

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, KEUANGAN, LINGKUNGAN SOSIAL, DAN KEPUASAN KINERJA ATLET SELAMA PANDEMI COVID-19

ANALYSIS OF SERVICE QUALITY, FINANCIAL, SOCIAL ENVIRONMENT, AND ATHLETE PERFORMANCE SATISFACTION DURING COVID-19 PANDEMIC

^{1*}Lismadiana, ²Agung Nugroho, ³Ria Lumintuarso, ⁴Muhammad Irvan Eva Salavi
^{1*,2,3,4}Pendidikan Kepelatihan Olahraga, Fakultas Ilmu Keolahragaan, Universitas Negeri Yogyakarta

E-mail: lismadiana@uny.ac.id

Abstrak

Pandemi covid 19 berdampak pada kualitas layanan KONI DIY kepada atlet puslatda PON. Kualitas layanan juga berpengaruh dalam kepuasan atlet mengikuti puslatda PON. Kenyataan di lapangan faktor orangtua, sekolah, pengurus daerah kurang mendukung dalam pelaksanaan puslatda. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar Kualitas Layanan, Finansial, lingkungan sosial, Kepuasan, dan Kinerja Atlet Puslatda PON XX di DIY. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode survei. Teknik pengumpulan data menggunakan instrumen angket dan teknik analisis data menggunakan statistik deskriptif dengan persentase. Populasi penelitian ini adalah atlet Puslatda PON DIY level I dan II berjumlah 137 atlet, teknik sampling menggunakan random sampling jumlah 79 atlet. Hasil penelitian disimpulkan bahwa: faktor kualitas layanan kategori baik sebesar 27,85%, masih ada kesenjangan kurang baik sebesar 26,58%; faktor finansial kategori baik sebesar 40,51% masih ada kesenjangan kurang baik sebesar 36,71%, faktor lingkungan sosial kategori baik sebesar 39,24%, masih ada kesenjangan sebesar 20%; faktor kepuasan kategori baik sebesar 20,25% masih ada kesenjangan sebesar 29,11%; faktor kinerja atlet kategori baik sebesar 6,33% masih ada kesenjangan sebesar 18,98%, dengan perbaikan kualitas layanan, keuangan, lingkungan sosial akan meningkatkan kepuasan, sehingga dapat meningkatkan kinerja atlet.

Kata Kunci: kualitas pelayanan; finansial; kinerja atlet; covid 19

ABSTRACT

The COVID-19 pandemic has had an impact on the quality of KONI DIY's services to PON athletes. The quality of service also affects the satisfaction of athletes participating in the PON Center for Research and Development. The reality on the ground is that parents, schools, and regional administrators are not very supportive in implementing the puslatda. This study aims to find out how much Service Quality, Financial, Social Environment, Satisfaction, and Performance of Athletes of the XX National Sports Center in Yogyakarta are. This type of research is descriptive quantitative research with survey method. The data collection technique used a questionnaire instrument and the data analysis technique used descriptive statistics with percentages. The population of this study was the athletes of Puslatda PON DIY level I and II totaling 137 athletes, the sampling technique used random sampling with a total of 79 athletes. The results of the study concluded that: the service quality factor in the good category was 27.85%, there was still a poor

gap of 26.58%; financial factors in the good category of 40.51% there is still a gap of 36.71% less good, social environmental factors in the good category of 39.24%, there is still a gap of 20%; good category satisfaction factor of 20.25% there is still a gap of 29.11%; the performance factor of athletes in the good category of 6.33% there is still a gap of 18.98%, with improvements in service quality, finance, social environment will increase satisfaction, so as to improve athlete performance.

Keywords: *service qualit; financial; athlete performance; covid 19*

Pendahuluan

Pekan Olahraga Nasional (PON) adalah penyelenggaraan multi kejuaraan olahraga tingkat nasional. Persiapan PON Komite Olahraga Nasional (KONI) menyelenggarakan Pemusatan Latihan Daerah (Puslatda) yang diikuti oleh atlet level 1, dan atlet level II yang lolos babak kualifikasi PON. Pelaksanaan Puslatda melibatkan KONI Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) sebagai penyelenggara dengan pemerintah daerah, pengurus daerah cabang, atlet, dan pelatih. Pemerintah daerah memberikan dukungan dana hibah yang diberikan setiap tahun sesuai dengan Rancangan Anggaran Belanja (RAB) yang disusun oleh KONI DIY.

Dukungan sosial Puslatda diberikan dari lingkungan keluarga, sekolah, perguruan tinggi, masyarakat, dan klub olahraga terhadap atlet akan memaksimalkan kinerja atlet. Kinerja atlet dalam Puslatda PON memerlukan kualitas layanan yang baik untuk meningkatkan motivasi dan menciptakan kepuasan bagi atlet. Dalam Puslatda PON terjadi persaingan yang ketat diantara provinsi dalam mempersiapkan layanan dari segi peralatan dan fasilitas yang memenuhi standard internasional, kualitas pelatih, dukungan dana yang kuat, sehingga atlet tetap bertahan di daerahnya. Persaingan bantuan finansial yang besar dari daerah sering menggoda atlet untuk pindah ke lain daerah, misalnya uang transport atlet, bantuan *extra fooding*, dan honorarium Puslatda. Dengan demikian eksplorasi tentang kualitas layanan, dukungan sosial, finansial, motivasi dan kepuasan menjadi topik yang menarik untuk diteliti dan dibahas dalam usaha meningkatkan kinerja atlet Puslatda PON.

Ketidakpuasan atlet Puslatda KONI adalah sebuah topik yang kurang diteliti bila dibandingkan dengan kepuasan dalam manajemen layanan di umum. DIY sebagai daerah dengan APBD kecil maka penganggaran untuk persiapan Puslatda juga terbatas, namun apabila dilihat hasil PON XIX tahun 2016 DIY dapat menduduki rangking sepuluh dengan perolehan medali 16 emas, 15 perak, 25 perunggu. Mengingat keterbatasan DIY dari segi finansial yang kecil sering menjadi incaran daerah lain untuk membeli atlet potensial untuk Puslatda PON dengan honorarium yang lebih besar. Tradisi budaya di DIY berbeda dengan daerah lain, atlet yang sudah terbiasa hidup sederhana dengan lingkungan sosial menerima apa adanya merupakan faktor motivasi intrinsik dalam mendukung kinerja atlet.

Dimensi kualitas layanan yang meliputi *tangibility, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan keseluruhan (Barshan et al., 2017). Beberapa komponen pada *assurance* adalah: komunikasi, kredibilitas pelatih, jaminan keamanan dan kenyamanan latihan, kompetensi pelatih, dan keramahan, sopan santun. Kualitas layanan telah diakui sebagai salah satu faktor utama yang mempengaruhi pelanggan dan mengarah pada

profitabilitas organisasi dalam jangka panjang (Yusof et al., 2018). Kualitas layanan sebagai ukuran perbedaan antara harapan atau keinginan pelanggan (Wicaksono, P. D., & Aprianingsih, A., 2016). Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, dan pengaruh kualitas layanan pada loyalitas secara tidak langsung (Ndayisenga & Tomoliyus, 2019). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas dan kepuasan berpengaruh besar terhadap niat berperilaku (Graikinis-Evaggelinos et al., 2019). Aspek layanan yang paling diinginkan adalah: fasilitas modern, sikap dan keterampilan karyawan, tawaran keanggotaan dan paket harga, program, jam operasi, keamanan barang pribadi dan ketentuan layanan yang konsisten (Yıldız et al., 2018). Lingkungan fisik adalah layanan dimensi kualitas dengan dampak tertinggi pada kepuasan. Hubungan yang kuat antara kualitas lingkungan fisik dan kepuasan di Puslatda KONI dijelaskan oleh harapan yang tinggi bahwa atlet memiliki elemen layanan, juga penting baginya untuk mengandalkan pengetahuan ilmiah tentang pelatih mereka, sebagai perilaku dan sikap mereka sebagian besar menentukan pengalaman pelanggan (Suwono & Sihombing, 2016).

Organisasi publik seperti KONI perlu mempertimbangkan pentingnya modal sosial, dan memastikan bahwa semua kebijakan dan praktik diterapkan untuk mengembangkan dan meningkatkan modal sosial. Mereka juga perlu memahami dinamika modal sosial dan menghilangkan semua hambatan yang akan merugikan perkembangan modal sosial (Sözbilir, 2018). Cara mengubah empati menjadi kasih sayang dan “welas asih” dapat dipandang sebagai strategi pengaturan emosi yang menyangga pengaruh negatif melalui generasi aktif pengaruh positif yang mengandalkan sirkuit otak yang terkait dengan penghargaan dan afiliasi (Preckel et al., 2018). “Olok-olok” antara sesama atlet dan pelatih di tempat latihan akan memecah kekompakan dalam mencapai target. Olahraga dapat menjadi instrumen yang mendukung keterlibatan sosial untuk anak laki-laki dan perempuan (Bhan et al., 2020). Pada pelaksanaan Puslatda PON sangat membutuhkan dukungan lingkungan sosial dari keluarga, sekolah/ perguruan tinggi, dan masyarakat.

Pendanaan di KONI DIY tahun 2020 berasal dari hibah pemerintah daerah yang diusulkan melalui Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga (Disdikpora) telah dijalankan. Selanjutnya dijabarkan sesuai kebutuhan pendanaan meliputi: dana rutin kesekretariatan, Puslatda PON XX, pemberangkatan PON, dukungan ke pengda cabor dan badan fungsional, dan program pendukung lainnya (manajemen organisasi, kerjasama, publikasi promosi dll.). Secara khusus olahraga kompetitif dan kegiatan promosi pemuda, yang merupakan fokus klub tradisional dan pendanaan publik, didukung secara finansial (Feiler et al., 2019). Untuk itu memberi dana kepada atlet berkinerja tinggi memungkinkan dedikasi eksklusif untuk pelatihan dan peningkatan prestasi di kompetisi nasional dan internasional (Cardoso et al., 2018). Bantuan dana Puslatda yang ideal diberikan kepada atlet adalah: uang saku, *extra fooding*, dan uang saku yang diberikan setiap bulan.

Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja atlet, kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja atlet (Adam & Kamase, 2019). Didalam pembinaan olahraga aspek psikologis merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan tercapainya suatu prestasi. Faktor psikologi dan tingkah laku meliputi motif-motif:

berprestasi, intelegensi, aktualisasi diri, kemandirian, agresivitas, emosi, percaya diri, motivasi, semangat, rasa tanggungjawab, rasa sosial, hasrat ingin menang dan sebagainya (Effendi, 2016). Terdapat pengaruh yang signifikan antara motivasi, kepuasan atlet dan kompensasi masing-masing terhadap produktivitas atlet (Ekhsan et al., 2019). Kurangnya fasilitas latihan menimbulkan stress, dan rasa bosan, hal ini karena latihan yang monoton tidak bisa keluar (Kroupis et al., 2019). Atlet dan pelatih sangat termotivasi dengan uang saku tetap, sedangkan faktor motivasi yang paling rendah adalah seringnya interaksi dengan teman-teman mereka (Tella & Ibinaiye, 2020). Teori Maslow pada Puslatda PON membagi tingkat kebutuhan atlet sebagai berikut: kebutuhan fisiologis kebutuhan rasa aman dalam berlatih, kebutuhan sosial berinteraksi dengan orang lain, kebutuhan penghargaan, kebutuhan aktualisasi diri.

Kepuasan sebagai reaksi atlet terhadap keadaan pemenuhan harapan dan kebutuhannya, yaitu, penilaian layanan kualitas, dukungan sosial, dan finansial produk yang disediakan KONI DIY. Kepuasan adalah hasil dari proses dimana pertemuan atau melebihi harapan, atlet yang menentukan kepuasan atau ketidakpuasan (Izogo & Ogba, 2015). Lingkungan kerja yang tidak kondusif telah mengkonfirmasi adanya hubungan negatif dengan kepuasan kerja (Dhamija et al., 2019). Dalam hal ini kepuasan atlet Puslatda bergantung pada harapan yang diinginkan dibandingkan dengan kenyataan yang diperoleh saat latihan. Untuk memenuhi harapan atlet dan memuaskan kebutuhan mereka adalah elemen penting dalam upaya organisasi untuk mempertahankannya atlet dan mendapatkan keunggulan kompetitif atas pesaing (S., Andajani, E., & Rahayu, S., 2019) [29]. Atlet yang puas cenderung menggunakan layanan lebih sering, memiliki niat kuat untuk latihan kembali, dan merekomendasikan layanan kepada atlet yang lain (Rashid, A., & Rokade, V., 2019). Faktor Kualitas layanan mempunyai pengaruh positif masing-masing dimensi terhadap kepuasan layanan secara keseluruhan dan niat perilaku dalam hal loyalitas berlatih dan *word of mouth* (Mwiya et al., 2017). Selanjutnya kepuasan lebih besar pada atlet meningkatkan dan menghasilkan reputasi yang lebih baik bagi KONI DIY. Pengakuan akan adanya hubungan positif antara kepuasan, dan niat atlet untuk kembali berlatih menekankan pentingnya mengidentifikasi dan menjelaskan kondisi dimana kepuasan dikembangkan (Kuo & Wu, 2014). Kinerja atau performa atlet yang bagus akan berbanding lurus dengan hasil baik dalam perkembangan bisnis perusahaan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja atlet adalah: pelatih yang konsisten, kualitas atlet, bakat atlet akan mempengaruhi kualitas latihan dan prestasi, bantuan pengadaan sarana dan prasarana sarana dari pihak swasta, pelaksanaan event olahraga yang menjadi salah satu kunci sehingga olahraga dapat tetap eksis di masyarakat (Permatasari et al., 2011). Beberapa komponen yang menentukan tercapainya prestasi tinggi dalam olahraga yaitu: keadaan sarana-prasarana olahraga, keadaan pertandingan, keadaan psikologi atlet, keadaan kemampuan keterampilan atlet, keadaan kemampuan fisik atlet, keadaan konstitusi tubuh dan keadaan kemampuan taktik/strategi (Effendi, 2016). Prestasi seorang atlet dapat diukur melalui seberapa sering ia bertanding dan memperoleh kemenangan dalam setiap pertandingan. Cara yang ditempuh dalam usaha peningkatan prestasi olahraga adalah mengatur segala kegiatan secara berjenjang baik ditingkat usia dini, remaja atau senior. Disamping itu harus didukung dengan adanya wadah atau organisasi yang dapat mewujudkan usaha peningkatan prestasi

tersebut. Dalam penelitian ini akan dilihat capaian kinerja atlet dalam melaksanakan Puslatda PON.

Metode

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dengan teknik pengambilan data menggunakan angket. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan, lingkungan sosial, finansial, motivasi instrinsik, kepuasan dan kinerja atlet Puslatda PON XX. Penelitian ini dilakukan di KONI DIY dan tempat Pemusatan Latihan cabang olahraga Puslatda PON XX. Waktu pengambilan data penelitian dilaksanakan pada bulan Oktober 2020. Populasi penelitian yang dimaksud dalam penelitian ini adalah atlet Puslatda PON level I dan level II di KONI DIY. Sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Random Sampling* yaitu atlet Puslatda dengan mengisi angket melalui *google form* berjumlah 79 orang. Teknik pengumpulan data yang akan menggunakan angket. Peneliti dalam pengambilan data tidak menggunakan uji coba instrumen, karena dalam penelitian menggunakan teknik *one shoot*. Berdasarkan pendapat Ghozali (2011), “*one shoot* atau pengukuran sekali saja, pengukurannya hanya dilakukan sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pernyataan lain atau mengukur jawaban antar pernyataan.

Angket dalam penelitian ini berbentuk skala *likert*. Berdasarkan pendapat Sugiyono (2009: 93), “skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Dalam pernyataan-pernyataan yang diikuti oleh kolom-kolom yang menunjukkan tingkatan: sangat baik, baik, cukup baik, kurang baik, sangat kurang baik. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif, maka dari itu analisis data yang digunakan adalah analisis data deskriptif kuantitatif. Perhitungan statistik deskriptif menggunakan statistik deskriptif presentase, karena termasuk dalam statistik deskriptif antara lain penyajian data melalui tabel, grafik, diagram, lingkaran, piktogram, perhitungan *mean*, modus, median, perhitungan desil, persentil, perhitungan penyebaran data perhitungan rata-rata, standar devisiasi, dan persentase.

Tabel 1. Penskoran Nilai Pernyataan Angket

Pernyataan	Skor				
	SB	B	C	KB	SKB
Positif	5	4	3	2	1

Cara perhitungan analisis data mencari besarnya frekuensi relatif persentase. Sudijono dalam puspayanti (2017):

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P : Persentase yang dicari (Frekuensi Relatif)

F : Frekuensi

N : Jumlah Responden

Tabel 2. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Faktor	Indikator	Σ Butir	
Analisis Kualitas Layanan, Lingkungan Sosial, Finansial, Motivasi, Instrinsik, Kepuasan, dan, Kinerja Atlet Puslatda PON	Kualitas Layanan	Tangible	2	
		Emphaty	2	
		Reliability	1	
		Responsiveness	1	
	Lingkungan Sosial	Assurance	Keluarga	2
			Sekolah	1
			Masyarakat	1
	Finansial	Uang Saku	3	
	Motivasi	Instrinsik	Instrinsik	1
			Ekstrinsik	2
Kepuasan	Attitute	2		
Kinerja Atlet	Kedisiplinan	Kedisiplinan	1	
		Intensitas Latihan	2	
		Peningkatan Latihan	2	
Jumlah			30	

Menurut Sudijono (2009: 174) pengkategorian berdasarkan Mean dan Standar Deviasi adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Norma Penilaian

No	Rumus Interval	Kategori
1	$X > (M + 1,5 SD)$	Sangat Positif
2	$(M + 0,5 SD) < X < (M + 1,5 SD)$	Positif
3	$(M - 0,5 SD) < X < (M + 0,5 SD)$	Sedang
4	$(M - 1,5 SD) < X < (M - 0,5 SD)$	Negatif
5	$X < (M - 1,5 SD)$	Sangat Negatif

Hasil

Penelitian Analisis Kualitas Layanan, finansial, Lingkungan Sosial, Kepuasan dan Kinerja Atlet Puslatda PON pada Pandemi Covid-19 Tahun 2020. Pada penelitian ini diukur dengan 79 responden dan 30 butir soal pernyataan, rentang skor 1 – 5. Hasil analisis statistik data penelitian masing-masing faktor sebagai berikut.

Hasil penelitian pada faktor kualitas layanan dalam penelitian ini diukur dengan 10 butir pernyataan. Hasil analisis statistik data penelitian diperoleh rata-rata (mean) = 3,70, median = 3,70 modus sebesar = 3,90, standart deviasi = 0,72. Tabel 4 distribusi hasil penelitian pada faktor kualitas layanan dapat dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 4. Deskripsi Faktor Kualitas Layanan

Interval	Kategori	Jml	Persen %
$X > 4,78$	Sangat Baik	5	6,33
4,05 s/d 4,78	Baik	17	21,52
3,34 s/d 4,05	Cukup	36	45,57
2,62 s/d 3,34	Kurang Baik	14	17,72
$X < 2,62$	Sangat Kurang Baik	7	8,86
Jumlah		79	100

Berdasarkan tabel 4 di atas bahwa faktor kualitas layanan sebagian besar masuk dalam kategori sangat baik 5%, kategori baik 21,52%, cukup 45,57%, kategori kurang baik 17,72%, dan sangat kurang baik 8,86%.

Hasil penelitian pada faktor finansial dalam penelitian ini diukur dengan 3 butir pernyataan. Hasil analisis statistik data penelitian diperoleh rata-rata (*mean*) = 3,51, median = 3,67, modus sebesar = 4,00, *standart deviasi* = 0,82. Tabel 5 distribusi hasil penelitian pada faktor finansial dapat dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 5. Deskripsi Faktor Finansial

Interval	Kategori	Jml	Persen %
$X > 4,74$	Sangat Baik	5	6,33
3,92 s/d 4,74	Baik	27	34,18
3,10 s/d 3,92	Cukup	18	22,78
2,28 s/d 3,10	Kurang Baik	24	30,38
$X < 2,28$	Sangat Kurang Baik	5	6,33
Jumlah		79	100

Berdasarkan tabel 5 di atas bahwa faktor finansial sebagian besar masuk dalam kategori sangat baik 6,32%, kategori baik 34,18%, cukup 22,78%, kategori kurang baik 30,38%, dan sangat kurang baik 6,33%.

Hasil penelitian pada faktor lingkungan sosial dalam penelitian ini diukur dengan 4 butir pernyataan. Hasil analisis statistik data penelitian diperoleh rata-rata (*mean*) = 4,02, median = 4,00 modus sebesar = 4,50, *standart deviasi* = 0,75. Tabel 6 distribusi hasil penelitian pada faktor lingkungan sosial dapat dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 6. Deskripsi Faktor Lingkungan Sosial

Interval	Kategori	Jml	Persen %
$X > 5,14$	Sangat Baik	0	00,00
4,39 s/d 5,14	Baik	31	39,24
3,64 s/d 4,39	Cukup	28	35,44
2,89 s/d 3,64	Kurang Baik	15	18,99

$X < 2,89$	Sangat Kurang Baik	5	6,33
Jumlah		79	100

Berdasarkan tabel 6 di atas bahwa faktor lingkungan sosial sebagian besar masuk dalam kategori sangat baik 0%, kategori baik 39,24%, cukup 35,44%, kategori kurang baik 18,98%, dan sangat kurang baik 6,33%.

Hasil penelitian pada faktor kepuasan dalam penelitian ini diukur dengan 4 butir pernyataan. Hasil analisis statistik data penelitian diperoleh rata-rata (*mean*) = 3,64, median = 3,50, modus sebesar = 4,00, *standart deviasi* = 0,79. Tabel 7 distribusi hasil penelitian pada faktor kepuasan dapat dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 7. Deskripsi Faktor Kepuasan

Interval	Kategori	Jml	Persen %
$X > 4,82$	Sangat Baik	9	11,39
4,03 s/d 4,82	Baik	7	8,86
3,24 s/d 4,03	Cukup	40	50,63
2,45 s/d 3,24	Kurang Baik	18	22,78
$X < 2,45$	Sangat Kurang Baik	5	6,33
Jumlah		79	100

Berdasarkan tabel 7 di atas bahwa faktor kepuasan sebagian besar masuk dalam kategori sangat baik 11,39%, kategori baik 8,86%, cukup 50,63%, kategori kurang baik 22,78%, dan sangat kurang baik 6,33%.

Hasil penelitian pada faktor kinerja atlet dalam penelitian ini diukur dengan 5 butir pernyataan. Hasil analisis statistik data penelitian diperoleh rata-rata (*mean*) = 3,86, median = 4,00, modus sebesar = 4,00, *standart deviasi* = 0,67. Tabel 8 distribusi hasil penelitian pada faktor kinerja atlet dapat dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 8. Deskripsi Faktor Kinerja Atlet

Interval	Kategori	Jml	Persen %
$X > 4,86$	Sangat Baik	0	0,00
4,19 s/d 4,86	Baik	5	6,33
3,52 s/d 4,19	Cukup	65	82,28
2,85 s/d 3,52	Kurang Baik	9	11,39
$X < 2,85$	Sangat Kurang Baik	0	0,00
Jumlah		79	100

Berdasarkan tabel 8 di atas bahwa faktor kinerja atlet sebagian besar masuk dalam kategori sangat baik 0%, kategori baik 6,33%, cukup 82,28%, kategori kurang baik 11,39%, dan sangat kurang baik 0%.

Pembahasan

Pemusatan latihan daerah (Puslatda) merupakan barometer keberhasilan atlet di PON XX Papua. Sejak pandemi Covid-19 pada bulan Maret 2020 dilakukan *refocusing* anggaran KONI. Dampak pandemi Covid-19 pada kualitas layanan di KONI yang meliputi fasilitas fisik untuk latihan seperti GOR, stadion, sirkuit sepatu roda, dan tempat latihan lainnya tidak boleh digunakan latihan. Latihan mandiri mempengaruhi keajegan dalam latihan dan penerapan program latihan. Penerapan protokol kesehatan termasuk *physical distancing* hal ini mengakibatkan menurunnya respon KONI serta pelatih dalam pemantauan atlet. Faktor komunikasi yang kurang maksimal karenanya melalui telpon dan whasa grup dan tidak bisa dipraktikkan di lapangan. Pelatih tidak dapat melatih teknik maupun taktik atlet secara maksimal termasuk program *try out*. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil penelitian bahwa kualitas layanan kategori baik 27,85%, cukup 45,57%, dan kategori kurang baik 26,58% perlu perbaikan di kualitas layanan. Hal ini dikarenakan kualitas layanan yang meliputi aspek *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (Kuo & Wu, 2014).

Faktor sosial dari lingkungan keluarga (orang tua, saudara) memberikan andil dalam Puslatda. Dorongan dan perhatian orang tua dalam latihan, pemberian extra fooding, dan bantuan peralatan sangat membantu motivasi atlet. Lingkungan sekolah/ perguruan tinggi diharapkan dapat memberi dukungan latihan termasuk kemudahan dalam perijinan. Pada Puslatda dukungan lingkungan sosial kategori baik 31%, cukup 28%, dan kategori kurang baik sebesar 20%. Untuk kategori kurang baik perlu ditingkatkan sehingga pada PON XX tahun 2021 faktor lingkungan sosial dapat menjadi baik. Keterlibatan keluarga menjadi salah satu dukungan yang paling kuat (H.B. Weiss et al., 2009). Dampak faktor finansial dalam Puslatda adalah dihentikannya bantuan dana untuk pembelian peralatan, layanan terapi fisik, *try out*, dan bantuan uang saku diturunkan nilainya. Hasil penelitian faktor finansial kategori 40,51%, cukup 22,78%, dan kategori kurang baik 36,71%. Faktor finansial (gaji tetap) perlu ditingkatkan karena dapat meningkatkan motivasi (Tella & Ibinaiye, 2020).

Faktor motivasi bagi atlet sangat berpengaruh dalam mengikuti Puslatda PON, dalam penelitian ini kategori baik sebesar 43,03%, cukup 37,97%, dan kategori kurang baik 18,92%. Kesenjangan faktor motivasi atlet dalam puslatda faktor intrinsik bosan latihan mandiri di rumah, tidak ada sparing, dan fasilitas terbatas. Faktor motivasi ekstrinsik dapat dipengaruhi kecilnya finansial yang didapat (Tella & Ibinaiye, 2020), dan (Preckel et al., 2018).

Faktor kepuasan atlet dikarenakan adanya kesenjangan antara harapan dengan kenyataan yang didapat di Puslatda PON. Faktor kepuasan kategori baik sebesar 20,25%, cukup 50,63%, dan kurang baik sebesar 29,11%. Kesenjangan sebesar 29,11% harus diperbaiki karena faktor kepuasan atlet dipengaruhi kualitas layanan (Ndayisenga, J. & Tomoliyus, 2019), dipengaruhi motivasi (Adam & Kamase, 2019), dan finansial yaitu insentif yang lebih rendah dari yang diharapkan (Ormel et al., 2019). Faktor kinerja atlet masih ada kesenjangan kategori kurang baik sebesar 18,98%, meskipun ada kategori baik 43,04%, cukup 37,97%. Kesenjangan ini cukup besar untuk itu perlu diperbaiki sehingga kinerja atlet pada puncak PON XX di Papua menjadi baik

sekali dan baik. Kinerja yang baik dipengaruhi oleh faktor lingkungan sekolah (Ryan & Paatrik, 2001), faktor motivasi (Al-Omari & Okasheh, 2017), faktor finansial (Ormel et al., 2019), faktor kepuasan akan mempengaruhi kinerja (Fransen et al. 2018). Dengan perbaikan kualitas layanan, finansial, dan lingkungan sosial akan meningkatkan motivasi dan kepuasan sehingga dapat meningkatkan kinerja atlet puslatda PON DIY.

Kesimpulan

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa faktor kualitas layanan masih ada kesenjangan katagori kurang baik sebesar 26,58% untuk itu perlu peningkatan keterwujudan peralatan dan fasilitas Puslatda, faktor finansial masih ada kesenjangan kurang baik sebesar 36,71% untuk itu perlu perbaikan dalam pemberian uang saku, transport, dan *extra fooding* atlet, faktor lingkungan sosial perlu peningkatan pada dukungan sekolah/ perguruan tinggi karena kesenjangan masih ada sebesar 20%, faktor kepuasan masih harus memperbaiki kesenjangan sebesar 29,11% dengan memenuhi harapan atlet, faktor kinerja atlet ada kesenjangan sebesar 18,98%.

Referensi

- Adam, F., & Kamase, J. (2019). The Effect Competence And Motivation To Satisfaction And Performance. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 132-140.
- Al-Omari, K., & Okasheh, H. (2017). The Influence of Work Environment on Job Performance: A Case Study of Engineering Company in Jordan . *International Journal of Applied Engineering Research*, 15544-15550.
- Barshan, G., Elahi, A., & Aghaei, N. (2017). Impact of Service Quality on Satisfaction, Loyalty and Intention to Revisit of Sport Customers: The Case Study of Swimming Pools in Alborz Province. *International Review of Management and Marketing*, 334-339.
- Bhan, N., Bhadra, K., Rao, N., Yore, J., & Raj, A. (2020). Sport as a vehicle of change for livelihoods, social participation and marital health for the youth: Findings from a prospective cohort in Bihar, India. *Journal Elsevier*, 1-8.
- Bruce Mwiya, J. B., Siachinji, B., Sikombe, S., Chanda, H., & Chawala, M. (2017). Higher Education Quality and Student Satisfaction Nexus: Evidence from Zambia. *Scientific Research*, 1044-1068.
- Cardoso, V. D., Haiachi, M. d., Filho, A. R., & Gaya, A. C. (2018). FINANCIAL SUPPORT FOR PARALYMPIC ATHLETES IN BRAZIL. *Journal of Physical Education*.
- Dhamija, P., Gupta, S., & Bag, S. (2019). Measuring of job satisfaction: the use of quality of work life factors. *Benchmarking: An International Journal*.
- Effendi, H. (2016). Peranan Psikologi Olahraga Dalam Meningkatkan Prestasi Atlet. *Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 22-30.
- Ekhsan, M., Aeni, N., Parashakti, R., & Fahlevi, M. (2019). The Impact Of Motivation, Work Satisfaction And Compensation On Employee's Productivity In Coal Companies. *Atlantis Press*.

- Feiler, S., Wicker, P., & Breuer, C. (2019). Public subsidies for sports clubs in Germany: funding regulations vs. empirical evidence. *European Sport Management Quarterly*, 562–582.
- Felix, R. (2017). Service Quality and Customer Satisfaction in Selected Banks in Rwanda. *Journal of Business & Financial Affairs* , 1-11.
- Fransen, K., Boen, F., Vansteenkiste, M., Mertens, N., & Broek, G. V. (2018). The power of competence support: The impact of coaches and athlete leaders on intrinsic motivation and performance. *Journal of Medicine and Science in Sports*, 725-745.
- Ilias, K., Olga, K., & Thomas, K. (2019). Physical Education Teacher’s Job Satisfaction and Burnout Levels in Relation to School’s Sport Facilities. *International Journal of Instruction*, 579-592 .
- Izogo, E. E., & Ogba, I.-E. (2015). Service quality, customer satisfaction and loyalty in automobile repair services sector. *International Journal of Quality & Reliability Management* , 250-269.
- Kliwon, K., & Sarwanto, A. (2019). Pengaruh Aktivasi Regulasi Emosi Terhadap Prestasi Olahraga Atlet Disabilitas NPC Kota Surakarta. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 177-183.
- Kuo, H. P., & Wu, K. L. (2014). The influence of service quality on customer satisfaction in theme parks design of Taiwan. *Advanced Materials Research* , 1543-1547.
- Moreira, A. C., & Silva, P. M. (2015). The trust-commitment challenge in the service quality-loyalty relationship. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 253-266.
- Napitupulu1, D., Rahim, R., Abdullah, D., Setiawan, M., Abdillah, L., Ahmar, A., . . . Pranolo, H. N. (2016). Analysis of Student Satisfaction Toward Quality of Service Facility. *Journal of Physics*.
- Ndayisenga, J., & Tomoliyus. (2019). Effect of service quality and rates on satisfaction and loyalty of customer behavior at fitness. *International Journal of Human Movement and Sports Sciences* , 25-32.
- Ormel, H., Kok, M., Kane, S., Ahmed, R., Chikaphupha, K., Rashid, S. F., . . . koning, K. d. (2019). Salaried and voluntary community health workers: Exploring how incentives and expectation gaps influence motivation. *Human Resources for Health*, 4-12.
- Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., & Oláh, J. (2019). The service quality dimensions that affect customer satisfaction in the Jordanian bankingsector. *Sustainability*.
- Permatasari, W., Julfiani, & Kadir, A. (2011). Analisis Peranan Pemerintah Daerah dalam Peningkatan Prestasi Olahraga di Kabupaten Maros. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*.
- PETER, G.-E., E, T., T, K., & K, A. (2019). Exploring service quality perceptions and satisfaction of athletes in greek disability sports clubs. *Journal of Physical Education and Sport* , 2139 – 2146.
- Preckel, K., Kans, P., & Singer, T. (2018). On the interaction of social affect and cognition: empathy, compassion and theory of mind. *Current Opinion in Behavioral Sciences*, 1-6.
- Putra, A. K., & Frianto, A. (2013). Pengaruh Motivasi Intrinsik dan Motivasi Ekstrinsik terhadap Kepuasan Kerja. BISMA (Bisnis Dan Manajemen). *Jurnal Bisnis dan Manajemen*.

- Rashid, A., & Rokade, V. (2019). Service Quality Influence Customer Satisfaction and Loyalty. *Journal of Social Sciences* , 50-61.
- Sözbilir, F. (2018). The interaction between social capital, creativity and efficiency in organizations. Thinking Skills and Creativity. *Thinking Skills and Creativity*, 92-100.
- Stevano, Andajani, E., & Rahayu, S. (2019). The Effect of Service Quality to Customer of Loyalty Using Self-Service Technology: Internet Banking. *International Conference on Economics, Management, and Accounting, KnE Social Sciences*, 773–778.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwono, L. V., & Sihombing, S. O. (2016). Factors Affecting Customer Loyalty of Fitness Centers: An Empirical Study. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 45-55.
- Tella, A. (2019). Correlates of staff motivation, satisfaction, and job performance of library staff in selected Nigerian University libraries. *International Information and Library Review* , 32-49 .
- Weiss, H. B., Bouffard, S. M., Bridglall, B. L., & Gordon, E. W. (2019). Reframing Family Involvement in Education: Supporting Families to Support Educational Equity. *A Research Initiative of the Campaign for Educational Equity*.
- Wicaksono, P. D., & Aprianingsih, A. (2016). The Effects of Service Quality To Loyalty Intention : the Mediating Impact of Customer Satisfaction (Case Study : Rewa Fight Gym). *Journal of Business and Management*, 59-69.
- Yıldız, K., Polat, E., & Güzel, P. (2018). A Study Investigating the Perceived Service Quality Levels of Sport Center Members: A Kano Model Perspective. . *Journal of Education and Training Studies*.
- Yusof, A., Popa, A., & Geok, S. K. (2018). Relationship between Perceptions of Fitness Facility Service Quality and Future Intentions of Fitness Center Users in Thailand. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*,, 863 - 871.