

BAB I`

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemeliharaan gedung sangatlah penting untuk menjamin efisiensi operasional jangka panjang, khususnya bagi instansi publik yang menyediakan layanan esensial bagi masyarakat. Hal ini mencakup penerapan langkah-langkah pemeliharaan preventif dan korektif secara berkala, pemantauan peralatan, serta pengelolaan sumber daya yang dialokasikan untuk pemeliharaan secara efektif. Sesungguhnya, kualitas infrastruktur berdampak langsung pada kualitas layanan yang diberikan kepada warga, sehingga menegaskan perlunya memastikan pelestarian dan peningkatan berkelanjutan terhadap gedung-gedung publik. Gedung yang mendapatkan pemeliharaan rutin dan cermat memberikan berbagai manfaat. Selain menjamin kenyamanan dan keselamatan penghuninya, pemeliharaan yang baik juga membantu mengoptimalkan kualitas layanan publik yang diselenggarakan di dalamnya. Lingkungan yang terawat dengan baik menciptakan suasana menyenangkan yang mendukung efisiensi operasional, sehingga memberikan manfaat bagi pengguna maupun staf. Fasilitas modern dan infrastruktur yang terpelihara dengan baik berperan penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan efektif. Elemen-elemen ini memperbaiki kondisi kerja karyawan, yang pada gilirannya berdampak positif terhadap kualitas layanan bagi masyarakat. Sebaliknya, perlu dicatat bahwa pemeliharaan yang tidak memadai dapat menimbulkan dampak merugikan bagi fasilitas tersebut. Hal ini dapat menyebabkan kerusakan peralatan, penurunan efisiensi gedung, gangguan layanan, serta peningkatan biaya perbaikan di masa mendatang (Soetjipto et al., 2023).

Berdasarkan informasi dari Komite Pemeliharaan Gedung, pemeliharaan dapat didefinisikan sebagai kegiatan penting yang bertujuan untuk merawat, memulihkan, dan memperbaiki seluruh peralatan yang telah terpasang di dalam gedung. Cakupan kegiatan ini tidak hanya meliputi peralatan layanan, tetapi juga area di sekitar gedung. Tujuan utama dari proses ini adalah untuk memastikan

bahwa fasilitas-fasilitas tersebut tetap memenuhi standar yang berlaku sekaligus menjaga kegunaan dan nilainya dalam jangka panjang (Ole et al., 2024).

Pada instansi kepolisian, kondisi gedung dan fasilitas pelayanan memiliki peran strategis dalam mendukung pelayanan publik yang cepat, aman, dan nyaman bagi masyarakat. Kepolisian Resor Lhokseumawe sebagai salah satu instansi pelayanan publik tentunya memerlukan sistem pemeliharaan gedung yang baik agar seluruh fasilitas pelayanan dapat berfungsi secara optimal. Namun, dalam praktiknya masih terdapat kemungkinan munculnya berbagai permasalahan seperti kerusakan fasilitas bangunan, keterlambatan penanganan pemeliharaan, kurangnya dokumentasi pemeliharaan, serta belum optimalnya evaluasi terhadap sistem *maintenance management* yang diterapkan. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat sehingga perlu dilakukan evaluasi secara menyeluruh terhadap sistem manajemen pemeliharaan gedung yang berjalan saat ini.

Pada kenyataannya, manajemen pemeliharaan gedung merupakan proses kompleks yang mencakup penjadwalan berbagai tugas pemeliharaan, pengelolaan biaya terkait, penentuan prioritas pemeliharaan, serta pertimbangan mengenai keterkaitan antarberbagai elemen tersebut. Jika gedung tidak dipelihara secara rutin, fungsinya niscaya akan menurun seiring berjalannya waktu. Program pemeliharaan diterapkan untuk memastikan gedung beroperasi dengan baik. Dengan menjaga kondisi gedung tetap prima, program-program ini secara optimal mendukung aktivitas perkantoran yang berlangsung di dalamnya. Selain itu, dengan menciptakan lingkungan yang nyaman bagi para penghuninya, program-program tersebut turut meningkatkan produktivitas kerja.

Dari sudut pandang Teknik Sipil, pemeliharaan gedung tidak hanya berkaitan dengan aspek administratif, tetapi juga mencakup pengelolaan komponen teknis bangunan seperti struktur atap, dinding, sistem mekanikal dan elektrik (M&E), sistem plambing dan sanitasi, serta sarana pendukung keselamatan bangunan. Kondisi komponen-komponen tersebut sangat memengaruhi keandalan fungsi bangunan secara keseluruhan, sehingga evaluasi terhadap sistem manajemen

pemeliharaannya menjadi bagian penting dari kajian manajemen aset infrastruktur (*building asset management*) dalam disiplin Teknik Sipil.

Dalam penelitian ini terletak pada objek penelitian yang berfokus pada gedung pelayanan publik di lingkungan kepolisian, yaitu Kepolisian Resor Lhokseumawe, dengan pendekatan evaluasi sistem manajemen pemeliharaan gedung yang dikaitkan secara langsung terhadap optimalisasi pelayanan publik. Penelitian ini tidak hanya menilai kondisi fisik bangunan, tetapi juga mengevaluasi aspek perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, SOP pemeliharaan, serta dampaknya terhadap kenyamanan dan efektivitas pelayanan masyarakat.

Berdasarkan informasi yang telah disampaikan sebelumnya, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis secara rinci operasional dan efektivitas sistem manajemen pemeliharaan bangunan di kantor polisi Lhokseumawe, mengidentifikasi kendala dalam pelaksanaan pemeliharaan gedung, serta menganalisis sejauh mana sistem maintenance management yang diterapkan mampu mendukung pelayanan publik yang optimal kepada masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

Dengan mempertimbangkan seluruh elemen dan informasi yang telah dipaparkan sebelumnya, sudah sepatutnya untuk merumuskan secara tepat dan rinci masalah penelitian yang akan dikaji dalam studi ini:

1. Bagaimana sistem manajemen pemeliharaan (*maintenance management*) gedung SPKT yang diterapkan pada Kepolisian Resor Lhokseumawe dalam mendukung pelayanan publik?
2. Bagaimana tingkat efektivitas pelaksanaan pemeliharaan gedung pada Polres Lhokseumawe ditinjau dari aspek kondisi fisik bangunan, pemeliharaan, keamanan, dan kenyamanan?

1.3 Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengevaluasi sistem manajemen pemeliharaan (*maintenance management*) Gedung SPKT yang diterapkan pada Kepolisian Resor Lhokseumawe dalam mendukung pelayanan publik.

2. Untuk menilai tingkat efektivitas pelaksanaan pemeliharaan gedung pada Polres Lhokseumawe berdasarkan aspek kondisi fisik bangunan, pemeliharaan, keamanan, dan kenyamanan.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan judul penelitian yang telah diuraikan, berikut adalah manfaat yang diharapkan dari penelitian ini:

1. Memberikan informasi dan gambaran mengenai penerapan sistem manajemen pemeliharaan (*maintenance management*) Gedung SPKT pada Polres Lhokseumawe dalam mendukung pelayanan publik.
2. Memberikan hasil evaluasi mengenai tingkat efektivitas pelaksanaan pemeliharaan gedung berdasarkan aspek kondisi fisik bangunan, pemeliharaan, keamanan, dan kenyamanan sehingga dapat diketahui kondisi pemeliharaan gedung yang telah berjalan maupun aspek yang masih perlu ditingkatkan.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakam sesuai dengan tujuannya sehingga harus diberikan batasan-batasan untuk menghindari yang luas. Agar penelitian ini lebih terarah dan fokus terhadap permasalahan yang diteliti, maka ruang lingkup dan batasan penelitian ditetapkan sebagai berikut:

1. Penelitian difokuskan pada evaluasi sistem manajemen pemeliharaan (*maintenance management*) gedung SPKT pada Polres Lhokseumawe dalam mendukung pelayanan publik.
2. Ruang lingkup penelitian mencakup aspek sistem manajemen pemeliharaan gedung yang meliputi perencanaan pemeliharaan, pelaksanaan pemeliharaan, pengawasan pemeliharaan, penanganan kerusakan fasilitas, dokumentasi pemeliharaan, serta kondisi sarana dan prasarana gedung.
3. Penelitian ini juga membahas pelayanan publik yang ditinjau dari aspek kenyamanan fasilitas pelayanan, keamanan lingkungan pelayanan, kelayakan

fasilitas gedung, kepuasan pengguna layanan, kelancaran aktivitas pelayanan, serta kebersihan dan kerapian fasilitas.

4. Objek penelitian dibatasi pada bangunan dan fasilitas pelayanan yang berada di lingkungan Polres Lhokseumawe yang berkaitan langsung dengan aktivitas pelayanan kepada masyarakat.
5. Penelitian ini tidak membahas analisis teknis struktur bangunan, perhitungan kekuatan konstruksi, maupun perencanaan pembangunan gedung secara detail, melainkan hanya berfokus pada aspek manajemen pemeliharaan gedung.
6. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala likert dan dokumentasi yang berkaitan dengan kondisi pemeliharaan gedung pada Polres Lhokseumawe.
7. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif sehingga hasil penelitian difokuskan untuk menggambarkan kondisi sistem manajemen pemeliharaan gedung berdasarkan persepsi responden tanpa melakukan analisis statistik yang kompleks.
8. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kondisi sistem pemeliharaan gedung serta menjadi bahan evaluasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik pada Polres Lhokseumawe.

1.6 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan skala Likert. Metode ini digunakan untuk mengevaluasi sistem manajemen pemeliharaan (*maintenance management*) gedung pada Kepolisian Resor Lhokseumawe dalam mendukung pelayanan publik yang optimal berdasarkan kondisi nyata di lapangan.

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang berkaitan dengan pengelolaan dan penggunaan fasilitas gedung, serta dokumentasi pendukung. Kuesioner penelitian disusun menggunakan skala likert untuk mengukur tingkat penilaian responden terhadap pelaksanaan sistem pemeliharaan gedung, meliputi aspek perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, kondisi fasilitas, serta pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan publik.

Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif kuantitatif dengan menghitung nilai persentase, skor rata-rata, dan kategori penilaian untuk mengetahui tingkat efektivitas sistem manajemen pemeliharaan gedung yang diterapkan. Hasil analisis selanjutnya digunakan sebagai dasar dalam mengevaluasi sistem pemeliharaan gedung serta memberikan rekomendasi perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Kepolisian Resor Lhokseumawe.