

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Publik, dan Harga Terhadap Kepuasan Pengunjung Dinas Pemuda dan Olahraga Provinsi DKI Jakarta (Studi Kasus Pada Kolam Renang dan Gelanggang Olahraga Bulungan Jakarta Selatan)

Nesbudih Dasrul¹, Muhammad Firza²

^{1,2} Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta, Indonesia

¹ nesbudih.dasrul@gmail.com, ² mohammadfirzabaim@gmail.com

* Corresponding author

ARTICLE INFO

Article history

Received

Revised

Accepted

Keywords

Quality of Services;

Public Facilities;

Price;

Visitor Satisfaction

ABSTRACT

Visitor satisfaction with public spaces is influenced by various factors. Each individual has different desires and preferences. Service quality, facilities, and pricing are among the factors that affect visitor satisfaction. Complaints reflecting dissatisfaction among visitors to the Swimming Pool and Sports Hall in Bulungan still exist. The purpose of this study is to examine the influence of Service Quality, Facilities, and Pricing on visitor satisfaction. The sampling technique used is accidental sampling, where respondents are chosen based on chance encounters, meaning anyone who happens to meet the researcher can be used as a sample if they are deemed suitable as a data source. The total sample size used in this study is 97 respondents. The results of the hypothesis testing in this study indicate that service quality has a positive effect on visitor satisfaction, facilities have a positive effect on visitor satisfaction, and pricing also has a positive effect on visitor satisfaction. Simultaneously, service quality (X1), facilities (X2), and pricing (X3) collectively influence visitor satisfaction (Y) by 45.4%, while the remaining 54.6% is influenced by other factors.

PENDAHULUAN

Berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 276 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pemuda dan Olahraga disebutkan bahwa Dinas Pemuda dan Olahraga (DISPORA) Provinsi DKI Jakarta merupakan unsur pelaksana otonomi daerah bidang keolahragaan dan kepemudaan. DISPORA dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang bertanggung jawab kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah. Dalam melaksanakan tanggung jawab dan tugasnya, DISPORA dikoordinasikan oleh Asisten Kesejahteraan Rakyat. Adapun beberapa tugas dan tanggung jawab DISPORA antara lain: (1) fasilitas penyelenggaraan kegiatan olahraga dan pemuda, (2) pelaksanaan layanan kepemudaan, (3) penyedia, pemeliharaan, perawatan, penatausahaan, pelaporan, pertanggungjawaban dan pengaturan penggunaan prasana dan sarana di bidang keolahragaan dan kepemudaan, (4) pemungutan, penatausahaan, penyeteroran, pelaporan dan pertanggung jawaban penerimaan retribusi di bidang keolahragaan dan kepemudaan, serta (5) penegakan peraturan perundang-undangan di bidang keolahragaan dan kepemudaan.

Berdasarkan Renstra Dinas Pemuda dan Olahraga 2018-2022, guna meningkatkan akuntabilitas maka disusunlah Indikator Kinerja Utama yakni Meningkatnya partisipasi masyarakat dalam berolahraga dan tersedianya sarana dan prasana pemuda dan olahraga yang sesuai standar. Terjadi peningkatan terhadap indikator jumlah masyarakat aktif berolahraga pada tahun 2018-2019 yang melebihi target, sedangkan target tidak tercapai pada tahun 2020-2021 dikarenakan COVID-19 pandemi. Persentase pemenuhan kebutuhan sarana dan prasarana

olahraga telah melampaui target dan terus menerus mengalami peningkatan guna menjadikan fasilitas publik digemari banyak pengunjung.

Sebagai upaya akan pemenuhan hal tersebut, maka Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat dijadikan sebagai acuan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, hingga sekarang ini kualitas pelayanan publik masih diwarnai berbagai masalah seperti pelayanan yang sulit untuk diakses, prosedur yang berbelit-belit ketika harus mengurus suatu perijinan tertentu, biaya yang tidak jelas, merupakan indikator rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia. Dimana hal ini juga sebagai akibat dari permasalahan pelayanan publik yang belum dirasakan eksistensinya oleh rakyat (Islah, 2018). Fasilitas juga merupakan salah satu penunjang kepuasan, dimana dengan adanya fasilitas dapat membuat pelanggan merasa nyaman. Fasilitas sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai dan dinikmati oleh pengguna jasa yang bertujuan untuk memberikan kepuasan yang maksimal. Tolak ukur dari semua pelayanan yang diberikan serta sangat tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan. Dengan tingkat fasilitas yang ada juga sangat memudahkan pelanggan dalam beraktifitas serta nyaman untuk menggunakan fasilitas yang ada (Ninik, 2017).

Berdasarkan fenomena di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Publik, dan Harga Terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung Dinas Pemuda dan Olahraga (Studi Kasus Pada Kolam Renang dan Gelanggang Olahraga Bulungan Jakarta Selatan). Penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi pengaruh dari faktor pelayanan, fasilitas, dan harga terhadap kepuasan pengguna Kolam Renang dan Gelanggang Olahraga Bulungan Jakarta Selatan agar dapat memberikan kontribusi dalam peningkatan pelayanan, fasilitas, dan harga di DISPORA di masa mendatang.

KAJIAN LITERATUR

Menurut Wyckof (2002), kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu: *expected service* (layanan yang diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang diterima).

Ada empat konsep pengukuran kualitas layanan yaitu: Nordic Model, SERVQUAL model, Three-Component Model, dan Multi Model (Tjiptono et al., 2004:267). Brady dan Cronin (2001:37) mengukur kualitas layanan berdasarkan Multi Model yang mencakup tiga dimensi yaitu kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik dan kualitas hasil. Parasuraman, et al., (1988:118) menentukan dimensi utama yang menjadi kualitas layanan jasa, yaitu:

1. *Relability* yaitu sebuah kemampuan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat dan handal.
2. *Responsiveness* yaitu keinginan untuk menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat bagi pelanggan.
3. *Assurance* yaitu kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan keinginan yang meliputi pengetahuan, kesopanan, dan kebaikan personal.
4. *Empathy* yaitu kemampuan untuk menjaga dan memberikan perhatian secara individu terhadap apa yang menjadi kebutuhan pelanggan.
5. *Tangible* yaitu meliputi fasilitas, peralatan, perlengkapan, penampilan jasa atau produk, dan harga produk atau jasa.

Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas merupakan sesuatu yang penting dalam usaha jasa, oleh karena itu fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, desain interior dan eksterior serta kebersihan harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan konsumen

secara langsung. Persepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan fasilitas jasa berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut

Persepsi harga adalah nilai yang terkandung dalam suatu harga, dimana dalam persepsi harga setiap individu memberikan penilaian yang tidak sama antar konsumen satu dengan konsumen lainnya (Mutiara, *et al.*, 2020).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yang bertujuan untuk mengukur hubungan antara variabel-variabel penelitian secara objektif menggunakan data yang dapat diolah secara statistik. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada pengaruh variabel independen (kualitas pelayanan, kualitas fasilitas, dan harga) terhadap variabel dependen (kepuasan pengunjung). Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh hasil yang dapat digeneralisasi dan memberikan pemahaman yang jelas mengenai pola hubungan antar variabel.

Variabel-variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah variabel tidak terikat (*independent*) dan variabel terikat (*dependent*). Variabel tidak terikat (*independent*) dalam penelitian ini terdiri dari kualitas pelayanan (X1), fasilitas (X2), dan harga (X3). Sedangkan variabel terikat (*dependent*) dalam penelitian ini adalah kepuasan pengunjung (Y).

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*. Menurut Arikunto (2002) *accidental sampling* adalah mengambil responden sebagai sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data. Mengingat populasi dapat ditentukan secara tepat maka untuk menentukan ukuran sampel dari suatu populasi digunakan rumus Slavin yang dikutip oleh Umar (2007:78)

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung

Hasil uji t pada variabel (X1) menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} sebesar 2,113 yang lebih besar daripada nilai t_{tabel} sebesar 1.661 ($2,113 > 1.661$) dan nilai signifikansi sebesar 0.037 yang lebih kecil daripada tingkat signifikansi 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa (X1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap (Y) sehingga H1 diterima. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Kolam Renang dan Gelanggang Olahraga Bulungan. Pelayanan yang teliti dan tepat waktu, pelayanan yang sesuai dengan janji dan dipenuhi secara cepat, penanganan keluhan, kredibilitas pegawai dalam melayani, pemberian rasa aman dan nyaman serta penampilan pegawai akan semakin meningkatkan kepuasan pengunjung. Hal tersebut juga didukung oleh penelitian Lumempow, K. R., *et al* (2023) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

2. Pengaruh Kualitas Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung

Hasil uji t pada variabel (X2) menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} sebesar 2,046 yang lebih besar daripada nilai t_{tabel} sebesar 1.661 ($2,046 > 1.661$) dan nilai signifikansi sebesar 0.044 yang lebih kecil daripada tingkat signifikansi 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa (X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap (Y) sehingga H2 diterima. Hal ini membuktikan bahwa kualitas fasilitas publik mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Kolam Renang dan Gelanggang Olahraga Bulungan. Fasilitas yang dirancang sesuai kebutuhan pengunjung, kenyamanan fasilitas, tata ruang yang mempermudah aktivitas, perlengkapan yang berfungsi dengan baik, dan papan informasi yang mudah dipahami akan semakin meningkatkan kepuasan pengunjung. Hal tersebut juga didukung oleh penelitian Ariya Adhitama (2022) yang menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

3. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pengunjung

Hasil uji t pada variabel (X3) menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} sebesar 6,292 yang lebih besar daripada nilai t_{tabel} sebesar 1.661 ($6,292 > 1.661$) dan nilai signifikansi sebesar 0.000 yang lebih kecil daripada tingkat signifikansi 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa (X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap (Y) sehingga H3 diterima. Hal ini membuktikan bahwa harga mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Kolam Renang dan Gelanggang Olahraga Bulungan. Harga yang sesuai dengan peraturan pemerintah, harga yang terjangkau bagi seluruh kalangan masyarakat, harga yang sebanding dengan yang didapatkan, harga yang kompetitif dengan tempat lain, dan harga yang bervariasi dari *event-event* tertentu akan semakin meningkatkan kepuasan pengunjung. Hal tersebut juga didukung oleh penelitian Prasetyo, M.D., *et al* (2021) yang menunjukkan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga Terhadap Kepuasan Pengunjung

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan aplikasi SPSS Versi 25 dari tabel di atas diperoleh $F_{hitung} = 27,645$ dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 sehingga nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($27,645 > 3.09$) dimana nilai F_{tabel} diperoleh dengan signifikansi 95% dan $\alpha = 5\%$. Karena nilai signifikansi 0,000 maka ($0,000 < 0,05$) dan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($33.053 > 3.09$). Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga secara simultan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Kolam Renang dan Gelanggang Olahraga Bulungan. Pelayanan yang cepat, kemampuan petugas dalam merespon keluhan, fasilitas yang memadai, pelayanan yang sesuai harapan, informasi yang relevan dan terperinci, serta kesesuaian informasi dengan realita yang diberikan akan meningkatkan kepuasan pengunjung Kolam Renang dan Gelanggang Olahraga Bulungan.

SIMPULAN DAN SARAN

Berikut kesimpulan penelitian yang dapat diambil berdasarkan pembahasan sebelumnya:

1. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Kolam Renang dan Gelanggang Olahraga Bulungan. Apabila kualitas pelayanan ditingkatkan maka akan meningkatkan kepuasan pengunjung.
2. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas fasilitas publik terhadap kepuasan pengunjung Kolam Renang dan Gelanggang Olahraga Bulungan. Apabila fasilitas ditingkatkan maka akan meningkatkan kepuasan pengunjung.
3. Terdapat pengaruh yang signifikan antara harga terhadap kepuasan pengunjung Kolam Renang dan Gelanggang Olahraga Bulungan. Apabila kualitas harga ditingkatkan maka akan meningkatkan kepuasan pengunjung.
4. Terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga terhadap kepuasan pengunjung Kolam Renang dan Gelanggang Olahraga Bulungan. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga pada Kolam Renang dan Gelanggang Olahraga Jakarta Selatan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung dalam berkunjung sebesar 45.4% sisanya sebesar 54.6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian lain. Apabila kualitas pelayanan, fasilitas, dan kualitas harga yang diberikan DISPORA meningkat, maka kepuasan pengunjung juga akan meningkat.

Adapun saran yang diberikan untuk penelitian-penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Kepada pihak DISPORA, hendaknya melakukan evaluasi terkait kualitas pelayanan yang diberikan dengan cara memberikan pelatihan dasar dan bekal informasi layanan kepada pegawai, sehingga kualitas pelayanan meningkat dan mampu memberikan pengaruh yang positif pada kepuasan pengunjung.

2. Kepada pihak DISPORA melakukan peningkatan pada kualitas fasilitas yang diberikan dengan cara memberikan fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan sehingga mempermudah pengunjung dalam melakukan aktivitas di Kolam Renang dan Gelanggang Olahraga Bulungan.
3. Kepada pihak DISPORA memvalidasi harga yang ditetapkan dengan cara memberikan rincian-rincian yang jelas pada komponen harga dan yang dibutuhkan sehingga pengunjung memahami bahwa harga yang dibayarkan di Kolam Renang dan Gelanggang Olahraga Bulungan sudah sesuai dengan ketentuan pemerintah terkait retribusi daerah dan terjangkau untuk seluruh lapisan masyarakat.
4. Hendaknya DISPORA menaikkan tingkat kualitas pelayanan dan kualitas fasilitas dengan cara melakukan riset dan pengembangan terkait kualitas pegawai, terutama dalam memberikan pelayanan dan fasilitas bagi publik. Sehingga, DISPORA mampu meningkatkan kepuasan pengunjung serta memberikan pelayanan dan fasilitas yang memadai untuk publik.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ali, K., & Saputra, A. (2020). Tata Kelola Pemerintahan Desa terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Desa Pematang Johar. *Warta Dharmawangsa*, 14(4), 602-614.
- [2] Arikunto, S. (1998). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. PT. Rineka Cipta.
- [3] Brady, M.K., & Cronin, J.J. (2001). Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach. *The Journal of Marketing* 2001; 65(3), 34 – 49.
- [4] Islah, K. (2018). Peluang dan Tantangan Pemanfaatan Teknologi Big Data untuk Mengintegrasikan Pelayanan Publik Pemerintah. *Jurnal Reformasi Administrasi: Jurnal Ilmiah untuk Mewujudkan Masyarakat Madani*, 5(2), 130-138.
- [5] Mutiara, S., Hamid, R. S., & Suardi, A. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan 103 Persepsi Harga dan Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen.
- [6] Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Leonard L. Berry. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64 (1), 12-37.
- [7] Priansa. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer* (Muhammad Agung Firsada (ed.)). ALFABETA.
- [8] Renald, V., Rosyafah, S., & Novindari, I. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Supravisual Mandiri Surabaya. *Benchmark*, 1(2), 105–113. <https://doi.org/10.46821/benchmark.v1i2.148>.
- [9] Srijani, N. (2017). Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan di Aston Madiun Hotel & Conference Center. *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi* 07, 33.
- [10] Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta Jakarta.
- [11] Swastha, B. D., & Irawan. (2008). *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty Yogyakarta.
- [12] Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa*. Andi Offset Yogyakarta.
- [13] Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, quality, and satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- [14] Umar, H. (2007). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. PT. Raja Grafindo Persada Jakarta.
- [15] Wyckof. (2002). *Prinsip Pemasaran (Ketujuh, J)*. Erlangga Jakarta.