

# REDESAIN INTERIOR KANTOR MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA BUKITTINGGI

## INTERIOR DESIGN OF THE MALL OFFICE PUBLIC SERVICES IN BUKITTINGGI CITY

Maharani Wulandari<sup>1</sup>, Fajarsani Retno Palupi<sup>2</sup>, Niken Laksitarini<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Program Studi S1 Desain Interior, Fakultas Industri Kreatif, Universitas Telkom

<sup>123</sup>Program Studi S1 Desain Interior, Fakultas Industri Kreatif, Universitas Telkom  
mhrnwulandr@student.telkomuniversity.ac.id<sup>1</sup>, fajarsanirp@telkomuniversity.ac.id<sup>2</sup>,  
nikenoy@telkomuniversity.ac.id<sup>3</sup>

**Abstrak :** Mal Pelayanan Publik (MPP) dirancang oleh KEMENPAN RB sebagai bagian dari perbaikan menyeluruh dan transformasi tata kelola pelayan publik. Menggabungkan berbagai jenis pelayanan pada satu tempat, penyederhanaan dan prosedur serta integrasi pelayanan pada Mal Pelayanan Publik akan memudahkan akses masyarakat dalam mendapat berbagai jenis pelayanan, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik.

**Kata kunci:** MPP, Pelayanan Publik

**Abstract :** *The Public Service Mall (MPP) was designed by KEMENPAN RB as part of a comprehensive improvement and transformation of public service governance. Combining various types of services in one place, simplification and procedures as well as service integration at Public Service Malls will facilitate public access to various types of services, and increase public trust in public service providers.*

**Keywords:** MPP, Public Service

## **PENDAHULUAN**

Seiring perkembangan zaman dan waktu manusia semakin membutuhkan kemudahan dalam melakukan aktivitas. Namun, kebutuhan manusia dalam mengurus surat perizinan yang berhubungan dengan pemerintah pun merupakan hal yang tidak mudah untuk diurus dikarenakan terlalu banyak lokasi yang harus dicapai dalam mengurus suatu dokumen dan memakan waktu dan biaya bagi masyarakat. Oleh sebab itu pemerintah mencoba memecahkan permasalahan dengan menciptakan integrasi pelayanan public dengan system Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) agar masyarakat bisa mengurus semua surat perizinan di satu tempat agar pelayanan menjadi ringkas dan transparan tanpa ada pemungutan yang tidak resmi.

Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) diciptakan pemerintah sebagai solusi pelayanan pertama bagi masyarakat. Kemudian berevolusi menjadi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sebagai generasi kedua. Lalu berubah menjadi MPP yaitu Mal Pelayanan Publik (MPP) sebagai generasi ketiga tanpa mengubah sistem PTSP yang sudah ada. Dengan adanya pelayanan terpadu diharapkan masyarakat mendapatkan kemudahan untuk mengurus surat izin dengan cepat dan tidak sulit.

Berdasarkan UU No.23 Tahun 2017, "Mal Pelayanan Publik (MPP) adalah tempat pelaksanaan pelayanan public yang dijadikan sebagai perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang terintergrasi, cepat dan nyaman." Sesuai dengan definisi Mal Pelayanan Publik terdiri dari banyak instansi yang memberikan layanan kepada masyarakat. Adanya Mal Pelayanan Publik juga dapat memperkuat identitas kota tersebut melalui fasad, dan interior yang

mengangkat adat dan budaya lokal setempat dalam konteks bangunan yang berfungsi sebagai perkantoran.

Mal Pelayanan Publik (MPP) Bukittinggi memiliki 79 item pelayanan dari 19 instansi vertikal dan 3 SKPD di lingkungan pemerintah daerah. Mal Pelayanan Publik (MPP) ini berlokasi di Jl. Perwira No.33, Belakang Balok, Kecamatan Aur Birugo Tigo Baleh, Kota Bukittinggi, Sumatra Barat.

Mal Pelayanan Publik (MPP) terdiri dari 2 lantai, yang mana lantai 1 merupakan front office pelayanan kepada masyarakat dengan 19 instansi pelayanan, dan lantai 2 merupakan back office kantor dinas dan pemrosesan perizinan.

Mal Pelayanan Publik (MPP) Bukittinggi dibangun dengan lokasi yang strategis karena dekat dengan gedung perkantoran kota bukittinggi, serta dekat dengan rumah dinas walikota dan rumah dinas wakil walikota, Saat melakukan survey lapangan saya melakukan wawancara kepada beberapa pegawai, salah satu nya yaitu Bapak Gusriyal selaku Kasi (Kepala Seksi) Proses Perizinan PPTK menyampaikan bahwa meja instansi dengan kursi tunggu yang terlalu berdekatan sehingga sempitnya sirkulasi yang membuat pengguna kurang nyaman dan leluasa dalam bergerak apa lagi dalam keadaan pandemi saat ini dengan sirkulasi yang tergolong belum masuk kriteria protokol kesehatan dimasa pandemic, kemudian dari sisi letak instansi yang kurang tertip dikarenakan ada beberapa instansi yang memerlukan lebih banyak space tempat diberikan space yang sedikit dan beberapa instansi yang tidak memerlukan banyak space tempat diberikan space tempat yang banyak dan luas, Dan penempatan instansi POLRES, SAMSAT dan IMIGRASI yang terlalu kedalam dan terpisah yang seharusnya diletak kan di depan dan berdampingan karena 3 instansi ini merupakan 1 kesatuan. Kemudian belum adanya signage pada kantor ini yang membuat pengunjung/user kebingungan mencari ruang dan instansi, dan belum adanya sistem akustik yang dapat

meredam suara pada kantor ini yang mengganggu proses kegiatan pada kantor ini ketika suara music hidup dan suara panggilan antrian hidup membuat kurang jelasnya suara dan sangat mengganggu pengguna ruang.

Berdasarkan dari hasil wawancara tersebut maka perlu dilakukan redesain kantor Mal Pelayanan Publik (MPP), guna memenuhi kenyamanan pegawai dan pengunjung serta meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi dengan standarisasi interior yang mengacu pada protokol kesehatan dalam masa pandemi ini.

Sebagai kantor Mal Pelayanan Publik yang banyak didatangi pengunjung dan juga walikota dikarenakan pada lantai 2 bangunan adalah kantor dinas walikota Bukittinggi maka dari itu dibutuhkan desain dan fasilitas kantor Mal Pelayanan Publik yang dapat memberikan kenyamanan bagi kegiatan penggunanya. Maka dari itu diperlukan redesain pada kantor Mal Pelayanan Publik kota Bukittinggi.

### **Identifikasi masalah**

Identifikasi masalah yang didapat pada redesain Mal Pelayanan Publik antara lain yaitu:

- a. Penataan layout yang kurang baik membuat sirkulasi antar ruang tidak memiliki diferensiasi yang signifikan sesuai zonasi area pelayanan.
- b. Penataan ceiling dan pencahayaan yang tidak menyesuaikan kebutuhan ruang hanya menggunakan lampu general saja dengan titik yang belum disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing ruang pelayanan utama serta fasilitas pendukungnya.
- c. Penataan layout yang kurang tertip membuat instansi tidak mendapatkan space tempat sesuai dengan kebutuhan masing-masing instansi

- d. Belum tersedianya Desain Signage yang informatif dan mudah diakses secara visual bagi user dalam bangunan sehingga Flow Activity yang tidak terarah dan Crowded.

#### **Rumusan masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka dirumuskan masalah yang diambil dari masalah diatas yaitu:

- a. Bagaimana merancang interior dengan penataan layout yang baik dan memiliki diferensiasi antar subtansi layanan publik?
- b. Bagaimana mengolah elemen desain interior melalui penataan cahaya yang menyesuaikan dengan kebutuhan ruang dan masing-masing pelayanan serta fasilitas pendukungnya?
- c. Bagaimana merancang interior dengan penataan layout dan blocking yang sesuai dengan kebutuhan masing-masing instansi?
- d. Bagaimana merancang Desain Signage yang sesuai dengan kebutuhan kantor pelayanan yang informative dan memudahkan aksesibilitas user dalam bangunan?

#### **METODE PENELITIAN**

##### **Pengertian kantor**

Kantor adalah sebutan untuk tempat yang digunakan untuk perdagangan atau perusahaan yang dijalankan secara teratur. Kantor merupakan bagian dari organisasi yang menjadi pusat kegiatan administrasi dan kegiatan pengendalian seperti pengumpulan, pencatatan, pengolahan dan pendistribusian data, setiap organisasi membutuhkan kantor sebagai tempat konsentrasi pimpinan dan pegawai untuk melakukan kegiatan manajemen. Menurut Nuraida (2008), kantor adalah tempat diselenggarakannya kegiatan administrasi dimana terdapat ketergantungan

sistem antara pengguna, teknologi dan prosedur penanganan data dan informasi. Dari kesimpulan di atas dapat disimpulkan bahwa kantor merupakan tempat dilakukan kegiatan penanganan informasi dan data, mulai dari menerima, mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan mendistribusikan data.

### **Pengertian kantor pemerintah/ bangunan gedung negara**

Menurut peraturan menteri pekerjaan umum nomor 45 / PRT / M / 2007 Bangunan Gedung Negara adalah bangunan gedung untuk keperluan dinas yang menjadi/ akan menjadi kekayaan milik negara dan diadakan dengan sumber pembiayaan yang berasal dari dana APBN, dan/ atau perolehan lainnya yang sah, antara lain seperti: gedung kantor, gedung sekolah, gedung rumah sakit, gudang, rumah negara, dan lain-lain. Pelaksanaan bangunan gedung daerah harus sesuai dengan asas dan prinsip sesuai dengan peraturan menteri pekerjaan umum yaitu:

- a. Manfaat, keselamatan, keseimbangan serta keselarasan bangunan gedung dengan lingkungannya.
- b. Hemat, tidak berlebihan. efektif dan efisien, serta sesuai dengan kebutuhan dan ketentuan teknis yang disyaratkan.
- c. Terarah dan terkendali sesuai rencana, program/satuan kerja, serta fungsi setiap kementerian/lembagainstansi pemilik/pengguna bangunan gedung.
- d. semaksimal mungkin menggunkan hasil produksi dalam negeri dengan memperhatikan kemampuan/potensi nasional.

### **Klasifikasi kantor pemerintah/ bangunan gedung negara**

Menurut peraturan menteri pekerjaan umum nomor 45 / PRT / M / 2007 Klasifikasi bangunan gedung negara berdasarkan tingkat kompleksitas terbagi tiga yaitu:

1. Bangunan sederhana

Klasifikasi bangunan sederhana adalah bangunan gedung negara dengan karakter sederhana serta memiliki kompleksitas dan teknologi sederhana. Masa penjaminan kegagalan bangunan nya adalah 10 (sepuluh) tahun. Yang termasuk klasifikasi bangunan sederhana, antara lain:

- a. Gedung kantor yang sudah ada disain prototipenya, atau bangunan gedung kantor dengan jumlah lantai s.d. 2 lantai dengan luas sampai dengan 500 m<sup>2</sup>
- b. Bangunan rumah dinas tipe C, D, dan E yang tidak bertingkat;
- c. Gedung pelayanan kesehatan: puskesmas;
- d. Gedung pendidikan tingkat dasar dan/atau lanjutan dengan jumlah lantai s.d. 2 lantai.

## 2. Bangunan Tidak Sederhana

Klasifikasi bangunan tidak sederhana adalah bangunan gedung negara dengan karakter tidak sederhana serta memiliki kompleksitas dan/atau teknologi tidak sederhana. Masa penjaminan kegagalan bangunannya adalah selama paling singkat 10 (sepuluh) tahun. Yang termasuk klasifikasi Bangunan Tidak Sederhana, antara lain:

- a. Gedung kantor yang belum ada disain prototipenya, atau gedung kantor dengan luas di atas dari 500 m<sup>2</sup>, atau gedung kantor bertingkat lebih dari 2 lantai.
- b. Bangunan rumah dinas tipe A dan B; atau rumah dinas CD, dan E yang bertingkat lebih dari 2 lantai, rumah negara yang berbentuk rumah susun.
- c. Gedung Rumah Sakit Klas A, B, C, dan D.
- d. Gedung pendidikan tinggi universitas/akademi; atau gedung pendidikan dasar/lanjutan bertingkat lebih dari 2 lantai.

## **Pelayanan publik**

Menurut Mahmudi (2010:223) pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Sinambela dalam buku "Reformasi Pelayanan Publik" (2014:5) menyatakan bahwa Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain-lain.

### **a. Jenis-jenis Pelayanan Publik**

Menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 kegiatan pelayanan publik antara lain:

#### **1. Layanan Administrasi**

Pelayanan administrasi adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, pengambilan keputusan, pendokumentasian dan kegiatan administrasi lainnya secara keseluruhan untuk menghasilkan suatu produk akhir berupa dokumen. Dokumen yang dimaksud antara lain sertifikat, izin, rekomendasi, pernyataan tertulis dan lain-lain. Seperti pelayanan sertifikat tanah, pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB), pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, akta kelahiran/kematian).



## 2. Layanan Barang

Pelayanan barang adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan dan pengolahan bahan fisik termasuk pendistribusian dan penyimpanan kepada konsumen secara langsung (sebagai unit atau individu) dalam satu sistem, seperti pelayanan listrik, pelayanan air bersih, dan pelayanan telepon.

## 3. Layanan

Pelayanan adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya didasarkan pada sistem operasi dan yang pasti, produk akhir adalah layanan yang akan digunakan oleh penerima secara langsung dan habis dalam jangka waktu tertentu.

## 4. Layanan Regulasi

Layanan regulasi, yaitu layanan melalui penegakan hukum dan peraturan perundang-undangan, serta kebijakan publik yang mengatur sendi-sendi kehidupan.

### b. Prinsip Pelayanan Publik

Menurut Ibrahim (2008:19) menyatakan bahwa pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan yang terpadu yaitu sederhana, terbuka, lancar, tepat, wajar, dan terjangkau. Oleh karena itu, pelayanan publik mengandung unsur-unsur pokok asas, antara lain sebagai berikut:

1. Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan publik, harus jelas dan diketahui oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keraguan dalam pelaksanaannya.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan publik harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk

membayar, berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap memperhatikan efisiensi dan efektivitas.

3. Kualitas keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar memberikan keamanan, pelayanan, dan proses hukum yang dapat disederhanakan.

### **Definisi mal pelayanan publik**

Mall Pelayanan Publik (MPP) adalah tempat kegiatan atau berlangsungnya penyediaan pelayanan publik atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang merupakan perluasan dari fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah serta pelayanan bagi Badan Usaha Milik Negara/Daerah. Badan Usaha Milik daerah/Swasta dalam rangka memberikan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman. Menurut Permenpan Nomor 23 Tahun 2017, MPP diselenggarakan oleh Organisasi Perangkat Daerah yang menjalankan tugas dan fungsinya di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.

### **Tujuan mal pelayanan publik**

Menurut Peraturan Bupati Probolinggo No. 61 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik pasal 2 tujuan Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik terbagi 2 yaitu:

- a. Memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.
- b. Meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di daerah.

### **Standarisasi kantor pemerintah**

Standarisasi sarana dan prasarana kerja aparatur daerah menurut Peraturan Gubernur Jawa Barat No. 27 tahun 2018 bagian tiga tentang ruang kerja pasal 7 yaitu:

- a. Standar ruang kerja paratur pelaksanaannya diprioritaskan pada gedung negara pembangunan baru atau renovasi besar.
- b. Elemen ruang kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi lantai, dinding, plafon, furniture dan kelengkapannya
- c. Desain ruang kerja terkait interior kantor harus memperhatikan pengaturan tata ruang kantor, warna, material, furniture, pencahayaan, dan pengkondisian udara.
- d. Ruang kerja didasarkan pada prinsip ergonomic, ruang bebas dibawah kursi harus tersedia agar aparatur Pemerintah daerah provinsi dapat menekukan kaki sebesar 90 derajat atau lebih dan ruang bebas dibawah meja sehingga dapat meluruskan kaki.
- e. Warna cahaya yang direkomendasikan untuk kantor adalah cool white atau putih, bright white atau putih cerah dan daylight atau putih sangat cerah.

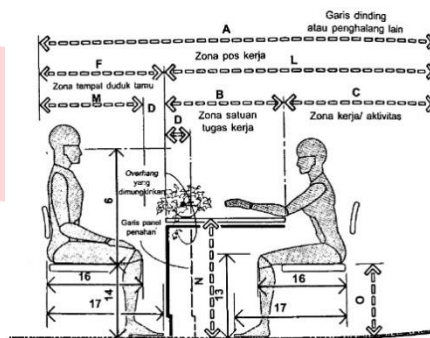
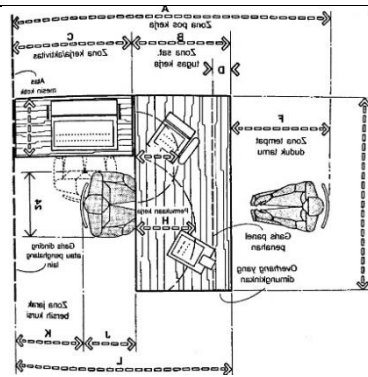
#### **Analisa standar ergonomic kantor publik**

Perancangan melibatkan aspek-aspek tertentu seperti ruang kantor publik melibatkan beberapa pertimbangan yang berkaitan dengan dimensi manusia dan ukuran tubuh, dengan pertimbangan bahwa pengguna ruang akan menghabiskan lebih dari setengah waktu dalam ruangan kerja, Kualitas hubungan antara pengguna dan lingkungan kerja akan menentukan kenyamanan dan kesehatan pegawai/pengguna serta efisiensi produksi dalam ruang kantor tersebut maka penting untuk memastikan sebuah lingkungan yang dirancang sesuai dengan standar ergonomi manusia yang di butuhkan.

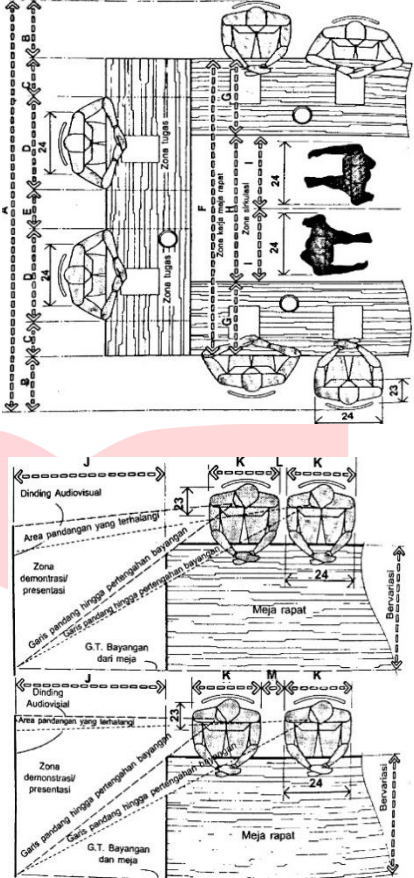
Tabel 1 Standar ergonomi

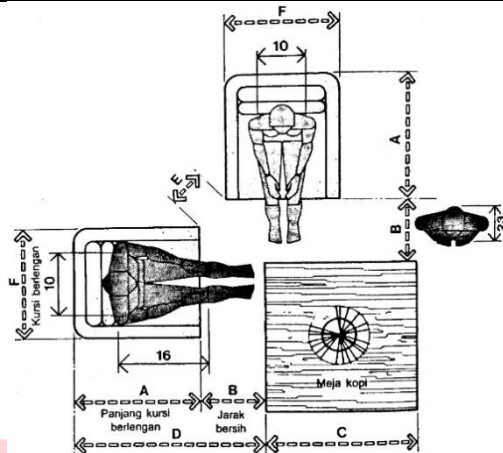
No.	Nama Ruang	Standar Ergonomi
-----	------------	------------------

1. Area kerja dan tempat duduk tamu



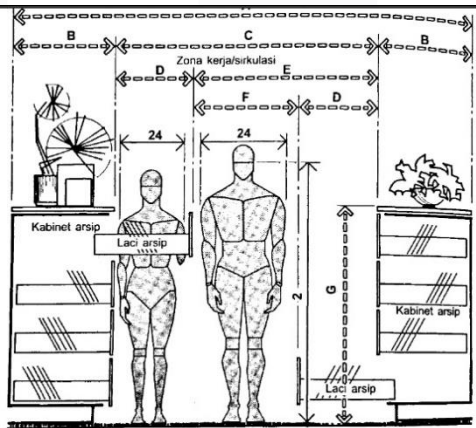
	in	cm
A	90-126	228,6-320,0
B	30-36	76,2-91,4
C	30-48	76,2-121,9
D	6-12	15,2-30,5
E	60-72	152,4-182,9
F	30-42	76,2-106,7
G	14-18	35,6-45,7
H	16-20	40,6-50,8
I	18-22	45,7-55,9
J	18-24	45,7-61,0
K	6-24	15,2-61,0
L	60-84	152,4-213,4
M	24-30	61,0-76,2
N	29-30	73,7-76,2
O	15-18	38,1-45,7

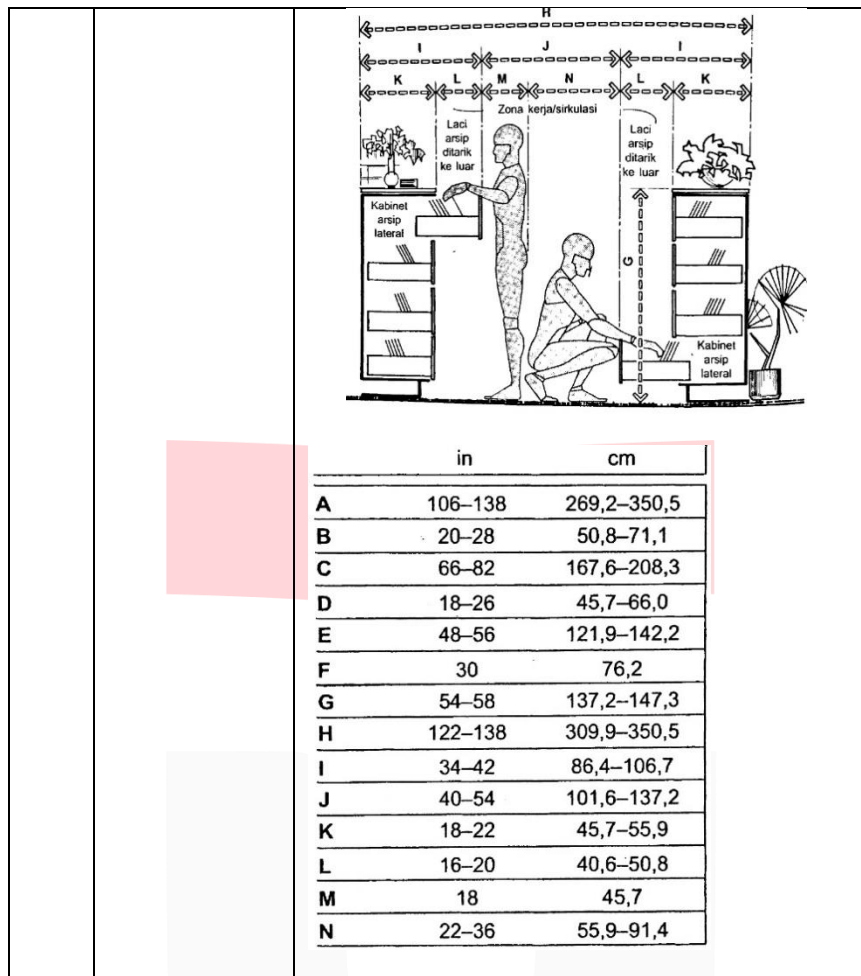
<p>2.</p>	<p>Area Rapat dan Diskusi</p>	 <table border="1" data-bbox="786 1227 1145 1666"> <thead> <tr> <th></th> <th>in</th> <th>cm</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A</td> <td>138-180</td> <td>350,5-457,2</td> </tr> <tr> <td>B</td> <td>18-24</td> <td>45,7-61,0</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>12-21</td> <td>30,5-53,3</td> </tr> <tr> <td>D</td> <td>32-36</td> <td>81,3-91,4</td> </tr> <tr> <td>E</td> <td>14-18</td> <td>35,6-45,7</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>108-132</td> <td>274,3-335,3</td> </tr> <tr> <td>G</td> <td>24-36</td> <td>61,0-91,4</td> </tr> <tr> <td>H</td> <td>60</td> <td>152,4</td> </tr> <tr> <td>I</td> <td>30</td> <td>76,2</td> </tr> <tr> <td>J</td> <td>72</td> <td>182,9</td> </tr> <tr> <td>K</td> <td>24-28</td> <td>61,0-71,1</td> </tr> <tr> <td>L</td> <td>3-6</td> <td>7,6-15,2</td> </tr> <tr> <td>M</td> <td>12-16</td> <td>30,5-40,6</td> </tr> </tbody> </table>		in	cm	A	138-180	350,5-457,2	B	18-24	45,7-61,0	C	12-21	30,5-53,3	D	32-36	81,3-91,4	E	14-18	35,6-45,7	F	108-132	274,3-335,3	G	24-36	61,0-91,4	H	60	152,4	I	30	76,2	J	72	182,9	K	24-28	61,0-71,1	L	3-6	7,6-15,2	M	12-16	30,5-40,6
	in	cm																																										
A	138-180	350,5-457,2																																										
B	18-24	45,7-61,0																																										
C	12-21	30,5-53,3																																										
D	32-36	81,3-91,4																																										
E	14-18	35,6-45,7																																										
F	108-132	274,3-335,3																																										
G	24-36	61,0-91,4																																										
H	60	152,4																																										
I	30	76,2																																										
J	72	182,9																																										
K	24-28	61,0-71,1																																										
L	3-6	7,6-15,2																																										
M	12-16	30,5-40,6																																										
<p>3.</p>	<p>Ruang Penerimaan TamU</p>																																											



	in	cm
A	28-32	71,1-81,3
B	15-18	38,1-45,7
C	30-48	76,2-121,9
D	43-50	109,2-127,0
E	9-12	22,9-30,5
F	28-36	71,1-91,4
G	33-42	83,8-106,7
H	36-48	91,4-121,9

4. Penyimpanan arsip





**Pendekatan desain**

a. Pengertian perilaku (*behavior*)

Behavior atau perilaku sendiri menunjukkan manusia dalam aksinya yang sangat erat terhadap individu dengan lingkungan, berupa interaksi manusia dengan sesamanya atau dengan lingkungan fisik. Perilaku sendiri memiliki sifat yang kompleks dan dapat berubah sesuai dengan kondisi lingkungannya tergantung dimana individu itu berada. Perilaku manusia adalah semua kegiatan dan aktivitas yang dilakukan baik yang diamati secara langsung maupun yang diamati secara tidak langsung. Perilaku juga berpengaruh terhadap lingkungan dan begitu juga sebaliknya lingkungan juga berpengaruh terhadap perilaku individu. Bisa ditarik kesimpulan bahwa segala

aktivitas dan perilaku manusia, dan lingkungan saling berinteraksi satu sama lain.

b. Penerapan konsep ruang

Terdapat dua konsep terapan pada desain pendekatan perilaku diantaranya yaitu :

1 Behavior Setting yang mempertimbangkan kegiatan interaksi user secara nyaman dan mudah didalam ruang, proses komunikasi dua arah antara pengunjung/user dengan staff kantor.

2 Environment perception yang mempertimbangkan hasil interaksi terhadap lingkungan sekitarnya melalui kecerdasan emosi mencakup nilai, etika, dan sikap.

A. Penerapan Konsep Desain Behavior Setting Pada Peruangan Bangunan

Konsep desain setting perilaku meliputi pengolahan sifat ruang berdasar hasil dari observasi dan evaluasi bangunan, diketahui pengguna/user Mal pelayanan public sering merasa kurang nyaman dan leluasa dalam bergerak dan kebingungan mencari ruang/instansi yang ingin dituju dikarenakan belum adanya signage dan alur sirkulasi yang crowded. Identifikasi aspek perilaku dimulai dengan mengenali pola perilaku pengamatan respon perilaku terhadap efektivitas fasilitas kantor dan wawancara kepada pengguna kantor terkait rutinitas aktivitas dan persepsi terkait kantor. Jenis kegiatan dan kebutuhan pengguna yang tidak terwadahi tentunya dapat memberikan respon perilaku negative terhadap wadah itu sendiri. Pengguna kantor sendiri ialah pengunjung, staff, dan kepala dinas. setiap jenis kegiatan memiliki kebutuhan kegiatan yang berbeda,

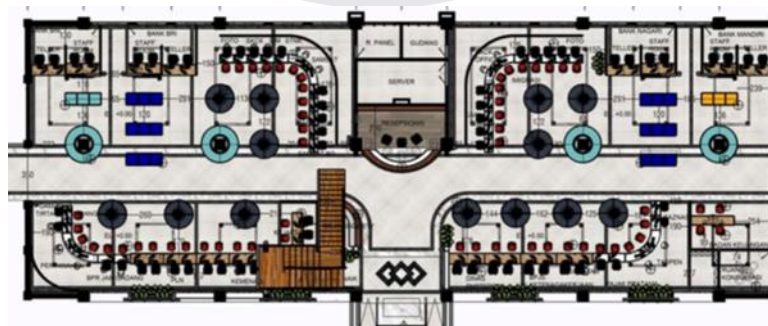


sehingga target yang ingin dicapai ialah tercapainya seluruh jenis kegiatan seluruh pengguna kantor.

## B Penerapan Konsep desain Spatial Cognition Pada sirkulasi Bangunan

Konsep ini memungkinkan pengguna menandai, informasi visual maupun spasial, dan mengatur respon terhadap objek yang dilihat user. Mengacu pada proses penentuan sirkulasi bangunan, yaitu tidak terlepas dari interaksi user dan staff dalam proses administrasi. Berdasarkan hal tersebut, dapat diketahui kegiatan interaksi user dan staff dalam proses administrasi cenderung dengan cara simple dan efektif. Oleh karena itu sirkulasi direkayasa dengan memberikan tanda atau pola berdasarkan respon permasalahan di arsitektur perilaku. Hal ini bertujuan untuk mengarahkan pergerakan user serta memberi kemudahan dalam memahami jalur akses. Tanda atau pola tanda tersebut dalam tinjauan arsitektur perilaku berupa :

Jalur continue diterapkan pada lantai 1 sirkulasi bangunan. Pola tanda jalur merupakan konsep desain yang digunakan untuk menguatkan akses utama kantor untuk mengarahkan user kepada fasilitas instansi yang berada di lantai 1 untuk mencapai fasilitas yang ingin dituju. Penguatan jalur berupa penggunaan alur linear/ lurus pada lantai agar user dapat lebih mudah mengikuti alur yang ada.



Gambar 1 Konsep desain *spatial cognition*  
sumber: dokumentasi penulis

### C. Penerapan Konsep Desain Environment Perception Pada Bangunan

Dalam kajian persepsi lingkungan terhadap elemen arsitektur, penerapan desain dapat meliputi unsur pengolahan elemen bentuk. Berdasarkan hasil observasi, dapat diketahui bahwa interaksi user terhadap lingkungan sekitarnya melalui kecerdasan emosi, nilai, etika dan sikap. kecerdasan emosi memberikan output kepada user untuk berperilaku sesuai dengan tempatnya. oleh karena itu tampilan ruang dapat disiasati dengan memberikan suasana ruang yang nyaman, dan mudah untuk di mengerti. Konsep Desain Environment Perception pada bangunan diterapkan dengan menekankan visualisasi tampilan bangunan kantor yang harmony dan nyaman. Secara persepsi visual, kantor yang hamony dan nyaman menggunakan bentuk geometris dengan menggunakan ruangan yang terbuka. penggunaan warna netral dan hangat agar menonjolkan seselarasan. Konsep bentuk geometris yang digunakan yaitu bentuk persegi, dan lingkaran atau perpaduan bentuk statis dan dinamis. Konsep environment perception harmony dan nyaman diterapkan pada ruang instansi dan ruang kantor back office.



Gambar 2 Konsep desain *environment perception*  
sumber: dokumentasi penulis

## **HASIL DAN DISKUSI**

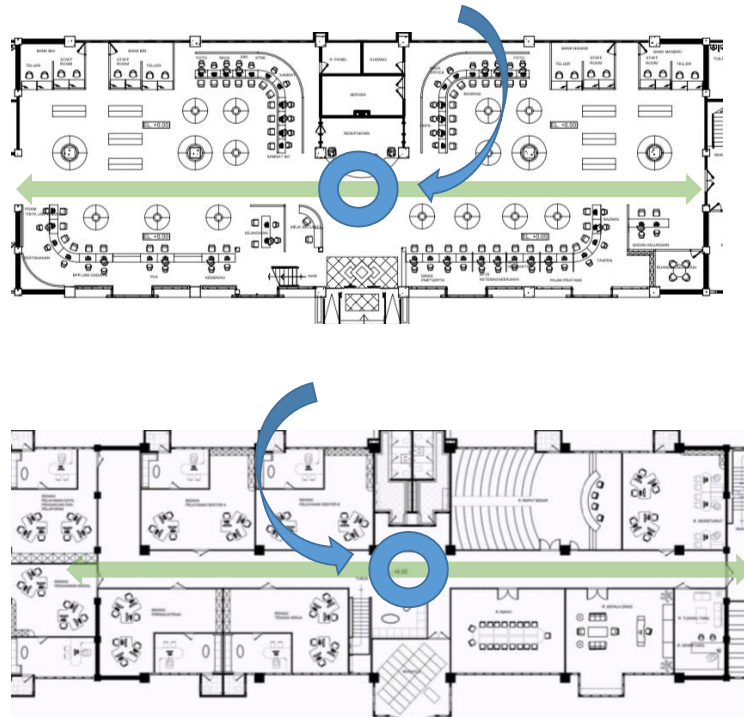
### **Tema perancangan**

Tema perancangan adalah problem solving atas permasalahan yang ditemukan dari hasil studi banding pada perancangan Kantor Mal Pelayanan Publik Bukittinggi. Mal Pelayanan Publik mempunyai tugas melayani dalam pelayanan atau pelayanan administrasi. Mal Pelayanan Publik Kota Bukittinggi sendiri memiliki 79 item layanan dari 19 instansi vertikal dan 3 SKPD di lingkungan daerah. 19 instansi ini memiliki latar belakang, tugas dan fungsi yang berbeda, sehingga dipilihlah tema yang akan digunakan dalam perancangan ini yaitu Harmony. Harmony itu sendiri memiliki arti keselarasan atau kesesuaian antara satu bagian dengan bagian lainnya aspek keselarasan bisa berupa bentuk, warna dan tekstur. Harmoni juga memiliki arti lain yaitu keserasian. Dalam Bahasa Yunani harmoni yaitu harmonia yaitu terikat secara serasi/sesuai. Dalam bidang filsafat harmoni adalah kerjasama antara berbagai faktor sedemikian rupa sehingga factor-faktor tersebut dapat menghasilkan suatu kesatuan. Maka dari itu Tema Harmony dapat memberikan kesatuan dan keselarasan desain dalam desain ini dengan 19 instansi dengan latar belakang, tugas dan fungsi yang berbeda-beda namun tetap dapat menjadi satu kesatuan yang harmonis.

### **Konsep perancangan**

#### **a. Konsep organisasi ruang**

Organisasi Ruang berpengaruh terhadap peletakan ruang dan arus sirkulasi, pada perancangan ini organisasi ruang yang diterapkan menggunakan organisasi ruang linear, dimana ruang tersusun membentuk satu garis. Sirkulasi ini digunakan untuk memaksimalkan pergerakan pengguna dan memudahkan pengguna untuk mencapai ruangan yang ingin dituju.

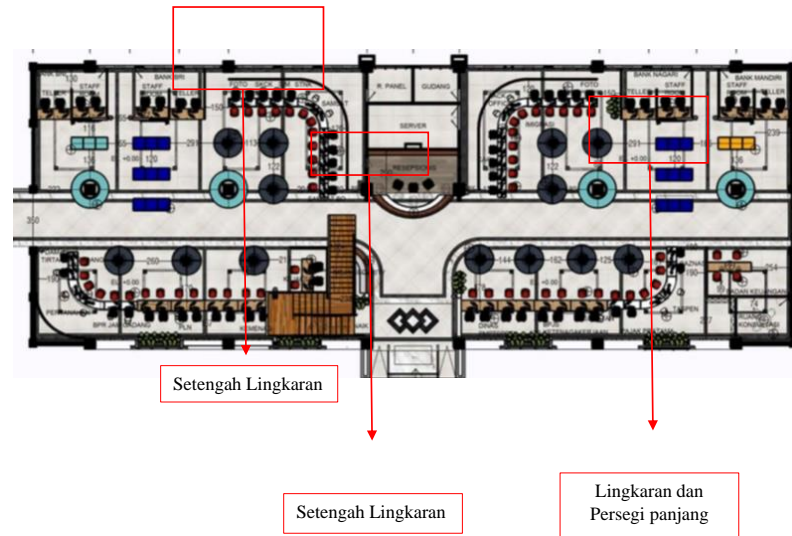


Gambar 3 Konsep organisasi ruang  
sumber: dokumentasi penulis

Pemilihan konsep ini juga di harapkan dapat memberikan ke efektifan ruang dari pergerakan pengguna ruang yang memiliki aktivitas yang padat sehingga fungsi dari setiap fasilitas dapat digunakan secara optimal.

b. Konsep bentuk

Konsep Bentuk yang digunakan pada perancangan ini yaitu Bentuk Geometris yang sederhana dan efisien seperti persegi panjang pada plafon lalu bentuk lengkung pada furniture dan plafon yang memberikan kesan bebas dan fleksibel kepada pengunjung dan memberikan nilai estetika agar tidak membosankan. Konsep bentuk ini diterapkan pada setiap lantai 1 dan lantai 2 yaitu front office dan back office dengan komposisi yang disesuaikan dengan kebutuhan, fungsi dan luasan.



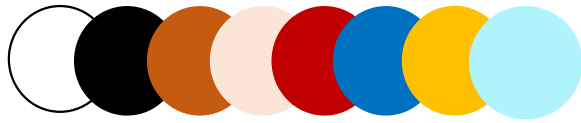
Gambar 4 Konsep bentuk  
sumber: dokumentasi penulis

c. Konsep warna

Konsep warna yang akan diterapkan dalam perancangan ini menggunakan 2 kombinasi warna yaitu warna netral seperti putih, hitam, coklat dan krem dan warna aksen seperti biru tua, biru terang, merah yang terinspirasi dari warna logo Mal Pelayanan Bukittinggi. Pemilihan warna dengan perpaduan warna netral dan warna aksen diharapkan membuat desain yang tidak monoton dan membosankan sehingga pengguna merasa nyaman dan tidak bosan berada lama di dalam ruangan.



Gambar 5 Logo mal pelayanan publik kota bukittinggi  
sumber: dokumentasi penulis



Gambar 6 Konsep warna  
sumber: dokumentasi penulis



Gambar 7 Konsep warna  
sumber: dokumentasi penulis

d. Konsep pencahayaan

Pencahayaan yang digunakan pada perancangan ini yaitu pencahayaan alami dan buatan. Pencahayaan alami (Direct Daylight) yang bersumber dari matahari langsung yang didapatkan dari pagi hingga sore hari namun karena pencahayaan alami yang tidak bisa dipastikan dan bisa berubah sesuai cuaca maka digunakanlah pencahayaan buatan dengan jenis dan besaran Lux lampu sesuai dengan kebutuhan.

Tabel 2 Konsep pencahayaan

Gambar	Nama Pencahayaan	Jenis Pencahayaan
	Daylight	Alami
	DOWNLIGHT- LED Col. Warm-Bright Tone Philips LED BULB 28 WATT	Buatan

	<p>LED Strip Light</p> <p>Col. Bright Tone</p> <p>Philips LED Strip 28 WATT</p>	<p>Buatan</p>
	<p>Chandelier</p> <p>Col. Warm-Brigt Tone</p> <p>Philips LED BULB 28 WATT</p>	<p>Buatan</p>

e. Konsep penghawaan

Penghawaan yang digunakan pada perancangan ini menggunakan penghawaan buatan pada seluruh gedung kantor, Karena intensitas udara alami yang tidak pasti, sehingga dipperlukannya penunjang penghawaan buatan yaitu AC sebagai elemen pendukung agar bangunan mendapatkan aliran udara yang memadai dan dapat mempertahankan suhu ruang demi kenyamanan pengguna ruang. Penggunaan penghawaan buatan berupa AC Split Cassette yang di letak kan pada plafon seluruh ruang kantor lantai 1 dan lantai 2.



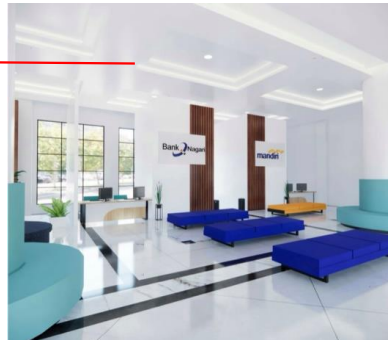
Gambar 8 Konsep penghawaan  
sumber: dokumentasi penulis



f. Konsep akustik

Untuk mengoptimalkan aktivitas dan penggunaan ruang utama dan pendukung, penggunaan akustik perlu dipertimbangkan agar menghindari suara-suara bising terlebih pada lantai 1 terdapat banyak instansi yang akan memberikan informasi panggilan antri melalui speaker maka akan menimbulkan Noise yang dapat mengganggu dan membingungkan pengguna ruang. dibutuhkan penerapan media untuk menyerap dan meminimalisir Noise baik dalam ruangan maupun luar ruangan, penerapan media pada konsep akustik dapat menggunakan seperti glasswool, gypsum, karpet, parquet, Dll. pada perancangan ini menggunakan ceiling akustik untuk meredam suara dengan material gypsum dan menggunakan material karpet untuk lantai agar meredam suara ketika ada aktivitas pengguna.

Penggunaan ceiling  
untuk meredam suara






Gambar 9 Konsep akustik  
sumber: dokumentasi penulis

g. Konsep material

Material yang akan digunakan pada perancangan ini dan dapat mendukung tema konsep perancangan yang akan di terapkan yaitu:


## 1. Material Lantai

Tabel 3 Material lantai

Material	Area Ruang
 <p>Marmer white Ukuran 80x80</p>	Lt 1 Instansi Fron Office
 <p>Grey Carpet Wall to wall</p>	Lt 2 Ruang Kantor Back Office
 <p>Ceramic Tile Ukuran 40x40, 60x60, 80x80</p>	Lt 1 & Lt 2 Ruang Instansi, Ruang Kantor, Toilet, Pantry.

## 2. Material dinding

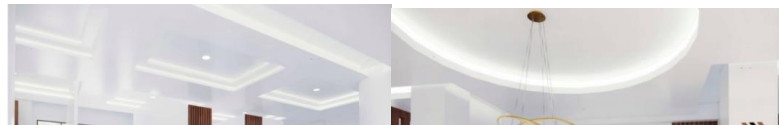
Tabel 4 Material dinding

Material	Area Ruang
 <p>Glasswool</p>	Area Instansi Lt 1 dan Back Office Lt 2

 <p>Cat Dulux GypsumCol.White</p>	<p>Area Instansi Lt 1 dan Back Office Lt 2</p>
 <p>Gypsum Board</p>	<p>Area Instansi Lt 1 dan Back Office Lt 2</p>

### 3. Material ceiling

Pada perancangan ini menggunakan material ceiling yaitu gypsum pada umumnya pengaplikasian ceiling menggunakan lapisan gypsum yang dilapisi dengan cat anti air agar mengantisipasi terjadinya bocor saat hujan lebat atau cuaca buruk penggunaan gypsum juga dapat membantu penyerapan suara/ kebisingan didalam ruangan dan memiliki keunggulan yaitu tahan lama.






Gambar 10 Konsep akustik  
 sumber: dokumentasi penulis

### 4. Material furniture

Tabel 5 Material furniture

Material	Area Ruang
----------	------------

	<p>Digunakan sebagai rangka furniture</p>
<p>Multiplek ukuran 150x150x75</p>  <p>Kayu Pinus ukuran 80x40x60</p>	<p>Digunakan sebagai rangka furniture</p>
 <p>HPL</p>	<p>Digunakan sebagai pelapis furniture</p>
 <p>Leather</p>	<p>Digunakan sebagai pelapis sofa</p>

#### h. Konsep furniture

Pada perancangan ini menggunakan 2 jenis konsep furniture yaitu :

##### 1. Built in Furniture

Built in adalah furniture yang tertanam atau menyatu dengan perangkat lain seperti ceiling dan lantai yang bertujuan untuk efisiensi, Jenis furniture ini akan diterapkan pada area instansi, pada area receptionist, dan pada area back office.

## 2. Free Standing Furniture

Furniture dengan tipe ini bisa dipindahkan kemana saja (movable) tanpa disatukan oleh perangkat lain. Furniture ini akan diterapkan pada area ruang tunggu, dan area back office.

### i. Konsep *wayfinding/ signage*

Wayfinding sangat dibutuhkan pada tempat-tempat umum yang memiliki tingkat pengunjung yang tinggi salah satunya pada kantor. wayfinding yang biasa disebut petunjuk arah terdiri dari bermacam sign yang berfungsi untuk memberikan informasi kepada seseorang, dan mempermudah seseorang menuju ke lokasi/tempay yang ingin dituju. maka dari itu sistem ini sangat diperlukan pada perancangan kantor ini. berikut kemudahan wayfinding yang menjadi elemen estetika interior.



Gambar 11 Konsep *wayfinding*  
sumber: dokumentasi penulis

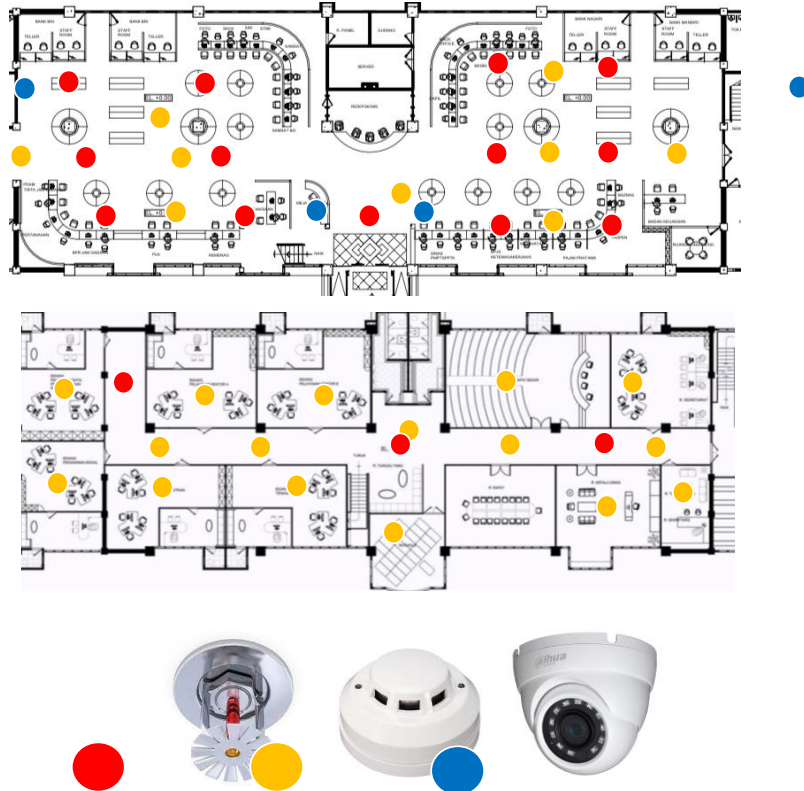
### j. Konsep keamanan

Berikut ini merupakan konsep keamanan yang akan digunakan pada kantor Mal Pelayanan Publik, Konsep keamanan yang digunakan terdiri dari 2 jenis yaitu kemandan bangunan dan area kerja.

Tabel 6 Konsep keamanan

Gambar	Aspek Keamanan	Alat keamanan	Fungsi	Aplikasi
--------	----------------	---------------	--------	----------

	<p>Area Kerja</p>	<p>CCTV</p>	<p>Untuk menghindari dari tindakan pencurian dan kejahatan pada area kantor.</p>	<p>Area Instansi dan Back Office</p>
	<p>Bangunan</p>	<p>Petugas Keamanan (Satpam)</p>	<p>Menjaga ketertiban dan keamanan kantor</p>	
	<p>Bangunan</p>	<p>Alarm Smoke detector. Heat detector Firehose Sprinkler</p>	<p>Pengamanan terhadap kebakaran</p>	<p>Area Instansi dan Back Office</p>



Gambar 12 Konsep keamanan  
sumber: dokumentasi penulis

## KESIMPULAN

Dalam mendukung penciptaan efektivitas dan kualitas pelayanan Mal Pelayanan Publik, diperlukan sarana yang dapat memenuhi kebutuhan user dan staff pengelola untuk melakukan proses kegiatan dan administrasi. Ditemukannya beberapa masalah pada fasilitas Kantor Mal Pelayanan Publik Kota Bukittinggi yang belum lengkap dan sesuai dengan standar. sehingga user dan staff seringkali merasa tidak nyaman ketika proses kegiatan dan administrasi sedang berlangsung. Maka dari itu solusi yang dapat

diberikan untuk menangani permasalahan pada Kantor Mal Pelayanan Publik, antara lain :

- a. Menciptakan sirkulasi antar ruang yang baik pada Kantor Mal Pelayanan Publik dengan penataan layout yang sesuai dengan zonasi area pelayanan agar nyaman dan leluasa dalam bergerak dan sirkulasi tidak sesak dan sempit.
- b. Menciptakan layout yang baik pada ruang instansi Kantor Mal pelayanan public dengan memperbaiki peletakan furniture sesuai dengan kebutuhan dan aktivitas user. mengganti pemakaian furniture menjadi lebih simple dan efektif untuk memberikan sirkulasi yang luas dan tidak menjadikan ruang crowded, menata layout sesuai dengan kebutuhan masing masing pengguna agar lebih efisien.
- c. Menciptakan desain signage yang sesuai dengan kebutuhan kantor Mal Pelayanan Publik Kota Bukittinggi yang informative agar pengunjung lebih mudah menemukan tujuan yang ingin di tuju karna banyaknya instansi pelayanan yang dapat membuat pengguna sulit menemukan layanan instansi yang ingin dituju

#### Saran

Berdasarkan perancangan yang telah dilakukan maka penulis bermaksud memberikan saran yang semoga dapat bermanfaat bagi lembaga maupun bagi perancangan selanjutnya, sebagai berikut :

- a. Bagi Pihak Kantor Mal Pelayanan Publik Kota Bukittinggi
- b. Bagi Peneliti atau perancang selanjutnya

Adapun saran yang perlu diperhatikan bagi peneliti atau perancang selanjutnya yang tertarik ingin meneliti dan merancang tentang interior Mal Pelayanan Publik Kota Bukittinggi antara lain :



- a. Peneliti atau perancang selanjutnya diharapkan lebih mempersiapkan diri dan memperbanyak durasi waktu penelitian dan perancangan
- b. Peneliti atau perancang selanjutnya diharapkan untuk mengkaji dan mencari lebih banyak sumber maupun referensi terkait dengan perancangan Kantor Mal Pelayanan Publik Kota Bukittinggi.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Kegiatan Pelayanan Publik.

Lassa. (2005). Manajemen Perpustakaan Sekolah. Yogyakarta: Pinus Book

Mahmudi. (2010). Manajemen Kinerja Sektor Publik. Jakarta: STIE YKPN.

Mills. (1998). Manajemen Perkantoran Modern, Edisi tujuh. Jakarta: Bumi Aksara.

Nuraida. (2008). Manajemen Administrasi Perkantoran. Yogyakarta: Kanisius.

Peraturan Bupati Probolinggo No.61 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.

Peraturan Gubernur Jawa Barat No. 27 tahun 2018 tentang Ruang Kerja.

Peraturan Menteri Dalam Negeri No.7 tahun 2006 pasal 6 dan 7 tentang Standarisasi Sarana dan Prasarana Kerja

Peraturan Menteri Pekerjaan Umum nomor 45/PRT/M/2007 tentang Bangunan Gedung Negara.

Sedarmayanti. (2009). Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja.  
Bandung: CV. Mandar Maju

Sinambela. (2014). Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: PT. Bumi  
Aksara

