

BAB II

KERANGKA TEORETIS DAN KERANGKA BERPIKIR

A. Kerangka Teoritis

1. Hakikat Pelayanan

Pelayanan diartikan sebagai suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.¹ Dalam kasus bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu, menyiapkan atau mengurus yang diperlukan seseorang.

menurut J Supranto Dalam bukunya :

Kaitannya dengan pelayanan umum (*public service*), pelayanan adalah suatu kegiatan pelayanan kepada umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah (BUMN/BUMD) dalam bentuk barang atau jasa baik dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.²

Kepuasan konsumen menjadi tujuan utama dari sebuah pelayanan. Karena dengan adanya pelayanan yang baik dan berkualitas, maka akan berbanding lurus dengan kepuasan dari konsumen. Begitu juga sebaliknya,

¹ Amin Ibrahim. Teori dan Konsep Pelayanan Organ Tubuh. (Jakarta : Mandar Maju, 2008), h. 18

² J Supranto, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk menaikkan Pangsa Pasar (Jakarta: Rineka cipta, 2006)

jika kepuasan konsumen sudah tercapai berarti pelayanan tersebut telah mencapai titik baik. Kepuasan konsumen menunjukkan bahwa pelayanan tersebut telah berhasil. Dalam hal ini kepuasan memiliki arti dimana respon atau perasaan senang, gembira, puas terhadap suatu pelayanan jasa.

Pelayanan merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan, dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pelayanan tersebut. Pelayanan dapat diartikan juga sebagai suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan..

J. Supranto juga berpendapat bahwa dalam pelayanan publik terdapat delapan unsur pelayanan, yaitu :

- 1) Kesederhanaan, yaitu prosedur atau tata cara pelayanan yang diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan dan kepastian, dalam hal ini pelayanan meliputi pengertian:
 - a) Prosedur atau tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan umum baik teknis maupun administrasi
 - b) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.
 - c) Rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran.
 - d) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
 - e) Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan berdasarkan bukti-bukti penerima pelayanan.
 - f) Pejabat yang menerima keluhan masyarakat.
- 3) Keamanan, dalam arti pelayanan adalah suatu proses hasil pelayanan yang dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.
- 4) Keterbukaan, dalam arti pelayanan adalah suatu persyaratan satuan kerja atau pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian dan rincian biaya atau tarif dan lain-lain. Proses pelayanan

wajib di informasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak diminta.

- 5) Efisiensi, dalam arti persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan.
- 6) Ekonomis, dalam arti pengenaan biaya pelayanan, harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan: nilai barang dan jasa pelayanan dan tidak menuntut biaya yang tinggi di luar kewajaran serta kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum.
- 7) Keadilan, yang merata, dalam arti cakupan atau jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.
- 8) Ketepatan waktu, dalam arti pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.³

2. Hakikat Kualitas Pelayanan

Kualitas sebuah pelayanan, dapat diukur dengan menggunakan indikator-indikator atau dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang paling populer dan digunakan oleh pelaku-pelaku bisnis di seluruh dunia, yaitu konsep *Serqual*, yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry.

Ketika pertama kali dikembangkan, konsep *Serqual* meliputi sepuluh dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *competence*, *courtesy*, *credibility*, *access*, *communication*, dan *understanding the customer*, yang selanjutnya dikembangkan lagi dan disederhanakan menjadi lima dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.⁴

³ Ibid. h. 27

⁴ Zeithaml, Berry, Delivering Quality Service, "Balancing Customer Perceptions and Expectations", (New York: The Free Press, 1990), h.25

a. Bukti Fisik (*Tangible*)

Mengingat pelayanan sifatnya tidak dapat dilihat, dikecap (rasa), atau diraba maka aspek *tangible* atau bukti fisik pada perusahaan atau organisasi menjadi penting sebagai ukuran terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan akan menggunakan indera penglihatannya untuk menilai kualitas suatu pelayanan. Dimensi *tangible* ini meliputi tampilan fasilitas fisik gedung, area, parkir, ruang tunggu (lobby), peralatan, penampilan pegawai, peralatan komunikasi, juga brosur, formulir yang digunakan. Setiap aspek dalam dimensi bukti fisik ini mempunyai bobot persepsi yang berbeda pada masing-masing perusahaan atau organisasi.

b. Reliabilitas atau Keandalan (*Reliability*)

Dimensi ini mengukur keandalan suatu organisasi atau perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Pada industri jasa, dimensi ini dipersepsi paling penting dibandingkan dengan keempat dimensi kualitas pelayanan lainnya.

Menurut Handi Irawan dalam bukunya :

Dimensi *reliability* meliputi dua aspek. Aspek pertama adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sebagaimana telah dijanjikan. Aspek kedua menyangkut akurasi pelayanan, yaitu sejauhmana perusahaan mampu memberikan pelayanan secara akurat atau ada kesalahan.⁵

⁵ Handi Irawan. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. (Jakarta : PT. Elex Media Computindo, 2003). h. 32

Menurut Irawan ada tiga hal penting yang dapat dilakukan guna meningkatkan reliabilitas perusahaan. Pertama, membentuk budaya kerja *error free* atau *no mistake*. Untuk itu pihak manajemen perlu meyakinkan dan mengkomunikasikan kepada seluruh pegawainya, bahwa setiap pekerjaan harus dilakukan secara benar 100%. Walaupun sulit, namun hal ini perlu dirangsang untuk mewujudkan.

c. Daya Tanggapan (*Responsiveness*)

Dimensi ini mengandung arti kemauan untuk membantu pelanggan dengan menyediakan pelayanan yang berkualitas dan cepat. Menurut Handi Irawan *responsiveness* merupakan dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis⁶. Hal ini berkaitan dengan harapan pelanggan yang cenderung berubah dari waktu ke waktu, dengan kecenderungan yang meningkat.

Sebagai gambaran dalam kaitannya dengan penelitian ini adalah kecepatan dan kecekatan *masseur* dalam menangani atlet yang cedera, serta semangat atau kemauan yang tinggi dari *masseur* dalam menjalankan tugasnya.

d. Jaminan kepastian (*Assurance*)

Dimensi ini merupakan gabungan dari dimensi-dimensi *competence* (kemampuan), *courtesy* (keramahan), *credibility* (kredibilitas), dan *security* atau keamanan. Dengan demikian, dimensi ini berhubungan dengan

⁶ Ibid. h. 33

kemampuan perusahaan maupun organisasi publik service, untuk memberikan rasa percaya dan keyakinan kepada pelanggan.

e. Empati (*empathy*)

Dimensi ini dimaknai sebagai perhatian secara pribadi yang diberikan oleh tempat pelayanan *massage* kepada pelanggannya. Untuk orang kebanyakan dimensi ini dipahami kurang penting dibandingkan dengan dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang lain. Namun pada pelanggan kalangan atas, dimensi ini sangat mereka perhatikan. Kaum '*the haves*' cenderung senang bila tempat pelayanan *massage* mengenal mereka secara pribadi.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan *sport massage* merupakan suatu usaha baik atau buruknya kinerja seorang *masseur* dan pelayanan lain yang mendukung dalam rangka memberikan *sport massage* kepada pasien.

3. Hakikat *Massage*

a. Pengertian *Massage*

Pada dasarnya *massage* telah dikenal sejak ribuan tahun yang lalu, yaitu sejak zaman pra sejarah (*prehistoric times*), kurang lebih tahun 15.000 SM. Hal ini ditandai dengan temuan benda-benda (*artifacts*) oleh para arkeolog yang melukiskan penggunaan *massage* pada sejumlah peradaban dunia. Salah satu contoh bukti-bukti tersebut adalah berupa lukisan-lukisan bangsa eropa di dalam gua (*european cave paintings*).

Istilah *massage* berasal dari bahasa Arab, yaitu dari kata *mass* atau *mash* yang berarti menekan perlahan-lahan sedangkan dari bahasa yahudi istilah *massage* adalah *maschesch* yang berarti meraba. Teori lain menyatakan bahwa kata *massage* berasal dari bahasa Yunani *massain* yang artinya menggosok. Dalam bahasa Indonesia diterjemahkan dengan pijit atau urut.

Praktek *massage* yang diterapkan pertama kali dibidang olahraga dilakukan di Yunani saat itu *massage* digunakan sebagai metode yang penting dalam pemeliharaan olahragawan. Di Cina tercatat bahwa *massage* telah berkembang sejak 3000 tahun SM, penganut kepercayaan pada saat itu sangat mempercayai bahwa *massage* dapat meningkatkan sirkulasi darah, memperbaiki kondisi hormonal, sebagai penenang atau perangsang saraf, dan sebagai pengobatan bermacam-macam penyakit.

Massage adalah suatu perbuatan melulut tubuh dengan tangan (manipulasi) pada bagian-bagian yang lunak, dengan prosedur manual dan mekanik yang dilaksanakan secara metedis dengan tujuan menghasilkan efek fisiologis, profilaktis, terapeutis bagi tubuh.⁷

Massage juga digunakan dalam berbagai bentuk aktifitas untuk kesehatan dan pencegahan cedera olahraga, seperti cedera persendian, luka dan memar, cedera otot dan tendon, cedera saraf serta fraktur tulang. Pada aktifitas olahraga prestasi, *massage* sangat dibutuhkan karena *massage*

⁷ A Rahim S, Masase Olahraga, (Jakarta: Pustaka Merdeka, 1987), h. Xii.

menjadi salah satu upaya untuk memulihkan kondisi tubuh dan penyembuhan cedera.

Dalam menjalankan aktifitas yang berhubungan dengan massage mempunyai 2 prosedur, yaitu prosedur manual dan prosedur mekanik.

Prosedur manual merupakan manipulasi gerakan.

Dalam bukunya samsudin berpendapat bahwa :

Manipulasi adalah cara pegangan atau grip, yaitu cara menggunakan tangan atau untuk melakukan *massage* pada daerah-daerah tertentu serta memberikan pengaruh tertentu pula. Manipulasi yang digunakan untuk memassage yaitu dengan jari-jari tangan, ujung jari-jari tangan, telapak tangan, punggung tangan, kepalan tangan, pisau tangan dan siku.⁸

Sedangkan prosedur mekanik adalah melaksanakan lulutan dengan sebuah instrumen atau bantuan beberapa macam sumber energi, contohnya vibrator. Metode massage yang paling banyak digunakan adalah metode massage swedia yang sekarang terus berkembang dan banyak dipakai diseluruh dunia.

Massage swedia adalah teknik massage yang sering dipakai oleh atlet sebelum, selama, dan sesudah pertandingan atau latihan. Setelah melaksanakan latihan atau setelah pertandingan atlet sangat merasakan manfaat massage ini untuk mengatasi kelelahan dan mengembalikan kebugaran.⁹

⁸ Samsudin, Sport Massage. (Jakarta : UNJ, 2006), h. 10.

⁹ Johson dan salvano. Makalah Pelatihan Fisiotherapi, Terapi Latihan dan Massage Olahraga KONI Provinsi DKI Jakarta. (2011).

b. Jenis Massage

Ada beberapa jenis massage yang bisa digunakan yaitu *sport massage*, *segment massage*, *baby massage*, *cosmetic massage* dan terapi *massage* olahraga. *Massage* yang dikenal dewasa ini dan sering digunakan ada bermacam-macam, diantaranya :

- 1) *Sport massage* (massage olahraga) yaitu *massage* yang khusus digunakan untuk orang sehat badannya terutama olahragawan. Membantu proses pemulihan, membantu proses pengangkutan asam laktat pada pembuluh darah.
- 2) *Segment massage* yaitu *massage* yang ditujukan untuk membantu penyembuhan terhadap gangguan atau kelainan-kelainan fisik yang disebabkan penyakit tertentu.
- 3) *Baby massage* yaitu *massage* yang dikhususkan untuk memelihara serta mempercepat pertumbuhan bayi.
- 4) *Cosmetic massage* yaitu *massage* yang khusus ditujukan untuk memelihara serta meningkatkan kecantikan muka serta keindahan tubuh.
- 5) Terapi *massage* cedera olahraga yaitu *massage* yang dipergunakan untuk olahragawan yang mengalami cedera ketika beraktifitas.¹⁰

Dari beberapa jenis *massage* ini pelayanan yang diberikan kepada atlet yang mengikuti Pelatda PON DKI Jakarta adalah *massage* kebugaran menggunakan sistem swedia yang dikembangkan oleh Professor Swedia Perhendrik Ling yaitu *sport massage* dan *segment massage*.

Adapun manipulasi-manipulasi gerakan untuk penanganan terhadap pasien atau atlet diantaranya :

- 1.) *Effleurage* (usapan atau menggosok)

¹⁰ Sucipto, *sport massage*, (Yoyakarta : IKIP Negeri Yogyakarta), hal.5.

Salah satu gerakan utama dalam *massage* dan bisa dilakukan di bagian tubuh manapun. Teknik ini dilakukan pada awal dan akhir *massage* dan bisa dilakukan sebelum dan sesudah teknik yang lain. Gerakan urut mengusap yang ritmis atau berirama dan berturut-turut ke atas. Maksud dan tujuannya memberikan rangsangan kepada persyarafan dan jaringan dibawah kulit, membantu kerja pembuluh darah darah balik (vena), memanaskan badan atau tubuh. Teknik *effleurage* dilaksanakan dengan mendorong-dorong dan menekan-nekan kulit menyusun mengikuti perpanjangan otot dan menuju ke arah jantung. Pembuluh darah balik yang berisi darah mengalir kembali menuju jantung. Bisa menggunakan semua permukaan telapak tangan, jari-jari, ibu jari. Dilakukan satu tangan, kedua tangan bergantian atau bersamaan tergantung dari daerah atau bagian tubuh yang di *massage*. Tujuannya untuk membantu kerja pembuluh darah balik (vena) dan memanaskan tubuh.

Teknik :

dilakukan dengan menyusuri perpanjangan otot dan menuju ke arah jantung. Mempergunakan jari-jari, ibu jari, satu tangan, kedua tangan bergantian atau bersama-sama sesuai dengan daerah yang dipijatnya, lebar atau sempit.

2.) *Petrissage* (meremas dan memijat otot)

Petrissage berguna untuk menghancurkan sisa pembakaran dan melemaskan kekakuan di dalam jaringan. Pelaksanaan *petrissage* untuk tempat-tempat yang lebar dapat dikerjakan dengan kedua tangan memijat

bersama-sama atau kedua tangan bergantian secara berurutan. Untuk daerah yang sempit cukup memijat dengan ujung-ujung jari, sedangkan arahnya naik turun bebas. Tujuan dari *petrisage* adalah memperlancar penyaluran zat-zat di dalam jaringan ke dalam pembuluh-pembuluh darah dan getah bening, seakan-akan diremas kedalamnya.

Tujuannya untuk memudahkan pengangkutan dalam jaringan.

Teknik :

untuk daerah yang lebar dapat dikerjakan dengan kedua tangan bersama-sama atau bergantian secara berurutan. Untuk daerah yang sempit cukup dikerjakan dengan ujung-ujung jari, arahnya naik turun bebas.

3.) *Shaking* (menggoncang-goncang)

Shaking adalah menempatkan bangunan-bangunan di bawah kulit (otot, pembuluh darah, persyarafan) pada tempatnya masing-masing,.pada umumnya shaking dapat dikerjakan dengan satu tangan atau dapat di kerjakan dua tangan sekaligus.khususnya tempat yang lebar-lebar, misalnya di daerah paha bagian atas atau bawah, betis, kaki, lengan dan tangan. Arah naik turun bebas, yang penting diharapkan sejumlah otot yang ada disitu harus tergoncang semua. Dengan shaking dapat membantu mengendorkan otot yang tegang.

Tujuannya untuk memudahkan pengaliran atau pertukaran zat dalam bangunan tersebut sesuai tempatnya dan membantu mengendorkan ketegangan.

Teknik :

Dikerjakan dengan satu tangan atau dua tangan bersama-sama. Arahnya naik turun bebas.

4.) *Tapotement* (memukul-mukul)

Tapotement adalah mempengaruhi *tonus* otot syaraf *vegetatitor* (tak sadar) pada jaringan *perifeer* (tepi). Pada umumnya *tapotement* dikerjakan dengan kedua tangan bergantian. Sikap tangan dapat berupa setengah mengepal, jari-jari atau dengan mencekungkan telapak tangan dengan jari-jari rapat. Biasanya *tapotement* diberikan di daerah pinggang, punggung, pantat tetapi boleh juga diberikan di tempat lain apabila diperlukan dengan arah naik turun bebas. Tujuannya untuk mempertinggi tonus otot dan melancarkan peredaran darah pada kulit.

Teknik :

Dikerjakan dengan dua tangan bergantian. Sikap tangan dapat berupa; setengah mengepal, jari-jari terbuka atau rapat, dapat pula dengan punggung jari-jari atau dengan mencekungkan telapak tangan dan jari-jari rapat. Biasanya *tapotement* diberikan didaerah pinggang, punggung, pantat tetapi boleh juga diberikan ditempat lain apabila diperlukan. Arahnya naik turun bebas.

5.) *Friction* (menggerus)

Friction adalah menghancurkan bekuan dan pengerasan di dalam jaringan ikat dan otot. *Friction* dapat dikerjakan dengan ujung-ujung jari atau

pangkal telapak tangan disesuaikan dengan keadaan. Caranya dengan menekan-nekan ujung-ujung jari tersebut dan memutar berurutan sambil jalan atau ditempat.

Tujuannya untuk menormalkan sirkulasi peredaran darah dan pertukaran zat.

Teknik :

Dikerjakan dengan ujung-ujung jari, ibu jari, atau pangkal telapak tangan disesuaikan dengan keadaan. Caranya dengan menekan ujung-ujung jari tersebut dan putar-putarkan berurutan sambil berpindah atau di tempat.

Arahnya naik turun bebas.

6.) *Walken* (menggosok melintang otot)

Walken adalah gerakan urut mengusap yang ritmis atau berirama dan berturut-turut melintang otot. *Walken* hanya diberikan pada tempat-tempat yang lebar. *Walken* dapat dilakukan dengan kedua tangan, jari-jari rapat. Dengan tekanan, gosokan kedua tangan tersebut dengan arah yang berlawanan, satu menarik dan satu lagi mendorong terus bergantian. *Walken* biasa dilakukan di daerah punggung sisi kiri dan kanan.

Tujuannya untuk membantu kerja pembuluh darah balik (vena) dan memanaskan tubuh.

Teknik :

Diberikan pada tempat-tempat yang lebar dan pelaksanaannya melintang otot. *Walken* dilakukan dengan kedua tangan dan jari-jari rapat. Dengan tekanan, gosokkan kedua tangan tersebut dengan arah yang berlawanan,

satu tangan menarik dan satu tangan lainnya mendorong. Arahnya naik turun bebas.

7.) *Vibration* (menggetarkan)

Vibration adalah gerakan merangsang syaraf *vegetative* pada alat-alat dalam, melalui luar. Getaran ini dapat diberikan melalui ujung jari satu jari, dua jari maupun tiga jari dirapatkan. Caranya dengan membengkokkan siku jari-jari ditekankan pada pada tempat dikehendaki, kemudian kejangan seluruh lengan tersebut. *Vibration* ini termasuk manipulasi segment massage dan sangat efektif untuk memacu persyarafan dalam usaha penyembuhan.

Tujuannya Untuk mempengaruhi alat-alat organ tubuh yang penting.

Teknik :

Membengkokkan siku, jari-jari ditekan pada tempat yang dikehendaki, kemudian digetarkan. Biasanya diberikan pada tempat yang peka, misalnya di bawah tengkuk kepala, sekeliling persendian, disudut luar scapula dsb. *Vibration* termasuk manipulasi *segment massage* dan sangat efektif untuk merangsang persyarafan dalam usaha penyembuhan.

8.) *Skin Rolling*

Skin Rolling adalah gerakan melepaskan kulit dari jaringan ikat dan melebarkan pembuluh darah kapiler. Untuk tempat-tempat yang kecil dapat dikerjakan satu tangan saja, sedangkan untuk tempat-tempat yang lebar dikerjakan dengan kedua tangan bersama-sama. Caranya dengan mencubit kulit, ibu jari didorongkan dengan jari-jari yang lain melangkah-langkah

berjalan ke depan. *Skin Rolling* termasuk pengobatan dapat berfungsi menggantikan sistem kerokan untuk menghilangkan kekakuan otot. Tujuannya adalah mempertinggi *tonus* dan memperbaiki pertukaran zat serta peredaran darah di bawah kulit.

Tujuannya untuk Mempertinggi tonus dan memperbaiki pertukaran zat serta peredaran darah di bawah kulit.

Teknik :

Untuk tempat yang sempit dikerjakan dengan satu tangan sedangkan untuk tempat yang lebar dikerjakan dengan dua tangan bersama-sama. Caranya dengan mencubit kulit kemudian ibu jari didorong dengan jari-jari yang lain perlahan ke depan. *Skin rolling* termasuk manipulasi pengobatan, berfungsi menggantikan sistem kerokan untuk menghilangkan masuk angin. Umumnya *skin rolling* dilakukan melintang otot. Arahnya naik turun bebas.

9.) *Stroking* (Mengurut)

Stroking Adalah gerakan mempengaruhi syaraf *vegetatif* pada jaringan-jaringan di bawah kulit, mencari atau mengetahui kelainan jaringan. Dengan ujung dan dua jari, tiga jari atau empat ujung jari yang dirapatkan, kemudian dengan tekanan, gerakan jari-jari tersebut menyusur antar otot (*inter muscular*) antar tiga (*inter costae*) dan lain-lain.

Tujuan :

Melemaskan jaringan sehingga sirkulasi darah dan pertukaran zat menjadi baik.

Teknik :

Menggunakan dua, tiga atau empat ujung jari yang dirapatkan. Sambil ditekan, gerakkan jari-jari tersebut menyusuri antar otot (*inter muscular*), antar iga (*inter costae*) dll. Gerakan ini dapat menemukan kelainan-kelainan berupa pengerasan, ketegangan atau benjolan pada sebuah otot. Gerakan *stroking* dapat dilakukan dari bagian ujung ke arah pangkal, atau dari samping menuju ke arah tengah didaerah punggung.

Dari beberapa macam manipulasi yang sudah di sebutkan di atas tadi, di setiap bagian tubuh, urutan manipulasinya tidak sama karena di lihat dari fungsi manipulasi, luas permukaan otot.

Dalam memberikan manipulasi massage seluruh tubuh bagi seseorang yang mengalami kelelahan akibat suatu kegiatan berolahraga atau aktifitas yang lainnya, maka perlu di perhatikan posisi pasien, seperti: sikap telungkup dan sikap terlentang.

Sikap Telungkup Tahap-Tahap manipulasi perbagian:

- a) Paha bagian belakang : *Effleurage-petrissage-shaking-effleurage*
- b) Betis : *Effleurage-petrissage-shaking-effleurage*
- c) Tumit : *Effleurage-petrissage-effleurage*
- d) Pantat : *Effleurage-petrissage-effleurage.*
- e) Punggung-Pinggang : *Effleurage-friction-tapotement-walken-effleurage*
- f) Tengkuik bahu : *Effleurage-petrissage-shaking-effleurage*

Pada sikap terlentang, tahap-tahap manipulasi yang dilakukan perbagian :

- a. Paha bagian depan : *Effleurage-petrissage-shaking-effleurage*
- b. Tungkai bawah bagian depan : *Effleurage-petrissage-shaking-effleurage*
- c. Punggung tapak kaki : *Effleurage-petrissage-shaking-effleurage*
- d. Lengan : *Effleurage-petrissage-shaking-effleurage*
- e. Punggung tapak tangan : *Effleurage-petrissage-shaking-effleurage*
- f. Jari-jari tangan dan kaki : *Effleurage-petrissage-effleurage*
- g. Dada : *Effleurage-friction-walken-shaking-effleurage*
- h. Perut : *Effleurage-walken-shaking-effleurage*
- i. Dahi : *Effleurage-patrissage*

A Rahim berpendapat bahwa :

“*Memassage* general dapat disebut juga *massase* panjang, dengan waktu kira-kira 1 jam (50-70 menit). *Memassage* dapat berlangsung 5-6 menit untuk punggung dan pinggang. 8-12 menit untuk tiap anggota badan sebelah bawah, 5-6 menit untuk perut, 4-6 menit untuk thorax, 10-12 menit untuk setiap anggota badan bagian atas kiri dan kanan.¹¹

Apabila otot yang bermasalah, kita harus melihat atau mengetahui gejala apa yang mengakibatkan otot itu pegal nyeri, atau sakit. Peradangan atau inflamasi setempat disertai dengan adanya tanda-tanda dari otot bermasalah yang ditandai :

- *Color* (kemerahan)
- *Rubor* (panas)

¹¹ A Rahim S, op. cit., h. 24.

- *Dolor* (rasa nyeri dan sakit)
- *Tumor* (pembengkakan)
- *Fungsiolesi* (kelainan fungsi atau tidak bisa digunakan lagi)

c. Tujuan *massage*

Tujuan *massage* adalah merileksasikan otot yang kaku akibat “*spasm* atau *spasme*” agar lentur kembali dan peredaran darah menjadi lebih lancar. *Massage* biasanya berkaitan dengan muskuluskeletal yaitu otot, ligament, tendon, Dengan adanya hambatan, peredaran darah yang dilalui kurang atau tidak lancar sehingga sirkulasi dan nutrisi yang dibutuhkan otot tidak mencukupi, akibatnya otot tertentu mengalami gangguan fungsi kerja.

Massage dilaksanakan untuk memanipulasi jaringan kulit, otot dan tendon, persendian, *vaskuler*, syaraf, *pariosteum*. *Massage* juga dapat dilaksanakan di organ visual tubuh : kepala, leher, *thoraks*, serta *abdomen*.¹²

Pengaruh *massage* pada organ tubuh dibedakan menjadi 2, yaitu pengaruh langsung dan tidak langsung. Pengaruh langsung yaitu pengaruh pada organ tubuh yang berdampak langsung terhadap kulit dan jaringan dari permukaan tubuh. Sedangkan pengaruh tidak langsung lebih banyak disebabkan oleh beberapa aksi reflek, hormon, atau saraf dari pada aksi mekanis. Dampak pengaruh tubuh yang di-*massage* ada yang segera, dalam arti cepat pemulihannya atau lambat. Pengaruh yang terjadi sesuai dengan kondisi, sensibilitas dan luas jaringan yang di-*massage*, aksi timbul dengan

¹² Albert M Hutapea, Makalah Pengaruh Massage Terhadap Organ Tubuh. (Bandung: UNPAD 2009), h. 12.

cepat dan bertahan, namun akan turun dan menghilang dengan cepat setelah aksi manipulasi selesai. Yang lambat dari dampak aksi kompleks dan meluas dari daerah permukaan ke bagian dalam. Dampak aksi timbul dengan lambat setelah aksi *massage* selesai, namun bertahan cukup lama, lambat laun menghilang.

Apabila pemberian pemijatan dosisnya terlalu banyak, tidak akan meningkatkan kesegaran jasmani seperti yang diharapkan, bahkan pasien akan menjadi lemas, loyo dan malas-malasan. Sebaliknya jika pemijatan diberikan dosisnya kurang, akibatnya kurang berpengaruh bagi kesegaran jasmani pasien. Khusus bagi olahragawan yang memerlukan kesegaran jasmani sebelum bertanding maka pada waktu-waktu tertentu *massage* mempunyai tujuan-tujuan tertentu pula, misalnya : *Massage* selama latihan intensif, *massage* sebelum pertandingan, *massage* selama pertandingan, *massage* setelah pertandingan.

Ada beberapa macam kondisi yang tidak memperbolehkan seseorang untuk di-*massage*, kondisi-kondisi itu sebagai berikut :

- *Fraktur* (tulang rusak)
- *Dislocatic* (lepas sendi)
- *Farion* (ada pendarahan)
- *Luxation* (daging sendi)
- *Tumor* (daging tumbuh)
- *Demam* (temperatur badan naik karena sakit)
- *Desentri* (mules-mules/diare).¹³

¹³ Samsudin, op. cit., h. 25.

d. Manfaat *massage*

Massage merupakan salah satu metode *recovery* (pemulihan) yang banyak digunakan orang baik olahragawan maupun masyarakat biasa. Dalam strategi *recovery*, *massage* menyumbang poin terbanyak dari keseluruhan metode *recovery*. Dengan latihan yang giat didukung oleh asupan gizi yang baik serta penanganan *recovery* yang baik penampilan seorang atlet dapat maksimal. Salah satu *recovery* yang baik dapat dilakukan dengan menggunakan *massage*.

Manfaat *massage* yaitu ketika menumpuknya asam laktat dalam otot yang mempengaruhi kerja otot tersebut setelah diberikan *massage* secara general berdampak pada pemulihan yang sangat cepat.¹⁴ *Massage* lebih baik dilakukan pada waktu pagi hari selama 10-20 menit dan malam 30-40 menit.

Apa bila atlet yang ototnya sudah lelah berlatih dan dibiarkan terus menerus sampai terjadinya penimbunan asam laktat yang berlebihan akan mengakibatkan cedera ringan pada otot. Tetapi dengan *massage* hal seperti itu dapat dihindari sebab manfaat *massage* mengembalikan otot yang mengalami *spasm* (kekakuan otot).

Ali Satia Graha berpendapat bahwa:

“Terapi mempunyai makna sebagai upaya penyembuhan dan bukan pengobatan, karena dalam pelaksanaan terapi dalam rehabilitasi tidak

¹⁴ Samsudin, op.cit., h. 28-29.

menggunakan obat-obatan, namun melalui latihan dan pemanfaatan alam sebagai penyembuhan.¹⁵

e. Pelayanan *Massage*

Pelayanan *massage* suatu bentuk jasa yang dilakukan untuk memberikan upaya penyegaran terhadap tubuh dan pencegahan cedera. *Massage* hanya diperuntukan hanya bagi olahragawan saja tetapi pelayanan *massage* bisa diterapkan untuk berbagai kebutuhan seperti upaya penyembuhan dan perawatan. Pelayanan yang diberikan oleh *masseur* sangat berdampak pada tubuh seseorang yang mendapatkan *massage*. Jika seorang *masseur* itu sudah terlatih dalam *massage* bisa dipastikan efek yang dihasilkanpun berbeda, untuk itu perlu adanya bentuk pelayanan yang berkualitas dari seorang *masseur*.

Dalam kaitannya dengan kondisi kebugaran atlet, *massage* sangat berpengaruh besar yang pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja atlet itu sendiri.

4. Hakikat Panjat Tebing

Aktivitas panjat tebing sudah dikenal masyarakat sejak lama bahkan masyarakat tradisional, mereka melakukan pemanjatan guna mencari sumber kehidupan ataupun perlindungan, khususnya didaerah pantai dan kawasan

¹⁵ Hardianto Wibowo, Pencegahan dan Pelaksanaan Cidera Olahraga, (Jakarta : Buku Kedokteran, 1995), h.15.

karst untuk mencari sarang burung atau sumber mata air. Tetapi mereka tidak memakai system dan prosedur yang baku seperti dalam olahraga panjat tebing sehingga faktor keamanan dan tingkat resiko yang dihadapi sangatlah tinggi.

5. Panjat tebing atau rock climbing awalnya merupakan bagian dari aktivitas naik gunung yang dalam kelas-kelas pelatihan mendaki gunung di kenal sebagai mountaineering.¹⁶
6. Di Indonesia olahraga panjat tebing sendiri telah terbentuk sejak tahun 1988 yang memiliki organisasi yang pada saat itu bernama FPGTI (Federasi Panjat Gunung Dan Panjat Tebing Indonesia) yang kemudian berganti nama dengan FPTI (Federasi Panjat Tebing Indonesia) sampai sekarang ini.
7. Esnoe sanusi berpendapat bahwa memanjat adalah gabungan antara kemampuan fisik, teknik dan mengamati medan, sehingga dapat menempatkan tubuh dengan aman ditempat yang tinggi.¹⁷

5. Hakikat *Sport Massage* Pada Atlet Panjat Tebing

Didalam pembinaan olahraga prestasi, *sport massage* digunakan pada saat latihan, sebelum pertandingan, saat bertanding dan setelah

¹⁶ Dadang suksandar, Berburu Nyali di Tebing Emas (Yogyakarta: c.v Andi Offset,2006), h.2

¹⁷ Esnoe Sanoesi, Panjat Tebing Fenomena Baru Olahraga Kompetitif, Kumpulan Tulisan kepala bidang penelitian dan pengembangan, FPTI Pusat (Jakarta : 1996), h.49

pertandingan¹⁸. Sedangkan sport massage pada atlet panjat tebing adalah massage yang ditujukan kepada atlet panjat dengan dengan mekanisme tertentu berdasarkan keadaan atlet tersebut¹⁹.

Setiap cabang olahraga memiliki penanganan *massage* yang berbeda, hal ini karena penggunaan energi dan pola gerak mereka yang berbeda. Begitu pula *sport massage* pada atlet panjat tebing. Penggunaan otot dominan lebih kepada *upper body*. Tidak heran jika kelelahan lebih terasa pada otot tubuh bagian atas seperti : lengan, bahu, tangan dan pinggang. Berikut ini manipulasi gerakan massage pada atlet panjat tebing :

- a. Lengan :
 - *Effleurage-petrissage-shaking-effleurage*
- b. Jari-jari tangan :
 - *Effleurage-stroking-petrissage-effleurage*
- c. Pinggang-punggung
 - *Effleurage-friction-tapotement-walken-shaking-skin rolling-effleurage*
- d. Betis :
 - *Effleurage-petrissage-walken-shaking-effleurage*²⁰.

¹⁸ [http://bungas-baru.belajar.blogspot.com/manipulasi massage pada 15 cabang olahraga.html](http://bungas-baru.belajar.blogspot.com/manipulasi-massage-pada-15-cabang-olahraga.html) (deakses 17 januari 2014)

¹⁹ <http://m.inilah.com/pijat-olahraga-untuk-pembinaan-atlet.url> (deakses 17 januari 2014)

²⁰ [http://jurnal.upi.edu/pko/massage -untuk-atlet.htm](http://jurnal.upi.edu/pko/massage-untuk-atlet.htm) (deakses 17 januari 2014)

6. Hakikat Evaluasi CIPP

Evaluasi adalah proses penilaian. Evaluasi dapat diartikan sebagai proses pengukuran efektivitas yang dapat digunakan dalam upaya mencapai tujuan. Data yang diperoleh dari hasil pengukuran tersebut akan digunakan sebagai analisis situasi program berikutnya.²¹

Menurut Stake, 1967, Stufflebeam, 1959, Alkin, 1969 (dalam buku yang ditulis Suharsimi, 2007) telah mengemukakan bahwa evaluasi berfokus pada empat aspek, yaitu :

- a. *Context Evaluation*
- b. *Input Evaluation*
- c. *Process Evaluation*
- d. *Product Evaluation*²²

Stufflebeam membagi evaluasi menjadi empat macam yaitu :

a. **Context Evaluation (Evaluasi Konteks)**

Evaluasi konteks mencakup analisis masalah yang berkaitan dengan lingkungan program atau kondisi obyektif yang akan dilaksanakan. Berisi tentang analisis kekuatan dan kelemahan obyek tertentu. Stufflebeam menyatakan evaluasi konteks sebagai fokus institusi dengan mengidentifikasi peluang dan menilai kebutuhan. Satu kebutuhan dirumuskan sebagai situasi kesenjangan kondisi nyata dengan kondisi yang diharapkan. Dengan kata lain

²¹ <http://id.wikipedia.org/wiki/evaluasi>

²² Daniel L Stufflebeam and Anthony J. Shinkfield, Systematic Evaluation, (Kluwer-Nijhoff Publishing, th. 1984), h. 169

evaluasi konteks berhubungan dengan analisis masalah kekuatan dan kelemahan dari obyek tertentu yang akan atau sedang berjalan. Selain itu, evaluasi konteks juga bermaksud merasionalkan suatu program. Analisis ini akan membantu dalam merencanakan keputusan, menetapkan kebutuhan dan merumuskan tujuan program secara lebih terarah dan demokratis. Evaluasi konteks juga mendiagnostik suatu kebutuhan yang selayaknya tersedia sehingga tidak menimbulkan kerugian jangka panjang.²³

b. *Input Evaluation* (Evaluasi Masukan)

Evaluasi masukan meliputi analisis personal yang berhubungan dengan bagaimana penggunaan sumber-sumber yang tersedia, alternatif-alternatif strategi yang harus mencapai suatu program. Evaluasi masukan bermanfaat untuk membimbing pemilihan strategi program dalam menspesifikasikan rancangan prosedural, informasi dan data yang terkumpul.

c. *Process Evaluation* (Evaluasi Proses)

Evaluasi proses merupakan evaluasi yang dirancang dan diaplikasikan dalam praktik implementasi kegiatan, termasuk mengidentifikasi permasalahan prosedur baik tatalaksana kejadian maupun aktivitas. Setiap aktivitas dan perubahan-perubahan yang terjadi dipantau dan dicatat secara jujur dan cermat. Pencatatan aktivitas harian sangat penting karena berguna bagi pengambil keputusan untuk menentukan kekuatan dan kelemahan atau program dikaitkan dengan hasil yang ditemukan.

²³ Isaac dan Michael, Systematic Evaluation, (Kluwer-Nijhoff Publishing, 1984), h. 10

d. *Product Evaluation* (Evaluasi Hasil)

Evaluasi hasil merupakan kumpulan deskripsi dalam hubungan dengan konteks, input, dan proses, kemudian diinterpretasikan dengan harga dan jasa yang diberikan.²⁴ Evaluasi hasil adalah proses mengukur keberhasilan pencapaian tujuan. Evaluasi ini merupakan catatan pencapaian hasil dan keputusan-keputusan untuk perbaikan dan aktualisasi. Aktivitas evaluasi hasil adalah menafsirkan hasil yang telah dicapai. Pengukuran dikembangkan dan diolah secara cermat dan teliti. Keakuratan analisis akan menjadi bahan penarikan kesimpulan dan pengajuan saran sesuai standar kelayakan. Secara garis besar, kegiatan evaluasi hasil meliputi kegiatan penetapan tujuan operasional program, kriteria-kriteria yang telah dicapai, membandingkan antara kenyataan di lapangan dengan rumusan tujuan, dan menyusun penafsiran secara rasional.

Pengembangan jenis evaluasi program model CIPP telah menekankan kerjasama dan keakraban antara tim penilai, pengelola dengan pengambil keputusan tentang program. Setiap bentuk evaluasi yang telah dijelaskan menekankan 3 tugas pokok yang dilakukan, yaitu :

- 1) Memaparkan semua jenis informasi yang diperlukan oleh pengambil keputusan
- 2) Memperoleh informasi

²⁴ Ibid , h.

- 3) Mensitesakan semua informasi sedemikian rupa sehingga secara maksimal dapat dimanfaatkan oleh para pengambil keputusan.

Evaluasi hasil merupakan tahapan terakhir di dalam jenis model CIPP. Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa evaluasi CIPP adalah sebuah proses pencarian tentang kekurangan dan kelebihan serta pemecahan suatu permasalahan yang bersifat deskriptif melalui pengamatan dan berbagai sudut pandang yang berbeda untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

B. Kerangka Berpikir

Tingkat keberhasilan olahraga dapat diukur dari keberhasilan atletnya dalam meraih berbagai macam prestasi baik dikancah regional, nasional dan internasional. Tidak heran jika setiap negara berlomba-lomba untuk memajukan sumber daya manusia dan IPTEK di bidang olahraga. Karena event olahraga merupakan event paling bergengsi diseluruh dunia dan menjadi kebanggaan bersama jika berhasil pulang dengan membawa medali. Olahraga mempunyai dampak yang sangat signifikan terhadap derajat, harkat, dan martabat bangsa dan Negara. Adanya prestasi di bidang olahraga dapat mengharumkan nama bangsa dan di dukung dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, prestasi olahraga di daerah-daerah cukup di perhitungkan untuk sekarang ini.

Atlet panjat tebing PELATDA PON DKI Jakarta 2016 sedang berlatih setiap hari untuk kejayaan team Panjat Tebing pada PON JABAR 2016 nanti.

Semua elemen bekerja keras untuk mewujudkan kejayaan tersebut. Salah satu faktor yang berpengaruh terhadap performa atlet adalah faktor kelelahan. Faktor kelelahan merupakan salah satu hambatan yang harus ditangani secara serius. Dengan tingkat kelelahan yang tinggi, resiko terjadinya cedera bisa semakin meningkat. Karena ketika seseorang atlet sedang dalam keadaan lelah konsentrasinya menjadi rendah, kontrol gerakpun akhirnya tidak sempurna, sehingga dapat menyebabkan kesalahan teknik yang akhirnya berujung cedera. Selain itu faktor pemanasan yang kurang juga bisa menyebabkan terjadinya cedera. Angela carder berpendapat bahwa : latihan + *recovery* (pemulihan) = hasil terbaik.

Oleh karena itu dengan kesadaran, kebutuhan serta pengetahuan dan kemajuan di bidang IPTEK, maka jajaran pelatih telah berinisiatif untuk menjalankan program 100 point *recovery* yang didalamnya terdapat *massage*. Dimana *massage* menjadi penyumbang nilai terbesar dari semua item pemulihan. Program pemulihan tidak akan berjalan sebagaimana mestinya jika salah satu item *recovery* belum sempurna. Untuk mewujudkan layanan *massage* yang berkualitas ini tentunya dibutuhkan penunjang yang berupa peralatan atau perlengkapan *massage* serta prasarana yang berkualitas, termasuk *masseur* yang berkompeten dibidangnya. Dan mampu melaksanakan dan memantau program *recovery* yang harus dijalani oleh semua atlet PELATDA Panjat Tebing DKI Jakarta.

. *Massage* banyak digunakan diberbagai negara dengan metode dan caranya masing-masing. Namun dalam penelitian ini menggunakan *massage* dari swedia, karena lebih mengutamakan kesegaran fisik dan penyembuhan cidera. Mengenai baik atau tidaknya sistem *massage* ditentukan oleh berhasilnya pelaksanaan *massage* itu sendiri. Dan keberhasilan *massage* dapat dilihat dari tingkat pelayanan serta kepuasan atlet. Lalu bagaimana cara mengukur tingkat pelayanan *massage* tersebut.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode analisis deskriptif yang kemudian dievaluasi dengan menggunakan evaluasi CIPP. Seluruh dimensi pelayanan dan *massage* akan diukur dengan menyebar angket yang harus diisi oleh atlet. Dari perolehan data tersebut akan dianalisa dan diukur yang kemudian hasilnya dicocokkan dengan normatif yang telah dibuat. Apakah masuk kedalam kriteria sangat baik, baik, cukup, kurang atau sangat kurang. Dengan diperolehnya kriteria tersebut diharapkan ada perbaikan dan juga ada yang harus dipertahankan bahkan mungkin dihilangkan faktor mana yang kurang baik dalam pelayanan *massage* tersebut. Ada berbagai macam jenis *massage* swedia diantaranya *sport massage*, *segment massage*, dan *cosmetic massage*. Dan *massage* yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *sport massage* dan *segment massage*. Untuk mencapai tujuan di atas ada banyak hal yang harus dikembangkan, dan yang mencakup hal itu semua adalah dengan meningkatkan pelayanan *massage* yang baik.