Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities (MJSSH) (e-ISSN : 2504-8562)
2022, Volume 7, Issue 11, e001906
DOI: https://doi.org/10.47405/mjssh.v7i11.1906

Kualiti Perkhidmatan dan Kemudahan Sukan bagi Program Pembangunan Atlet Berprestasi Tinggi di Majlis Sukan Negeri

(Quality Services and Sports Facilities for The High-Performance Athlete Development Program at The State Sports Council)

Azlina Zid[1], Siti Aishah Wahab[2*], Hasnul Faizal Hushin Amri[3], Siti Fadhilah Abdul Hamid[4], Mohd Noorazlan Ab Aziz[5], Hajar Asmidar Samat[6], Mustakim Hashim[7]

[1]Fakulti Sains Sukan dan Rekreasi, Universiti Teknologi MARA, 40450 Shah Alam, Selangor, Malaysia.
Email: azlinazid@uitm.edu.my
[2]Fakulti Sains Sukan dan Rekreasi, Universiti Teknologi MARA, 40450 Shah Alam, Selangor, Malaysia.
Email: sitia532@uitm.edu.my
[3]Majlis Sukan Wilayah Persekutuan, Putrajaya, Malaysia.
Email: hasnulfaizal@wipers.gov.my
[4]Fakulti Sains Sukan dan Rekreasi, Universiti Teknologi MARA, 40450 Shah Alam, Selangor, Malaysia.
Email: fadhilah_hamid@uitm.edu.my
[5]Fakulti Sains Sukan dan Rekreasi, Universiti Teknologi MARA, 40450 Shah Alam, Selangor, Malaysia.
Email: mohdnoorazlan@uitm.edu.my
[6]Fakulti Sains Sukan dan Rekreasi, Universiti Teknologi MARA, 40450 Shah Alam, Selangor, Malaysia.
Email: hajarasmidar@uitm.edu.my
[7]Fakulti Sains Sukan dan Rekreasi, Universiti Teknologi MARA, 40450 Shah Alam, Selangor, Malaysia.
Email: mustakimhashim@uitm.edu.my

CORRESPONDING AUTHOR (*):
Siti Aishah Wahab
(sitia532@uitm.edu.my)

KATA KUNCI:
Kualiti Perkhidmatan
Kemudahan Sukan
Kepuasan
Pihak Berkuasa Tempatan

KEYWORDS:
Service Quality
Sports Facilities
Satisfaction
Local Authorities

CITATION:
Azlina Zid et al. (2022). Kualiti Perkhidmatan dan Kemudahan Sukan bagi Program Pembangunan Atlet Berprestasi Tinggi di Majlis Sukan Negeri. *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities (MJSSH), 7*(11), e001906. https://doi.org/10.47405/mjssh.v7i11.1906

ABSTRAK

Perkhidmatan dan kemudahan sukan memainkan peranan penting dalam menggalakkan aktiviti fizikal dan penyertaan sukan pada masa lapang. Kemudahan sukan yang lengkap untuk kegunaan atlet dalam persediaan menghadapi kejohanan akan meningkatkan prestasi ke tahap yang lebih baik. Justeru, kajian ini bertujuan mengenal pasti kualiti perkhidmatan dan kemudahan sukan yang sediakan oleh Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) bagi program pembangunan sukan prestasi tinggi Majlis Sukan Wilayah Persekutuan (MSWP). Kajian ini menggunakan kaedah tinjauan yang melibatkan 211 responden yang terdiri dari atlet, jurulatih dan pentadbir sukan yang dipilih secara persampelan rawak. Data dari instrumen SERVQUAL (*service quality*) dan tahap kepuasan dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan inferensi. Hasil dapatan menunjukkan skor min kualiti respon adalah tinggi bagi ketiga-tiga kategori responden iaitu atlet (M=3.82), jurulatih (M=3.45) dan pentadbir sukan (M=3.43). Keputusan analisis ANOVA pula menunjukkan terdapat perbezaan yang signifikan antara tahap kepuasan terhadap kualiti perkhidmatan kemudahan sukan berdasarkan tiga kategori responden tersebut F (2, 208) = 7.438; p<.05. Hasil kajian ini diharapkan dapat membantu jurulatih dan pentadbir sukan membangunkan program pembangunan

© 2022 by the authors. Published by Secholian Publication. This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC BY).

atlet yang lebih berkesan dengan menyediakan kemudahan dan teknologi sukan moden bawah pentadbiran sendiri bagi memastikan atlet mencapai prestasi cemerlang pada masa hadapan.

ABSTRACT

Sports services and facilities are essential in promoting physical activity and sports participation in leisure time. Complete sports facilities for athletes' use in preparation for the tournament will improve performance to a better level. Thus, this study aims to identify the quality of sports services and facilities provided by the Local Authority for the high-performance sports development program of Majlis Sukan Wilayah Persekutuan (MSWP). This study uses a survey method involving 211 respondents who are athletes, coaches and sports administrators who were selected by random sampling. Data from the SERVQUAL (service quality) instrument and the level of satisfaction were analyzed using descriptive and inferential statistics. The results show that the mean score of response quality is high for all three categories of respondents, namely athletes (M=3.82), coaches (M=3.45) and sports administrators (M=3.43). The results of the ANOVA analysis show a significant difference between the satisfaction level and the service quality of sports facilities based on the three categories of respondents F (2, 208) = 7.438; p<.05. The results of this study are expected to help coaches and sports administrators develop more effective athlete development programs by providing their own modern sports facilities and technology to ensure athletes achieve excellent performance in the future.

Sumbangan/Keaslian: Kajian ini menyumbang kepada data empirikal kualiti dan kemudahan sukan yang disediakan oleh pihak PBT di Lembah Klang. Hasil kajian perintis ini boleh membantu pihak berkepentingan melaksanakan program pembangunan atlet dengan menyediakan kemudahan sukan yang mencapai standardasi peringkat antarabangsa

1. Pengenalan

Perkhidmatan dan kemudahan sukan memainkan peranan penting dalam menggalakkan aktiviti fizikal dan penyertaan sukan pada masa lapang. Pada masa kini, kemudahan sukan telah menjadi salah satu aspek utama untuk membangunkan sukan dan gaya hidup sihat di Malaysia. Menurut laporan Anon (2022), kemudahan sukan adalah perlu disediakan bagi meningkatkan mutu sukan dan memastikan pembangunan sukan dapat dilaksanakan dengan baik. Kemudahan sukan yang lengkap untuk kegunaan latihan terutamanya untuk para atlet akan meningkatkan prestasi atlet ke tahap yang lebih baik. Kekurangan kemudahan sukan yang berkualiti adalah antara faktor potensi bakat-bakat baharu dalam bidang sukan tertentu tidak dapat dikembangkan dengan berkesan. *Blueprint* Pelan Pembangunan Sukan Negara (2015-2023) telah mengenal pasti lima belas (15) jenis sukan yang berpotensi menyerlah di peringkat antarabangsa dan anggaran berjumlah RM55 juta diperuntukkan bagi menjayakan program pembangunan sukan berprestasi tinggi di Malaysia. Selain itu, sejumlah RM103 juta juga diperuntukkan untuk

© 2022 by the authors. Published by Secholian Publication. This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC BY).

membina, menaiktarafkan dan menyelenggarakan kemudahan sukan sedia ada (Kementerian Kewangan Malaysia, 2020). Berdasarkan laporan data pada tahun 2019, penyelarasan industri yang dikendalikan oleh Jabatan Perdana Menteri, Kementerian Belia Sukan (KBS) telah mengawal selia sebanyak 2003 buah kemudahan sukan manakala Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) serta pengurusan kerajaan negeri sebanyak 8578 buah kemudahan sukan. Berdasarkan dari jumlah peruntukkan yang disediakan dalam menjayakan program pembangunan sukan; penyediaan kemudahan dan peralatan sukan di bawah pengurusan setiap Majlis Sukan Negeri adalah merupakan antara faktor penting bagi melahirkan atlet yang cemerlang dan berdaya saing. Justeru itu, kepentingan membangunkan dan menyediakan kemudahan latihan untuk pembangunan sukan merupakan antara pelan strategik yang digariskan oleh MSWP. Ini kerana MSWP adalah badan bertanggungjawab dalam pelaksanaan program pembangunan sukan bagi atlet Wilayah Persekutuan antaranya Wijuara dan Atlet Bakat Sukan, pengurusan kemudahan sukan, program latihan dan penganjuran. Memandangkan MSWP tidak mempunyai peralatan dan kemudahan sukan yang mencukupi untuk atlet menjalani latihan, kerjasama bersama Pihak Berkuasa Tempatan (PBT), beberapa pusat pengajian tempatan, agensi kerajaan lain dan juga pihak swasta di sekitar Lembah Klang telah dilaksanakan bagi penyediaan peralatan dan kemudahan sukan tersebut.

Menurut Ekuri (2018), kejayaan pelbagai program sukan adalah bergantung sepenuhnya pada kualiti dan kuantiti kemudahan serta peralatan sukan yang disediakan. Kajian yang dijalankan oleh Ajayi (2007) mendapati kepuasan dan prestasi atlet bergantung kepada keberkesanan kemudahan sukan yang disediakan. Selain itu, kualiti perkhidmatan dewan sukan yang tidak efisien, keadaan pusat gimnasium yang sesak serta persekitaran yang tidak mempunyai nilai estetika turut menyumbang kepada kegagalan atlet menunjukkan prestasi yang terbaik. Ini kerana jika perkhidmatan dan kemudahan sukan yang disediakan oleh organisasi sukan dapat memuaskan hati atlet, ini akan meningkatkan rasa minat dalam diri atlet untuk melakukan latihan dengan baik dan aktif, sekali gus meningkatkan prestasi atlet dan memberi kejayaan serta mengharumkan nama negara. Tambahan, kejayaan atlet adalah hasil daripada pembangunan sukan yang tersusun serta program latihan jangka panjang yang sistematik (Muhamad Suhaimi & Mohd Affendi, 2021). Kajian yang dijalankan oleh Anuar et al. (2015) serta Aminuddin dan Shamsarizal (2011) turut menyatakan faktor yang penting dalam menyumbang kepada kecemerlangan dan peningkatan prestasi dan kepuasan atlet adalah seperti menyediakan kualiti perkhidmatan dan kemudahan sukan yang lengkap, program latihan serta pengurusan risiko yang baik. Collis (2006) menyatakan bahawa tanpa kepuasan, sesebuah organisasi tidak mungkin mengetahui tentang potensi sebenar perkhidmatan yang dilakukan atau ditawarkan. Ia merupakan petunjuk terbaik kepada ramalan masa depan sebuah organisasi dalam pengoperasiannya. Tambahan, Brady dan Robertson (2001) juga menyatakan peningkatan tahap kepuasan adalah penting kerana ia mampu menyumbang kepada sikap untuk terus melibatkan diri dalam aktiviti sukan. Inilah yang dikatakan bahawa kepuasan pelanggan dapat memberi keuntungan kepada organisasi sama ada dari segi material dan juga imej sesebuah organisasi.

Di Malaysia, kemudahan sukan yang tidak diselenggarakan dengan baik dan kelemahan pengurusan kemudahan sering menjadi isu perdebatan di kalangan para penggiat sukan antaranya kerosakan beberapa padang futsal dan tiada aktiviti penyelenggaraan di Felda Chini (Syahidatul Akmal, 2020). Selain itu terdapat juga isu berkaitan kemudahan sukan yang tidak berkualiti di negeri Sabah menyebabkan potensi bakat baharu dalam bidang sukan tertentu tidak dapat dikembangkan dengan sempurna (Anon, 2017). Berdasarkan dapatan kajian lepas, isu berkaitan kualiti perkhidmatan dan pembangunan kemudahan

© 2022 by the authors. Published by Secholian Publication. This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC BY).

sukan di Malaysia masih kurang dilakukan oleh para penyelidik (Abidin, Muhamad., & Ahmad, 2019). Penyelidik juga menegaskan kajian tentang hubungan antara kualiti perkhidmatan dan kemudahan sukan terhadap tahap kepuasan pengguna terlalu sedikit dijalankan di Malaysia dan didapati tiada kajian diadakan ke atas organisasi sukan dan juga agensi-agensi sukan. Menurut Lee et al. (2011), banyak kemudahan sukan awam yang dikendalikan oleh kerajaan atau kerajaan tempatan salah diurus kerana kekurangan pengurusan operasi berpusatkan pengguna. Disebabkan kegagalan dalam menyampaikan perkhidmatan berkualiti tinggi, isu ini mungkin mengurangkan bilangan pelanggan yang berinteraksi atau terlibat dengan kemudahan sukan. Justeru itu, kajian keberkesanan kualiti perkhidmatan kemudahan sukan adalah sangat penting dalam menangani isu-isu yang berkaitan kebolehpercayaan dan kepuasan pengguna terhadap prestasi dan operasi kemudahan sukan. Oleh itu, objektif kajian ini adalah:

i. Mengukur tahap penilaian pelanggan (atlet, jurulatih dan pentadbir sukan) terhadap kualiti perkhidmatan kemudahan sukan yang disediakan oleh Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) di Lembah Klang.
ii. Membandingkan tahap kepuasan pelanggan (atlet, jurulatih dan pentadbir sukan) terhadap kualiti perkhidmatan kemudahan sukan yang disediakan oleh Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) di Lembah Klang.

2. Sorotan Literatur

2.1. Kualiti Perkhidmatan Kemudahan Sukan

Model kualiti perkhidmatan yang sering dikaitkan adalah *Service Quality* (SERVQUAL) yang membentuk skala pengukuran kualiti perkhidmatan utama (Jain & Gupta 2004). Parasuraman et al. (1988) mentakrifkan lima dimensi kualiti perkhidmatan: responsif, jaminan, ketara, empati dan kebolehpercayaan, dengan menggunakan skala SERVQUAL. Ianya mengukur kualiti perkhidmatan dan kemudahan sukan melalui perbezaan hasil jangkaan dan persepsi.

Kualiti perkhidmatan dan kemudahan sukan dalam sesebuah organisasi sering dikaitkan dengan kesempurnaan dan kepuasan. Beberapa hasil kajian antaranya dijalankan oleh Aubrey dan Dhurup (2017) ke atas 301 pelajar Vaal University of Technology, Afrika menunjukkan terdapat hubungan antara pengaruh kualiti perkhidmatan kemudahan rekreasi dengan kepuasan dan keinginan. Aspek jaminan kualiti kemudahan sukan merupakan pengaruh yang paling tinggi terhadap kepuasan pelanggan dan aspek kebolehpercayaan pula yang paling rendah. Selain itu, kajian oleh Alvarez et al. (2019) juga mendapati terdapat hubungan kualiti perkhidmatan dengan kepuasan pelanggan di Pusat Sukan di mana faktor kualiti kebolehpercayaan terhadap kemudahan sukan yang disediakan pula memberi sumbangan paling tinggi terhadap kepuasan pelanggan manakala faktor kualiti respons iaitu komunikasi kakitangan yang paling rendah. Manakala kajian oleh Graikinis-Evaggelinos et al. (2019) dalam Ahmad Fadly et al. (2021) ke atas 35 kelab sukan di Greece mendapati kualiti perkhidmatan secara menyeluruh telah meningkatkan kepuasan atlet dan secara langsung melahirkan atlet yang sihat, cergas serta berkualiti. Tambahan kajian yang dijalankan di gimnasium di India oleh Nirmalya (2018) dalam Ahmad Fadly et al. (2021) juga menunjukkan semua faktor kualiti perkhidmatan kemudahan sukan memberi kesan kepada kepuasan pengguna terhadap gimnasium tersebut. Kelima-lima dimensi kualiti perkhidmatan kemudahan sukan adalah terdiri daripada:

2.2.1. Kualiti Responsif

© 2022 by the authors. Published by Secholian Publication. This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC BY).

Sikap ingin membantu oleh staf yang bertugas dan respons terhadap permintaan pelanggan merupakan salah satu contoh faktor responsif. Ia juga meliputi tindak balas segera dan rela semasa urusan tempahan kemudahan sukan atau pinjaman peralatan (Parasuraman et al., 1988). Tempoh urusan di kaunter, tempoh respons staf mengenai tempahan dan tempoh kelulusan tempahan sering menjadi tumpuan pelanggan. Ia menunjukkan respons pihak penyedia terhadap keperluan pelanggan. Terutamanya memandangkan jumlah pelanggan yang kian bertambah dan semakin aktif dalam sukan. Menurut Johnston (1997), kualiti responsif merupakan penyampaian perkhidmatan yang tepat pada masanya dan pantas bagi mengelak pelanggan resah menunggu dalam tempoh masa yang panjang.

2.2.2. Kualiti Jaminan

Kualiti jaminan merangkumi bebas dari bahaya, risiko atau keraguan. Selaras dengan keperluan pelanggan, penilaian menunjukkan pelanggan berasa terjamin dan selamat ketika menggunakan kemudahan sukan yang disediakan. Lokasi kemudahan sukan yang disediakan adalah sesuai dan mudah diakses serta jaminan masa penggunaan tiada pertindihan antara pelanggan. Penyelenggaraan juga dijalankan mengikut masa yang ditetapkan bagi mengelak kejadian buruk ke atas kemudahan dan peralatan sukan yang digunakan oleh pelanggan.

2.2.3. Kualiti Ketaraan

Faktor ketaraan adalah meliputi aspek fizikal perkhidmatan kemudahan sukan seperti ketersediaan gelanggang/padang, peralatan sukan yang moden, terkini dan berfungsi dengan baik, kaunter tempahan, penyediaan khidmat tempahan gelanggang/padang dan peralatan sukan, kecukupan peralatan sukan serta pelan penyelenggaraan (Fitzsimmons & Fitzsimmons, 2014). Menurut Davis et al. (2003), kualiti ketaraan mempunyai pengaruh yang besar terhadap penyediaan perkhidmatan kemudahan sukan di sektor pendidikan tinggi yang memberi kepuasan terhadap pelajar.

2.2.4. Kualiti Empati

Faktor empati di mana staf melakukan komunikasi yang baik, memberi sentuhan peribadi serta memahami permasalahan pelanggan sepanjang penggunaan kemudahan sukan yang disediakan. Kemudahan sukan yang disediakan juga mesra orang kurang upaya (OKU). Pengguna awam memahami keperluan spesifik atlet semasa guna sama kemudahan dan peralatan sukan. Menurut Parasuraman et al. (1988), kemudahan dan perkhidmatan yang diberikan oleh staf menawarkan penjagaan yang sewajarnya dan memahami keperluan pelanggan.

2.2.5. Kualiti Kebolehpercayaan

Kemampuan memberi khidmat yang dijanjikan dengan segera, sesuai dan selamat. Keselamatan kemudahan dan peralatan sukan dititikberatkan bagi memastikan pengguna yakin dan berasa selamat ketika bersukan. Begitu juga dengan taraf kemudahan sukan tersebut di mana hendaklah mengikut spesifikasi antarabangsa, atau sekurang-kurangnya mengambil pengukuran kemudahan sukan yang sebenar untuk kejohanan antarabangsa. Staf juga berkemahiran dan berpengetahuan dalam mengendalikan peralatan dan kemudahan sukan yang sedia ada. Dari sudut peruncitan, kualiti

© 2022 by the authors. Published by Secholian Publication. This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC BY).

kebolehpercayaan telah memainkan peranan penting dalam perkhidmatan pembekal konvensional kerana ia merangkumi ketepatan bil, sebut harga, rekod dan komitmen untuk memenuhi pesanan (Parasuraman et al., 1988).

2.3. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan telah dikenal pasti sebagai peramal yang boleh dipercayai dan berjanji untuk membeli dan menggunakan produk dan perkhidmatan yang diberi. Pengguna yang kurang berpuas hati lebih banyak mengeluh dan berkemungkinan kurang untuk mendapatkan produk dan perkhidmatan semula. Sebaliknya, pelanggan yang berpuas hati cenderung dan komited terhadap organisasi yang disertai (Cho et al., 2004; Tian-Cole, 2002). Selain itu, pelanggan yang lebih berpengalaman dan setia akan sentiasa berpuas hati terhadap penyediaan kemudahan dan perkhidmatan (Kim & Lough, 2007). Ini kerana mereka cenderung mempunyai interaksi sosial yang lebih baik dengan penyedia perkhidmatan.

Kepuasan pelanggan dinilai dengan membandingkan prestasi yang dirancang dengan prestasi yang sebenar (Attafar & Mansouri, 2011). Menurut Fraser et al. (2008), tahap kepuasan atlet mempengaruhi penglibatan mereka dalam sukan, di mana mereka yang lebih puas dengan keseluruhan pengalaman dan persekitaran semasa latihan dan kurang cenderung untuk tersingkir daripada sukan. Menurut Cranny et al. (1992) tahap kepuasan atlet adalah berkaitan dengan prestasi yang cemerlang serta pengurusan organisasi yang berkesan. Ini termasuklah penyediaan kemudahan dan peralatan sukan mengikut spesifikasi antarabangsa dan diguna pakai di peringkat kejohanan tertinggi. Menurut Chalofsky (2003), tahap kepuasan akan menurun apabila berlakunya gangguan emosi seperti tekanan daripada aspek keperluan asas yang tidak dipenuhi atau ancaman pihak pengurusan yang menyebabkan tiada keseronokan untuk melakukan tugasan dengan baik dan sempurna. Kegagalan memenuhi keperluan para atlet menyebabkan berlakunya masalah ketidakpuasan sehingga memberi kesan terhadap prestasi. Dalam konteks kepuasan terhadap perkhidmatan dan kemudahan sukan, aspek persekitaran, program latihan, peralatan, ruang latihan, maklumat penggunaan dan kepelbagaian kemudahan sukan diukur bagi mengenal pasti tahap kepuasan atlet, jurulatih dan pentadbir sukan. Justeru itu, kajian ini juga akan melihat tahap kepuasan ketiga-tiga responden ini dalam penggunaan perkhidmatan dan kemudahan sukan yang disediakan oleh PBT di Lembah Klang.

3. Metod Kajian

Kajian ini menggunakan reka bentuk kajian deskriptif dan kaedah tinjauan borang soal selidik. Instrumen SERVQUAL (*service quality*) digunakan untuk mengukur faktor kualiti responsif, jaminan, ketara, empati dan kebolehpercayaan (Cronin &Taylor, 1994) pengguna terhadap prestasi perkhidmatan dan kemudahan sukan yang ditawarkan. Manakala instrumen kepuasan menggunakan kepuasan pelanggan oleh Ko dan Pastore (2007). Soal selidik yang menggunakan skala Likert 5-poin (1-sangat tidak setuju, 2-tidak setuju, 3-tidak pasti, 4-setuju, 5-sangat setuju). Kajian ini menggunakan kaedah pensampelan rawak mudah dengan sejumlah 211 responden berjaya diperolehi yang terdiri dari pentadbir sukan 35 responden, jurulatih 29 responden dan atlet 147 responden. Berdasarkan Roscoe (1975), peraturan asas untuk menentukan saiz sampel untuk kebanyakan penyelidikan adalah sesuai lebih besar dari 30 dan kurang daripada 500. Analisis kajian ini menggunakan interpretasi skor min dan ANOVA yang diperoleh daripada jawapan skala Likert untuk mengukur kualiti perkhidmatan kemudahan sukan

© 2022 by the authors. Published by Secholian Publication. This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC BY).

dan kepuasan atlet. Indeks kebolehpercayaan *Cronbach Alpa* digunakan bagi mendapatkan indeks kebolehpercayaan setiap faktor.

4. Hasil Kajian

Bagi tujuan menentukan kesahan dan kebolehpercayaan instrumen soal selidik yang bakal dikemukakan, satu kajian rintis telah dijalankan. Tujuan utama kajian rintis ini dijalankan adalah untuk menentukan nilai *Cronbach Alpha* yang mewakili konsistensi dalaman setiap item soal selidik. Seramai 30 responden telah dipilih yang mencakupi kriteria sebenar sebelum soal selidik tersebut boleh digunakan dalam kajian sebenar. Berdasarkan pada Jadual 1, nilai *Cronbach Alpha* bagi item soal selidik kualiti perkhidmatan kemudahan sukan ini adalah .976. Merujuk kepada Pallant (2007), nilai *Cronbach's Alpha* melebihi .7, menunjukkan item-item soal selidik tersebut boleh digunakan dalam kajian sebenar.

Jadual 1: Statistik Kebolehpercayaan

Cronbach's Alpha	***Cronbach Alpha Based on Standardized Items***	**Bil item**
.976	.977	31

Berpandukan Jadual 2, hasil kajian bagi objektif pertama menggunakan interpretasi skor min oleh Neuman (2007) yang diperoleh daripada analisa skala Likert bagi mengukur tahap penilaian pelanggan (atlet, jurulatih dan pentadbir sukan) terhadap kualiti perkhidmatan kemudahan sukan yang disediakan oleh Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) di Lembah Klang.

Jadual 2: Interpretasi Skor Min Skala Likert

Skor Min	**Tahap Kualiti**
1.00 – 2.39	Rendah
2.40 – 3.70	Sederhana
3.71 – 5.00	Tinggi

Sumber: Neuman (2007)

Berdasarkan Jadual 3, dapatan kajian menunjukkan kualiti responsif adalah jumlah skor min paling tinggi bagi ke tiga-tiga responden iaitu *M*=3.70 (*SD*=0.856). Skor min bagi atlet adalah di tahap tinggi *M*=3.82 (*SD*=0.833). Jurulatih dan pentadbir sukan pula di tahap sederhana dengan skor min masing-masing *M*=3.45 (*SD*=0.985) dan *M*=3.43 (*SD*=0.739). Manakala kualiti ketaraan menunjukkan jumlah skor min paling rendah bagi ke tiga-tiga responden iaitu *M*=3.29 (*SD*=0.970). Skor min bagi atlet (*M*=3.46, *SD*=0.938), pentadbir sukan (*M*=2.77, *SD*=0.942) dan jurulatih (*M*=3.07, *SD*=0.923) adalah di tahap sederhana.

Jadual 3: Tahap Penilaian Keseluruhan Responden Terhadap Kualiti Perkhidmatan Kemudahan Sukan

Kategori Responden		**Kualiti Ketaraan**	**Kualiti Kebolehpercayaan**	**Kualiti Responsif**	**Kualiti Jaminan**	**Kualiti Empati**
Pentadbir Sukan	Min	**2.77**	**3.17**	**3.43**	**3.34**	**3.40**
	N	35	35	35	35	35
	Sisihan Piawaian	.942	.954	.739	.873	.847

© 2022 by the authors. Published by Secholian Publication. This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC BY).

Jurulatih	Min	**3.07**	**3.24**	**3.45**	**3.21**	**3.24**
	N	29	29	29	29	29
	Sisihan Piawaian	.923	1.057	.985	.978	1.057
Atlet	Min	**3.46**	**3.61**	**3.82**	**3.56**	**3.36**
	N	147	147	147	147	147
	Sisihan Piawaian	.938	.806	.833	.915	.819
Total	Min	**3.29**	**3.49**	**3.70**	**3.48**	**3.35**
	N	211	211	211	211	211
	Sisihan Piawaian	.970	.886	.856	.922	.856

Hasil dapatan kajian bagi objektif kedua pula menggunakan analisis ANOVA bagi membandingkan tahap kepuasan pelanggan (atlet, jurulatih dan pentadbir sukan) terhadap kualiti perkhidmatan kemudahan sukan yang disediakan oleh Pihak Berkuasa Tempatan (PBT). Berdasarkan Jadual 4, terdapat perbezaan yang signifikan antara tahap kepuasan berdasarkan tiga kategori responden iaitu atlet, jurulatih dan pentadbir sukan F (2, 208) = 7.438; p<.05. Walaupun analisa ANOVA sehala menunjukkan keputusan yang signifikan, perbezaan julat skor min antara kumpulan responden tersebut dapat dilihat melalui perbandingan *Post-Hoc* dengan menggunakan ujian Tukey HSD. Jadual 5 pula menunjukkan hasil dapatan perbezaan tahap kepuasan atlet (M=3.66, SD=.924) adalah lebih tinggi berbanding jurulatih (M=3.24, SD=1.023) dan pentadbir sukan (M=3.03, SD=1.071). Kesan saiz dapatan ini menunjukkan nilai .07. Tafsiran kesan saiz .07 tersebut adalah kecil.

Jadual 4: Perbandingan Tahap Kepuasan Pelanggan (Atlet, Jurulatih dan Pentadbir Sukan) Terhadap Kualiti Perkhidmatan Kemudahan Sukan

	Jumlah kuasa dua (Sum of Squares)	**df**	**Min kuasa dua (Mean Square)**	**F**	**Sig.**
Antara Kumpulan	13.800	2	6.900	7.438	.001
Dalam Kumpulan	192.948	208	.928		
Jumlah	206.749	210			

Jadual 5: Perbezaan Tahap Kepuasan Pelanggan (Atlet, Jurulatih dan Pentadbir Sukan)

				95% Selang Keyakinan untuk Purata	
	N	**Min**	**Sisihan Piawai**	**Sempadan kelas bawah**	**Sempadan kelas atas**
Pentadbir Sukan	35	3.03	1.071	2.66	3.40
Jurulatih	29	3.24	1.023	2.85	3.63
Atlet	147	3.66	.924	3.52	3.82
Jumlah	211	3.50	.992	3.37	3.64

5. Perbincangan Kajian

Hasil kajian bagi objektif pertama menunjukkan analisis deskriptif skor min setiap faktor kualiti perkhidmatan kemudahan sukan yang disediakan oleh Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) mengikut kategori responden mendapati kualiti responsif adalah min paling tinggi bagi responden atlet, jurulatih dan pentadbir sukan dengan skor M=3.82, M=3.45, M=3.43. Secara keseluruhan jumlah skor min bagi ketiga-tiga responden adalah M=3.70 dan merujuk Jadual 2, interpretasi skor min oleh Neuman (2007) menyatakan kualiti

© 2022 by the authors. Published by Secholian Publication. This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC BY).

perkhidmatan dan kemudahan sukan adalah di tahap sederhana. Hasil kajian menunjukkan sikap ingin membantu oleh staf yang bertugas dan respons terhadap permintaan atlet adalah di tahap sederhana bagi atlet, jurulatih dan pentadbir sukan. Hasil kajian ini didapati bercanggah dengan hasil kajian lepas oleh Alvarez et al. (2019) yang menyatakan faktor kualiti responsif iaitu komunikasi kakitangan adalah yang paling rendah.

Manakala kualiti ketaraan menunjukkan nilai jumlah skor min paling rendah iaitu M=3.29 di mana min bagi responden pentadbir sukan M=2.77; jurulatih M=3.07; dan atlet M=3.46. Hasil kajian ini menunjukkan faktor ketaraan yang meliputi aspek fizikal perkhidmatan kemudahan sukan seperti ketersediaan gelanggang/padang, peralatan sukan yang moden dan berfungsi dengan baik, kecukupan peralatan sukan serta pelan penyelenggaraan yang digunakan berada di tahap sederhana dan kurang memuaskan. Memandangkan pihak MSWP hanya menyewa kemudahan sukan untuk pembangunan atletnya, maka aspek teknologi, penggunaan peralatan yang menarik dan berfungsi dengan baik serta penambahan kemudahan sukan sedia ada merupakan faktor di luar kawalan pihak pengurusan MSWP.

Hasil dapatan kajian bagi objektif kedua mendapati terdapat perbezaan yang signifikan antara tahap kepuasan berdasarkan tiga kategori responden iaitu atlet, jurulatih dan pentadbir sukan F (2, 208) = 7.438; p<.05. Keputusan menunjukkan perbandingan tahap kepuasan atlet (M=3.66, SD=.924) adalah sederhana tapi lebih tinggi berbanding jurulatih (M=3.24, SD=1.023) dan pentadbir sukan (M=3.03, SD=1.071). Secara keseluruhan, analisa min bagi atlet, jurulatih dan pentadbir sukan menunjukkan kepuasan di tahap sederhana terhadap persekitaran yang kondusif, kesesuaian ruang, kecukupan dan kualiti kemudahan dan peralatan sukan yang disediakan, peralatan yang memenuhi spesifikasi kejohanan antarabangsa, maklumat penggunaan yang jelas serta keberkesanan program latihan yang disediakan.

Hasil kajian ini mampu membantu pihak MSWP merangka strategi dan memberi pandangan pada Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) untuk meningkatkan dan menambahbaikkan kualiti perkhidmatan dan kemudahan sukan agar berfungsi dengan lebih baik, berteknologi terkini dan juga kemudahan sukan yang lebih menarik bagi memastikan atlet mencapai prestasi yang lebih baik dan cemerlang di masa hadapan.

6. Kesimpulan

Dapatan kajian ini akan membantu pihak PBT di Lembah Klang meneliti semula kualiti ketaraan dari aspek kemudahan dan peralatan sukan yang disediakan agar berfungsi lebih baik dan sempurna. Ini selari dengan dapatan tahap kepuasan terhadap kualiti perkhidmatan dan kemudahan sukan adalah di tahap sederhana. Maklum balas terhadap kualiti perkhidmatan dan keperluan peralatan moden dengan teknologi terkini dan struktur bangunan bersesuaian dengan kemudahan sukan yang ditawarkan juga di tahap sederhana. Ini adalah kerana kemudahan yang disediakan oleh pihak PBT diwujudkan untuk kegunaan orang awam dan bukan untuk pembangunan atlet sesebuah negeri. Untuk melahirkan atlet yang berpotensi mewakili negara adalah penting kemudahan sukan dan kemudahan khas dan spefisik dibina dan disasarkan mengikut keperluan pembangunan atlet. Ini bertujuan bagi membantu jurulatih dan pentadbir sukan melaksanakan tugasan mereka dengan lebih efisien dan dapat merangka program pembangunan atlet yang lebih efektif bagi memastikan atlet mencapai prestasi yang lebih baik dan cemerlang pada masa hadapan.

© 2022 by the authors. Published by Secholian Publication. This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC BY).

Kelulusan Etika dan Persetujuan untuk Menyertai Kajian (*Ethics Approval and Consent to Participate*)

Para penyelidik menggunakan garis panduan etika penyelidikan yang disediakan oleh Jawatankuasa Etika Penyelidikan Universiti Teknologi MARA. Kebenaran dan persetujuan mengikuti kajian turut diperoleh daripada semua peserta kajian.

Penghargaan (*Acknowledgement*)

Setinggi-tinggi penghargaan dan terima kasih kepada rakan-rakan penyelidik yang memberi idea bernas dan berkongsi kepakaran dalam membantu menyiapkan penulisan penyelidikan ini. Semoga artikel yang dihasilkan ini dapat memberi panduan dan dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya oleh semua penulis / ahli akademik.

Kewangan (*Funding*)

Penulis ingin merakamkan setinggi-tinggi penghargaan kepada Majlis Sukan Wilayah Persekutuan (MSWP) dan Universiti Teknologi MARA(UiTM) yang telah menyalur dana bagi membiayai kajian penyelidikan ini

Konflik Kepentingan (*Conflict of Interests*)

Penulis melaporkan tiada sebarang konflik kepentingan berkenaan penyelidikan, pengarangan atau penerbitan kajian ini.

Rujukan

Anon (2022, Mac 9). Baik pulih kompleks sukan untuk manafaat orang ramai. *Suara Sarawak*

Anon (2017, Mei 12). Kekurangan kemudahan sukan berkualiti antara faktor potensi bakat terbantut. *Utusan Borneo Online.*

Abidin, N. E. Z., Muhamad, T. A., & Ahmad, J. (2019). Kualiti perkhidmatan fasiliti sukan di universiti awam Malaysia (quality of Malaysian public universities' sports facilities services). *Jurnal Pendidikan Malaysia (Malaysian Journal of Education), 44*(1), 55-66.

Ahmad Fadly Abdul Rahman., Muhamad Suhaimi Taat., Hasnol Nordin., & Suddin Lada (2021). Hubungan Perkhidmatan sukan dengan kepuasan atlet universiti awam Malaysia. *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities (MJSSH), 6*(6), 138-146.

Ajayi, T. M. (2007). *Functional strategies for effective sports management practice*. Lagos: Sport and Leisure Consult.

Álvarez-García, J., Encarnación, González-Vázquez., María de la Cruz del Río-Rama., & Amador, Durán-Sánchez. (2019). quality in customer service and its relationship with satisfaction: An innovation and competitiveness tool in sport and health centers. *International Journal of Environmental Research and Public Health, 16*(20), 3942.

Aminuddin Yusof., & Shamsarizal Abd. Aziz. (2011). *Hubungan antara kualiti perkhidmatan kemudahan sukan kolej matrikulasi dengan kepuasan pelajar.* Universiti Putra Malaysia

Anuar Din., Salleh Abd Rashid., & Mohd Isha Awang. (2015). Aspek pengurusan program latihan & kesannya terhadap kepuasan atlet sekolah sukan. *International Journal of*

© 2022 by the authors. Published by Secholian Publication. This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC BY).

Management Studies, 22(1), 73 – 95.

Attafar, A., & Mansouri, H. (2011). Model of improving customer loyalty in electronic stores. *New Marketing Research Journal, 1*(3), 145-164.

Aubrey, M. B., & Dhurup M. R. (2017). Evaluation of a campus service quality recreational scale. *Studia Universitatis Babeș-Bolyai Oeconomica, Scien*do, *62*(3), 67-82.

Brady, M. K., & Robertson, C. J., (2001). Searching for a consensus on the antecedent role of service quality and satisfaction: An exploratory cross-national study. *Journal of Business Research*, 51, 53-60

Cho, B. H., Lee, C., & Chon, T. J. (2004). Effect of customers' service quality satisfaction for the repurchase of golf range user. *Korean Journal of Physical Education, 42*(2), 179–188.

Chalofsky, N. (2003). An emerging construct for meaningful work. *Human Resource Development International,* 6, 69-83.

Collis, J. (2006). *When your customer wins, you can't lose.* New Delhi: Leads Press.

Cranny, C.J., Smith, P.C. & Stone, E.F. (1992) 'The construct of job satisfaction, in C.J. Cranny, P.C. Smith and E.F. Stone (eds), *Job satisfaction: How people feel about their jobs and how it affects their performance*. New York, Lexington Books

Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality. *Journal of Marketing, 58*(1), 125-131.

Davis, M. M., Acquilano, N. J., & Chase, R. B. (2003). *Fundamentals of operations management.* McGraw Hill/Irwin.

Ekuri, P. E. (2018). Standard facilities and equipment as determinants of high sports performance of cross river state at national sports festival. *Journal of Public Administration and Governance, 8*(2)

Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2014). *Service management: Operations, strategy, information technology*. McGraw-Hill, Irwin.

Fraser Thomas, J., Cote, J., & Deakin, J. (2008). Understanding dropout and prolonged engagement in adolescent competitive sport. *Psychology of Sport and Exercise,* 9, 645-662.

Graikinis-Evaggelinos, P., Tsitskari, E., Kourtesis, T., & Alexandris, K. (2019). Exploring service quality perceptions and satisfaction of athletes in Greek disability sports clubs. *Journal of Physical Education and Sport, 6*(19), 2139-2146.

Jain, S. K., & Gupta, G. (2004). Measuring service quality: SERVQUAL vs SERVPERF scales. *Vikalpa*, 29 (2), 25-37.

Johnston, R. (1997). Identifying the critical determinants of service quality in retail banking: Importance and effects. *The International Journal of Bank Marketing, 15*(4), 111–119.

Kementerian Kewangan Malaysia (2020, November 6). *Ucapan Belanjawan 2021.* Percetakan Nasional Malaysia Berhad, Kuala Lumpur.

Kim, H. D., & Lough, N. L. (2007). An investigation into relationships among constructs of service quality, customer satisfaction, and repurchase intention in Korean private golf course. *The ICHPER SD Journal of Research, 1*(2),14-22

Ko, Y. J., & Pastore, D. L. (2007). An instrument to assess customer perceptions of service quality and satisfaction in campus recreation programs. *Recreational Sports Journal*, 31, 34-42.

Lee, J. H., Kim, H. D., Ko, Y. J., & Sagas, M. (2011). The influence of service quality on satisfaction and intention: A gender segmentation strategy. *Sport Management Review*, *14*(1), 54–63.

Muhamad Suhaimi Taat., & Mohd Affendi Ariffin. (2021). Motivation as mediator between the qualities of sports services with the development of human capital of sports

© 2022 by the authors. Published by Secholian Publication. This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC BY).

culture: A structural equation model analysis. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education*, *12*(6), 3677-3681.

Neuman, W. L. (2007). *Basics of Social Research. Qualitative and Quantitative Approaches* (2nd ed.). Boston: Pearson Education Inc.

Nirmalya, B. (2018). Whether service quality determinants and customer satisfaction influence loyalty: A study of fitness services*. International Journal of Business Excellence*, *15*(4), 520-535.

Pallant, J. (2007). *SPSS survival manual: A step by step guide to data analysis using SPSS*. Allen & Unwin, Sabon by Book house, Sydney

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing, 64*(1)

Roscoe, J.T. (1975) *Fundamental research statistics for the behavioral science, international series in decision process,* (2nd Ed.). Holt, Rinehart and Winston, Inc. New York.

Syahidatul Akmal, D. (2020, Jun 28). Belia Chini perlu main peranan urus infrastruktur. *Sinar Harian*.

Tian-Cole, S. T., Crompton, J. K., & Willson, V. L. (2002). An empirical investigation of the relationships between service quality, satisfaction and behavioral intentions among visitors to a wildlife refuge. *Journal of Leisure Research,* 34, 1–24

© 2022 by the authors. Published by Secholian Publication. This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC BY).