

PERANCANGAN ULANG KANTOR BPJS KESEHATAN CABANG BANDUNG

Sandi Verdhika (Dosen Pembimbing 1 : Tita Cardiah, S.T., M.T)

Jurusan Desain Interior, Fakultas Industri Kreatif, Universitas Telkom

Jl. Terusan Buah Batu, Sukapura, Kec. Dayeuhkolot, Bandung, Jawa Barat 40257

Email : sandiverdhika@students.telkomuniversity.ac.id &
titacardiah@telkomuniversity.ac.id

Abstrak

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. Permasalahan utama BPJS Kesehatan Cabang Bandung yaitu, sistem pelayanan yang kurang efisien yang menyebabkan aksesibilitas 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*. Tema perancangan yang dipakai adalah *Harmony In User Equity*. Tema ini adalah memberikan solusi dari permasalahan desain yang terjadi di BPJS Kesehatan Cabang Bandung yang mengacu kepada kenyamanan. Konsep perancangan yang digunakan adalah *The Comfortable With Smart Interior Design Approach*. Konsep visual pada perancangan ini adalah *The Transformation Geometrics Shape*.

Kata Kunci : Profil Perusahaan, Permasalahan, Teknologi, Tema, Konsep.

Abstract

BPJS Kesehatan Bandung Branch is an administrative public service about social security to the people of the city of Bandung. BPJS Kesehatan Bandung Branch visited by several age groups, profession, and social. Activities that happen in the BPJS Kesehatan Bandung Branch are serving registration of health insurance participants, changes in data on BPJS Health participants, and participant complaints. The main problem of BPJS Kesehatan Bandung Branch is that the service system is less efficient which causes circulation accessibility to become congested due to the accumulation of the number of participants and emotional feelings towards users that are disrupted as a result of service. To solve the problem of BPJS Kesehatan Bandung Branch using a technological approach. The technological approach that will be used is Smart Interior Design. The design theme used is Harmony In User Equity. This theme is providing solutions to design problems that occur at BPJS Kesehatan Bandung Branch which refers to comfort. The design concept used is The Comfortable With Smart Interior Design Approach. The visual concept in this design is The Transformation Geometrics Shape.

Keyword : Company Profile, Problem Solving, Technology, Theme, Concept.

A. PENDAHULUAN

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.

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.

B. 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.

C. KAJIAN PUSTAKA

1. Definisi Kantor
Pengertian kantor antara lain Menurut Kamus Besar Indonesia (KBBI), Kantor merupakan sebuah bangunan yang dikhususkan untuk melaksanakan program instansi perusahaan. Pengertian kantor secara dalam skala kecil kantor adalah dalam unit organisasi yang melaksanakan pekerjaan dalam ruangan.
2. Tujuan & Fungsi Kantor
Bertujuan untuk memberikan, melayani pelayanan komunikasi dan perekaman suatu informasi secara ramah dan baik kepada sesama atau pengunjung. Kantor memiliki beberapa fungsi antara lain seperti, memberikan/menerima informasi, merekam informasi, mengatur informasi, memberikan suatu

informasi secara actual/detail, serta melindungi aset atau harta.

3. Kategori Kantor

Dalam buku Nikobus Peusner yang berjudul *Office Book*, mengemukakan bahwa kantor dibagi menjadi beberapa kategori :

- a. **Kantor Pemerintahan** adalah kantor yang dimiliki oleh pemerintahan yang memiliki fungsi sebagai pengadilan umum pada lantai atas, dan lantai bawah digunakan untuk pasar.
- b. **Kantor Komersial** adalah yang merupakan bagian dari rumah, kontarakan, bangunan kecil yang digunakan sebagai
- c. **Kantor Profesional** adalah kantor yang menyelenggarakan program profesional. Kantor ini memiliki bentuk seperti rumah, dan dikategorikan untuk para bangsawan. Kantor profesional dapat dilihat pada kantor pengacara terkenal di Inggris.
- d. **Kantor Bisnis** adalah perusahaan yang bertumbuh pesat dalam dunia bisnis. Perusahaan asuransi/perbankan adalah perusahaan yang memberikan lapangan kerja yang luas dan memiliki tenaga kerja yang banyak, hal ini mempengaruhi dalam interior

yang membutuhkan ruangan yang lebih luas bagi pekerja serta peralatan kantor yang lebih banyak.

Berdasarkan hasil studi bahwa kantor BPJS Kesehatan Cabang Bandung merupakan termasuk objek desain dalam kategori kantor pemerintahan.

4. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut A.S. Moenir (2002:26-27) istilah pelayanan dalam bahasa Inggris mengartikan bahwa “pelayanan merupakan kegiatan seseorang atau kelompok tertentu dalam melayani seseorang dalam bidang jasa atau yang lainnya demi mewujudkan kepuasan seseorang dalam melayani atau dilayani.”

5. Prinsip-prinsip Pelayanan Prima menurut Menpan Nomor 63 Tahun 2003 (Menpan, 2003:3), yaitu :

- a. Pelayanan mengandung unsur sederhana dalam pelayanan.
- b. Kejelasan sistem pelayanan akan membantu proses pelayanan
- c. Kepuasan pelanggan bergantung dengan waktu yang singkat
- d. Pertanggungjawaban perusahaan merupakan akurasi dalam pelayanan
- e. Tingkat keamanan menjamin proses pelayanan
- f. Perusahaan bertanggung jawab kepada pelayanan kepada pelanggan
- g. Sarana dan prasarana merupakan kelengkapan dari pelayanan umum

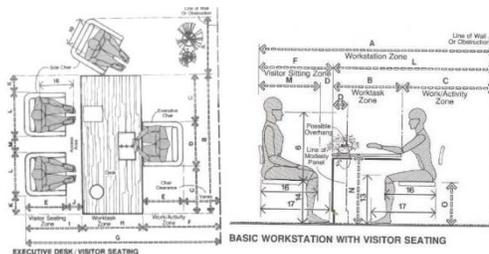
- h. Memudahkan akses lokasi, tata cara dan proses kepada pelanggan
- i. Mewajibkan melaksanakan kesopanan, keramahan, kedisiplinan
- j. Memberikan rasa nyaman kepada pelanggan

6. Studi Anthropometri dan Ergonomi

Menurut definisi anthropometri adalah sebagai suatu studi yang berkaitan dengan pengukuran dimensi tubuh manusia. Di dalam buku Ergonomi, konsep dasar dan aplikasi (Eko Nurmianto), aspek ergonomi dapat dibedakan dari suatu proses fasilitas perancangan bangun yang menunjang peningkatan pelayanan jasa dan produksi. Dalam desain produk, dengan bentuk yang sangat kompleks harus memikirkan kepada anthropometri pemakainya.

Beberapa hal yang dapat mempengaruhi pada Anthropometri dan ergonomic suatu ruang publik :

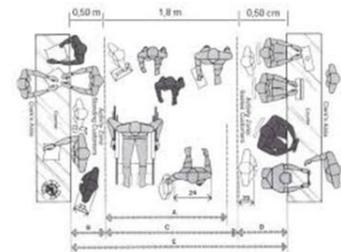
a. Ruang Kerja



Gambar a Ruang Kerja
Sumber : Human Dimension Dk.Ching

Sesuai kebutuhan saat bekerja. Manusia memiliki ukuran tubuh dengan rata-rata ukuran 80 cm. Maka ukuran dimensi saat bekerja dibutuhkan jarak 75 cm sampai 100 cm. Sedangkan untuk sirkulasi membutuhkan jarak 100 cm sampai 150 cm. Dalam hal tersebut dapat memaksimalkan tingkat kenyamanan dalam bekerja.

b. Jarak Sirkulasi Antar Manusia di Pelayanan Umum



Gambar b Jarak Sirkulasi
Sumber : Human Dimension Dk.Ching

Pengunjung memerlukan jarak untuk beraktivitas pada ruang pelayanan umum, kategori manusia berbeda-beda, ada yang normal dan disabilitas. Kebutuhan jarak ini sangat penting yaitu jarak 80-100 cm dan ukuran satu orang yaitu 60 cm.

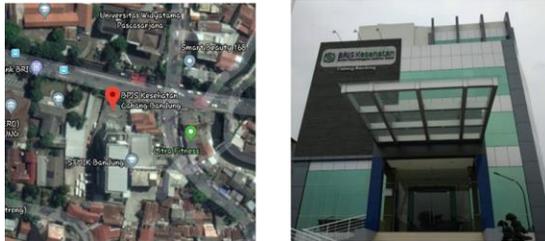
D. DESKRIPSI PROJEK



BPJS Kesehatan
Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

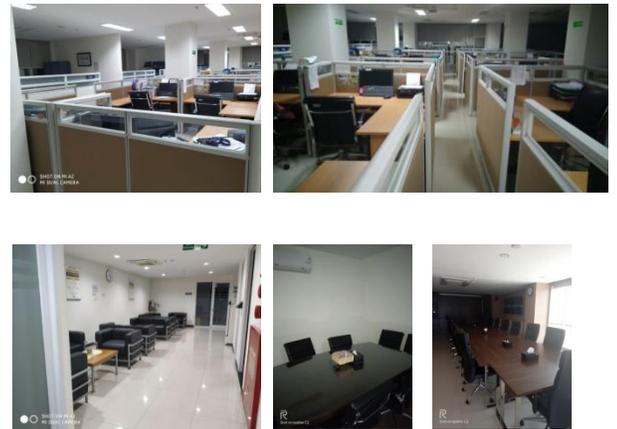
Gambar D Logo BPJS Kesehatan
Sumber : www.google.com

Nama : Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Cabang Bandung
 Pemilik: BUMN
 Jam Operasional : 08.00-15.00 WIB (Jam pelayanan Umum)



Gambar D Lokasi & Fasad BPJS Kesehatan
 Sumber : Dokumen Pribadi

Bangunan kantor BPJS Kesehatan berlokasi di Jl. PH. H. Mustofa No. 81, Cikutra, Bandung Jawa Barat. Lokasi kantor ini strategis dan fasad bangunan menghadap ke utara. Pada kiri bangunan terdapat lahan kosong digunakan untuk lahan parkir, pada kanan bangunan terdapat kampus STMIK Bandung, depan bangunan merupakan Jl. PH. H. Mustofa dan Universitas Widyatama pascasarjana, pada belakang bangunan terdapat rumah warga. Bangunan ini terdiri dari 5 lantai dan basement. Luas Bangunan 3672 m². Iklim di lingkungan kantor merupakan iklim pada perkotaan yang mempunyai temperatur suhu 18-34 derajat celcius.



Gambar D Eksisting Interior
 Sumber : Dokumen Pribadi

E. KONSEP PERANCANGAN

Tema yang akan diterapkan pada redesign kantor BPJS Kesehatan Cabang Bandung adalah “*Harmony In User Equity*”. *Harmony In User Equity* merupakan keseimbangan manusia kesesuaian segi dalam perasaan manusia, alam pikiran dan perbuatan pengguna, sehingga menjadi selaras/seimbang, tidak terjadi hal-hal ketegangan yang berlebihan dan memberi keadilan terhadap sesama pengguna. Faktor yang perlu di perhatikan pada *Harmony In User Equity* seperti warna, tekstur, furniture dan pencahayaan memberi pengaruh psikologis yang menunjang terciptanya perasaan nyaman.



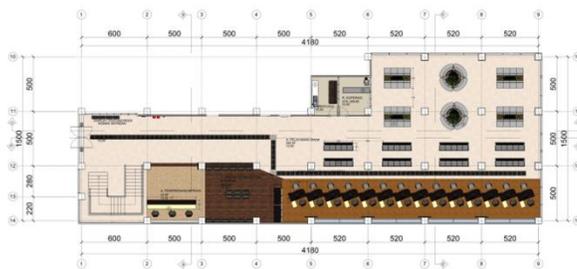


Gambar E Konsep Perancangan
 Sumber : Dokumen Pribadi

a. Konsep Perancangan

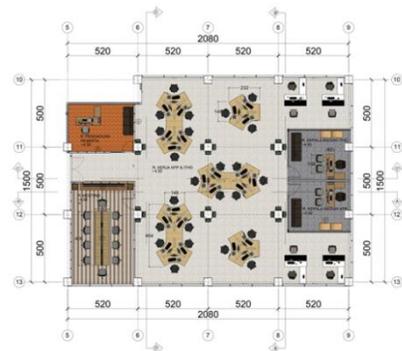
Konsep perancangan yang diterapkan pada redesign kantor BPJS Kesehatan Cabang Bandung yaitu “*The Comfortable With Smart Interior Design Approach*“. Konsep ini adalah mengambil salah satu faktor yang terjadi dalam *harmony in user equity*. Kenyamanan adalah hal utama dalam suatu perancangan.

b. Konsep Visual



Gambar b Layout
 Sumber : Dokumen Pribadi

Konsep visual yang diterapkan setelah mendapatkan hasil data analisa yaitu *The Transformation Geometrics Shape*. Pada konsep visual *The Transformation Geometrics Shape*, terlihat pada layout perancangan ulang BPJS Kesehatan Cabang Bandung, Pada bentuk furniture, ada perbedaan bentuk sesuai konsep visual *The Transformation Geometrics Shape*, dengan bentuk meja kerja yang berbeda-beda dilengkapi bentuk lengkung agar tidak terlihat kaku dan menyesuaikan kebutuhan pada bidang kerjanya.



LAYOUT KHUSUS R.KERJA BIDANG KPP & ITHD
 SKALA 1 : 50

Gambar b Layout
 Sumber : Dokumen Pribadi

Konsep visual ini adalah penggabungan bentuk lingkaran hingga persegi/bentuk yang mempunyai sudut dipadukan dengan bentuk organis/kurva sebagai aksan agar menimbulkan kesan yang tidak terlalu kaku dan menjaga psikologis pengguna agar nyaman pada ruang.



Gambar b Konsep Visual
Sumber : Dokumen Pribadi

Konsep visual *The Transformation Geometrics Shape* diterapkan di suasana ruang, bentuk furniture yang berbeda-beda dengan dilengkapi bentuk lengkung agar mudah digunakan beberapa kalangan usia. Terdapat pola kolom dengan material plat alumunium yang membantu suasana lebih estetik agar tidak membosankan dalam ruang.

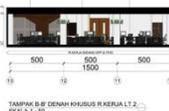
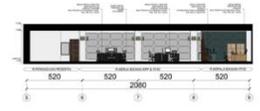
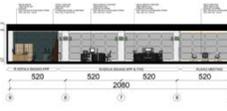
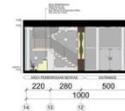
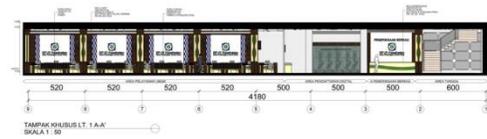


Gambar b Konsep Visual
Sumber : Dokumen Pribadi

Konsep warna yang digunakan adalah konsep warna *earthy tone*. Warna ini bernuansa bumi yang tidak menonjol kontrasnya/calm. Penggunaan warna *earthy tone* yaitu putih, grey, rustic, krem, atau warna-warna nude. Warna *earthy tone* menimbulkan rasa nyaman bagi pengguna.



Gambar b Studi Warna
Sumber : Dokumen Pribadi



Gambar b Tampak Perancangan
Sumber : Dokumen Pribadi

c. Konsep Pencahayaan

Sistem pencahayaan yang digunakan pada kantor BPJS Kesehatan Cabang Bandung yaitu :

1. Pencahayaan alami
 Pencahayaan alami yang bersumber dari cahaya matahari akan dominan terasa pada pagi hingga siang hari, dikarenakan fasad bangunan memiliki bukaan yang dominan sebagai *viewing space*.
2. Pencahayaan buatan
 Pencahayaan yang digunakan adalah *general lighting* dan *Effect*

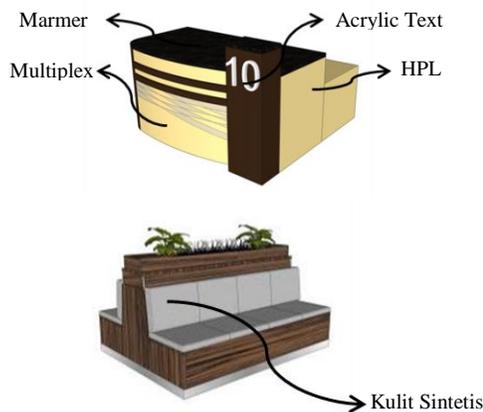
Lighting. General lighting menggunakan warna *cool light*, karena digunakan pada pelayanan umum dan ruang kerja yang aktivitasnya fokus pada administrasi. Sedangkan, *effect lighting* digunakan untuk menambahkan efek estetika pada ruangan.



Gambar c Tampak Perancangan
Sumber : Dokumen Pribadi

d. Konsep Furniture

Konsep furniture yang digunakan adalah konsep furniture *Transformation geometric shapes*. Dalam konsep ini dipadukan aksesoris garis lengkung agar tidak terlihat kaku dan tajam.



Gambar c Konsep Furniture
Sumber : Dokumen Pribadi

F. KESIMPULAN

Kesimpulan dari Perancangan Ulang Kantor BPJS Kesehatan Cabang Bandung adalah kantor ini memiliki fenomena utama yaitu kurangnya fasilitas dan informasi yang menyebabkan antrean panjang di area pendaftaran. Selain itu, fenomena yang terjadi yaitu banyaknya bukaan yang menyebabkan ruangan menjadi panas. Solusi yang digunakan pada fenomena tersebut yaitu menggunakan pendekatan desain Teknologi. Pendekatan Teknologi dapat mengurangi masalah desain/fenomena yang terjadi di kantor BPJS Kesehatan Cabang Bandung. Pendekatan Teknologi yang diutamakan adalah smart digital dan hologram projector yang disebut *Smart Interior Design*. Tema perancangan ini menggunakan *Harmony In User Equity*. Konsep yang digunakan pada redesain kantor ini yaitu *The Comfortable With Smart Interior Design*. Alasan menggunakan konsep tersebut adalah membuat ruangan terlihat lebih estetik dan tidak membosankan berada di pelayanan umum. Penggunaan tema dan konsep ini tidak akan menghilangkan ciri khas desain dari BPJS Kesehatan.

G. DAFTAR PUSTAKA

Julius Panero, Martin Zelnik. 2017. "Human Dimension & Interior Space".

BPJS Kesehatan. 2013. "Buku Standarisasi Pelayanan BPJS Kesehatan".

Peraturan Undang-undang MENPAN
No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003

www.designlike.com. “How Technology
Will shape the future of the office”

www.iotforall.com. “Teknologi
Menggerakkan Desain Interior”

www.altaintegra.com. “Aspek
Kenyamanan Thermal Pada Arsitektur
Indonesia”

Sancoko, Mohammad Riduansyah,
Wahyu Nofirianto. 2016. “Analisis
Kualitas Pelayanan Sub Bagian
Akademik Program Vokasi Indonesia”.

Agus Pratondo, Chee-Kong Chui, Sim-
Heng ong. 2017. “Integrating Learning
With Region—ased Active Contour
Models In Medical Image
Segmentation”. Journal Of Visual
Communication

Mahendra Nurhadiansyah, 2017. “Kajian
Faktor-Faktor yang Mempengaruhi
Aksesibilitas dalam RuangPelayanan
Publik Studi Kasus: BPJS Kesehatan
Cabang Utama Bandung”

Hening Dwi Yunita Intansari, Djoko
Murdowo, Tita Cardiah, 2019,
“Perancangan Kantor Berrybenka
Bandung”, vol.6.