

## **ABSTRAK**

Kehadiran mal pelayanan publik sebagai pusat layanan bagi masyarakat memainkan peran penting dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan efisien. Namun, dalam beberapa kasus, kompleksitas proses layanan dan kurangnya transparansi dalam operasi dapat menjadi hambatan bagi efisiensi dan kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengusulkan sebuah desain interior yang bertujuan meningkatkan efisiensi pelayanan dan transparansi di mal pelayanan publik. Metode penelitian yang digunakan adalah studi literatur untuk memahami tantangan dan tren terkini dalam desain mal pelayanan publik, serta analisis kasus untuk mengidentifikasi kekurangan yang ada dalam desain dan operasi yang berlaku saat ini. Hasilnya adalah sebuah desain interior yang memperhatikan alur pengguna, optimasi ruang, pemanfaatan teknologi informasi, dan elemen-elemen visual yang memperkuat transparansi dan kejelasan informasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa redesain mal pelayanan publik dengan pendekatan desain perilaku yang terintegrasi dapat meningkatkan efisiensi pelayanan dengan mengurangi kebisingan dan memfasilitasi akses informasi yang lebih baik bagi pengguna. Selain itu, desain yang lebih terbuka dan transparan juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pelayanan publik. Implikasi praktis dari penelitian ini adalah memberikan panduan bagi pemangku kepentingan dalam merancang dan mengelola mal pelayanan publik yang efisien, transparan, dan ramah pengguna.

**Kata Kunci :** Mal Pelayanan Publik, Layanan Publik, Efisiensi