

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kantor BPJS Kesehatan adalah kantor yang menyelenggarakan program jaminan sosial kepada masyarakat Indonesia. Kantor BPJS Kesehatan termasuk kantor pelayanan umum untuk para peserta melakukan aktivitas mengenai jaminan sosial. Kantor BPJS Kesehatan Cabang Bandung merupakan kantor pelayanan umum yang dikunjungi para peserta karyawan swasta, Pegawai Negeri Sipil (PNS), TNI/Polisi, dan pemilik usaha mandiri/wirausaha. Rata-rata usia yang datang 25-60 tahun dengan gender pria dan wanita. Kantor BPJS Kesehatan Cabang Bandung berlokasi di Jl. PH. H. Mustofa No.81, Cikutra, Bandung, Jawa Barat. Kantor ini mempunyai luas bangunan 3672 m² dan jumlah lantai yaitu 5 lantai dan 1 lantai basement. Kantor ini memiliki 1 ruang kepala cabang, 3 ruangan kantor, 1 ruang aula/pertemuan, 2 ruang meeting, 1 area resepsionis, 1 area pelayanan dengan 15 loket dengan kapasitas tempat duduk 148 kursi. Pengguna permanen/karyawan kantor ini yaitu 76 orang pegawai tetap, 47 orang pegawai kontrak, 41 orang TAD (Tenaga Ahli Dapur), 21 orang satpam, 6 orang sopir, dan 14 orang cleaning service.

Fenomena yang terjadi pada kantor BPJS Kesehatan Cabang Bandung adalah kantor pelayanan umum yang sering dikunjungi oleh masyarakat untuk mengurus jaminan sosial. Kantor ini juga dikunjungi dari semua kalangan usia, pendidikan, pekerjaan, sosial, dan ekonomi. Masyarakat yang datang ke pelayanan umum ini menjadi peserta jaminan kesehatan, perubahan data peserta, dan pengaduan peserta tentang jaminan sosial. Kantor BPJS Kesehatan Cabang Bandung memiliki program pelayanan secara online, tetapi minat masyarakat yang kurang dan memilih datang ke kantor BPJS Kesehatan Cabang Bandung. Tetapi, kantor BPJS Kesehatan Cabang Bandung tidak memberi fasilitas

memadai yang membuat sistem pelayanan yang tidak efisien. Hal yang terjadi pada kepesertaan BPJS Kesehatan yaitu tidak semua kalangan peserta tidak mengerti tentang pelayanan online, khususnya kalangan usia 50 tahun ke atas. Tetapi, peserta membutuhkan pelayanan cepat, mudah dan alur pelayanan yang baik.

Masalah utama yang terjadi pada peserta yaitu kebingungan pada tahapan pelayanan/alur pelayanan yang akan diuruskan dari para peserta. Secara tingkat sosial, peserta memiliki tingkat sosial yang berbeda-beda yang dapat menyebabkan area pelayanan menjadi sesak karena menumpuknya jumlah peserta yang datang. Jumlah peserta menurut data kantor BPJS Kesehatan Cabang Bandung pada tahun 2019, yaitu 250-300 peserta yang datang ke area pelayanan umum pada jam yang berbeda-beda. Selain itu, masalah yang terjadi yaitu peserta yang menanyakan tentang pengurusan jaminan sosial dengan peserta yang meminta pemeriksaan berkas untuk pengurusan, disatukan di meja resepsionis yang menyebabkan penumpukan dan sirkulasi tidak teratur.

Alasan utama redesign kantor BPJS Kesehatan Cabang Bandung adalah menciptakan kantor pelayanan umum menjadi tempat yang tidak membosankan bagi para peserta, membuat desain yang merubah perasaan emosional (*mood*) orang menjadi lebih baik dan merasa nyaman berada di pelayanan umum. Selain itu, dari aspek keseluruhan yaitu membuat kantor lebih harmonis, kerjasama dengan baik antar sama lain, menjalin komunikasi dengan baik dan membuat kantor memberikan pelayanan yang terbaik bagi peserta BPJS Kesehatan.

1.2 Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah dalam perancangan redesain kantor “BPJS Kesehatan Cabang Bandung” berdasarkan latar belakang diatas, antara lain :

1. Kantor BPJS Kesehatan Cabang Bandung memiliki sistem pelayanan, tetapi sistem pelayanan tersebut tidak efisien karena sistem tersebut tidak mengatur kedatangan peserta yang menyebabkan kepadatan/kesekakan peserta kemudian berpengaruh pada aksesibilitas ruang yang menghambat alur proses pelayanan.
2. BPJS Kesehatan Cabang Bandung memiliki *corporate design*/aturan desain yang memperkenalkan *brand design*. Tetapi, aturan desain ini hanya memperlihatkan ciri khas perusahaan yang diterapkan pada perancangan, aturan desain ini tidak mengutamakan kenyamanan sistem pelayanan dan kenyamanan dalam ruang bagi pengguna ketika berada di area pelayanan BPJS Kesehatan Cabang Bandung.
3. Terjadinya penumpukan pada area pendaftaran BPJS Kesehatan Cabang Bandung diakibatkan minat masyarakat yang kurang terhadap sistem pelayanan *online* dan lebih memilih datang ke kantor dengan pendaftaran manual/menulis formulir sehingga hal tersebut menyebabkan waktu proses yang lama untuk mengisi formulir, antrian panjang dan terhambatnya pada alur proses pelayanan lainnya.
4. Mayoritas orang beranggapan bahwa kantor BPJS Kesehatan Cabang Bandung adalah sistem pelayanan yang lama, tidak menarik, tidak nyaman dan membuat perasaan emosional orang menjadi negatif yang diakibatkan sirkulasi pelayanan, waktu pelayanan dan pelayanan SDM yang kurang memuaskan.

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana cara mendesain sistem pelayanan yang mudah, cepat dan dimengerti bagi para peserta dan solusi mengurangi terjadinya penumpukan jumlah peserta di area pelayanan ?

2. Bagaimana cara menentukan tema dan konsep yang menjadi solusi dari permasalahan di kantor BPJS Kesehatan ?
3. Bagaimana cara mendesain kantor menjadi tidak membosankan, menaikkan anggapan para peserta mengenai pelayanan umum yang tidak menarik menjadi hal yang menarik ?

1.4 Tujuan Dan Sasaran

1.4.1 Tujuan Perancangan

1. Merancang kantor BPJS kesehatan cabang Bandung dengan fasilitas yang memadai.
2. Menerapkan desain yang menarik, tetapi tidak menghilangkan *corporate* desain dari kantor BPJS kesehatan di Indonesia.
3. Merancang organisasi ruang, sirkulasi ruang, pengisi ruang, pencahayaan dan lainnya dengan baik sesuai standar peraturan pemerintah.
4. Merancang desain yang mudah digunakan oleh pengguna (*easy use design*).

1.4.2 Sasaran Perancangan

Mendesain kantor BPJS kesehatan yang dapat memfasilitasi area pelayanan umum yang sesuai dengan fungsi, mengurangi antrean panjang, membuat suasana futuristik dengan teknologi yang digunakan zaman sekarang, memberi kemudahan pelayanan dengan menggunakan teknologi suasana ruang yang mendominasi dari bentuk gabungan geometris, dan merubah suasana yang lebih modern dari sebelumnya, tetapi tidak menghilangkan ciri khas dari BPJS Kesehatan.

1.5 Batasan Perancangan

Adapun batasan dalam perancangan ini meliputi :

1. Luas bangunan yang akan dirancang $\pm 2000 \text{ m}^2$
2. Lokasi site berada Jl. PH. H. Mustofa No. 81, Cikutra, Bandung, Jawa Barat

3. Pendekatan desain menggunakan pendekatan fungsi dan pendekatan teknologi.

1.6 Manfaat Perancangan

Beberapa manfaat perancangan redesign kantor BPJS Kesehatan Cabang Bandung, yaitu :

1. Masyarakat akan merasakan kenyamanan yang berbeda di kantor pelayanan lainnya, karena desain kantor BPJS Kesehatan Cabang Bandung mengutamakan nyaman, fasilitas yang baik, dan desain yang menarik agar tidak bosan.
2. Manfaat untuk BPJS Kesehatan adalah kantor menjadi lebih menarik, nyaman, dan sirkulasi yang ergonomis untuk bekerja.
3. Manfaat dari keilmuan interior adalah suatu hal yang baru untuk mendesain pelayanan umum dengan pendekatan teknologi dan desain yang membuat nyaman pengguna.

1.7 Metode Perancangan

Dalam menyusun konsep perancangan untuk redesign kantor BPJS kesehatan cabang Bandung digunakan metode perancangan sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Data primer adalah data yang berisi survey observasi dan wawancara pada studi kasus dengan fungsi yang sama.

- a. Nama Tempat : Kantor BPJS Kesehatan Cabang Semarang
Lokasi : Jl. Sultan Agung No. 144, Kaliwiru, Kec. Candisari, Semarang, Jawa Tengah 50232
- b. Nama Tempat : Kantor BPJS Kesehatan Cabang Sukabumi
Lokasi : Jl. Siliwangi No. 120-122, Cikole, Sukabumi, Jawa Barat

- c. Nama Tempat : Kantor BPJS Kesehatan Cabang Jakarta Barat
Lokasi : Jl. Raya kelapa dua No. 9, kelapa dua, kebon jeruk,
Jakarta Barat, DKI Jakarta 11550

Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapat dengan mengumpulkan beberapa literature dari buku, jurnal, dan hasil wawancara yang dapat menunjang dalam proses perancangan kantor BPJS Kesehatan Cabang Bandung ini.

2. Analisis Data

Menganalisa permasalahan yang di dapat dari studi kasus yang dilakukan berdasarkan observasi sebelumnya.

3. Sintesa

Setelah mendapatkan permasalahan dari hasil survey yang telah dianalisa dengan membandingkan studi kasus yang sudah ada, lalu melakukan proses pemecahan masalah yang dibuat dari pembuatan programming yang meliputi konsep, kebutuhan ruang zoning blocking, bubble diagram, matriks dan sebagainya yang diharapkan dapat menyelesaikan permasalahan pada proses analisa data sebelumnya.

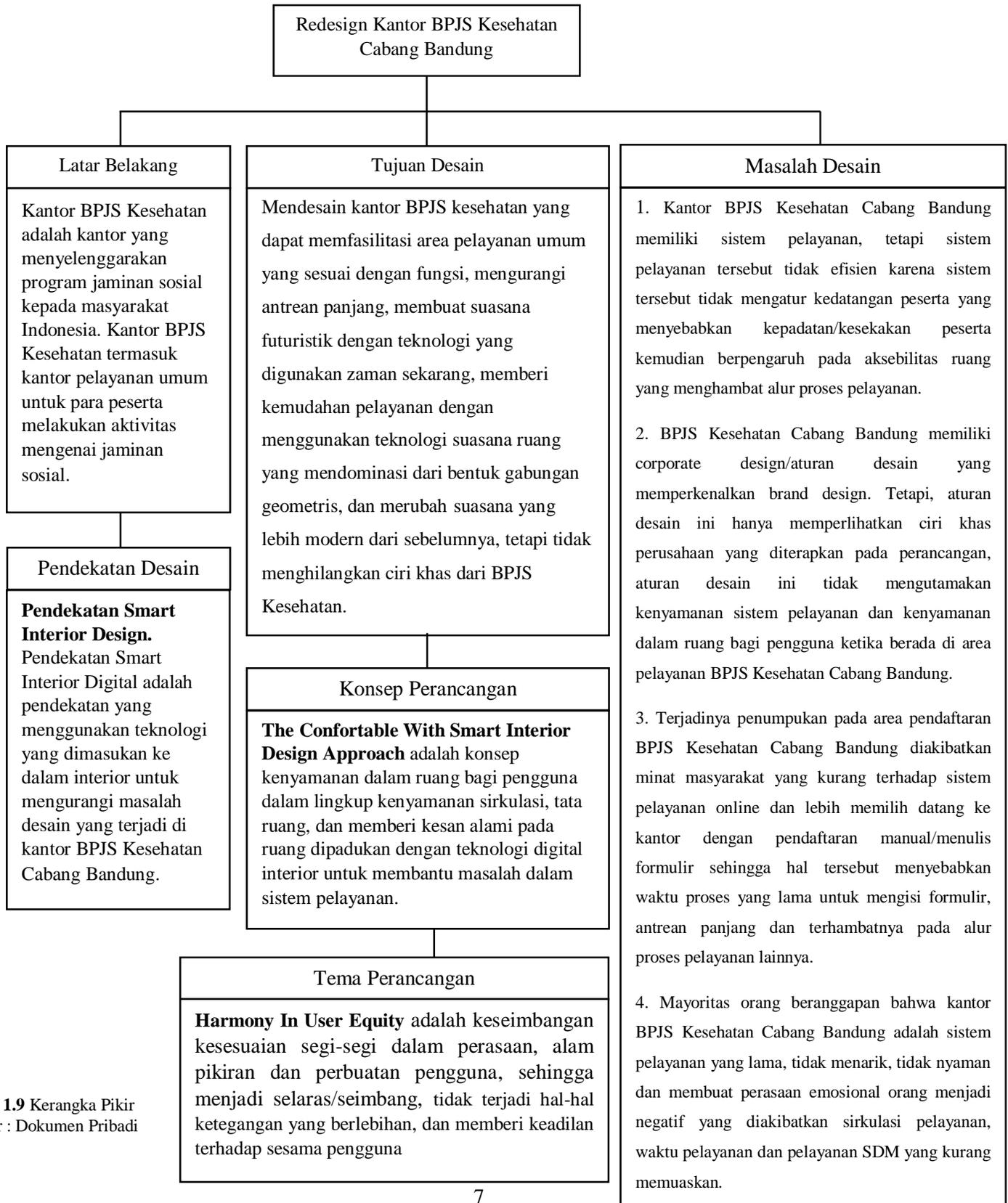
4. Pengembangan Desain

Setelah mendapatkan analisa data dan sintesa, melakukan pengembangan desain sampai sesuai yang dibutuhkan.

5. Desain Akhir

Setelah diterapkan desainnya, desain akhir akan dibuatkan dengan gambar kerjanya.

1.8 Kerangka Pikir



Bagan 1.9 Kerangka Pikir
Sumber : Dokumen Pribadi