

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
PRESTASI ATLET PADA DINAS KEPEMUDAAN
DAN OLAHRAGA KOTA PALEMBANG
SUMATERA SELATAN**

JURNAL

**YOLLANDA SEFTI SARI
1911343
ADMINISTRASI NEGARA**

ABSTRACT

High achievement cannot be separated from the existence of coaching services that are carried out as early as possible, talent search and monitoring, breeding, education and sports training that are based on science and technology more effectively. With a good, planned and coordinated system, it will increase the effectiveness and efficiency of service quality and achievements so that interest in sports will increase for the cultivation of athletes in the future.

The aim of this research is whether there is a significant influence between service quality and athlete performance. The research method was carried out using observation techniques, questionnaires and literature study. Data analysis was carried out using analysis used to test the hypothesis regarding whether or not there is an influence of service quality on athlete performance in DISPORA Palembang City. The results of the test data analysis, which was strengthened by the questionnaire data analysis, found that there was a large influence of service quality on athlete performance in DISPORA Palembang City.

Based on the results of the research and discussion, it can be concluded that the Quality of Service on Athletes' Achievements in the Palembang City Youth and Sports Service, the results of the Descriptive Analysis of Athlete Service Variables means that Athlete Service is normally distributed. The results of the analysis show that H_0 is rejected and H_a is accepted and this means that the Athlete Service variable has a positive and significant effect on Athlete Achievement.

Athlete Achievement Level based on the results of the descriptive test of athlete achievement is the result of calculating a value of 83.44%, meaning that the value of 83.44% has not reached what was expected, namely 100% because there were several respondents who answered quite well on the questionnaire x

(questionnaire) that was given. or distributed to 3 (three) groups of Palembang City athletes. From the results of the Determination Coefficient Test, it means that the influence of the independent variable (Athlete Services) on the dependent variable (Athlete Achievement) is 0.809% or 80.9%, then the remaining 19.1% are indicators that are not measured in the data processing analysis by researcher.

Keywords: Service Quality and Athlete Achievement

PENDAHULUAN

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

Berkaitan dengan hal diatas, di Indonesia telah ada instansi olahraga yang berwenang mengkoordinasikan serta membina setiap dan seluruh kegiatan olahraga yaitu Dispora. Dispora mempunyai tujuan untuk mewujudkan prestasi yang membanggakan, membangun watak bangsa untuk mengangkat harkat dan martabat bangsa Indonesia. Sejalan dengan hal itu, Dinas Pemuda dan Olahraga yang menangani pembinaan dan pengembangan olahraga di Provinsi, Kota ataupun di Kabupaten sangat dibutuhkan dalam upaya

pencapaian tujuan tersebut, salah satunya dengan sistem yang baik.

Dengan adanya olahraga yang menghasilkan atlet-atlet muda yang ada di Indonesia. Atlet ialah olahragawan, khususnya yang mengikuti kejuaraan atau pertandingan (kekuatan, ketangkasan, dan kecepatan). Dalam cabang olahraga tertentu, atlet harus memiliki kemampuan jasmani diatas rata-rata. Tidak jarang kata ini dipakai untuk menunjukkan secara terperinci kepada peserta atlet.

Pada dasarnya atlet mempunyai kemampuan yang dapat meningkatkan prestasi dengan suatu kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas layanan, insentif dan motivasi berprestasi menjadi masalah dalam pembinaan olahraga di Indonesia. Salah satu penelitian pada Dinas Kepemudaan Olahraga Kota Palembang mempunyai 3 (tiga) cabang prestasi atlet yaitu lari, bulu tangkis dan bola voli, disalah satu cabang olahraga yang banyak diminati adalah bola voli yang mempunyai prestasi yang meningkat.

Bola voli merupakan salah satu cabang olahraga atlet yang sudah sangat memasyarakat. Pelaku atau partisipan olahraga bolavoli di kejuaraan sangat beraneka ragam dari atlet termuda, atlet bola voli yang berlatih tekun giat bertujuan untuk

mencapai prestasi yang maksimal. Dengan berbagai macam tujuan di dalam melakukan olahraga bola voli, maka akan melahirkan suatu wadah kegiatan untuk menampung kegiatan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapainya. Wadah olahraga untuk mencapai prestasi, biasanya di wadah di suatu organisasi keolahragaan seperti klub-klub olahraga atau sekolah-sekolah olahraga.

Pencapaian prestasi atlet ditentukan dan perlu didukung oleh kebijakan keolahragaan yang berpihak pada peningkatan prestasi atlet dari setiap cabang olahraga. Dalam upaya peningkatan kondisi keolahragaan PEMDA Sumatera Selatan memiliki program-program menurut ketentuan dalam perundangan yang ditetapkan, substansi kebijakan olahraga tersebut mengatur tiga bidang yaitu program pembinaan dan pemasyarakatan olahraga, program peningkatan sarana dan prasarana pemuda dan olahraga, dan program peningkatan prestasi olahraga.

Dalam prestasi atlet adapun pelayanan yang harus diberikan, seperti pelayanan pada prasarana dan sarannya. Menurut Supranto (2011: 227) menyatakan bahwa pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

Prestasi atlet juga tidak akan lepas dari pengaruh kemajuan pengetahuan dan teknologi. Prestasi olahraga merupakan indikator yang dapat digunakan secara langsung untuk melihat status atau tingkat pencapaian dan keberhasilan dalam olahraga. Selain sarana prasarana ada beberapa

komponen yang menentukan tercapainya prestasi tinggi dalam olahraga prestasi yaitu keadaan pertandingan, keadaan psikologi atlet, keadaan kemampuan keterampilan atlet, keadaan kemampuan fisik atlet, keadaan konstitusi tubuh dan keadaan kemampuan taktik/strategi.

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

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

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

Menurut Zeithaml, et, al (2018:63) “kualitas pelayanan termasuk pelayanan yang diukur dari lima dimensi atau indikator yaitu *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability*

(Kehandalan), *Responsiviness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).

Kualitas layanan secara garis lurus berhubungan dengan prestasi atlet yang mendukung agar dapat tercipta kualitas layanan yang baik. Memberikan layanan yang berkualitas dalam proses pembinaan dan latihan bagi atlet akan meningkatkan motivasi atlet dalam berlatih.

Adapun hirarki atau tingkat dasar hukum penyelenggaraan Pelayanan Atlet pada Dinas Kepemudaan dan Olahraga Kota Palembang, yakni berikut ini:

1. Undang – undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
2. Undang – undang Nomor 3 Tahun 2005 Tentang Sistem Keolahragaan Nasional.
3. Undang – undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2007 Tentang Penyelenggaraan Keolahragaan.
5. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2007 Tentang Pekan dan Kejuaraan Olahraga.
6. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2018 Tentang Keolahragaan kota Palembang.
7. Keputusan Walikota Nomor 261/KPTS/DISPORA/2020 Tentang Besaran Maksimal Pemberian Penghargaan Olahraga Kepada Atlet dan Pelatih Berprestasi di Kota Palembang.

Berdasarkan kegiatan observasi yang penulis lakukan pada bulan Oktober 2022 terdapat beberapa kendala atau keluhan pada penyelenggaraan Pelayanan Atlet oleh Dinas Kepemudaan dan Olahraga kota Palembang yaitu :

1. Belum maksimal dalam pelayanan pada administrasi berkas, seperti keterlambatan pada pemberkasan untuk mendaftar PON
2. Masih terbatasnya sarana pelayanan atlet, seperti fasilitas bola dan lapangan kotor dan licin untuk atlet voli berlatih.
3. Masih terbatasnya biaya latihan yang tidak mencukupi dalam sarana sehingga dapat mempengaruhi prestasi atlet.

Berdasarkan permasalahan diatas, hal ini akan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan prestasi atlet yang diberikan pihak Dispora kota Palembang Sumatera Selatan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut untuk menemukan aspek-aspek terkait mengenai pelayanan atlet pada Dinas Kepemudaan dan Olahraga kota Palembang dengan judul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Prestasi Atlet Pada Dinas Kepemudaan dan Olahraga (DISPORA) Kota Palembang Sumatera Selatan”.

LANDASAN TEORI

A. KUALITAS PELAYANAN

Menurut ahli lainnya yaitu Lovelock dalam Tjiptono (2007: 59), mendefinisikan kualitas pelayanan bahwa “Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan”.

Selanjutnya Tjiptono (2007: 121) mengklasifikasikan dua factor utama yang memenuhi kualitas pelayanan atau jasa. Pernyataan dua faktor tersebut yaitu:

“Dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan terutama kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan atau dipersepsikan (*perceived service*). Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service* pelanggan atau masyarakat, maka kualitas jasa yang bersangkutan dipersepsikan baik atau positif. Sebaliknya jika *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service* pelanggan atau masyarakat, maka kualitas jasa dipersepsikan negative atau tidak baik”.

Menurut Kotler (2019) mendefinisikan “kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan .apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan”. Kepuasan yang telah terbentuk dapat mendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang dan nantikan akan menjadi pelanggan setia.

Menurut Goesth dan Davis (2019) mendefinisikan “kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa ,manusia, proses,lingkungan yang mampu memenuhi dan atau melebihi harapan konsumen”. Menurut Abdullah dan Tantri (2019) “kualitas layanan adalah keseluruhan ciri dan karakteristik suatu barang atau jasa yang berpengaruh pada kemampuan nya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat”. Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan untuk dapat memenuhi harapan konsumen nya

Sedangkan menurut Gaspersz (2011: 6) “Terdapat dua definisi dari kualitas pelayanan yaitu definisi konvensional dan strategik. Definisi konvensional dari kualitas pelayanan menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti kinerja (*performance*), keandalan (*realibilit*), kemudahan dalam penggunaan (*ease of use*), estetika (*esthetics*) dan sebagainya. Sedangkan definisi kualitas pelayanan dari segi strategik adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi kebutuhan pelanggan atau masyarakat (*meeting the needs of costumers*)”.

B. PRESTASI ATLET

Prestasi sangat berbeda dengan kesuksesan (Kriegstein, 2018). Lanjut Kriegstein (2018) bahwa secara filosofi makna prestasi terletak pada kemampuan individu mencapai keberhasilan. Artinya, secara implisit, pengertian prestasi terletak pada kata kemampuan itu sendiri, dan keberhasilan atau kesuksesan hanyalah dampak dari prestasi alih-alih kemampuan individu.

Menurut Sedarmayanti (2016:83) menyatakan bahwa: “Prestasi adalah organisasi yang melakukan segala sesuatu dengan baik dan menghargai anggotanya yang menetapkan sasaran secara realitis dan mencapai sasaran menantang, realistis”

Menurut pendapat Zuhso dan Clayton (2011), serta Madjar dkk (2012) di atas, Senko, Hulleman, dan Harackiewicz (2011) menganggap prestasi bukan sekedar pencapaian tujuan untuk sukses melalui upaya mewujudkan kemampuan individu melainkan lebih spesifik yaitu luaran

kompetensi individu. Berbeda dari semuanya, Menurut Ward (2009) mengartikan prestasi sebagai proses untuk mencapai tujuan tertentu, yang mana tujuan ini secara praktis harus didasarkan pada strategy TRADE (Target, Reason, Action, Do take action, dan Evaluate). Selain itu, Hays (2012) mengartikan prestasi sebagai orientasi individu untuk mencapai tujuan dalam kompetisi. Lanjut Hays (2012) bahwa orientasi itu berkaitan dengan upaya individu untuk berhasil dalam stuasi pertandingan.

Prestasi atlet dipengaruhi oleh motivasi dan insentif, menurut (Asnawi & Simanjuntak, 2019) insentif merupakan salah satu bentuk rangsangan atau motivasi yang sengaja diberikan kepada atlet untuk mendorong atlet supaya bersemangat dalam latihan, lebih produktif dan meningkatkan prestasi sesuai target organisasi.

Insentif yang diberikan kepada atlet adalah suatu penghargaan dengan tujuan untuk mendorong dan membangkitkan motivasi dalam meningkatkan prestasi atlet, bahwa insentif yang dimaksud antara lain hadiah seperti uang bonus, piala, atau penghargaan lainnya, termasuk didalam motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik. Masalah yang sering dialami oleh pemain dalam pertandingan adalah pemain kurang termotivasi untuk berprestasi atau menjadi juara.

C. ATLET

Atlet menurut Undang-undang Nomor 3 Tahun 2015 sistem Keolahragaan Nasional Bab I Pasal I Nomor 7 bahwa atlet adalah pengolahraga yang mengikuti pelatihan

secara teratur dan kejuaraan dengan penuh dedikasi untuk mencapai prestasi. Menurut Barry (2001:538) “Atlet adalah ahli olahraga atau orang yang professional dalam bidang olahraga”.

Menurut Bompa, (1994:23) “Atlet berprestasi adalah atlet yang ikut serta dalam pertandingan Nasional pada level tertinggi dan mampu mencapai prestasi tinggi sebagai tim Nasional. Pernyataan tersebut di atas merupakan potensi sistem olahraga Nasional. Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa atlet berprestasi adalah atlet yang memiliki prestasi dan dengan upaya maksimal mampu mencapai level prestasi tinggi dengan turut serta berpartisipasi dalam pertandingan Tingkat Nasional maupun Internasional.

Menurut Martin (dalam Hidayatullah, 1995:5) menetapkan bahwa unsur-unsur atlet berprestasi olahraga adalah sebagai berikut:

- 1) Ketrampilan dan teknik-teknik yang diperlukan, dikembangkan, dikuasai dan dimantapkan (diotomatiskan).
- 2) Kemampuan-kemampuan yang didasarkan pada pengaturan pengaturan latihan penyehatan badan, kemampuan gerak, kemampuan belajar dan koordinasi.
- 3) Tingkah laku yang memadai untuk situasi sportif tertentu, misalnya perubahan kompetitif atau kondisi-kondisi latihan, stress, kekalahan dan sebagainya.
- 4) Pengembangan strategi (taktik).
- 5) Kualitas tingkah laku afektif, kognisi dan sosial.

Prestasi yang diperoleh seorang atlet merupakan serangkaian proses

yang diperoleh dari latihan. Banyak faktor yang mempengaruhi prestasi atlet. Proses dari latihan itu sendiri merupakan akumulasi dari beberapa faktor yang saling mendukung. Prestasi dari atlet itu sendiri ditentukan oleh beberapa faktor. Faktor tersebut terdiri dari fisik, psikologis, lingkungan dan penunjang.

cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif dan menggunakan instrument penelitian kuisioner. Berdasarkan sifatnya, maka penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat asosiatif. Yaitu suatu penelitian yang menggambarkan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Prestasi Atlet Pada Dinas Kepemudaan Dan Olahraga Kota Palembang Sumatera Selatan.

METODE PENELITIAN

Pengertian Metode Penelitian menurut Sugiono (2013: 3) merupakan

HASIL ANALISIS DATA

Uji Analisis Data menjelaskan pengaruh antara variabel Pelayanan Atlet (X) dan Variabel Prestasi Atlet (Y), adapun hasil uji analisis data dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji distribusi variabel terikat untuk setiap nilai variabel bebas tersebut berdistribusi normal atau tidak. Dalam model regresi linear, asumsi ini ditunjukkan dengan nilai eror (E) yang berdistribusi normal. Model regresi yang baik adalah model regresi yang memiliki distribusi yang baik atau yang mendekati normal, sehingga layak dilakukan pengujian secara statistic.

Berikut dasar analisis yang digunakan pada uji Kolmogorov-smirnov:

- a. Jika probabilitas $< 0,05$ maka distribusi dari regresi linier adalah normal.
 - b. Jika probabilitas $< 0,05$ maka distribusi dari regresi linier adalah tidak normal
- Adapun hasil uji Normalitas data dapat dilihat pada tabel 18 sebagai berikut :

Tabel 18
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		87
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.93029337
Most Extreme Differences	Absolute	.150
	Positive	.146
	Negative	-.150
Test Statistic		.150
Asymp. Sig. (2-tailed)		.137
a. Test distribution is Normal.		

Sumber : Hasil Olah Data SPSS versi 24,0 2022

Berdasarkan tabel output SPSS Versi 24 tersebut, diketahui bahwa nilai signifikansi Asymp.sig (2-tailed) sebesar 0,137 lebih besar dari 0,05. Maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas Kolmogrov-smirnov diatas, dapat disimpulkan bahwa data distribusi normal. Dengan demikian, asumsi atau persyaratan normalitas dalam model regresi sudah terpenuhi.

b. Uji Deskriptif

Uji deskriptif ditunjukkan untuk mendapatkan gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan mengenai indikator-indikator dalam variabel yang ada pada penelitian. Uji statistik deskriptif yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono 2019:206).

Adapun hasil uji Deskriptif data dapat dilihat pada tabel 19 sebagai berikut:

Tabel 19
Hasil Uji Deskriptif

Descriptive Statistics													
	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean		Std. Deviation	Variance	Skewness		Kurtosis	
						Statistic	Std. Error			Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Kualitas Pelayanan	87	15	35	50	3660	42.07	.487	4.541	20.623	.646	.258	-.897	.511
Prestasi Atlet	87	8	12	20	1452	16.69	.228	2.131	4.542	.262	.258	-.675	.511
Valid N (listwise)	87												

Sumber : Hasil Olah Data SPSS versi 24,0 2022

Tampilan tabel Output SPSS diatas menunjukkan pada kualitas pelayanan atlet dengan jumlah responden (N) ada 87, dari 87 responden ini nilai Pelayanan Terkecil (Minimum) adalah 35, dan nilai terbesar (Maximum) adalah 50, nilai Range adalah nilai selisih antara nilai maximum dan minimum yaitu 15 dan nilai Sum merupakan jumlah nilai Pelayanan Atlet ke 87 responden yaitu 3660, rata-rata (mean) nilai dari 87 reponden adalah 42,07 dengan standar deviasi yaitu 4.541.

Sedangkan pada prestasi atlet dengan jumlah responden (N) 87 nilai prestasi terkecil (minimum) adalah 12, dan nilai terbesar (maximum) adalah 20, nilai Range adalah nilai selisih minimum dan maximum yaitu 8 dan nilai Sum merupakan jumlah prestasi atlet yaitu 1456, rata-rata mean nilai dari 87 responden adalah 16,69 dengan standar deviasi yaitu 2.131.

Skewness dan kurtosis adalah ukuran untuk melihat apakah nilai Pelayanan Atlet telah di distribusikan secara normal atau tidak. Skewness digunakan untuk mengukur kemencengan dari data sementara kurtosis mengukur puncak dari distribusi data. Data terdistribusi normal jika mempunyai nilai skewness dan kurtosis mendekati nol.

Untuk menjawab rumusan masalah deskriptif kualitas pelayanan atlet maka dapat menggunakan rumus sebagai berikut :

(Kualitas Pelayanan)

$$\frac{\text{Skor Penelitian}}{\text{Skor Ideal}} \times 100 \% \\ \frac{3.660}{4.360} \times 100 \% = 83,94 \%$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas ditunjukkan hasil sebesar 83,94 % dimana yang artinya nilai dari kualitas pelayanan di Dinas Kepemudaan dan Olahraga Kota Palembang hanya sebesar 83,94 % diharapkan yaitu 100 %

c. Uji Hipotesis (Uji T)

Uji hipotesis (uji t) berfungsi untuk menguji hipotesis penelitian yang bersifat terpisah, dan untuk mengetahui apakah ada pengaruh Pelayanan Atlet (X) terhadap Prestasi Atlet (Y), Adapun hasil uji hipotesis (uji t) dapat dilihat pada tabel 20 sebagai berikut:

Tabel 20
Uji Hipotesis (Uji t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.073	.940		1.141	.000
	Kualitas Pelayanan	.422	.022	.900	19.003	.000

a. Dependent Variable: Prestasi Atlet

Sumber : Hasil Olah Data SPSS versi 24,0 2022

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa hasil uji t menunjukkan sebuah data yang dihasilkan adalah berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan dengan SPSS versi 24 maka t hitung untuk Pelayanan Atlet sebesar 19,003, maka dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Dengan demikian apabila dibandingkan dengan t tabel maka t hitung > t tabel yaitu 19,003 > 1,662557 hasilnya ditolak.
- Apabila Signifikan variabel Pelayanan Atlet lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000 < 0,05 hasilnya diterima.

Hal ini dapat diartikan bahwa variabel Pelayanan Atlet berpengaruh

signifikan terhadap Prestasi Atlet.

d. Uji Regresi Sederhana

Analisis regresi sederhana adalah suatu analisis yang digunakan untuk mengukur antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Dalam penelitian ini untuk mengukur Pengaruh Pelayanan Atlet terhadap Prestasi Atlet. Adapun hasil uji regresi sederhana) dapat dilihat pada tabel 21 sebagai berikut:

Tabel 21
Uji Regresi Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.073	.940		1.141	.000
	Kualitas Pelayanan	.422	.022	.900	19.003	.000

a. Dependent Variable: Prestasi Atlet

Sumber : Hasil Olah Data SPSS versi 24,0 2022

Pada tabel di atas diperoleh nilai konstanta (a) sebesar 1.073 dan nilai kualitas pelayanan (b) sebesar 0,422, maka diperoleh Persamaan Regresi sederhana sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

$$Y = 1,073 + 0,422 (X)$$

Dari hasil penghitungan SPSS Versi 24 diatas maka disimpulkan sebagai berikut :

- a. Konstanta sebesar 1,073 artinya jika variabel Pelayanan Atlet (X) adalah 0, maka Prestasi Atlet adalah 1,073 dengan asumsi variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi Prestasi Atlet dianggap tetap.
- b. Koefisien regresi variabel Pelayanan Atlet sebesar 0,422 artinya setiap penambahan variabel Pelayanan Atlet sebesar 1 %, maka akan terjadi kenaikan Prestasi Atlet sebesar 0,422 satuan.

Berdasarkan hasil perhitungan regresi diatas maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif (searah) antara Pelayanan Atlet terhadap Prestasi Atlet sebesar 0,422 (42,2 %). Artinya jika Pelayanan Atlet dijalankan dan diterapkan dengan sangat baik maka akan menghasilkan Prestasi yang baik dan yang sesuai keinginan.

e. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi merupakan kuadrat dan koefisien korelasi. Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel Independen terhadap variabel Dependen. Besarnya nilai R2 dapat dijelaskan pada tabel 22 sebagai berikut :

Tabel 22
Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.900 ^a	.809	.807	.936
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan				
b. Dependent Variable: Prestasi Atlet				

Sumber : Hasil Olah Data SPSS versi 24,0 2022

Tabel diatas menunjukkan bahwa besarnya nilai korelasi atau hubungan (R) yaitu sebesar 0,900 dari pengolahan data tersebut diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,809 yang memiliki arti bahwa pengaruh variabel bebas (Pelayanan Atlet) terhadap variabel terikat (Prestasi Atlet) adalah sebesar 0,809 % atau 80,9 %, lalu sisanya 19,1 % merupakan indikator-indikator yang tidak diukur dalam analisis pengolahan data oleh peneliti. Seperti misalnya promosi.dan lain-lain

PEMBAHASAN

Adapun pembahasan pada pelayanan atlet dan prestasi atlet dapat di lihat pada penjelasan dibawah ini :

1. Pelayanan Atlet Dinas

Kepemudaan dan Olahraga Kota Palembang

Untuk mengetahui Pelayanan Atlet Dinas Kepemudaan dan Olahraga Kota Palembang, maka dilakukan Analisis Deskriptif dimana Skewness dan kurtosis adalah ukuran untuk melihat apakah nilai Pelayanan Atlet telah di distribusikan secara normal atau tidak. Data terdistribusi normal jika mempunyai nilai skewness dan kurtosis mendekati no, dengan hasil perhitungan diatas ditunjukkan hasil sebesar 83,94 % dimana yang artinya nilai dari kualitas pelayanan dan hasil sebesar 83,44 % artinya nilai dari prestasi atlet di Dinas Kepemudaan dan Olahraga Kota Palembang hanya sebesar 83,94 % dan 83,44 % dari yang diharapkan yaitu 100 %, karena ada beberapa responden menjawab cukup baik pada kuesioner x (angket) yang telah diberikan atau

dibagikan kepada 3 (tiga) kelompok atlet Kota Palembang.

Menurut Moenir (2008:27) mendefinisikan pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Lebih lanjut menurut Tjiptono kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Penyedia jasa mempunyai citra positif di dalam benak pelanggan, kesalahan minor yang terjadi mungkin bisa dimaafkan. Apabila kesalahan kerap terjadi, maka citra positif tersebut akan rusak. Sebaliknya, jika citra organisasi sudah negatif terlebih dahulu, maka pengaruh atau efek dari setiap kesalahan yang dilakukan kerap sekali jauh lebih besar dari pada bila citranya positif. Dalam kaitannya dengan persepsi terhadap kualitas pelayanan, citra dapat dipandang sebagai filter.

2. Prestasi Atlet di Dinas Kepemudaan dan Olahraga Kota Palembang

Hasil penelitian menunjukkan tingkat Prestasi Atlet berdasarkan 3 (tiga) golongan atlet dengan jumlah persentasi sebesar 23% dengan tingkat frekuensi sebanyak 20 orang, kemudian atlet lari dengan jumlah persentasi sebesar 40% dengan tingkat frekuensi sebanyak 35 orang dan pada atlet voli dengan jumlah persentasi sebesar 36,8% dengan tingkat frekuensi sebanyak 32 orang, dengan jumlah golongan atlet yang di rasakan dari Pelayanan Atlet DISPORA Kota Palembang pada saat diberikan pelayanan dengan Predikat yang baik.

Dari hasil Uji Deskriptif menunjukkan pada prestasi atlet dengan jumlah responden 87 dengan nilai minimum 12 dan maksimum 20, nilai selisih 8 dan nilai sum 1452, sedangkan nilai rata-rata 16,69 dengan standar deviasi 2,131 maka untuk menjawab rumusan masalah deskriptif prestasi adalah hasil perhitungan nilai sebesar 83,44 % artinya nilai dari 83,44 % tersebut belum mencapai apa yang diharapkan yaitu 100% karena ada beberapa responden menjawab cukup baik pada kuesioner x (angket) yang telah diberikan atau dibagikan kepada 3 (tiga) kelompok atlet Kota Palembang.

Prestasi adalah tingkat perasaan seseorang setelah mencapai kinerja / hasil yang dirasakan dengan harapan. Perasaan senang yang dirasakan oleh atlet inilah terwujud dalam bentuk perasaan nyaman setelah mendapatkan pelayanan dari pihak Dinas. Jadi jika pelayanan yang diberikan oleh DISPORA Kota Palembang kepada atlet dalam hal baik dan sesuai dengan harapan atlet maka prestasi yang diberikan olah atlet akan semakin baik

dengan nilai dan tingkat juara yang baik, begitu sebaliknya jika pelayanan yang diberikan kepada atlet kurang sesuai bahkan tidak sesuai harapan, maka prestasi atlet akan menurun.

3. Pengaruh Pelayanan terhadap Prestasi Atlet di Dinas Kepemudaan dan Olahraga Kota Palembang

Untuk menjelaskan variabel bebas yaitu Pelayanan Atlet dan variabel terikat yaitu Prestasi Atlet perlu diketahui dulu Koefisien Determinasi (R^2). Koefisien Determinasi menunjukkan sumbangan pengaruh Pelayanan Atlet (X) dan variabel Prestasi Atlet (Y) yaitu sebesar 0,809 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (Pelayanan Atlet) terhadap variabel terikat (Prestasi Atlet) adalah sebesar 80,9%, sedangkan sisanya 9,1% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti oleh penulis.

Pada hasil uji hipotesis (uji t) menjelaskan bahwa t hitung untuk pelayanan atlet sebesar 19,003 dijelaskan apabila dibandingkan dengan t tabel maka t hitung > t tabel yaitu $19,003 > 1,662557$ hasilnya ditolak, dengan demikian apabila signifikan variabel pelayanan atlet lebih kecil dari 0,05 yaitu $0,000 < 0,05$ hasilnya diterima.

Hasil uji regresi sederhana disimpulkan bahwa konstanta sebesar 1,07 artinya pelayanan atlet (variabel x) adalah 0, maka prestasi atlet adalah 1,073 asumsi variabel lainnya dapat mempengaruhi prestasi atlet dianggap tetap, akan tetapi apabila koefisien regresi pelayanan atlet 0,422 artinya setiap penambahan variabel pelayanan atlet sebesar 1% maka akan terjadi kenaikan prestasi atlet sebesar 0,422 satuan.

Pada hasil Uji Deskriptif menunjukkan pada kualitas pelayanan atlet dengan jumlah responden (N) ada 87, nilai Pelayanan Terkecil (Minimum) adalah 35, dan nilai terbesar (Maximum) adalah 50, nilai Range yaitu 15 dan nilai Sum dari 87 responden yaitu 3660, rata-rata (mean) nilai dari 87 responden adalah 42,07 dengan standar deviasi yaitu 4.541, maka untuk menjawab rumusan masalah deskriptif kualitas pelayanan atlet adalah hasil perhitungan nilai sebesar 83,94 % artinya nilai dari 83,94 % tersebut belum mencapai apa yang diharapkan yaitu 100% karena ada beberapa responden menjawab cukup baik pada kuesioner x (angket) yang telah diberikan atau dibagikan kepada 3 (tiga) kelompok atlet Kota Palembang.

Hasil analisis menunjukkan bahwa Pelayanan atlet terhadap Prestasi Atlet t hitung sebesar 19,003 dan t tabel 1,662557 yang berarti t hitung < t tabel dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima dan diartikan bahwa variabel Pelayanan Atlet berpengaruh positif dan signifikan terhadap Prestasi Atlet di DISPORA Kota Palembang.

SIMPULAN DAN SARAN

A. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan :

1. Kualitas Pelayanan terhadap Prestasi Atlet di Dinas Kepemudaan dan Olahraga Kota Palembang, hasil dari analisis Deskriptif Variabel Pelayanan Atlet (X) nilai Skewness sebesar 0,646. Data terdistribusi normal jika mempunyai nilai skewness dan kurtosis mendekati nol. Artinya Pelayanan Atlet

terdistribusi normal. Dari hasil analisis menunjukkan bahwa Pelayanan atlet terhadap Prestasi Atlet t hitung sebesar 19,003 dan t tabel 1,662557 yang berarti t hitung < t tabel dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima dan diartikan bahwa variabel Pelayanan Atlet berpengaruh positif dan signifikan terhadap Prestasi Atlet di DISPORA Kota Palembang.

2. Tingkat Prestasi Atlet berdasarkan 3 (tiga) golongan atlet dengan jumlah persentasi sebesar 23% dengan tingkat frekuensi sebanyak 20 orang, kemudian atlet lari dengan jumlah persentasi sebesar 40% dengan tingkat frekuensi sebanyak 35 orang dan pada atlet voli dengan jumlah persentasi sebesar 36,8% dengan tingkat frekuensi sebanyak 32 orang.
3. Dari hasil Uji Koefisien Determinasi nilai yang dihasilkan Koefisien Determinasi (R^2) sebesar 0,900 dari pengolahan data tersebut diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,809 yang memiliki arti bahwa pengaruh variabel bebas (Pelayanan Atlet) terhadap variabel terikat (Prestasi Atlet) adalah sebesar 0,809 % atau 80,9 %, lalu sisanya 19,1 % merupakan indikator-indikator yang tidak diukur dalam analisis pengolahan data oleh peneliti.

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh, maka dapat diajukan saran-saran sebagai berikut :

1. Supaya mempertahankan kualitas Pelayanan Atlet yang sudah baik, perlu adanya upaya dengan

melakukan peningkatan kualitas dan mutu pelayanan secara konsisten terutama prosedur dan sarana prasarana nya kemudian sistem dan mekanisme pelayanan publik.

2. Pegawai dibutuhkan kesadaran untuk selalu bersikap baik dalam melayani mahasiswa serta selalu berupaya untuk meningkatkan pelayanan sehingga dalam memperoleh pelayanan meningkat untuk prestasi atlet.

Pegawai/pelatih atlet DISPORA Kota Palembang dapat mengatasi keluhan-keluhan atlet dan meningkatkan lagi pengetahuan dan kemampuan pegawai agar dalam proses menjadi pelayanan yang lebih berkualitas lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, Dwi dan Febrina Rosita. 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Memberntuk Loyalitas Pelanggan. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi Volume 17, Nomor 2 (online)*
- Gaspesz, Vincent. 2011. *Total Quality Management untuk Praktis Bisnis dan Industri*, Bogor: Vinchristo Publikation.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Edisi ke 5. Semarang : BP Universitas Diponogoro
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Palembang: Gava Media
- Moernir. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Pasolong. Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: CV Alfabena
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2015. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2019. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R& D*, Bandung : Pt.Alfabet
- Supardi, S.Sos., M.Si, dkk. 2022. *Buku Pedoman Penyusunan Skripsi 2022*. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Negara Palembang.
- Surato, Manajemen Mutu Dalam Pendidikan, (Semarang: CV. Ghyyas Putra, 2009), h. 95-96
- Tjiptono dan Chandra. 2005. *Suvice. Quality & Satisfaction*. Edisi ke 3. Yogyakarta: Andi Offset.
- Dokumentasi Pemerintah:
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAM/7/2004 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. 44
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*.
- Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 5 Tahun 2018 Tentang Keolahragaan*.
- Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah*.