

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang adalah Mal Pelayanan Publik ke-27 yang dibangun di Indonesia. Mal Pelayanan Publik ini dibangun sebagai upaya untuk melaksanakan percepatan pelayanan, pelayanan yang akurat, fleksibilitas kerja serta untuk perluasan fungsi pelayanan baik pusat dan daerah baik instansi negara/daerah maupun swasta. Mal pelayanan Publik ini berlokasi di Jl. Ahmad Satriawijaya No. 1 dengan menyediakan fasilitas pelayanan bagi masyarakat. Di dalam mal pelayanan publik ini terdapat 223 jenis layanan yang terdiri dari 22 instansi. Pembangunan Mal Pelayanan Kabupaten Pandeglang ini merupakan upaya dari Pemerintah Kabupaten Pandeglang untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan di Kabupaten Pandeglang.

Menurut Peraturan Presiden No. 97 Tahun 2014, tujuan dari Mal Pelayanan Publik adalah untuk memberikan kepastian dan perlindungan hukum bagi masyarakat, memberikan pelayanan dengan proses yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti dan terjangkau, serta untuk memberikan pelayanan yang lebih luas untuk masyarakat.

Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang melaksanakan pelayanan dengan membatasi antrian pada tiap instansinya, dalam sehari Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang dapat melayani hingga 300-350 orang pengunjung. Bangunan ini memiliki 2 pintu masuk, pintu masuk pertama berada di bagian depan bangunan dan pintu kedua berada di bagian samping. Pintu masuk ini digunakan sebagai akses masuk bagi pegawai dan juga pengunjung. Dari hasil pengamatan, pengunjung dan pegawai menggunakan satu pintu masuk yang sama dan lebih sering menggunakan pintu masuk utama yang letaknya ada didepan bangunan sedangkan pintu masuk yang berada di samping bangunan jarang digunakan sehingga menyebabkan alur sirkulasi antara pengunjung dan pegawai saling bertabrakan. Saat memasuki Mal Pelayanan Publik ini pengunjung akan diarahkan ke 2 arah yang berbeda yaitu ke kanan dan ke kiri, masing-masing arah akan menuju area konter pelayanan namun pada area masuk petunjuk arah yang ada kurang informatif dan sulit dibaca sehingga terdapat pengunjung yang kesulitan untuk menemukan area yang ingin dituju. Fasilitas di dalam bangunan ini terbagi kedalam 3 lantai, dimana lantai satu dan dua diperuntukkan sebagai tempat pelayanan dan ruang rapat. Sedangkan untuk lantai tiga diperuntukkan sebagai *back office*. Organisasi ruang untuk *back office* belum dikelola dengan baik, terdapat beberapa ruang yang terpisah dari ruang kantor yang lain sehingga hubungan antar

ruang nya belum baik yang menyebabkan pegawai kesulitan untuk saling melakukan koordinasi. Sedangkan pada area pelayanan, karena untuk layanan konsultasi lebih memerlukan ruangan yang lebih privat sedangkan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang ini konter pelayanannya belum dikelompokkan sesuai dengan jenis layanannya sehingga pengunjung yang ingin melakukan pelayanan konsultasi dan non konsultasi berada pada satu area yang sama yang menyebabkan alur sirkulasi mejadi tidak jelas.

Dilihat dari besarnya minat masyarakat untuk mendapatkan layanan yang ada pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang ini tidak sebanding dengan besaran ruang tunggu yang ada, sehingga membuat penumpukan di beberapa titik ruang tunggu dan beberapa pengunjung harus menunggu di luar bangunan yang mengurangi kenyamanan pengunjung.

Pada perancangan ulang Mal Pelayanan Kabupaten Pandeglang ini difokuskan untuk meningkatkan kenyamanan bagi pengunjung dan pegawai. Semua ruang direncanakan untuk memfasilitasi segala aktivitas pegawai dan setiap kalangan masyarakat yang memiliki kebutuhan pelayanan. Agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik serta memudahkan masyarakat untuk mendapatkan jasa layanan yang cepat dan nyaman serta agar dapat mengakomodir seluruh aktivitas yang ada.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka dapat diidentifikasi masalah yang dapat menjadi landasan serta bahan pertimbangan untuk perancangan ulang Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang, diantaranya:

1. Akses pengunjung dan pegawai pelayanan belum optimal, sehingga alur pengunjung yang datang untuk melakukan pelayanan dan pegawai pelayanan yang datang untuk bekerja untuk melayani saling bertabrakan.
2. *Signage* yang tersedia masih sedikit dan kurang informatif sehingga banyak pengunjung yang kesulitan untuk menemukan area yang dituju.
3. Organisasi ruang pada *back office* belum di kelola dengan baik, karena beberapa ruang kerja ada yang terpisah baik karena jaraknya yang berjauhan maupun berbeda lantai sehingga pegawai sulit untuk melakukan koordinasi.
4. Konter pelayanan yang belum dikelompokkan berdasarkan jenis layanannya yaitu layanan konsultasi dan non konsultasi, sehingga alur sirkulasi pengunjung yang ingin melakukan layanan konsultasi dan non konsultasi tidak jelas.
5. Ruang tunggu yang tersedia belum bisa menampung banyak nya pengunjung karena pada

hari-hari tertentu pengunjung yang datang membludak sehingga beberapa pengunjung harus menunggu diluar bangunan.

1.3. Rumusan Masalah

Dari indentifikasi masalah yang sudah disebutkan di atas didapat rumusan masalah yang berkaitan dengan perancangan ulang Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem sirkulasi pada perancangan ulang Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang yang dapat membedakan alur sirkulasi antar pengunjung serta pegawai pelayanan agar alur aktivitas nya menjadi lebih efektif?
2. Bagaimana mendesain *signage* pada Mal pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang agar pengguna dapat menangkap informasi dengan baik?
3. Bagaimana menciptakan organisasi ruang yang baik sehingga dapat mendukung koordinasi antar pegawai pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang?
4. Bagaimana tata letak penempatan konter pelayanan antara non konsultasi dan konsultasi agar tercipta alur pengunjung yang lebih jelas antara alur pengunjung yang akan melakukan konsultasi dan non konsultasi?
5. Bagaimana menghadirkan luas ruang tunggu yang sesuai dengan banyak nya pengunjung yang datang?

1.4. Tujuan Perancangan

Adapun tujuan dari perancangan ulang Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang, yaitu sebagai berikut:

1. Menciptakan alur sirkulasi pengunjung dan pegawai pelayanan yang lebih efisien agar tidak saling bertabrakan.
2. Menciptakan *signage* yang lebih informatif sehingga pengguna dapat mendapatkan informasi secara jelas.
3. Menciptakan organisasi ruang yang baik pada area *back office* agar setiap pegawai dapat berkoordinasi dengan baik.
4. Menciptakan tata letak konter pelayanan yang lebih efektif untuk membedakan alur

pengunjung yang melakukan konsultasi dan non konsultasi.

5. Menciptakan ruang tunggu yang memadai agar pengunjung mendapatkan kenyamanan saat antri untuk melakukan pelayanan.

1.5. Batasan Perancangan

Batasan pada perancangan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang adalah sebagai berikut:

1. Perancangan ulang interior Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang
2. Luasan area yang akan dirancang
 - Luas Bangunan $\pm 2210 \text{ m}^2$
 - Jumlah Lantai : 3 lantai
3. Lokasi

Perancangan ulang pada proyek ini dilakukan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang yang berlokasi di Jl. Ahmad Satriawijaya No. 1, Kabupaten Pandeglang, Banten 42211.

1.6. Manfaat Perancangan

Manfaat dari perancangan ini adalah:

1. Manfaat bagi masyarakat

Perancangan ini bisa menjadi tempat bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang lebih efisien.

2. Manfaat bagi instansi pendidikan

Manfaat bagi instansi pendidikan adalah memberikan informasi mengenai penerapan interior pada Mal Pelayanan Publik.

3. Manfaat bagi bidang keilmuan interior

Dapat menjadi acuan dalam perancangan interior Mal Pelayanan Publik di Indonesia.

1.7. Metode Perancangan

1.7.1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada proses perancangan kantor ini memuat data primer dan data sekunder. Data primer didapatkan dengan cara observasi yang dilakukan pada kantor Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang. Selain itu untuk data sekunder didapatkan melalui studi literatur yang berkaitan dengan objek yang dirancang.

a. Data Primer

1. Observasi

Melakukan pengamatan secara langsung terhadap pola aktivitas dan juga masalah yang ada terkait dengan perancangan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang.

2. Wawancara

Melakukan wawancara secara langsung kepada pegawai Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang untuk mengetahui aktivitas yang ada, proses dan alur pelayanan serta permasalahan yang ada pada objek yang dirancang.

b. Data Sekunder

1. Studi Literatur

Data literatur diperoleh melalui buku, jurnal dan data situs yang dapat melengkapi data yang dibutuhkan untuk perancangan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang.

1.7.2. Analisis Data

Setelah data yang dibutuhkan sudah terkumpul maka tahap selanjutnya adalah menganalisis data yang sudah diperoleh melalui survei, studi literatur dan juga studi banding sehingga muncul permasalahan-permasalahan terkait dengan objek yang akan dirancang.

1.7.3. Sintesis Data

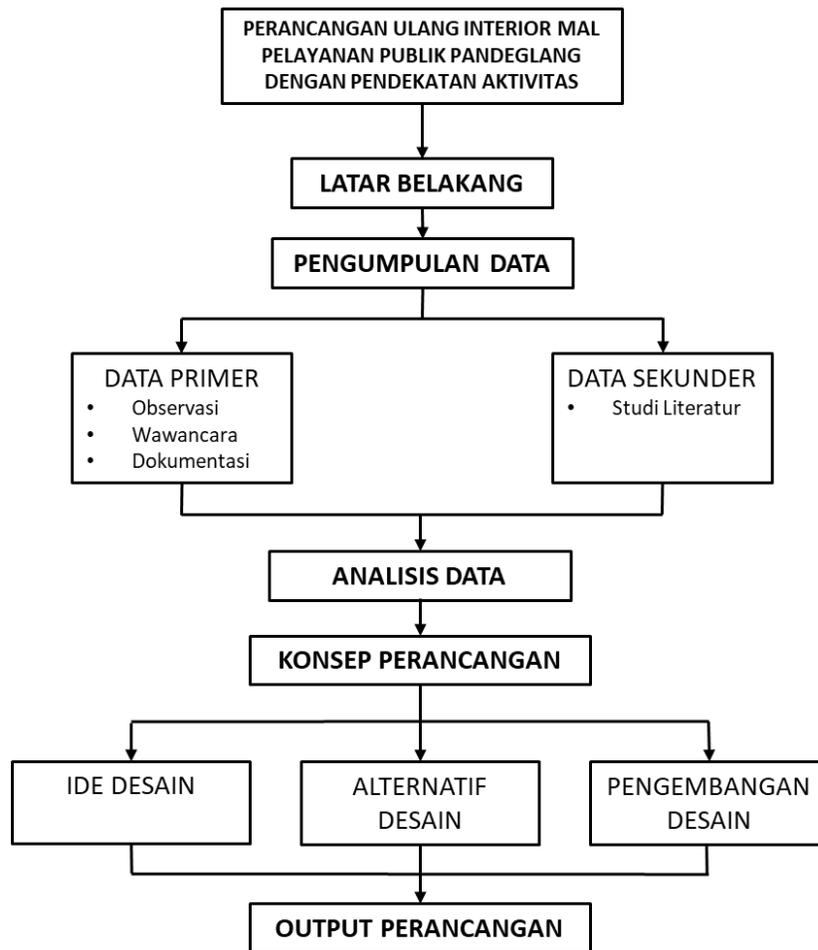
Proses pemecahan masalah dilakukan dengan cara programming yang mencakup studi aktivitas, kebutuhan ruang, *zoning & blocking*, *bubble diagram*, matriks, konsep dan lainnya sehingga dapat menyelesaikan permasalahan yang terdapat pada proses analisis

data yang sudah dilakukan.

1.7.4. Pengembangan Desain

Merupakan hasil dari analisis dan sintesa dari data Mal Pelayanan Publik Pandeglang yang sudah dilakukan berupa gambar kerja.

1.8. Kerangka Berfikir



1.9. Sistematika Penulisan

Ringkasan sistematika laporan dalam perancangan ini mencakup:

BAB I. PENDAHULUAN

Pada bab ini mencakup isi dari Latar Belakang Perancangan,

Identifikasi Masalah, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan dan Manfaat Perancangan, Metode Perancangan, Kerangka Berfikir, dan Sistematika Penulisan.

BAB II. KAJIAN LITERATUR

Pada bab ini berisikan kajian literatur mengenai Mal Pelayanan Publik yaitu Definisi Mal Pelayanan Publik, penjelasan mengenai Pelayanan Publik, dan Prinsip Pelayanan Publik.

BAB III. ANALISIS STUDI BANDING, DESKRIPSI PROYEK DAN ANALISIS DATA

Pada bab ini berisikan pembahasan tentang analisis studi banding, deskripsi dari proyek dan analisis data terkait objek yang dirancang.

BAB IV. TEMA DAN KONSEP PERANCANGAN

Pada bab membahas dan menguraikan tentang konsep serta hasil perancangan dari Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang.

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisikan mengenai Kesimpulan serta Saran yang didapatkan penulis selama proses perancangan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN