

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Mengurus surat perizinan yang berhubungan dengan Pemerintah, merupakan hal yang tidak sederhana. Biasanya warga sering berpindah tempat dari kantor satu ke kantor lainnya untuk mengurus banyaknya surat-surat. Untuk memulai suatu usaha saja di Indonesia membutuhkan 12 prosedur yang memakan waktu lama. Oleh sebab itu, PemKab Sumedang memberikan layanan baru untuk memudahkan masyarakat mengurus berbagai persoalan perijinan dan non-perijinan secara terpadu.

Seperti diketahui, bahwa generasi pertama dari pelayanan terpadu di Indonesia adalah Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA). Kemudian berevolusi menjadi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sebagai generasi kedua. Lalu berdirinya pelayanan terpadu Mal Pelayanan Publik (MPP), sebagai generasi ketiga yang dinilai menjadi langkah pembaharuan bagi sistem pelayanan publik di Indonesia.

Mal Pelayanan Publik merupakan tempat berlangsungnya suatu kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik, yang merupakan perluasan dari sistem pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, BUMN/BUMD hingga Swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman dalam satu gedung.

MPP Sumedang merupakan MPP yang ke-17 di Indonesia dan ke-2 di Jawa Barat dimana MPP pertama yaitu MPP Kota Bogor. MPP Kab. Sumedang ini memiliki 361 jenis layanan dari 23 instansi berbeda (7 instansi vertikal & SKPD Provinsi, 3 BUMD, 6 BUMN dan 7 SKPD Kabupaten Sumedang). MPP ini berlokasi di Gedung Negara Sumedang Jalan Prabu Geusan Ulun No. 36 Sumedang.

Pelayanan terpadu ini dalam seharinya melayani hingga 632 orang, dengan tiap instansi di batasi antriannya hingga 250 orang dalam satu hari. Fasilitas ini terbagi kedalam 2 lantai, dimana lantai satu terdiri dari 8 loket pelayanan, dan lantai dua terdiri dari 15 loket pelayanan. Di lihat dari besarnya minat masyarakat untuk mendapatkan layanan tersebut tidak sebanding dengan besaran ruang yang ada, sehingga membuat penumpukan di beberapa ruang tunggu pelayanan pada MPP ini.

Tata letak ruang staf terdepan (pelayanan) dengan staf *back office* yang terpisah gedung membuat kurang optimalnya kinerja dan pengawasan staf. Serta ketersediaan sarana dan prasarana penunjang yang belum memadai seperti sarana tempat penyimpanan berkas sementara, fasilitas loker, ruang rapat, ruang tunggu, ruang mushola dan tempat duduk prioritas, untuk memberikan kenyamanan, keamanan, dan kemudahan.

Berdasarkan dari data di atas, perancangan baru MPP Kab. Sumedang perlu dilakukan, guna meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi guna memudahkan masyarakat untuk mendapatkan jasa layanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman. Serta agar dapat mengakomodir seluruh aktifitas, MPP akan di relokasi ke bangunan baru yang memiliki luasan yang lebih mumpuni dan penambahan tiga jenis pelayanan baru. Pendekatan yang di gunakan dalam perancangan MPP ini terkait dengan perilaku pengguna di kantor Mal Pelayanan Publik Kab. Sumedang.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Dari uraian di atas, di dapati permasalahan yang dihadapi dalam MPP terkait kualitas pelayanan publik yang belum memenuhi harapan masyarakat, seperti :

- a. Besaran ruang yang belum memadai dalam mengakomodir besarnya intensitas masyarakat di fasilitas pelayanan terpadu MPP.
- b. Tata letak ruang yang belum maksimal seperti letak *back office* yang terpisah dari gedung pelayanan.

- c. Loket DISDUKCAPIL yang berada di Lt.2 membuat tidak mudah di jangkau oleh disabilitas karena harus naik ke Lt.2 melalui tangga.
- d. Ketersediaan sarana penunjang yang belum memadai seperti sarana tempat penyimpanan berkas sementara di area pelayanan, dan tempat duduk prioritas.
- e. Ketersediaan prasarana penunjang yang belum memadai seperti ruang arsip, ruang rapat, ruang mushola, ruang pelayanan, dan ruang tunggu yang belum memberikan kenyamanan, keamanan, dan kemudahan.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka dapat dijadikan sebagai fokus masalah yang dapat dirumuskan, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana menciptakan hubungan antar ruang dan besaran ruang yang memadai dan mudah di akses bagi seluruh pengguna ?
2. Bagaimana menyediakan sarana dan prasarana yang baik guna memberikan kenyamanan, keamanan, dan kemudahan ?

### **1.4 Tujuan & Sasaran Perancangan**

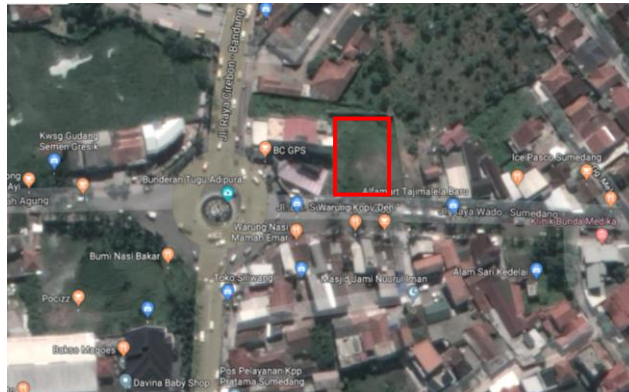
Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam perancangan MPP Kab. Sumedang, yaitu:

1. Menciptakan interior ruangan yang memadai dengan pengelolaan tata letak ruang yang lebih efisien guna memberikan kenyamanan terhadap pengguna ruang (staf & masyarakat).
2. Menyediakan dan menata seluruh sarana maupun prasarana penunjang untuk memberikan kenyamanan, keamanan, dan kemudahan kepada seluruh pengguna fasilitas MPP.

### **1.5 Batasan Perancangan & Ruang Lingkup**

Batasan perancangan pada interior kantor MPP Kab. Sumedang, meliputi batasan antrian hingga 250 orang/intansi dalam sehari dengan staf yang bertugas sejumlah 124 orang. Terdiri dari lantai 1 (satu) dengan

luasan terancang 574m<sup>2</sup>, lantai 2 (dua) 596 m<sup>2</sup>, lantai 3 (tiga) 577 m<sup>2</sup>, dan lantai 4 (empat) 559 m<sup>2</sup> dengan total luas yg di rancang ± 2.306m<sup>2</sup> berlokasi di Jl. Prabu Tajimalela, Sumedang. Alasan pemilihan lokasi tersebut selain karena letaknya yang berada di pusat kota, juga kemudahan akses pencapaian yang dekat dengan pusat bisnis hingga pemukiman masyarakat menuju MPP Kab. Sumedang.



Gambar 1.1.- Site Plan MPP

(Sumber: Data Penulis, 2019)

## 1.6 Metode Perancangan

Metode perancangan yang di lakukan pada MPP Kab. Sumedang ini adalah:

### 1. Pengumpulan Data

Pada proses perancangan kantor ini dilakukan pengumpulan data primer dan data sekunder. Data primer didapatkan melalui observasi MPP yang berada di Kabupaten Sumedang, Kabupaten Banyuwangi dan Kabupaten Kulon Progo. Sedangkan data sekunder di dapat melalui literatur yang berkaitan dengan objek perancangan.

#### a. Data Primer

- Observasi  
yaitu melakukan pengamatan secara langsung terhadap pola kegiatan dan masalah yang berlangsung, terkait dengan perancangan. Objek yang diobservasi yaitu bangunan MPP

Kab. Sumedang, Kabupaten Banyuwangi dan Kabupaten Kulon Progo. Alasan pemilihan tempat tersebut di karenakan kesamaan penggunaan gedung sendiri (Milik Pemerintah) dan cakupan area pelayanan kabupaten.

- Wawancara

Melakukan interview secara langsung terhadap staf terkait pada MPP agar, mengetahui sistem organisasi dan, mengetahui fenomena permasalahan yang ada.

b. Studi Literatur

yaitu mencari landasan teori yang berkaitan dengan topik perancangan seperti data standarisasi pelayanan, fungsi dan sarana kantor kemudian teori mengenai konsep MPP Kab. Sumedang.

2. Analisis Data

Setelah melakukan pengumpulan data, proses selanjutnya yaitu menganalisa data dengan melihat permasalahan-permasalahan yang muncul. Analisa data primer berupa siteplan bangunan, fungsi bangunan, layout, bentuk ruang, konstruksi, material, warna, penghawaan, pencahayaan, utilitas, keamanan, akustik dan tanda petunjuk, kemudian data sekunder berupa standarisasi perancangan dan batasan perancangan MPP.

3. Sintesis Data

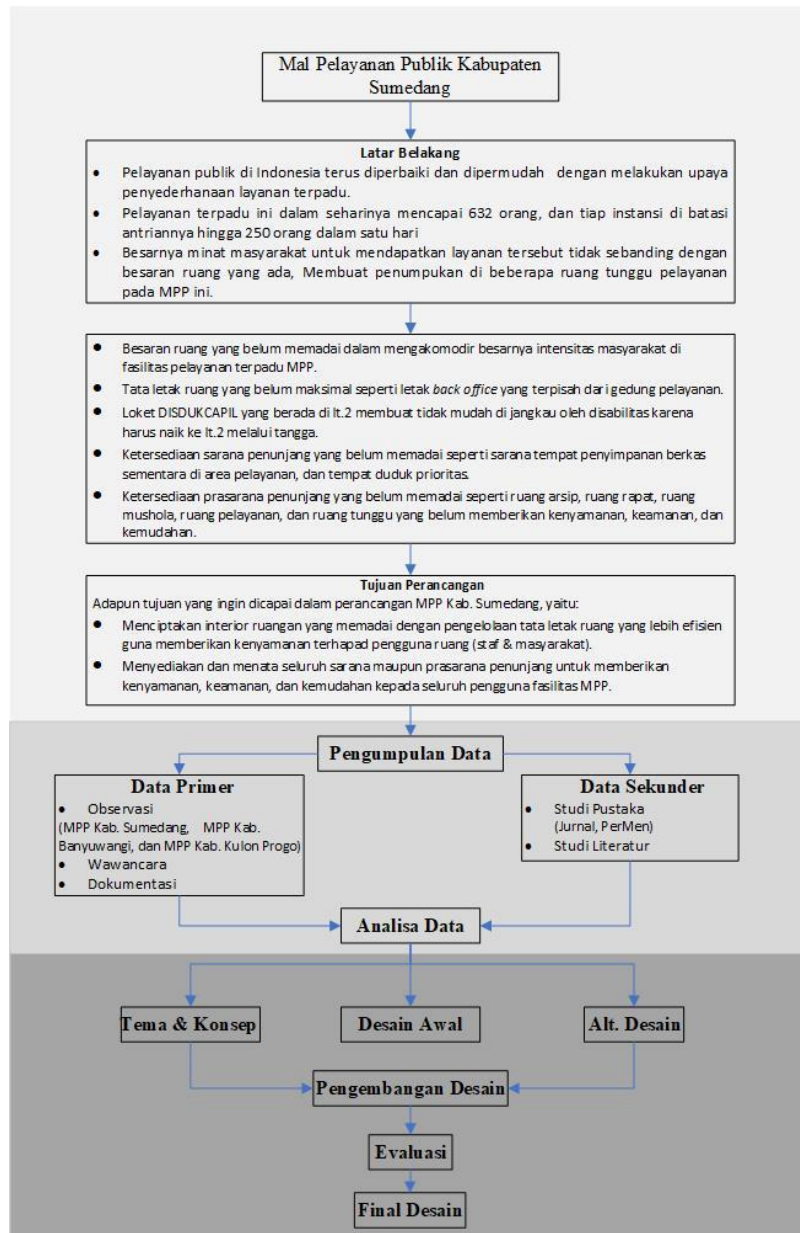
Merupakan metode perancangan yang paling penting karena meliputi Studi aktifitas, kebutuhan ruang, besaran ruang, matriks, bubble diagram, zoning, blocking, sirkulasi atau secara garis besar di sebut programing perancangan yang didapatkan dari hasil survei dan literatur.

4. Pengembangan Desain

Merupakan hasil akhir dari perancangan MPP Kab. Sumedang dengan menganalisa hasil pengumpulan data, programming, konsep

dan dipadukan dengan pendekatan perilaku pengguna dalam tercapainya kemudahan pelayanan.

## 1.7 Kerangka Berfikir



Gambar 1.2.- Kerangka Berfikir

(Sumber: Data Penulis 2019)

## **1.8 Ringkasan Sistematika Penulisan**

Pada sub bab ini memaparkan sistematika yang menjadi pedoman dalam penyusunan Laporan Perancangan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang yang terdiri dari 5 (lima) bab yaitu:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Berisikan mengenai latar belakang perancangan, identifikasi permasalahan, batasan masalah, rumusan masalah, metode pengumpulan data dan ringkasan sistematika penulisan.

### **BAB II KAJIAN LITERATUR DAN DATA PERANCANGAN**

Berisikan pembahasan mengenai definisi kantor, standarisasi kantor, *ergonomic*, data mengenai kantor yang akan di rancang, dan berbagai ilmu yang berkaitan dengan perancangan.

### **BAB III KONSEP PERANCANGAN**

Pembahasan mengenai penjabaran data-data yang akan di gunakan dalam perancangan, seperti konsep yang akan di gunakan, tema yang akan di terapkan, serta sistem pendukung.

### **BAB IV HASIL PERANCANGAN DAN PEMBAHASAN**

Berisikan penjelasan mengenai hasil dari perancangan secara detail seperti mengani gambar kerja, visualisasi 3D, serta hasil solusi yang sudah di terapkan pada interior.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Terdapat kesimpulan dari proses perancangan yang di lakukan penulis, sehingga dapat mempersiapkan kebutuhan sebelum merancang sebuah kantor.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Berisikan daftar literatur mengenai kebutuhan perancangan kantor.