Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities (MJSSH) (e-ISSN : 2504-8562)
2023, Volume 8, Issue 1, e002058
DOI: https://doi.org/10.47405/mjssh.v8i1.2058

Pengukuran Kualiti Perkhidmatan: Penilaian Penyedia Kemudahan Sukan Bagi Pembangunan Atlet Majlis Sukan Negeri

(Service Quality Measurement: Assessment Sports Facilities Provider For Development of State Sports Council Athletes)

Azlina Zid[1], Siti Aishah Wahab[2*], Siti Fadhilah Abdul Hamid[3]
Mustakim Hashim[4], Mohd Noorazlan Ab Aziz[5], Hajar Asmidar Samat[6]
Mohd Helme Basal[7], Hasnul Faizal Hushin Amri[8]

[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]Fakulti Sains Sukan dan Rekreasi, Universiti Teknologi MARA, 40450 Shah Alam, Selangor, Malaysia.
Email: fadhilah_hamid@uitm.edu.my
[4]Fakulti Sains Sukan dan Rekreasi, Universiti Teknologi MARA, 40450 Shah Alam, Selangor, Malaysia.
Email: mustakimhashim@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: helme8705@uitm.edu.my
[8]Majlis Sukan Wilayah Persekutuan, Putra Jaya, Malaysia.
Email: hasnulfaizal@wipers.gov.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. (2023). Pengukuran Kualiti Perkhidmatan: Penilaian Penyedia Kemudahan Sukan Bagi Pembangunan Atlet Majlis Sukan Negeri. *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities (MJSSH),*

ABSTRAK

Kualiti perkhidmatan dan kemudahan sukan dalam sesebuah organisasi sering dikaitkan dengan kesempurnaan dan kepuasan. Kemudahan sukan yang lengkap untuk kegunaan atlet dalam persediaan menghadapi kejohanan akan meningkatkan kepuasan dan prestasi ke tahap yang lebih baik. Justeru, kajian ini bertujuan mengenalpasti 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 147 responden atlet yang dipilih secara persampelan rawak. Data dari instrumen SERVQUAL (service quality) dan tahap kepuasan dianalisis menggunakan statistik deskriptif. Hasil dapatan menunjukkan kualiti responsif adalah paling tinggi dengan skor min M=3.82, SD=0.833. Manakala kualiti empati menunjukkan skor min paling rendah iaitu M=3.36, SD=0.819. Hasil dapatan kepuasan atlet terhadap kualiti kemudahan sukan yang disediakan oleh pihak PBT pula menunjukkan tahap sederhana dengan skor min M=3.66, SD=0.924. Hasil kajian ini diharapkan dapat membantu pihak pengurusan MSWP membantu PBT menambahbaik

© 2023 by the authors. Published by Secholian Publication. This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC BY).

8(1), e002058.
https://doi.org/10.47405/mjssh.v8i1.2058

kualiti perkhidmatan dan kemudahan sukan bagi memastikan atlet mencapai prestasi cemerlang pada masa hadapan.

ABSTRACT

The quality of services and sports facilities in an organization is often associated with perfection and satisfaction. A well-equipped sports facility for athletes to use in preparing for the tournament will increase satisfaction and performance to a better level. Hence, this study aims to identify the quality of sports services and facilities provided by the Local Authority (PBT) for the high-performance sports development program of the Federal Territory Sports Council (MSWP). The study used a survey method involving 147 respondents of athletes selected by random sampling. Data from SERVQUAL (service quality) instruments and satisfaction levels were analyzed using descriptive statistics. The results showed that the quality of response was the highest with a mean score of M=3.82, SD=0.833. While the quality of empathy shows the lowest mean score of M=3.36, SD=0.819. The results of the athlete's satisfaction with the quality of sports facilities provided by the local authorities showed a moderate level with a mean score of M=3.66, SD=0.924. The results of this study are expected to help the management of MSWP to help the local authorities improve the quality of sports services and facilities to ensure that 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 standard 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. Sejumlah RM103 juta telah diperuntukkan untuk 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

© 2023 by the authors. Published by Secholian Publication. This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC BY).

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) dan 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, 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 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

© 2023 by the authors. Published by Secholian Publication. This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC BY).

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 atlet terhadap kualiti perkhidmatan kemudahan sukan yang disediakan oleh Pihak Berkuasa Tempatan (PBT)
(ii) Mengenal pasti tahap kepuasan atlet terhadap kualiti perkhidmatan kemudahan sukan yang disediakan oleh Pihak Berkuasa Tempatan (PBT)
(iii) Mengenal pasti kecukupan keperluan kemudahan sukan disediakan oleh Pihak Berkuasa Tempatan (PBT)

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 respon iaitu komunikasi kakitangan yang paling rendah. Manakala kajian oleh Graikinis et al. (2019) dalam Ahmad Fadly et al. (2021) ke atas 35 kelab sukan di Greece mendapati kualiti perkhidmatan secara menyeluruh telah meningatkan kepuasan atlet dan secara langsung melahirkan atlet yang sihat, cergas serta berkualiti. Tambahan kajian yang dijalankan di gimnasium di India oleh Nirmalya (2018) dlm 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. Kualiti Responsif

Sikap ingin membantu oleh staf yang bertugas dan respons terhadap permintaan pelanggan merupakan salah satu contoh faktor respons. Ia juga meliputi tindakbalas 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

© 2023 by the authors. Published by Secholian Publication. This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC BY).

menunjukkan respon 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/atlet resah menunggu dalam tempoh masa yang panjang.

2.3. Kualiti Jaminan

Kualiti jaminan merangkumi bebas dari bahaya, risiko atau keraguan. Selaras dengan keperluan pelanggan, penilaian menunjukkan pelanggan/atlet 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.

2.4. Kualiti Ketaraan

Faktor ketaraan adalah meliputi aspek fizikal perkhidmatan kemudahan sukan seperti ketersediaan gelanggang, 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.

2.5. 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.

2.6. 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 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).

© 2023 by the authors. Published by Secholian Publication. This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC BY).

2.7. Kepuasan Pelanggan (Atlet)

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, 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. Justeru itu, kajian ini akan melihat tahap kepuasan atlet dalam penggunaan perkhidmatan dan kemudahan sukan yang disediakan oleh Pihak Berkuasa Tempatan di sekitar 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 147 responden telah diperoleh. 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 yang diperoleh daripada jawapan skala Likert untuk mengukur kualiti perkhidmatan kemudahan sukan dan kepuasan atlet. Indeks kebolehpercayaan *Cronbach Alpa* digunakan bagi mendapatkan indeks kebolehpercayaan setiap faktor.

© 2023 by the authors. Published by Secholian Publication. This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC BY).

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

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)

Hasil kajian bagi objektif pertama menggunakan interpretasi skor min oleh Neuman (2007) yang diperoleh daripada analisa skala Likert bagi mengukur tahap penilaian atlet terhadap kualiti perkhidmatan kemudahan sukan yang disediakan oleh Pihak Berkuasa Tempatan (PBT). Berdasarkan Jadual 2 dan Jadual 3, dapatan kajian menunjukkan kualiti responsif adalah skor min di tahap tinggi dengan M=3.82, SD=0.833. Manakala kualiti ketaraan, kualiti kebolehpercayaan, kualiti jaminan dan kualiti empati menunjukkan tahap kualiti perkhidmatan dan kemudahan sukan adalah sederhana. Kualiti empati adalah skor min paling rendah dengan M=3.36, SD=0.819

Jadual 3: Tahap Penilaian Responden Terhadap Kualiti Perkhidmatan Kemudahan Sukan

Kategori Responden		Kualiti Ketaraan	Kualiti Kebolehpercayaan	Kualiti Responsif	Kualiti Jaminan	Kualiti Empati
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

Jadual 4 menunjukkan hasil dapatan bagi objektif kedua. Tahap kepuasan atlet terhadap kualiti perkhidmatan kemudahan yang disediakan oleh pihak Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) adalah di tahap sederhana iaitu *M*=3.66, *SD*=.924

© 2023 by the authors. Published by Secholian Publication. This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC BY).

Jadual 4: Tahap Kepuasan Atlet Terhadap Kualiti Perkhidmatan Kemudahan Sukan

	N	Min	Sisihan Piawai	95% Selang Keyakinan untuk Purata	
				Sempadan kelas bawah	Sempadan kelas atas
Atlet	147	3.66	.924	3.52	3.82

Jadual 5 menunjukkan dapatan yang diperoleh daripada atlet mengenai kecukupan keperluan kemudahan sukan yang disediakan oleh Pihak Berkuasa Tempatan (PBT). Hasil kajian menunjukkan sejumlah 71 orang dan 39 orang atlet 'Setuju' dan 'Sangat Setuju' dengan kecukupan kemudahan yang disediakan manakala 16 orang atlet masing-masing menyatakan 'Tidak Pasti' dan 'Tidak Setuju'. 5 orang atlet pula memberi respons 'Sangat Tidak Setuju dengan kecukupan kemudahan sukan yang telah disediakan. Ini menunjukkan secara keseluruhan, 74.8% atlet bersetuju dengan kecukupan kemudahan sukan yang disediakan dan 14.3% tidak setuju. Manakala 10.9% tidak pasti dengan kecukupan penyediaan kemudahan tersebut

Jadual 5: Kecukupan Keperluan Kemudahan Sukan

	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak pasti	Setuju	Sangat Setuju
Atlet	5	16	16	71	39

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). Analisis deskriptif skor min menunjukkan kualiti responsif adalah min paling tinggi dan di tahap tinggi dengan skor min M=3.82, SD=0.833 bagi responden atlet. Manakala kualiti ketaraan, kualiti kebolehpercayaan, kualiti jaminan dan kualiti empati di tahap sederhana.

Ini bermakna dari aspek kualiti responsif, atlet bersetuju dengan staf di tempat kemudahan sukan sentiasa bersedia membantu dan segera memberi perkhidmatan yang diperlukan. Hasil kajian ini didapati bercanggah dengan hasil kajian lepas oleh Alvarez et al. (2019) yang menyatakan faktor kualiti responsif iaitu komunikasi kakitangan yang paling rendah. Manakala min terendah adalah faktor kualiti empati memberi skor M=3.36, SD=.819 di mana responden berpendapat kemudahan disediakan haruslah lebih mesra OKU, waktu operasi yang bersesuaian dan pengguna awam yang lebih bertimbang rasa apabila penggunaan kemudahan sukan adalah secara guna sama.

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. Walau bagaimana pun, hasil dapatan kajian ini mampu membantu pihak MSWP merangka strategi dan memberi pandangan pada Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan dan kemudahan sukan agar

© 2023 by the authors. Published by Secholian Publication. This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC BY).

berfungsi dengan lebih baik dan selamat digunakan, berteknologi terkini dengan mengikut spesifikasi kejohanan antarabangsa dan juga kemudahan sukan yang lebih menarik bagi memastikan atlet mencapai prestasi yang lebih baik dan cemerlang pada masa hadapan.

Hasil dapatan kajian bagi objektif kedua mendapati tahap kepuasan atlet (*M*=3.66 *SD*=.924) terhadap kualiti perkhidmatan kemudahan sukan yang disediakan oleh Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) adalah di tahap sederhana. Ini menunjukkan perkhidmatan kemudahan sukan yang disediakan adalah memuaskan. Walau bagaimanapun, pengukuran bagi kepuasan atlet adalah sangat rendah dan menghampiri tidak pasti 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 yang disediakan untuk atlet khususnya dan juga orang awam.

Hasil dapatan kajian bagi objektif ketiga pula mendapati 74.8% atlet bersetuju dengan kecukupan kemudahan sukan yang disediakan dan 25.2% tidak setuju dan tidak pasti dengan kecukupan penyediaan kemudahan tersebut. Dapatan kecukupan yang tinggi dari pandangan atlet kerana tugasan mereka adalah hanya mengikuti dan melaksanakan program yang telah disediakan oleh pihak pengurusan. Justeru itu, pihak MSWP harus mengenal pasti ketidakcukupan kemudahan sukan yang diperlukan bagi membantu meningkatkan prestasi atlet di tahap yang lebih bagi menghadapi kejohanan peringkat antarabangsa.

6. Kesimpulan

Dapatan kajian ini akan membantu Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) 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 keperluan peralatan moden dengan teknologi terkini, jaminan peralatan sukan yang diselenggarakan dengan baik dan selamat serta struktur bangunan bersesuaian dengan kemudahan sukan yang ditawarkan adalah 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 spesifik dibina dan disasarkan mengikut keperluan pembangunan atlet. Ini bertujuan membantu jurulatih dan pentadbir sukan merangka program pembangunan atlet yang lebih efektif bagi memastikan mereka mencapai prestasi yang lebih baik dan cemerlang pada masa hadapan.

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.

© 2023 by the authors. Published by Secholian Publication. This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC BY).

Penghargaan (*Acknowledgement*)

Saya ingin merakamkan setinggi-tinggi penghargaan kepada kepada Majlis Sukan Wilayah Persekutuan (MSWP) dan Universiti Teknologi MARA(UiTM) yang telah menyalur dana bagi membiayai kajian penyelidikan ini. Ucapan terimakasih juga kepada ahli-ahli projek yang memberi idea dan berkongsi kepakaran dalam membantu menyiapkan penulisan penyelidikan ini. Semoga manuskrip 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 Universiti Teknologi MARA(UiTM) yang telah menyalurkan dana bagi membiayai kajian penyelidikan ini.

Konflik Kepentingan (*Conflict of Interest*)

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

Rujukan

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

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.*

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

© 2023 by the authors. Published by Secholian Publication. This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC BY).

scale. *Studia Universitatis Babeş-Bolyai Oeconomica, Sciendo, 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, 53-9.

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 E. 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 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.

© 2023 by the authors. Published by Secholian Publication. This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC BY).

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

© 2023 by the authors. Published by Secholian Publication. This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC BY).