

**KEPUASAN SISWA TENTANG KUALITAS PELAYANAN
USAHA KESEHATAN SEKOLAH**

(Penelitian Deskriptif di Sekolah Menengah Pertama Negeri Se-Kota Bogor)



Intelligentia - Dignitas

YOUSVIEN KEISHA RAHMANDHANI

1601621129

**Skripsi Ini Dibuat Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Pendidikan**

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN JASMANI

FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN DAN KESEHATAN

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2025



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : YOUSVIEN KEISHA RAHMANDHANI
NIM : 1601621129
Fakultas/Prodi : FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN / PENDIDIKAN JASMANI
Alamat email : YKEISHARAHMANDHANI@GMAIL.COM

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

KEPUASAN SISWA TENTANG KUALITAS PELAYANAN USAHA KESEHATAN
SEKOLAH (PENELITIAN DESKRIPTIF DI SEKOLAH MENENGAH PERTAMA NEGERI
SE-KOTA BOGOR)

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 4 Agustus 2015

Penulis

(YOUSVIEN KEISHA R)
nama dan tanda tangan

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama

Tanda Tangan

Tanggal

Pembimbing I

Dr. Wahyuningtyas Puspitorini S.Pd,

M.Kes, AIFO

NIP. 197205222006042001

1/8
2025

Pembimbing II

Dr. Oman, M.Pd

NIP. 196311061989031001

1/8
2025

Nama

Jabatan

Tanda Tangan Tanggal

1. Dr Iwan Setiawan M.Pd

NIP. 197303052009121001

Ketua Sidang

30/8
2025

2. Novri Asri, M.Pd

NIP. 199010112024061003

Sekretaris

1/8
2025

3. Dr. Wahyuningtyas Puspitorini
S.Pd, M.Kes, AIFO

NIP. 197205222006042001

Anggota

1/8
2025

4. Dr. Oman Unju Subandi, M.Pd

NIP. 196311061989031001

Anggota

1/8
2025

5. Saipulloh Ibrahim, M.Pd

NIP. 199712292024061001

Anggota

30/8
2025

Tanggal lulus :

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan dari pihak lain, kecuali arahan dosen pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena skripsi ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 16 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,



Yousvien Keisha Rahmandhani

NIM. 1601621129

LEMBAR PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan Puji Syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan baik dan selesai tepat pada waktunya. Karya ini peneliti persembahkan untuk orang-orang terkasih:

1. Orang tua yang peneliti sayangi, Ayah Rhoma Dhona Mirda Yustanto, S.Pd.Jas, M.si dan Bunda Bertha Wanjar Sari Safitri yang selalu mendukung, mendengar dan membantu peneliti dalam setiap langkah hidup. Serta doa Ayah dan Bunda yang selalu menemani dan melindungi.
2. Para adik tersayang, Kayla Sabina Maharani dan Kania Defina Putri yang senantiasa memberikan doa dan mendukung sampai peneliti sampai di titik ini.
3. Keluarga besar Sri Rahayu dan Keluarga besar Yoseph Rizal. Para Bude, Pakde, Mbak dan Mas sepupu yang membantu, menyemangati dan mendoakan proses demi proses kehidupan peneliti.

Intelligentia - Dignitas

KEPUASAN SISWA TENTANG KUALITAS PELAYANAN USAHA KESEHATAN SEKOLAH

(PENELITIAN DESKRIPTIF DI SEKOLAH MENENGAH PERTAMA
NEGERI SE-KOTA BOGOR)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa terhadap kualitas pelayanan UKS di Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri se-Kota Bogor. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode survei melalui penyebaran angket kepada 450 siswa yang dipilih secara acak sederhana (*simple random sampling*). Instrumen penelitian telah diuji validitas dan reliabilitasnya, dengan hasil uji validitas menunjukkan seluruh item pernyataan valid ($p < 0,05$) dan nilai koefisien reliabilitas Cronbach's Alpha sebesar 0,847. Sebanyak 207 siswa (46%) yang menyatakan tidak setuju. Dimensi kualitas pelayanan yang diukur menggunakan pendekatan SERVQUAL (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*) menunjukkan bahwa mayoritas siswa memberikan penilaian negatif terhadap hampir semua indikator. Temuan ini memperkuat teori *Disconfirmation of Expectations* yang menyatakan bahwa kepuasan terbentuk apabila kinerja layanan sesuai atau melebihi harapan pengguna. Ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan layanan menyebabkan ketidakpuasan yang cukup signifikan di kalangan siswa.

Kata Kunci: Usaha Kesehatan Sekolah, Kepuasan Siswa, Kualitas Pelayanan, SERVQUAL



Intelligentia - Dignitas

STUDENT SATISFACTION ABOUT THE QUALITY OF SCHOOL HEALTH EFFORT SERVICES

(DESCRIPTIVE RESEARCH IN PUBLIC JUNIOR HIGH SCHOOLS IN BOGOR CITY)

ABSTRACT

This study aims to determine the level of student satisfaction with the quality of UKS services in State Junior High Schools (SMP) in Bogor City. The study used descriptive quantitative approach with survey method through distributing questionnaires to 450 students selected by simple random sampling. The research instrument has been tested for validity and reliability, with the validity test results showing all statement items valid ($p < 0.05$) and the Cronbach's Alpha reliability coefficient value of 0.847. A total of 207 students (46%) disagreed. The dimensions of service quality as measured using the SERVQUAL approach (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy) show that the majority of students give a negative assessment of almost all indicators. These findings reinforce the Disconfirmation of Expectations theory which states that satisfaction is formed when service performance matches or exceeds user expectations. The mismatch between expectations and service reality causes significant dissatisfaction among students.

Keywords: School Health Program, Student Satisfaction, Service Quality, SERVQUAL



MOTTO

“Don’t be afraid, I am with you all the time, listening and seeing”

(Qur’an Surah Thaha:46)

“Hidup bukan saling mendahului, bermimpilah sendiri-sendiri”

- Baskara Putra



Intelligentia - Dignitas

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat dan karunia-Nya, Tugas Akhir Skripsi dalam rangka untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan dengan judul “Kepuasan Siswa Tentang Kualitas Pelayanan Usaha Kesehatan Sekolah (Penelitian Deskriptif di Sekolah Menengah Pertama Negeri Se-Kota Bogor)” dapat disusun sesuai dengan harapan. Tugas Akhir Skripsi ini dapat diselesaikan tidak lepas dari bimbingan **Ibu Dr. Wahyuningtyas Puspitorini, S.Pd, M.Kes, AIFO** dan **Bapak Dr. Oman Unju Subandi, M.Pd** selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir Skripsi serta bantuan dan kerja sama dengan pihak lain. Berkenaan dengan hal tersebut, peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak **Prof. Dr. Komarudin, M.Si** selaku Rektor Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan bantuan dan fasilitas selama proses penyusunan Tugas Akhir Skripsi.
2. Ibu **Prof. Dr. Nofi Marlina Siregar, M.Pd** selaku Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan atas kelancaran birokrasi yang di berikan.
3. Ibu **Dr. Wahyuningtyas Puspitorini, S.Pd, M.Kes, AIFO** selaku Koordinator Prodi Pendidikan Jasmani yang telah memberikan bantuan dan fasilitas selama proses penyusunan dari awal sampai dengan selesainya Tugas Akhir Skripsi ini
4. Bapak **Prof. Dr. Drs. Hernawan, SE, M.Pd** dan Ibu **Dr. Heni Widyaningsih, SE, M.SE** selaku selaku penilai ahli instrument penelitian

yang memberikan masukan sehingga penelitian Tugas Akhir Skripsi dapat terlaksana.

5. Bapak **Dr. Iwan Setiawan, M.Pd** selaku Dosen Pembimbing Akademik selama menjadi mahasiswa di Universitas Negeri Jakarta.
6. **Kepala Sekolah Menengah Pertama di Kota Bogor** telah memberikan izin dan bantuan dalam pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi.
7. **Guru PJOK dan staf Sekolah Menengah Pertama Negeri di Kota Bogor** yang telah memberikan bantuan dan memperlancar pengambilan data selama proses penelitian Tugas Akhir Skripsi ini.
8. Seluruh **Staf Program Studi Pendidikan Jasmani** yang telah membantu dan memudahkan segala urusan administrasi peneliti selama berkuliah di FIK UNJ.
9. Teman-teman terkasih; **Tiara, Ambar, Clarissa, Derisa dan Sifa** yang selalu menemani peneliti dan selalu mendengar, mempercayai, dan menjadi benteng ketika sulit ataupun merayakan ketika berbahagia.
10. Teman-teman PKM di SIS South Jakarta; **Wahyu, Syifa, Putu, Erna** yang menghibur dan menemani peneliti dalam penulisan skripsi.

Intelligentia - Dignitas

11. Para murid di **Neemoo Swimming, SIS South Jakarta**, dan **Nineteen Badminton Unity** yang telah menjadi motivasi besar untuk peneliti.
12. **Hyunjin** dan **7 member stray kids** lainnya yang telah mewarnai hidup peneliti dari bangku sekolah sampai sekarang.

Akhir kata, peneliti berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan keolahragaan.

Jakarta, 16 Juli 2025

Peneliti,

Yousvien Keisha Rahmandhani
NIM. 160162119

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
ABSTRAK	ii
ABSTRACT.....	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR GRAFIK.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Pembatasan Masalah.....	7
D. Perumusan Masalah.....	7
E. Kegunaan Hasil Penelitian	7
BAB II.....	8
KAJIAN TEORI	8
A. Deskripsi Konseptual.....	8
1. Hakikat Kepuasan	8
2. Hakikat Kualitas	12
3. Hakikat Pelayanan	14
4. Hakikat Kualitas Pelayanan	16
5. Usaha Kesehatan Sekolah.....	19
6. Karakteristik Siswa Sekolah Menengah Pertama	30
B. Kajian Penelitian yang Relevan.....	32
C. Kerangka Berpikir	34
BAB III	36
METODE PENELITIAN.....	36
A. Tujuan Penelitian.....	36
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	36
C. Metode Penelitian	37

D. Variabel Penelitian	40
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	40
F. Populasi dan Sampel Penelitian	41
1. Populasi Penelitian.....	41
2. Sampel Penelitian	42
G. Teknik Pengumpulan Data.....	45
H. Instrumen Penelitian	46
I. Uji Instrumen	49
J. Validitas dan Reliabilitas	49
1. Uji Validitas.....	49
2. Uji Reliabilitas	50
K. Teknik Analisis Data	52
BAB IV	54
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	54
A. Deskripsi Data	54
1. Profil Tempat Penelitian	54
2. Profil Siswa.....	55
3. Analisis Hasil Penelitian.....	56
B. Pembahasan	74
BAB V.....	79
KESIMPULAN DAN SARAN.....	79
A. Kesimpulan.....	79
B. Implikasi Hasil Penelitian.....	79
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN.....	85
RIWAYAT HIDUP.....	130

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Daftar Sekolah Menengah Pertama Negeri se-Kota Bogor	42
Tabel 3. 2 Jumlah sample yang di ambil setiap Sekolah Menengah Pertama.....	45
Tabel 3. 3 Nilai Butir Penilaian.....	46
Tabel 3. 4 Kisi-kisi Instrumen Penelitian Survei Kepuasan Kualitas Pelayanan..	48
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Kepuasan Kualitas Pelayanan	50
Tabel 3. 6 Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel 3. 7 Kategorisasi Skor Subjek Penelitian Kepuasan Kualitas Pelayanan ...	52
Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Kepuasan Kualitas Pelayanan UKS Tahun 2025 di Sekolah Menengah Pertama Negeri Se-Kota Bogor	58
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Faktor Bukti Langsung	60
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Faktor Kehandalan.....	63
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Faktor Daya Tanggap	66
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Faktor Jaminan	69
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Faktor Kepedulian	72

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Rumus Slovin	44
--------------------------------	----



DAFTAR GRAFIK

Grafik 4. 1 Diagram Batang Kualitas Pelayanan UKS Tahun 2025 Di Sekolah Menengah Pertama Negeri Se-Kota Bogor.....	59
Grafik 4. 2 Diagram Batang Faktor Tangible (Bukti Langsung).....	62
Grafik 4. 3 Diagram Batang Kualitas Pelayanan UKS Tahun 2025 di Sekolah Menengah Pertama Negeri Se-Kota Bogor Berdasarkan Faktor Kehandalan.....	64
Grafik 4. 4 Diagram Batang Kualitas Pelayanan UKS Tahun 2025 di Sekolah Menengah Pertama Negeri Se-Kota Bogor Berdasarkan Faktor Daya Tanggap.....	68
Grafik 4. 5 Diagram Batang Kualitas Pelayanan UKS Tahun 2025 di Sekolah Menengah Pertama Negeri Se-Kota Bogor Berdasarkan Faktor Jaminan.....	71
Grafik 4. 6 Diagram Batang Kualitas Pelayanan UKS Tahun 2025 di Sekolah Menengah Pertama Negeri Se-Kota Bogor Berdasarkan Faktor Kepedulian	73

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Angket Instrumen	86
Lampiran 2. Data Responden Uji Coba Instrumen	87
Lampiran 3. Hasil Analisis Perhitungan Validitas Dengan SPSS.....	88
Lampiran 4. Hasil Uji Reliabilitas dengan SPSS	89
Lampiran 5. Data Hasil Penelitian	90
Lampiran 6. Data Hasil Penelitian	91
Lampiran 7. Data Hasil Penelitian	92
Lampiran 8. Data Hasil Penelitian	93
Lampiran 9. Data Hasil Penelitian	94
Lampiran 10. Data Hasil penelitian	95
Lampiran 11. Data Hasil Penelitian	96
Lampiran 12. Hasil Analisis Data	97
Lampiran 13. Hasil Analisis Data Tiap Faktor	98
Lampiran 14. Hasil Analisis Data Tiap Faktor	99
Lampiran 15. Hasil Analisis Data Tiap Faktor	100
Lampiran 16. Hasil Analisis Data Tiap Faktor	101
Lampiran 17. Hasil Analisis Data Tiap Faktor	102
Lampiran 18. Dokumentasi Penelitian.....	103
Lampiran 19. Surat Tugas Membimbing	105
Lampiran 20. Surat Kelayakan Instrumen	106
Lampiran 21. Surat Kelayakan Instrumen	107
Lampiran 22. Surat Izin Uji Instrumen	108
Lampiran 23. Surat Izin Penelitian SMPN 1 Bogor.....	109
Lampiran 24. Surat Izin Penelitian SMPN 2 Bogor.....	110
Lampiran 25. Surat Izin Penelitian SMPN 14 Bogor.....	111
Lampiran 26. Surat Izin Penelitian SMPN 8 Bogor.....	112
Lampiran 27. Surat Izin Penelitian SMPN 15 Bogor.....	113
Lampiran 28. Surat Izin Penelitian SMPN 18 Bogor.....	114

Lampiran 29. Surat Izin Penelitian SMPN 10 Bogor.....	115
Lampiran 30. Surat Izin Penelitian SMPN 6 Bogor.....	116
Lampiran 31. Surat Izin Penelitian SMPN 9 Bogor.....	117
Lampiran 32. Surat Izin Penelitian SMPN 5 Bogor.....	118
Lampiran 33. Surat Keterangan Uji Instrumen	118
Lampiran 34. Surat Keterangan Penelitian	120
Lampiran 35. Surat Keterangan Penelitian	120
Lampiran 36. Surat Keterangan Penelitian	122
Lampiran 37. Surat Keterangan Penelitian	123
Lampiran 38. Surat Keterangan Penelitian	124
Lampiran 39. Surat Keterangan Penelitian	124
Lampiran 40. Surat Keterangan Penelitian	126
Lampiran 41. Surat Keterangan Penelitian	127
Lampiran 42. Surat Keterangan Penelitian	128
Lampiran 43. Surat Keterangan Penelitian	129



Intelligentia - Dignitas