

BAB SATU

PENGENALAN

1.1 Latar Belakang

Antara elemen yang perlu bagi memastikan kehidupan yang berkualiti dan mewujudkan masyarakat yang dinamik serta bersatu padu adalah melalui peruntukan aspek perancangan untuk kemudahan masyarakat yang bersesuaian, berkualiti dan mencukupi. Penekanan diperingkat awal perancangan sangat penting untuk memastikan tujuan dan objektif bagi penyediaan kemudahan komuniti ini mencapai hasrat dan matlamatnya. Penyediaan kemudahan komuniti yang terancang akan membantu interaksi di kalangan ahli masyarakat setempat yang meliputi pelbagai bangsa serta membawa persekitaran pendidikan, pengetahuan, rekreasi di samping berupaya memupuk persekitaran untuk suatu masyarakat yang bersikap positif dan aktif serta progresif. Secara umumnya perancangan kemudahan masyarakat yang mencukupi dan efektif - berupaya mewujudkan suatu suasana yang bersesuaian untuk kehidupan berkomuniti, bekerja dan beriadah (Salleh, Dani 2004).

Perancangan yang efisien dan efektif bukan sahaja dapat menyediakan komuniti setempat dengan kemudahan, tetapi aspek matlamat perancangan kemudahan ini perlu berasaskan kepada ciri atau faktor kebolehsampaian (*assessibility*), kesepaduan (*intergration*), saling melengkapi (*compelement to each components*), tahap penerimaan dengan taraf sosioekonomi, sosiobudaya dan sosiopolitik dan memenuhi matlamat pembangunan setempat (Salleh, Dani 2004).

Kemudahan sukan merupakan kemudahan komuniti yang merujuk kepada fasiliti fizikal dan disediakan untuk kemudahan masyarakat dan komuniti setempat untuk melakukan aktiviti sukan dan riadah. Pengurusan dan penyenggaraan kemudahan sukan yang baik dan berkesan memberi impak kepada pemberian perkhidmatan (*service delivery*) kepada pengguna yang terdiri daripada masyarakat setempat atau penduduk luar. Tahap keadaan dan kualiti kemudahan sukan yang disediakan mempengaruhi minat dan kesediaan pengguna untuk memanfaatkan kemudahan yang disediakan.

Kemudahan sukan juga merupakan salah satu kemudahan komuniti yang semakin menjadi keperluan masyarakat untuk menjalankan aktiviti sukan dan riadah dalam mengisi waktu lapang atau senggang mereka. Sesuatu aktiviti sukan tidak dapat dilaksanakan tanpa mempunyai kemudahan dan infrastruktur sukan yang lengkap dan selesa. Kemudahan sukan yang lengkap dan selesa menggalakkan penglibatan masyarakat dalam aktiviti sukan dan riadah dan seterusnya mendorong kepada perkembangan pembangunan sukan dan pembentukan komuniti yang sihat. Kewujudan kemudahan sukan bukan sahaja mampu mewujudkan komuniti yang aktif dan cergas malah memberi pilihan dan peluang kepada masyarakat untuk melibatkan diri dalam aktiviti yang berfaedah. Kemudahan sukan juga perlu dibina dan dibangunkan di kawasan yang strategik, lokasi yang berdekatan dengan penempatan masyarakat dan sering menjadi tumpuan orang ramai dengan menetapkan golongan sasaran yang tepat agar ia dapat dimanfaatkan sebaiknya.

Kerajaan juga menyokong bagi menyediakan kemudahan sukan yang selesa kepada orang ramai dan ini terbukti melalui ucapan Bajet Tahun 2005 oleh Y.A.B Perdana Menteri ketika itu, Tun Abdullah Ahmad Badawi yang menekankan aspek pengurusan infrastruktur awam iaitu “kerajaan akan memberi perhatian kepada penyelenggaraan infrastruktur awam dalam membangunkan budaya penyelenggaraan. Bagi memastikan aset kerajaan terpelihara, tempoh hayat penggunaan yang panjang dan keindahan persekitaran terjaga, satu skim

penyelenggaraan yang sistematik akan disediakan. Program penyelenggaraan kemudahan awam seperti hospital, sekolah dan kuarters kakitangan Kerajaan akan dilaksanakan secara *outsourcing*.”

Dalam menyediakan kemudahan komuniti yang mesra pengguna, tiga masalah utama yang menjadi fokus masyarakat adalah keselamatan, kesihatan dan kebajikan awam. Kemudahan dan infrastruktur yang disediakan sangat berkait rapat dengan kualiti perkhidmatan yang disediakan dan keutamaan diberikan kepada pengguna yang merupakan pihak yang berkepentingan dalam sesebuah proses penyampaian perkhidmatan (Nurulhuda, Chai Siew Fun dan Fazli Idris 2009). Kualiti dan produktiviti sesebuah perkhidmatan bukan sahaja dilihat berdasarkan prestasi yang ditunjukkan oleh pelanggan-pelanggannya (Hill 1995). Bertindak sebagai *co-productionist*, pelanggan adalah pembekal input secara langsung dan tidak langsung dalam bentuk masa, tenaga fizikal dan tenaga mental (Parasuraman 2002).

Antara kayu ukur yang sering digunakan dalam mendapatkan isyarat daripada pengguna adalah melalui pengukuran kepuasan pengguna. Penyediaan perkhidmatan pelanggan yang baik akan mampu memenuhi usaha-usaha ke arah memuaskan keperluan pengguna (Miao & Bassham 2006). Hubungan antara kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelanggan telah mendapat perhatian para pengkaji sejakkebelakangan ini (Sureshchandar, Rajendran & Anantharaman 2002). Selain itu, jangkaan pelanggan terhadap perkhidmatan yang disediakan serta pengalaman mereka terhadap perkhidmatan diperolehi juga dijadikan pengukur terhadap kualiti perkhidmatan yang diberikan (Robinson 1999).

Menurut Murray (2002), peningkatan pemahaman terhadap aspek kualiti perkhidmatan dalam menyediakan perkhidmatan yang mempunyai kualiti yang setaraf dengan kehendak pelanggan (pengguna) yang akan membawa kepada peningkatan tahap kepuasan mereka. Kajian seumpama ini penting bagi memastikan bahawa pihak yang bertanggungjawab menyediakan dan menguruskan perkhidmatan kemudahan sukan dapat memperbaiki dan meningkatkan kualiti dan

keupayaan perkhidmatan kepada pengguna kemudahan sukan di negara ini. Meningkatkan tahap kepuasan pelanggan (pengguna) adalah penting kerana ia mampu menyumbang kepada sikap untuk terus melibatkan diri dalam aktiviti sukan (Brady & Robertson 2001).

Merujuk kepada aktiviti sukan, sukan merupakan aktiviti fizikal yang menggunakan pelbagai kemahiran dan dilakukan secara rekreasi. Hawkey (1993) mendefinisikan sukan sebagai aktiviti manusia yang melibatkan organisasi yang khusus dan melibatkan pelaksanaan undang-undang. Sukan didefinisikan sebagai “segala aktiviti yang diinstitusikan secara kompetitif melibatkan penggunaan tenaga dan kemahiran fizikal yang kompleks, di mana penglibatan seseorang itu didorong oleh gabungan kepuasan dalaman lalu dikaitkan dengan ganjaran luaran yang diperoleh melalui sukan itu”. (Singer- Pakar Psikologi Sukan).

Sesetengah negara menjadikan sukan sebagai agenda untuk mengukuhkan *social inclusion* dalam komuniti dan pembangunan sumber manusia. Sebagai contoh strategi *social inclusion* yang dipraktikkan di Scotland, sukan dan aktiviti masa lapang dikatakan boleh memainkan peranan dalam membantu meningkatkan *self-respect* (esteem diri), membina semangat komuniti, meningkatkan interaksi sosial, meningkatkan tahap kesihatan dan kecergasan, membuka peluang pekerjaan, menyediakan aktiviti berfaedah untuk golongan muda dan mengurangkan kemungkinan berlakunya perlakuan anti sosial (Scottish Office 1999).

Menurut kamus *Longman Dictionary Contemporary English*, kemudahan sukan didefinisikan sebagai *sports center- a building where people can go to play many different types of indoor sports*. Manakala dalam *The Free Dictionary* ianya ditakrifkan sebagai *facility - a building or place that provides a particular service or is used for a particular industry; "the assembly plant is an enormous facility"*.

Pusat Komuniti - Kompleks Sukan Taman Tasik Titiwangsa terletak di dalam Zon 3 di bawah pengurusan Dewan Bandaraya Kuala Lumpur (DBKL) yang berperanan sebagai Pusat Berkuasa Tempatan (PBT) bagi kawasan tersebut. Pembahagian zon dibuat bagi memudahkan pihak DBKL menyelia, mengurus dan menyenggara kemudahan awam yang disediakan di kawasan tersebut. Kompleks ini menyediakan kemudahan seperti gelanggang tenis, gelanggang sepak takraw, gelanggang bola tampar, gelanggang skuash, gimnasium, padang bolasepak, padang futsal dan gelanggang tinju. Kemudahan lain yang disediakan di kompleks sukan tersebut adalah seperti surau, tandas dan peralatan sukan.

Sebagai sebuah agensi di bawah Kementerian Wilayah Persekutuan dan Kesejahteraan Bandar yang berorientasikan perkhidmatan setempat, DBKL menetapkan visi ke arah menjadikan Kuala Lumpur sebuah bandar raya yang bertaraf dunia melalui penguatkuasaan undang-undang. DBKL berperanan menyedia, mengurus dan menyelia pelbagai kemudahan sukan bagi menggalakkan penglibatan orang ramai dalam aktiviti sukan dalam membentuk masyarakat yang cergas, cerdas dan sihat ke arah mencapai 'Malaysia Cergas'. DBKL komited dalam melaksanakan peranan dan tugas yang diamanahkan seperti menyediakan dan menyenggara kemudahan awam dan prasarana yang berkualiti, efisien dan mesra pengguna bagi memenuhi keperluan warga kota.

1.2 Penyataan Masalah

Tahap kepuasan pelanggan bergantung kepada pengalamannya terhadap kepuasan yang pernah diterima sebelum ini di mana jika pelanggan pernah menerima perkhidmatan yang jauh lebih baik daripada apa yang mereka terima sekarang, pengalamannya terhadap perkhidmatan yang diterimanya sekarang akan lebih rendah yang menyebabkan tahap kepuasan yang rendah dan begitulah sebaliknya (Sureshchandar 2002). Perkara ini diakui oleh Murray (2002) yang berpendapat kualiti perkhidmatan memberi kesan langsung kepada kepuasan di mana kualiti perkhidmatan yang tinggi menghasilkan tahap kepuasan yang tinggi,

sebaliknya kualiti perkhidmatan yang rendah menghasilkan tahap kepuasan yang rendah. Lee, Lee dan Yoo (2000) dalam kajiannya mendapati kualiti perkhidmatan yang diterima mampu meramal tahap kepuasan pelanggan (pengguna). Terdapat kajian yang telah dilakukan oleh Nurulhuda (2009) yang mengaitkan kemudahan sukan dan penyertaan dalam kegiatan sukan. Kajian tersebut menyatakan bahawa kemudahan peralatan dan fizikal dan memainkan peranan penting untuk menggalakkan pelajar-pelajar wanita menyertai kegiatan sukan. Tanpa sokongan ini, pelajar-pelajar wanita tersebut tidak akan dapat menyertai kegiatan sukan dengan sempurna dan seterusnya mematikan minat mereka.

1.3 Matlamat Dan Objektif Kajian

Kajian ini mempunyai matlamat untuk memenuhi dan meningkatkan tahap kepuasan pengguna terhadap kemudahan sukan di Kompleks Sukan Taman Tasik Titiwangsa. Objektif umum kajian ini adalah untuk mengkaji tahap kepuasan pengguna terhadap kemudahan sukan di Kompleks Sukan Taman Tasik Titiwangsa. Manakala objektif khusus kajian ini adalah untuk:

- i. Mengetahui kewujudan karenah birokrasi dalam penggunaan Kompleks Sukan Taman Tasik Titiwangsa;
- ii. Mengetahui tahap kepuasan pengguna terhadap kualiti Kompleks Sukan Taman Tasik Titiwangsa;
- iii. Mengukur kepuasan pengguna terhadap aksesibiliti Kompleks Sukan Taman Tasik Titiwangsa;
- iv. Mengetahui tahap kemudahan Kompleks Sukan Taman Tasik Titiwangsa memenuhi keperluan pengguna; dan
- v. Mengetahui kesesuaian kadar bayaran dan kaedah bayaran menepati kehendak pengguna.

1.4 Skop Kajian

Secara umumnya, kajian ini memfokuskan kepada kepuasan pengguna terhadap kemudahan sukan yang disediakan di Kompleks Sukan Taman Tasik Titiwangsa yang kebanyakannya terdiri daripada penduduk setempat dan penduduk luar. Bagi melihat paras kepuasan pengguna, beberapa faktor yang berkait rapat dengan kehendak pengguna perlu diambilkira. Tahap kepuasan pengguna dikaji berdasarkan faktor-faktor seperti keperluan, birokrasi, aksesibiliti, kualiti dan bayaran. Faktor-faktor tersebut merupakan indikator kepada tahap kepuasan pengguna di Kompleks Sukan Taman Tasik Titiwangsa.

1.5 Kepentingan Kajian

Perhatian khusus wajar diberikan kepada kemudahan sukan yang disediakan oleh pihak yang terlibat dalam melahirkan masyarakat yang sihat, aktif dan bergiat aktif dalam bidang sukan. Ini adalah penting supaya kualiti dan perkhidmatan yang disediakan mencapai tahap keperluan pengguna. Kajian ini dilakukan bagi membantu pihak yang terlibat iaitu pihak pengurusan Kompleks Sukan Taman Tasik Titiwangsa khususnya dan pihak Dewan Bandaraya Kuala Lumpur (DBKL) amnya bagi mendapatkan input tentang kemudahan dan perkhidmatan yang diberikan. Manakala bagi pengguna pula, kajian ini dapat membantu mereka memberikan input kepada pihak yang terlibat agar keperluan dan kehendak mereka dapat dipenuhi dengan sewajarnya.

Sebagai pengguna kepada kemudahan sukan yang disediakan, pengunjung kompleks ini perlu menilai dan membuat perbandingan terhadap mutu kemudahan yang disediakan dengan kadar bayaran yang dikenakan oleh pihak pengurusan kepada pengguna sama ada berpatutan atau tidak. Ini bertepatan dengan konsep pengurusan yang efisien dan perkhidmatan yang berkualiti menjamin kehadiran

pengunjung yang lebih ramai. Ini secara tidak langsung dapat meningkatkan imej DBKL selaku pihak berkuasa tempatan yang menguruskan kemudahan tersebut.

Kualiti sesuatu perkhidmatan dapat dinilai melalui maklum balas yang diterima oleh pengguna dari semasa ke semasa. Ini kerana kualiti sesuatu perkhidmatan tidak akan sentiasa berada pada tahap yang sama kerana akan berubah mengikut kecekapan pihak yang menguruskan. Oleh itu, ia bukan sesuatu yang mudah untuk sentiasa mengekalkan dan meningkatkan kualiti pengurusan dan perkhidmatan terhadap kemudahan yang diberikan kerana ia memerlukan komitmen, kerjasama dan kepekaan daripada semua pihak yang terlibat. Pengguna juga perlu memainkan peranan mereka dalam memastikan setiap kemudahan yang disediakan digunakan secara berhemah dan menjaganya dengan baik.

1.6 Metodologi Kajian

Terdapat beberapa peringkat kajian yang telah dirangka bagi menyokong kajian ini keseluruhannya. Secara amnya, kajian yang dijalankan melibatkan peringkat-peringkat seperti berikut:

a) Kajian awalan:

Pada peringkat permulaan, pengkaji telah diberikan tajuk umum berkaitan bidang yang hendak dikaji iaitu Kemudahan Komuniti di Kuala Lumpur. Perbincangan secara berkumpulan telah memutuskan untuk memfokuskan tajuk tersebut kepada Kemudahan Kompleks Sukan Taman Tasik Titiwangsa. Seterusnya kajian awal dilakukan untuk melihat latar belakang bidang kajian dan kawasan kajian iaitu kemudahan Kompleks sukan Taman Tasik Titiwangsa, pernyataan masalah yang perlu dikaji, matlamat dan objektif kajian tersebut dilakukan, skop kajian yang dijalankan, kepentingan menjalankan kajian tersebut kepada pihak-pihak terlibat dan penjelasan ringkas mengenai metodologi yang digunakan dalam kajian tersebut. Pada

peringkat ini, pencarian maklumat untuk mendapatkan sumber rujukan dan bahan bacaan seperti laporan akhbar, artikel, majalah, jurnal, tesis, kertas seminar, buku dan sumber internet dimulakan melalui capaian internet dan perpustakaan. Berdasarkan maklumat yang diperolehi, permasalahan bidang kajian dapat diperincikan dan matlamat kajian dilakukan dapat dikenalpasti.

b) Kajian Literatur

Pada peringkat kedua, tinjauan dan penelitian terhadap sorotan/ kajian literatur dilakukan terhadap bidang kajian dengan merujuk kepada kajian-kajian yang terdahulu yang berkaitan dengan kajian yang sedang dilakukan. Kajian literatur dilakukan untuk mengetahui hasil kajian terdahulu yang berkaitan bidang kajian. Laporan akhbar, artikel, majalah, jurnal, tesis, kertas seminar, buku dan sumber internet juga menjadi sumber rujukan dan bahan bacaan bagi mendapatkan sorotan atau kajian literatur yang berkaitan.

c) Pengumpulan Data dan Maklumat

Di peringkat ini, aktiviti pencarian data dan maklumat yang berkenaan dibuat untuk mengukuhkan sokongan terhadap pendirian pengkaji serta mengenalpasti masalah-masalah sebenar yang berlaku. Data-data yang dapat dikumpulkan boleh dibahagikan kepada dua jenis data iaitu data primer dan data sekunder. Data primer termasuklah pencarian data daripada pemerhatian, temubual dengan pengawai-pengawai yang terlibat dalam menguruskan kemudahan sukan di Kompleks Sukan tersebut, statistik dan sebagainya. Manakala data sekunder adalah pencarian data daripada laporan dan tesis yang sedia ada, buku-buku, majalah dan kertas seminar mengenai kemudahan sukan.

d) Analisa Data

Peringkat ini merupakan peringkat yang penting iaitu menganalisis data-data yang diperolehi kepada bentuk yang mudah difahami seperti carta bar, 'pie' dan lain-lain mengikut keperluan masing-masing supaya

dapat memahami masalah yang berkenaan secara terperinci. Selepas menganalisis data, masalah dapat dikenalpasti. kritikan dan cadangan boleh dibincangkan untuk penambahbaikan.

e) Pembentangan

Pembentangan merupakan peringkat akhir dan persediaan ke arah itu perlu dilakukan bagi membentangkan hasil kajian yang berkualiti kepada pihak penilai. Selepas pembentangan, penilaian semula data-data, cadangan serta kritikan yang diberikan oleh pihak penilai dibuat supaya ia dapat membaiki kesilapan dan kelemahan yang diperolehi semasa kajian dilakukan. Fasa pemurnian data terhadap kajian akan dilakukan selepas segala pembedulan dan penambahbaikan dijalankan.

1.7 Susunatur Bab

Sebuah laporan penyelidikan akan disediakan selepas kajian penyelidikan dilaksanakan. Penyediaan laporan penulisan ini telah dibahagikan kepada lima bab iaitu:

a) Bab Satu

Bab pertama menerangkan secara am tentang latar belakang bidang kajian, pernyataan masalah, matlamat dan objektif kajian, skop kajian, kepentingan kajian dan metodologi kajian. Secara ringkas, bab ini memberi pengenalan tentang bidang kajian.

b) Bab Dua

Bab kedua menerangkan berkenaan sorotan dan kajian literatur yang telah dilakukan dalam kajian terdahulu yang mempunyai perkaitan dengan bidang yang sedang dikaji bagi melihat secara dekat hubungan kajian terdahulu dengan kajian yang sedang dijalankan.

c) Bab Tiga

Bab tiga memperincikan kajian kes tentang bidang yang dikaji. Tahap pembangunan dan latar belakang isu yang dikaji akan dikupas berdasarkan dapatan kajian yang diperolehi sebelum dan semasa kajian dilakukan.

d) Bab Empat

Bab empat akan menjalankan analisa kajian dan dihuraikan secara terperinci berdasarkan dapatan yang diperolehi melalui borang soal selidik yang telah diedarkan. Analisa kajian akan menggunakan perisian *Statistical Package For The Social Sciences (SPSS)* dengan melihat kepada demografi responden dan faktor-faktor yang menjadi objektif khusus kajian.

e) Bab Lima

Berdasarkan dapatan yang diperolehi daripada kajian, pencapaian dan matlamat kajian akan diterangkan dalam bab ini untuk mengukur sejauhmana keberhasilan kajian tersebut. Beberapa cadangan dan penambahbaikan juga dikemukakan untuk diberi perhatian dan dilaksanakan. Limitasi kajian yang dihadapi oleh pengkaji turut dinyatakan bersama-sama cadangan untuk kajian lanjutan. Secara umumnya, bab ini akan merumuskan setiap bab serta membuat kesimpulan tentang kajian penyelidikan yang dilakukan.

BAB 2

SOROTAN LITERATUR

2.1 Pengenalan

Hasil temubual bersama penyelia modul iaitu Puan Susmiyati binti Mashur, Penolong Pegawai Tadbir, Jabatan Kebudayaan, Kesenian dan Sukan (JKKS), DBKL dan wakil pengurusan Kompleks Sukan Taman Titiwangsa, Encik Shaharol Zaman bin Musally selaku penolong pengurus kompleks, dimaklumkan bilangan pengunjung ke kompleks secara puratanya adalah seramai 350 orang sebulan yang menggunakan kemudahan sukan iaitu gelanggang badminton dan gelanggang sepak takraw sahaja. Ini tidak termasuk kemudahan gelanggang skuasy, gelanggang tenis dan gimnasium yang juga terdapat di kompleks sukan tersebut.

Disamping itu, Kompleks Sukan Taman Tasik Titiwangsa juga sering digunakan sebagai lokasi majlis-majlis perkahwinan dan keraian yang lain. Ini menjadikan Kompleks Sukan Taman Tasik Titiwangsa sebuah kawasan yang menyediakan infrastruktur kemudahan komuniti yang lengkap dan bukan sahaja kepada masyarakat setempat yang berdekatan di Taman Tasik Titiwangsa, malah ia juga menjadi pilihan masyarakat dari tempat lain termasuk di sekitar Kuala Lumpur dan Selangor. Oleh itu, pengkaji telah memilih untuk mengkaji kepuasan pengguna atau penduduk terhadap kemudahan Kompleks Sukan Taman Tasik Titiwangsa berdasarkan objektif-objektif seperti berikut :

- Mengenalpasti kewujudan karenah birokrasi dalam penggunaan Kompleks Sukan Taman Tasik Titiwangsa;

- Mengenalpasti tahap kepuasan pengguna terhadap kualiti Kompleks Sukan Taman Tasik Titiwangsa;
- Mengukur tahap kepuasan pengguna terhadap aksesabiliti Kompleks Sukan Taman Tasik Titiwangsa;
- Mengenalpasti kemudahan Kompleks Sukan Taman Tasik Titiwangsa yang memenuhi keperluan penduduk; dan
- Mengenalpasti kesesuaian kadar bayaran dan kaedah bayaran yang menepati kehendak pelanggan.

2.2 Sumber Literatur

2.2.1 Artikel Jurnal

Penekanan terhadap kepuasan pengguna adalah amat penting bagi mendapatkan kepercayaan pengguna terhadap produk atau servis yang disediakan (Johnson dan Fornell, 1991). Oleh yang demikian, kemudahan prasarana dan perkhidmatan yang disediakan secara langsung atau tidak langsung samada melibatkan individu mahupun perkhidmatan akan mempengaruhi tahap kepuasan pengguna. Sebagai contoh, kemudahan prasarana sokongan seperti tempat meletak kereta yang luas, tahap keselamatan di dalam serta di luar kawasan Kompleks Sukan Taman Tasik Titiwangsa yang terjamin dan keselesaan untuk bersukan atau menganjurkan majlis menjadi antara faktor-faktor Kompleks Sukan Taman Tasik Titiwangsa menjadi pilihan pengguna sebagai tempat yang menawarkan kemudahan komuniti yang lengkap.

Pemilihan Kompleks Sukan Taman Tasik Titiwangsa juga didorong oleh faktor kualiti perkhidmatan. Menurut Buttle (1996), kualiti perkhidmatan yang ditawarkan kepada pelanggan merupakan pembeza utama antara satu

organisasi dengan organisasi yang lain. Pengkaji mendapati kadar bayaran tempahan dan penggunaan kemudahan komuniti di kompleks sukan ini adalah lebih rendah berbanding kemudahan komuniti yang ditawarkan oleh Pihak Berkuasa Tempatan yang lain berdasarkan carian internet.

Kualiti perkhidmatan juga boleh diukur. Menurut Gronroos (1983), pengukuran kualiti perkhidmatan adalah berdasarkan kepada tanggapan dan penilaian pengguna. Pengguna akan menilai kualiti perkhidmatan yang ditawarkan berdasarkan kepada keupayaan perkhidmatan tersebut dalam memenuhi kehendak dan keperluan pengguna. Dengan kata lain, kualiti perkhidmatan adalah abstrak (*abstract*) dan bersifat elusif (*elusive construct*).

Keadaan ini kerana wujudnya ciri-ciri tidak kelihatan (*invisible*), tidak boleh dipegang (*intangibility*), heterogen (*heterogeneity*) dan tidak boleh terpisah (*inseparability*) daripada produktiviti (*production*) dan penggunaan (*consumption*) yang menjadikannya unik (Berry *et al.*,1985). Di sini, pengkaji berhasrat untuk mengkaji tahap kepuasan pengguna terhadap kualiti perkhidmatan setimpal dengan bayaran sewa yang dikenakan. Walau bagaimanapun, apabila dirujuk dengan jumlah bayaran yang dikenakan, ia memadai dan setimpal dengan kualiti perkhidmatan yang diberikan.

2.2.2 Artikel Surat Khabar dan Majalah

Kemudahan infrastruktur komuniti boleh dikatakan sebagai pelbagai jenis kemudahan awam dan perkhidmatan sokongan yang disediakan untuk orang ramai. Antara contoh kemudahan komuniti adalah kiosk informasi, gelanggang futsal, gimnasium, kafe siber, kemudahan permainan sukan dalaman seperti ping pong dan karom, Utusan (September, 2012). Tetapi, di dalam konteks Kompleks Sukan Taman Tasik Titiwangsa, ia juga termasuk kemudahan kompleks sukan yang boleh ditransformasikan sebagai dewan

serbaguna serta lain-lain kemudahan sokongan yang memberi keselesaan kepada pengguna termasuk tandas yang bersih serta surau untuk umat Islam beribadat ketika sedang menggunakan kompleks tersebut.

Selain daripada kemudahan dan perkhidmatan yang ditawarkan di Kompleks Sukan Taman Tasik Titiwangsa, faktor sekeliling kompleks tersebut juga menarik untuk dikunjungi yang menjadi daya tarik secara tidak langsung pengunjung ke situ. Menurut Utusan (Mac, 2012), Taman Tasik Titiwangsa merupakan kawasan di tengah bandaraya Kuala Lumpur yang dapat mententeramkan jiwa dan minda pengunjung beriadah di situ selain Taman Tasik Titiwangsa.

Berikut adalah sampel perbezaan kadar sewa di DBKL berbanding dengan Majlis Bandaraya Subang Jaya. (DBKL, 2013 & MBSJ, 2008).

Organisasi Perkara	DBKL	MBPJ
Gelanggang Badminton	RM 8 / 1 jam	RM 20 / 2 jam
Gelanggang Skuasy	RM 6 / 1 jam RM 8 / 1 jam (cermin)	Kadar Sekolah RM 10 / ½ jam Cuti Am RM 20 / ½ jam

Jadual 1:

Sampel Perbezaan Kadar Sewa di DBKL Berbanding
Dengan Majlis Bandaraya Petaling Jaya

2.2.3 Dokumen Kerajaan

“Kemudahan ialah perihal atau keadaan mudah, kesenangan (senangnya atau mudahnya sesuatu) atau kesenangan atau keselesaan atau sesuatu yang memudahkan atau mempermudah sesuatu usaha (kegiatan dsb)” (Percetakan Dewan Bahasa Dan Pustaka, 2000:3)

“Komuniti ialah kumpulan yang tinggal di sesuatu daerah atau negara, masyarakat (di sesuatu tempat atau negara), orang ramai umumnya atau kumpulan individu yang mempunyai sifat-sifat (kecenderungan, kepentingan, dll) yang serupa” (Percetakan Dewan Bahasa Dan Pustaka, 2000:3)

2.3 Rumusan

Sebagai rumusan, dapat difahami bahawa kemudahan komuniti setempat juga merupakan medium untuk penduduk setempat berkumpul dan melakukan aktiviti bersama seperti bersukan dan lain-lain. Ini penting bagi mengeratkan hubungan silaturrahim antara satu sama lain selain dapat melaksanakan kegiatan kemasyarakatan. Sehubungan dengan itu, kepuasan untuk menggunakan kemudahan komuniti yang disediakan memainkan peranan yang penting untuk membentuk sebuah komuniti yang erat dan sejahtera selain dapat mempamerkan budaya masyarakat majmuk setempat yang pelbagai supaya saling lebih memahami dan tinggal dalam keadaan harmoni.

BAB 3

KAJIAN KES

3.1 Pengenalan

Bab ini akan menerangkan rekabentuk kajian dan kaedah-kaedah yang digunakan untuk mendapatkan data-data dan maklumat emperikal. Melalui bab ini juga memuatkan huraian berkaitan pembangunan rangka kerja teoritikal, instrument kajian yang digunakan serta kaedah pengumpulan, pengukuran dan penganalisan data-data yang telah dikumpulkan. Kajian Kes merupakan cara yang dapat menentukan sesuatu kajian itu perlu dilakukan untuk memperoleh dapatan kajian dan keputusan kajian yang sah dan boleh dipercayai. Bab ini akan menyentuh beberapa aspek tentang kaedah yang digunakan dalam kajian ini. Aspek-aspek ini merangkumi reka bentuk kajian, tempat (lokasi) kajian, sampel kajian, kaedah kajian dan cara kerja kajian.

3.2 Latar Belakang

Berbeza dengan bandar-bandar lain di Malaysia, Kuala Lumpur merupakan bandar raya utama yang menterjemahkan dengan jelas contoh sebenar kehidupan harmoni berbilang bangsa dan kepercayaan. Selaras dengan matlamat untuk mempertingkatkan persekitaran hidup bandar raya, DBKL menggalakkan perpaduan sosial melalui program komuniti dan social. DBKL juga menyediakan kemudahan masyarakat dan rekreasi yang diharapkan dapat menyatupadukan masyarakat melalui perkongsian aktiviti. Melalui kuasa perancangan dan kawalan pembangunan, DBKL juga merupakan fasilitator bagi projek kemudahan kerajaan dan swasta yang memberi khidmat kepada masyarakat.

Kemudahan sukan dan rekreasi adalah elemen penting bagi perkembangan fizikal dan minda penduduk di Bandar dan juga sebagai wadah untuk mengukuhkan semangat kemasyarakatan. Oleh itu, tugas besar dipikul pihak DBKL dalam menerajui pembentukan persekitaran yang selesa dan selamat untuk warga kota di samping membangunkan masyarakat yang lebih prihatin. Selain itu, tanggungjawab bagi menyediakan dan mengurus kemudahan sukan awam yang digunakan oleh warga kota Kuala Lumpur juga perlu diselia pihak DBKL.

Antara kemudahan sukan yang menjadi agenda utama pengurusan sukan dan rekreasi di Kuala Lumpur adalah padang bola sepak, kompleks sukan tempatan, kolam renang dan gelanggang tenis. Gelanggang-gelanggang badminton dan takraw pula biasanya berada di dewan-dewan komuniti. Kemudahan rekreasi seperti taman dan kawasan permainan kanak-kanak dirancang, disediakan dan diurus oleh DBKL.

Bagi melaksanakan kajian ini, dua jenis pembolehubah telah dikenalpasti iaitu pembolehubah bersandar dan pembolehubah tak bersandar. Dimana pembolehubah bersandar ialah kepuasan pelanggan (pengguna kemudahan di Kompleks Sukan di Taman Tasik Titiwangsa) manakala terdapat lima (5) pembolehubah tak bersandar yang telah dikenalpasti iaitu faktor-faktor yang mempengaruhi tahap kepuasan pengguna kemudahan sukan di Kompleks Sukan Taman Tasik Titiwangsa seperti karenah birokrasi, kualiti perkhidmatan, kemudahan yang disediakan, kebolehcapaian perkhidmatan dan kadar bayaran yang dikenakan.

Penentuan pembolehubah bersandar dan pembolehubah tak bersandar dijelaskan seperti rajah di sebelah:-



Rajah 1:
 Model Rangkakerja Kepuasan Pengguna Kemudahan
 di Kompleks Sukan, Taman Tasik Titiwangsa

3.3 Tahap Pembangunan dan lain-Lain

Taman Tasik Titiwangsa yang terletak di Jalan Kuantan merupakan sebuah kawasan riadah yang terletak di Kuala Lumpur. Ia mempunyai sebuah taman di tepi tasik dan mempunyai kemudahan sampan kayuh, kayak, taman permainan kanak-kanak, padang permainan lalu lintas, menunggang kuda dan pancutan air berirama. Terdapat juga gelanggang tenis, kompleks sukan, gelanggang skuasy dan lain-lain kemudahan sukan.

Sasaran kajian ini ialah penduduk dan pengguna kemudahan Kompleks Sukan Taman Tasik Titiwangsa. Kajian ini dilakukan pada 19 hingga 21 Mac 2013 melibatkan tiga sesi kajian iaitu waktu pagi, tengahari sehingga ke lewat petang. Pemilihan Taman Tasik Titiwangsa adalah kerana ia merupakan kawasan kompleks sukan yang lengkap dengan pelbagai kelengkapan sukan serta mempunyai jumlah pengguna serta pengunjung yang ramai setiap hari. Taman Tasik Titiwangsa mempunyai keluasan kawasan iaitu 46.13 hektar atau 114 ekar yang terletak 3 km dari pusat bandar dan telah dirasmikan pembukaannya pada 1 Februari 1980 oleh Allahyarham Tun Hussein Onn. Kawasan ini merupakan kawasan yang semulajadi

di mana terdapat kolam bekas lombong dan kawasan lapang yang kini di tanam pokok-pokok bunga dan pokok-pokok rendang. Taman Tasik Titiwangsa adalah antara taman yang paling ikonik statusnya di kotaraya Kuala Lumpur. Kewujudan taman ini telah lama mencerikan lagi lanskap Kuala Lumpur di samping menjadi tempat tumpuan warga kota untuk beriadah.

3.4 Latar Belakang Isu

Reka bentuk kajian ini adalah berbentuk deskriptif. Menurut Majid (1993), penyelidikan deskriptif bermatlamat untuk meneroka sesuatu bidang yang belum atau kurang diterokai. Best dan Kahn (1998) pula menyatakan bahawa kajian deskripsi dapat menerangkan dan menjelaskan apa sebenarnya berlaku. Ia juga menjelaskan keadaan atau perhubungan, pendapat pada proses yang berlaku, keberkesanan dan corak yang dibangunkan. Ini disokong oleh Gray (1996) bahawa kajian deskripsi melibatkan data dalam usaha menguji hipotesis atau menjawab persoalan kajian dengan melihat status semasa terhadap perkara yang dikaji.

Penilaian deskripsi berguna untuk menilai sikap, maklumat demografi, suasana dan prosedur. Kaedah kajian yang dijalankan adalah berbentuk deskriptif di mana kajian melalui edaran soal selidik dengan mengemukakan sampel borang kaji selidik dilakukan kepada responden. Matlamat kajian berbentuk deskriptif ini adalah untuk menerangkan sesuatu fenomena yang sedang berlaku dan ia sesuai untuk kajian yang melibatkan persepsi masyarakat setempat yang terlibat secara langsung dengan kehidupan pendatang asing di tempat mereka. Kaedah ini juga tidak memerlukan penyelidik membuat olahan malah ia melibatkan penyelidik untuk membuat analisa terhadap sampel soal selidik yang dikemukakan.

Kajian tinjauan bersesuaian digunakan untuk mendapatkan maklumat daripada responden yang ramai iaitu ratusan ataupun ribuan responden (Marican, 2006). Selain itu, kajian tinjauan ini juga dijalankan ke atas sampel dalam sesuatu populasi. Sampel yang terpilih mestilah mempunyai ciri-ciri atau sifat-sifat populasi yang ingin dikaji supaya maklumat yang diperolehi melalui kajian berkenaan boleh memberi kenyataan dan gambaran umum tentang keseluruhan populasi yang dikaji.

Sehubungan itu, salah satu tujuan menjalankan kajian tinjauan ialah untuk membuat kenyataan umum (*generalization*) tentang sesuatu populasi.

Menurut Khalid Johari (2003), pemilihan sesebuah kelompok atau sampel hendaklah berasaskan kepada sifatnya yang sedia ada, dengan segala pola tingkahlaku, sifat dan ciri-ciri yang sedia ada padanya. Kaedah kuantitatif digunakan dalam kajian ini dimana borang soal selidik diberikan kepada pengguna dan pengunjung Taman Tasik Titiwangsa yang menjadi responden kepada kajian ini. Kajian dijalankan secara kuantitatif kerana isu kepuasan pelanggan adalah melibatkan ramai pihak dan adalah penting untuk mendapatkan data premier yang kukuh bagi mewakili populasi kawasan tersebut.

3.4.1 Sampel Kajian

Menurut Webster (1985), sampel adalah bahagian set responden yang dipilih daripada populasi yang lebih besar untuk tujuan kajian. Manakala menurut Portney dan Walkin (1993), sampel adalah subset populasi yang dipilih untuk dikaji. Sampel adalah penting kerana ia melambangkan kekuatan keputusan kajian nanti. Responden yang terpilih adalah terdiri daripada 3 jenis kaum iaitu Melayu, Cina dan India. Responden kajian ini juga terbahagi kepada 2 jantina utama iaitu lelaki dan perempuan. Seramai 183 orang responden telah dipilih secara rawak untuk menjadi responden kajian dengan mengambilkira purata seramai 50 orang pengguna setiap hari yang menggunakan kemudahan sukan tersebut. Oleh itu, bagi mendapatkan kerelevanan dapatan kajian yang seimbang dengan kadar penggunaan setiap minggu, maka jumlah 50 orang pengguna tersebut dalam seminggu adalah 350 orang pengguna.

3.4.2 Instrumen Kajian

Instrumen kajian yang digunakan bagi kajian ini adalah borang soal selidik. Instrumen ini terdiri daripada 2 bahagian utama iaitu

Bahagian I dan II di mana Bahagian I mengandungi maklumat umum iaitu jantina, umur, bangsa status perkahwinan, tempat kediaman, jenis sukan yang diminati, pendapatan bulanan, kekerapan penggunaan Kompleks Sukan Taman Tasik Titiwangsa serta pengalaman membuat aduan ke DBKL. Manakala Bahagian II pula mengandungi maklumat terperinci yang terdiri daripada lima bahagian iaitu bahagian A hingga E. Bahagian A mengandungi tujuh soalan yang berkaitan dengan kewujudan karenah birokrasi dalam penggunaan kompleks sukan. Tujuh buah soalan dalam bahagian B pula berkaitan dengan kualiti kompleks sukan. Manakala Bahagian C pula mengandungi lima buah soalan berkenaan kemudahan di kompleks sukan tersebut. Enam buah soalan dalam Bahagian D pula telah disediakan untuk mengukur tahap kepuasan pengguna terhadap aksesibiliti kompleks sukan. Bahagian E pula mengandungi sebanyak lima buah soalan yang berkaitan dengan kaedah dan kadar bayaran kompleks sukan.

3.4.3 Borang Soal Selidik

Borang soal selidik merupakan sebuah instrumen yang digunakan untuk memperoleh maklumat yang diperlukan dalam sesebuah kajian. Kebiasaannya borang soal selidik akan disediakan secara mudah dan senang difahami supaya mesra pengguna. Dalam kajian ini, setiap responden diberi borang yang terdiri daripada dua helai kertas dengan tiga muka surat bercetak. Semua soalan ini telah dimuatkan dalam bilangan muka surat yang minima supaya ia menjimatkan masa responden. Di dalam soal selidik responden ini, responden dikehendaki melengkapkan medan seperti jantina; umur; bangsa; status perkahwinan; pendapatan bulanan; tempat kediaman; jenis sukan yang diminati; dan kekerapan penggunaan kompleks sukan. Lima pembolehubah yang digunakan dalam kajian ini adalah birokrasi dalam penggunaan kompleks sukan; kualiti kompleks sukan; kemudahan kompleks sukan yang menepati

keperluan penduduk; aksesibiliti terhadap kompleks sukan; dan kaedah dan kadar bayaran bagi penggunaan kompleks sukan

Lampiran A merupakan borang soal selidik yang telah dirangka.

3.4.4 Kajian Rintis

Sebelum kajian sebenar dapat dilakukan kajian rintis perlu dilakukan untuk memastikan anggaran masa pentadbiran soal selidik, kefahaman responden tentang kehendak soalan, kebolehpercayaan sesuatu item soal selidik tersebut. Satu kajian rintis juga telah dijalankan untuk menentukan kesahan dan kebolehpercayaan instrument kajian. Dalam kajian rintis yang dijalankan, seramai 10 orang pengguna/penduduk yang menggunakan kemudahan di Kompleks Sukan Taman Tasik Titiwangsa telah dipilih secara rawak sebagai responden. Data yang diperolehi dari responden kemudiannya dianalisis menggunakan perisian SPSS version 20.0 for windows. Kajian rintis dijalankan bertujuan bagi:-

- Menentukan dan memastikan arahan-arahan untuk menjawab soalan soalselidik adalah jelas dan difahami.
- Menentukan kesesuaian dan kefahaman item.
- Menentukan sama ada bahasa yang digunakan adalah betul dan mudah difahami.

3.4.5 Prosedur / Cara Kerja

a) Persediaan membuat kaji selidik

Penyelidik telah menjalankan kajian awal terhadap Kompleks Sukan Taman Tasik Titiwangsa melalui aduan-aduan dari tahun 2012 sehingga kini yang pernah diterima oleh DBKL supaya dapat lebih memahami isu-isu di kompleks berkenaan sebelum lawatan ke

kompleks. Selain itu, bagi memudahkan lagi urusan penyelidik di kompleks tersebut, Pegawai Penyelia di DBKL telah memaklumkan mengenai aktiviti kajian ini kepada Pengurus Kompleks Sukan Taman Tasik Titiwangsa. Pengurus Kompleks tersebut telah mengambil maklum dan bersetuju untuk memberikan kerjasama kepada penyelidik bagi menjayakan kajian ini.

Bagi memantapkan lagi pemahaman terhadap kompleks sukan ini, penyelidik telah dibawa melawat Kompleks Sukan sambil diberikan taklimat mengenai kemudahan sukan, golongan pengguna, purata pengunjung sehari, kaedah tempahan dan kadar bayaran, kakitangan kompleks, program-program elit yang dihos dan kekurangan yang dihadapi oleh kompleks tersebut.

b) Perlaksanaan

Borang soal selidik yang telah disediakan dibawa ke kompleks sukan untuk menjalankan kajian perintis (*pilot studies*) yang melibatkan seramai 10 orang responden yang terdiri daripada pengguna kompleks yang berada di lokasi kajian pada masa itu. Setelah responden menjawab semua soalan soal selidik, penyelidik akan meneliti dan menjalankan analisis kebolehpercayaan terhadap respon yang diberikan. Apabila tahap kebolehpercayaan respon tersebut didapati tinggi atau boleh diterima, soalan kaji selidik tersebut akan dikekalkan untuk diedarkan kepada saiz sampel atau responden yang telah ditetapkan berdasarkan purata bilangan pengunjung kompleks sukan dalam sehari. Responden akan diberikan sedikit penerangan atau taklimat ringkas mengenai kajian yang dijalankan dan hanya boleh disoal selidik sekiranya beliau bersetuju untuk memberikan kerjasama tanpa sebarang paksaan sama sekali.

Di samping itu, sebanyak 10 borang soal selidik juga telah diedarkan kepada kaunter perkhidmatan kompleks tersebut supaya

pengunjung yang datang membuat tempahan atau bayaran dapat berturut serta dalam kajian ini.

c) Pengumpulan data dan matlumat

Penganalisan data akan melibatkan aktiviti seperti mengatur, memilih, menggabung dan menjadualkan data yang telah dikumpulkan (Mohd Majid, 2000). Pemprosesan data yang dilakukan adalah bertujuan untuk mendapatkan maklumat yang berguna daripada data yang diperolehi. Setelah soal selidik dikutip, penyelidik mula membuat analisis kajian ke atas data mentah diperolehi. Kemudian data-data mentah dianalisis dengan menggunakan perisian *SPSS* versi 20.0 bagi mengetahui min, kekerapan, peratusan setiap item dan ujian t antara faktor-faktor mempengaruhi tahap kepuasan pelanggan/pengguna kemudahan sukan di Kompleks Sukan Taman Tasik Titiwangsa sebagai kemudahan komuniti ditempat tersebut.

BAB 4

ANALISA KAJIAN

4.1 Pengenalan

Perisian *Statistical Package for the Social Science* (SPSS) versi 20 digunakan bagi menganalisa kajian kepuasan pengguna/penduduk mengenai kemudahan Kompleks Sukan Taman Tasik Titiwangsa. Penggunaan perisian ini menepati kehendak kajian yang memerlukan input-input penting dalam melihat hasil dapatan kajian selanjutnya merangka cadangan penambahbaikan kepada perkara yang dikaji. Secara asanya, terdapat beberapa soalan-soalan temuramah pengguna yang telah dibahagikan kepada beberapa aspek iaitu aspek birokrasi, kualiti, kemudahan/fasiliti, aksesibiliti dan bayaran. Pengguna telah diminta untuk menyiapkan soal selidik secara langsung yang berjumlah 30 soalan. Berdasarkan maklumat dari penyelia Kompleks Sukan Taman Tasik Titiwangsa, purata pengguna yang menggunakan kemudahan Kompleks Sukan Taman Tasik Titiwangsa sehari adalah seramai 50 orang. Oleh yang demikian, bagi tempoh seminggu kajian ini dijalankan, seramai 183 orang responden telah dikenalpasti dan dipilih bagi mewakili sampel populasi. Jumlah ini didapati memadai untuk memastikan kajian yang dijalankan dapat mengukur tahap kepuasan pengguna dengan lebih tepat.

Secara keseluruhannya, analisa Cronbach's Alpha ke atas kesemua pemboleh ubah yang telah dikemukakan kepada pengguna menunjukkan tahap kebolehpercayaan yang tinggi dan amat bagus iaitu pada kadar 0.961. Jadual 1 dan 2 di bawah menunjukkan bilangan sampel yang dilibatkan dan analisa Cronbach's Alpha terhadap keseluruhan soalan temuramah.

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	183	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	183	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Jadual 2: Saiz Sampel

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.961	30

Jadual 3: Keputusan Analisa Cronbach's Alpha

4.2 Demografi Responden

Bagi demografi responden, seramai 183 responden telah dipilih dalam menjawab soal selidik kajian kes ini. Daripada jumlah tersebut, seramai 123 orang responden adalah lelaki dan 60 orang adalah perempuan. Seramai 174 orang responden adalah berbangsa Melayu, 4 orang berbangsa Cina dan seorang berbangsa India. Manakala majoriti responden adalah terdiri dari mereka yang berumur 20 tahun dan ke bawah iaitu seramai 68 orang, diikuti 31 tahun hingga 40 tahun seramai 55 orang, 21 tahun hingga 30 tahun seramai 43 orang dan seramai 17 orang responden berumur 40 tahun dan ke atas.

Dari segi status perkahwinan, 98 responden yang ditemuramah adalah masih bujang manakala selebihnya telah berkahwin. Jenis sukan yang banyak digunakan oleh responden adalah seperti gimnasium, bola tampar dan sepak takraw iaitu

seramai 133 orang, diikuti sukan bola sepak seramai 31 orang, badminton seramai 16 orang dan tenis seramai 3 orang.

Bagi jumlah kekerapan penggunaan pula, 42 orang responden menggunakan kemudahan Kompleks Sukan Taman Tasik Titiwangsa pada setiap hari, 17 orang responden menggunakannya sebanyak sekali sebulan, 16 orang responden masing-masing menggunakannya sebanyak 2 kali seminggu dan 3 kali sebulan, 10 orang responden menggunakannya sebanyak sekali seminggu dan 5 orang responden menggunakannya sebanyak 2 kali sebulan.

Secara keseluruhannya, julat pendapatan responden yang menjawab soal selidik adalah di antara RM1,500.00 sebulan hingga RM5,001.00 ke atas. Secara majoritinya, pengguna kompleks sukan ini adalah berpendapatan RM1,500.00 dan ke bawah dengan jumlah pensampelan sebanyak 89 orang. Ini diikuti dengan mereka dalam kategori golongan berpendapatan sederhana iaitu antara RM3,001.00 hingga RM5,000.00 sebulan seramai 52 orang, seterusnya berpendapatan di antara RM1,501.00 hingga RM3,000.00 sebulan seramai 24 orang dan hanya 18 orang responden terdiri dari mereka yang berpendapatan besar iaitu RM5,001.00 dan ke atas.

Dari aspek *locality* pula, sebahagian dari responden adalah merupakan penduduk setempat iaitu seramai 93 orang manakala selebihnya merupakan mereka yang datang dari luar kawasan setempat iaitu seramai 90 orang. Selain itu, secara statistiknya didapati hanya seramai 5 orang sahaja yang pernah membuat aduan ke Dewan Bandaraya Kuala Lumpur manakala selebihnya, iaitu 178 orang responden tidak mempunyai sebarang masalah dengan DBKL atau pernah membuat sebarang aduan.

4.3 Analisa Dapatan

4.3.1 Birokrasi pengurusan Kompleks Sukan

Sebanyak 7 soalan telah dipilih bagi mengukur tahap kepuasan pengguna mengenai pengurusan birokrasi pengurusan kompleks

sukan. Sebagai contoh, soalan yang dikemukakan adalah berkaitan kaedah tempahan kemudahan Kompleks Sukan Taman Tasik Titiwangsa, kemesraan kakitangan pengurusan kompleks dalam berurusan dengan pelanggan, sistem atas talian yang mesra pengguna serta penggunaan kemudahan yang mudah oleh pengguna. Analisa Cronbach's Alpha berada pada kadar 0.892 dan ini menunjukkan kadar kebolehpercayaan soalan yang tinggi. Secara keseluruhannya pengguna Kompleks Sukan Taman Tasik Titiwangsa bersetuju dengan kemudahan sukan yang disediakan amat mesra pengguna dan mudah untuk digunakan dengan purata skor 4.48.

Pihak pengurusan kompleks sukan turut menempatkan kakitangan yang berkemahiran bagi setiap jenis kemudahan sukan yang disediakan. Skor terendah yang dikemukakan oleh pengguna pula adalah berkaitan tempahan secara *online* yang mesra pengguna iaitu dengan purata skor 3.75, ini menunjukkan tahap kurang bersetuju pengguna dengan perkhidmatan yang disediakan dan ini juga disokong oleh beberapa masalah melalui tempahan atas talian yang dihadapi seperti masalah untuk mendaftar masuk ke sistem dan pertindihan tempahan dengan yang dilakukan secara manual. Jadual 4 dan 5 di bawah menunjukkan analisa Cronbach's Alpha pemboleh ubah birokrasi dan skor min yang diperloehi bagi 7 item di bahagian ini.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.892	.894	7

Jadual 4: Analisa Cronbach's Alpha Pemboleh Ubah Birokrasi

Item Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
Tempahan Kompleks Taman Tasik Titiwangsa boleh dilakukakan dengan mudah	4.06	1.267	183
Tempahan secara online adalah mesra pengguna	3.75	1.268	183
Staff DBKL menguruskan tempahan dengan mesra dan profesional	4.26	1.278	183
Tempahan boleh dilakukakan dengan tempoh masa yang singkat	4.04	1.240	183
Maklumat tempahan boleh diperolehi dengan jelas di laman sesawang DBKL	4.36	1.099	183
Tiada syarat tersembunyi dikenakan untuk penggunaan	4.45	1.212	183
Kemudahan sukan boleh digunakan penduduk dengan mudah	4.48	1.382	183

Jadual 5: Skor Min Untuk 7 Item Soalan Birokrasi

4.3.2 Kualiti Kompleks Sukan Taman Tasik Titiwangsa

Sebanyak 7 soalan disediakan bagi mendapatkan maklum balas dari pengguna kompleks berkaitan kepuasan kualiti kemudahan yang disediakan. Sebagai contoh, soalan yang dikemukakan berkaitan dengan kualiti binaan bangunan, kualiti kemudahan yang disediakan, rekabentuk bangunan, kualiti hidup, tahap kebersihan kompleks sukan, penyelenggaraan bangunan dan kualiti kekeluargaan. Secara asasnya, kebanyakan responden bersetuju dengan peranan yang mampu disampaikan oleh kompleks sukan ini melalui peningkatan hubungan kekeluargaan iaitu sebanyak purata skor 4.43. Manakala majoriti responden memberi maklum balas di tahap kurang memuaskan bagi keadaan kebersihan kompleks sukan dengan purata skor 3.81.

Hasil pemerhatian juga mendapati keadaan persekitaran terutamanya tandas awam di kompleks sukan berada dalam keadaan yang kurang memuaskan. Jadual 6 dan 7 di bawah menunjukkan analisa

Cronbach's Alpha pemboleh ubah birokrasi dan skor min yang diperloehi bagi 7 item di bahagian ini.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.904	.906	7

Jadual 6: Analisa Cronbach's Alpha Pemboleh Ubah Kualiti

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kualiti bangunan Kompleks Sukan Titiwangsa menepati standard yang ditetapkan	4.22	1.313	183
Kualiti kemudahan Kompleks Sukan adalah ditahap baik	4.33	1.086	183
Rekabentuk bangunan memenuhi citarasa pengguna	4.28	1.211	183
Kemudahan yang disediakan mampu menaikkan kualiti hidup penduduk	4.38	1.179	183
Tahap kebersihan Kompleks berada dalam keadaan baik	3.81	1.329	183
Bangunan diselenggara dengan baik	4.03	1.193	183
Kemudahan yang disediakan mampu meningkatkan hubungan kekeluargaan	4.43	1.238	183

Jadual 7: Skor Min Untuk 7 Item Soalan Kualiti

4.3.3 Kemudahan/Fasiliti Kompleks Sukan Taman Tasik Titiwangsa

Sejumlah 5 soalan telah sediakan kepada pengguna bagi mengukur tahap kepuasan mereka berdasarkan aspek aksesibiliti. Sebagai

contoh soalan yang dikemukakan adalah berkaitan dengan kesesuaian nisbah pengguna dan kapasiti dewan, kemudahan penggunaan kompleks sukan, penggunaan kemudahan kompleks sukan di musim kemuncak seperti musim perayaan atau cuti sekolah dan keperluan pembinaan baharu kompleks sukan untuk menampung keperluan penggunaan semasa.

Dari segi analisa Cronbach's Alpha, ia menunjukkan kebolehpercayaan yang baik iaitu pada kadar 0.775. Secara keseluruhannya kebanyakan pengguna bersetuju dengan pembinaan baru dewan sukan untuk menampung permintaan penggunaan pada masa hadapan iaitu purata skor 4.85 manakala dari segi nisbah penduduk dengan kapasiti dewan pula majoriti pengguna memberikan skor yang rendah dengan purata sebanyak 3.94. Ini menunjukkan terdapat masalah penggunaan dewan terutamanya apabila Kompleks Sukan Taman Tasik Titiwangsa digunakan secara optimum apabila tibanya musim puncak seperti musim perayaan atau cuti sekolah. Ini sedikit sebanyak mungkin menyukarkan pengguna lain untuk menggunakan kemudahan ini bagi tujuan riadah atau aktiviti kekeluargaan. Jadual 8 dan 9 di bawah menunjukkan analisa Cronbach's Alpha pemboleh ubah birokrasi dan skor min yang diperolehi bagi 5 item di bahagian ini.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.775	.777	5

Jadual 8: Analisa Cronbach's Alpha Pemboleh Ubah Fasiliti/Kemudahan

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kapasiti Kompleks Sukan adalah bersesuaian dengan nisbah penduduk	3.94	1.177	183
Dewan ini boleh digunakan dalam semua jenis majlis/acara yang diadakan	4.37	1.246	183
Kemudahan Kompleks tidak dapat memenuhi permintaan penduduk setempat pada musim perayaan/cuti sekolah	4.19	1.362	183
Penambahbaikan dewan sedia ada akan meningkatkan jumlah permintaan penggunaan	4.48	1.171	183
Pembinaan dewan baru adalah perlu untuk memenuhi permintaan penggunaan di masa hadapan	4.85	1.133	183

Jadual 9: Skor Min Untuk 5 Item Soalan Fasiliti/Kemudahan

4.3.4 Aksesibiliti Pengguna terhadap Kemudahan Kompleks Sukan

Sebanyak 6 soalan telah disediakan bagi mendapatkan maklum balas pengguna berkaitan dengan kemudahan yang disediakan di kompleks ini. Antara soalan-soalan yang dikemukakan adalah berkaitan dengan aspek lokasi kompleks sukan yang dibina, jarak kompleks sukan dengan kawasan perumahan, kemudahan sokongan yang disediakan, keluasan kompleks sukan, kemudahan asas yang disediakan dan mengukur tahap mesra pengguna kemudahan yang disediakan. Dari segi analisa Cronbach's Alpha, soalan kemudahan yang dikendalikan berada di skor 0.892. Ini menunjukkan soalan yang dikemukakan adalah baik dan boleh dipercayai. Secara keseluruhannya, kesemua soalan berkaitan aspek kemudahan telah dijawab dengan purata skor yang positif oleh responden yang telah soal selidik.

Purata skor tertinggi merujuk kepada soalan berkaitan lokasi Kompleks Sukan iaitu sebanyak 4.96. Ini menunjukkan pengguna amat berpuas hati dengan lokasi pembinaan kompleks sukan. Jadual 10 dan 11 di bawah menunjukkan analisa Cronbach's Alpha pemboleh ubah birokrasi dan skor min yang diperloehi bagi 6 item di bahagian ini.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.892	.892	6

Jadual 10: Analisa Cronbach's Alpha Pemboleh Ubah Aksesibiliti

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Lokasi Kompleks Sukan Taman Tasik Titiwangsa adalah strategik	4.96	1.121	183
Jarak Kompleks Sukan Taman Tasik Titiwangsa adalah bersesuaian dengan kawasan perumahan	4.70	1.064	183
Kemudahan sokongan (surau,bilik mandi dsb) disediakan dengan mencukupi di Kompleks Sukan Taman Tasik Titiwangsa	4.23	1.311	183
Keluasan Kompleks Sukan Taman Tasik Titiwangsa adalah cukup luas dan selesa	4.49	1.157	183
Kemudahan asas (tempat letak kereta, bilik air dsb) disediakan dengan mencukupi di Kompleks Sukan Taman Tasik Titiwangsa	4.20	1.354	183
Kemudahan yang disediakan dapat digunakan dengan sebaiknya	4.46	1.171	183

Jadual 11: Skor Min Untuk 6 Item Soalan Aksesibiliti

4.3.5 Kadar bayaran dan kaedah bayaran

Sebanyak 5 soalan disediakan bagi mengukur serta mendapatkan tahap kepuasan pengguna terhadap kadar bayaran dan kaedah bayaran. Soalan-soalan yang dikemukakan melibatkan aspek kadar bayaran semasa yang dikenakan, kaedah pembayaran yang mesra pelanggan, kaunter bayaran yang mencukupi dan persetujuan pengguna bagi meningkatkan kadar bayaran sedia ada. Cronbach's Alpha bagi set soalan ini berada pada kadar 0.859 dan ini menunjukkan kebolehpercayaan yang tinggi terhadap soalan yang dikemukakan. Majoriti pengguna amat bersetuju dengan kadar bayaran semasa yang dikenakan terhadap kemudahan kompleks. Purata skor yang dicatatkan bagi soalan ini adalah 4.51. Manakala skor terendah yang dicatatkan adalah berkaitan dengan kesediaan pengguna untuk sebarang kenaikan kadar bayaran bagi memastikan perkhidmatan yang diberikan lebih berkualiti. Purata skor yang dicatatkan adalah 3.80. Jadual 12 dan 13 di bawah menunjukkan analisa Cronbach's Alpha pemboleh ubah birokrasi dan skor min yang diperloehi bagi 5 item di bahagian ini.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.859	.873	5

Jadual 12: Analisa Cronbach's Alpha Pemboleh Ubah Bayaran

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kadar bayaran sewaan adalah berpatutan	4.51	1.231	183
Bayaran sewaan adalah setimpal dengan kemudahan yang disediakan	4.46	1.133	183
Saluran pembayaran adalah mudah dan mesra pelanggan	4.44	1.165	183
Kaunter bayaran adalah mencukupi	4.48	1.113	183
Kadar bayaran perlu dinaikkan untuk memberikan perkhidmatan yang lebih berkualiti	3.80	1.470	183

Jadual 13: Skor Min Untuk 5 Item Soalan Aksesibiliti

4.4 Perbincangan Dapatan

Hasil daripada analisa yang telah dijalankan bagi pemboleh ubah birokrasi pengurusan kompleks mendapati responden berpendapat kemudahan sukan di Kompleks Sukan Taman Tasik Titiwangsa boleh digunakan dengan mudah dengan purata skor sebanyak 4.48. Walaubagaimanapun, skor purata sebanyak 3.75. dicatatkan bagi kemudahan tempahan online yang disediakan oleh pihak DBKL yang didapati tidak mesra pengguna. Perkara ini disebabkan oleh sistem yang dibangunkan secara *in-house* oleh pihak DBKL ini kurang interaktif untuk digunakan oleh pelbagai lapisan masyarakat pada usia yang berbeza yang terdiri daripada pelajar sekolah, ibu-bapa, guru sekolah, pelajar universiti, remaja dan juga persatuan-persatuan sukan yang lain. Oleh itu inisiatif penambahbaikan perlu diambil untuk meningkatkan lagi kemudahan sedia ada dan menjadikan sistem ini lebih interaktif dan mesra pelanggan.

Di bawah pemboleh ubah kualiti kemudahan yang disediakan, soal selidik yang telah dijalankan kepada 183 responden, didapati kebanyakan responden berpuas hati dengan kemudahan yang disediakan. Mereka juga berpandangan bahawa kemudahan yang disediakan ini mampu untuk menaikkan kualiti hidup mereka iaitu dengan skor purata 4.38. Walaubagaimanapun, responden berpandangan tahap kebersihan Kompleks Sukan Taman Tasik Titiwangsa tidak berada dalam keadaan baik dengan skor purata sebanyak 3.81.

Berdasarkan pemerhatian pengkaji, kebersihan di kompleks ini tidak berada dalam keadaan yang memuaskan terutamanya kemudahan tandas yang kurang diselenggara dengan baik dan keadaan persekitaran kompleks yang masih terdapat sampah walaupun pada kuantiti yang minimum. Perkara ini perlu di ambil perhatian memandangkan kompleks ini juga digunakan untuk penganjuran majlis keramaian. Jika keadaan ini masih berterusan adalah dikhuatiri lebih banyak aduan akan wujud dan menjejaskan imej kompleks sukan di kawasan ini.

Pemboleh ubah kualiti kemudahan pula memperolehi purata skor tertinggi iaitu sebanyak 4.85 bagi pernyataan bahawa pembinaan dewan baru adalah perlu untuk memenuhi permintaan pengguna di masa hadapan. Ini adalah kerana kompleks sukan ini sentiasa penuh dengan tempahan untuk kegunaan daripada pengguna setempat dan dari luar. Terdapat juga responden yang bersetuju bahawa kapasiti kompleks adalah bersesuaian dengan nisbah penduduk dengan skor purata sebanyak 3.95. Perkara ini mungkin disebabkan oleh tempahan yang sentiasa penuh di Kompleks Sukan Taman Titiwangsa sepanjang tahun. Namun begitu tidak semua tempahan tersebut datang daripada komuniti tempatan atau setempat.

Bagi pemboleh ubah mengenai aksesibiliti terhadap kompleks sukan, responden bersetuju dengan pernyataan bahawa kompleks adalah sangat strategic. Ini sekaligus memudahkan penduduk atau pengguna untuk menggunakan kemudahan yang telah disediakan. Walaupun responden bersetuju bahawa kemudahan asas seperti tempat letak kereta, bilik air, surau

dan sebagainya disediakan dengan mencukupi di kompleks sukan, namun purata persetujuan yang dicatatkan adalah agak rendah iaitu 4.20. Berdasarkan pemerhatian kemudahan tempat letak kereta agak penuh pada waktu puncak terutama pada cuti hujung minggu dimana terdapat pelbagai aktiviti yang dijalankan disekitar Taman Tasik Titiwangsa.

Bagi pemboleh ubah kadar bayaran dan kaedah bayaran, responden bersetuju bahawa kadar bayaran yang dikenakan oleh pihak DBKL untuk menggunakan kemudahan yang disediakan adalah sangat berpatutan dengan skor purata 4.51. Skor purata 3.80 dicatatkan bagi responden yang tidak bersetuju dengan pernyataan kadar bayaran perlu dinaikkan untuk memberikan perkhidmatan yang lebih berkualiti. Walaubagaimanapun, jika dibandingkan dari segi kadar bayaran yang dikenakan di tempat lain, kadar bayaran yang dikenakan di kompleks sukan ini adalah yang terendah dan perkhidmatan yang ditawarkan juga menepati kehendak pengguna.

4.5 Rumusan

Sabagai rumusan, hasil kajian yang dijalankan mengenai kepuasan pelanggan terhadap kemudahan Kompleks Sukan Taman Tasik Titiwangsa, kebanyakan pengguna amat berpuas hati dengan perkhidmatan yang diberikan dan ini merupakan satu kejayaan kerana DBKL berjaya membangunkan kemudahan komuniti yang menepati kehendak pengguna. Walaubagaimanapun terdapat beberapa perkara yang perlu diambil perhatian untuk meningkatkan lagi mutu perkhidmatan DBKL iaitu:

4.5.1 Pengguna tidak bersetuju supaya kadar bayaran dinaikkan

Walaupun masih terdapat responden masih kurang setuju dengan cadangan untuk menaikkan kadar bayaran bagi kemudahan komuniti yang disediakan, pihak DBKL perlu boleh menjalankan kajian dengan lebih terperinci berkaitan perkara ini memandangkan terdapat justifikasi yang kukuh ke arah itu dan bagi menyediakan kemudahan yang

berkualiti kepada pengguna. Oleh itu, pembangunan kemudahan yang berkualiti dan memenuhi keperluan pengguna memerlukan kos yang dan menaikkan kadar sewa merupakan cara yang paling mudah namun ianya mestilah seiring dengan perkhidmatan yang diberikan.

4.5.2 Pengguna merasakan sistem tempahan *online* kurang mesra pelanggan

Sistem tempahan secara *online* ini dibangunkan secara *in-house* oleh pihak DBKL dan baru sahaja diperkenalkan. Melalui analisa yang telah dibuat mendapati pengguna merasakan sistem ini kurang mesra pelanggan. Keadaan ini mungkin disebabkan paparannya masih kurang interaktif dan kurang sesuai digunakan oleh pelbagai golongan dan peringkat umur masyarakat. Tindakan perlu diambil untuk mempertingkatkan mutu penyampaian perkhidmatan *online* dengan mengambil contoh-contoh perkhidmatan *online* yang sedia ada. Di samping itu, adalah disyorkan pihak DBKL mendapatkan *survey* bagi mengetahui kehendak sebenar stakeholders dalam mempertingkatkan kualiti penggunaan sistem tempahan *online* ini.

4.5.3 Pengguna tidak berpuas hati dengan tahap kebersihan

Walaupun kemudahan yang disediakan berada dalam keadaan yang baik, namun dari segi aspek kebersihan perlu diambil perhatian oleh pihak pengurusan kompleks sukan. Kebersihan merupakan perkara yang penting dalam aspek pembangunan kemudahan supaya pengguna akan berasa selesa untuk menggunakan kemudahan yang disediakan termasuk di kawasan persekitaran. Oleh itu, pemantauan dan tindakan pembersihan perlu dilakukan dengan lebih teliti bagi mengatasi masalah ini.

BAB 5

KESIMPULAN DAN CADANGAN

5.1 Pengenalan

Kepuasan pengguna merupakan elemen yang penting dalam memastikan objektif dan tujuan utama sesuatu perkhidmatan tercapai. Melalui kajian ini, pengkaji menekankan tahap kepuasan pengguna terhadap kemudahan kompleks sukan yang disediakan di Taman Tasik Titiwangsa adalah amat penting bagi membolehkan masyarakat serta penduduk sekeliling dapat menjalankan aktiviti sukan serta melaksanakan program-program dan majlis-majlis dengan sempurna. Penyediaan kompleks sukan yang lengkap untuk pelbagai aktiviti keramaian menjadikan kemudahan tersebut dapat memenuhi kehendak setiap pengguna. Di samping itu, penempatan kemudahan asas yang mencukupi turut menyumbang kepada kepuasan pelanggan yang menggunakan kemudahan tersebut selain mempunyai kedudukan yang strategik bagi memudahkan aksesibiliti pengguna untuk ke kompleks sukan tersebut.

Berdasarkan analisis yang telah diterangkan di dalam Bab Empat, terdapat kebaikan dan kelemahan yang didapati dari segi penggunaan kompleks sukan tersebut. Oleh yang demikian, dalam bab ini, beberapa cadangan penambahbaikan dan penyelesaian dibincangkan bagi mengatasi kelemahan tersebut. Cadangan-cadangan yang diutarakan adalah berdasarkan kepada perbandingan terhadap penemuan yang diperolehi melalui kajian yang dilaksanakan serta teori dan konsep yang telah dilaksanakan di kompleks sukan yang dibina di tempat-tempat lain. Cadangan yang dihasilkan juga dilihat mampu meningkatkan tahap kepuasan pengguna pada masa akan datang. Ia juga membolehkan pengguna menikmati kehidupan yang lebih selesa dan berkualiti semasa menjalankan aktiviti-aktiviti sihat bersama-sama keluarga dengan

5.2 Pencapaian Matlamat dan Objektif Kajian

Matlamat dan objektif kajian yang telah digariskan akan dijadikan sebagai panduan dalam melaksanakan kajian ini. Matlamat kajian ini adalah untuk memastikan tahap kepuasan pengguna terhadap kemudahan Kompleks Sukan Taman Tasik Titiwangsa dapat dicapai. Oleh itu, beberapa objektif yang telah ditetapkan adalah seperti berikut:-

a) Menenalpasti kewujudan karenah birokrasi dalam penggunaan Kompleks Sukan Taman Tasik Titiwangsa;

Analisa kajian yang telah dijalankan mendapati kemudahan tempahan menerusi online menjadi masalah utama terhadap pengguna untuk menempah kompleks sukan tersebut.

b) Menenalpasti tahap kepuasan pengguna terhadap kualiti Kompleks Sukan Taman Tasik Titiwangsa;

Hasil kajian mendapati terdapat pengguna kurang berpuas hati terhadap tahap kebersihan kompleks sukan. Ini kerana kebersihan adalah merupakan salah satu faktor penting terhadap kualiti yang disediakan di kompleks sukan tersebut.

c) Mengukur tahap kepuasan pengguna terhadap aksesibiliti Kompleks Sukan Taman Tasik Titiwangsa;

Kebanyakan responden menyatakan bahawa bangunan baru perlu dibina bagi memenuhi keperluan semasa pengguna. Tambahan pula bangunan sedia ada telah lama dan tidak dapat menampung jumlah pengguna pada satu masa yang kian meningkat terutamanya pada waktu puncak.

d) Mengetahui kemudahan Kompleks Sukan Taman Tasik Titiwangsa memenuhi keperluan pelanggan;

Majoriti responden menyatakan bahawa mereka sangat bersetuju bahawa kedudukan kompleks sukan tersebut adalah berada di tempat yang strategik dan mudah untuk dihubungi oleh semua pengguna pada bila-bila masa.

e) Mengetahui kesesuaian kadar bayaran dan kaedah bayaran menepati kehendak pelanggan.

Hasil analisa kajian yang telah dilaksanakan, majoriti menyatakan bahawa bayaran yang dikenakan adalah berpatutan dan ramai yang tidak bersetuju jika kadar tersebut dinaikkan.

5.3 Cadangan Penambahbaikan

Dalam bab ini juga, pengkaji membincangkan cadangan penambahbaikan berdasarkan hasil analisa kaji selidik yang telah dibuat dalam bab sebelum ini. Cadangan penambahbaikan dibuat merujuk kepada objektif umum kajian yang telah digariskan iaitu untuk mengetahui kewujudan karenah birokrasi dalam penggunaan kompleks; mengetahui tahap kepuasan pengguna terhadap kualiti kompleks; mengetahui kemudahan kompleks ini memenuhi keperluan pengguna dan mengetahui kesesuaian kaedah bayaran dan kadar bayaran sama ada menepati kehendak pengguna atau tidak.

Terdapat beberapa cadangan penambahbaikan yang telah dibincangkan bagi meningkatkan tahap kualiti perkhidmatan Kompleks Sukan Taman Tasik Titiwangsa secara keseluruhannya. Pengkaji membincangkan cadangan penambahbaikan ini berdasarkan perkara atau isu yang mencatatkan skor yang terendah hasil daripada maklumbalas pengguna dan pemerhatian secara turun padang ke kompleks sukan berkenaan. Cadangan penambahbaikan terhadap perkara-perkara yang berkaitan adalah seperti berikut:-

a) Birokrasi dalam penggunaan Kompleks Sukan Taman Tasik Titiwangsa

Tempahan penggunaan kemudahan di Kompleks Sukan Taman Tasik Titiwangsa ketika ini menggunakan 2 kaedah iaitu secara manual dan *online*. Bagi tempahan secara manual, pengguna akan hadir ke kaunter di pejabat kompleks dan berurusan dengan pegawai secara langsung. Pegawai di kaunter akan merekod tempahan secara bertulis di buku log dan juga akan memasukkannya dalam sistem secara *online*. Manakala bagi tempahan secara *online*, pengguna boleh terus melayari internet untuk membuat tempahan.

Berdasarkan analisa kaji selidik yang telah dijalankan, pengguna adalah cenderung untuk membuat tempahan secara manual kerana ia lebih mesra pengguna kerana:-

- i) Maklumat tempahan boleh dipinda secara terus di kaunter;
- ii) Tempahan boleh dibuat melebihi tempoh 2 minggu; dan
- iii) Bayaran boleh dibuat secara terus;

Melalui kaedah ini beberapa masalah yang dihadapi oleh pengurusan kompleks dan pengguna adalah isu pertindihan tempahan kerana terdapat 2 kaedah tempahan yang berbeza iaitu melalui online dan secara manual.

Hasil daripada analisa yang telah dijalankan, pengkaji beranggapan bahawa satu sistem tempahan yang lebih mesra pelanggan dan berinfomatif dapat diselaraskan bagi memudahkan proses tersebut dilaksanakan. Ini termasuk pengguna boleh membuat sebarang pindaan pada tempahan yang telah dibuat, tempoh masa tempahan dapat dipanjangkan dan bayaran boleh dibuat secara terus. Ini dapat direalisasikan dengan menempatkan kiosk-kiosk tempahan yang boleh beroperasi 24 jam.

b) Kualiti Kompleks Sukan Taman Tasik Titiwangsa

Antara aspek yang dikenalpasti dalam mengukur tahap kepuasan pengguna di Kompleks Sukan Taman Tasik Titiwangsa adalah tahap kualiti kompleks. Ia merangkumi perkara-perkara seperti keadaan bangunan kompleks, tahap kemudahan yang disediakan, tahap kebersihan kompleks dan kualiti penyelenggaraan bangunan. Berdasarkan analisa kaji selidik yang telah dijalankan, didapati terdapat 2 perkara yang mencatatkan skor terendah iaitu tahap kebersihan kompleks dan kualiti penyelenggaraan bangunan kompleks. Kebanyakan pengguna beranggapan kedua-dua perkara ini masih belum mencapai tahap yang baik.

Hasil analisa ini dibuktikan dengan pemerhatian pengkaji di beberapa tempat seperti di tandas kompleks, kemudahan sukan dan di sekitar kawasan kompleks yang mendapati terdapat sampah sarap di sekitar kawasan kompleks, kehadiran bau yang kurang menyenangkan terutamanya di dalam tandas dan terdapat kemudahan sukan yang telah rosak, uzur dan tidak dibaiki.

Oleh itu, melalui analisa dan pemerhatian yang telah dijalankan, pengkaji bahawa pihak pengurusan kompleks perlu mengambil berat tahap kualiti bangunan, kemudahan dan persekitaran kompleks. Pemantauan yang berkala perlu bagi mengenalpasti sebarang kerosakkan dan membaikkan yang berlaku. Selain itu, pengawasan terhadap penggunaan kemudahan sukan juga perlu bagi memastikan sebarang tindakan atau perbuatan yang menjurus kearah vandalisma. Pemasangan CCTV adalah digalakkan jika ia membantu pihak pengurusan dalam mencegah perkara seperti ini berlaku.

Pengurusan kompleks juga mengenakan bayaran cagaran ke atas pengguna yang menggunakan kemudahan sukan di kompleks dan pemulangan wang cagaran tersebut akan dilakukan sejurus pemeriksaan ke atas kemudahan sukan yang digunakan dijalankan.

Pengkaji mencadangkan agar kadar bayaran cagaran bagi menggunakan kemudahan ini dinaikkan supaya pengguna lebih berhat-hati semasa menggunakan kemudahan tersebut. Ia juga sebagai ganti rugi kontigensi jika nilai pembaikan kerosakan itu melebihi dari nilai yang dianggarkan.

Disamping itu, adalah disyorkan pengurusan kompleks mengamalkan konsep 5S (sisih, susun, sapu, seragam dan sentiasa amal) dan di audit bagi memastikan tahap kebersihan di kompleks dapat ditingkatkan seterusnya dikekalkan.

c) Kemudahan Kompleks Sukan Taman Tasik Titiwangsa Menepati Keperluan Pengguna.

Bagi menentukan sama ada kemudahan di kompleks sukan ini menepati keperluan pengguna atau tidak, beberapa aspek penting telah digariskan bagi mengukur tahap kesediaan kemudahan ini digunakan. Antara aspek yang menjadi perkara rumus dalam menentukan kriteria keperluan pengguna adalah kapasiti kompleks secara keseluruhannya, ketersediaan penggunaan dewan untuk pelbagai acara dan majlis dan bilangan permintaan semasa musim puncak seperti musim perayaan dan cuti sekolah.

Berdasarkan maklumbalas kaji selidik, kapasiti kompleks adalah tidak bersesuaian dengan nisbah pengguna yang semakin meningkat. Ini adalah kerana pengguna kompleks bukan sahaja merupakan penduduk di kawasan setempat sebaliknya terdapat juga pengguna luar yang menggunakan kemudahan di kompleks tersebut.

Selain itu, kompleks mempunyai permintaan yang tinggi semasa musim puncak seperti musim perayaan dan cuti sekolah. Ini menyebabkan kemudahan sedia ada tidak dapat menampung permintaan yang tinggi. Justeru itu, pengkaji mencadangkan kompleks sukan sedia ada dinaiktaraf dan dibesarkan bagi menampung kapasiti

pengguna yang semakin bertambah. Selain itu, pembinaan bangunan baru juga boleh dipertimbangkan bagi merancang dan mempelbagaikan aktiviti sukan seperti kolam renang, bola jaring, bola baling dan lain-lain lagi.

d) Kaedah dan Kadar Bayaran Kompleks Sukan Taman Tasik Titiwangsa

Berdasarkan pemerhatian dan kaji selidik yang dijalankan, kebanyakan pengguna berpuas hati dengan kadar bayaran sewaan yang dikenakan bagi kemudahan sukan. Kaedah pembayaran melalui kaunter juga tidak menjadi masalah kepada pengguna. Walaubagaimanapun, pengkaji berpendapat kadar bayaran perlu dinaikkan pengurusan kompleks bagi memberikan perkhidmatan yang lebih berkualiti. Ini memandangkan, kadar bayaran sewaan di kompleks ini adalah yang terendah jika dibandingkan di tempat-tempat lain.

5.4 Limitasi Kajian

Sepanjang tempoh kajian ini dijalankan, terdapat beberapa masalah dan kekangan yang dihadapi dalam mendapatkan maklumat yang lengkap dan menganalisa dapatan data. Antara masalah-masalah yang menjadi limitasi terhadap kajian yang dijalankan adalah:-

a) Masa Yang Terhad

Tempoh masa yang terhad iaitu selama seminggu menyebabkan pengumpulan data dilakukan dengan tergesa-gesa dan tidak dapat menjalankan soal selidik secara komprehensif meliputi keseluruhan pengguna yang menggunakan kemudahan kompleks sukan tersebut. Tempoh masa yang diberikan juga digunakan untuk mencari serta memperolehi maklumat-maklumat lain yang dapat menyokong kajian. Ini akan menyebabkan hasil kajian yang dilaksanakan tidak

memberi kesan yang maksimum dalam memastikan peningkatan tahap kepuasan pengguna berada di tahap yang maksimum.

b) Maklumat Yang Terhad

Kajian ini juga mempunyai masalah untuk mendapatkan maklumat terutamanya maklumat di peringkat jabatan. Ini kerana, masa ketika itu jabatan sedang dalam peringkat *re-shuffle* pegawai dan kakitangan dalaman selain maklumat yang diperolehi tidak dikemaskini. Hal ini menyebabkan maklumat-maklumat sokongan terutama data-data sekunder sukar untuk diperolehi bagi membantu dalam proses kajian yang sedang dijalankan.

c) Kumpulan Sasaran

Memandangkan kajian yang dilakukan adalah berdasarkan kepada responden pengguna, maka terdapat masalah yang dihadapi untuk mendapatkan respon memandangkan kajian dijalankan pada hari bekerja dan terdapat juga pengguna yang tidak memberikan kerjasama seperti yang dirancang.

Walaupun, masalah-masalah diatas boleh diatasi jika penambahbaikan terhadap kajian yang akan dijalankan pada masa akan datang dapat dilakukan. Ia juga akan membolehkan kajian yang dilaksanakan memberi impak yang tinggi serta memberi kesan yang positif supaya kajian pada masa akan datang akan lebih diterima oleh semua pihak.

5.5 Cadangan Untuk Kajian Lanjutan

Beberapa cadangan penambahbaikan yang boleh diambil kira bagi memastikan kajian kepuasan pengguna terhadap kemudahan Kompleks Sukan Taman Tasik Titiwangsa ini dapat diperincikan. Salah satu perkara yang perlu diambil kira adalah berkenaan dengan masa yang diperuntukkan. Peruntukkan masa yang lebih lama adalah amat diperlukan memandangkan kajian ini memerlukan

kajian ilmiah dan lawatan tapak yang kerap. Kaji selidik serta temuramah yang dijalankan memerlukan masa yang sesuai dan agak lama. Ini membolehkan pengkaji dapat mengumpul maklumat-maklumat yang bersesuaian dan bertepatan dengan objektif kajian. Oleh yang demikian, keperluan tempoh masa yang lebih lama adalah amat diperlukan pada kajian yang akan datang.

Selain itu, kajian ini akan lebih memberi impak jika ia dapat dijalankan ke atas beberapa kemudahan kompleks sukan yang terdapat di sekitar kompleks sukan. Ini dapat memastikan bahawa hasil yang diperolehi memberi gambaran yang lebih jelas berkenaan dengan kedudukan sesuatu kompleks sukan. Penggunaan kompleks sukan sebagai kemudahan komuniti akan dilihat lebih berkesan jika kajian yang menyeluruh dapat dilaksanakan.

Adalah disyorkan kajian yang berterusan dijalankan pihak DBKL dalam memastikan tahap kemudahan kompleks sukan dapat ditingkatkan dan kemudahan dapat dinikmati oleh semua lapisan pengguna. Kepuasan yang dinikmati oleh pengguna adalah penting bagi memastikan kualiti hidup individu, keluarga dan masyarakat dapat dipertingkatkan melalui aktiviti-aktiviti yang akan dijalankan di kompleks sukan tersebut.

5.6 Kesimpulan

Sabagai kesimpulan, kajian ini mempunyai matlamat untuk memenuhi dan meningkatkan tahap kepuasan pengguna terhadap kemudahan sukan di Kompleks Sukan Taman Tasik Titiwangsa. Berdasarkan kajian yang telah dilaksanakan, tahap kepuasan pengguna terhadap kemudahan sukan di Kompleks Sukan Taman Tasik Titiwangsa berkait rapat dengan karenah birokrasi dalam penggunaan kemudahan, kualiti perkhidmatan yang disediakan, aksesibiliti kompleks sukan, kemudahan yang memenuhi keperluan pengguna dan kesesuaian kadar bayaran dan kaedah bayaran. Adalah diharapkan, hasil kajian yang telah dijalankan ini mampu memberi manfaat kepada pihak DBKL dalam membantu perancangan pembangunan pusat komuniti pada masa akan datang supaya matlamat dan objektif yang telah digariskan dapat dicapai.