

ABSTRAK

PERANCANGAN ULANG KANTOR BPJS KESEHATAN CABANG BANDUNG

Sandi Verdhika

Desain Interior, Fakultas Industri Kreatif, Universitas Telkom

Jl. Telekomunikasi No.1, Terusan Buah Batu, Sukapura, Bandung, Jawa Barat 40257

Di Indonesia, pelayanan publik adalah rangkaian pelayanan barang, jasa, dan pelayanan administratif yang diberikan penyelenggara pelayanan publik yaitu institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum kepada masyarakat Indonesia. BPJS Kesehatan Cabang Bandung adalah pelayanan publik administratif tentang jaminan sosial kepada masyarakat wilayah kota Bandung. BPJS Kesehatan Cabang Bandung dikunjungi beberapa kalangan usia, pekerjaan, dan sosial. Kegiatan yang terjadi pada BPJS Kesehatan Cabang Bandung yaitu melayani pendaftaran peserta jaminan kesehatan, perubahan data peserta BPJS Kesehatan, dan pengaduan peserta. Tujuan melakukan perancangan ulang BPJS Kesehatan Cabang Bandung adalah meningkatkan kualitas pelayanan prima bagi masyarakat, menerapkan desain yang menarik tanpa mengubah ketentuan *brand design* perusahaan, meningkatkan kenyamanan pengguna dalam ruang pelayanan publik dan merancang desain yang cepat, tepat dan mudah (*easy use design*). Metode perancangan yang digunakan yaitu, pengumpulan data dengan observasi, survey, wawancara dengan objek kegiatan yang sama, mengumpulkan beberapa literatur/buku/jurnal, analisa data, sintesa, pengembangan desain, dan desain akhir. Permasalahan utama BPJS Kesehatan Cabang Bandung yaitu, sistem pelayanan yang kurang efisien yang menyebabkan aksebilitas sirkulasi menjadi padat karena penumpukan jumlah peserta dan perasaan emosional terhadap pengguna terganggu yang diakibatkan dari segi pelayanan. Untuk memecahkan masalah dari BPJS Kesehatan Cabang Bandung menggunakan pendekatan teknologi. Pendekatan teknologi yang akan digunakan adalah *Smart Interior Design*. Teknologi ini akan membantu memecahkan masalah dari sistem pelayanan BPJS Kesehatan Cabang Bandung. Beberapa jenis teknologi *Smart Interior Design* yang digunakan sistem pendaftaran peserta/perubahan data secara online, Display touchscreen untuk membantu proses verifikasi peserta yang telah mendaftar secara online, dan Hologram Projector untuk memberi informasi mengenai sistem pelayanan/profil perusahaan dan memberi estetika dalam ruang. Tema perancangan yang dipakai adalah *Harmony In User Equiy*. Tema ini adalah memberikan solusi dari permasalahan desain yang terjadi di BPJS Kesehatan Cabang Bandung yang mengacu kepada kenyamanan. Lingkup utama dari *Harmony In User Equity* adalah *nature into the workplace*, *ergonomic workplace*, dan *nature lighting*. Alasan menggunakan tema *Harmony In User Equity* adalah memberikan faktor kenyamanan sistem pelayanan yang efisien,

kenyamanan bagi pengguna, kenyamanan dari sirkulasi/organisasi ruang, dan kenyamanan psikologis manusia. Konsep perancangan yang digunakan adalah *The Comfortable With Smart Interior Design Approach*. Konsep ini bertujuan memberikan kenyamanan bagi pengguna permanen atau non permanen dengan dibantu teknologi untuk membantu memecahkan masalah sistem pelayanan dari BPJS Kesehatan Cabang Bandung. Konsep organisasi ruang pada perancangan ini yaitu organisasi ruang *Cluster*, karena kantor ini memiliki besaran ruang dan fungsi ruang yang berbeda-beda. Sirkulasi aktivitas manusia di kantor ini yaitu *radial*, karena kantor ini memiliki ketentuan desain sirkulasi yang mengacu pada logo BPJS Kesehatan. Konsep visual pada perancangan ini adalah *The Transformation Geometrics Shape*. Konsep visual ini adalah transformasi bentuk persegi sampai lingkaran dengan sentuhan garis lengkung/kurva agar tidak terlihat tajam, kaku, tidak membahayakan pengguna dan tidak mengganggu psikologis manusia. Konsep visual ini akan diaplikasikan pada visual ruang, dan bentuk furniture. Konsep warna yang digunakan adalah konsep warna *Earthy Tone*, yaitu konsep warna yang mengacu pada warna kebumihan dan alam. Warna ini merupakan penggabungan warna natural dan monokrom. Konsep warna ini akan diaplikasikan pada seluruh ruangan di kantor BPJS Kesehatan Cabang Bandung.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Profil Perusahaan, Pengguna, Teknologi, Tema, Konsep.