

## TINGKAT KEPUASAN PEMANFAATAN GOR (GEDUNG OLAH RAGA) KABUPATEN REMBANG

Muhammad Azhar Muwaffaq<sup>1</sup>, Muhammad Iftironi<sup>2</sup>  
Jurusan Arsitektur, Universitas Islam Indonesia  
Surel: [iftironi@uii.ac.id](mailto:iftironi@uii.ac.id)

**ABSTRAK:** Masyarakat Rembang masih mempunyai semangat olahraga yang tinggi, pemerintah daerah Kabupaten Rembang membangun sebuah GOR yang menjadi tempat berkumpulnya masyarakat untuk berkegiatan olahraga. Sudah puluhan tahun GOR Kabupaten Rembang ini mangkrak dan tidak digunakan, sehingga kondisi bangunan rusak karena tidak terawat. Karena banyak masukan dari berbagai pihak seperti lembaga pendidikan, cabang olahraga, klub olahraga, dan instansi pemerintahan akhirnya di tahun 2016 Pemerintah Kabupaten Rembang melakukan renovasi bangunan GOR dan tujuan dari penelitian Untuk mengetahui seberapa besar kepuasan pemanfaatan GOR kabupaten Rembang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu survey atau observasi dan pengumpulan data dengan mean score. Tingkat kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang diharapkan dengan harapan. Jika seseorang mengukur hasil kinerja pelayanan tidak sesuai dengan harapan maka seseorang tersebut akan kecewa atau tidak puas. Sedangkan jika seseorang mengukur hasil kinerja pelayanan sesuai dengan harapan maka seseorang tersebut akan puas. Jika seseorang mengukur kinerja pelayanan melebihi dengan harapan maka seseorang tersebut akan sangat puas. Dari penelitian yang sudah dilakukan persentase responden 62,5% responden (penonton) dan 37,5% responden (pemain). Untuk tingkat kepuasan keamanan 48,7 % kurang puas dan 43,7% puas sedangkan tingkat kepuasan pelayanan 50% kurang puas. Untuk tingkat kepuasan bangku penonton 55% kurang puas, kamar mandi 55% kurang puas, tempat parkir 56,6% kurang puas, mushola 55% kurang puas dan tempat ganti 54,1% kurang puas sebaiknya diberikan fasilitas yang lebih baik agar pengunjung lebih nyaman untuk datang ke GOR. Khususnya untuk tingkat kepuasan lapangan dapat membuat kondisi lapangan GOR jadi lebih modern dengan sistem plug and play. Sistem plug and play yaitu istilah teknologi informasi yang mengacu kepada fitur di komputer yang memperbolehkan suatu perangkat tambahan ke sistem komputer tanpa perlu melakukan konfigurasi ulang atau instalasi device driver secara manual. Pada lapangan plug and play merupakan satu lapangan yang dapat digunakan untuk beberapa cabang permainan dengan didukung sistem komputer.

Kata kunci : **Tingkat kepuasan, GOR, Responden.**

### **Pendahuluan**

Masyarakat Rembang masih mempunyai semangat olahraga yang tinggi, pemerintah daerah Kabupaten Rembang membangun sebuah GOR yang menjadi tempat berkumpulnya masyarakat untuk berkegiatan olahraga. Sudah puluhan tahun GOR Kabupaten Rembang ini mangkrak dan tidak digunakan, sehingga kondisi bangunan rusak karena tidak terawat. Karena banyak masukan dari berbagai pihak seperti lembaga pendidikan, cabang olahraga, klub olahraga, dan instansi pemerintahan akhirnya di tahun 2016 pemerintah Kabupaten Rembang melakukan renovasi bangunan GOR. Setelah renovasi selesai mulai banyak yang menggunakan GOR, namun hingga tahun 2019 masih kurang optimal penggunaannya ditandai dengan

berkurangnya pengunjung yang menggunakan GOR. Menurut Dindikpora Kabupaten Rembang bagian olahraga sampai saat ini hanya ada beberapa pengguna GOR :

1. Penyewa GOR :
  - a. Polres Rembang
  - b. Kodim (Komando Distrik Militer)
  - c. Sekolah Sekolah
  - d. Cabang olahraga
2. Klub olahraga yang berlatih rutin belum ada
3. Jadwal pengguna rutin belum ada

**Table 1.1** Data pengguna GOR 2017-2018 dan 2019

No	Pengguna GOR	Sebelum 2016	2017-2018	2019
1	Polres Rembang	Tidak ada	Ada	Tetap
2	Kodim	Tidak ada	Ada	Tetap
3	Isntansi sekolah	Tidak ada	Ada	Berkurang
4	Cabang OR voli	Tidak ada	Ada	Berkurang
5	Cabang OR futsal	Tidak ada	Ada	Tetap
6	Cabang OR silat	Tidak ada	Ada	Berkurang
7	Cabang OR karate	Tidak ada	Ada	Berkurang
8	Cabang OR taekwondo	Tidak ada	Ada	Tetap

(Sumber: Dindikpora Kabupaten Rembang)

GOR ini sangat bermanfaat untuk di jadikan tempat olahraga sekaligus berkumpul untuk menjalin silaturahmi sesama masyarakat. GOR juga dapat dijadikan tempat yang menarik untuk berkumpul selain alun- alun yang saat ini menjadi salah satu tempat favorit berkumpul dan olahraga masyarakat. GOR Kabupaten Rembang sendiri terletak di daerah pinggiran kota Rembang, dan di lewati jalan antar kabupaten, dimana populasi masyarakat yang melintas masih tergolong rendah, karena lokasi gor berjarak 6km dari pusat kota Rembang. Namun pada era saat ini, banyak masyarakat yang kurang peduli akan pentingnya olahraga, mungkin karena kondisi GOR yang kurang nyaman atau lokasinya terlalu jauh dari pusat Kota Rembang. Untuk itu perlu diadakan penelitian untuk mengetahui kepuasan/ketidakpuasan pemanfaatan GOR Kabupaten Rembang.

### Studi Pustaka

Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara hasil dan ekspektasi. Pengguna bias merasa kurang puas, puas dan sangat puas tergantung pelayanannya kepada penggunaannya sesuai ekspektasi atau tidak. Lima faktor kepuasan menurut Daryanto dan Setyobud, 2014 yaitu diskonfirmasi ekspektasi, teori ekuitas, prespektif teori atribut, kinerja produk, keharusan dan kepuasan atau ketidakpuasan. Kepuasan pengguna, kepuasan akan terpenuhi apabila proses penyampaian dari pengelola kepada pengguna sesuai dengan pemahaman pengguna. Faktor kepuasan pengguna menurut Umar, 2000 yaitu fasilitas (lokasi fasilitas dan tata letak fasilitas), kualitas produk atau jasa, kualitas pelayanan (petugas yang melayani), dan kegiatan penjualan. Tindakan yang ditawarkan kepada pengguna baik fisik maupun non fisik merupakan kepuasan layanan fasilitas. Yang meliputi beberapa dimensi kualitas yaitu *tangible, reliability, responseveness, assurance*, dan *empathy*. Dan ketentuan-ketentuan lainnya diatur dalam SNI Gedung Olahraga.

### Metode penelitian

Metode penelitian ini yaitu metode penelitian deskriptif analisis, yaitu sebuah proses evaluasi kondisi aktual objek penelitian terhadap acuan standar. Serta analisis data kuantitatif yang berupa pengolahan data hasil kuesioner menggunakan skala sikap *likert scale* yang kemudian dianalisa menggunakan metode analisis *mean score* untuk menentukan skor setiap variabel dari tiap pernyataan kuesioner. Tahapan-tahapan yang dilakukan ialah :

1. Survey atau observasi lapangan, dilakukan untuk mengetahui kondisi aktual terkait aspek keselamatan pada fasilitas olahraga yang terdapat pada objek penelitian.
2. Pengumpulan data, dengan cara mengumpulkan data berupa dokumentasi foto serta dokumentasi berupa kumpulan dari hasil isian kuisisioner yang disebar kepada para responden. Serta didukung hasil dari kuesioner yang dibagikan kepada responden untuk mengetahui tingkat kepuasan persepsi pengguna terhadap objek penelitian.

### Metoda pengambilan sampel

Selain metode diatas penelitian ini juga menggunakan metode dengan sampel yaitu teknik penarikan sampel dan besaran sampel.

1. Teknik penarikan sampel

Metode penarikan sampel yang digunakan dengan metode *simple random sampling*, yaitu teknik dimana peneliti dapan menentukan sendiri responden yang akan dijadikan sampel.

2. Besaran sampel

Besaran sampel merupakan banyaknya responden yang terpilih dari populasi.

Menurut beberapa ahli ada beberapa cara menentukan sampel, salah satunya *accidental sampling* dimana metode ini digunakan memilih sampel dari responden yang paling mudah ditemui atau diakses. (Suyanto, 2001)

Untuk menentukan sampel menggunakan rumus slowvin:

$$n = \frac{\alpha \cdot p \cdot q}{d^2}$$

n= jumlah sampel yang akan di jadikan responden

$\alpha$ = derajat kepercayaan

p= proporsi sampel yang akan di jadikan responden

q= 1-p proporsi sampel yang tidak dijadikan responden

d= limit dari eror sampling

jadi peneliti akan menggunakan perhitungan sebagai berikut untuk menentukan sampel :

$$n = \frac{\alpha \cdot p \cdot q}{d^2}$$

$$n = \frac{90\% \cdot 10\% \cdot (1 - p)}{5\%}$$

$$n = \frac{0,9 \cdot 0,1 \cdot 0,9}{0,0025}$$

$$n = \frac{0,081}{0,0025}$$

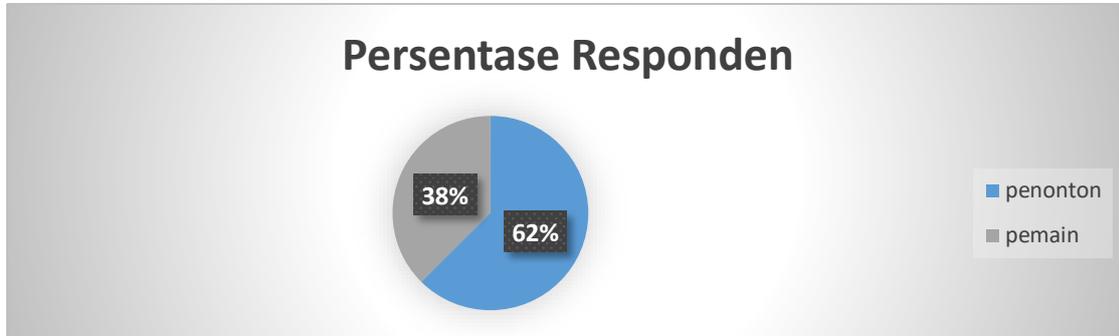
$$n = 32,4 \text{ orang}$$

Di bulatkan menjadi 32 orang (responden)

### Hasil dan Pembahasan

#### 1.1 Persentase Responden (Penonton Dan Pemain)

- a. Jumlah total responden : 32 orang (100%)
- b. Jumlah responden (penonton) : 20 orang (62,5%)
- c. Jumlah responden (pemain) : 12 orang ( 37,5%)



Gambar 4.1 persentase responden

#### 1.2 Tingkat Kepuasan Penonton

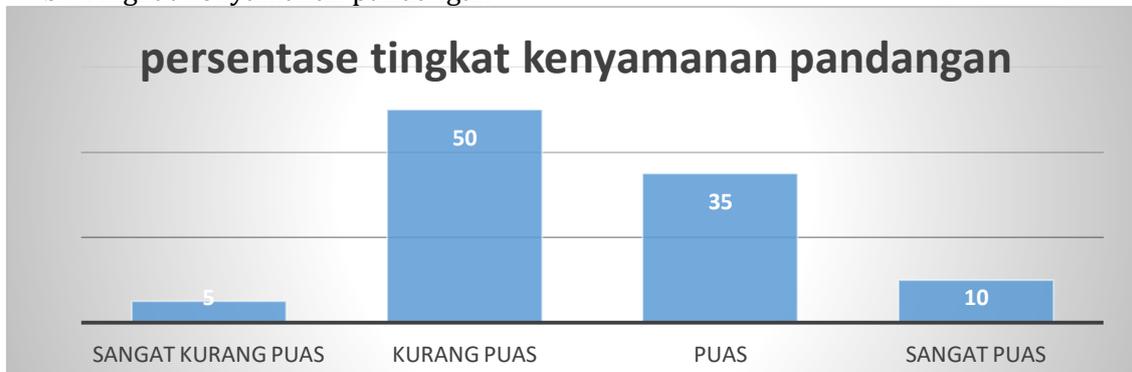
- a. Kondisi bangku penonton



Gambar 4.2 persentase kepuasan kondisi bangku

Dari hasil tanggapan 55% responden menyatakan kurang puas dan hanya 6,67% yang menyatakan sangat puas, jadi dapat disimpulkan bahwa penonton masih kurang puas dengan kondisi bangku GOR di Kabupaten Rembang hal ini disebabkan karena kualitas tempat duduk, kebersihan tempat duduk dan kesiapan tempat duduknya yang masih kurang memuaskan.

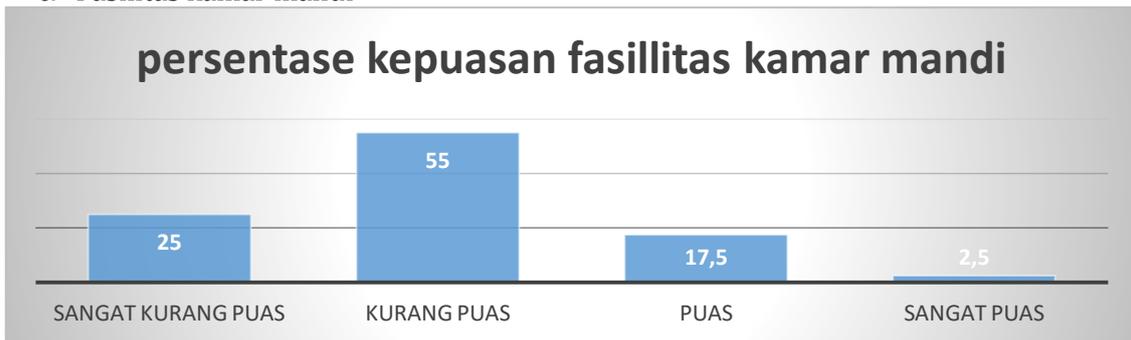
- b. Tingkat kenyamanan pandangan



Gambar 4.3 persentase tingkat kenyamanan pandangan

Dari persentase tingkat kenyamanan pandangan GOR di Kabupaten Rembang 50% dari responden menyatakan kurang puas, 5% responden menyatakan sangat kurang puas, 35% menyatakan puas dan 10% menyatakan sangat puas. Dapat disimpulkan setengah dari seluruh responden (penonton) menyatakan kurang puas terhadap pandangan saat menyaksikan permainan hal ini disebabkan karena bangku yang terlalu jauh dari lapangan dan bangku yang kurang strategis penempatannya. Dari 35% responden penonton menyatakan puas hal ini disebabkan dengan beberapa bangku yang dekat dengan lapangan jadi lebih jelas saat menyaksikan permainan di GOR.

c. Fasilitas kamar mandi



Gambar 4.4 persentase tingkat kepuasan fasilitas kamar mandi

Dari persentase kepuasan kamar mandi 55% responden (penonton) kurang puas dengan kamar mandi GOR di Kabupaten Rembang dan hanya 2,5% dari semua total responden (penonton) yang menyatakan sangat puas. Dapat disimpulkan bahwa setengah lebih dari total seluruh responden memberi tanggapan kurang puas dengan kamar mandi di GOR Kabupaten Rembang. Hal ini disebabkan karena kurangnya kebersihan kamar mandi, jumlah kamar mandi yang tidak sesuai dengan kapasitas GOR, luas kamar mandi yang tidak sesuai dan posisi kamar mandi yang terpisah dengan bangunan GOR.

d. Tempat parkir

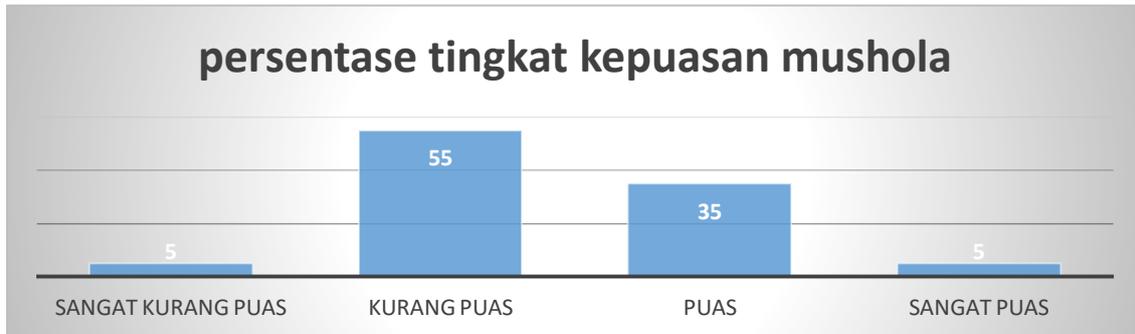


Gambar 4.5 persentase tingkat kepuasan tempat parkir

Dari persentase tingkat kepuasan tempat parkir di GOR Kabupaten Rembang 56,66% responden (penonton) dari total seluruh responden menyatakan kurang puas dengan tempat parkirnya disebabkan karena kurangnya keamanan dan pelayanannya. 36,66% responden (penonton) dari total seluruh responden menyatakan puas dengan tempat parkirnya hal ini disebabkan beberapa responden (penonton) memarkirkan kendaraanya di

dekat bangunan GOR yang rame dengan pengunjung. Dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan tempat parkir masih kurang, tetapi responden bisa jadi puas jika GOR di Kabupaten Rembang memberikan pelayanan yang lebih bagus untuk pengunjung dengan memberikan POS pengamanan.

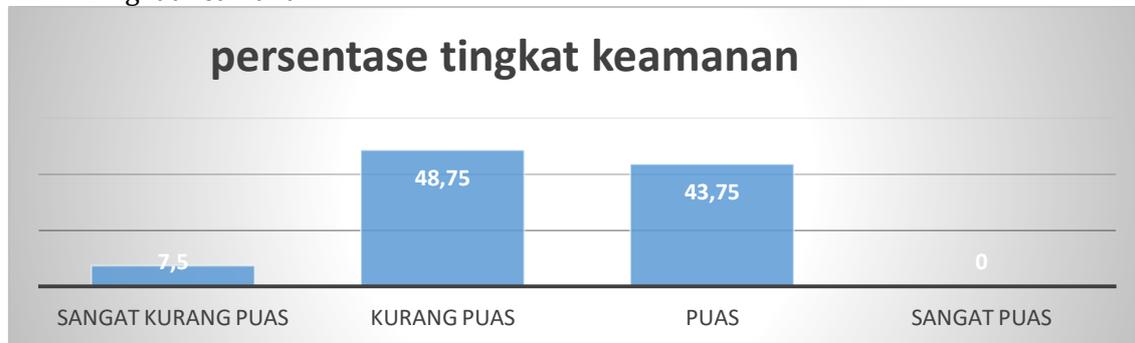
e. Mushola



**Gambar 4.6** persentase tingkat kepuasan mushola

Untuk tingkat kepuasan mushola, 55% responden (penonton) menyatakan kurang puas dengan musholanya hal ini disebabkan karena tingkat kenyamanannya masih kurang dan tempat wudhunya yang masih kurang bersih. Dari kesimpulan di atas GOR Rembang bisa memberikan fasilitas yang lebih baik untuk tempat beribadah dengan menyiapkan mushola yang bersih dan nyaman untuk penonton, pemain maupun pengunjung yang datang.

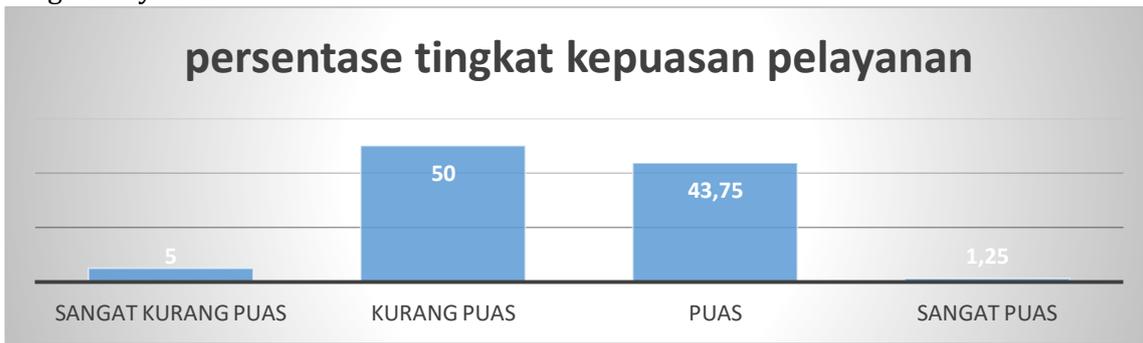
f. Tingkat keamanan



**Gambar 4.7** persentase tingkat keamanan

Dari tabel di atas persentase tingkat keamanan 48,75% responden (penonton) menyatakan kurang puas dan 43,75% responden (penonton) menyatakan puas dengan tingkat keamanan GOR di Kabupaten Rembang. Dari tabel dapat dilihat hampir seimbang antar kurang puas dan puas. Tetapi dapat diambil kesimpulan tingkat keamanan GOR masih kurang disebabkan karena tingkat pengawasan keamanan dan tingkat pelayanannya yang masih kurang.

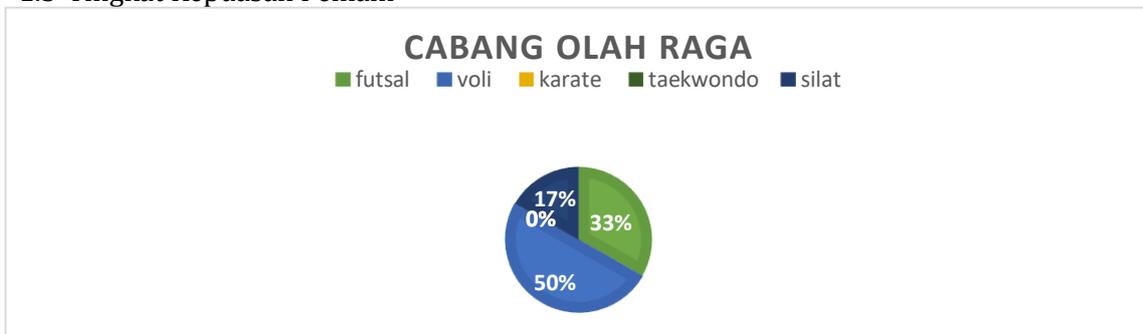
g. Pelayanan



**Gambar 4.8** persentase tingkat kepuasan pelayanan

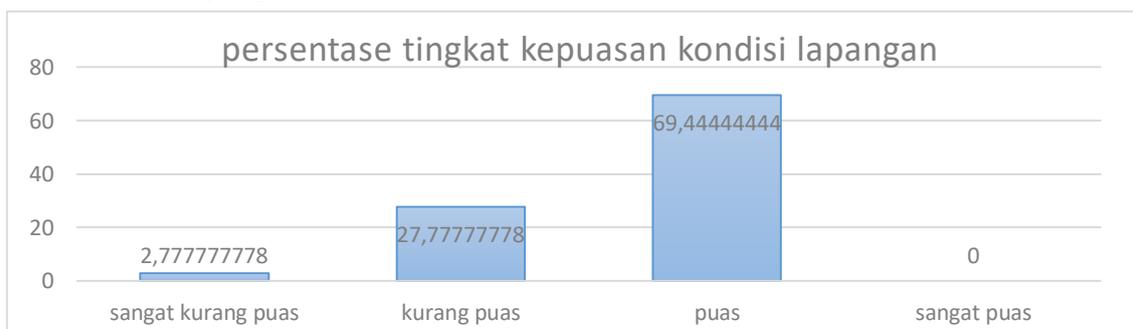
Dari tabel di atas persentase tingkat kepuasan pelayanan di GOR Kabupaten Rembang 50% responden (penonton) menyatakan kurang puas dengan pelayanannya. 43,75% persen menyatakan puas dan hanya 1,25% menyatakan sangat puas. Responden yang menyatakan kurang puas disebabkan karena ada beberapa faktor yang masih kurang seperti jadwal yang diberikan kepada pemain, peraturan yang ada di GOR, waktu buka dan tutupnya GOR, akses menuju GOR, jangkauan fasilitas pendukung GOR, jalur evakuasi saat terjadi bencana, terhadap keberadaan fasilitas pendukung saat keadaan darurat, dan terhadap fasilitas untuk menangani hal yang tidak diinginkan. Beberapa faktor tersebut yang mempengaruhi kurang puasnya reponden (penonton ) terhadap tingkat pelayanan GOR di Kabupaten Rembang.

1.3 Tingkat Kepuasan Pemain



**Gambar 4.9** cabang olah raga

a. Kondisi lapangan



**Gambar 4.10** persentase tingkat kepuasan kondisi lapangan

Dari tabel di atas dapat dilihat kondisi lapangan GOR di Kabupaten Rembang sudah cukup baik. Dari hasil tanggapan responden (pemain) 69,44% menyatakan puas dengan kondisi lapangan. 27,77% menyatakan kurang puas dan 2,77% menyatakan sangat kurang puas. Dari persentase tingkat kepuasan kondisi lapangan di atas dapat disimpulkan bahwa kondisi lapangannya sudah cukup baik. Hal ini didukung dengan kualitas lapangan GOR, kesiapan lapangan saat akan bermain dan kebersihan lapangannya. 27,77% responden (pemain) yang menyatakan kurang puas mungkin bisa dijadikan puas dengan membuat kondisi lapangan GOR jadi lebih modern dengan sistem *plug and play*. Teknologi informasi yang merujuk pada fitur computer yang memperbolehkan suatu perangkat tambahan ke dalam sistem computer tidak perlu melakukan susuna ulang atau jaringan *device driver* secara manual disebut sebagai sistem *plug and play*. Pada lapangan *plug and play* merupakan satu lapangan yang dapat digunakan untuk beberapa cabang permainan dengan didukung sistem komputer.

b. Kondisi alat



**Gambar 4.11** persentase tingkat kepuasan kondisi alat

Dari tabel di atas persentase tingkat kepuasan kondisi alat di GOR Rembang 56,25% responden (pemain) menyatakan puas. 29,16% menyatakan kurang puas dan 14,58% menyatakan sangat kurang puas. Dari tabel di atas dapat diambil kesimpulan kondisi alat di GOR sudah cukup baik. Hal itu disebabkan karena standart alat dan kelengkapan alatnya yang mendukung, kebersihan alatnya, kesiapan alat saat akan digunakan serta perawatan alat dan fasilitas GOR yang di jaga dengan baik oleh pemain dan pengurus GOR.

c. Fasilitas kamar mandi

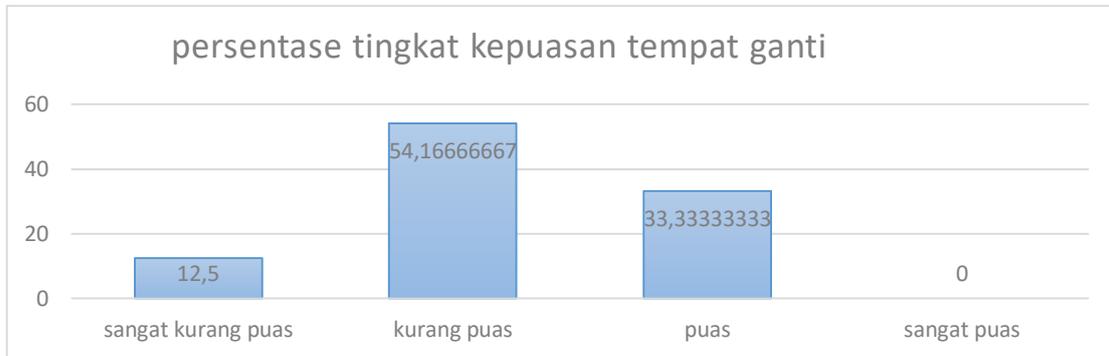


**Gambar 4.12** persentase tingkat kepuasan fasilitas kamar mandi

Dari persentase kepuasan kamar mandi 50% responden (pemain) kurang puas dengan kamar mandi GOR di Kabupaten Rembang dan tidak ada dari semua total

responden (pemain) yang menyatakan sangat puas. Dapat disimpulkan bahwa setengah dari total seluruh responden memberi tanggapan kurang puas dengan kamar mandi di GOR Kabupaten Rembang. Hal ini disebabkan karena kurangnya kebersihan kamar mandi, jumlah kamar mandi yang tidak sesuai dengan kapasitas GOR, luas kamar mandi yang tidak sesuai dan posisi kamar mandi yang terpisah dengan bangunan GOR.

d. Tempat ganti



**Gambar 4.13** persentase tingkat kepuasan tempat ganti

Dari tabel di atas persentase tingkat kepuasan tempat ganti yaitu 54,16% responden (pemain) menyatakan kurang puas dengan tempat ganti di GOR Kabupaten Rembang. 33,33% responden (pemain) menyatakan puas dengan tempat gantinya dan 12,5% menyatakan sangat kurang puas dengan tempat gantinya. Dari tabel di atas dapat diambil kesimpulan bahwa tingkat kepuasan tempat ganti di GOR Kabupaten Rembang masih kurang karena terdapat beberapa faktor kondisi ruang ganti yang kurang luas, kebersihan tempat ganti yang kurang terjaga, akses ruang ganti dengan lapangan olahraga dan fasilitas ruang ganti yang kurang lengkap.

e. Tempat parkir



**Gambar 4.14** persentase tingkat kepuasan tempat parkir

Dari persentase tingkat kepuasan tempat parkir di GOR Kabupaten Rembang 52,77% responden (pemain) dari total seluruh responden menyatakan puas dengan tempat parkirnya disebabkan karena kurangnya keamanan dan pelayanannya. 33,33% responden (pemain) dari total seluruh responden (pemain) menyatakan kurang puas dengan tempat parkirnya hal ini disebabkan beberapa responden (pemain) memarkirkan kendaraanya di dekat bangunan GOR yang rame dengan pengunjung. Dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan tempat parkir sudah cukup baik, tetapi responden yang masih kurang puas bisa

jadi puas jika GOR di Kabupaten Rembang memberikan pelayanan yang lebih bagus untuk pengunjung dengan memberikan POS pengamanan.

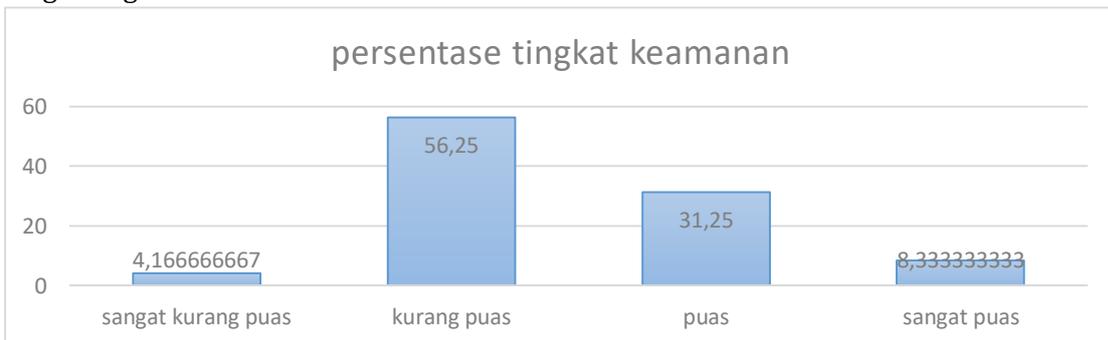
f. Mushola



**Gambar 4.15** persentase tingkat kepuasan kondisi mushola

Untuk tingkat kepuasan mushola, 47,22% responden (pemain) menyatakan kurang puas dengan musholanya hal ini disebabkan karena tingkat kenyamanannya masih kurang dan tempat wudhunya yang masih kurang bersih. Dari kesimpulan di atas GOR Rembang bisa memberikan fasilitas yang lebih baik untuk tempat beribadah dengan menyiapkan mushola yang bersih dan nyaman untuk penonton, pemain maupun pengunjung yang datang.

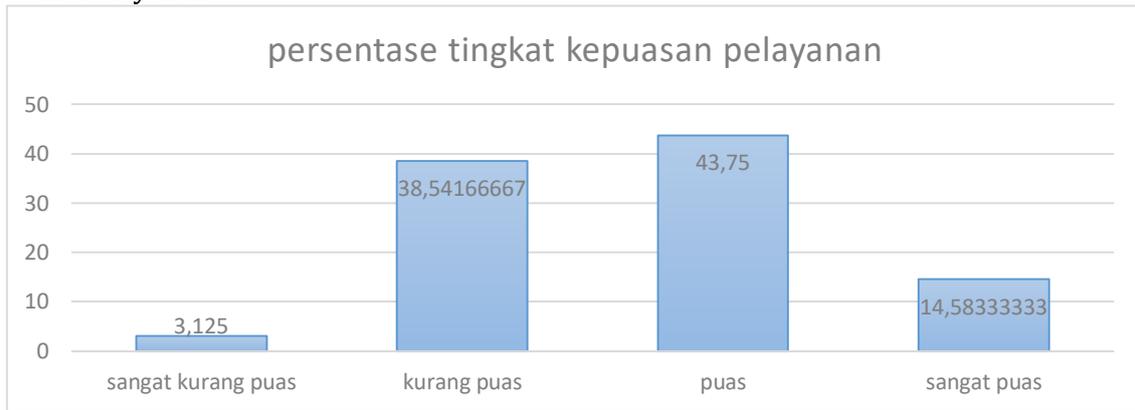
g. Tingkat keamanan



**Gambar 4.16** persentase tingkat keamanan

Dari tabel di atas persentase tingkat keamanan 56,25% responden (pemain) menyatakan kurang puas dan 31,25 responden (pemain) menyatakan puas dengan tingkat keamanan GOR di Kabupaten Rembang. Dari tabel dapat dilihat bahwa lebih banyak responden (pemain) menyatakan kurang puas dengan tingkat keamanan di GOR Kabupaten Rembang. Tetapi dapat diambil kesimpulan tingkat keamanan GOR masih kurang disebabkan karena tingkat pengawasan keamanan dan tingkat pelayanannya yang masih kurang.

h. Pelayanan



**Gambar 4.17** persentase tingkat kepuasan pelayanan

Dari tabel di atas persentase tingkat kepuasan pelayanan di GOR Kabupaten Rembang 38,54% responden (pemain) menyatakan kurang puas dengan pelayanannya. 43,75% persen menyatakan puas dan 14,58% menyatakan sangat puas. Responden yang menyatakan kurang puas disebabkan karena ada beberapa faktor yang masih kurang seperti jadwal yang diberikan kepada pemain, peraturan yang ada di GOR, waktu buka dan tutupnya GOR, akses menuju GOR, jangkauan fasilitas pendukung GOR, jalur evakuasi saat terjadi bencana, terhadap keberadaan fasilitas pendukung saat keadaan darurat, dan terhadap fasilitas untuk menangani hal yang tidak diinginkan. Beberapa faktor tersebut yang mempengaruhi kurang puasnya responden (penonton) terhadap tingkat pelayanan GOR di Kabupaten Rembang.

#### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan dengan lokasi penelitian di GOR Kabupaten Rembang, dengan waktu penelitian empat bulan, dan dengan metode penelitian deskriptif analisis, yaitu sebuah proses evaluasi analisis data kuantitatif yang berupa pengolahan data hasil kuesioner menggunakan skala sikap *likert scale* yang kemudian dianalisa menggunakan metode analisis *mean score* untuk menentukan skor setiap variabel dari tiap pernyataan kuesioner. Tahapan-tahapan yang dilakukan saat melakukan penelitian yaitu yang pertama survey atau observasi lapangan, dilakukan untuk mengetahui kondisi aktual terkait aspek keselamatan pada fasilitas olahraga yang terdapat pada objek penelitian. Yang kedua melaksanakan pengumpulan data, dengan cara mengumpulkan data berupa dokumentasi foto serta dokumentasi berupa kumpulan dari hasil isian kuisisioner yang disebar kepada para responden. Serta didukung hasil dari kuesioner yang dibagikan kepada responden untuk mengetahui tingkat kepuasan persepsi pengguna terhadap objek penelitian.

Dari penelitian dengan metode di atas didapat kesimpulan yaitu:

1. Persentase responden 62,5% responden (penonton) dan 37,5% responden (pemain).
2. Tingkat kepuasan kondisi bangku penonton 55% responden menyatakan kurang puas hal ini disebabkan karena kualitas tempat duduk, kebersihan tempat duduk dan kesiapan tempat duduknya yang masih kurang memuaskan.
3. Tingkat kenyamanan pandangan 50% responden menyatakan kurang puas hal ini disebabkan bangku yang terlalu jauh dari lapangan dan 35% responden menyatakan puas hal ini disebabkan dengan beberapa bangku yang dekat dengan lapangan jadi lebih jelas saat menyaksikan permainan.

4. Tingkat kepuasan fasilitas kamar mandi 55% responden menyatakan kurang puas dengan fasilitas kamar mandi hal ini disebabkan karena kurangnya kebersihan kamar mandi, jumlah kamar mandi yang tidak sesuai dengan kapasitas GOR, luas kamar mandi yang kurang lebar dan posisi kamar mandi yang terpisah dengan bangunan GOR.
5. Tingkat kepuasan tempat parkir 56,6% reponden menyatakan kurang puas 3,33 responden menyatakan sangat kurang puas dengan tempat parkirnya disebabkan karena kurangnya keamanan dan pelayanannya.
6. Tingkat kepuasan musola 55% responden menyatakan kurang puas 5% reponden menyatakan sangat kurang puas hal ini disebabkan karena kurangnya kenyamanan dan tempat wudhu yang masih kurang bersih.
7. Tingkat kepuasan keamanan 48,75% responden menyatakan kurang puas dan 43,75% responden menyatakan puas. Dari hasil tersebut disimpulkan tingkat keamanan yang msih kurang disebabkan tingkat pengawasan keamanan dan tingkat pelayanannya masih kurang baik.
8. Tingkat kepuasan pelayanan GOR 50% responden menyatakan kurang puas, 43,75% menyatakan puas, dan 1,25% menyatakan sangat puas. Secara keseluruhan setengah dari tanggapan responden menyatakan puas dan kurang puas. disebabkan karena ada beberapa faktor yang masih kurang seperti jadwal yang diberikan kepada pemain, peraturan yang ada di GOR, waktu buka dan tutupnya GOR, akses menuju GOR, jangkauan fasilitas pendukung GOR, jalur evakuasi saat terjadi bencana, terhadap keberadaan fasilitas pendukung saat keadaan darurat, dan terhadap fasilitas untuk menangani hal yang tidak diinginkan. Beberapa faktor tersebut yang mempengaruhi kurang puasnya reponden (penonton ) terhadap tingkat pelayanan GOR di Kabupaten Rembang.
9. Tingkat kepuasan kondisi lapangan 69,44% responden pemain menyatakan puas 27,77% reponden menyatakan kurang puas. Dari persentase responden kondisi lapangan sudah cukup baik.
10. Tingkat kepuasan kondisi alat 56,25% responden menyatakan puas 29,16 menyatakan kurang puas. Dari persentase reponden kondisi alat juga sudah cukup baik. Hal ini disebabkan karena standart alat dan kelengkapan alat yang mendukung, kebershan alatnya, kesiapan alat saat akan digunakan serta perawatan alat dan fasilitas GOR yang dijaga dengan baik oleh pemain dan prngurus GOR.
11. Tingkat kepuasan tempat ganti 54,16% reponden menyatakan kurang puas 33,33% menyatakan puas. Dari persentase reponden tingkat kepuasan tempat ganti kurang baik karena tempat ganti yang kurang terjaga, kondisi tempat gani yang kurang luas, kebersihan tempt ganti yang kurang terjaga dan fasilitas yang kurang lengkap.

Berdasarkan kesimpulan penelitian di atas, rekomendasi yang dapat disampaikan yaitu:

1. Untuk meningkatkan prestasi olahraga khususnya pemuda Rembang dan untuk meningkatkan ketertarikan masyarakat untuk datang ke GOR Pemerintah Daerah Kabupaten Rembang seharusnya memberikan perhatian lebih terhadap kondisi GOR saat ini.
2. Kepuasan, keamanan, dan pelayanan fasilitas GOR harusnya lebih diperhatikan oleh pengelola GOR Kabupaten Rembang.
3. Untuk bangku penonton, kamar mandi, tempat parkir, tempat ganti dan mushola sebaiknya diberikan fasilitas yang lebih baik agar pengunjung lebih nyaman untuk datang ke GOR.
4. Khususnya untuk tingkat kepuasan lapangan dapat membuat kondisi lapangan GOR jadi lebih modern dengan sistem *plug and play*. Teknologi informasi yang merujuk pada fitur computer yang memperbolehkan suatu perangkat tambahan ke dalam sistem computer tidak perlu melakukan susuna ulang atau jaringan *device driver* secara manual disebut

sebagai system *plug and play*. Pada lapangan *plug and play* merupakan satu lapangan yang dapat digunakan untuk beberapa cabang permainan dengan didukung sistem komputer.

### **Referensi**

- Arif Muh F. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Layanan Fasilitas Gedung Olahraga Lembupeteng Tulungagung Jawa Timur (Tugas Akhir Skripsi). Fakultas Ilmu Keolahragaan UNY Yogyakarta.
- Daryanto & Setyobudi, I. (2014). Konsumen dan Pelayanan Prima. Yogyakarta: Gava Media
- Julius, Y. & Limakrisna, N. (2017). Manajemen Pemasaran (Model Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan). Yogyakarta: Deepublish
- Kotler, P. & Armstrong, G. (1997). Prinsip-prinsip Pemasaran. Jakarta: Erlangga
- Kotler, P. (1997). Manajemen Pemasaran. Jakarta: Prenhallindo
- SNI 03-3647-1994 Tata Cara Perencanaan Teknik Bangunan Gedung Olahraga, Peraturan Standar Hunian Kebencanaan, Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2015 Tentang Standar Usaha Lapangan Tennis, dan lain-lain
- Snedecor, G. W. and W.G. Cochran. 1997. Statistical Methods. Iowa State University Press. Iowa, USA.
- Tjiptono, F. & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Statisfaction*: Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, F. (1996). Strategi Bisnis dan Manajemen. Yogyakarta: Andi Offset \_\_\_\_\_,
- F. (2006). Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi Offset
- Umar, H. (2000). Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

### **Situs Web**

[https://www.google.com/search?q=peta+rembang&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwi1t\\_jw34zIAhUSbn0KHet1AosQ\\_AUIEigC&biw=1745&bih=854#imgrc=tvY2ZBTIGUCMGM:\(gambar peta\)](https://www.google.com/search?q=peta+rembang&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwi1t_jw34zIAhUSbn0KHet1AosQ_AUIEigC&biw=1745&bih=854#imgrc=tvY2ZBTIGUCMGM:(gambar peta))