

Analisis Strategi Pemeliharaan Fasilitas Pendukung sebagai Upaya Peningkatan Citra di Taman Cerdas Jebres Surakarta

Rizqy Anatri Cahyani¹, Muhammad Amar², Pramudya Dani Ardhina³, Laraswati⁴

^{1,2,3,4}Perhotelan, Pariwisata, Akademi Pariwisata Mandala Bhakti, Surakarta, Indonesia

e-mail: ¹rizqy.anatricahyani@mhs.mandalabhakti.ac.id, ²muhammad.ammar@mhs.mandalabhakti.ac.id,

³pramudya.dannyardina@mhs.mandalabhakti.ac.id, ⁴Laras@mandalabhakti.ac.id

ABSTRAK

Ruang terbuka publik berupa taman kota memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas lingkungan sekaligus membentuk citra kawasan perkotaan. Taman Cerdas Jebres di Surakarta merupakan salah satu fasilitas publik yang mengintegrasikan fungsi edukasi, rekreasi, dan sosial sehingga memerlukan strategi pemeliharaan fasilitas pendukung yang optimal. Namun, dalam pengelolaannya masih ditemukan berbagai permasalahan seperti kerusakan fasilitas, kurangnya pemeliharaan berkala, serta keterbatasan pengelolaan yang berdampak pada menurunnya kualitas dan citra taman. Fenomena serupa juga ditemukan pada taman kota lain, di mana fasilitas seperti sarana bermain, tempat duduk, dan pencahayaan sering mengalami kerusakan akibat kurang optimalnya sistem pemeliharaan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pemeliharaan fasilitas pendukung sebagai upaya peningkatan citra Taman Cerdas Jebres. Metode yang digunakan adalah pendekatan deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi dan wawancara kepada pengunjung serta pengelola taman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pemeliharaan yang terencana dan berkelanjutan, seperti peningkatan kualitas sarana, penguatan sistem manajemen pemeliharaan, serta keterlibatan masyarakat, mampu meningkatkan daya tarik dan citra taman secara signifikan. Sebaliknya, pemeliharaan yang tidak optimal dapat menurunkan fungsi taman sebagai ruang publik yang aman dan nyaman. Dengan demikian, diperlukan strategi pemeliharaan terpadu guna meningkatkan citra taman kota dan mendukung keberlanjutan pengelolaannya.

Kata kunci :

Citra Taman Publik; Pengelolaan Fasilitas; Ruang Terbuka Publik

ABSTRACT

Public open spaces in the form of city parks play an important role in improving environmental quality while shaping the image of urban areas. Jebres Smart Park in Surakarta is a public facility that integrates educational, recreational, and social functions, thus requiring an optimal maintenance strategy for supporting facilities. However, various problems are still found in its management, including facility damage, lack of regular maintenance, and limited management capacity, which have led to a decline in the park's quality and image. Similar phenomena are also found in other city parks, where facilities such as playgrounds, seating areas, and lighting often experience damage due to suboptimal maintenance systems. This study aims to analyze the maintenance strategy for supporting facilities as an effort to improve the image of Jebres Smart Park. The method used is a descriptive approach with data collection techniques through observation and interviews with visitors and park managers. The results indicate that planned and sustainable maintenance strategies, such as improving facility quality, strengthening maintenance management systems, and encouraging community involvement, can significantly enhance the park's attractiveness and image. Conversely, suboptimal maintenance can reduce the park's function as a safe and comfortable public space. Therefore, an integrated maintenance strategy is needed to improve the image of city parks and support sustainable park management.

Keywords :

Public Park Image; Facility Management; Public Open Space

A. PENDAHULUAN

Ruang terbuka hijau seperti taman kota memiliki peran penting dalam mendukung kualitas lingkungan perkotaan serta menjadi sarana rekreasi, edukasi, dan interaksi sosial bagi masyarakat. Dalam konteks pariwisata perkotaan, keberadaan taman tidak hanya berfungsi sebagai ruang publik, tetapi juga sebagai salah satu daya tarik yang dapat membentuk citra suatu destinasi. Citra destinasi sangat dipengaruhi oleh kualitas fasilitas yang tersedia serta pengalaman yang dirasakan oleh pengunjung. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa fasilitas dan citra destinasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan, yang pada akhirnya berdampak pada minat kunjungan dan persepsi terhadap suatu

tempat wisata (Mufza & Wulansari, 2023). Oleh karena itu, pemeliharaan fasilitas pendukung menjadi aspek penting dalam menjaga kualitas taman sekaligus meningkatkan citra positif di mata masyarakat.

Namun, dalam praktiknya pengelolaan dan pemeliharaan fasilitas di taman kota masih menghadapi berbagai kendala. Pemeliharaan fasilitas seringkali kurang mendapatkan perhatian karena dianggap sebagai kegiatan yang membutuhkan biaya besar tanpa memberikan keuntungan langsung, sehingga pengelola lebih fokus pada pengembangan atau peningkatan jumlah pengunjung. Kondisi ini dapat berdampak pada menurunnya kualitas fasilitas, yang pada akhirnya mempengaruhi kenyamanan

pengunjung serta citra destinasi. Selain itu, penelitian lain juga menunjukkan bahwa kualitas layanan dan pengelolaan fasilitas memiliki hubungan erat dengan citra destinasi serta keputusan wisatawan untuk berkunjung kembali (Salma & Manurung, 2023).

Permasalahan tersebut mengindikasikan adanya kesenjangan antara kondisi ideal pengelolaan fasilitas dengan kondisi di lapangan. Apabila pemeliharaan fasilitas tidak dilakukan secara optimal, maka dapat berdampak pada menurunnya kenyamanan pengunjung serta citra taman sebagai ruang publik yang berkualitas. Dalam jangka panjang, hal ini juga dapat mempengaruhi minat kunjungan masyarakat. Penelitian sebelumnya menegaskan bahwa strategi pengelolaan yang tepat, termasuk dalam pemeliharaan fasilitas dan pelayanan, dapat meningkatkan persepsi positif masyarakat serta memperkuat citra destinasi wisata (Nadya Cantika Dewi dkk., 2025)

Meskipun penelitian mengenai pemeliharaan taman kota telah banyak dilakukan, sebagian besar penelitian sebelumnya lebih berfokus pada taman rekreasi umum atau destinasi wisata yang bersifat komersial. Penelitian yang mengkaji strategi pemeliharaan fasilitas pada ruang publik non-komersial yang mengintegrasikan fungsi edukasi dan rekreasi perkotaan masih relatif terbatas. Oleh karena itu, kebaruan penelitian ini terletak pada kajian mengenai strategi pemeliharaan fasilitas pendukung pada taman edukatif sebagai bagian dari penguatan citra destinasi wisata perkotaan.

Taman Cerdas Jebres Surakarta dipilih sebagai lokus penelitian karena memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan taman kota pada umumnya. Taman ini tidak hanya berfungsi sebagai ruang terbuka hijau dan sarana rekreasi masyarakat, tetapi juga memiliki fungsi edukatif melalui keberadaan perpustakaan, gedung IT, teater terbuka, serta fasilitas bermain ramah anak. Selain itu, Taman Cerdas Jebres juga mendukung konsep Kota Surakarta sebagai Kota Layak Anak sehingga keberadaan dan kualitas fasilitasnya menjadi bagian penting dalam membangun citra kota yang ramah, edukatif, dan nyaman bagi masyarakat. Dengan demikian, kondisi pemeliharaan fasilitas di taman ini tidak hanya memengaruhi kenyamanan pengunjung, tetapi juga berpengaruh terhadap persepsi masyarakat terhadap kualitas pengelolaan destinasi wisata perkotaan di Kota Surakarta.

Penelitian ini menjadi penting karena pemeliharaan fasilitas pendukung merupakan salah satu faktor utama dalam menciptakan kenyamanan, keamanan, dan kepuasan pengunjung pada ruang publik, khususnya taman kota. Kondisi fasilitas yang terawat dengan baik tidak hanya memberikan rasa nyaman dan aman bagi masyarakat, tetapi juga mampu meningkatkan daya tarik serta citra positif taman sebagai ruang publik yang representatif. Sebaliknya, fasilitas yang kurang terawat, rusak, atau tidak berfungsi dengan baik dapat menimbulkan

persepsi negatif dari masyarakat terhadap kualitas pengelolaan taman. Oleh karena itu, upaya pemeliharaan fasilitas perlu dilakukan secara berkelanjutan agar fungsi taman sebagai sarana rekreasi, edukasi, interaksi sosial, dan ruang terbuka hijau tetap dapat berjalan secara optimal.

Menurut (Pratiwi & Sugiana, 2024). dalam penelitian berjudul *Ketersediaan Aksesibilitas dan Fasilitas serta Pengaruhnya pada Kepuasan Pengguna Taman* menyatakan bahwa kondisi fasilitas taman memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pengunjung, sehingga penyediaan dan pemeliharaan fasilitas yang memadai menjadi aspek penting dalam pengelolaan taman kota.

Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh (Santosa & Melanira, 2020) menjelaskan bahwa kenyamanan fasilitas taman menjadi salah satu faktor yang memengaruhi minat masyarakat untuk berkunjung dan memanfaatkan taman sebagai ruang publik. Fasilitas yang nyaman dan terawat mampu memberikan pengalaman positif bagi pengunjung sehingga meningkatkan kualitas ruang publik secara keseluruhan.

Penelitian lain oleh (Prihanggo & Sukewijaya, 2025) juga mengungkapkan bahwa pemeliharaan taman yang dilakukan secara terencana dan sesuai standar dapat menjaga kualitas fasilitas taman, baik elemen hardscape maupun softscape, sehingga keberlanjutan fungsi taman dapat tetap terjaga.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pemeliharaan fasilitas pendukung di Taman Cerdas Jebres berdasarkan kondisi nyata di lapangan, mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi dalam proses pemeliharaan fasilitas, serta mengkaji pengaruh pemeliharaan fasilitas terhadap peningkatan citra taman di mata masyarakat. Penelitian ini juga diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi pengelola taman dan pemerintah daerah dalam merumuskan strategi pemeliharaan fasilitas yang lebih efektif, efisien, dan berkelanjutan guna mendukung pengelolaan taman sebagai ruang publik yang nyaman, bersih, aman, dan memiliki citra positif.

B. METODE PENELITIAN

Layout Halaman (Page Layout)

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif yang bertujuan untuk memahami secara mendalam strategi pemeliharaan fasilitas pendukung di Taman Cerdas Jebres Surakarta. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menggali fenomena sosial secara langsung dari perspektif pelaku di lapangan, sehingga dapat menghasilkan data yang lebih mendalam dan kontekstual. Penelitian kualitatif berfokus pada pemahaman makna, pengalaman, serta perilaku individu dalam suatu situasi tertentu, sehingga sangat relevan digunakan dalam penelitian yang berkaitan

dengan pengelolaan fasilitas dan interaksi sosial di ruang publik (Anto dkk., 2024).

Penelitian ini dilaksanakan di Taman Cerdas Jebres Surakarta dengan fokus pada area taman dan fasilitas pendukung seperti perpustakaan, area bermain, dan fasilitas umum lainnya. Subjek penelitian terdiri atas petugas kebersihan, pengelola taman, serta pihak yang terlibat langsung dalam kegiatan pemeliharaan fasilitas. Pemilihan informan dilakukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik penentuan informan berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai dengan kebutuhan penelitian. Teknik ini digunakan karena informan yang dipilih dianggap memiliki pengalaman dan pengetahuan yang relevan terhadap fokus penelitian sehingga mampu memberikan data secara mendalam dan spesifik (Fitri Nurpita dkk., 2026).

Informan dalam penelitian ini terdiri atas tiga orang yang terlibat secara langsung dalam pengelolaan dan pemeliharaan fasilitas di Taman Cerdas Jebres Surakarta, yang terdiri atas seorang pengelola taman, seorang petugas kebersihan, serta seorang staf pendukung operasional. Adapun kriteria informan meliputi: (1) memiliki keterlibatan langsung dalam kegiatan pemeliharaan fasilitas taman, (2) memahami kondisi dan pengelolaan fasilitas pendukung, serta (3) memiliki pengalaman kerja minimal satu tahun. Salah satu informan utama dalam penelitian ini adalah Pak Heri yang berperan sebagai petugas kebersihan dan bertanggung jawab terhadap kegiatan pemeliharaan fasilitas harian di kawasan taman.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk memperoleh informasi terkait strategi pemeliharaan fasilitas, kendala yang dihadapi, serta upaya pengelola dalam menjaga kebersihan dan kenyamanan lingkungan taman. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung aktivitas petugas kebersihan, kondisi fasilitas, serta perilaku pengunjung di lokasi penelitian. Sementara itu, dokumentasi digunakan sebagai data pendukung berupa catatan lapangan dan bukti visual. Kombinasi teknik pengumpulan data ini dinilai efektif dalam penelitian kualitatif karena dapat menghasilkan data yang lebih lengkap dan akurat (Putri & Murhayati, 2025).

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi, baik triangulasi sumber maupun triangulasi metode. Triangulasi dilakukan dengan membandingkan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi sehingga diperoleh data yang valid dan dapat dipercaya. Keabsahan data merupakan aspek penting dalam penelitian kualitatif untuk memastikan bahwa hasil penelitian benar-benar mencerminkan kondisi yang terjadi di lapangan (Luthfiyani & Murhayati, 2024).

Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa strategi pemeliharaan fasilitas dilakukan melalui kegiatan rutin seperti pembersihan area

taman, pemantauan lingkungan terutama saat musim hujan, serta pengawasan penggunaan fasilitas oleh pengunjung. Selain itu, pengelola juga menerapkan strategi edukatif melalui pemasangan papan informasi dan aturan untuk meningkatkan kesadaran pengunjung dalam menjaga kebersihan. Data yang diperoleh kemudian dianalisis untuk melihat hubungan antara strategi pemeliharaan fasilitas dengan peningkatan citra taman.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman (Miles, Huberman, & Saldaña, 2014) yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilih serta menyederhanakan data yang relevan dengan fokus penelitian. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk uraian deskriptif sehingga memudahkan peneliti dalam memahami hubungan antar data. Tahap akhir dilakukan melalui penarikan kesimpulan yang dilakukan secara berkelanjutan selama proses penelitian berlangsung. Analisis data dilakukan secara terus-menerus hingga diperoleh data yang dianggap jenuh dan mampu menghasilkan temuan yang valid serta dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah (Siregar & Murhayati, 2024).

Dengan menggunakan metode penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang komprehensif mengenai strategi pemeliharaan fasilitas pendukung serta perannya dalam meningkatkan citra Taman Cerdas Jebres Surakarta sebagai ruang publik yang bersih, nyaman, dan berkualitas.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Strategi Pemeliharaan Fasilitas Yang Diterapkan Taman Cerdas Jebres Sebagai Upaya Peningkatan Citra Taman Cerdas Jebres.

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas kebersihan di Taman Cerdas Jebres Surakarta, diketahui bahwa kegiatan pemeliharaan dilakukan secara rutin setiap hari dengan sistem kerja satu shift. Kegiatan tersebut meliputi menyapu area taman, mengepel lantai gedung, membersihkan kaca, serta merapikan perlengkapan yang digunakan pada kegiatan sebelumnya. Selain itu, petugas juga melakukan pembersihan secara berkala terhadap daun yang gugur, lumpur akibat hujan, serta menjaga kebersihan fasilitas yang digunakan oleh pengunjung. Taman ini memiliki berbagai fasilitas pendukung seperti gedung audio atau studio musik, ruang teater, area bermain anak, serta genset sebagai cadangan listrik. Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala, seperti kondisi area lereng yang mudah terkena aliran lumpur, area parkir yang berlumpur saat hujan, serta banyaknya daun gugur yang memerlukan pembersihan intensif. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pemeliharaan fasilitas belum sepenuhnya optimal dan memerlukan strategi yang lebih efektif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pemeliharaan fasilitas pendukung di Taman Cerdas Jebres dilakukan melalui pengelolaan berbagai jenis fasilitas yang tersedia, baik fasilitas utama maupun fasilitas pendukung. Fasilitas yang terdapat di taman ini meliputi perpustakaan, ruang teater, studio musik atau gedung audio, area bermain anak, serta fasilitas umum seperti papan informasi, area parkir, dan sarana kebersihan. Keberagaman fasilitas tersebut menunjukkan bahwa taman tidak hanya berfungsi sebagai ruang rekreasi, tetapi juga sebagai sarana edukasi dan interaksi sosial bagi masyarakat. Keberadaan fasilitas yang lengkap dan terawat menjadi salah satu faktor penting dalam membentuk citra destinasi, karena fasilitas yang memadai mampu memberikan rasa nyaman, aman, serta pengalaman positif bagi pengunjung. Menurut penelitian Tiara Angelica Kornelius dan Rini Kartika Hudiono dalam jurnal *Innovative: Journal of Social Science Research* tahun 2024, fasilitas yang baik dan terpelihara secara berkala memiliki pengaruh signifikan terhadap pembentukan citra destinasi wisata.

Strategi pemeliharaan fasilitas pada area perpustakaan dilakukan melalui kegiatan pembersihan rutin buku dan rak penyimpanan, serta penggunaan kapur barus sebagai alternatif untuk mencegah pertumbuhan jamur akibat kondisi ruangan yang cenderung lembap. Selain itu, petugas juga secara berkala membersihkan debu yang menumpuk, terutama pada bagian atas buku dan sudut rak yang rentan terhadap kotoran. Upaya tersebut menunjukkan adanya strategi pemeliharaan preventif yang dilakukan pengelola guna menjaga kualitas fasilitas agar tetap layak digunakan oleh pengunjung. Pemeliharaan fasilitas secara rutin menjadi bagian penting dalam pengelolaan destinasi karena fasilitas yang bersih dan terawat dapat meningkatkan kenyamanan serta kepuasan pengunjung. Penelitian Nia Rifanda Putri dkk. menjelaskan bahwa fasilitas wisata memiliki pengaruh terhadap minat mengunjungi wisata serta membentuk persepsi positif pengunjung terhadap suatu destinasi.

Pada fasilitas area taman, strategi pemeliharaan difokuskan pada kegiatan kebersihan harian seperti menyapu daun gugur, membersihkan sampah, serta menangani lumpur yang muncul akibat hujan. Pengelola juga melakukan pemantauan lingkungan secara rutin, khususnya pada musim hujan, dengan memeriksa saluran air, titik genangan, serta area yang berpotensi mengalami banjir. Apabila ditemukan genangan air, petugas segera melakukan tindakan seperti mengalirkan air atau membersihkan area tersebut agar tidak menimbulkan kerusakan fasilitas maupun mengganggu kenyamanan pengunjung. Strategi ini menunjukkan bahwa pemeliharaan fasilitas dilakukan tidak hanya secara reaktif ketika terjadi kerusakan, tetapi juga secara preventif melalui monitoring lingkungan secara berkala. Pemeliharaan yang dilakukan secara

berkelanjutan sangat penting untuk menjaga kualitas fasilitas publik dan mendukung keberlanjutan destinasi wisata. Hal ini diperkuat oleh penelitian Sugiarto Ely, Aisah Asnawi, dan Merry M. Pelupessy yang menyatakan bahwa fasilitas wisata yang terawat memiliki pengaruh positif terhadap citra destinasi dan loyalitas pengunjung.

Selain aspek teknis, pengelola juga menerapkan strategi pemeliharaan berbasis edukasi dengan memasang papan informasi dan aturan di area taman maupun perpustakaan. Aturan tersebut meliputi larangan merokok, larangan merusak fasilitas, imbauan menjaga kebersihan, serta anjuran untuk mengembalikan fasilitas pada tempatnya setelah digunakan. Strategi ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran pengunjung agar ikut berpartisipasi dalam menjaga fasilitas yang tersedia. Pendekatan tersebut menunjukkan bahwa pemeliharaan fasilitas tidak hanya menjadi tanggung jawab petugas, tetapi juga melibatkan pengunjung sebagai pengguna fasilitas publik. Keterlibatan pengunjung dalam menjaga kebersihan dan fasilitas dinilai mampu memperkuat citra destinasi dan mendukung keberlanjutan pengelolaan wisata. Penelitian Fahrur Rosi dan Fathor AS menyebutkan bahwa citra destinasi memiliki pengaruh positif terhadap keputusan berkunjung dan minat kunjungan kembali wisatawan.

Secara keseluruhan, strategi pemeliharaan fasilitas di Taman Cerdas Jebres dapat dikatakan telah berjalan cukup baik melalui kombinasi strategi teknis, preventif, dan edukatif. Pemeliharaan yang dilakukan secara rutin serta adanya pengawasan lingkungan dan edukasi kepada pengunjung menunjukkan keseriusan pengelola dalam menjaga kualitas fasilitas. Kondisi fasilitas yang terawat dengan baik menjadi faktor penting dalam meningkatkan kenyamanan pengunjung dan membentuk citra positif taman sebagai ruang publik yang bersih, aman, nyaman, dan edukatif. Penelitian Sofi Apriliani, Vitria Susanti, dan Nurhayati juga menegaskan bahwa fasilitas wisata dan citra destinasi berpengaruh positif terhadap kepuasan dan minat berkunjung kembali wisatawan.

Peran SDM dalam Pelaksanaan Pemeliharaan Fasilitas Yang Diterapkan Taman Cerdas Jebres Sebagai Upaya Peningkatan Citra Taman Cerdas Jebres

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pak Heri, pelaksanaan pemeliharaan fasilitas di Taman Cerdas Jebres Surakarta sangat dipengaruhi oleh peran sumber daya manusia (SDM), terutama petugas kebersihan sebagai pelaksana utama di lapangan. Petugas menjalankan tugas mulai pukul 07.00 hingga 16.30 dengan kegiatan rutin seperti menyapu area taman, mengepel gedung, membersihkan kaca, serta merapikan perlengkapan yang ada. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa SDM memiliki posisi penting dalam menjaga keberlangsungan dan kondisi fasilitas agar tetap terawat. Peran SDM yang optimal dapat mendukung kualitas pelayanan publik yang lebih

baik. Menurut Moh. Siha Saleh dkk. (2024), kinerja SDM berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik karena kualitas pelayanan sangat ditentukan oleh kemampuan dan tanggung jawab pegawai dalam menjalankan tugasnya.

Peran strategis SDM tersebut terlihat dari berbagai fungsi yang dijalankan di Taman Cerdas Jebres Surakarta. SDM tidak hanya bertugas melakukan pemeliharaan rutin, tetapi juga berfungsi sebagai pengawas awal terhadap potensi kerusakan fasilitas melalui pemantauan langsung di lapangan. Selain itu, SDM turut memberikan pelayanan kepada pengunjung dengan membantu memberikan informasi serta mengarahkan pengunjung agar mematuhi aturan yang berlaku. Keterlibatan petugas dalam mendukung kegiatan komunitas dan aktivitas sosial menunjukkan adanya fleksibilitas peran dalam mendukung operasional taman. Di sisi lain, SDM juga berperan dalam menjaga kebersihan, kenyamanan, dan estetika lingkungan sehingga suasana taman tetap tertib dan menarik bagi pengunjung. Temuan ini sejalan dengan penelitian Fitria Rochma Utami dan Lailul Mursyidah (2024) yang menyatakan bahwa pelayanan publik yang baik dipengaruhi oleh responsivitas, empati, serta kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan secara tepat dan ramah kepada masyarakat.

Dalam perspektif pariwisata dan hospitality, peran sumber daya manusia tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis pelayanan publik, tetapi juga mencakup sikap keramahan (hospitality) dalam berinteraksi dengan pengunjung. Petugas taman sebagai pihak yang berhadapan langsung dengan pengunjung memiliki peran penting dalam membentuk kesan awal serta pengalaman pengunjung selama berada di Taman Cerdas Jebres. Sikap yang ramah, responsif, dan komunikatif dari petugas dinilai mampu meningkatkan kenyamanan pengunjung sekaligus memperkuat citra positif taman sebagai ruang publik yang aman, nyaman, dan edukatif. Dengan demikian, kualitas interaksi antara petugas dan pengunjung menjadi salah satu unsur penting dalam mendukung pengelolaan destinasi wisata perkotaan yang berorientasi pada kepuasan pengunjung. Peran tersebut menunjukkan bahwa SDM memiliki fungsi yang tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga berkaitan dengan pembentukan pengalaman dan citra positif destinasi di mata masyarakat.

Selain menjalankan tugas pemeliharaan, SDM di Taman Cerdas Jebres Surakarta juga memiliki tanggung jawab tambahan dalam membantu pelaksanaan kegiatan pengunjung, seperti acara sekolah maupun pertunjukan. Hal tersebut menunjukkan bahwa SDM dituntut memiliki kemampuan adaptasi dan fleksibilitas kerja yang baik. Kompetensi dan kualitas SDM menjadi faktor penting dalam menentukan mutu pelayanan karena pelayanan yang optimal hanya dapat diwujudkan melalui kinerja pegawai yang disiplin dan bertanggung jawab. Penerapan aturan seperti larangan merokok di area

taman juga memperlihatkan bahwa SDM berfungsi sebagai pengawas dalam menjaga ketertiban dan kenyamanan lingkungan. Menurut Agung Nurmansyah dkk. (2024), peningkatan kompetensi dan manajemen SDM dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik karena pegawai yang memiliki kemampuan dan kedisiplinan yang baik mampu memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat.

Hal ini sejalan dengan pendapat Sedarmayanti (2017) bahwa SDM sektor publik harus profesional, bertanggung jawab, dan kompeten untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Secara keseluruhan, peran SDM tidak hanya terbatas pada kegiatan teknis pemeliharaan, tetapi juga mencakup pengelolaan lingkungan, pelayanan kepada pengunjung, serta menjaga citra taman. Pengelolaan SDM yang baik, termasuk pengembangan kompetensi dan sistem kerja yang terarah, akan berdampak langsung terhadap kualitas fasilitas dan citra ruang publik secara berkelanjutan.

Kendala Yang Dihadapi Dalam Pelaksanaan Pemeliharaan Fasilitas Yang Diterapkan Taman Cerdas Jebres Sebagai Upaya Peningkatan Citra Taman Cerdas Jebres

Pelaksanaan strategi pemeliharaan fasilitas di Taman Cerdas Jebres menghadapi tantangan manajerial yang cukup kompleks, di mana keterbatasan anggaran menjadi faktor penghambat utama dalam menerapkan standar pemeliharaan preventif yang ideal. Salah satu dampak nyata dari kendala finansial ini adalah belum dapat dilaksanakannya proses fumigasi secara rutin pada area perpustakaan untuk mencegah kerusakan koleksi akibat jamur dan serangga, sehingga pengelola harus menggunakan kapur barus sebagai langkah alternatif yang lebih ekonomis. Masalah ini diperumit oleh kondisi lingkungan internal, di mana penggunaan AC menciptakan sirkulasi udara yang lembap dan tertutup, memicu penumpukan debu serta kotoran pada rak buku yang menuntut pembersihan secara terus-menerus dan bertahap.

Selain kendala pada area perpustakaan, faktor teknis dan alam juga menghambat efektivitas pemeliharaan infrastruktur luar ruangan. Kondisi topografi taman yang memiliki area rendah menyebabkan kerentanan terhadap genangan air hujan, yang apabila tidak segera diatasi melalui pembersihan saluran air dari sumbatan daun kering, dapat merusak fasilitas fisik dan memperburuk citra kebersihan taman. Tantangan ini semakin berat dengan adanya faktor perilaku pengunjung yang kurang bertanggung jawab, seperti melanggar larangan merokok, merusak fasilitas publik, hingga ketidakpedulian dalam merapikan kembali koleksi buku setelah digunakan. Fenomena ini sejalan dengan penelitian terbaru yang menyatakan bahwa efektivitas pemeliharaan fasilitas di ruang publik sangat bergantung pada sinkronisasi antara ketersediaan biaya operasional dengan tingkat kesadaran

masyarakat dalam menjaga sarana yang ada (Putra & Setiawan, 2025). Secara keseluruhan, berbagai kendala tersebut memaksa pengelola untuk melakukan penyesuaian strategi pemeliharaan secara bertahap guna mempertahankan kualitas fasilitas pendukung seperti aula, teater terbuka, dan videotron agar tetap dalam kondisi prima (Rahmawati dkk., 2024).

Berbagai kendala pemeliharaan fasilitas tersebut tidak hanya berdampak pada aspek teknis pengelolaan taman, tetapi juga berpengaruh terhadap pengalaman pengunjung (visitor experience) dan citra destinasi secara keseluruhan. Kondisi fasilitas yang kurang optimal, seperti genangan air, area yang kotor, maupun fasilitas yang tidak terawat, dapat menurunkan tingkat kenyamanan dan kepuasan pengunjung selama berada di kawasan taman. Dalam konteks pariwisata perkotaan, pengalaman positif pengunjung menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi, loyalitas, serta minat kunjungan kembali terhadap suatu destinasi.

Selain itu, berbagai kendala tersebut juga berkaitan dengan upaya manajemen krisis destinasi, khususnya dalam menjaga kualitas lingkungan dan fasilitas publik agar tetap aman, nyaman, dan representatif bagi masyarakat. Oleh karena itu, strategi pemeliharaan fasilitas perlu dilakukan secara berkelanjutan dan adaptif guna meminimalkan potensi kerusakan fasilitas yang dapat memengaruhi citra Taman Cerdas Jebres sebagai ruang publik edukatif dan destinasi wisata perkotaan di Surakarta.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat diidentifikasi beberapa kendala utama dalam pemeliharaan fasilitas di Taman Cerdas Jebres beserta alternatif solusi yang dapat dilakukan sebagai berikut:

1. Keterbatasan anggaran pemeliharaan
Keterbatasan anggaran menghambat penerapan standar pemeliharaan preventif secara optimal, khususnya dalam pelaksanaan fumigasi rutin pada area perpustakaan. Oleh karena itu, pengelola perlu menerapkan skala prioritas berbasis tingkat urgensi kerusakan (priority-based maintenance) serta mengoptimalkan sumber pendanaan alternatif, seperti kerja sama dengan pihak swasta melalui program CSR. Selain itu, efisiensi anggaran dapat dilakukan melalui perencanaan pemeliharaan jangka menengah yang terstruktur.
2. Tidak optimalnya pengendalian hama dan jamur pada koleksi perpustakaan
Tidak dilaksanakannya fumigasi rutin menyebabkan potensi kerusakan koleksi akibat jamur dan serangga, sementara penggunaan kapur barus masih bersifat sementara dan kurang efektif dalam jangka panjang. Dalam mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan penerapan sistem Integrated Pest Management (IPM) yang mencakup monitoring berkala, penggunaan bahan ramah lingkungan, serta pengendalian suhu dan kelembapan ruang.
3. Kondisi sirkulasi udara yang tidak ideal

Penggunaan air conditioner (AC) secara terus-menerus menciptakan lingkungan tertutup dengan kecenderungan peningkatan kelembapan relatif sehingga memicu penumpukan debu dan kotoran hama pada rak buku. Sebagai upaya perbaikan, pengelola dapat mengoptimalkan sistem ventilasi melalui pendekatan ventilasi hibrida serta menyusun jadwal pembersihan berbasis zonasi.

4. Kerentanan terhadap genangan air akibat kondisi topografi

Area taman yang berada pada elevasi rendah berpotensi mengalami genangan air saat hujan yang dapat merusak fasilitas fisik. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sistem drainase melalui normalisasi saluran air, pembangunan sumur resapan, serta inspeksi rutin.

5. Penyumbatan saluran air oleh sampah organik
Penumpukan daun kering pada saluran drainase mempercepat terjadinya genangan air. Untuk mengatasinya, pengelola perlu melakukan pembersihan berkala serta memasang penyaring pada titik masuk saluran air.

6. Rendahnya kesadaran pengunjung dalam menjaga fasilitas

Perilaku pengunjung yang tidak disiplin menjadi hambatan dalam menjaga kualitas fasilitas. Oleh sebab itu, diperlukan peningkatan edukasi melalui penyediaan media informasi, kampanye kesadaran, serta penguatan pengawasan guna mendorong perubahan perilaku pengunjung.

7. Keterbatasan pemeliharaan fasilitas pendukung
Pemeliharaan fasilitas seperti aula, teater terbuka, dan videotron belum optimal akibat keterbatasan sumber daya. Sebagai solusi, perlu diterapkan sistem pemeliharaan terjadwal (scheduled maintenance) yang terintegrasi dengan pencatatan kondisi fasilitas guna meningkatkan efektivitas pengelolaan dan memperpanjang umur pakai fasilitas.

Dengan demikian, penanganan kendala pemeliharaan fasilitas tidak hanya memerlukan pendekatan teknis, tetapi juga penguatan aspek manajerial dan partisipasi pengguna agar keberlanjutan kualitas fasilitas publik dapat terjaga secara optimal dan berkelanjutan.

E. SIMPULAN

Secara keseluruhan, temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan pemeliharaan fasilitas di Taman Cerdas Jebres sangat bergantung pada sinergi antara strategi teknis dan peran aktif sumber daya manusia, dapat disimpulkan bahwa:

1. Strategi Pemeliharaan Fasilitas: Pengelola Taman Cerdas Jebres menggunakan kombinasi cara yang lengkap, mulai dari pembersihan rutin setiap hari, tindakan pencegahan kerusakan, hingga pemberian aturan kepada pengunjung. Semua upaya ini dilakukan untuk memastikan fasilitas tetap dalam kondisi baik sehingga pengunjung merasa nyaman dan taman memiliki citra yang bagus sebagai tempat rekreasi sekaligus belajar.

2. Peran Sumber Daya Manusia (SDM): Petugas kebersihan memiliki peran yang sangat penting dan tidak hanya sekedar menyapu atau mengepel. Mereka bertugas sebagai orang pertama yang memantau kerusakan fasilitas, membantu memberikan informasi kepada masyarakat, serta memastikan pengunjung menaati aturan. Keberhasilan dalam menjaga keindahan dan kenyamanan taman sangat bergantung pada kedisiplinan dan tanggung jawab para petugas ini.
3. Kendala dan Solusi: Meskipun sudah berjalan baik, pemeliharaan masih terhambat oleh dana yang terbatas, kondisi tanah yang mudah becek saat hujan, serta perilaku pengunjung yang kurang peduli pada kebersihan. Untuk mengatasinya, pengelola fokus memperbaiki fasilitas yang paling penting, membenahi saluran air agar tidak banjir, serta terus memberikan edukasi agar masyarakat ikut menjaga fasilitas yang ada secara bersama-sama. Oleh sebab itu, diperlukan kerja sama yang lebih erat antara pihak pengelola dan masyarakat dalam menjaga sarana yang ada agar fungsi taman sebagai ruang publik berkualitas dapat terjaga secara optimal dan berkelanjutan.

Penelitian ini memiliki implikasi manajerial yang dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pengelola Taman Cerdas Jebres maupun pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pengelolaan fasilitas publik. Pengelola perlu menerapkan sistem pemeliharaan fasilitas yang lebih terjadwal dan berkelanjutan, meningkatkan pengawasan terhadap kondisi fasilitas, serta memperkuat edukasi kepada pengunjung mengenai pentingnya menjaga kebersihan dan fasilitas taman. Selain itu, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, khususnya dalam aspek pelayanan dan hospitality, juga diperlukan guna mendukung terciptanya pengalaman pengunjung yang positif serta memperkuat citra taman sebagai destinasi wisata perkotaan yang edukatif dan nyaman.

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan, yaitu jumlah informan yang relatif terbatas dan fokus penelitian yang hanya dilakukan pada satu lokasi taman kota, sehingga hasil penelitian ini masih terbatas pada konteks penelitian yang dilakukan pada seluruh taman publik di Indonesia. Selain itu, penelitian ini lebih berfokus pada perspektif pengelola dan petugas pemeliharaan sehingga belum menggali secara mendalam persepsi pengunjung terhadap kualitas fasilitas dan pengalaman wisata yang dirasakan. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat melibatkan lebih banyak informan serta mengkaji perspektif pengunjung secara lebih komprehensif agar diperoleh hasil penelitian yang lebih mendalam dan luas

DAFTAR PUSTAKA

Fakhar Mufza, A., & Wulansari, N. (2023). Pengaruh

Fasilitas dan Citra Destinasi Terhadap Kepuasan Pengunjung di Daya Tarik Wisata Sirukam Dairy Farm Kabupaten Solok. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(2), 15046–15056. <https://doi.org/10.31004/jptam.v7i2.8771>

Salma, F., & Manurung, T. M. S. (2023). Pengaruh Citra Destinasi Dan Fasilitas Wisata Terhadap Minat Kunjung Wisatawan Pada Objek Wisata Dunia Fantasi (DUFAN). *Jurnal Ilmiah Pariwisata Kesatuan*, 4(2), 51–60. <https://doi.org/10.37641/jipkes.v4i2.1821>

Nadya Cantika Dewi, Gilang Pratama Putra, Neni Rohaeni. STRATEGI PUBLIC RELATION DALAM UPAYA MENJAGA CITRA DESTINASI WISATA DI MUSEUM NASIONAL INDONESIA. (2025). *Jurnal Pariwisata PaRAMA : Panorama, Recreation, Accomodation, Merchandise, Accessibility*, 5(3), 223-236. <https://doi.org/10.36417/jpp.v5i3.737>

Anto, R. P., Nur, N., Yusriani, Y., Ardah, F. K., Ayu, J. D., Nurmahdi, A., Apriyeni, B. A. R., Purwanti, P., Adrianingsih, N. Y., & Putra, M. F. P. (2024). METODE PENELITIAN KUALITATIF: TEORI DAN PENERAPANNYA. Penerbit Tahta Media. Retrieved from <https://tahtamedia.co.id/index.php/issj/article/view/581>

Fitri Nurpita, Mely Cahyani, Zamsiswaya, & Luthfi Anshori Rahman. (2026). TEKNIK PENELITIAN KUALITATIF. Didaktik : *Jurnal Ilmiah PGSD STKIP Subang*, 12(01), 180 - 191. <https://doi.org/10.36989/didaktik.v12i01.10693>

Putri, H. J., & Murhayati, S. (2025). Metode Pengumpulan Data Kualitatif. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 9(2), 13074–13086. <https://doi.org/10.31004/jptam.v9i2.27063>

Luthfiyani, P. W., & Murhayati, S. (2024). Strategi Memastikan Keabsahan Data Dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8(3), 45315–45328. Retrieved from <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/21803>

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications. <https://us.sagepub.com/en-us/nam/qualitative-data-analysis/book246128>

Siregar, A. Y., & Murhayati, S. (2024). Metodologi Studi Kasus dalam Penelitian Kualitatif :Kajian Konsep, Desain, dan Manfaatnya. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8(3), 45305–45314. Retrieved from <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/21801>

- Putra, A., & Setiawan, B. (2025). Manajemen Fasilitas Publik dan Tantangan Perilaku Pengguna di Era Urbanisasi. *Jurnal Arsitektur dan Lingkungan Binaan*. https://ejournal.undip.ac.id/index.php/pembangunan_wilayah_kota
- Rahmawati, S., dkk. (2024). Strategi Pemeliharaan Sarana Edukasi pada Taman Cerdas di Surakarta. *Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Inovasi*. <https://jurnal.uns.ac.id/>
- Aria Pratiwi, A., & Gima Sugiana, A. (2025). Ketersediaan Aksesibilitas dan Fasilitas serta Pengaruhnya pada Kepuasan Pengguna Taman. *Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas*, 7(3), 187–194. Diambil dari <https://journal.its.ac.id/index.php/jmaif/article/view/6538>
- Santosa, A. A., & Melanira, A. (2020). PERSEPSI PENGUNJUNG TAMAN TERHADAP KENYAMANAN FASILITAS DI HUTAN KOTA PATRIOT BINA BANGSA BEKASI SEBAGAI RUANG PUBLIK. *Jurnal Ilmiah Arjouna: Architecture and Environment Journal of Krisnadwipayana*, 4(1), 38–50. <https://doi.org/10.61488/jia.v4i1.685>
- Caesar Tegar Prihanggo, & I Made Sukewijaya. (2025). Evaluasi Pemeliharaan Lanskap pada Kawasan Taman Candi Kabupaten Ngawi, Jawa Timur. *Konstruksi: Publikasi Ilmu Teknik, Perencanaan Tata Ruang Dan Teknik Sipil*, 3(4), 309–323. <https://doi.org/10.61132/konstruksi.v3i4.1211>
- Kornelius, T. A., & Hudiono, R. K. (2024). Analisa Pengaruh Fasilitas terhadap Citra Destinasi dalam Meningkatkan Angka Kunjungan di Desa Wisata Kertalangu. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(3), 14589–14607. <https://doi.org/10.31004/innovative.v4i3.12274>
- Nia Rifanda Putri, Fauza Afni, Asep Supriadi, Fina Amalia Masri, & Edi Rahmat Taufik. (2024). Analisis Pengaruh Citra Destinasi Wisata, Social Media Marketing dan Fasilitas Wisata terhadap Minat Mengunjungi Wisata di Indonesia. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 5(7), 3906–3918. <https://doi.org/10.47467/elmal.v5i7.4179>
- Rosi, F., Rosi, F., & AS, F. (2024). Peran Citra Destinasi dan E-WOM Terhadap Minat Berkunjung Kembali Melalui Keputusan Berkunjung Pada Wisata Kabupaten Sampang. *Jurnal Bina Manajemen*, 12(2), 64–82. <https://doi.org/10.52859/jbm.v12i2.569>
- Sofi Apriliani, Vitria Susanti, & Nurhayati Nurhayati. (2024). Pengaruh Fasilitas Wisata, Persepsi Harga dan Citra Destinasi terhadap Minat Berkunjung Kembali dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi: (Studi Pada Pengunjung Wisata Alam Bukit Aslan Bandar Lampung). *CEMERLANG : Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Bisnis*, 4(4), 330–347. <https://doi.org/10.55606/cemerlang.v4i4.3291>
- Moh, S. S., Risnawati, R., Yobert, K., Harnida, W. A., Pricylia, C.D.B. (2024). ANALISIS KINERJA SUMBERDAYA MANUSIA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*. <https://doi.org/10.31539/7533gj76>
- Utami, F. R. ., & Mursyidah, L. (2024). Improving the Quality of Public Services from an Indonesian Village Perspective: Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik dilihat dari Wawasan Desa Indonesia. *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 25(3), 10.21070/ijppr.v25i3.1389. <https://doi.org/10.21070/ijppr.v25i3.1389>
- Nurmansyah, A., Rachmat, T. A. ., Mere, K. ., Nawangwulan, I. M. ., & Afiat, M. N. (2024). EDUKASI MANAJEMEN SDM UNTUK PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK. *Community Development Journal : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(5), 9359–9365. <https://doi.org/10.31004/cdj.v5i5.33388>