



LAPORAN BIMBINGAN TA/SKRIPSI UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

Jl. Diponegoro No 186 Gedanganak - Ungaran Timur, Kab. Semarang - Jawa Tengah

Email: ngudiwaluyo@unw.ac.id, Telp: Telp. (024) 6925408 & Fax. (024) -6925408

Nomor Induk Mahasiswa : 157232016

Nama Mahasiswa : **Yati Asmulyati**

Ketua Program Studi : **Luvi Dian Afriyani, S.Si.T. , M.Kes.**

Dosen Pembimbing (1) : **Luvi Dian Afriyani, S.Si.T. , M.Kes.**

Dosen Pembimbing (2) : **Luvi Dian Afriyani, S.Si.T. , M.Kes.**

Judul Ta/Skripsi : **EFEKTIVITAS PRENATAL MASSAGE TERHADAP PENURUNAN TINGKAT NYERI PUNGGUNG IBU HAMIL TRIMESTER III DI PUSKESMAS GUNUNG BAHAGIA BALIKPAPAN**

Abstrak : 1. Latar Belakang

Kehamilan adalah proses alamiah yang terjadi pada wanita subur. Pada masa kehamilan, seorang ibu hamil mengalami perubahan fisik dan perubahan psikologis akibat perubahan hormon kehamilan, hormon estrogen mengalami peningkatan sebanyak 9 kali lipat dan progesteron meningkat sebanyak 20 kali lipat dibandingkan pada masa menstruasi normal, perubahan hormonal ini juga menyebabkan emosi perempuan selama kehamilan cenderung berubah-ubah, sehingga tanpa sebab yang jelas ibu hamil mudah marah dan tersinggung (Ernawati et al , 2022).

Perubahan fisiologi saat kehamilan memicu berbagai rasa tidak nyaman pada ibu hamil secara fisik dan psikologi. Masalah fisik yang terjadi di antaranya, pada trimester pertama diperkirakan 70- 85% mengalami mual muntah sedangkan konstipasi terjadi sekitar 35-39%, 21% pada ibu hamil trimester kedua dan 17% pada ibu hamil trimester ketiga (Ernawati et al, 2022). Diana Mafticha menyatakan bahwa ibu hamil trimester III kemungkinan besar mengalami berbagai keluhan seperti sering kencing, konstipasi, sulit tidur, nyeri punggung. (Ratih, 2022)

Sedangkan masalah psikologi yang sering terjadi adalah kecemasan. Kecemasan merupakan bentuk keadaan emosi negatif yang menimbulkan kekhawatiran tentang perubahan ibu selama kehamilan, perkembangan janin, proses kelahiran yang akan datang, masalah dalam mempersiapkan psikologis ibu, dan banyak lagi. Masalah ini sering berdampak buruk bagi ibu dan janin dengan efek jangka panjang pada pertumbuhan dan perkembangan anak (Xian et al. 2019)

Menurut Organisasi Kesehatan Dunia tahun 2018 menunjukkan bahwa sekitar 10% ibu hamil dan 13% ibu yang telah melahirkan mengalami gangguan psikologis. Di negara berkembang, kasus gangguan psikologis bahkan lebih tinggi, yaitu 15,6% selama kehamilan dan 19,8% setelah melahirkan (Erika, 2023). Jika tidak di tangani dengan baik, masalah ketidaknyamanan pada ibu hamil ini akan berdampak serius pada kesehatan ibu dan janin sehingga membutuhkan pengobatan.

Pandangan tentang pelayanan kebidanan saat ini telah mengalami pergeseran. Altika Kasanah 2021 mengatakan menurut hasil penelitian menunjukkan sebanyak 80% orang di negara berkembang menggunakan terapi komplementer untuk mengobati penyakit kronis (Altika Kasanah, 2021). Di Indonesia sendiri hanya sekitar 2,7% tenaga kesehatan yang menggunakan terapi komplementer. (Mia et al, 2021)

Tieraona (2009) mengatakan pengobatan komplementer dan alternatif di beberapa komunitas kebidanan sudah menjadi bagian penting dari praktik kebidanan. Wanita khususnya ibu hamil adalah konsumen tertinggi pengobatan komplementer alternatif pada populasi umum. Para peneliti telah mengungkap alasan mengapa wanita hamil beralih ke obat komplementer dan alternatif. Salah satunya adalah ketidakpuasan dengan pengobatan konvensional dan mengabaikan pendekatan holistik, serta kekhawatiran tentang efek samping obat. (Setyaningsih et al, 2020)

National Center for Complementary Alternative Medicine (NCCAM) membuat klasifikasi dari berbagai terapi dan sistem pelayanan dalam lima kategori yaitu: mind body therapy, alternatif system pelayanan pengobatan tradisional, terapi biologis, terapi energi, terapi manipulatif dan system tubuh. Terapi manipulative dan system tubuh di antaranya adalah pijat (Reni et al, 2021). Pijat pada kehamilan banyak digemari karena di anggap tidak membahayakan dan memberikan efek kebugaran pada ibu hamil.

Field et al 2010 mengungkapkan Pregnancy massage digunakan sebanyak (61%) dalam mengatasi keluhan ibu hamil, akupunktur (45%), relaksasi (43%), yoga (41%) . Senditya dan Nicky , 2020 mengatakan manfaat yang bisa didapatkan ibu hamil pada saat Pregnancy massage adalah membantu mengurangi keluhan ibu hamil seperti nyeri punggung bagian bawah, kekakuan leher, kram pada kaki, pusing kepala, oedema dan pergelangan kaki bengkak. (Aida, 2022)

Hal ini sejalan dengan penelitian Andriyani

Paryono 2023 bahwa setelah dilakukan prenatal massage sebanyak 1 kali per hari selama 2 hari

sebanyak 88% responden tidak mengalami nyeri punggung bawah. Pada penelitian serupa yang dilakukan oleh Pangesti, et al 2022 dengan hasil ada pengaruh yang signifikan dari pemberian pregnancy massage pada punggung terhadap nyeri punggung ibu hamil Trimester III dengan nilai probabilitas (p) $0,000 < 0,05$ dan ada perbedaan nyeri ibu hamil TM III pada kelompok perlakuan dan kontrol dibuktikan dengan nilai (p) $0,000 < 0,05$.

Berdasarkan data dari Dinas Kesehatan Kota Balikpapan tahun 2024 tentang fasilitas pelayanan kesehatan, terdapat 27 Rumah Sakit, 27 Puskesmas, 138 Klinik dan terdapat 61 Bidan Praktek Mandiri (BPS Kaltim, 2021). Namun belum ada data pasti fasilitas pelayanan kesehatan yang sudah menerapkan terapi komplementer kebidanan. Menurut hasil wawancara dengan Ketua IBI Balikpapan Utara, beberapa Bidan Praktek Mandiri sudah melakukan pelayanan komplementer kebidanan, berdasarkan survey di media sosial Instagram terdapat beberapa klinik swasta yang aktif melakukan promosi menawarkan jasa pelayanan komplementer dengan sangat menarik dan mempunyai banyak pengikut.

Studi pendahuluan yang telah dilakukan pada salah satu klinik swasta Mommy Putri Pregnancy Spa yang merupakan tempat penelitian, di dapatkan data ibu hamil yang datang untuk dilakukan pregnancy massage memiliki presentasi 5 kali lebih banyak di banding baby massage dan post natal treatment. Ibu hamil rata rata melakukan pregnancy massage setiap bulan, periode Juni 2024 terdapat 119 kunjungan untuk pregnancy massage. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap 6 orang ibu hamil yg datang pada tanggal 18 Juli 2024 di dapatkan hasil semua ibu hamil mengerti tentang pengertian pregnancy massage secara umum yaitu pijat hamil, semua ibu hamil juga mengetahui apa manfaatnya secara umum, namun untuk posisi pemijatan, bagian tubuh mana yang boleh dan tidak boleh di pijat dan kontraindikasinya ibu hamil belum bisa menjawab dengan benar. Untuk kualitas pelayanan pergnancy massage yang di dapatkan, semua ibu hamil mengatakan bahwa tempatnya nyaman, terapisnya ramah dan pijatannya dapat menghilangkan pegal-pegal.

Keputusan ibu hamil untuk memilih prenatal massage dapat dipengaruhi oleh pengetahuan ibu tentang manfaat pregnancy massage yang akan di dapatkan. Kwan 2010 mengatakan pemanfaatan terhadap terapi komplementer dipengaruhi beberapa hal yaitu media massa, informasi dari sebuah produk, rekomendasi keluarga dan teman, sifat alami manusia yang ingin selalu mencoba hal-hal baru serta kemudahan akses pada pengobatan ini dapat mempengaruhi persepsi seseorang untuk menggunakan terapi komplementer karena dinilai alami dan aman digunakan. (Hayati, 2022).

Hasil penelitian Martini, 2023 sebagian besar responden yang pengetahuan baik tentang komplementer kehamilan yaitu sebanyak 33 responden (54,1%). Ada hubungan antara paparan media informasi, paritas, pekerjaan dengan pengetahuan komplementer kehamilan. Menurut hasil penelitian Miming 2020, dari 70 responden, 60% memiliki pengetahuan yang baik tentang pregnancy massage. Terdapat hubungan antara pengetahuan dengan minat ibu hamil dalam melakukan pregnancy massage, dengan uji korelasi Kendall's tau, diketahui nilai signifikansi atau Sig. (2-tailed) antara variabel pengetahuan dengan minat adalah sebesar $0,000 < 0,05$.

Tingginya minat ibu hamil membuat pelayanan kebidanan komplementer semakin berkembang. Perkembangan tersebut harus didukung dengan mutu pelayanan yang baik. Salah satu pendekatan yang dapat digunakan untuk mengukur mutu pelayanan adalah kepuasan pasien. Kepuasan merupakan perasaan senang/kecewa seseorang yang diperoleh dari kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Kepuasan pasien dianggap sebagai bagian penting dari penilaian kualitas layanan kesehatan. Seiring dengan meningkatnya tuntutan terhadap kualitas layanan kesehatan, maka tuntutan untuk memantau dan mengevaluasi kepuasan pasien juga meningkat, dan hal ini mendukung pengembangan kebijakan untuk memantau kepuasan pasien. (Setyaningsih et al., 2020).

Menurut hasil penelitian Dewi 2023 tentang kepuasan pasien dalam pelayanan komplementer kebidanan, di dapatkan hasil 80% responden merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan, dan tidak ada responden yang merasa kurang puas dan tidak puas.

Berdasarkan latar belakang yang telah di paparkan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap pengetahuan ibu hamil tentang pregnancy massage untuk dan kualitas pelayanan komplementer pregnancy massage di Klinik Mommy and Putry Pregnancy Spa Balikpapan.

Tanggal Pengajuan : **25/09/2024 16:27:47**

Tanggal Acc Judul : 29/09/2024 21:44:25

Tanggal Selesai Proposal : -

Tanggal Selesai TA/Skripsi : -

No	Hari/Tgl	Keterangan	Dosen/Mhs
BIMBINGAN PROPOSAL			

1	Selasa,05/11/2024 12:38:28	BAB II TINJAUAN PUSTAKA A. Tinjauan Teori 1. Pengetahuan 1.1 Pengertian Meese dan Mc Mahon 2012 mengatakan bahwa pengetahuan dapat di definisikan sebagai kombinasi dari serangkaian pengalaman, nilai-nilai, kontekstual dan wawasan yang dapat memberikan kerangka untuk informasi. (Hamsani, 2020) Menurut Bloom dalam Notoadmojo 2010, pengetahuan adalah hasil tahu setelah seseorang melakukan penginderaan terhadap objek tertentu, sebagian besar pengetahuan berasal dari mata dan telinga. (Srimiyati,2020) Menurut Wikipedia pengetahuan adalah berbagai gejala yang ditemui dan diperoleh manusia melalui pengamatan akal. Pengetahuan muncul ketika seseorang menggunakan akal budinya untuk mengenali benda atau kejadian tertentu yang belum pernah dilihat atau dirasakan sebelumnya. 1.2 Tingkat Pengetahuan Menurut Notoadmojo 2010 dalam Srimiyati 2020, pengetahuan dalam domain kognitif mempunyai 6 tingkatan : 1. Tahu (Know) Tahu diartikan sebagai mengingat suatu materi yang telah dipelajari sebelumnya. Termasuk ke dalam pengetahuan tingkat ini adalah mengingat kembali (recall) sesuatu yang spesifik dari seluruh bahan yang dipelajari atau rangsangan yang telah diterima. Oleh sebab itu, tahu ini merupakan tingkat pengetahuan yang rendah. Kata kerja untuk mengukur bahwa orang tahu tentang apa yang dipelajari antara lain menyebutkan, menguraikan, mendefinisikan, menyatakan, dsb. 2. Memahami (Comprehension) Memahami diartikan sebagai suatu kemampuan untuk menjelaskan secara benar tentang objek yang diketahui, dan dapat menginterpretasikan materi tersebut secara benar. Orang yang telah paham terhadap objek atau materi harus dapat menjelaskan, menyebutkan contoh, menyimpulkan, meramalkan, dan sebagainya terhadap objek yang dipelajari kriteria-kriteria yang telah ada. 3. Aplikasi (Aplication) Aplikasi diartikan sebagai kemampuan untuk menggunakan materi yang telah dipelajari pada situasi atau kondisi real (sebenarnya). Aplikasi di sini dapat diartikan sebagai aplikasi atau penggunaan hukum – hukum, rumus, metode, prinsip dan sebagainya dalam konteks atau situasi yang lain. 4. Analisis (analysis) Analisis adalah suatu kemampuan untuk menjabarkan materi atau suatu objek ke dalam komponen-komponen, tetapi masih di dalam satu struktur organisasi, dan masih ada kaitannya satu sama lain. Kemampuan analisis ini dapat dilihat dari pengguna kata kerja, seperti dapat menggambarkan (membuat bagan), membedakan, memisahkan, mengelompokkan dan sebagainya. 5. Sintesis (Synthesis) Sintesis menunjukkan kepada suatu kemampuan untuk meletakkan atau menghubungkan bagian – bagian di dalam suatu bentuk keseluruhan yang baru. Dengan kata lain sintesis adalah suatu kemampuan untuk menyusun formulasi baru dari formulasi – formulasi yang ada. Misalnya, dapat menyusun, dapat merencanakan, dapat meringkaskan, dapat menyesuaikan, dan sebagainya terhadap suatu teori atau rumusan – rumusan yang telah ada. 6. Evaluasi (evaluation) Evaluasi ini berkaitan dengan kemampuan untuk melakukan justifikasi atau penilaian terhadap suatu materi atau objek. Penilaian– penilaian itu didasarkan pada suatu kriteria yang ditentukan sendiri, atau menggunakan kriteria kriteria yang sudah ada. 1.3 Cara Memperoleh Pengetahuan Notoadmojo 2010 mengatakan terdapat 2 cara untuk memperoleh pengetahuan yaitu cara tradisional atau non ilmiah dan cara modern yaitu cara ilmiah yakni proses penelitian. a. Non Ilmiah Metode kuno atau tradisional yang digunakan orang untuk memperoleh pengetahuan	Yati Asmulyati
---	-------------------------------	---	-------------------

sebelum adanya metode ilmiah atau metode penemuan secara sistematis dan logis adalah dengan cara non-ilmiah, tanpa melalui penelitian. Pada periode ini, cara-cara untuk menemukan pengetahuan meliputi:

1) Cara coba salah (trial and error)

Metode non-ilmiah yang digunakan manusia untuk memperoleh pengetahuan adalah dengan cara coba-coba atau "trial and error." Metode ini digunakan sebelum adanya kebudayaan dan peradaban. Prosesnya melibatkan mencoba berbagai kemungkinan dalam memecahkan masalah hingga menemukan solusi yang berhasil. Metode ini telah lama digunakan untuk memecahkan berbagai masalah dan masih digunakan hingga sekarang, terutama oleh mereka yang tidak mengetahui cara tertentu dalam menyelesaikan masalah. Metode ini membantu meletakkan dasar-dasar teori dalam berbagai cabang ilmu pengetahuan dan berkontribusi pada perkembangan pemikiran serta kebudayaan manusia.

2) Secara kebetulan

Penemuan kebenaran secara tidak sengaja terjadi karena ditemukan oleh orang yang tidak merencanakannya.

3) Cara kekuasaan atau otoritas

Dalam kehidupan sehari-hari, banyak kebiasaan dalam tradisi yang diwariskan turun-temurun. Kebiasaan ini terdapat pada masyarakat tradisional maupun modern.

Pengetahuan ini sering berasal dari pemimpin masyarakat, ahli agama, atau pemerintah, yang diterima tanpa diuji kebenarannya baik secara empiris maupun logis.

3) Berdasarkan pengalaman pribadi

Pengalaman pribadi dapat menjadi sumber pengetahuan dengan mengulangi metode yang pernah berhasil memecahkan masalah di masa lalu. Jika metode tersebut efektif, maka dapat digunakan lagi untuk masalah serupa. Namun, jika gagal, orang akan mencari cara lain sampai menemukan solusi yang berhasil.

5) Cara akal sehat (common Sense)

Akal sehat atau common sense kadang dapat menemukan teori atau kebenaran. Sebelum ilmu pendidikan berkembang, orangtua zaman dahulu menggunakan hukuman fisik untuk mendisiplinkan anak. Metode ini berkembang menjadi teori bahwa hukuman adalah salah satu (meskipun bukan yang terbaik) metode pendidikan anak.

6) Kebenaran melalui wahyu

Ajaran dan norma agama dianggap sebagai kebenaran yang diwahyukan oleh Tuhan melalui para Nabi. Kebenaran ini harus diterima dan diyakini oleh pengikut agama, terlepas dari rasionalitasnya, karena diterima sebagai wahyu, bukan hasil penalaran atau penelitian manusia.

7) Kebenaran secara intuitif

Kebenaran ini diperoleh seseorang hanya berdasarkan intuisi atau suara hati atau bisikan hati saja, tanpa menggunakan cara-cara yang masuk akal dan tersusun. Sehingga kebenaran ini sukar dipercaya.

7) Melalui jalan pikiran

Seiring dengan perkembangan kebudayaan, cara berpikir manusia juga berkembang. Kini, manusia menggunakan penalaran untuk memperoleh kebenaran pengetahuan, baik melalui induksi maupun deduksi. Induksi dan deduksi melibatkan proses pemikiran tidak langsung dari pernyataan-pernyataan yang dikemukakan untuk menemukan hubungan dan menghasilkan kesimpulan, dengan induksi dimulai dari pernyataan umum menuju yang khusus.

9) Induksi

Berfikir induksi pembuatan kesimpulan tersebut berdasarkan pengalaman pengalaman empiris yang ditangkap oleh indra. Kemudian disimpulkan kedalam suatu konsep yang memungkinkan seseorang untuk memahami suatu gejala. Karena proses berfikir induksi itu beranjak dari hasil pengamatan indra atau hal-hal yang nyata, maka dapat dikatakan bahwa induksi beranjak dari hal-hal yang kongkret kepada hal-hal yang abstrak.

10) Deduksi

Deduksi adalah proses menarik kesimpulan dari pernyataan umum ke khusus. Aristoteles mengembangkan metode ini menjadi "silogisme," yang memungkinkan kesimpulan yang lebih baik melalui tiga pernyataan: premis mayor (umum), premis minor (lebih khusus), dan kesimpulan (konklusi). Silogisme membantu mencapai pengetahuan khusus dari pengetahuan umum. Ada dua jenis silogisme: kategoris dan hipotesis. (Hendrawan, 2019)

b. Secara ilmiah

Cara mendapatkan pengetahuan dengan cara ilmiah adalah dengan cara penelitian.

Notoatmojo 2010 mengatakan cara baru atau modern dalam memperoleh pengetahuan pada dewasa ini lebih sistematis, logis dan ilmiah.

1.4 Faktor Faktor yang mempengaruhi pengetahuan

Menurut Wawan & Dewi 2011, faktor - faktor yang dapat memengaruhi pengetahuan seseorang adalah sebagai berikut:

a. Umur

Usia adalah umur yang dihitung mulai saat dilahirkan sampai saat ia akan berulangkahan. Semakin cukup umur, tingkat kematangan dan kekuatan seseorang akan lebih matang dalam berpikir dan bekerja. Dari segi kepercayaan masyarakat yang lebih dewasa akan lebih dipercaya dari pada orang yang belum cukup tinggi tingkat kedewasaannya. Hal ini sebagai akibat dari pengalaman dan kematangan jiwa.

b. Pendidikan

Pendidikan berarti bimbingan yang diberikan oleh seseorang terhadap perkembangan orang lain menuju kearah suatu cita-cita tertentu. Makin tinggi tingkat pendidikan seseorang, maka makin mudah dalam menerima informasi, sehingga meningkatkan kualitas hidup serta semakin banyak pula pengetahuan yang dimiliki. Sebaliknya pendidikan yang kurang akan menghambat perkembangan sikap seseorang terhadap nilai-nilai yang baru dikenal.

c. Lingkungan

Lingkungan adalah seluruh kondisi yang ada disekitar manusia dan pengaruhnya yang dapat mempengaruhi perkembangan dan perilaku orang atau kelompok. Lingkungan adalah input kedalam diri seseorang sehingga sistem adaptif yang melibatkan baik faktor internal maupun eksternal. Seseorang yang hidup dalam lingkungan yang berpikiran luas maka pengetahuannya akan lebih baik dari pada orang yang hidup di lingkungan yang berpikiran sempit. Lingkungan merupakan kondisi yang dapat mempengaruhi perkembangan dan perilaku orang atau kelompok.

d. Pekerjaan

Pekerjaan adalah serangkaian tugas atau kegiatan yang harus dilaksanakan atau diselesaikan oleh seseorang sesuai dengan jabatan atau profesi masing-masing. Merupakan kegiatan mencari nafkah untuk menunjang kehidupannya dan kehidupan keluarga yang dilakukan berulang dan banyak tantangan dan umumnya menyita waktu. Status pekerjaan yang rendah sering mempengaruhi tingkat pengetahuan seseorang. Pekerjaan biasanya sebagai simbol status sosial di masyarakat. Masyarakat akan memandang seseorang dengan penuh penghormatan apabila pekerjaan sudah pegawai negeri atau pejabat di pemerintahan.

e. Sosial Ekonomi

Variable ini sering dilihat angka kesakitan dan kematian, variable ini menggambarkan tingkat kehidupan seseorang yang ditentukan unsur seperti pendidikan, pekerjaan, penghasilan dan banyak contoh serta ditentukan pula oleh tempat tinggal karena hal ini dapat memengaruhi berbagai aspek kehidupan termasuk pemeliharaan kesehatan.

f. Informasi

Ilmu pengetahuan dan teknologi membutuhkan informasi sekaligus menghasilkan informasi. Jika pengetahuan berkembang sangat cepat maka informasi berkembang sangat cepat pula. Adanya ledakan pengetahuan sebagai akibat perkembangan dalam bidang ilmu dan pengetahuan, maka semakin banyak pengetahuan barubermunculan. Pemberian informasi seperti cara-cara pencapaian hidup sehat akan meningkatkan pengetahuan masyarakat yang dapat menambah kesadaran untuk berperilaku sesuai dengan pengetahuan yang dimiliki. (Zulmiheriyati, et al 2020)

1.5 Pengukuran dan Kategori Pengetahuan

Ada beberapa cara mengukur pengetahuan menurut Notoadmojo (dalam Zulmiyetri dkk., 2020). Pengukuran pengetahuan dapat dilakukan dengan wawancara atau angket atau kuesioner yang menanyakan tentang isi materi yang ingin diukur dari subjek penelitian atau responden. Indikator-indikator apa yang dapat digunakan untuk mengetahui tingkat pengetahuan atau kesadaran terhadap kesehatan, dapat dikelompokkan menjadi pengetahuan tentang sakit dan penyakit, pengetahuan tentang cara pemeliharaan kesehatan dan cara hidup sehat, dan pengetahuan tentang kesehatan lingkungan. Arikunto 2010, Notoadmojo 2010 pengetahuan seseorang dapat diketahui dan diinterpretasikan dengan skala yang bersifat kualitatif, yaitu :

1. Baik (Hasil prosentase 76-100%)
2. Cukup (Hasil prosentase 56-75%)
3. Kurang (Hasil prosentase <56%) (Hendrawan, 2019)

2. Kualitas Pelayanan

2.1 Pengertian

Kualitas adalah kepuasan pada kebutuhan pelanggan dan ini tidak terbatas pada karakteristik fungsional dari suatu produk atau jasa kualitas yang memenuhi persyaratan pelanggan. (Oakland 2014, dalam Yunus 2023)

Goldenberg 2018 menawarkan 5 kategori yang menyatukan cara berpikir yang berbeda tentang kualitas yaitu pertama kualitas sebagai sesuatu yang luar biasa kedua kualitas adalah kesempurnaan atau konsistensi yang berorientasi pada proses dan tujuan ketiga kualitasnya konsisten dengan tujuan yang ditetapkan keempat kualitas sebagai nilai uang dan ke lima kualitas sebagai variasi atau perubahan. (Yunus, 2023)

Moenir 2010 pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan karena itu pelayanan merupakan sebuah proses sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Kualitas pelayanan adalah tindakan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan menyebabkan kepemilikan sesuatu. Dalam hal ini, para konsumen cenderung memilih perusahaan yang dapat memberikan kualitas baik dalam hal pelayanan. (Rozi & Khuzaini, 2021)

2.2 Kepuasan Pelanggan

Davidow dan Uttal dalam Sutopo dan suryanto 2003 mengatakan bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan. (Brahim, 2021)

Pelanggan yang telah mencapai kepuasan sangat memungkinkan sekali untuk memberitahukan kepada teman, rekan maupun orang lain akan pengalaman yang mereka dapatkan tentang produk atau jasa perusahaan (Awaludin & Nugraha Rizki, 2021).

Menurut Tjiptono Kepuasan pelanggan merupakan konsep utama baik dalam teori maupun dalam praktik pemasaran, serta menjadi tujuan sentral bagi seluruh aktivitas bisnis. Kepuasan pelanggan menjadi faktor penting yang berkontribusi dalam terciptanya loyalitas pelanggan, peningkatan good will atau reputasi dari perusahaan, mengurangi elastisitas harga, mengurangi biaya transaksi masa depan, dan dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas karyawan. (Lili Suruati, 2015 dalam (Cesariana et al., 2022)

Krisnawati 2016 mengatakan kualitas pelayanan merupakan keahlian perusahaan untuk penuhi harapan- harapan pelanggan dan juga apabila pelayanan yang diterima ataupun dialami sudah sesuai yang diharapkan, sehingga kualitas dipersepsikan baik dan dapat memuaskan pelanggan. Sedangkan menurut Usmara pada penelitian (Gofur, 2019) memaparkan bahwa kualitas pelayanan ialah suatu statement tentang perilaku, ikatan yang berasal dari pertimbangan antara keinginan (harapan dengan kinerja yang dilakukan (hasil). Serta menurut (Gunara & Sudibyo, 2006) pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan (service) tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani. (Cesariana et al., 2022)

2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman dikutip dari Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani (2009) terdapat lima dimensi untuk mengukur, mengevaluasi, ataupun menilai suatu kualitas pelayanan jasa yaitu sebagai berikut:

2.3.1.1.1.1 Bukti fisik (Tangibles)

Merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik harus dapat diandalkan, keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya.

kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

2. Ketanggapan (Responsiveness)

suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat

kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

3. Jaminan dan Kepastian (Assurance)

yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

4. Perhatian individual (Empathy)

yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. (Vanessa & Prabantari, 2020)

2.4 Pengukuran Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml SERVQUAL yakni sebuah metode yang diturunkan dengan empiris yang mampu dipakai oleh sebuah organisasi pelayanan guna memberikan peningkatan akan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan hendaknya diawali dari kebutuhan konsumen serta berakhirkan oleh persepsi konsumen (Kotler, 2019). Hasil penelitian Asiah et al 2010, Service quality mempunyai aplikasi skala pengukuran yang dikenal dengan sebutan multiple item scale. (Penilasari & Nugraha, 2021)

Melalui survey institusi atau perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari klien. Salah satu metode yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk. (1985) adalah SERVQUAL. Metode SERVQUAL adalah metode yang digunakan mengukur kualitas layanan melalui pengukuran dimensi kualitas jasa yaitu Tangibles (Bukti Langsung), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan) dan Emphaty (Empati) sehingga diperoleh kesenjangan antara persepsi pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh pemberi jasa (Sinollah & Masruro, 2019).

Indikator indikator kualitas pelayanan adalah sebagai berikut: (Tjiptono 2014, dalam Muhammad 2019)

2.4.1 Tangibles (Bukti Langsung)

- a. Fasilitas fisik dan perlengkapan
- b. Pegawai
- c. Sarana Komunikasi

2.4.2 Reliability (Kehandalan)

- a. Kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera
- b. Kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan akurat dan memuaskan
- c. Kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan

2.4.3 Responsiveness (Daya Tanggap)

- a. Keinginan para staff untuk membantu pelanggan
- b. Memberi pelayanan yang tanggap

2.4.4 Assurance (Jaminan)

- a. Pengetahuan dan kesopanan pegawai
- b. Bebas dari bahaya
- c. Dapat dipercaya

2.4.5 Emphaty (Empati)

- a. Kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi
- b. Memahami kebutuhan pelanggan
- c. Perhatian pribadi

2.5 Pelayanan Komplementer Kebidanan

Ruang lingkup pelayanan kebidanan komplementer mengacu pada pemberian pelayanan kesehatan tradisional komplementer yang diatur dalam Permenkes RI nomor 15 tahun 2018 pasal 6 pelayanan tersebut dilakukan dengan menggunakan keterampilan ramuan dan kombinasi dengan memadukan antara keterampilan dan ramuan. (Pande et al 2021)

Pelayanan kesehatan tradisional yang diberikan dengan keterampilan meliputi teknik manual teknik energi dan terapi olah pikir aplikasinya dalam pelayanan kebidanan yaitu massage yoga aku pressure akupuntur Siro praktik hypnotherapy refleksi.

Pelayanan kesehatan tradisional komplementer yang menggunakan cara ramuan dapat menggunakan obat tradisional aplikasinya dalam pelayanan kebidanan yaitu ramuan

tradisional herbalisme homeopati dan aromaterapi terapi(kepmenkes 2003), kedua pelayanan kesehatan komplementer tersebut dapat diberikan secara kombinasi sesuai dengan kebutuhan klien.

Permenkes RI nomor 15 tahun 2018 pasal 3 menyatakan bahwa pelayanan kesehatan komplementer dapat dilakukan secara bersama oleh tenaga kesehatan tradisional dan tenaga kesehatan lain yang diselenggarakan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk pelayanan kebidanan. Pelayanan jenis terapi komplementer sangat banyak dan diberikan sesuai dengan indikasi yang dibutuhkan sehingga seorang bidan memberikan pelayanan kebidanan komplementer perlu mengetahui pentingnya terapi komplementer membantu mengkaji riwayat kesehatan dan kondisi klien menjawab pertanyaan dasar tentang terapi komplementer dan merujuk klien untuk mendapat informasi yang reliable memberi rujukan terapis yang kompeten atau memberi sejumlah terapi komplementer (Synder & Lindquis 2002).

Agar bidan dapat memberikan asuhan yang berkualitas maka sebaiknya bidan meningkatkan kompetensinya dalam memberikan pelayanan kebidanan secara komplementer sehingga pelayanan yang diberikan aman dan bermutu serta bermanfaat bagi klien selain itu dalam Permenkes RI nomor 37 tahun 2017 menyatakan bahwa tenaga kesehatan tradisional dan tenaga kesehatan lain yang memberikan pelayanan kesehatan tradisional wajib memiliki surat izin praktik sip sesuai dengan ketentuan perundang-undangan (Permenkes, 2017)

Permenkes RI nomor 15 tahun 2015 pasal 4 menyatakan bahwa pelayanan kesehatan tradisional komplementer harus memenuhi kriteria yaitu

- a. Dapat dipertanggungjawabkan keamanan dan manfaatnya mengikuti kaidah-kaidah ilmiah bermutu dan digunakan secara rasional dan tidak bertentangan dengan norma agama dan norma yang berlaku di masyarakat
- b. Tidak membahayakan kesehatan klien
- c. Memperhatikan kepentingan terbaik klien dan
- d. Memiliki potensi pencegahan penyakit peningkatan kesehatan penyembuhan pemulihan kesehatan dan meningkatkan kualitas hidup klian secara fisik mental dan sosial.

Selain itu juga memiliki beberapa kriteria tatalaksana yang harus dilakukan antara lain:

- a. Dilakukan pendekatan holistik dengan menelaah dimensi fisik mental spiritual sosial dan budaya dari pasien
- b. Mengutamakan hubungan dan komunikasi efektif antara tenaga kesehatan dan pasien
- c. Diberikan secara rasional
- d. Diselenggarakan atas persetujuan pasien atau inform consent
- e. Mengutamakan pendekatan alamiah
- f. Meningkatkan kemampuan penyembuhan sendiri dan
- g. pemberian terapi bersifat individual

National Center for Complementary Alternative Medicine (NCCAM) membuat klasifikasi dari berbagai terapi dan sistem pelayanan dalam lima kategori yaitu: mind body therapy, alternatif system pelayanan pengobatan tradisional, terapi biologis, terapi energi, terapi manipulatif dan system tubuh. Terapi manipulative dan system tubuh di antaranya adalah pijat (Reni et al, 2021).

3. Pregnancy Massage

3.1 Pengertian

Kusmiyati 2015 mengatakan Massage/pijat merupakan aplikasi tekanan pada jaringan lunak tubuh, seperti kulit, tendon, dan ligament. Pijat merupakan salah satu cara untuk memunculkan wellness for body and mind (Rita, 2024)

Mander 2003 mengatakan teknik massage adalah teknik melakukan tekanan tangan pada jaringan lunak biasanya otot tendon dan ligamentum tanpa menyebabkan gerakan atau perubahan posisi sendi untuk meredakan keluhan-keluhan menghasilkan relaksasi dan memperbaiki sirkulasi. Aprilia 2010 mengatakan pijatan merupakan salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengurangi ketidaknyamanan dan meningkatkan kebugaran (Freike, 2023)

Pregnancy massage atau prenatal massage adalah pijat yang dilakukan pada ibu hamil, prenatal massage ini disesuaikan dengan perubahan anatomi yang ibu selama kehamilan, dalam pemijatan tidak dianjurkan berbaring tengkurap dan terlentang karena posisi tersebut akan memberi tekanan pada pembuluh darah utama yang dapat mengganggu aliran darah ke janin sehingga membuat ibu hamil merasakan mual (Evans 2021, dalam Novi 2024)

Prenatal massage dapat membuat ibu hamil menjadi lebih rileks dan senang, karena dengan dilakukan prenatal massage akan memperlancar sirkulasi darah ibu. Hal tersebut juga dapat mengurangi nyeri punggung bawah yang dirasakan ibu hamil. Hal ini sejalan dengan teori menurut Stillerman, Elaine 2016, Prenatal massage adalah teknik pijat yang dilakukan untuk mengurangi ketidaknyamanan pada kehamilan (misalnya: nyeri punggung bawah) yang berfungsi untuk mendukung perubahan fisiologis yang terjadi pada tiap trimester, menghilangkan stress dan mempersiapkan dalam persalinan dan kelahiran bayi. (Andriyani & Paryono, 2023)

3.2 Manfaat Pregnancy Massage

- a. Meringankan ketegangan otot sehingga ibu lebih rileks secara fisik dan psikologis
- b. Memperbaiki kualitas tidur
- c. Merangsang sistem kelenjar yang dapat mengatur dan menstabilkan hormon selama kehamilan
- d. Meningkatkan mood
- e. Meringankan tekanan pada leher punggung dan persendian tubuh
- f. Detoksifikasi untuk menghilangkan racun dari dalam tubuh
- g. Mencegah kram dan kembung
- h. Mengurangi pelepasan hormon kortisol yang dapat mengganggu tumbuh kembang janin selama kehamilan
- i. Menurunkan resiko kelahiran premature
- j. Membuat bayi lahir sehat
- k. Mengurangi nyeri punggung ibu hamil
- l. Meningkatkan pernapasan
- m. Meningkatkan aliran nutrisi ke plasenta
- n. Dukungan postural
- o. Mengurangi kecemasan dan depresi
- p. Meredakan rasa tidak nyaman pada otot mual dan edema atau bengkak pada pergelangan kaki dan tangan (Jones 2021, dalam Novi 2024)

3.3 Kontraindikasi prenatal massage

- a. Diabetes type 1 dan 2
- b. Hipertensi
- c. Pre eklamsi - Eklamsi
- d. Abortus
- e. Placenta previa dan Solutio Placenta
- f. Asma
- g. Mual muntah / Hyperemesis
- h. Tromboplebitis
- i. Kelainan jantung
- j. Demam
- k. Diare (Novi, 2024)

3.4 Waktu pemijatan yang tepat

Waktu yang di anjurkan adalah pada trimester II dan III, pada trimester I tidak di anjurkan karena dapat menyebabkan abortus. (Aprilia 2010, dalam Freike 2023)

3.5 Posisi Pregnancy Massage

- a. Prone (Posisi Telungkup), disarankan untuk trimester pertama untuk mencegah tekanan intrauterine, gunakan 2 bantal untuk menyokong panggul.
- b. Supinasi (Terlentang), disarankan usia 14-22 minggu
- c. Semireclining (Semifowler), disarankan untuk usia mulai dari 23 minggu
- d. Sidelying (Menyamping), posisi miring kiri, gunakan bantal untuk menyangga kepala dan leher.
- e. Seated (duduk), diperuntukkan wanita dengan kehamilan kembar, menderita penyakit simfisi pubis yang parah, klien obesitas dan klien dengan reflek lambung parah (Ihca 2014, dalam Rita 2024)

3.6 Hal hal yang harus diperhatikan sebelum pemijatan:

- a. Titik antara tulang pergelangan kaki dan tumit karena dapat memicu kontraksi
- b. Hindari pemijatan perut karena penekanan pada daerah perut membuat ibu hamil tidak nyaman
- c. Setelah usia kehamilan 4 bulan hindari posisi terlentang selama pemijatan karena dapat mengurangi suplai darah dan oksigen ke plasenta
- d. Jangan memijat terlalu kuat pada jaringan kaki karena dapat menyebabkan pembekuan darah pada ibu hamil

e. Pijat harus dilakukan oleh orang yang berpengalaman dan orang mengetahui dengan baik bagaimana anatomi tubuh ibu hamil, atau dapat dikatakan yang sudah mengikuti pelatihan khusus pijat.

f. Pastikan sudah berkonsultasi dengan dokter, terkait penyakit yang diserita sebelum melakukan pemijatan, karena dapat beresiko terhadap kehamilan. (Evan, 2021 dalam Novi 2024)

3.7 Teknik Pemijatan

a. Persiapan

Siapkan lotion, minyak vitamin E, selimut, tempat tidur dan ruangan yang nyaman dengan sirkulasi yang baik

b. Membuka baju dan menggantinya dengan selimut

c. Pastikan ibu sudah buang air kecil

d. Kuku terapis tidak Panjang, tidak menggunakan perhiasan dan mencuci tangan dengan bersih

e. Pastikan posisi ibu nyaman, berbaring miring

f. Gosok kaki

Gosok bagian atas kaki dengan tekanan lembut menggunakan lotion agar guratan lebih halus, mulai dari jari kaki hingga ke pergelangan kaki dan membuat lingkaran kecil di sekitar pergelangan kaki. Kemudian menggunakan kedua ibu jari membuat lingkaran kecil di telapak kaki, tepat dibawah jari kaki. Dibagian tumit gerakkan 1 jempol ke bawah sementara jempol lain bergerak ke atas dan terus bergantian. Lalu dengan lembut menarik setiap jari kaki dengan menggunakan telunjuk dan ibu jari untuk menggosoknya. Hindari tekanan antara tulang pergelangan kaki dan tumit.

g. Gosok Punggung

Lakukan dengan posisi berbaring miring, menggunakan kedua tangan untuk mengusap punggung ke atas dan ke bawah, gunakan lotion untuk memudahkan pengusapan.

Pemijatan fokus pada otot-otot di kedua sisi tulang belakang dan dapat beralih meremas otot-otot dengan ibu jari atau pangkal tangan bergerak naik turun.

h. Gosok Bahu

Dengan pangkal tangan atau bantalan ujung jari beri tekanan lembut pada salah satu sisi leher dan luncurkan di antara bagian atas bahu dan pangkal tengkorak, ualangi di sisi yang berlawanan.

i. Pemijatan kulit kepala

Bergerak dari dasar tengkorak ke garis rambut. Gunakan kedua tangan dan rentangkan jari untuk memberikan tekanan lembut pada kulit kepala, lingkarkan kedua tangan secara rapat atau terpisah. Tambahkan usapan lembut pada wajah, yang dapat membuat ibu hamil menjadi sangat rileks.

j. Perut

Hindari pemijatan bagian perut, namun dapat diganti dengan mengusap perlahan dengan minyak Vitamin E untuk mendapatkan efek menenangkan yang juga dapat membantu mencegah stretchmark. (Evans, 2021 dalam Novi 2024)

B. Kerangka Teori

Teori adalah penjelasan bagaimana atau mengapa sesuatu hal saling berhubungan.

Kerangka teori adalah implikasi dari teori terhadap desain penelitian. (Rougas 2022, dalam Sri 2024)

Variabel Independen 1

Variabel Independen 2

C. Kerangka Konsep

		Kerangka konsep adalah suatu hubungan yang akan menghubungkan secara teoritis antara variable-variabel penelitian yaitu, antara variable independen dengan variable dependen yang akan diamati atau diukur melalui penelitian yang akan dilaksanakan (Sugiyono, 2013).	
		Variabel Independent	
2	Selasa,05/11/2024 13:00:47	https://drive.google.com/drive/folders/1P0L74ZV5e4r4YCrmiDwWUfBw1w6Onafm?usp=sharing	Yati Asmulyati
3	Selasa,05/11/2024 13:01:37	Assalamuallaikum warohmatullahi Wabarokatu,,,mohon ijin bu mengumpulkan skripsi bab 1 dan bab 2...	-
4	Jumat,22/11/2024 10:29:37	Assalamuallaikum warohmatullahi wabarokatu, mohon ijin bu mengumpulkan revisi judul skripsi dan bab 1 bab 2,,,terimakasih banyak bu	-
5	Jumat,22/11/2024 10:21:59	https://docs.google.com/document/d/11eJ7GHqbNdDb4Qo4sMdRN012xWOMuFMU/edit?usp=sharing&oid=102725829134967874156&rtpof=true&sd=true	Yati Asmulyati
6	Kamis,30/01/2025 20:48:00	https://docs.google.com/document/d/1TEkxOWWhbc1gwsRABrmEUI32QV5yqqz/edit?usp=sharing&oid=102725829134967874156&rtpof=true&sd=true	Yati Asmulyati
7	Kamis,30/01/2025 20:49:53	Assalamuallaikum wr wb mohon ijin ibu mengirimkan skripsi di bab 3 mohon petunjuk ibu Luvi terimakasih banyak bu... https://docs.google.com/document/d/1TEkxOWWhbc1gwsRABrmEUI32QV5yqqz/edit?usp=sharing&oid=102725829134967874156&rtpof=true&sd=true	Yati Asmulyati
8	Kamis,30/01/2025 21:50:13	Assalamuallaikum wr wb mohon ijin bu mengirimkan skripsi di bab 3,,,mohon petunjuk ibu https://docs.google.com/document/d/1Qe3g1xCTpg4-xKjnoLZJUKtG_1ER28QP/edit?usp=sharing&oid=102725829134967874156&rtpof=true&sd=true	Yati Asmulyati
9	Kamis,06/02/2025 13:16:37	Assalamuallaikum wr wb,,,mohon ijin ibu mengirimkan revisi skripsi di bab 2 dan bab 3 ibu, mohon ijin petunjuk...terimakasih bnyk ibu... https://docs.google.com/document/d/1Qe3g1xCTpg4-xKjnoLZJUKtG_1ER28QP/edit?usp=sharing&oid=102725829134967874156&rtpof=true&sd=true	Yati Asmulyati
10	Kamis,06/02/2025 13:18:50	Assalamuallaikum wr wb mohon ijin ibu mengirimkan revisian skripsi, mohon ijin petunjuk ibu,,,terimakasih banyak... https://docs.google.com/document/d/1--M4ML5Nkq3wcu4ln-keulclRfC2t3w/edit?usp=sharing&oid=102725829134967874156&rtpof=true&sd=true	Yati Asmulyati

Mengetahui,
Ketua Program Studi



Luvi Dian Afriyani, S.Si.T. , M.Kes.
(NIDN: 0627048302)

Semarang , 21 Maret 2025



Yati Asmulyati
(NIM: 157232016)

Dosen Pembimbing (1)



Luvi Dian Afriyani, S.Si.T. , M.Kes.
(NIDN: 0627048302)

Dosen Pembimbing (2)



Luvi Dian Afriyani, S.Si.T. , M.Kes.
(NIDN: 0627048302)