



TINGKAT KEPUASAN GURU TERHADAP LAYANAN KESEHATAN DI SD MUHAMMADIYAH PLUS KOTA SALATIGA

Wahyu Isnaeni Safitri¹, Zaqiyatul Hikmah², Sahrul Bagus Saputra³, Tasya Efrilia Wahidatur Rohmah⁴, Yogi Kuncoro Adi^{5*}

^{1,2,3,4,5*} Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, Universitas Islam Negeri Salatiga

*Email : wahyu.isnaeni24@gmail.com, zaqiytl@gmail.com, bagussahrul29@gmail.com, rohmahefrilia@gmail.com, kuncoro@uinsalatiga.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.37081/jipdas.v5i4.4344>

Abstrak

Kualitas layanan kesehatan di sekolah berpengaruh terhadap kesehatan, kesejahteraan, dan kepuasan guru dalam bekerja. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan tingkat kepuasan guru terhadap layanan kesehatan di SD Muhammadiyah Plus Kota Salatiga. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan pendekatan kuantitatif deskriptif dan melibatkan 63 guru sebagai responden. Data yang dikumpulkan melalui angket tertutup menggunakan lima aspek layanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, and *empathy*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua aspek layanan kesehatan mendapatkan penilaian Sangat Puas, dengan rata-rata skor keseluruhan 3,55. Pada setiap aspeknya, capaian kepuasan layanan kesehatan juga mendapatkan kategori Sangat Puas meski dengan skor yang berbeda-beda. Hal tersebut mengartikan bahwa guru merasa sangat puas dengan layanan kesehatan yang diberikan sekolah. Temuan ini menunjukkan bahwa program kesehatan sekolah sudah berjalan dengan sangat baik. Efektivitas layanan kesehatan di sekolah ini dapat menjadi masukan bagi stakeholder terkait. Namun, peningkatan fasilitas dan pelayanan tetap diperlukan agar manfaatnya bisa lebih dirasakan oleh seluruh warga sekolah.

Kata Kunci: Kepuasan Guru, Layanan Kesehatan Sekolah, Kualitas Layanan.

1. PENDAHULUAN

Selain sebagai tempat untuk kegiatan pembelajaran, sekolah dasar juga berfungsi sebagai lingkungan sosial yang memengaruhi pada kesejahteraan seluruh warga sekolah. Kondisi fisik dan mental warga sekolah sangat berkaitan dengan kegiatan pendidikan. Lingkungan belajar yang aman dan nyaman sangat dipengaruhi oleh kebersihan sekolah, kondisi yang higienis, dan tersedianya fasilitas kesehatan yang cukup (Ritonga et al., 2025). Selain itu, sekolah juga berperan dalam membentuk karakter dan kebiasaan yang peduli terhadap kebersihan dan kesehatan. Kebiasaan hidup bersih dan menjaga lingkungan merupakan dasar penting untuk menciptakan suasana belajar yang nyaman bagi semua warga sekolah (Sitorus & Lasso, 2021). Sementara itu, kegiatan seperti membersihkan ruang kelas, area sekolah, dan fasilitas sekolah dapat menumbuhkan rasa peduli, kerja sama, dan tanggung jawab bersama. Oleh karena itu, penguatan pendidikan karakter peduli lingkungan menjadi cara yang efektif untuk membangun lingkungan sekolah yang sehat, bersih, dan terus berkembang.

Dalam proses pertumbuhan dan perkembangan anak, pendidikan dan kesehatan adalah dua pilar penting utama yang saling mendukung. Perilaku hidup bersih dan sehat (PHBS) terbentuk sejak usia sekolah dasar melalui lingkungan sekolah, yang merupakan tempat dimana anak-anak berinteraksi dan belajar (K. Hidayat & Argantos, 2020). Demi mendukung suksesnya hal tersebut, sekolah menjalankan program Usaha Kesehatan Sekolah (UKS) sebagai upaya menyeluruh dan terencana (Kiki, 2024). UKS memiliki tujuan untuk meningkatkan layanan kesehatan, memberikan pendidikan kesehatan, dan menciptakan lingkungan sekolah yang sehat, yang dikenal sebagai Trias UKS. Namun, pelaksanaan UKS di sekolah masih menghadapi beberapa kendala, seperti fasilitas yang belum



dimanfaatkan dengan baik dan kurangnya kerja sama antara pihak-pihak terkait (Agustina & Nurdiantami, 2023).

Guru adalah tenaga profesional yang berperan penting dalam keberhasilan proses belajar mengajar. Demi dapat menjalankan tugas dengan baik, guru perlu berada dalam kondisi fisik dan mental yang sehat, serta mendapat dukungan dari layanan kesehatan sekolah. Layanan kesehatan di sekolah tidak hanya ditujukan untuk siswa, tetapi juga membantu menjaga kesehatan guru dan tenaga kependidikan agar tetap bugar saat bekerja. Layanan kesehatan yang baik dapat membuat guru lebih produktif, merasa aman, dan merasa puas dengan lingkungan kerjanya. Oleh karena itu, kualitas dan kelengkapan layanan kesehatan di sekolah menjadi hal penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan berkelanjutan (Hidayat & Argantos, 2020; Sitorus & Lasso, 2021).

Guru tidak hanya bertugas mengajar, tetapi juga punya peran penting dalam mendukung kegiatan kesehatan di sekolah. Guru ikut mengamati kondisi siswa setiap hari, mengajak mereka menerapkan perilaku hidup bersih dan sehat (PHBS), serta memberikan pendidikan tentang kesehatan. Persepsi guru tentang layanan kesehatan sekolah sangat penting karena dapat menunjukkan apakah layanan tersebut sudah memenuhi kebutuhan warga sekolah. Persepsi tersebut mencakup penilaian tentang kelengkapan fasilitas, sikap dan pelayanan petugas, serta seberapa baik program kesehatan di sekolah dijalankan. Semua hal ini berpengaruh pada bagaimana guru mendukung dan memanfaatkan layanan kesehatan di sekolah. Beberapa penelitian juga menunjukkan bahwa persepsi dan pemahaman guru sangat berhubungan dengan keberhasilan program kesehatan sekolah (F. R. Hidayat, 2017; Nurnainah & Ismail, 2023).

Evaluasi terhadap layanan kesehatan mencerminkan keberhasilan program tersebut dapat berjalan dengan baik dan berkelanjutan. Pemeriksaan kesehatan berkala, seperti yang dijalankan oleh Direktorat Guru Pendidikan Dasar dalam kegiatan *Medical Check Up* (MCU), bertujuan untuk mengidentifikasi secara dini masalah kesehatan pada guru serta menjaga kebugaran fisik mereka agar tetap prima sehingga dapat menjalankan tugas mengajar dengan maksimal (Kiki, 2024). Penyediaan fasilitas pengecekan kesehatan, pelayanan dasar, hingga upaya pencegahan kesehatan yang terstruktur berpotensi menciptakan suasana belajar yang lebih efektif dan nyaman bagi guru maupun siswa (Washi & Saadoon, 2023). Guru dapat mengalami stres yang disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk beban kerja, kurikulum, dan kondisi kerja. Stres ini bisa berpengaruh pada cara mereka mengajar dan juga pada kesehatan mental mereka. Oleh karena itu, dibutuhkan langkah-langkah yang menyeluruh untuk membantu guru, termasuk memperhatikan kebutuhan mereka dan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung (Satria et al., 2025). Hal ini menunjukkan bahwa kesejahteraan guru, baik secara fisik maupun emosional, sangat berpengaruh pada kualitas pembelajaran. Dengan memberi perhatian lebih pada kesejahteraan guru, kenyamanan dan kualitas lingkungan sekolah secara keseluruhan juga dapat meningkat.

Dalam menilai mutu pelayanan kesehatan di sekolah, kepuasan guru dapat dilihat melalui lima aspek utama, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Kelima faktor tersebut menggambarkan sejauh mana layanan kesehatan sekolah mampu menyediakan fasilitas yang memadai, memberikan pelayanan secara konsisten, merespons kebutuhan dengan cepat, membangun kepercayaan, serta menunjukkan kepedulian terhadap guru dan seluruh warga sekolah (Parasuraman et al., 2008). Dengan memahami aspek-aspek tersebut, evaluasi terhadap kualitas layanan kesehatan dapat dilakukan secara lebih objektif dan mendalam.

Sebagian besar penelitian sebelumnya umumnya berfokus pada bagaimana penerapan program UKS dan perilaku hidup bersih dan sehat (PHBS) di kalangan siswa (F. R. Hidayat, 2017; Hidayat & Argantos, 2020; Sitorus & Lasso, 2021; Agustina & Nurdiantami, 2023; Nurnainah & Ismail, 2023). Meskipun guru adalah pihak yang secara langsung mendapatkan manfaat dari layanan kesehatan di sekolah dasar, saat ini terdapat sedikit penelitian yang secara khusus mengkaji mengenai tingkat kepuasan mereka terhadap layanan tersebut. Untuk meningkatkan kualitas layanan, sangat penting untuk mengukur kepuasan guru terhadap layanan kesehatan sekolah. Oleh karena itu, mengukur kepuasan guru terhadap layanan kesehatan sekolah merupakan langkah penting dalam meningkatkan



kualitas layanan. Kepuasan ini muncul dari perbandingan antara harapan dan kenyataan; jika layanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, maka tingkat kepuasan akan meningkat (Kevin & Stella, 2019). Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan guru terhadap layanan kesehatan di sekolah dasar serta memberikan masukan bagi pengembangan kebijakan dan peningkatan mutu layanan kesehatan sekolah secara berkelanjutan.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian dengan jenis survei yang menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif (Sugiyono, 2019). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan guru terhadap pelayanan kesehatan di sekolah. Adapun responden penelitian ini terdiri atas 63 guru dari total 66 guru yang mengajar di SD Muhammadiyah Plus Kota Salatiga. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan *purposive sampling*, yaitu pemilihan sampel yang didasarkan pada pertimbangan tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Guru tetap yang pernah mendapatkan fasilitas layanan kesehatan di sekolah ini dipilih menjadi responden dalam penelitian ini sehingga mampu memberikan informasi yang kredibel.

Teknik pengumpulan data dengan angket tertutup digunakan dalam penelitian ini. Pengembangan instrumen penelitian tersebut dilakukan melalui beberapa tahapan. Pada tahap awal, ditentukan aspek-aspek yang menjadi fokus penelitian berdasarkan kajian teori mengenai kualitas pelayanan. Aspek-aspek tersebut meliputi *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati) (Parasuraman et al., 2008). Berdasarkan kelima aspek tersebut, tahapan berikutnya adalah menyusun kisi-kisi dan instrumen penelitian berupa angket tertutup yang terdiri dari 15 butir pernyataan positif dengan menggunakan skala likert empat tingkat untuk mengukur tingkat kepuasan guru terhadap pelayanan kesehatan di sekolah.

Penelitian ini melalui tiga tahapan dalam teknik analisis data. Tahap pertama analisis data dalam penelitian ini adalah *editing*. Pada tahap ini peneliti memeriksa kembali hasil pengisian angket *Google Form* untuk memastikan seluruh pernyataan telah lengkap dan tidak terjadi duplikasi data. Tahap selanjutnya yaitu *scoring*, dimana pemberian skor kuantitatif dilakukan pada setiap jawaban responden sesuai dengan pedoman penilaian, kemudian mengolah skor tersebut sehingga menghasilkan rerata. Tahap akhir yang dilakukan adalah *tabulating*, dimana peneliti akan mengelompokkan data berdasarkan kategori yang telah ditetapkan dan menyusunnya dalam bentuk tabel agar lebih mudah dibaca dan dianalisis. Data yang telah ditabulasi kemudian dianalisis menggunakan statistik deskriptif berupa rata-rata dan kategori tingkat kepuasan untuk menggambarkan persepsi guru terhadap layanan kesehatan di sekolah. Adapun kategori tingkat kepuasan dibagi ke dalam beberapa rentang, yaitu: kategori Tidak Puas dengan rentang 1,0-1,75, kategori Cukup Puas dengan kategori 1,76-2,51, kategori Puas dengan rentang 2,52-3,27, dan kategori Sangat Puas dengan rentang 3,28-4,0. Pembagian rentang skor untuk pengkategorian tersebut setelah melalui perhitungan (Widoyoko, 2012).

Tabel 1. Interpretasi Kategori Tingkat Kepuasan

Rentang Skor	Kategori
3,28 – 4,0	Sangat Puas
2,52 – 3,27	Puas
1,76 – 2,51	Kurang Puas
1,0 – 1,75	Tidak Puas

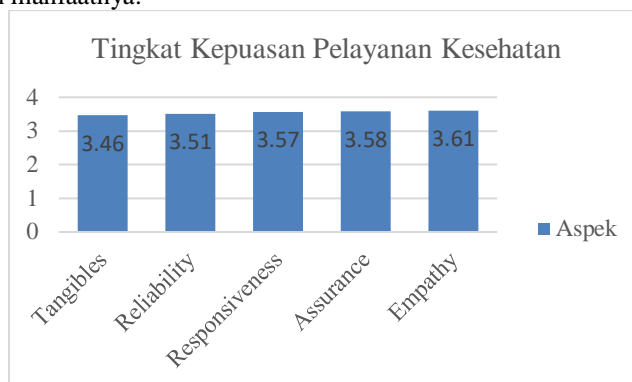
3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian deskriptif kuantitatif berjenis survei ini bertujuan untuk menggambarkan tingkat kepuasan guru terhadap layanan kesehatan di SD Muhammadiyah Plus Kota Salatiga. Sampling penelitian yang terdiri dari 63 guru tetap yang dipilih secara *purposive* berdasarkan dengan kriteria yang relevan dengan tujuan penelitian. Pengumpulan data yang dilakukan oleh tim peneliti selama satu minggu dengan melalui pengisian kuesioner *online* berbasis *Google Form*. Hasil analisis disusun berdasarkan kategori penilaian yang merupakan indikator kepuasan layanan yang telah dihitung dan ditentukan sebelumnya dalam instrumen penelitian.



Secara keseluruhan, hasil pengumpulan data menunjukkan bahwa sebagian besar guru memberikan penilaian yang cenderung baik terhadap layanan kesehatan yang ada. Aspek yang mendapatkan penilaian baik yaitu pembinaan lingkungan sekolah dan PHBS, dinilai paling baik karena kedua komponen ini terjadi lebih sering dalam kegiatan rutin sekolah, sehingga efeknya lebih jelas bagi guru di sekolah.

Namun demikian, terdapat sejumlah guru yang masih kurang puas dengan pelayanan kesehatan. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun fasilitas dan program kesehatan sekolah sudah tersedia, kualitasnya harus ditingkatkan, terutama dalam aspek penanganan kesehatan langsung atau ketersediaan fasilitas UKS agar warga sekolah dapat memaksimalkan manfaatnya.

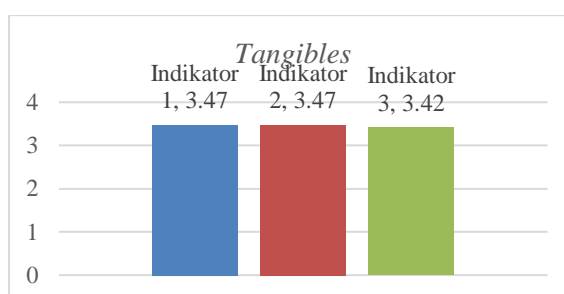


Grafik 1. Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Ditinjau dari Semua Aspek

Berdasarkan hasil penelitian, total skor penilaian yang diberikan oleh 63 guru terhadap lima aspek layanan kesehatan sekolah mencapai jumlah 3.355, dengan rata-ratanya yaitu 3,55. Adapun lima aspek tersebut yaitu, bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Semua aspek ini dinilai guru dengan nilai yang sangat baik, yaitu pada rentang skor 3,46 sampai 3,61. Aspek *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* mendapat nilai tertinggi, yaitu 3,6 (dalam pembulatan), yang berarti guru merasakan petugas cepat menanggapi, layanan aman, dan perhatian yang baik selama layanan diberikan. Sedangkan aspek sarana fisik dan keandalan mendapat nilai 3,5 (dalam pembulatan), yang juga menunjukkan kondisi yang memuaskan karena fasilitas dan konsistensi layanan sudah sesuai harapan. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa layanan kesehatan sekolah bukan sekadar formalitas, tapi benar-benar membantu menciptakan lingkungan sekolah yang sehat dan aman.

Menurut temuan penelitian sebelumnya, keberhasilan program kesehatan sekolah tidak hanya tergantung pada ketersediaan fasilitas yang lengkap, tetapi juga pada bagaimana program itu dijalankan secara konsisten dan terus menerus (Wulandari, 2020). Selain itu, penelitian ini menunjukkan bahwa guru menerima respons yang positif untuk setiap aspek layanan yang mereka evaluasi, baik dari sisi fasilitas, cara pelayanan, maupun interaksi petugas dengan warga sekolah. Temuan ini semakin memperkuat kesimpulan bahwa layanan kesehatan sekolah yang baik dapat membuat guru dan siswa merasa aman dan nyaman saat belajar, sehingga mereka lebih siap mengikuti kegiatan belajar, seperti yang ditegaskan oleh Ahmad (2022).

Secara keseluruhan, bisa dikatakan bahwa layanan kesehatan yang sudah ada di sekolah memberi pengalaman yang memuaskan. Hal ini bisa menjadi dasar yang baik untuk pengembangan program sekolah sehat di tahun-tahun berikutnya.



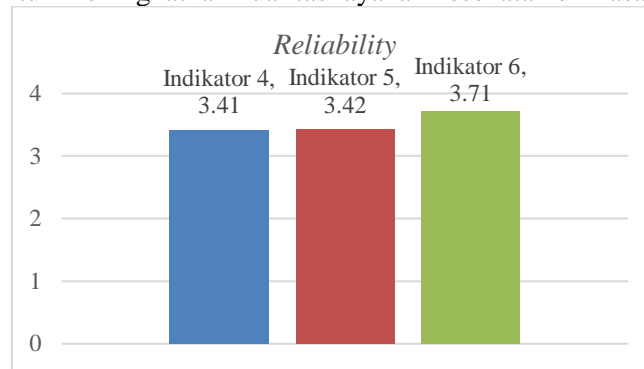


Grafik 2. Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Ditinjau dari Aspek *Tangibles*

Berdasarkan data pada aspek *tangibles* yang terdiri dari tiga indikator, menunjukkan nilai rata-rata sekitar 3,4 dengan kategori Sangat Puas. Indikator pertama menunjukkan bahwa fasilitas seperti ruang UKS dan perlengkapan P3K tersedia dengan cukup baik. Indikator kedua menunjukkan bahwa ruang kesehatan bersih, rapi, dan nyaman untuk digunakan. Sedangkan indikator ketiga memastikan bahwa peralatan dan fasilitas kesehatan selalu dalam kondisi baik dan siap dipakai kapan saja. Keseluruhan hasil ini menunjukkan bahwa guru menilai fasilitas fisik pendukung layanan kesehatan di sekolah dalam kategori Baik, sehingga ruang UKS, perlengkapan P3K, dan kebersihan sekolah dianggap mampu mendukung pelayanan kesehatan bagi semua warga sekolah.

Penilaian ini menunjukkan bahwa sekolah sudah menyediakan fasilitas fisik yang memadai, dan kualitas fasilitas sangat penting dalam layanan kesehatan karena sarana lengkap memudahkan penanganan masalah kesehatan guru. Temuan ini juga mendukung pendapat bahwa fasilitas fisik yang lengkap sangat penting untuk keberhasilan layanan UKS, karena bagian fisik adalah hal pertama yang dilihat oleh pengguna layanan (Wulandari, 2020).

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa fasilitas fisik di SD Muhammadiyah Plus Kota Salatiga sudah cukup lengkap untuk memenuhi kebutuhan dasar pelayanan kesehatan. Kondisi ini menjadi dasar yang baik untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan di masa mendatang.

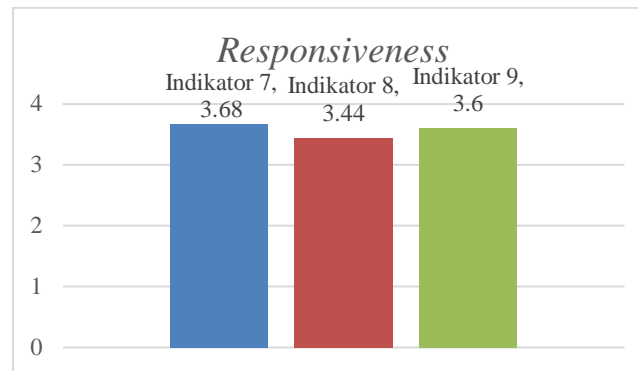


Grafik 3. Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Ditinjau dari Aspek *Reliability*

Berdasarkan data pada aspek keandalan (*reliability*) yang terdiri dari tiga indikator, mendapatkan nilai rata-rata 3,51 dengan kategori Sangat Puas. Hal ini menunjukkan bahwa layanan kesehatan di sekolah berjalan dengan konsisten dan dapat dipercaya. Indikator pertama menunjukkan bahwa petugas kesehatan melayani sesuai dengan prosedur dan tanggung jawabnya, sehingga guru yakin setiap tindakan sesuai standar. Indikator kedua menandakan petugas UKS bisa diandalkan saat guru membutuhkan bantuan, baik dalam situasi darurat maupun layanan rutin. Indikator ketiga menggambarkan bahwa pelayanan kesehatan berjalan lancar tanpa banyak masalah. Ketiga indikator ini menunjukkan bahwa guru menilai keandalan layanan kesehatan termasuk baik dan dapat dipercaya.

Penilaian ini menunjukkan bahwa layanan kesehatan di SD Muhammadiyah Plus Kota Salatiga sudah dikelola dengan sangat baik dan dapat dipercaya oleh guru sebagai pengguna layanan. Keandalan sangat penting dalam kualitas layanan kesehatan karena konsistensi, ketepatan, dan kestabilan layanan memengaruhi langsung bagaimana kualitas layanan tersebut dipandang. Temuan ini sesuai dengan pendapat bahwa layanan kesehatan yang dijalankan secara teratur dapat membantu meningkatkan proses belajar mengajar karena guru merasa lebih aman dan mendapat pelayanan yang baik (Washi & Saadoon, 2023).

Dengan demikian, bisa disimpulkan bahwa aspek keandalan dalam layanan kesehatan di sekolah sudah memenuhi harapan guru. Hal tersebut menjadi salah satu faktor penting yang membantu menciptakan lingkungan sekolah yang sehat, nyaman, dan mendukung proses belajar mengajar.

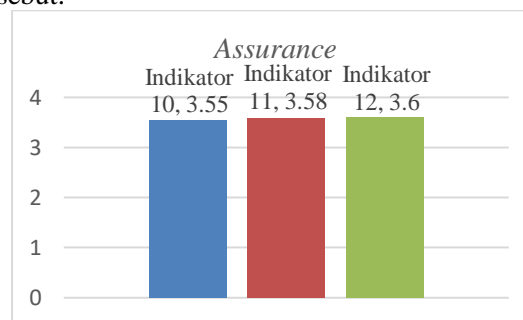


Grafik 4. Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Ditinjau dari Aspek *Responsiveness*

Berdasarkan hasil penelitian, aspek daya tanggap (*responsiveness*) pada layanan kesehatan di SD Muhammadiyah Plus Salatiga tergolong baik dengan nilai rata-rata antara 3,57 dengan kategori Sangat Puas. Hal ini menunjukkan bahwa guru menilai petugas kesehatan cukup cepat dan sigap dalam memberikan pelayanan. Indikator pertama menunjukkan bahwa petugas segera memberikan bantuan ketika guru membutuhkan pelayanan kesehatan. Indikator kedua menyatakan bahwa guru tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan. Artinya, proses layanan berjalan dengan efisien. Indikator ketiga menunjukkan bahwa petugas cepat tanggap terhadap setiap keluhan atau kebutuhan kesehatan guru, baik yang mendesak maupun rutin. Semua indikator ini menunjukkan bahwa tingkat daya tanggap layanan kesehatan sudah sesuai dengan harapan guru.

Tingkat daya tanggap yang baik menunjukkan bahwa petugas layanan kesehatan benar-benar peduli dan cepat dalam menangani kebutuhan warga sekolah. Kecepatan dan ketepatan pelayanan menjadi kunci penting untuk membuat layanan kesehatan berkualitas. Temuan ini mendukung pendapat bahwa kecepatan dan ketepatan pelayanan adalah faktor utama dalam membuat pengguna puas dan meningkatkan pandangan mereka terhadap kualitas layanan (Purnandika & Septiana, 2024).

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa petugas kesehatan di SD Muhammadiyah Plus Salatiga siap dan tanggap dalam memenuhi kebutuhan guru. Hal ini menjadi salah satu keunggulan layanan UKS di sekolah tersebut.



Grafik 5. Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Ditinjau dari Aspek *Assurance*

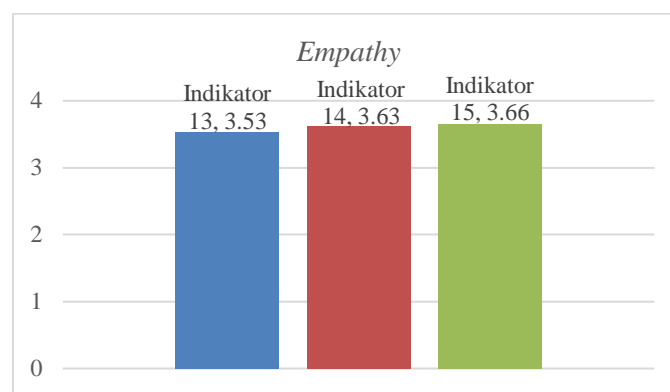
Berdasarkan hasil penelitian, aspek jaminan (*assurance*) pada layanan kesehatan di SD Muhammadiyah Plus Salatiga tergolong baik. Rata-rata skor pada indikator 10, 11, dan 12 berada di angka 3,58 dengan kategori Sangat Puas, hal ini menunjukkan bahwa para guru memiliki kepercayaan yang kuat terhadap kualitas serta profesionalisme petugas kesehatan sekolah. Indikator pertama menunjukkan bahwa guru merasa aman dan nyaman ketika menerima pelayanan. Hal itu mengartikan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan memberikan dampak yang berarti. Indikator kedua menunjukkan petugas memiliki kompetensi dan pengetahuan yang memadai, sehingga membuat guru yakin akan kualitas layanan. Sementara itu, pada Indikator ketiga menggambarkan bahwa sikap profesional petugas semakin menguatkan kepercayaan guru sebagai penerima layanan. Secara keseluruhan, Ketiga indikator tersebut menegaskan bahwa jaminan dalam layanan kesehatan di sekolah telah berjalan dengan sangat baik.

Aspek jaminan berhubungan dengan bagaimana pengguna layanan merasa aman, yakin, dan



percaya terhadap kemampuan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa petugas UKS mampu memberikan rasa percaya tersebut melalui sikap yang profesional, kemampuan yang memadai, serta ketepatan dalam menangani berbagai masalah kesehatan. Temuan ini juga sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menegaskan bahwa rasa aman dan kepercayaan terhadap kemampuan tenaga pelayanan sangat penting dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna layanan (Mutmainnah et al., 2021).

Dengan demikian, bisa disimpulkan bahwa aspek jaminan pada layanan kesehatan SD Muhammadiyah Plus Salatiga sudah terpenuhi dengan baik, sehingga guru dan siswa merasa tenang. Untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas ini, sekolah harus terus mendorong peningkatan kompetensi petugas serta membangun komunikasi yang harmonis antara tenaga kesehatan, guru, dan seluruh warga sekolah.



Grafik 6. Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Ditinjau dari Aspek *Empathy*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek empati (*empathy*) dalam layanan kesehatan di SD Muhammadiyah Plus Salatiga berada dalam kategori yang sangat memuaskan. Rata-rata skor pada indikator 13, 14, dan 15 mencapai 3,61 dengan kategori Sangat Puas, yang menunjukkan bahwa guru menilai petugas kesehatan memiliki perhatian dan kepedulian yang cukup tinggi terhadap kebutuhan mereka. Indikator pertama menunjukkan bahwa petugas memberikan perhatian secara tulus terhadap kondisi kesehatan guru. Indikator kedua menggambarkan bahwa setiap keluhan yang disampaikan guru didengarkan dengan baik oleh petugas kesehatan. Sementara itu, indikator ketiga memperlihatkan bahwa sikap ramah dan penghargaan yang diberikan petugas kepada guru mampu menciptakan kenyamanan selama proses pelayanan. Ketiga indikator tersebut menunjukkan bahwa kemampuan petugas dalam membangun hubungan emosional dan komunikasi positif sudah berjalan dengan baik.

Aspek empati berarti kemampuan petugas kesehatan memahami kondisi guru, bersikap ramah, dan perhatian dalam setiap interaksi. Temuan menunjukkan hubungan yang baik antara petugas UKS dan guru dengan komunikasi yang sopan, hangat, dan cepat tanggap. Hal ini sesuai dengan pendapat yang menyatakan bahwa sikap empati petugas meningkatkan kepuasan pengguna karena membuat mereka merasa dihargai dan diperhatikan (Rahman & Wahyuni, 2022).

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa layanan kesehatan di SD Muhammadiyah Plus Salatiga sudah menunjukkan sikap empati yang baik. Hal ini membantu menciptakan suasana pelayanan yang nyaman dan membuat guru merasa puas sebagai pengguna layanan.

Dengan demikian, penelitian ini menunjukkan bahwa guru di SD Muhammadiyah Plus Kota Salatiga Sangat Puas dengan layanan kesehatan yang diberikan. Semua aspek kualitas layanan seperti fasilitas fisik, keandalan, kecepatan tanggap, jaminan, dan perhatian berada dalam kategori Sangat Puas. Hal tersebut dapat diartikan bahwa layanan kesehatan sekolah berjalan dengan optimal. Setiap aspek, termasuk tersedianya fasilitas UKS yang cukup, pelayanan yang konsisten, ketanggapan petugas, rasa aman selama layanan, serta sikap ramah dan perhatian dalam berinteraksi, memperkuat bahwa layanan ini sangat bermanfaat bagi guru. Temuan ini juga sejalan dengan pendapat bahwa layanan kesehatan yang berkualitas dapat meningkatkan kenyamanan dan kesiapan guru serta siswa



dalam proses belajar. Jadi, tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan guru terhadap layanan kesehatan di sekolah sudah tercapai, dan hasilnya bisa menjadi dasar untuk terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan kesehatan di masa yang akan datang (Wulandari, 2020; Mutmainnah et al., 2021; Ahmad, 2022; Rahman & Wahyuni, 2022; Washi & Saadoon, 2023; Purnandika & Septiana, 2024).

4. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan pada Bab IV, maka peneliti simpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan survei, guru-guru di SD Muhammadiyah Plus Kota Salatiga merasa sangat puas dengan layanan kesehatan yang ada di sekolah. Dengan skor rata-rata 3,55, setiap aspek layanan, termasuk fasilitas fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, masuk ke dalam kategori Sangat Puas menurut model SERVQUAL. Hal ini menunjukkan bahwa layanan kesehatan sekolah memenuhi kebutuhan guru-guru dan berjalan dengan baik.
2. Fasilitas kesehatan yang disediakan memadai, pelayanan yang diberikan konsisten, dan petugas UKS cepat tanggap serta mampu membuat guru merasa aman. Sikap petugas yang ramah dan perhatian tulus membuat guru merasa Sangat Puas. Aspek *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* mendapatkan skor tertinggi. Hal ini menunjukkan bahwa keunggulan utama layanan kesehatan ini adalah komunikasi dan hubungan di sekolah.
3. Secara keseluruhan, penelitian ini membuktikan bahwa guru merasa Sangat Puas dengan layanan kesehatan di sekolah. Layanan ini juga memiliki dampak positif terhadap kenyamanan dan kesiapan warga sekolah dalam kegiatan pembelajaran. Namun, fasilitas fisik perlu ditingkatkan dan layanan dioptimalkan agar kualitas layanan kesehatan dapat terus meningkat.
4. Pada akhirnya, temuan dari penelitian ini dapat memberikan masukan untuk pengembangan kebijakan dan perbaikan berkelanjutan layanan kesehatan sekolah.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, F. A., & Nurdiantami, Y. (2023). Evaluasi Kegiatan UKS di Sekolah Dasar X dalam Penerapan Program Sekolah Sehat Tahun 2022. *Jurnal Epidemiologi Kesehatan Indonesia*, 7(1). <https://doi.org/10.7454/epidkes.v7i1.6834>
- Ahmad, N. (2022). *Manajemen Layanan Khusus Kesehatan dalam Persiapan Pembelajaran Tatap Muka Era New Normal di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Probolinggo*. Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
- Hidayat, F. R. (2017). Persepsi Guru dan Siswa Tentang Fungsi UKS (Unit Kesehatan Sekolah) Di Sekolah Dasar Muhamamdiyah 4 Samarinda. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 5(1), 35–40.
- Hidayat, K., & Argantos. (2020). Peran Usaha Kesehatan Sekolah (UKS) sebagai Proses Perilaku Hidup Bersih dan Sehat Peserta Didik. *Jurnal Patriot*, 2(2), 627–639. <https://media.neliti.com/media/publications/320978-peran-usaha-kesehatan-sekolah-uks-sebaga-2485cada.pdf>
- Kevin, E., & Stella, J. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*, 3, 83. <https://share.google/ZqCRwsAhD2ZRuY0CH>
- Kiki, A. (2024). *Medhical Check Up (MCU) Pegawai Guna Mewujudkan Pelayanan Terbaik Bagi Guru Pendidikan Dasar*. Kemendikbudristek. <https://gurudikdas.dikdasmen.go.id/news/medhical-check-up-mcu-pegawai-guna-mewujudkan-pelayanan-terbaik-bagi-guru-pendidikan-dasar>
- Mutmainnah, U., Ahri, R. A., & Arman. (2021). Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUP. Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar 2020. *Journal of Muslim Community Health*, 2(1), 52–74. <https://www.pasca-umi.ac.id/index.php/jmch/article/view/488>
- Nurnainah, N., & Ismail, I. (2023). Persepsi Guru terhadap Peran UKS dalam Mendukung Kesehatan



- Anak di Sekolah Dasar Islam Ar-Raafi. *Jurnal Berita Kesehatan*, 16(1), 60–64. <https://doi.org/10.58294/jbk.v16i1.157>
- Parasuraman, A., Zaithaml, V. A., & L., A. B. L. (2008). SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Jurnal Of Retailing*, 64(January), 12–35.
- Purnandika, R. A., & Septiana, H. (2024). Purnandika, R., and Hana Septiana. “Kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna transportasi umum di Jakarta.” *Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi Dan Akuntansi (JIMEA)* 1.2 (2023): 25-32. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi Dan Akuntansi*, 1(Februari), 25–32. <https://doi.org/XX..XXXXX/Jimea>
- Rahman, A., & Wahyuni, S. (2022). The influence of empathy and responsiveness on user satisfaction in health service institutions. *Health Services Management Research*, 35(4), 278–286.
- Ritonga, R., Syahriani, W., Anggreni Surbakti, A., Sintia, L., Sari Harahap, K., Annisa Sella, F., & Khairani, S. (2025). *Peran Lingkungan Sekolah Dalam Meningkatkan Pembelajaran Siswa Di Sekolah Dasar The Role Of School Environment In Improving Student Learning In Elementary Schools*. 10677–10685. <https://jicnusanantara.com/index.php/jiic>
- Satria, R., Fauzan, F., & Muhammad, A. F. (2025). Faktor Penyebab Stres Kerja dan Dampaknya Terhadap Kinerja Guru: Tinjauan Literatur Komprehensif. *Jurnal Riset Dan Inovasi Pembelajaran*, 5(1), 249–263. <https://etdci.org/journal/jrip/article/view/2889>
- Sitorus, L., & Lasso, A. H. (2021). Pendidikan Karakter Peduli Lingkungan Melalui Pembiasaan dan Pembudayaan di Sekolah Menengah Pertama. *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 3(5), 2206–2216. <https://doi.org/10.31004/edukatif.v3i5.755>
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1). Penerbit Alfabeta, Bandung. http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI
- Washi, G. A., & Saadoon, N. Y. (2023). Evaluation of quality assurance for school health services in primary health care centers at Al-Numaniyah District. Iraq. *Journal of Education and Health Promotion*, 12, 1–7. <https://doi.org/10.4103/jehp.jehp>
- Widoyoko, S. E. P. (2012). *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Pustaka Pelajar.
- Wulandari, I. M. (2020). Peran Guru Mengoptimalkan Unit Kesehatan Sekolah Untuk Melakukan Pencegahan Covid-19. *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 2(1), 71–77. <https://doi.org/10.31004/edukatif.v2i1.88>