

Efektivitas Kinerja Operasi dan Pemeliharaan Aset Taman Kota Berkelanjutan di Kota Bandung

Tri Setyowati¹, Meidiva Amanda², Afifah Shafa³, Pepi Rizqi⁴

^{1, 2, 3, 4} Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bandung, Bandung 40012

E-mail: tri.setyowati@polban.ac.id

E-mail: meidiva.amanda.mas20@polban.ac.id

E-mail: afifah.shafa.mas20@polban.ac.id

E-mail: pepi.rizqi.mas20@polban.ac.id

ABSTRAK

Taman di Kota Bandung sangat penting karena memiliki banyak fungsi sebagai tempat pertemuan, bersosialisasi dan berkontribusi dalam kelayakan serta kualitas hidup. Taman merupakan ruang terbuka publik yang berperan besar dalam membentuk dasar perkembangan kota. Namun berdasarkan hasil observasi ditemukan beberapa kemiripan fenomena permasalahan pada Taman Segitiga Hegarmanah, Taman Gesit, Taman Gaya, Taman Inklusi, Taman Cibeunying, Taman Superhero, Taman Tongkeng, Taman Kandaga Puspa, dan Taman Teras Cikapundung, terdapat aksesibilitas yang rusak, tempat bermain anak yang rusak dan berbahaya apabila digunakan, tempat duduk yang tidak memadai, tempat olahraga yang tidak terawat serta fasilitas lain seperti lampu penerangan yang rusak. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektifitas kinerja pemeliharaan dan operasi aset taman berkelanjutan di taman kota yaitu Taman Segitiga Hegarmanah, Taman Gesit, Taman Gaya, Taman Inklusi, Taman Cibeunying, Taman Superhero, Taman Tongkeng, Taman Kandaga Puspa dan Taman Teras Cikapundung berdasarkan lima indikator yaitu aset, pemeliharaan dan operasi, pengguna, aksesibilitas dan keamanan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan kuantitatif (mix method). Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan kuesioner. Teknik analisis data untuk pendekatan kualitatif menggunakan data reduction, data display, dan conclusion drawing/verification. Sedangkan untuk pendekatan kuantitatif menggunakan statistik deskriptif dengan menggunakan rata-rata dan standar deviasi.

Kata Kunci: Efektivitas Kinerja Aset, Kinerja Operasi dan Pemeliharaan, Taman Kota, Berkelanjutan

ABSTRACT

Parks in the city of Bandung are very important because they have many functions as meeting places, socializing and contributing to the feasibility and quality of life. Parks are public open spaces that play a major role in forming the basis of city development. However, based on the results of observations, several similar problem phenomena were found in Hegarmanah Triangle Park, Gesit Park, Gaya Park, Inclusion Park, Cibeunying Park, Superhero Park, Tongkeng Park, Kandaga Puspa Park and Cikapundung Terrace Park. There were damaged accessibility areas and damaged children's play areas. and dangerous if used, inadequate seating, sports areas that are not maintained and other facilities such as broken lighting. The aim of this research is to determine the effectiveness of maintenance and operation performance of assets in city parks, namely Hegarmanah Triangle Park, Gesit Park, Gaya Park, Inclusion Park, Cibeunying Park, Superhero Park, Tongkeng Park, Kandaga Puspa Park and Cikapundung Terrace Park based on five indicators, namely asset, maintenance and operations, users, accessibility and security. The research method used is a descriptive method with a qualitative and quantitative approach (mix method). The data collection techniques used were observation, interviews and questionnaires. Data analysis techniques for the qualitative approach use data reduction, data display, and conclusion drawing/verification. Meanwhile, the quantitative approach uses descriptive statistics using averages and standard deviations.

Keywords: Effectiveness of Asset Performance, Operation and Maintenance Performance, City Parks, Sustainability

1. PENDAHULUAN

Taman kota memiliki peran yang signifikan dalam membentuk wajah perkotaan yang ramah bagi semua orang (6). Keberadaan taman kota sangat penting dalam menjaga keseimbangan ekologi perkotaan dengan memberikan kontribusi terhadap kualitas udara, air, dan tanah. Selain itu, taman kota juga memiliki peran penting dalam membentuk citra kota melalui berbagai aktivitas yang terjadi di dalamnya. Taman kota juga memberikan dukungan bagi peningkatan kualitas hidup dengan menyediakan ruang untuk aktivitas fisik yang mendukung kesehatan fisik dan mental (5). Untuk memastikan pemanfaatan taman kota secara maksimal, perhatian terhadap kualitasnya sebagai ruang terbuka publik sangat diperlukan. Kualitas ruang publik yang mendukung aktivitas sangat dipengaruhi oleh faktor arsitektur, fasilitas, desain, tingkat aksesibilitasnya, serta keterbukaannya terhadap berbagai kebutuhan pengunjung, yang berdampak langsung pada jumlah pengguna dan kualitas hidup di kota (12). Maka dari itu, setiap perkotaan perlu memiliki ruang terbuka publik seperti taman yang berkualitas, termasuk di kawasan perkotaan Kota Bandung.

Kota Bandung adalah kota metropolitan terbesar di Jawa Barat dengan luas 167,31 Km persegi dan terdiri dari 30 kecamatan (BPS Kota Bandung, 2023). Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Bandung, di Kota Bandung terdapat 759 taman kota dengan total luas 2.170.134,11meter persegi. Sembilan taman tersebut diantaranya Taman Segitiga Hegarmanah, Taman Gesit, Taman Gaya, Taman Inklusi, Taman Cibeunying, Taman Superhero, Taman Tongkeng, Taman Kandaga Puspa dan Taman Teras Cikapundung. Indikator permasalahan yang didapatkan dari sembilan taman tersebut yaitu jika dilihat secara fisik kondisi kesembilan taman tersebut fasilitas bermain anak banyak yang rusak seperti ayunan perosotan, jungkat- jungkit, tidak terpeliharanya fasilitas olahraga seperti lapangan yang berlubang, kemudian jalur pejalan kaki yang rusak, tempat duduk sudah berkarat dan rusak, banyak coretan pada area taman

Berdasarkan indikasi permasalahan tersebut, diketahui terdapat permasalahan mengenai pengelolaan operasi dan pemeliharaan aset taman. Oleh karena itu, dilakukanlah penelitian ini yang bertujuan untuk mengetahui kinerja operasi dan pemeliharaan aset sembilan taman agar dapat mengetahui langkah tepat yang perlu diambil untuk menghindari terjadinya kegagalan pelayanan bagi penggunanya.

3. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang yang ada, tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui kinerja operasi dan pemeliharaan aset taman kota berkelanjutan di Kota Bandung berdasarkan indikator aset, operasi dan pemeliharaan, keamanan, kesehatan, dan lingkungan, serta kepuasan pengguna.

2. LOKASI PENELITIAN

Penelitian dilakukan pada sembilan taman kota yang berlokasi di Kota Bandung, yaitu:

2.1 Taman Inklusi

Taman Inklusi Beralamat Citarum, Kecamatan Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa Barat 40115. Berikut merupakan Taman Inklusi dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Taman Inklusi

Sumber: Hasil Survei

2.2 Taman Cibeunying

Taman Cibeunying beralamat di Jl. Taman Cibeunying Utara, Cihapit, Kec. Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa Barat 40114. Berikut merupakan Taman Cibeunying dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Taman Cibeunying

Sumber: Hasil Survei

2.3 Taman Superhero

Taman Superhero beralamat di Cihapit, Kecamatan Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa Barat 40114. Berikut merupakan Taman Superhero dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3. Taman Superhero
Sumber: Hasil Survei

2.4 Taman Segitiga Hegarmanah

Taman Segitiga Hegarmanah beralamat di Jl. Hegarmanah No.36, Hegarmanah, Kec. Cidadap, Kota Bandung, Jawa Barat 40141. Berikut merupakan Taman Segitiga Hegarmanah dapat dilihat pada Gambar 4.



Gambar 3. Taman Segitiga Hegarmanah
Sumber: Hasil Survei

2.5 Taman Gesit

Taman Gesit beralamat di Jl. Dipati Ukur, Lebakgede, Kecamatan Coblong, Kota Bandung, Jawa Barat 40132. Berikut merupakan Taman Gesit dapat dilihat pada Gambar 5.



Gambar 4. Taman Gesit
Sumber: Hasil Survei

2.6 Taman Gaya

Taman Gaya beralamat di Jl. Karang Sari No.4, Pasteur, Kec. Sukajadi, Kota Bandung, Jawa Barat 40141. Berikut merupakan Taman Gaya dapat dilihat pada Gambar 6.



Gambar 5. Taman Gaya
Sumber: Hasil Survei

2.7 Taman Tongkeng

Taman Tongkeng beralamat di Jl. Tongkeng No.46, Merdeka, Kec. Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat 40113. Berikut merupakan Taman Tongkeng dapat dilihat pada Gambar 7.



Gambar 6. Taman Tongkeng
Sumber: Hasil Survei

2.8 Taman Kandaga Puspa

Taman Kandaga Puspa beralamat di Jl. Citarum No.23 A, Citarum, Kec. Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa Barat 40115. Berikut merupakan Taman Kandaga Puspa dapat dilihat pada Gambar 8.



Gambar 7. Taman Kandaga Puspa
Sumber: Hasil Survei

2.9 Taman Teras Cikaundung

Taman Teras Cikapundung beralamat di Jl. Siliwangi, Hegarmanah, Kec. Cidadap, Kota Bandung, Jawa Barat 40131. Berikut merupakan Taman Teras Cikapundung dapat dilihat pada Gambar 9.



Gambar 8. Taman Teras Cikapundung
Sumber: Hasil Survei

4. METODE PENELITIAN

Metode Penelitian adalah sebuah prosedur untuk mendapatkan pengetahuan ilmiah atau sebuah metode ilmiah yang dijadikan pedoman dalam melakukan penelitian (11). Penelitian ini menerapkan jenis pendekatan penelitian kuantitatif dan kualitatif. Pendekatan kuantitatif berupaya mengukur secara tepat (2). Pendekatan kuantitatif digunakan karena menggunakan data lapangan yang berupa angka yang selanjutnya

dilakukan analisis secara kuantitatif menggunakan statistic deskriptif, pendekatan kuantitatif sering digunakan untuk pengujian teori (2).

Teknik pengumpulan data merupakan langkah dalam suatu penelitian. Data adalah fakta yang disajikan kepada peneliti dari lingkungan penelitian. Data dapat dikarakterisasi lebih lanjut berdasarkan keabstrakannya, verifikasinya, sukarnya, dan kedekatannya dengan fenomena yang ada (2). Data yang diperlukan pada penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Penelitian ini mengumpulkan data dan informasi dengan cara Observasi dengan melakukan pengamatan langsung pada objek penelitian dengan melakukan pemantauan, pencatatan, dan merekam kejadian yang sedang terjadi (8). Wawancara adalah teknik pengumpulan data untuk mengetahui hal mendalam dari responden (9). Wawancara yang dilakukan terhadap keenam taman kota dilakukan secara terbuka dengan menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan tertulis kepada Dinas Pertamanan dan Pemakaman Kota Bandung. Kuesioner adalah rangkaian pertanyaan yang dirumuskan secara tertulis untuk disampaikan kepada responden dan hasilnya dapat didefinisikan dengan jelas (8). Kuesioner disebarkan kepada pengguna menggunakan skala pengukuran likert dengan jumlah responden untuk keenam taman kota adalah 291 responden.

Populasi dalam penelitian ini yaitu 759 taman kota di Kota Bandung. Dengan sampel yang diambil yaitu sembilan taman kota yaitu Taman Inklusi, Taman Superhero, Taman Cibeunying, Taman Tongkeng, Taman Kandaga Puspa, Teras Cikapundung, Taman Gesit, Taman Segitiga Hegarmanah, dan Taman Gaya. Teknik pengambilan sampel yang dilakukan yaitu *judgemental sampling* yang termasuk ke dalam *non-probability sampling*. Pengambilan sampel berdasarkan atas penilaian peneliti dengan ketentuan kriteria tertentu. Teknik analisis data kualitatif yang dilakukan yaitu dengan pengumpulan data di lapangan, penyajian data, penarikan kesimpulan. Untuk mempermudah dalam penarikan kesimpulan, dilakukan pengukuran terhadap indikator maupun item dengan rumus berikut:

$$\text{persentase} = \frac{\text{skor yang diperoleh}}{\text{skor maksimal}} \times 100\%$$

$$\% \text{ kualitas item} = \frac{\text{jumlah kriteria terpenuhi}}{\text{jumlah kriteria keseluruhan}} \times 100\% \quad (1)$$

$$\% \text{ kualitas indikator} = \frac{\sum(\% \text{ item 1} + \% \text{ item 2} + \dots)}{\text{jumlah item indikator}} \times 100\%$$

Hasil akhir kinerja operasi dan pemeliharaan terbagi menjadi tiga kategori yaitu baik, cukup, dan buruk dengan rentang interval sebesar 33,3%. Berikut bobot interval dan interpretasinya tersaji dalam Tabel 1.

Tabel 1 Indeks Kelas Interval Kualitatif

Bobot Interval	Interpretasi
100% - 66,7%	Baik
66,6% - 33,3%	Cukup
< 33,2%	Buruk

Berdasarkan tabel dapat diketahui bobot terendah adalah < 33,2% yang menunjukkan bahwa kinerja operasi dan pemeliharaan taman kota di Kota Bandung dalam kondisi tidak memadai. Sementara bobot tertinggi pada interval 100% - 66,7% yang menunjukkan bahwa kinerja operasi dan pemeliharaan taman kota di Kota Bandung dalam kondisi baik.

Sedangkan teknik analisis data kuantitatif dilakukan mulai dari melakukan uji instrumen (uji validitas dan uji reliabilitas), menghitung rata-rata hasil jawaban kuesioner, dan menginterpretasikan data. Indeks kelas interval teknik analisis data kuantitatif dapat dilihat pada Tabel 2 berikut.

Tabel 2 Indeks Kelas Interval Kuantitatif

Bobot Interval	Interpretasi
5,00 – 3,67	Baik
3,66 – 2,33	Cukup
< 2,33	Buruk

Berdasarkan tabel dapat diketahui bobot tertinggi berada pada interval 5,00-3,67 maka kinerja operasi dan pemeliharaan taman di Kota Bandung dalam kondisi baik. Jika bobot ada dalam < 2,33 maka kinerja operasi dan pemeliharaan taman di Kota Bandung dalam kondisi tidak memadai.

5. TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas menggambarkan seluruh siklus input, proses, dan output yang mengacu pada hasil dari suatu organisasi yang menyatakan bahwa tujuan telah tercapai dan mencapai target. Untuk mengetahui efisiensi dan efektivitas pengelolaan aset, diperlukan penilaian

kinerja aset. Kinerja manajemen aset adalah proses manajemen multi-disiplin yang menyediakan dukungan penting bagi industri dengan menjaga aset agar dalam kondisi pengoperasian yang aman (13). Fungsi utama dari kinerja manajemen aset adalah untuk mempertahankan keuntungan dan keberlanjutan jangka panjang sebuah organisasi. Sehingga kinerja ini dapat direncanakan dan dikendalikan. Pelaksanaan kinerja sistem operasi dibagi menjadi tiga tingkatan yaitu tingkatan bagi manajemen atas, manajemen tingkat menengah, dan secara fungsional pada lapangan (13).

Efektivitas kinerja sistem operasi dan pemeliharaan taman tematik di Kota Bandung dilakukan analisis melalui hasil observasi, wawancara, dan kuesioner terhadap persepsi pengguna taman. Efektivitas kinerja operasi dan pemeliharaan tersebut dianalisis berdasarkan indikator aset, operasi dan pemeliharaan, keselamatan, kesehatan, dan kebersihan lingkungan, dan kepuasan pengguna. Selanjutnya, akan dipaparkan mengenai efektivitas kinerja operasi dan pemeliharaan taman berkelanjutan di Kota Bandung.

5.1 Aset

Indikator aset merupakan pengukuran kinerja untuk operasi dan pemeliharaan taman kota dari segi fasilitas taman kota. Pengukuran kinerja operasi dan pemeliharaan aset dapat dilakukan dengan menganalisis ketersediaan dan kondisi 3eksisting ataupun kerusakan yang terdapat pada aset (10). Pengukuran ini berfokus terhadap ketersediaan, kondisi, serta penggunaan dari fasilitas taman kota. Item dalam indikator ini terbagi menjadi fasilitas utama dan fasilitas penunjang yang terdiri atas fasilitas bermain ayunan, fasilitas bermain panjat besi, fasilitas bermain jungkat-jungkit, ruang terbuka untuk penggunaan multipilihan, lapangan rumput, lapangan olahraga, tempat duduk, tempat sampah, toilet umum, papan informasi, dan tempat berteduh.

Berikut ini Tabel 3. merupakan hasil dari indikator aset mengenai kesembilan item tersebut.

Tabel 3. Hasil Pengukuran Indikator Aset

Item	Kriteria	Kualitatif	Kuantitatif
Fasilitas bermain anak	Tersedianya alat permainan ayunan, perosotan dan jungkat-jungkit.	29,9%	2,10

Item	Kriteria	Kualitatif	Kuantitatif
Fasilitas Olahraga	83 olahraga yang dapat disediakan di taman dapat berupa penyediaan lapangan multifungsi yang dapat digunakan untuk berbagai macam olahraga seperti olahraga volly, badminton, atau sepak bola. Selain itu, dapat juga menyediakan alat olahraga outdoor yang dapat terdiri dari alat olahraga untuk pull up dan horizontal ladder. Serta penyediaan jalur refleksi bagi lansia untuk olahraga sekaligus terapi	24,06 %	1,79
Bangku Taman	Bangku taman dalam kondisi baik, mudah ditemukan, terdapat sandaran dan berada diposisi yang teduh	31,06 %	2,54
Fasilitas tempat berlindung	gazebo harus kuat, keras, stabil, dan tahan lama dan dapat berbahan dari kayu alami dan kayu buatan. dilengkapi dengan sarana dan prasarana pelengkap gazebo seperti tempat duduk berbentuk lesehan, tempat sampah yang tertutup dan telah dipisah sesuai kategorinya, instalasi Listrik, stop kontak atau sumber Listrik, dan drainase.	22,21 %	1,95
Toilet	Toilet dalam keadaan bersih, dipisah sesuai gender, terdapat toilet khusus disabilitas, dan pelengkap berupa wastafel, urinoar, dan tempat sampah tertutup	15,53 %	2,03
Tempat Sampah	Terdapat tempat sampah dalam keadaan baik dan tidak rusak serta mudah ditemukan	36,57 %	2,04
Vegetasi	Tersedia vegetasi dengan baik, membuat taman semakin teduh	42,56 %	2,46
Papan Informasi	Ketersediaan Papan Informasi mengenai aturan dan larangan dalam taman, tidak berkarat dan tidak terdapat vandalisme atau luntur	36,08 %	2,39
Rata-Rata Kinerja Indikator Aset		29,74 %	2,16
Interpretasi		Buruk	

Sumber: Hasil Olah Data Penulis

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa kinerja indikator aset pada kesembilan taman dalam kategori dan kondisi buruk dengan nilai rata-rata dari hasil observasi sebesar 29,74% dan hasil jawaban kuesioner sebesar 2,16. Beberapa fasilitas taman sudah memenuhi standar namun masih ditemukan juga fasilitas taman yang mengalami kerusakan, kondisi fasilitas tidak sesuai standar, dan juga ketersediaan fasilitas di beberapa taman tidak lengkap.

5.2 Operasi dan Pemeliharaan

Agar taman dapat beroperasi dengan baik, maka perlu dilakukan pemeliharaan taman yang bertujuan untuk mengukur kinerja, evaluasi dan perbaikan, meningkatkan efisiensi, dan produktivitas kinerja (4). Berikut ini Tabel 4. merupakan hasil indikator operasi dan pemeliharaan.

Tabel 4. Hasil Pengukuran Indikator Operasi dan Pemeliharaan

Item	Kriteria	Kualitatif	Kuantitatif
Pengoperasian Fasilitas Taman	Seluruh fasilitas dapat digunakan dengan baik	30,45 %	2,35
Pemeliharaan Fasilitas Taman	Pemeliharaan fasilitas taman dilakukan secara rutin, pemeliharaan fasilitas yang rusak, taman bersih dari sampah	25,02 %	2,33
Rata-Rata Kinerja Indikator Operasi dan Pemeliharaan		27,73 %	2,34
Interpretasi		Buruk	

Sumber: Hasil Olah Data Penulis

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa kinerja indikator operasi dan pemeliharaan pada kesembilan taman ada dalam kategori dan kondisi buruk dengan nilai rata-rata dari hasil observasi sebesar 27,73% dan hasil jawaban kuesioner sebesar 2,34. Artinya perlu adanya penerapan jenis pemeliharaan preventif yang didukung dengan jadwal rutin dan pemeliharaan korektif untuk memperbaiki fasilitas yang sudah mengalami kerusakan dengan menggunakan tenaga ahli dan non ahli. Sehingga apabila pemeliharaan dilakukan secara efektif maka aset pun akan dapat dioperasikan dengan semaksimal mungkin.

5.3 HSE (Kesehatan, Keamanan, dan Kebersihan Lingkungan)

Kinerja pemeliharaan pada aspek kesehatan, keamanan, dan kebersihan lingkungan yang buruk dapat menimbulkan kecelakaan sebagai masalah keselamatan serta dan polusi sebagai masalah kesehatan dan lingkungan hidup (13). Maka dilakukan pengukuran menggunakan aspek kesehatan pada lingkungan taman, kebersihan pada lingkungan taman dan keamanan pada fasilitas dan lingkungan taman. Berikut ini Tabel 5. merupakan hasil dari pengukuran indikator HSE berdasarkan tiga spek beserta kriterianya.

Tabel 5. Hasil Pengukuran Indikator HSE

Item	Kriteria	Kualitatif	Kuantitatif
Kesehatan Lingkungan Taman	Fasilitas taman tidak berkarat, tidak menyebarkan serpihan halus diudara, tidak menimbulkan debu. Tersedia lokasi khusus untuk mengelola sampah. Ketersediaan air bersih untuk sanitasi. Tersedia penyaluran pembuangan air limbah.	24,97 %	2,22
Kebersihan Lingkungan	Sampah yang tersedia sudah dikelompokkan sesuai jenisnya. Taman sudah bersih dari sampah dan daun berserakan.	28,49 %	2,08
Keamanan Fasilitas dan Lingkungan	Fasilitas taman tidak kropos, tidak memiliki skrup yang longgar, dan tidak memiliki perkerasan yang licin. Tersedia penerangan yang cukup. Tersedia jalur evakuasi. Tersedia pos penjaga.	20,56 %	2,02
Rata-Rata Kinerja Indikator HSE		24,67 %	2,1
Interpretasi		Buruk	

Sumber: Hasil Olah Data Penulis

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa kinerja indikator HSE pada sembilan taman ada dalam kategori dan kondisi buruk dengan nilai rata-rata dari hasil observasi sebesar 24,67% dan hasil jawaban kuesioner sebesar 2,1. Sehingga dapat disimpulkan pada aspek kesehatan fasilitas taman, kebersihan lingkungan, dan keamanan fasilitas serta lingkungan taman belum sesuai

dengan standar ketentuan yang ada. Beberapa permasalahan terkait indikator HSE tersebut adalah ditemukan fasilitas bermain yang berkarat, kurang terjaganya kebersihan pada lingkungan taman, serta belum dilengkapinya taman dengan pos keamanan dan CCTV.

5.4 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengunjung merupakan strategi yang perlu ditingkatkan dalam kegiatan pemeliharaan (1). Kepuasan pengguna memiliki pengertian sebagai tanggapan akan suatu pelayanan yang didasari pengalaman menggunakan layanan tersebut (10). Kriteria yang digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen adalah kesesuaian harapan dan minat berkunjung kembali.

Kesesuaian harapan akan mengukur tingkat kesesuaian kualitas dari pelayanan petugas ataupun pengelola taman yang diharapkan oleh pengguna dengan yang dirasakan oleh pengguna taman, hal tersebut berkaitan dengan hasil keluhan yang disampaikan pengguna sedangkan minat berkunjung akan diukur bagaimana tindakan pengguna taman dalam memilih atau memutuskan berkunjung pada suatu taman berdasarkan pada pengalaman dalam berkunjungnya yang akan ditunjukkan dari loyalitas pengguna taman. Berikut ini Tabel 6. merupakan hasil pengukuran pada indikator kepuasan pelanggan.

Tabel 6. Hasil Pengukuran Indikator Kepuasan Pengguna

Item	Kriteria	Kualitatif	Kuantitatif
Keluhan Pengguna	Tidak ada keluhan terkait fasilitas taman. Pengguna merasa puas terkait fasilitas taman.	22,20 %	2,3
Loyalitas Pengguna	Pengguna merasa akan datang kembali karena kelengkapan fasilitas taman. Pengguna akan merekomendasikan taman kepada orang lain	0%	2,3
Rata-Rata Kinerja Indikator Kepuasan Pelanggan		22,20 %	2,3
Interpretasi		Buruk	

Sumber: Hasil Olah Data Penulis

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa kinerja indikator kepuasan pelanggan pada sembilan taman termasuk pada kategori dan kondisi yang buruk dengan nilai rata-rata dari

hasil wawancara dengan pengguna taman diangka 22,20% dan hasil jawaban kuesioner sebesar 2,34. Berdasarkan perhitungan tersebut diketahui masih terdapat keluhan akan fasilitas taman serta belum merasa puas akan kunjungan terhadap taman sehingga berdampak pada rendahnya loyalitas pengguna pada taman.

5.5 Aksesibilitas

Aksesibilitas adalah kondisi kemudahan untuk menjangkau suatu tempat atau kemudahan spasial dalam menjangkau aktivitas yang tersedia dan penting untuk kegunaan fungsionalitas (3). Item pada aksesibilitas yaitu area parkir, jalur pejalan kaki, dan akses masuk taman. Berikut ini Tabel 7. hasil dari indikator aksesibilitas mengenai kedua item tersebut.

Tabel 7. Hasil Pengukuran Indikator Aksesibilitas

Item	Kriteria	Kualitatif	Kuantitatif
Area Parkir	area parkir bagi harus memiliki ruang bebas sehingga pengguna dapat dengan mudah masuk dan keluar dari kendaraan, serta bagi penyandang cacat ditandai dengan simbol tanda parkir penyandang cacat yang berlaku	16,6%	2,19
Jalur Pejalan Kaki	Jalur pedestrian adalah jalur yang digunakan untuk berjalan kaki atau berkursi roda bagi penyandang Disabilitas Permukaan pada jalur pedestrian juga harus stabil, kuat, tahan cuaca, bertekstur halus tetapi tidak licin, Lebar efektif pada jalur pejalan kaki untuk kebutuhan satu orang adalah 60 cm dengan lebar ruang gerak tambahan 15 cm untuk bergerak tanpa membawa barang. Sehingga kebutuhan total lajur untuk dua orang pejalan kaki tanpa terjadi persinggungan dibutuhkan 150 cm.	23,9%	2,21
Akses Masuk	Taman yang memiliki akses masuk yang baik dapat menjadi kontrol untuk mengetahui siapa yang masuk dan keluar taman serta dapat mencegah kejahatan	19,43 %	2,17
Rata-Rata Kinerja Indikator Aksesibilitas		19,97 %	2,19
Interpretasi		Buruk	

Sumber: Hasil Olah Data Penulis

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa kinerja indikator aksesibilitas pada keenam taman kota ada dalam kategori dan kondisi buruk dengan nilai rata-rata dari hasil observasi sebesar 19,9% dan hasil jawaban kuesioner sebesar 2,195. Hal tersebut menunjukkan bahwa kondisi area parkir, jalur pejalan kaki, dan akses masuk dengan kondisi buruk.

Dari pembahasan kelima indikator di atas, untuk mengetahui keseluruhan kinerja operasi dan pemeliharaan taman kota berkelanjutan di Kota Bandung maka dibuatlah tabel ringkasan rata-rata dari setiap indikator kinerja. Berikut Tabel 8. merupakan hasil pengukuran kinerja operasi dan pemeliharaan taman kota di Kota Bandung.

Tabel 81. Hasil Pengukuran Operasi dan Pemeliharaan Taman Kota di Kota Bandung

Indikator	Rata-Rata Kualitatif	Rata-Rata Kuantitatif
Aset	29,74%	2,16
Operasi dan Pemeliharaan HSE	27,73%	2,3
Kepuasan Pelanggan	24,67%	2,1
Aksesibilitas	22,20%	2,3
Rata-Rata Kinerja Operasi dan Pemeliharaan Taman Kota Bandung	19,97%	2,19
Interpretasi	24,86%	2,21
		Buruk

Sumber: Hasil Olah Data Penulis

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa kinerja operasi dan pemeliharaan terhadap taman kota berkelanjutan di Kota Bandung termasuk ke dalam kategori buruk dengan nilai rata-rata berdasarkan rata-rata kualitatif adalah 24,86% dan rata-rata kuantitatif yaitu 2,21. Berdasarkan hal itu, maka perlu dilakukan peningkatan indikator yang belum sesuai dengan standar yang berlaku agar efektifitas kinerja operasi dan pemeliharaan dapat berlangsung secara optimal.

6. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kinerja operasi dan pemeliharaan aset taman kota berkelanjutan di Kota Bandung khususnya di Taman Inklusi, Taman Cibeunying, Taman Superhero, Taman Segitiga Hegarmanah, Taman

Gesit, Taman Gaya, Taman Tongkeng, Taman Kandaga Puspa, dan Teras Cikapundung dapat disimpulkan:

1. Kinerja indikator aset berada dalam kondisi buruk. Terdapat empat dari delapan fasilitas yang belum memenuhi standar, yaitu fasilitas bermain anak, fasilitas olahraga, bangku taman, fasilitas tempat berlindung, dan toilet. Sedangkan, tempat sampah, vegetasi, dan papan informasi sudah termasuk ke dalam kategori cukup.
2. Kinerja indikator operasi dan pemeliharaan berada dalam kategori buruk hal ini disebabkan oleh kurangnya kegiatan pemeliharaan yang dilakukan dan tenaga kerja untuk melakukan pemeliharaan sehingga berdampak terhadap kurang efektifnya dalam pengoperasian aset.
3. Kinerja indikator HSE (Kesehatan, Keamanan, dan Lingkungan) berada dalam kondisi buruk. Item kesehatan lingkungan taman, kebersihan lingkungan, dan keamanan fasilitas lingkungan belum sesuai dengan standar dan teori yang berlaku.
4. Kinerja indikator kepuasan pelanggan berada dalam kategori buruk. Hal ini disebabkan karena keluhan pengguna dan loyalitas pengguna belum memenuhi standar yang ada.
5. Kinerja indikator aksesibilitas berada dalam kondisi buruk. Ketiga indikator berupa area parkir, jalur pejalan kaki, dan akses masuk belum sesuai dengan standar berupa perkerasan yang rusak dan lebar jalur pejalan kaki yang sempit.

Dari analisis terhadap semua indikator, dapat disimpulkan bahwa kinerja operasi dan pemeliharaan taman kota berkelanjutan di Kota Bandung secara keseluruhan berada dalam kondisi buruk karena kondisi dan kelengkapan fasilitas masih belum sepenuhnya sesuai dengan standar yang ditetapkan. Oleh karena itu, perlu dilakukan pengembangan aset taman guna meningkatkan kinerja aset tersebut. Pengembangan tersebut berupa perbaikan fasilitas dan bangunan yang rusak serta pengadaan fasilitas yang saat ini belum tersedia.

Referensi

1. Campbell. (2011). *Asset Management: Excellence optimizing equipment Life Cycle Decisions (second edition)*. Taylor & Francis Group.
2. Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2013). *Metode Penelitian Bisnis*.

3. Fatiah, A. A., Ponrahono, Z., & Zakariya, K. (2021). Quality Of Designs and Features ff Small Urban Green Spaces in Petaling Jaya Town, Malaysia. In *Journal of The Malaysian Institute ff Planners Volume* (Vol. 19).
4. Pertami, R. R. D., Jumiatun, & Etikasari, B. (2021). *Standardisasi Pekerjaan Pemeliharaan Pertamanan di Kabupaten Jember*. *Jurnal Lanskap Indonesia*, 13(2), 61–70.
<https://doi.org/10.29244/Jli.V13i2.35652>
5. Purwanti, S. (2022). *Memaksimalkan Fungsi Taman Kota Sebagai Ruang Terbuka Publik*. *Jurnal Jendela Inovasi Daerah*, 5(1), 56–70.
6. Sadli, R., Mu'awanah Sukmawati, A., Studi, P., Wilayah, P., Kota, D., Yogyakarta, U. T., Kunci, K., Tarakan, K., Publik, T., & Berlabuh, T. (2021). *Planning And Culture (Space)*. In *Jurnal Perencanaan Wilayah Dan Kota* (Vol. 3, Issue 1).
7. Sekaran, U., & Bougie, R. (2013). *Research Methods for Business*. In *A Skill-Building Approach*.
8. Sugiyama, A. G. (2008). *Metode Riset Bisnis Dan Manajemen*.
9. Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (Vol. 19).
10. Suh, J.-C., & Yi, Y. (2006). *When Brand Attitudes Affect the Customer Satisfaction-Loyalty Relation: The Moderating Role of Product Involvement*. *Journal of Consumer Psychology*, 16(3).
11. Suryana. (2010). *Metodologi Penelitian: Model Praktis Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. *Buku Ajar Perkuliahan UPI*.
12. Tualaka, T. M. C., & Hendrik, M. L. (2022). *Kajian Kualitas Fasilitas Pendukung Aktivitas Di Ruang Terbuka Publik Taman Nostalgia Kota Kupang*. *Gewang: Gerbang Wacana Dan Rancang Arsitektur*, 4(2), 49–56.
13. Van Der Lei, T., Herder, P., & Wijnia, Y. (2012). *Asset Management: The State of The Art in Europe from A Life Cycle Perspective*. In *Asset Management: The State of The Art in Europe from A Life Cycle Perspective* (Vol. 9789400727243). Springer Netherlands. <https://doi.org/10.1007/978-94-007-2724-3>