

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menjelaskan bahwa, “Mal Pelayanan Publik didefinisikan sebagai tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman” (*Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik*, 2017).

Seiring perkembangan zaman, manusia cenderung semakin ingin diperhatikan, terlebih dalam hal pelayanan atau pemenuhan kebutuhannya. Sesuai dengan tujuan dibentuknya Mal Pelayanan Publik itu sendiri yang menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017, adalah untuk mengurangi antrian dan mempermudah masyarakat dalam mengurus perizinan. Menurut (Fatikha, 2017), hal ini juga sejalan dengan “teori dari *Reinventing Government* yang mengharuskan pemerintah berorientasi pada pelanggan (*Customer Driven Government*) yang berarti menempatkan pelanggan (masyarakat) pada urutan pertama. Sehingga jelas bahwa kantor pelayanan publik sudah seharusnya menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tolak ukur keberhasilannya” (Fatikha, 2017, 91).

Pada tahun 2018, Kota Payakumbuh ditunjuk menjadi salah satu kota yang harus membentuk mal pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 11 Tahun 2018. Setelah dilakukan uji coba pelayanan yang dimonitoring oleh Deputi Pelayanan Publik Kemenpan, akhirnya pada tanggal 17 Desember 2019 Mal Pelayanan Publik diresmikan oleh Kemenpan. (*Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, n.d.*). Pembentukan Mal pelayanan Publik Kota Payakumbuh diharapkan dapat menjadi solusi atas keinginan masyarakat Kota Payakumbuh yang ingin diperhatikan, dilayani atau dipenuhi kebutuhannya dengan baik dan cepat.

Pada Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh telah tergabung total 26 instansi dan 3 bank, dengan jumlah instansi yang ada, interior Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh seharusnya memenuhi kebutuhan masing-masing instansi. Pengunjung Mal Pelayanan Publik juga datang dari berbagai kalangan dengan berbagai tujuan, hal ini mengharuskan pengorganisasian ruang Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh diatur dengan baik agar sirkulasi pengunjung juga baik, serta didukung pula dengan batasan-batasan mengenai area yang dapat didatangi dan tidak.

Kondisi faktual yang ada di lokasi menjadi pemicu untuk mengembangkan lagi Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh sesuai dengan standarisasi yang ada serta memenuhi kebutuhan setiap pengguna yang ada dengan aktivitas yang beragam. Pada pembagian ruang pelayanan MPP Kota Payakumbuh, terdapat loket instansi dan ruang instansi. Ruang instansi ditujukan bagi instansi dengan kebutuhan ruang yang besar dan pengunjung yang juga banyak. Sementara loket instansi terbagi dua, yaitu ukuran kecil dan besar. Pembagian ruang

ini pada awalnya disesuaikan dengan jumlah pengunjung instansi. Seiring berjalannya waktu, pengunjung masing-masing instansi juga berubah, sehingga pengorganisasian ruang pelayanan ini tidak lagi efektif.

Perancangan ulang interior Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh dilakukan dengan tujuan Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh memiliki tata letak ruang yang lebih teratur, ketersediaan fasilitas penunjang yang baik, zoning yang jelas, dan pengaturan sirkulasi pengguna yang sesuai dengan aktivitas masing-masing pengguna. Hal ini juga sejalan dengan tujuan berdirinya mal pelayanan publik itu sendiri yaitu untuk mengurangi antrian dan mempermudah masyarakat dalam mengurus perizinan. (*Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, 2017*).

1.2 IDENTIFIKASI PERMASALAHAN

Permasalahan pada Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh antara lain :

1. Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Payakumbuh membutuhkan fasilitas dan ruangan yang dapat mengurangi antrian dan mempermudah masyarakat dalam mengurus perizinan (*Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, 2017*) karena interior yang ada belum terorganisir dengan baik sehingga pengunjung yang datang sering kali kebingungan.
2. Perbedaan pengguna menyebabkan banyaknya jenis aktivitas yang ada di MPP Kota Payakumbuh. Sehingga MPP Kota Payakumbuh membutuhkan penataan ruang, ketersediaan fasilitas, *zoning* dan pengaturan sirkulasi yang disesuaikan dengan aktivitas pengguna.
3. Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh memiliki 26 instansi yang sudah tergabung di dalamnya. Hal ini menyebabkan pengunjung yang datang tidak terarah, karena itulah dibutuhkan petunjuk arah yang baik. Sementara, MPP Kota Payakumbuh hanya memiliki petunjuk arah dan resepsionis pada pintu masuk utama, sedangkan total pintu masuk ada empat. Sehingga pengunjung yang masuk selain dari pintu masuk utama akan merasa bingung.
4. Beberapa instansi di Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh saling terhubung, seperti pada hasil wawancara ditemukan data bahwa Disdukcapil seringkali berhubungan dengan Samsat dalam urusan pembayaran pajak. Namun, loket yang ada pada MPP Kota Payakumbuh belum disesuaikan dengan hubungan antar instansi.

1.3 RUMUSAN PERMASALAHAN

Berikut adalah uraian rumusan masalah yang ada pada Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh :

1. Bagaimana mengorganisasikan ruang yang baik dan telah disesuaikan dengan aktivitas pengguna di Mal Pelayanan Publik?

2. Bagaimana merancang interior Mal Pelayanan Publik dengan tata letak ruang yang baik, ketersediaan fasilitas penunjang, *zoning* yang jelas, dan pengaturan sirkulasi pengguna yang baik?
3. Bagaimana standarisasi ukuran dan penempatan petunjuk arah yang baik bagi Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh?
4. Bagaimana mengatur tata letak ruang sehingga loket instansi yang ada dapat menyesuaikan dengan hubungan antar instansi?

1.4 TUJUAN DAN SASARAN RANCANGAN

Tujuan Perancangan Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh dengan pendekatan *behavior* adalah merancang mal pelayanan publik yang sesuai dengan tujuan dari berdirinya mal pelayanan publik itu sendiri, serta menyesuaikan dengan kebutuhan dan aktivitas masing-masing penggunanya.

Sasaran perancangan Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh adalah :

1. Memenuhi standar interior ruang publik dan juga memenuhi kebutuhan ruang setiap pengguna dengan aktivitas berbeda.
2. Menggunakan jenis sirkulasi ruang yang membantu pengunjung lebih terarah.
3. Pengguna mendapat pengalaman yang baik ketika mengunjungi Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh dikarenakan fasilitas dan sirkulasi pengguna telah diatur dengan baik.
4. Pengguna dapat mencapai area atau loket yang dituju tanpa merasa kebingungan.
5. Instansi yang ada saling terhubung dengan mudah, sehingga mempermudah pelayanan kepada pengunjung.
6. Menggunakan konsep bentuk yang dinamis demi menunjang sirkulasi di Mal Pelayanan Publik dan membantu mengarahkan pengunjung yang datang.
7. Membentuk sebuah sistem penunjuk arah yang mudah dipahami untuk membentuk sirkulasi ruang yang baik.

1.5 BATASAN PERANCANGAN

Nama : Mal Pelayanan Publik
 Tipologi : Kantor
 Alamat : Jl. Veteran No. 70, Balai Baru, Kota Payakumbuh, Sumatera Barat
 (Lantai 1 Kantor Walikota Payakumbuh)
 Jam Operasional : 08.00 – 15.00 WIB

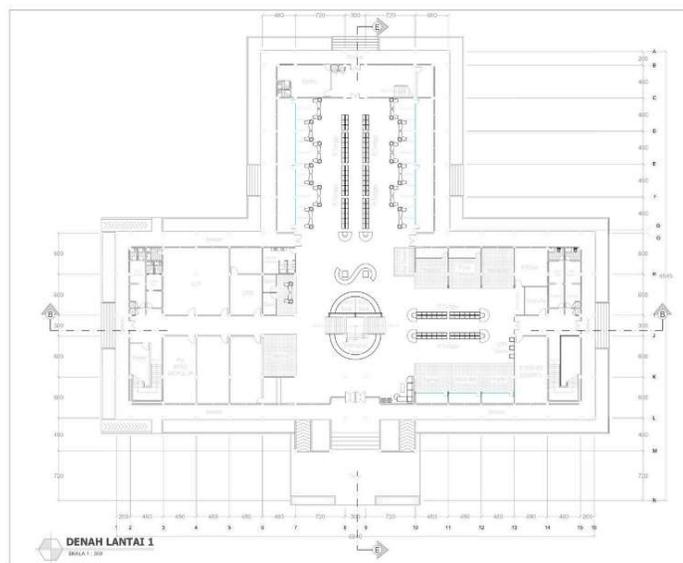


Gambar 1.1 Lokasi Objek Desain
(sumber : google earth)

Lokasi Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh sangat baik untuk sebuah pusat pelayanan publik karena berada di pusat Kota Payakumbuh. Lokasi ini dengan mudah dijangkau oleh masyarakat, karena dapat diakses dengan transportasi umum dan transportasi pribadi. Pada lokasi ini juga terdapat beberapa fasilitas umum seperti Rumah Sakit Islam Ibnu Sina, Kantor Pegadaian, Yayasan Pendidikan Katolik dan Gereja Katolik. Hal ini membuktikan bahwa lokasi ini strategis, cukup ramai dan mudah diakses.

Pada gedung kantor Walikota Payakumbuh, terdapat tiga lantai, dimana lantai 1 gedung tersebut merupakan Mal Pelayanan Publik, sedangkan lantai dua dan lantai tiga memiliki perbedaan secara fungsi, karena terasosiasi ke kantor Walikota Payakumbuh. Pada gambar di bawah dapat dilihat denah lantai 1 yaitu Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh.

Denah eksisting :



Gambar 1.2 Denah Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh
(sumber : denah arsitek)

Berdasarkan denah di atas, berikut adalah nama-nama ruang beserta luasan untuk perancangan Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh :

Tabel 1.1 Batasan Perancangan

No	Ruang	Jumlah Ruang	Luas (m2)
1	Main Lobby	1	261 m2
2	Ruang Tunggu 1	1	173 m2
3	Ruang Tunggu 2	1	277 m2
4	Ruang Tunggu 3	1	190 m2
5	Loket Instansi (kecil)	16	12 m2
6	Loket Instansi (besar)	9	48 m2
7	Loket Bank	3	19 m2
8	Ruang Rapat	1	26,8 m2
Total			3200 m2

Pendekatan desain yang digunakan adalah pendekatan perilaku pengguna (*behavior*), dikarenakan banyaknya jenis pengguna dan aktivitas yang ada di Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh. Hal ini sangat berpengaruh bagi perancangan interior Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh. Hal ini dapat mempengaruhi tata letak ruang, ketersediaan fasilitas penunjang, *zoning*, dan pengaturan sirkulasi pengguna.

Barker dan Wright (1968) dalam (Laurens, 2004) mengungkapkan, “ada kelengkapan kriteria yang harus dipenuhi oleh sebuah entitas, agar dapat dikatakan sebagai sebuah *behaviour setting* yang merupakan suatu kombinasi yang stabil antara aktivitas, tempat, dengan kriteria sebagai berikut :

1. Terdapat suatu aktivitas berulang, berupa suatu pola perilaku (*standing pattern of behavior*). Dapat terdiri atas satu atau lebih pola perilaku ekstra individual.
2. Dengan tata lingkungan tertentu (*Circumfacent milieu*), milieu ini berkaitan dengan pola perilaku.
3. Membentuk suatu hubungan yang sama antar keduanya, (*synomorphy*).
4. Dilakukan pada periode waktu tertentu.”

1.6 METODE PERANCANGAN

Metode penelitian yang cocok untuk digunakan dalam perancangan Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh ini adalah kualitatif deskriptif. Kata "kualitatif" menunjukkan bahwa perancangan ini berfokus pada kualitas atau sifat-sifat yang tidak dapat diukur secara kuantitatif. Sementara itu, kualitatif deskriptif merujuk pada suatu metode penelitian yang digunakan untuk memahami atau menjelaskan karakteristik atau sifat suatu fenomena atau kejadian secara rinci. Metode ini umumnya digunakan dalam penelitian kualitatif, yang bertujuan untuk memahami konteks, makna, dan kompleksitas fenomena yang diamati.

Menurut (Sugiyono, 2008, 15), “penelitian kualitatif deskriptif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme yang biasanya digunakan untuk meneliti pada kondisi objektif yang alamiah dimana peneliti berperan sebagai instrumen kunci.” Penelitian kualitatif deskriptif dilakukan dengan tujuan mendeskripsikan atau menggambarkan suatu fenomena tanpa memanipulasi variabel. Metode ini lebih menekankan pada analisis deskriptif dan interpretatif terhadap data yang dikumpulkan.

Proses perancangan pada Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh terdiri dari beberapa tahapan yaitu sebagai berikut :

1. Identifikasi masalah

Pada tahapan identifikasi masalah, penulis melakukan observasi, lalu memahami dan mendefinisikan masalah yang ada, serta mengumpulkan informasi yang relevan mengenai permasalahan interior di Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh.

2. Analisis permasalahan

Pada analisis permasalahan, penulis melakukan analisis berdasarkan hasil survey, wawancara dan observasi. Pada tahapan ini dihasilkan aspek apa saja yang dibutuhkan oleh Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh dalam menyelesaikan permasalahan interior.

3. Melakukan studi banding

Pada tahapan studi banding, penulis melakukan survey ke beberapa mal pelayanan publik lainnya, untuk mempelajari permasalahan yang ada di objek perbandingan, dan mengadopsi aspek-aspek positif dari objek tersebut. Tujuan utama dari studi banding adalah untuk memahami praktik terbaik, mengidentifikasi inovasi, dan menghindari kesalahan yang telah dilakukan oleh proyek lain.

4. Menentukan pendekatan

Setelah melakukan analisis permasalahan dan studi banding, penulis menentukan strategi dan metode dalam menyelesaikan permasalahan. Tahapan ini bertujuan untuk memastikan bahwa proses perancangan akan menghasilkan sebuah desain yang sesuai dengan tujuan awal yaitu menyelesaikan masalah interior yang ada.

5. Pengembangan konsep

Pada tahapan pengembangan konsep, penulis mengumpulkan ide dan karakteristik dari pendekatan dan mengembangkannya menjadi sebuah konsep yang lebih konkrit. Tahapan ini bertujuan untuk menciptakan visual sekaligus fungsional yang lebih baik. Pada tahapan ini ditentukan konsep material, palet warna, tata letak ruang, pencahayaan, penghawaan, hingga dekorasi.

6. Pengembangan desain

Proses pengembangan desain dilakukan melalui pembuatan gambar kerja dan 3D *modelling*. Tahapan ini disesuaikan dengan pendekatan dan konsep yang telah dirumuskan pada tahapan sebelumnya.

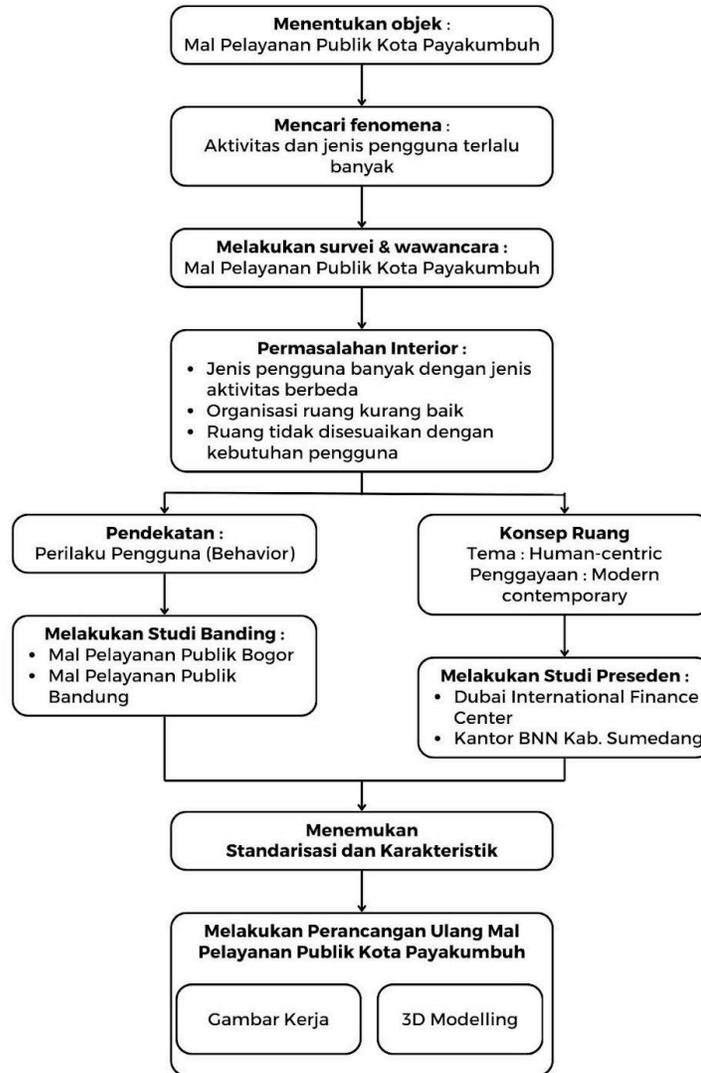
1.7 MANFAAT PERANCANGAN

Manfaat perancangan ulang Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh yaitu :

1. Meningkatkan kualitas mal pelayanan publik itu sendiri dengan menciptakan interior yang nyaman, fungsional dan estetis bagi semua penggunanya.
2. Melalui perancangan ulang interior mal pelayanan publik, setiap ruang yang ada dapat dimanfaatkan secara optimal dan disesuaikan dengan penggunaannya.

3. Diharapkan dapat meningkatkan keamanan dan juga akses bagi setiap pengunjung termasuk ibu hamil dan penyandang disabilitas.
4. Perancangan ulang ini dapat dipelajari dan dijadikan pedoman oleh pihak pengelola mal pelayanan publik maupun bagi komunitas desain interior.

1.8 KERANGKA BERPIKIR



Gambar 1.3 Kerangka Berpikir
(Sumber : data olahan penulis)

1.9 PEMBABAN LAPORAN TUGAS AKHIR

Sistematika penulisan laporan tugas akhir ini adalah :

BAB I : Berisi latar belakang, fenomena dan permasalahan yang diangkat

BAB II : Berisi studi pustaka mengenai definisi, standarisasi dan klasifikasi objek

BAB III : Berisi data eksisting objek, data studi banding dan studi preseden

BAB IV : Berisi tema, konsep, dan hasil perancangan ulang

BAB V : Berisi kesimpulan dan saran