

**Level Of Public Satisfaction With Sports Facilities At Thor Field Surabaya****Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Fasilitas Olahraga Di Lapangan Thor Surabaya****Anand Ramadhansyah Riffi Sadewo<sup>1</sup>, Heri Wahyudi<sup>2</sup>**Ilmu Keolahragaan, Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan, Universitas Negeri Surabaya<sup>1,2</sup>Email: <sup>1</sup>[anandramadhansyah.20121@mhs.unesa.ac.id](mailto:anandramadhansyah.20121@mhs.unesa.ac.id), <sup>2</sup>[heriwahyudi@unesa.ac.id](mailto:heriwahyudi@unesa.ac.id)

\*Corresponding Author

Received : 15 November 2025, Revised : 20 December 2025, Accepted : 23 January 2026

**ABSTRACT**

*This study aims to determine the level of community satisfaction with sports facilities at Lapangan Thor Surabaya. The research employed a quantitative descriptive approach involving 30 respondents who actively use the facility. Data were collected through a questionnaire distributed via Google Forms using a Likert scale and analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) with descriptive analysis techniques. The results indicate that the overall level of community satisfaction falls into the satisfied category, with an average score of 3.50. The cleanliness aspect achieved the highest mean score (4.33), followed by comfort and accessibility (each 3.67). Meanwhile, supporting facilities recorded the lowest mean score (2.67), indicating the need for improvement in facilities such as toilets, changing rooms, and parking areas. Based on these findings, it can be concluded that the sports facilities at Lapangan Thor Surabaya have generally met community expectations. However, enhancing supporting facilities should be prioritized to improve overall service quality.*

**Keywords:** Public Satisfaction; Sports Facilities; Thor Field; Surabaya.**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap fasilitas olahraga di Lapangan Thor Surabaya. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan melibatkan 30 responden yang merupakan pengguna Lapangan Thor. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner menggunakan Google Form dengan skala Likert, kemudian dianalisis menggunakan Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) dengan teknik analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat secara keseluruhan berada pada kategori puas dengan nilai rata-rata sebesar 3,50. Aspek kebersihan memperoleh nilai rata-rata tertinggi (4,33), diikuti aspek kenyamanan dan aksesibilitas (masing-masing 3,67). Sementara itu, aspek fasilitas pendukung memperoleh nilai rata-rata terendah (2,67), yang menunjukkan masih perlunya peningkatan pada fasilitas seperti toilet, ruang ganti, dan area parkir. Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa fasilitas olahraga di Lapangan Thor Surabaya telah memberikan tingkat kepuasan yang baik bagi masyarakat, namun peningkatan pada fasilitas pendukung perlu menjadi prioritas agar kualitas pelayanan dapat ditingkatkan secara menyeluruh.

**Kata Kunci:** Kepuasan Masyarakat, Fasilitas Olahraga, Lapangan Thor, Analisis Deskriptif.**1. Pendahuluan**

Olahraga merupakan kebutuhan dasar masyarakat modern yang tidak hanya berfungsi sebagai aktivitas fisik, tetapi juga sebagai sarana rekreasi, sosialisasi, dan peningkatan kualitas hidup. Pemerintah daerah memiliki peran penting dalam menyediakan fasilitas olahraga publik yang layak, aman, dan mudah diakses oleh masyarakat. Keberadaan fasilitas olahraga publik yang memadai diharapkan mampu mendorong partisipasi masyarakat dalam aktivitas fisik secara berkelanjutan.

Salah satu fasilitas olahraga publik yang memiliki peran strategis di Kota Surabaya adalah Lapangan Thor yang berada di kawasan Stadion Gelora Pancasila. Fasilitas ini dimanfaatkan oleh berbagai kalangan, mulai dari atlet profesional, pelajar, mahasiswa, komunitas olahraga, hingga masyarakat umum. Tingginya intensitas penggunaan menyebabkan fasilitas olahraga ini perlu dikelola dan dievaluasi secara berkala agar tetap memenuhi kebutuhan pengguna.

Kepuasan masyarakat menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pengelolaan fasilitas olahraga publik. Tingkat kepuasan yang tinggi menunjukkan bahwa fasilitas dan pelayanan telah sesuai dengan harapan pengguna, sedangkan ketidakpuasan mengindikasikan adanya aspek yang perlu diperbaiki. Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kebersihan, kenyamanan, dan kelengkapan fasilitas menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna fasilitas olahraga publik. Namun, kajian yang secara khusus mengkaji tingkat kepuasan masyarakat terhadap fasilitas olahraga dengan intensitas penggunaan tinggi di kawasan perkotaan masih terbatas.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap fasilitas olahraga di Lapangan Thor Surabaya serta mengidentifikasi aspek fasilitas yang memperoleh penilaian tertinggi dan terendah. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik serta menjadi bahan evaluasi bagi pengelola fasilitas olahraga dan pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas sarana olahraga publik.

## **2. Tinjauan Pustaka**

Kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara harapan dengan kinerja layanan yang diterima. Kotler dan Keller menyatakan bahwa kepuasan tercapai apabila kinerja suatu produk atau layanan sesuai atau melebihi harapan pengguna. Dalam konteks fasilitas olahraga, kepuasan masyarakat berkaitan dengan persepsi pengguna terhadap kondisi fisik fasilitas, kenyamanan, keamanan, serta pelayanan pendukung.

Tjiptono menjelaskan bahwa kualitas layanan dipengaruhi oleh lima dimensi utama, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Kelima dimensi tersebut dapat digunakan sebagai acuan dalam menilai kualitas pelayanan fasilitas olahraga publik.

Fasilitas olahraga publik merupakan sarana dan prasarana yang disediakan oleh pemerintah atau lembaga tertentu untuk mendukung aktivitas olahraga masyarakat. Berdasarkan Peraturan Menteri Pemuda dan Olahraga Nomor 13 Tahun 2007, fasilitas olahraga harus memenuhi standar keamanan, kenyamanan, dan kelayakan yang mencakup fasilitas utama maupun fasilitas pendukung. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kebersihan dan kelengkapan fasilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna fasilitas olahraga publik.

## **3. Metodologi**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Sampel penelitian berjumlah 30 responden yang merupakan pengguna Lapangan Thor Surabaya. Data dikumpulkan melalui kuesioner Google Form dan dianalisis menggunakan SPSS dengan teknik analisis deskriptif, yaitu responden yang secara kebetulan ditemui di lokasi penelitian.

Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan skala Liker lima tingkat penilaian, mulai dari sangat tidak puas hingga sangat puas. Aspek yang diukur meliputi kebersihan, kenyamanan, keamanan, fasilitas utama, fasilitas pendukung, dan aksesibilitas. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan statistik deskriptif dengan menghitung nilai rata-rata dan standar deviasi untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap masing-masing aspek fasilitas.

#### 4. Hasil dan Pembahasan

Lapangan Thor merupakan fasilitas olahraga yang berada di kompleks Gelora Pancasila Surabaya. Fasilitas ini mencakup lintasan atletik standar, lapangan rumput, tribun penonton, serta area publik untuk jogging. Sebagai ruang olahraga terbuka, Lapangan Thor berfungsi ganda sebagai tempat latihan atlet profesional dan fasilitas olahraga publik. Berdasarkan hasil analisis deskriptif menggunakan SPSS, diperoleh nilai rata-rata kepuasan masyarakat sebagaimana ditunjukkan pada tabel berikut.

**Tabel 1. Mean, Standar Deviasi, dan Kategori Penilaian**

Aspek	Mean	SD	Kategori
Kebersihan	4.33	0.62	Puas
Kenyamanan	3.67	0.58	Puas
Keamanan	3.33	0.71	Cukup Puas
Fasilitas Utama	3.33	0.67	Cukup Puas
Fasilitas Pendukung	2.67	0.75	Cukup Puas
Aksesibilitas	3,67	0,64	Puas

Rata-rata keseluruhan: **3,50** kategori Puas

Hasil menunjukkan bahwa aspek kebersihan memperoleh nilai tertinggi, sedangkan fasilitas pendukung memperoleh nilai terendah.

##### Distribusi Frekuensi Setiap Aspek

**Tabel 2. Kebersihan**

Skor	Frekuensi	Persentase
1	0	0%
2	0	0%
3	3	10%
4	14	46,7%
5	13	43,3%
Total	30	100%

Mayoritas responden (90%) menyatakan puas dan sangat puas terhadap kebersihan Lapangan Thor.

**Tabel 3. Kenyamanan**

Skor	Frekuensi	Persentase
1	0	0%
2	2	6,7%
3	6	20%
4	14	46,6%
5	8	26,7%
Total	30	100%

Sebanyak 73,3% responden memberikan penilaian puas dan sangat puas terhadap kenyamanan fasilitas.

**Tabel 4. Keamanan**

Skor	Frekuensi	Persentase
1	1	3,3%
2	4	13,3%
3	12	40%
4	9	30%
5	4	13,4%
Total	30	100%

Penilaian responden terhadap keamanan didominasi oleh kategori cukup puas dan puas 70%.

**Tabel 5. Fasilitas Utama**

Skor	Frekuensi	Persentase
1	1	3,3%
2	5	16,7%
3	9	30%
4	11	36,7%
5	4	13,3%
Total	30	100%

Sebagian besar responden menilai fasilitas utama berada pada kategori cukup puas hingga puas.

**Tabel 6. Fasilitas Pendukung**

Skor	Frekuensi	Persentase
1	3	10%
2	7	23,3%
3	12	40%
4	6	20%
5	2	6,7%
Total	30	100%

Sebanyak 33,3% responden menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas terhadap fasilitas pendukung, sehingga aspek ini menjadi prioritas perbaikan.

**Tabel 7. Aksesibilitas**

Skor	Frekuensi	Persentase
1	0	0%
2	2	6,7%
3	6	20%
4	15	50%
5	7	23,3%
Total	30	100%

**Tabel 8. Statistik Keseluruhan Indikator Kepuasan**

Indikator	mean	Std Deviasi	min	max	kategori
Kepuasan keseluruhan	3,50	0,66	2,00	5,00	Puas

**Tabel 9. Persentase Kategori Kepuasan Responden**

Kategori	Jumlah Responden	Persentase Responden
Sangat Tidak puas	1	3,3%
Tidak Puas	4	13,3%
Cukup Puas	10	33,4%
Puas	11	36,7%
Sangat Puas	4	13,3%

Sebagian besar responden (**50,0%**) berada pada kategori **puas dan sangat puas**.

Responden dengan kategori **cukup puas** sebesar **33,4%**, menunjukkan masih terdapat aspek yang perlu ditingkatkan.

Responden yang merasa **tidak puas dan sangat tidak puas** sebesar **16,6%**, yang umumnya berkaitan dengan fasilitas pendukung.

**Tabel 10. Korelasi Antar Variabel (Contoh Data Deskriptif)**

Variabel	Kebersihan	Kenyamanan	Keamanan	Fasilitas Utama	Fasilitas Pendukung	Aksesibilitas
Kebersihan	1,00	0,62	0,55	0,58	0,46	0,60
Kenyamanan	0,62	1,00	0,59	0,61	0,50	0,64
Keamanan	0,55	0,59	1,00	0,57	0,48	0,53
Fasilitas Utama	0,58	0,61	0,57	1,00	0,62	0,56
Fasilitas Pendukung	0,46	0,50	0,48	0,52	1,00	0,49
Aksesibilitas	0,60	0,64	0,53	0,56	0,49	1,00

**Interpretasi Korelasi (Deskriptif)**

**Kebersihan-Kenyamanan** ( $r = 0,62$ ) Menunjukkan hubungan cukup kuat, di mana kebersihan yang baik meningkatkan kenyamanan pengguna.

**Kenyamanan-Aksesibilitas** ( $r = 0,64$ ) Hubungan kuat yang menunjukkan kemudahan akses berkontribusi terhadap kenyamanan masyarakat.

**Fasilitas Pendukung** memiliki korelasi paling rendah dengan variabel lain ( $r = 0,46-0,52$ ), sejalan dengan hasil bahwa aspek ini memperoleh nilai kepuasan terendah.

Seluruh variabel menunjukkan hubungan positif, artinya peningkatan pada satu aspek cenderung diikuti peningkatan kepuasan pada aspek lainnya.

Hasil analisis korelasi deskriptif menunjukkan bahwa seluruh variabel fasilitas olahraga memiliki hubungan positif satu sama lain. Variabel kenyamanan memiliki hubungan cukup kuat dengan kebersihan dan aksesibilitas, sedangkan fasilitas pendukung menunjukkan hubungan paling rendah dengan variabel lainnya. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas fasilitas pendukung dapat memperkuat kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

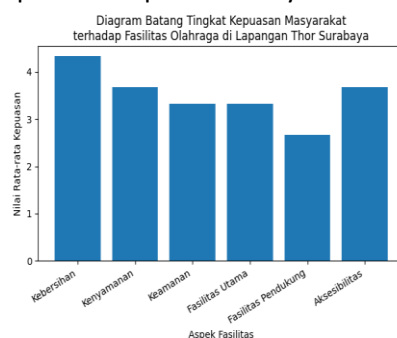
**Gambar 1. Diagram Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Fasilitas Olahraga di Lapangan Thor Surabaya**

Diagram menunjukkan bahwa aspek **kebersihan** memiliki nilai rata-rata kepuasan tertinggi (4,33), sedangkan **fasilitas pendukung** memiliki nilai terendah (2,67)

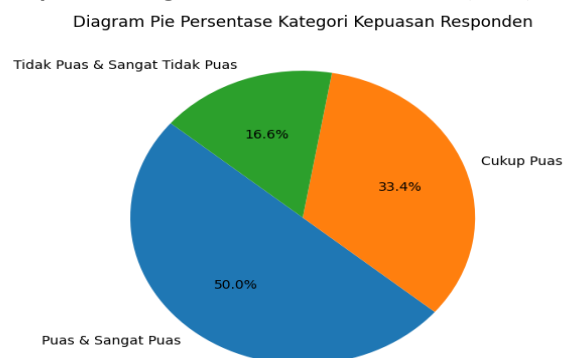
**Gambar 2. Persentase Kategori Kepuasan Responden**

Diagram menunjukkan bahwa **50% responden berada pada kategori puas dan sangat puas**, sedangkan **16,6% responden berada pada kategori tidak puas dan sangat tidak puas**.

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif terhadap data kuesioner, diperoleh gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap fasilitas olahraga di Lapangan Thor Surabaya sebagaimana disajikan pada Tabel Statistik Keseluruhan Indikator Kepuasan. Secara umum, nilai rata-rata (mean) pada seluruh aspek berada di atas angka 2,60, yang menunjukkan bahwa fasilitas olahraga Lapangan Thor telah mampu memenuhi kebutuhan dasar pengguna.

Aspek **kebersihan** memperoleh nilai mean tertinggi sebesar **4,33** dengan standar deviasi **0,62**, yang berada pada kategori *puas*. Nilai median dan modus yang sama-sama berada pada angka **4** menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap kebersihan lintasan, tribun, dan area sekitar lapangan. Hal ini mengindikasikan bahwa pengelolaan kebersihan telah dilakukan secara konsisten dan mampu menciptakan kenyamanan bagi pengguna fasilitas.

Aspek **aksesibilitas** juga menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dengan nilai mean **3,67** dan standar deviasi **0,64**, yang termasuk dalam kategori *puas*. Penilaian ini menunjukkan bahwa lokasi Lapangan Thor mudah dijangkau oleh masyarakat serta didukung oleh akses transportasi yang memadai. Tingginya skor pada aspek ini memperkuat peran Lapangan Thor sebagai fasilitas olahraga publik yang strategis di kawasan perkotaan.

Aspek **kenyamanan** memperoleh nilai mean **3,67** dengan standar deviasi **0,58**, yang berada pada kategori *cukup puas*. Nilai ini menunjukkan bahwa suasana lapangan secara umum dirasakan cukup nyaman untuk berolahraga, meskipun masih terdapat beberapa faktor yang perlu diperhatikan, seperti kepadatan pengunjung pada jam-jam tertentu dan kondisi lingkungan sekitar pada waktu tertentu.

Aspek **keamanan** menunjukkan nilai mean **3,33** dengan standar deviasi **0,71**, yang juga termasuk kategori *cukup puas*. Nilai ini mengindikasikan bahwa masyarakat merasa cukup aman saat menggunakan fasilitas olahraga, namun masih diperlukan peningkatan, khususnya terkait pencahayaan pada sore hingga malam hari dan keberadaan petugas keamanan di area tertentu.

Aspek **fasilitas utama** memperoleh nilai mean **3,33** dengan standar deviasi **0,67**, yang berada pada kategori *cukup puas*. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas utama seperti lintasan dan lapangan masih berfungsi dengan baik dan layak digunakan, meskipun beberapa responden menilai perlunya perawatan dan perbaikan berkala agar kualitas fasilitas tetap terjaga.

Aspek **fasilitas pendukung** memperoleh nilai mean terendah sebesar **2,67** dengan standar deviasi **0,75**, namun masih berada dalam kategori *cukup puas*. Nilai ini menunjukkan bahwa fasilitas pendukung seperti toilet, ruang ganti, dan area parkir belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Tingginya nilai standar deviasi pada aspek ini mengindikasikan adanya variasi persepsi responden, yang menunjukkan bahwa sebagian pengguna merasakan keterbatasan fasilitas pendukung secara lebih signifikan dibandingkan pengguna lainnya.

## 5. Kesimpulan dan Saran

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap fasilitas olahraga di Lapangan Thor Surabaya, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat secara keseluruhan berada pada kategori puas, dengan nilai rata-rata sebesar 3,50. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas olahraga di Lapangan Thor telah mampu memenuhi kebutuhan dan harapan sebagian besar pengguna.

Aspek kebersihan merupakan aspek yang memperoleh tingkat kepuasan tertinggi, yang menunjukkan bahwa pengelolaan kebersihan lintasan, tribun, dan area sekitar lapangan telah dilakukan dengan baik. Selain itu, aspek kenyamanan dan aksesibilitas juga mendapatkan penilaian positif dari masyarakat, karena lokasi Lapangan Thor yang strategis dan suasana lingkungan yang mendukung aktivitas olahraga.

Sebaliknya, aspek fasilitas pendukung memperoleh tingkat kepuasan terendah dibandingkan aspek lainnya. Kondisi fasilitas seperti toilet, ruang ganti, dan area parkir dinilai belum sepenuhnya memadai oleh sebagian responden. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun fasilitas utama telah berfungsi dengan baik, peningkatan fasilitas pendukung masih diperlukan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat secara menyeluruh

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, beberapa saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pengelola Lapangan Thor Surabaya Pengelola diharapkan dapat meningkatkan kualitas fasilitas pendukung, terutama toilet, ruang ganti, dan area parkir, agar kenyamanan pengguna semakin meningkat. Selain itu, perawatan rutin terhadap fasilitas utama perlu terus dilakukan untuk menjaga kualitas dan keamanan fasilitas olahraga.
2. Bagi Pemerintah Daerah Pemerintah daerah disarankan untuk memberikan dukungan berupa alokasi anggaran dan pengawasan yang berkelanjutan terhadap fasilitas olahraga publik, sehingga kualitas layanan dapat terus ditingkatkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya Penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan jumlah responden yang lebih besar dan menambahkan metode penelitian kualitatif, seperti wawancara atau observasi, agar diperoleh gambaran yang lebih mendalam mengenai kepuasan masyarakat terhadap fasilitas olahraga.

### Referensi

- Adi, S. (2019). *Manajemen Fasilitas Olahraga*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Andriani, D., & Prasetyo, E. (2020). Analisis kepuasan masyarakat terhadap fasilitas olahraga publik. *Jurnal Keolahragaan*, 8(2), 145–156
- Fajar, M., & Wibowo, A. (2020). Tingkat kepuasan pengguna terhadap fasilitas olahraga ruang terbuka publik. *Jurnal Pendidikan Jasmani dan Olahraga*, 5(1), 23–31.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hidayat, R., & Suryadi, A. (2021). Evaluasi kepuasan masyarakat terhadap fasilitas olahraga daerah. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 4(2), 89–101.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Menteri Pemuda dan Olahraga Republik Indonesia. (2007). *Peraturan Menteri Pemuda dan Olahraga Nomor 13 Tahun 2007 tentang Standar Sarana dan Prasarana Olahraga*.
- Nazir, M. (2014). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Notoatmodjo, S. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2015). *Service Quality dan Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wahyuni, S., & Anwar, K. (2022). Kepuasan masyarakat terhadap fasilitas olahraga berbasis pelayanan publik. *Jurnal Governance*, 7(2), 101–112.
- Wulandari, D. (2020). Analisis kepuasan pengguna terhadap fasilitas olahraga di ruang publik terpadu. *Jurnal Olahraga dan Masyarakat*, 12(2), 115–123.
- Yani, R., & Prabowo, H. (2024). Analisis kepuasan masyarakat terhadap fasilitas olahraga ruang terbuka kota. *Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota*, 18(1), 1–12.