

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Olahraga adalah aktivitas yang sangat bermanfaat untuk mewujudkan kesehatan dan kebugaran jasmani. Olahraga juga menjadi keharusan dari aspek biologis manusia demi kembangkan ketahanan yang sifatnya menyeluruh, bentukan keterampilan hidup, keterampilan berfikir, pembentukan prestasi, nilai-nilai moral serta estetika. Pada dasarnya, olahraga berperan pada usaha pembentukan dan tingkatkan kualitas sumberdaya manusia. Pemerintah Indonesia menjadikan olahraga untuk wujudkan salah satu arah kebijakan pembangunan yakni menumbuhkan budaya olahraga guna tingkatkan kualitas manusia Indonesia yang sehat.

Menyadari pentingnya olahraga dalam pembangunan nasional, pemerintah bekerja keras guna berikan fasilitas olahraga yang layak untuk masyarakat. Meningkatnya minat masyarakat pada olahraga harus diikuti peningkatan kualitas dan kuantitas fasilitas olahraga, sehingga masyarakat dapat berlatih dengan fasilitas yang layak agar tidak menghambat perkembangan olahraga. Pada pengadaan sarana serta prasarana olahraga yang baik, pemerintah perlu memiliki perencanaan yang baik juga. Perencanaan ini tentunya sangat diperlukan guna pencapaian tujuan yang maksimal sesuai dengan yang telah ditentukan berupa sarana serta prasarana yang bisa dipakai masyarakat umum.

Adanya sarana dan prasarana olahraga jadi suatu kewajiban pemerintah guna tingkatkan kualitas serta potensi sumberdaya manusia, seperti yang telah

dipaparkan pada Bab IX Pasal 67 Ayat 2 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2005 tentang Standar Keolahragaan Nasional (SKN) yakni, “Pemerintah dan Pemerintah Daerah menjamin ketersediaan sarana dan prasarana olahraga sesuai dengan standar dan kebutuhan pemerintah dan Pemerintah Daerah”.

Menyediakan sarana dan prasarana menjadi kewajiban Pemerintah Daerah bagi olahraga juga dijabarkan pada Bab II Pasal 3 Ayat 1 Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2014 mengenai Tata Cara Penetapan Prasarana Olahraga, yang mengatakan. “Pemerintah, Pemerintah Daerah dan masyarakat bertanggung jawab atas perencanaan, pengadaan, pemanfaatan, pemeliharaan dan pengawasan prasarana olahraga sesuai dengan kewenangannya”.

Demi menjamin penyelenggaraan aktivitas olahraga sesuai standar, sarana dan prasarana yang pemerintah sediakan wajib penuh standar nasional keolahragaan. Ruang lingkup standar sarana serta prasarana olahraga dijabarkan pada pasal 85 Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2007 mengenai Penyelenggaraan Keolahragaan, yakni:

Lingkup standar nasional keolahragaan meliputi:

- a. Standar kompetensi tenaga keolahragaan
- b. Standar sarana dan prasarana olahraga
- c. Standar pengelolaan organisasi keolahragaan
- d. Standar penyelenggaraan keolahragaan
- e. Standar pelayanan minimal keolahragaan.

Adanya fasilitas sarana serta prasarana ialah aspek penting guna jadi atensi seseorang guna lakukan kegiatan fisik. Jumlah sarana dan prasarana prioritas yang penuhi standar alami penurunan yang awalnya 66,67% di tahun 2013 menurun menjadi 33,33% di 2017 (Renstra Tahun 2018-2023 Dinas Kepemudaan dan Olahraga Kota Tanjungpinang). Guna tingkatkan minat masyarakat Kota Tanjungpinang pada olahraga perlu diimbangi peningkatan kualitas dan kuantitas fasilitas olahraga, agar dapat menciptakan atlet-atlet yang berkualitas, juga supaya bisa tingkatkan kebugaran fisik juga perluas pengetahuan olahraga.

Kota Tanjungpinang ialah salah satu wilayah yang sebagian besar masyarakatnya miliki hobi berolahraga. Umumnya, masyarakat Kota Tanjungpinang terlihat berolahraga pada pagi serta sore hari, terkhusus di hari libur. Hal ini mendorong Pemerintah Kota Tanjungpinang melalui Dinas Kepemudaan dan Olahraga (Dispora) berusaha menyediakan sarana serta prasarana olahraga yang memadai serta layak pakai sebagai wadah representatif yang bisa himpun aktivitas keolahragaan pada satu lokasi terpadu pada “Dispora Center”.

Dispora Center yang telah dibuka sejak tahun 2017 ini bertujuan agar seluruh masyarakat membiasakan hidup sehat dengan berolahraga. Tidak hanya itu, Dispora Center ini dapat digunakan sebagai wadah bagi atlet untuk berlatih secara gratis dengan cukup membawa satu lembar *fotocopy* Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau kartu pelajar.

Bangunan Dispora Center memenuhi standar nasional dan memiliki fasilitas yang cukup terbatas yang secara lebih rinci terlihat di tabel:

Tabel 1. 1 Jumlah Alat *Fitness* Dispora Center Kota Tanjungpinang

No	Jenis Barang / Nama Barang	Keterangan	Kondisi
1.	<i>Airwalker</i>	1	Baik
2.	<i>Barbell</i>	20	Baik
3.	<i>Chest Press</i>	6	Baik
4.	Sepeda	30	Baik
5.	Sepeda Statis	3	Baik
6.	<i>Stick Dumbell</i>	4	Baik
7.	<i>Treadmill</i>	3	Baik

Sumber: Dinas Kepemudaan dan Olahraga Kota Tanjungpinang, 2020 (telah diolah kembali)

Perkembangan Dispora Center Kota Tanjungpinang dapat dilihat dari jumlah kunjungan masyarakat sebagai berikut:

Tabel 1. 2 Jumlah Pengunjung Rutin Dispora Center Tahun 2019-2022

Kategori Pengunjung	2019				2020	2021				2022		
	Jan-Mar	Apr-Jun	Jul-Sept	Okt-Des		Jan-Mar	Apr-Jun	Jul-Sept	Okt-Des	Jan-Mar	Apr-Jun	Juli
Masyarakat Umum	25	27	20	25	TUTUP TOTAL	18	26	30	37	28	15	38
Atlet	15	15	25	20		13	15	26	35	22	10	35
TOTAL	172					200				148		

Sumber: Dinas Kepemudaan dan Olahraga Kota Tanjungpinang, 2022 (telah diolah kembali)

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa Dispora Center memiliki potensi yang baik guna dikembangkan dengan jumlah kunjungan yang terus naik. Dengan jumlah pengunjung yang terbilang cukup banyak, meski sempat mengalami penurunan pada tahun 2019 dikarenakan tidak beroperasi untuk sementara.

Tabel 1.3 Perkembangan Jumlah Pengunjung Dispora Center Bulan April-Mei Tahun 2022

Bulan	Jumlah Pengunjung	Keterangan
Maret	58	Aktif
April	-	Tutup
Mei	76	Aktif
Juni	103	Aktif

Sumber: Dispora Kota Tanjungpinang, 2022 (telah diolah kembali)

Tabel 1.3 menunjukkan jumlah kunjungan masyarakat ke Dispora Center mengalami fluktuatif baik dari segi jumlah maupun pertumbuhannya. Dari jumlah intensitas kunjungan tersebut, maka perlu dilakukan pengukuran terhadap tingkat kepuasan pengunjung. Menurut Effendy (2003), mengukur tingkat kepuasan pengunjung dapat dilakukan dengan melihat dari segi kualitas pelayanan dan fasilitas. Dengan kata lain, agar dapat menimbulkan potensi yang optimal dalam intensitas berkunjung masyarakat, sangat diperlukan hubungan yang kuat dengan pengunjung dalam hal kepuasan mereka.

Pandangan pengunjung mengenai kualitas pelayanan dan penyediaan fasilitas yang baik merupakan salah satu aspek penting yang merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan jasa yang diberikan. Kepuasan pengunjung Dispora Center Kota Tanjungpinang akan terlihat dari pelayanan / jasa yang diberikan. Menanggapi tuntutan masyarakat mengenai kualitas pelayanan, Pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang kemudian pelaksanaannya diatur melalui Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Pelayanan Publik tersebut mengatur berbagai ketentuan mengenai pelayanan publik, salah satunya mengatur tentang standar pelayanan. Standar Pelayanan menurut Undang-Undang Pelayanan Publik adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Konsep dibangunnya Dispora Center diharapkan dapat memudahkan masyarakat / pengunjung dalam mendapatkan fasilitas dan mendapatkan pelayanan publik non administratif di bidang olahraga. Dengan demikian, hendaknya Dispora Center yang dibangun oleh pemerintah daerah setempat untuk menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan amanat Undang-Undang Pelayanan Publik, karena, kualitas pelayanan dan fasilitas yang baik akan membuat harapan pengunjung terpenuhi sehingga mempunyai pandangan yang positif terhadap Dispora Center, dimana hal ini nantinya akan mempengaruhi masyarakat dalam melakukan kunjungan kembali.

Berdasarkan pada uraian dalam latar belakang, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut untuk menemukan aspek-aspek terkait mengenai peningkatan jumlah pengunjung dalam judul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Dispora Center Kota Tanjungpinang”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, penulis merumuskan masalah yakni:

1. Apakah kualitas pelayanan memberi pengaruh pada kepuasan pengunjung Dispora Center Kota Tanjungpinang?
2. Apakah fasilitas memberi pengaruh pada kepuasan pengunjung Dispora Center Kota Tanjungpinang?
3. Apakah kualitas pelayanan dan fasilitas memberi pengaruh pada kepuasan pengunjung Dispora Center Kota Tanjungpinang?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian merupakan kegiatan ilmiah guna mencari data dari informasi lalu dihimpun, diolah serta dianalisis guna cari keakuratan data dan/atau informasi sebagai tujuan untuk memecahkan kebenaran dari persoalan yang ada. Adapun tujuan yang ingin dicapai ialah:

1. Untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan pengunjung Dispora Center Kota Tanjungpinang
2. Untuk melihat pengaruh fasilitas pada kepuasan pengunjung Dispora Center Kota Tanjungpinang
3. Untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas pada kepuasan pengunjung Dispora Center Kota Tanjungpinang

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini ialah:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara Teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran terhadap ilmu pengetahuan secara umum, khususnya tentang pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung. Selanjutnya, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan bahan perbandingan bagi siapa saja yang ingin mengkaji lebih dalam.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan pula dapat menjadi sarana yang bermanfaat dalam hal menambah pengetahuan yang dimiliki

mengenai kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan, mengenai kunjungan yang dilakukan masyarakat, dan kepuasannya.

b. Bagi Pemerintah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk Dinas Kepemudaan dan Olahraga Kota Tanjungpinang untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas pada Dispora Center agar intensitas berkunjung yang dilakukan masyarakat semakin meningkat dan pengunjung merasa puas setelah melakukan kunjungan.

