswa. Faktor-faktor ini

banyak disebut dalam berbagai literatur sebagai elemen penting yang membentuk kepuasan terhadap layanan kesehatan (Sagay et al., 2023).

Kepuasan siswa dipengaruhi oleh kualitas layanan kesehatan yang diberikan oleh pihak UKS. Kepuasan yaitu perasaan senang yang muncul ketika seseorang membandingkan pengalaman dan harapan terhadap suatu layanan atau tindakan yang diberikan (Alfiyani, Setiyadi, et al., 2024). Kepuasan siswa sebagai penerima jasa pelayanan kesehatan merupakan indikator utama dalam penilaian terhadap kualitas suatu fasilitas kesehatan seperti UKS. Pelayanan kesehatan yang berkualitas wajib berorientasi pada prioritas, harapan, dan keperluan pasien. Untuk itu, fasilitas kesehatan harus dapat memberikan layanan yang efektif dan efisien (Lestariningrum, 2019). Pelayanan kesehatan yang berkualitas ditentukan oleh kemudahan akses, kelengkapan sarana, dan profesionalisme petugas kesehatan. Kualitas pelayanan tersebut menjadi indikator penting karena akan memengaruhi tingkat kepuasan siswa sebagai pengguna layanan. Kepuasan siswa dapat dinilai dari layanan UKS yang diberikan secara optimal dan sesuai prosedur, maka siswa sebagai penerima manfaat akan cenderung merasa puas, sehingga tercipta persepsi positif terhadap sekolah dan layanan kesehatannya (Rohaeni et al., 2018).

Siswa sebagai pengguna UKS dapat menilai apakah pelayanan yang mereka terima sesuai, melebihi atau justru di bawah harapan mereka. Kualitas pelayanan yang baik berperan penting dalam meningkatkan tingkat kepuasan pengguna layanan (Rohmati, 2020). Oleh karena itu, agar siswa merasa puas, pelayanan yang diberikan oleh petugas UKS harus mampu melampaui ekspektasi siswa, bukan sekadar memenuhi standar minimal. Dalam penelitian ini pada variabel kepuasan diukur menggunakan teori Donabedian (1968) untuk menilai kepuasan siswa terhadap pelayanan di UKS. Model ini membagi kepuasan siswa terhadap pelayanan ke dalam tiga komponen utama, yaitu struktur, proses dan hasil (Ayubi, 2009). Pada komponen struktur merujuk kepada karakteristik tetap dari fasilitas pelayanan, seperti ketersediaan sarana dan prasarana, tenaga kesehatan, serta sistem organisasi yang mendukung kegiatan UKS, lokasi yang mudah dijangkau dan ketersediaan Petugas UKS. Pada komponen proses meliputi interaksi antara petugas UKS dengan siswa, seperti cara petugas memberikan pertolongan pertama dengan cepat dan penuh tanggung jawab, serta melayani siswa dengan ramah, sopan dan menunjukkan sikap yang profesional. Sedangkan pada komponen hasil mengacu pada dampak pelayanan terhadap siswa dengan meningkatkan kondisi kesehatan siswa, membangun rasa kepercayaan siswa terhadap pelayanan UKS, termasuk rasa puas siswa setelah menerima layanan UKS (Ayubi, 2009).

Dengan demikian, model ini memberikan kerangka menyeluruh untuk menilai sejauh mana kepuasan siswa terhadap pelayanan UKS yang diterima oleh siswa. Pada variabel kualitas pelayanan diukur dengan pendekatan yang umum digunakan yaitu model SERVQUAL. Model ini mengkaji kesenjangan antara harapan pengguna dan persepsi mereka terhadap pelayanan yang diterima (Sinollah et al., 2019). Model SERVQUAL ini mencakup lima dimensi utama untuk mengukur Kualitas pelayanan kesehatan di UKS. Dimensi *tangible* mencerminkan seberapa baik sekolah menyediakan sarana dan prasarana pendukung, seperti kondisi ruang UKS yang bersih, nyaman dan alat kesehatan yang memadai. Dimensi *Reliability* merujuk pada kemampuan petugas UKS dalam memberikan layanan secara konsisten, sesuai prosedur, memiliki keahlian dalam mengobati dan dapat diandalkan oleh siswa. Dimensi *responsiveness* terlihat dari kecepatan, ketepatan, ketanggungan yang diberikan petugas saat siswa membutuhkan pertolongan. Sementara itu, dimensi *assurance* menggambarkan tingkat kepercayaan siswa terhadap petugas UKS yang dipengaruhi oleh kompetensi, komunikasi dan profesionalisme tenaga kesehatan. Terakhir, *empathy* menunjukkan sejauh mana petugas UKS memberikan perhatian personal dan memahami kebutuhan kesehatan siswa secara individual (Sari et al., 2021).

Pelaksanaan UKS tidak hanya melibatkan pihak sekolah, tetapi juga bekerja sama dengan Puskesmas sebagai pembina teknis dan mitra dalam rujukan kasus. Hal ini memperkuat fungsi

UKS sebagai program lintas sektor dalam meningkatkan derajat kesehatan siswa. Oleh karena itu, peran UKS tidak bisa dipandang sebagai pelengkap, tetapi sebagai bagian esensial dalam pembentukan kebiasaan hidup sehat sejak usia sekolah (Ervina et al., 2018).

Seiring dengan pentingnya peran UKS tersebut, kualitas pelayanan yang diberikan menjadi aspek krusial yang perlu diperhatikan. Kualitas pelayanan yang baik akan berdampak langsung pada kepuasan siswa sebagai penerima layanan. Kepuasan siswa mencerminkan sejauh mana layanan UKS memenuhi harapan dan kebutuhan mereka, yang pada akhirnya dapat memengaruhi kepercayaan, pemanfaatan layanan, serta keberlanjutan program UKS itu sendiri. Penelitian yang dilakukan oleh Roisyah, 2016 menunjukkan bahwa kepuasan siswa terhadap pelayanan kesehatan UKS di SMP Negeri se-Kecamatan Mlati Sleman dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, penting untuk meneliti hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan UKS dengan kepuasan siswa, agar dapat menjadi dasar perbaikan layanan dan peningkatan efektivitas program UKS di lingkungan sekolah (Roisyah, 2016). Dengan demikian, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan UKS, sehingga dapat memenuhi harapan siswa dan mendukung tujuan utama UKS dalam meningkatkan derajat kesehatan siswa secara optimal.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan UKS dengan kepuasan siswa di Madrasah Aliyah Negeri 1 Karanganyar. Dengan mengetahui hubungan tersebut, diharapkan hasil penelitian dapat menjadi masukan bagi pihak sekolah dalam melakukan evaluasi dan pengembangan program UKS secara berkelanjutan agar pelayanan yang diberikan benar-benar memenuhi kebutuhan dan harapan peserta didik.

METODE

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan UKS yang dirasakan siswa di Madrasah Aliyah Negeri 1 Karanganyar dengan kepuasan siswa secara obsevasional dengan metode cross-sectional. Penelitian dilaksanakan di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Karanganyar, yang berlokasi di Kabupaten Karanganyar, Provinsi Jawa Tengah. Penelitian dilakukan pada bulan Februari 2025 setelah dinyatakan layak atau etik dengan nomor surat No.1079/KEPK-FIK/V/2025. Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh siswa aktif tahun ajaran 2024/2025 kelas X, XI dan XII dengan total siswa di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Karanganyar adalah 1.318 siswa, untuk jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 305 siswa. Teknik sampling menggunakan *cluster random sampling*, didapatkan 10 kelas dari total 32 kelas. Teknik Pengambilan data dilakukan dengan observasi dan menyebarkan Instrumen penelitian yang disebarluaskan pada siswa sebagai responden untuk menilai Kualitas Pelayanan dan Kepuasan yang telah diuji validitas dan reliabilitas oleh peneliti dan didapatkan hasil Uji Validitas (Kualitas pelayanan dan Kepuasan memiliki nilai r tabel $\geq 0,308$ sehingga dinyatakan valid) dan uji reliabilitas (kualitas pelayanan dengan nilai $> 0,977$ dan kepuasan dengan nilai $> 0,882$) sehingga dinyatakan reliabel. Pengkategorian masing-masing variabel menggunakan mean. Analisis data untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan UKS dengan kepuasan siswa MAN 1 Karanganyar menggunakan uji *Chi-square*.

HASIL

Karakteristik responden yang dianalisis dalam penelitian sesuai dengan hasil pengisian kuesioner oleh 305 responden yang meliputi jenis kelamin, usia, kelas, kunjungan UKS, serta organisasi yang diikuti oleh siswa. Hasil distribusi frekuensi karakteristik responden dapat dilihat pada tabel 1. Pada tabel 1, menunjukkan bahwa sebagian besar karakteristik responden pada jenis kelamin didapatkan hasil perempuan lebih banyak sebesar 196 siswi (64,3%), sedangkan responden yang memiliki jenis kelamin pria sebanyak 109 siswa (35,7%). Jumlah

terbanyak usia pada rentang usia 17 tahun sebanyak 132 siswa (43,3%). Kelas terbanyak yang mengisi kuesioner adalah kelas XII yang terdiri dari 4 Kelas, yaitu 126 orang (41,3%). Kunjungan UKS yang pernah mengakses serta mengunjungi UKS sebanyak 305 Siswa (100%).

Tabel 1. Gambaran Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Frekuensi (n)	Percentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	109	35,7
Perempuan	196	64,3
Usia		
15 Tahun	4	1,3
16 Tahun	90	29,5
17 Tahun	132	43,3
18 Tahun	79	25
Rata-rata ± SD	$16,94 \pm 0,778$	
Kelas		
Kelas X	94	30,8
Kelas XI	85	27,9
Kelas XII	126	41,3
Kunjungan UKS		
Pernah Mengunjungi	305	100
Jumlah	305	100

Tabel 2. Data Distribusi Variabel Bebas (Kualitas Pelayanan)

Domain	Frekuensi (n)	Percentase (%)
Domain Kualitas Pelayanan		
Domain I (Bukti Fisik)		
Kurang Baik	116	38
Baik	189	62
Min-Max	4-12	
Mean±SD	$7,76 \pm 1.600$	
Domain II (Kehandalan)		
Kurang Baik	139	45,6
Baik	166	54,4
Min-Max	2-12	
Mean±SD	$7,26 \pm 1.986$	
Domain III (Ketanggapan)		
Kurang Baik	81	26,6
Baik	224	73,4
Min-Max	3-12	
Mean±SD	$7,97 \pm 1.603$	
Domain IV (Jaminan)		
Kurang Baik	119	39
Baik	186	61
Min-Max	2-12	
Mean±SD	$7,57 \pm 1.546$	
Domain V (Empati)		
Kurang Baik	83	27,2
Baik	222	72,8
Min-Max	2-12	
Mean±SD	$8,02 \pm 1.748$	

Pelayanan kesehatan yang berkualitas ditentukan oleh kemudahan akses, kelengkapan sarana, dan profesionalisme petugas kesehatan. Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan yang baik yaitu (54,1%), sementara (45,9%) lainnya masih menyatakan kurang baik. Berdasarkan tabel 2, kualitas pelayanan yang dikategorikan baik dalam lima

aspek, yaitu aspek bukti fisik (62%), aspek kehandalan (54,4%), aspek ketanggapan (73,4%), aspek jaminan (61%), dan aspek yang terakhir yaitu empati (72,8%).

Tabel 3. Data Distribusi Variabel Terikat (Kepuasan Siswa)

Domain	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Domain Kepuasan		
Domain I (Struktur)		
Kurang Puas	100	32,8
Puas	205	67,2
Min-Max	3-12	
Mean±SD	7,97 ± 1.634	
Domain II (Proses)		
Kurang Puas	88	28,9
Puas	217	71,1
Min-Max	2-12	
Mean±SD	7,80 ± 1.509	
Domain III (Hasil)		
Kurang Puas	83	27,2
Puas	222	72,8
Min-Max	0-12	
Mean±SD	7,77 ± 1.594	

Kepuasan yaitu perasaan senang yang muncul ketika seseorang membandingkan pengalaman dan harapan terhadap suatu layanan atau tindakan yang diberikan. Berdasarkan tabel 3 menunjukkan hasil bahwa kepuasan siswa yang puas terhadap pelayanan UKS yang telah diberikan (60,3%), sementara (39,7%) lainnya menyatakan kurang puas. Berdasarkan hasil tabel 3, tingkat kepuasan siswa dikategorikan puas dalam tiga aspek, yaitu aspek struktur (67,2%), aspek proses (71,1%), dan aspek hasil (72,8%). Berdasarkan variabel kualitas pelayanan pada domain kehandalan (reliability) memperoleh rata-rata nilai paling rendah diantara domain yang lain. Hal ini dikarenakan salah satu aspek pada domain kehandalan memiliki nilai yang sangat rendah yaitu pada aspek prosedur pelayanan (32,1%) dimana petugas UKS yang tidak menjelaskan prosedur pelayanan dengan jelas pada siswa saat melaksanakan pelayanan. Menurut pedoman dari Kementerian Kesehatan dan Kemendikbud prosedur pelayanan uks yaitu penerimaan & pencatatan pasien, pemeriksaan awal, pemberian pertolongan pertama, rujukan bila diperlukan, pemberian edukasi singkat saat pelayanan (Kemendikbudristek, 2023).

Berdasarkan variabel kepuasan pada domain struktur memperoleh rata-rata nilai paling rendah diantara domain yang lain. Dikarenakan salah satu aspek pada domain struktur memiliki nilai yang sangat rendah yaitu pada aspek ketersediaan petugas uks (34,1%) dimana tidak tersedianya petugas uks selama jam operasional sekolah.

Tabel 4. Hubungan Kualitas Pelayanan UKS dengan Kepuasan Siswa

Kualitas Pelayanan UKS	Kepuasan Pengguna UKS				Total	P value		
	Kurang Puas		Puas					
	(n)	%	(n)	%				
Kurang Baik	91	65	49	35	140	100		
Baik	30	18,2	135	81,8	165	100		
						0,001		

Pada tabel 4. menyajikan hubungan antara kualitas pelayanan UKS dan tingkat kepuasan siswa. Dari siswa yang menilai pelayanan kurang baik, sebanyak 91 siswa (65%) merasa kurang puas, sedangkan hanya 49 siswa (35%) merasa puas. Sebaliknya, dari siswa yang menilai pelayanan baik, sebanyak 135 siswa (81,8%) menyatakan puas, dan hanya 30 siswa (18,2%) yang merasa kurang puas. Hasil uji statistik menunjukkan nilai $p = 0,001$ yang berarti

ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan UKS dengan kepuasan siswa. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diterima siswa, maka tingkat kepuasan mereka juga cenderung meningkat.

PEMBAHASAN

Hubungan Kualitas Pelayanan UKS dengan Kepuasan Siswa MAN 1 Karanganyar

Penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan Unit Kesehatan Sekolah (UKS) dengan kepuasan siswa di MAN 1 Karanganyar, berdasarkan uji *Chi-Square* dengan nilai ($p = 0,001$). Diketahui siswa yang menilai kualitas pelayanan UKS kurang baik dan kurang puas dengan UKS sebesar 91 responden (65%). Sedangkan pada siswa yang menilai kualitas pelayanan UKS baik dan sudah puas dengan UKS sebesar 135 responden (81,8%). Temuan ini sejalan dengan penelitian Tjiptono tahun 2017 bahwa penilaian siswa terhadap kualitas pelayanan UKS berpengaruh langsung terhadap sejauh mana mereka merasa puas terhadap layanan tersebut. Temuan ini sejalan dengan teori harapan yang menyatakan bahwa kepuasan akan tercapai ketika pelayanan yang diterima setara atau lebih baik dari yang diharapkan (Tjiptono, 2017). Berdasarkan analisis deskriptif, diketahui bahwa nilai rata-rata kualitas pelayanan UKS tertinggi terdapat pada siswa kelas XII, dibandingkan dengan kelas XI dan kelas X. Menurut Haryanto, proporsi siswa kelas XI yang memiliki pengetahuan baik dan cukup tentang UKS lebih tinggi dibandingkan siswa di bawah tingkatnya. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kelas, maka pengetahuan dan pengalaman siswa terhadap pelayanan UKS cenderung meningkat (Haryanto et al., 2024).

Kualitas pelayanan UKS dinilai berdasarkan lima domain. Sebagian besar siswa 165 responden (54,1%) menilai bahwa pelayanan yang diberikan tergolong baik, mencerminkan bahwa sebagian besar siswa merasa pelayanan UKS telah memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Namun demikian, terdapat pula 140 siswa (45,9%) yang menilai pelayanan dalam kategori kurang baik. Hal ini menandakan bahwa masih ada elemen layanan yang belum optimal. Berdasarkan observasi lapangan, ditemukan bahwa ruang UKS masih belum ideal yaitu pencahayaan kurang memadai, kenyamanan ruang belum sesuai standar, serta tidak adanya petugas tetap karena penjagaan masih bergantung pada siswa PMR. Hal ini dapat menurunkan penilaian siswa terhadap kualitas pelayanan. Pada variabel kualitas pelayanan terdapat lima domain, yaitu bukti fisik (*tangible*) didapatkan hasil 116 responden (38%) menilai kurang baik pada sarana dan prasarana UKS. Pada kehandalan (*reliability*) didapatkan hasil 139 responden (45,6%) menilai kurang baik. Pada ketanggapan (*responsiveness*) didapatkan hasil 81 responden (26,6%) menilai kurang baik. Pada jaminan (*assurance*) didapatkan hasil 119 responden (39%) menilai kurang baik pada tingkat kepercayaan siswa terhadap petugas UKS. Pada domain terakhir, yaitu empati (*emphaty*) didapatkan hasil 83 responden (27,2%) menilai kurang baik pada perhatian dan kedulian petugas terhadap siswa.

Pada domain ketanggapan (*responsiveness*) sebagian besar responden (73,4 %) menilai sudah baik pada respon cepat petugas UKS terhadap permintaan bantuan (67,5 %), kepekaan petugas UKS terhadap keluhan siswa (74,1 %), serta pelayanan yang tepat kepada siswa (79,3 %). Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian oleh Roisyah et al. (2025) yang menemukan bahwa aspek ketanggapan dalam layanan UKS umumnya mendapatkan penilaian positif, meskipun masih terdapat ruang perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara merata di setiap sekolah (Eriad & Zulfiani, 2023). Menurut Sapto Irawan et al. (2020), kemampuan petugas UKS dalam memberikan respons yang cepat dan tepat terhadap kebutuhan siswa terbukti berdampak positif terhadap tingkat kepuasan siswa secara keseluruhan (Alfiyani, Amir, et al., 2024).

Kualitas pelayanan UKS pada domain pada kehandalan (*reliability*) sebagian besar responden (45,6%) menilai kurang baik pada saat petugas UKS menjelaskan prosedur

pelayanan kepada siswa (32,1%) begitu pula saat petugas UKS memberikan penjelasan kepada siswa tidak menggunakan penjelasan yang mudah dipahami mengenai kondisi kesehatan siswa (27,9%). Hal ini membutuhkan perhatian khusus dikarena pelayanan UKS harus dilaksanakan secara konsisten dan terpercaya oleh petugas kesehatan (Putri, 2025). Sehingga menjadi faktor utama yang mempengaruhi intervensi terhadap berbagai masalah kesehatan siswa dan kepuasan siswa (Levinson et al., 2019).

Kepuasan siswa dinilai berdasarkan pada tiga domain. Sebagian besar siswa (60,3%) merasa sudah puas terhadap kualitas pelayanan UKS yang diberikan kepada mereka. Sedangkan sisanya (39,7%) siswa merasa kurang puas dengan kualitas pelayanan UKS yang didapatkan. Ketidakpuasan ini kemungkinan besar disebabkan oleh aspek struktur, seperti tidak tersedianya tenaga medis pada jam operasional sekolah dan belum maksimalnya fungsi ruang UKS sebagai sarana pelayanan kesehatan. Hal ini mencerminkan pentingnya kualitas interaksi terhadap pelayanan dalam membentuk pengalaman siswa sebagai pengguna (Alfiyani et al., 2023). Menurut Tjiptono, 2017 kepuasan pengguna layanan akan tercapai apabila harapan mereka terhadap pelayanan terpenuhi atau bahkan dilampaui. Dalam konteks ini, siswa yang mendapatkan pelayanan yang cepat, profesional dan penuh perhatian akan membentuk penilaian positif terhadap UKS dan merasakan kepuasan (Strolin-Goltzman, 2010).

Temuan ini memberikan gambaran penting bagi pihak sekolah untuk memperbaiki aspek layanan UKS, baik dari segi fisik ruangan, ketersediaan petugas, maupun peningkatan sistem administrasi dan sosialisasi layanan kesehatan. Kehadiran tenaga kesehatan yang kompeten dan *standby* selama jam belajar dapat meningkatkan kepercayaan siswa terhadap UKS. Selain itu, penyuluhan mengenai keberadaan dan manfaat UKS kepada siswa juga penting agar mereka lebih aktif memanfaatkan layanan yang tersedia. Pada variabel kepuasan terdapat tiga domain, yaitu struktur (*structure*) didapatkan hasil 100 responden (32,8%) merasa kurang puas, sedangkan 205 responden (67,2%) merasa sudah puas dengan lokasi UKS yang strategis sehingga siswa dengan mudah mendapatkan bantuan kesehatan. Pada proses (*process*) didapatkan hasil 88 responden (28,9%) merasa kurang puas pada pelayanan dan sikap petugas UKS saat memberikan pelayan kepada siswa, sedangkan 217 responden (71,1%) merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas UKS dengan ramah, sopan dan penuh tanggung jawab, serta menunjukkan sikap profesional. Kemudian, pada domain hasil (*outcome*) didapatkan hasil 83 responden (27,2%) merasa kurang puas dikarenakan siswa belum percaya bahwa pelayanan UKS berkualitas baik, sedangkan 222 responden (72,8%) merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Kepuasan siswa pada domain hasil didapatkan 222 responden (72,8%) merasa puas terhadap pelayanan UKS diberikan karena membantu meningkatkan kondisi kesehatan siswa dan memberikan manfaat bagi kesejahteraan kesehatan siswa selama di sekolah. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan mampu hasil positif bagi penerima layanan merupakan cerminan keberhasilan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Oleh karena itu, kepuasan pada domain hasil mencerminkan keberhasilan akhir dari domain struktur dan proses yang dijalankan secara optimal (Dian et al., 2020). Kepuasan siswa pada domain struktur didapatkan hasil 100 responden (32,8%) merasa kurang puas pada fasilitas UKS yang dirasa kurang lengkap seperti kotak P3K dan obat-obatan dasar, kemudian pada petugas UKS yang tidak tersedia pada jam operasional sekolah. Berdasarkan Permendikbudristek No. 22 Tahun 2023, satuan pendidikan wajib menyediakan sarana dan prasarana sesuai standar minimal agar dapat mendukung layanan kesehatan siswa. Jika fasilitas seperti peralatan P3K dan kehadiran petugas tidak terpenuhi, maka fungsi UKS tidak akan berjalan optimal dan berpotensi menurunkan tingkat kepuasan siswa (Wade et al., 2008).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Wulan et al., 2025 dimana didapatkan hasil kualitas pelayanan memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan kepuasan dengan nilai $p = 0,000$ yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang lebih baik meningkatkan

kepuasan pasien (Wulan et al., 2025). Menurut penelitian Zerri et al., 2024 didapatkan hasil kualitas pelayanan dan kepuasan pasien memiliki hubungan signifikan dengan nilai $p = 0,000$. Hal ini mengindikasi bahwa kualitas pelayanan berdampak langsung pada kepuasan pasien (Zerri et al., 2024). Hasil ini menunjukkan adanya pola hubungan yang kuat, di mana penilaian siswa terhadap kualitas pelayanan sangat memengaruhi tingkat kepuasan mereka terhadap layanan UKS. Pelayanan yang ramah, sigap, dan penuh perhatian akan menumbuhkan rasa aman dan puas dalam diri siswa.

Kerjasama antar instansi kesehatan seperti Puskesmas dan PMI setempat, evaluasi rutin dan pelatihan berkala bagi petugas maupun anggota PMR juga diperlukan agar kualitas layanan tetap terjaga dan mampu memenuhi standar pelayanan kesehatan di lingkungan pendidikan(Armadhany, 2025). Hasil ini mendukung temuan dari Rohaeni et al., 2018 yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan sangat memengaruhi kepuasan penerima layanan, khususnya di sektor kesehatan. Selain itu, hasil ini sejalan dengan penelitian Rikayoni et al., 2020 yang menyebutkan bahwa kecepatan dan ketangggapan dalam pelayanan menjadi kunci utama dalam meningkatkan kepuasan siswa di sekolah.

KESIMPULAN

Responden penelitian ini sebagian besar berusia 17 tahun (43,3%) dengan rata-rata usia 16,94. Selain itu, berdasarkan jenis kelamin sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 196 responden (64,3%). Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan Unit Kesehatan Sekolah (UKS) dengan kepuasan siswa ($p = 0,001$) dengan kualitas pelayanan kurang baik dan siswa yang merasa kurang puas sebanyak 91 responden (54%) dan kualitas pelayanan baik dan siswa yang merasa puas sebanyak 135 responden (81,8%). Sehingga perlu adanya tindak lanjut terhadap peningkatan kualitas pelayanan UKS agar dapat terciptanya UKS yang dapat memberikan pelayanan baik dan tepat kepada siswanya sehingga siswa merasa puas dengan kualitas pelayanan di UKS Madrasah Aliyah Negeri 1 Karanganyar. Disarankan menyediakan nomor darurat untuk menghubungi puskesmas terdekat, pembina UKS berjaga di UKS selama jam operasional sekolah berlangsung sehingga anggota PMR yang berjaga sesuai jadwalnya lebih tertib dan meningkatkan fasilitas UKS. Oleh karena itu, diperlukan kerjasama antara instansi kesehatan seperti Puskesmas dan PMI setempat dengan pihak sekolah untuk menyelenggarakan pelatihan bagi anggota PMR dan pada seluruh siswa sekolah. Sehingga dengan adanya kerjasama dan saran tersebut dapat meningkatkan kualitas layanan UKS secara menyeluruh harus menjadi perhatian utama dalam mendukung terciptanya lingkungan sekolah yang sehat dan ramah siswa (Hardiansyah et al., 2024).

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terimakasih kepada Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta, Kepala Sekolah dan siswa-siswi MAN 1 Karanganyar yang telah memberikan izin serta meluangkan waktu dan membantu kelancaran penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfiyani, L., Amir, N. A. R., Kusparlina, E., Fatimah, N., Putri, W. K., Rahmah, A. H., & Damara, I. Z. (2024). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kota Madiun. *Intan Husada : Jurnal Ilmiah Keperawatan*, 12(01), 93–103.

- Alfiyani, L., Setiyadi, N. A., Yakob, A., Mulyono, Rohmat, R., Rizqi, M. F., Prakoeswa, F. R. S., & Sumaji, M. A. (2024). CFA dan Gap Analisis: Analisis indeks kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. 3(1), 29–44.
- Alfiyani, L., Yakob, A., Setiyadi, N. A., Mulyono, D., Utomo, S., & Sari, W. F. (2023). Efektivitas pelayanan administrasi rumah sakit terhadap indeks kepuasan masyarakat. Jurnal Kesehatan Wira Buana, 14(7), 77–81.
- Apriani, L., & Gazali, N. (2018). Pelaksanaan trias usaha kesehatan sekolah (UKS) di sekolah dasar. Jurnal Keolahragaan, 6(1), 20–28.
- Armadhany, M. P. , S. D. L. (2025). Gambaran implementasi kebijakan pelayanan kesehatan tradisional integrasi di Puskesmas Jumantono dalam meningkatkan kualitas layanan kepada pasien. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Ayubi, D. (2009). Penilaian Kualitas Pelayanan Puskesmas dengan Model Donabedian: Studi Kasus Puskesmas di Kota Depok. Kesmas, 4(1).
- Dapertemen Kesehatan RI. (2010). Kualitas Sumber Daya Manusia Ditentukan Pendidikan dan Kesehatan. .
- Dian, J., Sari, E., Prayoga, D., Lailiyah, S., Pratiwi, X. I., & Dwiyanti, S. S. (2020). *Efforts to Improve the Health Status of Junior High School Students Through the Development of School Health Programs. Indian Journal of Public Health Research & Development*, 11(03), 2497.
- Eriad, P. P. , L. K. C., & Zulfiani, D. (2023). *The effect of service quality on students' satisfaction in the University Health Centre at Universiti Utara Malaysia. . Research, Society and Development*, 12(5).
- Ervina, E., Tahlil, T., & Mulyadi, M. (2018). Pelaksanaan Program Usaha Kesehatan Sekolah (UKS) Di Puskesmas. Jurnal Ilmu Keperawatan, 6(2), 11–21.
- Hardiansyah, Zulfakar, Ridlo, R., & Najwa, L. (2024). Pembinaan Usaha Kesehatan Sekolah (UKS) Sebagai Penguatan Manajemen Sekolah Di SMPS IT Al-Qimmaah Kabupaten Lombok Timur. Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat , 5(1), 613–620.
- Haryanto, Ero, & Aldini Nurul Aida. (2024). Pengetahuan siswa kelas XI tentang usaha kesehatan sekolah (UKS) di SMA wilayah kecamatan Arcamanik kota Bandung. Urnal Ilmiah JKA (Jurnal Kesehatan Aeromedika), 10(1), 62–66.
- Kemendikbudristek. (2023). Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2023 tentang Standar Sarana dan Prasarana pada Pendidikan Anak Usia Dini, Jenjang Pendidikan Dasar, dan Jenjang Pendidikan Menengah. . Kemendikbudristek.
- Lestarineringrum, S. (2019). *Patient Satisfaction On National Health Insurance (JKN) Service. Proceedings of International Conference on Applied Science and Health ICASH-A112 Proceedings of International Conference on Applied Science and Health. . 4*, 873–880.
- Levinson, J., Kohl, K., Baltag, V., & Ross, D. A. (2019).). *Investigating the effectiveness of school health services delivered by a health provider: A systematic review of systematic reviews. . PLOS ONE*, 14(6).
- Putri, S. C. , S. N. A. (2025). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Colomadu 1. Media Publikasi Penelitian, 23(1), 1–10.
- Rikayoni, R., Setiarini, S., & Rahman, N. (2020). Optimalisasi UKS Dalam Penanganan Kegawatdaruratan di Sekolah Melalui Pelatihan Bantuan Hidup Dasar. Jurnal Abdimas Saintika, 2(2), 57–60.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Jurnal Ecodemica, 2(2), 312–318.
- Rohmati, F. A. (2020). Hubungan citra dan kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien layanan kesehatan. Universitas Muhammadiyah Surakarta.

- Roisyah, S. R. (2016). Kualitas pelayanan UKS dalam mencegah anemia di dua sekolah menengah atas Kecamatan Lamongan. *Sport Science and Health*, 7(1), 42–50.
- Sagay, J. M., Darwita, R. R., & Novrinda, H. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Hermina Manado. . *E-GiGi*, 11(2), 196–205.
- Sari, D. L., & Widiyastuti, T. (2021). Kepuasan siswa terhadap pelayanan kesehatan UKS di SMP Negeri se-Kecamatan Mlati, Sleman. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*, 6(1), 93–100.
- Sinollah, S., & Masruroh, M. (2019). Pengukuran kualitas pelayanan (Servqual–Parasuraman) dalam membentuk kepuasan pelanggan sehingga tercipta loyalitas pelanggan. *Dialektika*, 4(1), 45–64.
- Strolin-Goltzman, J. (2010). *The relationship between school-based health centers and the learning environment*. *Journal of School Health*, 80(3), 153–159.
- Supriyono, H., Insen, N. M. A., & Murdiyanto, D. (2019). Peningkatan Sarana dan Pengetahuan Untuk Mendukung Penerapan E-Rapor dan UKS di MIM Potronayan 1. *Jurnal Warta*, 22(2), 98–109.
- Tjiptono, F. (2017). *Service, quality, dan satisfaction*.
- Wade, T. J., Mansour, M. E., Line, K., Huentelman, T., & Keller, K. N. (2008). *Improvements in health-related quality of life among school-based health center users in elementary and middle school*. *Ambulatory Pediatrics*, 8(4), 241–249.
- Wulan, A. T. M., Wiyadi, & Adji, I. S. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Sebagai Mediasi di Klinik Pratama Wahyu Agra Medika.
- Zerri, A., Rustandi, H., & Hasanudin Nuh, Y. (2024). Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan di Ruang Unit Gawat Darurat Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Siti Aisyah Kota Lubuklinggau. *Nursing Care and Health Technology*.