

ABSTRAK

Pemeliharaan jalan merupakan upaya yang dilakukan untuk menjamin keamanan, keselamatan, dan kelancaran lalu lintas. Serta umur masa layanan jalan. PT XYZ melalui skema Kerjasama Pemerintah dengan Badan Usaha – *Availability Payment* (KPBU-AP) dimana pemerintah membayar Badan Usaha Pelaksana berdasarkan ketersediaan layanan. Saat ini mengalami tantangan operasional yaitu adanya kenaikan biaya denda pada kegiatan pemeliharaan jalan. Studi ini mempunyai tiga tujuan, yang pertama, bertujuan Mengidentifikasi kendala utama dalam implementasi pemeliharaan jalan, Mengidentifikasi akar penyebab masalah utama terjadinya penurunan kualitas layanan jalan yang menyebabkan kenaikan denda, dan memberikan rekomendasi mitigasi apa yang harus dilakukan untuk menanggulangi permasalahan penurunan kualitas layanan jalan. Dengan menggunakan pendekatan analisis akar masalah melalui metode observasi dan wawancara mendalam semi-terstruktur, studi ini berhasil mengeksplorasi berbagai macam fenomena dan proses pemeliharaan jalan yang dilakukan. Analisis menggunakan diagram pareto berhasil mengelompokkan 53 indikator layanan pemeliharaan jalan dan mengkategorikannya menjadi 4 lingkup penanganan kemudian didapatkan hasil 2 lingkup utama yang berkontribusi paling besar pada kenaikan biaya pemeliharaan. Selanjutnya analisis diagram sebab-akibat dan 5 *Why's Analysis* didapatkan diagnosa faktor penyebab dan akar permasalahan utama yang terjadi, serta bagaimana cara memitigasinya.

Kata kunci: Analisis Akar Masalah, Kenaikan Denda, Pemeliharaan Jalan, KPBU-AP, Manajemen Mutu.

ABSTRACT

Road maintenance is an effort undertaken to ensure traffic safety, security, smooth traffic flow, and to extend the service life of roads. PT XYZ operates under A Public-Private Partnership scheme using the Availability Payment (PPP–AP) mechanism, where the government provides payments to the Project Company contingent upon the availability of services. The company is currently facing operational challenges, particularly an increase in penalty costs associated with road maintenance activities. The study aims to (1) identify the main constraints in road maintenance implementation, (2) analyze the root causes of declining road service quality that result in increased penalties, and (3) formulate appropriate mitigation strategies to overcome the deterioration of road service quality. This study applies a Root Cause Analysis (RCA) approach, using observation and semi-structured in-depth interviews, this study explores various phenomena and processes involved in road maintenance implementation. A Pareto analysis categorizes 53 service indicators into four intervention areas, identifying two dominant areas that contribute most to rising maintenance costs. Furthermore, cause-and-effect diagram analysis and the 5 Why's Analysis are applied to diagnose the key causal factors and root cause problems, as well as to provide corresponding mitigation strategies.

Keywords: *Road Maintenance, Root Cause Analysis, Penalty Cost Increase, PPP–Availability Payment Scheme, Management Quality.*