

**Tingkat Pelayanan *Massage* dan Kepuasan Atlet di Pelayanan
Kesehatan PPOP DKI Jakarta di Masa Pandemi COVID-19**



Muhammad Husnul Fuadi

6815161950

**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Olahraga**

Prodi Ilmu Keolahragaan

Fakultas Ilmu Olahraga

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2022

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, 27 Januari 2022


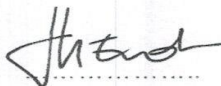
Yang membuat pernyataan,



Muhammad Husnul Fuadi

No.Reg. 6815161950

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI
PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING**

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Pembimbing I <u>Dr. Heni Widyaningsih, S.E., M.SE.</u> NIP. 19720122 199903 2 001		22/2-22
Pembimbing II <u>Muchtar Hendra Hasibuan, M.Pd.</u> NIP. 19751009 200501 1 002		22/2022 /2.....

PERSETUJUAN PANITIA UJIAN SKRIPSI

NAMA	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
<u>Dr. Yasep Setiakarnawijaya, M.Kes.</u> NIP. 19740906 200112 1 002	Ketua		22/2022 /2.....
<u>Muhamad Ilham M.Pd.</u> NIP. 19860807 201803 1 001	Sekretaris		22/2022 /2.....
<u>Dr. Heni Widyaningsih, S.E., M.SE.</u> NIP. 19720122 199903 2 001	Anggota 1		22/2-22
<u>Muchtar Hendra Hasibuan, M.Pd.</u> NIP. 19751009 200501 1 002	Anggota 2		22/2022 /2.....
<u>Dr. dr. Junaidi Sp.KO.</u> NIP. 19611114 200003 1 001	Anggota 3		22/2022 /2.....

Tanggal Lulus : 11 Februari 2022

TINGKAT PELAYANAN *MASSAGE* DAN KEPUASAN ATLET DI
PELAYANAN KESEHATAN PPOP DKI JAKARTA DIMASA PANDEMI
COVID-19

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat pelayanan *massage* dan kepuasan atlet di pelayanan kesehatan PPOP DKI Jakarta di masa pandemi COVID-19. Menggunakan metode survey, melalui fitur *google form* dan instrumen kuisisioner tentang kepuasan atlet. Instrumen disusun berdasarkan indikator (1) Reliabilitas (Teknik), (2) Bukti Fisik (Fasilitas dan Sarana Prasarana), (3) Daya Tanggap (Ketanggapan), (4) Jaminan Kepastian (Attitude), (5) Empati, (6) Pemulihan Cedera, (7) Peningkatan Prestasi. Teknik pengumpulan data menggunakan Random sampling yaitu memilih 104 atlet yang terdiri dari 65 Laki-Laki (62,5%) dan 39 Perempuan (37,5%) dari total populasi 314 atlet. Responden berasal dari 8 cabang olahraga dan usia responden dalam rentang 14 – 19 Tahun. Kemudian dianalisis dengan menggunakan teknik analisa data deskriptif kuantitatif. Pada dimensi tingkat realibilitas (Teknik) diperoleh nilai rata-rata 83,65%, pada dimensi bukti fisik (Fasilitas dan Sarana Prasarana) diperoleh nilai rata-rata 77,70%, pada dimensi tingkat daya tanggap (Ketanggapan) diperoleh nilai rata-rata 78,94%, pada dimensi tingkat jaminan kepastian (Attitude) diperoleh nilai rata-rata 81,93%, pada dimensi tingkat empati diperoleh nilai rata-rata 81,97%, pada dimensi tingkat pemulihan cedera diperoleh nilai rata-rata 80,77%, pada dimensi tingkat peningkatan prestasi diperoleh nilai rata-rata 78,00%. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa perolehan nilai rata-rata pelayanan *massage* di pelayanan kesehatan PPOP DKI Jakarta sebesar 80,13%, dan perolehan nilai rata-rata kepuasan atlet di pelayanan kesehatan PPOP DKI Jakarta sebesar 79,85%. Berdasarkan kriteria interpretasi skor, maka nilai pelayanan *massage* dan kepuasan atlet tergolong dalam kategori baik. Adapun penerapan protokol kesehatan selama pelayanan dimasa pandemi diantaranya (1) Melakukan *Swab Test*, (2) menggunakan masker, (3) menunjukkan sertifikat vaksin, (4) tidak berkerumun (maksimal 2 orang didalam ruangan), (5) mencuci tangan sebelum dan sesudah melakukan *massage*.

Kata Kunci : Pelayanan *Massage*, Kepuasan atlet, Atlet, Protokol kesehatan

*LEVEL OF MASSAGE SERVICE AND ATHLETE SATISFACTION IN DKI JAKARTA
PPOP HEALTH SERVICES DURING THE COVID-19 PANDEMIC*

ABSTRACT

This study aims to determine the level of massage services and athlete satisfaction at PPOP DKI Jakarta health services during the COVID-19 pandemic. Using the survey method, through the google form feature and a questionnaire instrument about athlete satisfaction. Instruments are arranged based on indicators (1) Reliability (Technique), (2) Physical Evidence (Facilities and Infrastructure), (3) Responsiveness (Response), (4) Assurance (Attitude), (5) Empathy, (6) Injury Recovery, (7) Achievement Improvement. The data collection technique used random sampling, namely selecting 104 athletes consisting of 65 male (62.5%) and 39 female (37.5%) from a total population of 314 athletes. Respondents came from 8 sports and the age of the respondents was in the range of 14-19 years. Then analyzed using quantitative descriptive data analysis techniques. On the dimension of the level of reliability (Technique) an average value of 83.65% is obtained, on the dimension of physical evidence (Facilities and Infrastructure) an average value of 77.70% is obtained, on the dimension of responsiveness level (Responsiveness) the average value is obtained 78.94%, on the dimension of assurance level (Attitude) obtained an average value of 81.93%, on the dimension of level of empathy obtained an average value of 81.97%, on the dimension of injury recovery level obtained an average value of 80.77 %, on the dimension of the level of achievement improvement, the average value is 78.00%. Based on the results of the study, the average score for massage services at PPOP DKI Jakarta health services was 80.13%, and the average score for athlete satisfaction at PPOP DKI Jakarta health services was 79.85%. Based on the score interpretation criteria, the value of massage services and athlete satisfaction are in the good category. The implementation of health protocols during services during the pandemic includes (1) doing a swab test, (2) using a mask, (3) showing a vaccine certificate, (4) not crowding (maximum 2 people in the room), (5) washing hands before and after do massage.

Keywords: *Massage Service, Athlete Satisfaction, Athlete, Health Protocol*



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
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 : Muhammad Husnul Fuadi
NIM : 6815161950
Fakultas/Prodi : Fakultas Ilmu Olahraga/ Prodi Ilmu Keolahragaan
Alamat email : fuadimh26@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 :

“Tingkat Pelayanan Massage dan Kepuasan Atlet di Pelayanan Kesehatan PPOP DKI Jakarta di Masa Pandemi Covid-19”

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 Maret 2022

Penulis

(Muhammad Husnul Fuadi)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas berkah, rahmat dan hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Olahraga Program Studi Ilmu Keolahragan Fakultas Ilmu Olahraga Universitas Negeri Jakarta dengan judul **“Tingkat Pelayanan *Massage* dan Kepuasan Atlet di Pelayanan Kesehatan PPOP DKI Jakarta di Masa Pandemi COVID-19”**. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa awal perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan Skripsi ini.

Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada Bapak **Dr. Johansyah Lubis, M.Pd.** selaku Dekan Fakultas Ilmu Olahraga Universitas Negeri Jakarta, Bapak **Dr. Yasep Setiakarnawijaya, M.Kes.** selaku Koordinator Program Studi Ilmu Keolahragaan, Bapak **Dr. dr. Junaidi, Sp.KO.** sebagai pembimbing akademik, Ibu **Dr. Heni Widyaningsih, SE, M.SE.** sebagai pembimbing I dan Bapak **Muchtar Hendra Hasibuan, M.Pd.** sebagai pembimbing II yang telah meluangkan waktunya, untuk dapat membimbing dengan penuh kesabaran sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Kepada keluarga saya terutama kedua orang tua saya, yang kuat dan bijak dalam mendidik

saya sejak kecil dan tidak pernah bosan untuk mendoakan dan mendukung saya baik dalam bentuk materil maupun moral. Kemudian Kepada seluruh keluarga besar Pelayanan Kesehatan PPOP DKI JAKARTA yang telah banyak memberikan saya dukungan dan motivasi dari awal saya magang sampai saya dapat menyelesaikan skripsi ini, dan yang terakhir untuk seluruh sahabat saya, orang terdekat dan terkasih saya yang selalu memotivasi dan selalu sabar dalam menghadapi saya terutama Wiysha Rania Anasia.

Akhir kata, saya berharap ALLAH Subhanahu Wa Ta'ala berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu saya dari awal perkuliahan sampai proses dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat membawa manfaat bagi pengembangan Ilmu Pengetahuan Keolahragaan.

Jakarta, 27 Januari 2022

Muhammad Husnul Fuadi

DAFTAR ISI

Halaman	
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Pembatasan Masalah	4
D. Perumusan Masalah	5
E. Kegunaan Hasil Penelitian	5
BAB II KERANGKA TEORITIK	6
A. Definisi Konseptual	6
1. Pelayanan	6
2. Hakikat Pelayanan Massage	8
3. Hakikat <i>Sport Massage</i>	10
4. Hakikat Kepuasan Atlet	21
5. Atlet PPOP DKI Jakarta	23
6. Pelayanan Kesehatan PPOP DKI Jakarta	25
7. Pandemi COVID-19	27
B. Kerangka Berfikir	29
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Tujuan Penelitian	31
B. Tempat dan Waktu Penelitian	31
C. Metode Penelitian	31
D. Populasi dan Sampel	32
E. Teknik Pengumpulan Data	33
F. Instrumen Penelitian	33
G. Teknik Analisis Data	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	37
A. Profil Responden	37

B. Gambaran Tingkat Pelayanan <i>Massage</i> Per Dimensi (%)	60
C. Interpretasi Pelayanan <i>Massage</i> Per Dimensi (%)	60
D. Gambaran Dimensi Kepuasan Atlet	61
E. Interpretasi Kepuasan Atlet Per Dimensi (%)	61
F. Pembahasan	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	64
A. Kesimpulan	64
B. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	67
DAFTAR LAMPIRAN	69



DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Kisi-Kisi Survei Tingkat Pelayanan <i>Massage</i> dan Kepuasan Atlet di Pelayanan Kesehatan PPOP DKI Jakarta	33
2. Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Cabang Olahraga (Cabor)	37
3. Sebaran Usia Responden	38
4. Interpretasi Tiap Butir Pernyataan Indikator Teknik	39
5. Interpretasi Tiap Butir Pernyataan Indikator Fasilitas dan Sarana Prasarana	41
6. Interpretasi Tiap Butir Pernyataan Indikator Ketanggapan	45
7. Interpretasi Tiap Butir Pernyataan Indikator Attitude	49
8. Interpretasi Tiap Butir Pernyataan Indikator Empati	53
9. Interpretasi Tiap Butir Pernyataan Indikator Pemulihan Cedera	56
10. Interpretasi Tiap Butir Pernyataan Indikator Peningkatan Prestasi	58
11. Gambaran Dimensi Tingkat Pelayanan <i>Massage</i> Per Dimensi (%)	60
12. Interpretasi Pelayanan <i>Massage</i> Perdimensi (%)	60
13. Gambran Dimensi Kepuasan Atlet	61
14. Interpretasi Kepuasan Atlet Perdimensi	61

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. <i>Efflurage</i>	12
2. <i>Petrisage</i>	13
3. <i>Shaking</i>	14
4. <i>Tapotement</i>	15
5. <i>Friction</i>	16
6. <i>Walken</i>	17
7. <i>Vibration</i>	18
8. <i>Skin Rolling</i>	19
9. <i>Stroking</i>	20
10. Sebaran Usia Responden	38
11. Diagram Interpretasi Tiap Butir Pernyataan Pada Indikator Teknik	40
12. Diagram Interpretasi Tiap Butir Pernyataan Pada Indikator Fasilitas dan Sarana Prasarana	43
13. Diagram Interpretasi Tiap Butir Pernyataan Pada Indikator Ketanggapan	47
14. Diagram Interpretasi Tiap Butir Pernyataan Pada Indikator Attitude.....	51
15. Diagram Interpretasi Tiap Butir Pernyataan Pada Indikator Empati	54
16. Diagram Interpretasi Tiap Butir Pernyataan Pada Indikator Pemulihan Cedera	57
17. Diagram Interpretasi Tiap Butir Pernyataan Pada Indikator Peningkatan Prestasi	59

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Angket Kuisisioner Penelitian	69
2. Data Responden.....	75
3. Persentase Tiap Butir Pernyataan Pelayanan <i>Massage</i> dan Kepuasan Atlet.....	76
4. Persentase Tiap Butir Pernyataan Indikator Teknik.....	78
5. Persentase Tiap Butir Pernyataan Indikator Fasilitas dan sarana Prasarana	83
6. Persentase Tiap Butir Pernyataan Indikator Ketanggapan	88
7. Persentase Tiap Butir Pernyataan Indikator Attitude	93
8. Persentase Tiap Butir Pernyataan Indikator Empati	98
9. Persentase Tiap Butir Pernyataan Indikator Pemulihan Cedera	103
10. Persentase Tiap Butir Pernyataan Indikator Peningkatan Prestasi.....	108
11. Persentase Umur.....	113
12. Persentase Cabang Olahraga.....	113
13. Persentase Jenis Kelamin	113
14. Persentase dimensi Tingkat Pelayanan <i>Massage</i>	114
15. Persentase dimensi Tingkat Kepuasan Atlet.....	114
16. Surat Izin Penelitian	115
17. Surat Balasan Penelitian	116
18. Hasil Olahan Data SPSS Sebaran Frekuensi Responden	117
19. Perhitungan Persentase Pelyanan <i>Massage</i>	118
20. Perhitungan Persentase Kepuasan Atlet	119
21. Dokumentasi	120