

# **Tingkat Kepuasan Layanan Sport Massage Pada Pengawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Karimun**

**Hilda Oktri Yeni<sup>1\*</sup>, Fadli Surahman<sup>2</sup>**

**Universitas Negeri Semarang, Indonesia<sup>1</sup>**  
**Universitas Karimun, Indonesia<sup>2</sup>**

## **ABSTRAK**

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan layanan sport massage pada pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Karimun. Layanan sport massage merupakan salah satu bentuk intervensi kesehatan kerja yang berfungsi meningkatkan kenyamanan fisik, mengurangi ketegangan otot, dan mendukung produktivitas pegawai. Penelitian ini menggunakan desain deskriptif kuantitatif menggambarkan tingkat kepuasan pegawai terhadap layanan sport massage. Data diperoleh melalui kuesioner skala Likert yang diberikan kepada pegawai yang telah menerima layanan sport massage, dengan total 15 butir pertanyaan yang merepresentasikan variabel kepuasan layanan. Analisis data dilakukan secara deskriptif melalui perhitungan mean, median, modus, skor rata-rata per butir, serta kategori tingkat kepuasan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pegawai berada pada kategori puas, dengan rata-rata total skor sebesar 51,58. Sebagian besar responden (83,3%) memberikan penilaian pada kategori "puas", sedangkan 16,7% menyatakan "sangat puas". Item pertanyaan dengan skor tertinggi berada pada aspek kenyamanan dan manfaat layanan, sementara beberapa butir terkait konsistensi tekanan pijatan menunjukkan skor lebih rendah. Temuan ini menunjukkan bahwa layanan sport massage telah memberikan pengalaman positif bagi pegawai, meskipun masih diperlukan peningkatan pada aspek teknis tertentu. Secara keseluruhan, program sport massage terbukti bermanfaat dan layak dipertahankan sebagai bagian dari upaya peningkatan kesehatan dan kesejahteraan pegawai.*

**Kata Kunci:** Tingkat Kepuasan Layanan; Sport Massage; Pengawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan karimun

## **PENDAHULUAN**

*Sport massage merupakan salah satu bentuk intervensi kesehatan olahraga yang digunakan untuk meningkatkan relaksasi, menurunkan ketegangan otot, serta membantu pemulihan setelah aktivitas fisik maupun pekerjaan intensif. Dalam lingkungan kerja pemerintahan, khususnya di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, pegawai sering menghadapi beban administrasi yang tinggi, tuntutan penyelesaian tugas, serta aktivitas statis berkepanjangan yang berpotensi menimbulkan keluhan muskuloskeletal. Oleh karena itu, sport massage menjadi layanan yang relevan untuk mendukung kenyamanan, kebugaran, dan produktivitas pegawai. Sejumlah penelitian telah membuktikan bahwa sport massage mampu mengurangi keluhan otot, meningkatkan relaksasi, dan menurunkan stres fisik pada pekerja kantor (Saputro & Handayani, 2020; Purba & Sianturi, 2021; Cady et al., 2021). Temuan tersebut memperkuat bahwa intervensi manual seperti massage sangat dibutuhkan dalam lingkungan kerja berintensitas tinggi.*

Kajian nasional menunjukkan bahwa intervensi berupa terapi manual dan sport massage memberikan dampak positif terhadap pengurangan stres kerja, peningkatan mood, serta kenyamanan fisik pada pekerja non-atlet (Pranata & Wicaksono, 2021; Handoko & Sari, 2022).

Sejalan dengan itu, penelitian dalam konteks kesehatan kerja menemukan bahwa layanan relaksasi manual dapat mengurangi keluhan muskuloskeletal dan meningkatkan performa kerja (Rahmadani, 2022; Fitria & Syamsudin, 2021). Sementara itu, pada tingkat internasional, mekanisme kerja sport massage telah dijelaskan melalui berbagai kajian ilmiah yang menegaskan pengaruhnya terhadap sistem saraf, aliran darah, fleksibilitas jaringan lunak, serta respons psikologis individu (Weerapong et al., 2005; Hemmings, 2001; Cantarero-Villanueva et al., 2012). Dengan demikian, kualitas layanan, teknik pelaksanaan, pengalaman terapis, dan kenyamanan fasilitas menjadi faktor penting yang menentukan tingkat kepuasan pengguna.

Lebih jauh, dinamika kerja pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan terus berkembang seiring meningkatnya tuntutan pekerjaan berbasis teknologi, beban koordinasi lintas satuan pendidikan, serta ketatnya waktu penyelesaian tugas. Kondisi ini berpotensi menimbulkan kelelahan fisik, ketegangan otot, hingga stres psikologis yang dapat mengganggu performa kerja. Penelitian tentang beban kerja pegawai pemerintahan menunjukkan bahwa tuntutan administrasi yang tinggi berkorelasi dengan penurunan kenyamanan fisik dan peningkatan risiko stres kerja (Sari & Raharjo, 2021; Susanto & Mahmud, 2021). Situasi tersebut menjadikan sport massage sebagai bagian penting dari strategi pemeliharaan kesehatan pegawai yang berorientasi pada pencegahan ketegangan fisik dan peningkatan kesejahteraan.

Berbagai daerah di Indonesia mulai menerapkan program kesehatan pegawai yang mencakup layanan terapi manual dan relaksasi, namun efektivitasnya sangat bergantung pada tingkat kepuasan pengguna. Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa kepuasan yang tinggi terhadap layanan kesehatan kerja berdampak langsung terhadap peningkatan motivasi, kenyamanan, semangat kerja, dan loyalitas pegawai (Iskandar & Putra, 2022; Triana & Wijaya, 2020; Ariyanto & Utama, 2020). Di tingkat internasional, beberapa studi bahkan menegaskan bahwa pekerja dengan tingkat stres kerja sedang hingga tinggi merasakan manfaat sport massage secara lebih signifikan (Moura et al., 2020; Aboagye et al., 2019). Hal ini menjelaskan pentingnya mengukur tingkat kepuasan layanan untuk memastikan bahwa program sport massage tidak hanya memberikan manfaat fisik, tetapi juga mendukung produktivitas dan kinerja pegawai secara komprehensif.

Meskipun sport massage telah diterapkan di berbagai sektor, penelitian mengenai penerapannya di lingkungan instansi pendidikan daerah masih relatif terbatas. Kabupaten Karimun sebagai daerah yang sedang menguatkan kualitas pelayanan pendidikan memerlukan pendekatan kesehatan kerja yang lebih terstruktur dan berbasis bukti. Minimnya data empiris mengenai pengalaman pegawai terhadap layanan sport massage menimbulkan kesenjangan penelitian yang perlu diisi untuk mendukung pengembangan kebijakan kesehatan pegawai yang lebih efektif dan berkelanjutan (Widyastuti & Lestari, 2022; Komari & Tanjung, 2020). Temuan empiris dari penelitian ini akan menjadi dasar untuk

meningkatkan kualitas layanan kesehatan pegawai sekaligus memperkuat program peningkatan kesejahteraan pegawai secara menyeluruh.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis tingkat kepuasan layanan sport massage pada pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Karimun, sekaligus mengidentifikasi aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan guna mendukung kenyamanan, kebugaran, dan produktivitas pegawai.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan desain deskriptif kuantitatif yang bertujuan menggambarkan tingkat kepuasan pegawai terhadap layanan sport massage secara objektif dan terukur. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk menilai persepsi pengguna layanan tanpa melakukan manipulasi variabel, serta mampu memberikan gambaran empiris mengenai kualitas pelayanan yang diterima pegawai. Sumber data penelitian terdiri atas data primer, yaitu data yang dikumpulkan langsung dari pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Karimun yang telah menerima layanan sport massage yang berjumlah 12 orang, serta data sekunder berupa dokumen pendukung, literatur akademik, dan hasil penelitian terkait kepuasan layanan dan kesehatan kerja. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner skala Likert yang disusun berdasarkan indikator kualitas layanan mencakup profesionalitas terapis, proses dan teknik pelayanan, kenyamanan fasilitas, manfaat yang dirasakan, dan kepuasan secara keseluruhan. Kuesioner diberikan kepada responden yang memenuhi kriteria penelitian melalui pengisian mandiri setelah mereka menerima layanan, dengan jaminan kerahasiaan dan persetujuan partisipasi. Instrumen penelitian dinyatakan layak digunakan setelah melalui validitas isi oleh ahli dan pengujian reliabilitas untuk memastikan konsistensi jawaban responden. Data yang terkumpul dianalisis secara deskriptif kuantitatif melalui perhitungan skor rata-rata, distribusi frekuensi, dan persentase pada setiap indikator, yang kemudian dikategorikan ke dalam tingkat kepuasan tertentu sesuai interval penilaian. Analisis ini bertujuan memberikan gambaran menyeluruh mengenai kualitas pelayanan sport massage serta mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan untuk mendukung kenyamanan dan produktivitas pegawai.

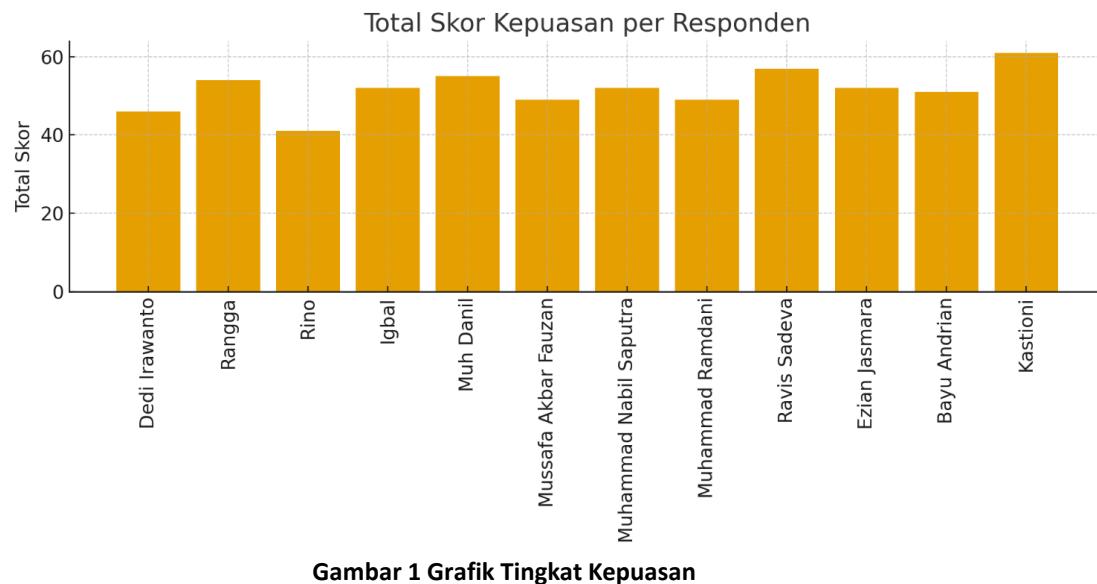
## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil analisis data tingkat layanan sport massage pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Karimun dengan jumlah sampel 12 orang, diperoleh skor maksimum 75, rata-rata 51,58%. Penghitungan lengkap distribusi frekuensi dapat dilihat pada tabel 1

**Tabel 1 Distribusi Frekuensi**

No.	Kelas Interval	F <sub>a</sub>	F <sub>r</sub>	Kategori
1	61–75	10	16,7%	Sangat Puas
2	46–60	2	83,3%	Puas
3	31–45	0	0	Cukup Puas
4	≤ 30	0	0	Kurang Puas
<b>Jumlah</b>		<b>12</b>	<b>100%</b>	

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pegawai terhadap layanan sport massage berada pada kategori “puas” dengan nilai rata-rata total sebesar 51,58 dari skor maksimum 75. Dari 12 responden yang dianalisis, sebanyak 10 orang (83,3%) berada pada kategori “puas”, sedangkan 2 orang (16,7%) berada pada kategori “sangat puas”. Tidak terdapat pegawai yang memberikan penilaian pada kategori “cukup puas” ataupun “kurang puas”. Temuan ini mengindikasikan bahwa secara umum pegawai memiliki persepsi positif terhadap kualitas layanan sport massage yang diterima. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram



**Gambar 1 Grafik Tingkat Kepuasan**

Jika dilihat per butir pertanyaan, skor rata-rata tertinggi dengan mean  $\geq 4,4$ , yang menunjukkan bahwa aspek pelayanan terkait kenyamanan, teknik pijat, dan manfaat relaksasi sangat dirasakan oleh pegawai. Sementara itu, skor rata-rata lebih rendah (mean  $< 2,6$ ), yang mengindikasikan bahwa beberapa aspek kualitas layanan seperti konsistensi teknik atau ketepatan tekanan pijatan masih dapat ditingkatkan. Namun demikian, secara keseluruhan perbedaan ini tidak memengaruhi persepsi umum bahwa layanan sudah berjalan baik dan memberikan manfaat bagi pegawai. Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa sport massage memberikan dampak positif terhadap kenyamanan, kelonggaran otot, serta penurunan stres kerja. Data empiris ini memperkuat relevansi layanan sport massage dalam mendukung produktivitas pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Karimun. Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa program sport massage layak dipertahankan dan dikembangkan sebagai bagian dari strategi peningkatan kesehatan kerja.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa layanan sport massage yang diberikan kepada pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Karimun telah memenuhi harapan mayoritas penerima layanan. Tingginya skor pada item-item yang berhubungan dengan kenyamanan dan manfaat pijat mengindikasikan bahwa aspek teknis layanan sudah dilaksanakan dengan baik. Hal ini sejalan dengan pendapat Hemmings (2001) dan Weerapong et al. (2005) yang menyatakan bahwa sport massage memberikan manfaat signifikan terhadap relaksasi otot, kenyamanan fisik, serta pemulihan kelelahan kerja yang semuanya memengaruhi persepsi kepuasan pengguna. Namun demikian, adanya beberapa item yang

memperoleh penilaian rata-rata lebih rendah menunjukkan bahwa kualitas layanan masih dapat ditingkatkan. Aspek yang dinilai kurang, seperti konsistensi tekanan pijatan, kecepatan respons, atau kesiapan fasilitas, selaras dengan temuan Pranata & Wicaksono (2021) yang menegaskan bahwa kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh profesionalitas terapis, kesiapan fasilitas, dan kemampuan penyedia layanan dalam memahami kebutuhan pengguna. Dengan demikian, peningkatan kapasitas tenaga terapis dan penyesuaian SOP pelayanan dapat menjadi fokus evaluasi.

Secara organisasi, tingkat kepuasan yang tinggi mendukung keberlanjutan program sport massage sebagai bagian dari strategi kesehatan kerja pegawai. Hasil ini memperkuat pandangan Iskandar & Putra (2022) bahwa kepuasan layanan kesehatan dalam lingkungan kerja berhubungan langsung dengan peningkatan kenyamanan dan produktivitas pegawai. Oleh karena itu, program ini dapat menjadi salah satu bentuk intervensi non-medis yang memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kesejahteraan pegawai dan mendukung kinerja birokrasi.

## **SIMPULAN**

Penelitian ini menyimpulkan bahwa tingkat kepuasan pegawai terhadap layanan sport massage berada pada kategori puas, dengan skor rata-rata total 51,58. Mayoritas responden memberikan penilaian positif, khususnya pada aspek kenyamanan, teknik pemijatan, dan manfaat relaksasi. Meskipun demikian, terdapat beberapa aspek yang masih memerlukan peningkatan, terutama terkait konsistensi tekanan pijatan dan kesiapan fasilitas layanan.

## **REFERENCES**

1. Aboagye, E., Jensen, I., & Björklund, C. (2019). Staff-support interventions for improving employee well-being: A systematic review. *Occupational Medicine*, 69(3), 176–184.
2. Ariyanto, A., & Utama, I. (2020). Tingkat kepuasan pegawai terhadap layanan kesehatan kerja di instansi pemerintah. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(1), 33–44.
3. Ariyanto, A., & Utama, I. (2020). Tingkat kepuasan pegawai terhadap layanan kesehatan kerja di instansi pemerintah. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(1), 33–44.
4. Cady, S., Kiviniemi, A., & Dooley, J. (2021). Effects of massage interventions on workplace stress and musculoskeletal discomfort. *International Journal of Therapeutic Massage & Bodywork*, 14(2), 1–10.
5. Cantarero-Villanueva, I., et al. (2012). Massage therapy reduces pain and fatigue in workers with chronic muscle tension. *European Journal of Pain*, 16(2), 167–178.
6. Fitria, N., & Syamsudin, S. (2021). Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan layanan kesehatan di lingkungan kerja. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas*, 15(1), 19–28.
7. Handoko, R., & Sari, Y. (2022). Pengaruh terapi manual terhadap kenyamanan kerja pegawai administrasi. *Jurnal Aktivitas Jasmani dan Olahraga*, 7(1), 45–55.
8. Hemmings, B. (2001). Physiological and psychological effects of massage. *British Journal of Sports Medicine*, 35(2), 109–113.

9. Hemmings, B. (2001). Physiological and psychological effects of massage. *British Journal of Sports Medicine*, 35(2), 109–113.
10. Iskandar, M., & Putra, A. (2022). Evaluasi layanan kesehatan pegawai dalam meningkatkan produktivitas kerja. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 18(1), 68–79.
11. Iskandar, M., & Putra, A. (2022). Evaluasi layanan kesehatan pegawai dalam meningkatkan produktivitas kerja. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 18(1), 68–79.
12. Kolt, G. S., & Snyder-Mackler, L. (2007). Physical therapies in sport and physical activity: Mechanisms and effectiveness. *Sports Health*, 1(1), 26–34.
13. Komari, N., & Tanjung, H. (2020). Pengaruh tingkat kenyamanan fisik terhadap kinerja pegawai. *Jurnal Administrasi dan Manajemen*, 8(2), 45–54.
14. Moura, D., Alves, J., & Silva, R. (2020). Massage therapy and its effects on occupational stress and physical fatigue. *Journal of Bodywork and Movement Therapies*, 24(3), 52–59.
15. Pranata, D., & Wicaksono, A. (2021). Dampak massage therapy terhadap stres kerja pegawai non-atlet. *Jurnal Keolahragaan*, 9(2), 112–121.
16. Pranata, D., & Wicaksono, A. (2021). Dampak massage therapy terhadap stres kerja pegawai non-atlet. *Jurnal Keolahragaan*, 9(2), 112–121.
17. Purba, M., & Sianturi, D. (2021). Manfaat sport massage dalam meningkatkan kebugaran dan mengurangi ketegangan otot. *Jurnal Olahraga Kesehatan Indonesia*, 4(1), 55–63.
18. Rahmadani, N. (2022). Terapi relaksasi dan pengaruhnya terhadap keluhan fisik pegawai pemerintahan. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 11(2), 89–98.
19. Saputro, A., & Handayani, F. (2020). Efektivitas sport massage terhadap penurunan keluhan otot pada pekerja kantor. *Jurnal Olahraga Prestasi*, 16(1), 25–33.
20. Sari, M., & Raharjo, B. (2021). Beban kerja dan dampaknya terhadap kenyamanan fisik pegawai administrasi. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 5(2), 77–85.
21. Susanto, Y., & Mahmud, A. (2021). Hubungan fasilitas kesehatan kerja dengan performa pegawai. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional*, 16(3), 120–129.
22. Triana, M., & Wijaya, B. (2020). Pengaruh intervensi relaksasi terhadap stres kerja pegawai. *Jurnal Psikologi Sains*, 7(1), 11–20.
23. Weerapong, P., Hume, P., & Kolt, G. (2005). The mechanisms and effects of massage therapy in sport and exercise. *Sports Medicine*, 35(3), 235–256.
24. Weerapong, P., Hume, P., & Kolt, G. (2005). The mechanisms and effects of massage therapy in sport and exercise. *Sports Medicine*, 35(3), 235–256
25. Widyastuti, R., & Lestari, P. (2022). Evaluasi kepuasan layanan kebugaran pada pegawai pemerintahan. *Jurnal Kesehatan Olahraga*, 10(1), 55–64.