

PERANCANGAN ULANG MAL PELAYANAN PUBLIK LAMPUNG TENGAH DENGAN PENDEKATAN PERILAKU

Nabilly Abiyyu Kanaz¹, Akhmadi² dan Rangga Firmansyah³

^{1,2,3} Desain Interior, Fakultas Industri Kreatif, Universitas Telkom, Jl. Telekomunikasi No 1, Terusan Buah Batu
– Bojongsoang, Sukapura, Kec. Dayeuhkolot, Kabupaten Bandung, Jawa Barat, 40257
Nabilly@telkomuniversity.ac.id, akhmadi@telkomuniversity.ac.id,

Abstrak : Penelitian ini mengusulkan desain interior untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi di mal pelayanan publik, yang sering menghadapi tantangan seperti kompleksitas proses layanan dan kurangnya transparansi. Dengan menggunakan studi literatur dan analisis kasus, penelitian ini mengidentifikasi kekurangan dalam desain dan operasi saat ini. Hasilnya adalah desain interior yang mengoptimalkan alur pengguna, ruang, pemanfaatan teknologi informasi, dan elemen visual untuk memperkuat transparansi dan kejelasan informasi. Redesain ini terbukti meningkatkan efisiensi pelayanan dan akses informasi, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pelayanan publik. Penelitian ini memberikan panduan bagi pemangku kepentingan dalam merancang mal pelayanan publik yang efisien, transparan, dan ramah pengguna.

Kata kunci: mal pelayanan publik, layanan publik, efisiensi

Abstract : This research proposes an interior design aimed at enhancing efficiency and transparency in public service malls, which often face challenges such as complex service processes and a lack of transparency. Using literature review and case analysis, the study identifies deficiencies in current design and operations. The result is an interior design that optimizes user flow, space, the use of information technology, and visual elements to strengthen transparency and clarity of information. This redesign has been shown to improve service efficiency and access to information, as well as increase public trust in public service institutions. The study provides guidelines for stakeholders in designing efficient, transparent, and user-friendly public service malls.

Keywords: public service mall, public services, efficiency

PENDAHULUAN

Mal Pelayanan Publik (MPP) telah menjadi fenomena penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia, dengan tujuan untuk menyediakan layanan yang efisien dan terpadu bagi masyarakat. Konsep ini merupakan perkembangan dari Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), yang pada akhirnya menghasilkan MPP sebagai solusi generasi ketiga yang lebih komprehensif dalam memberikan berbagai layanan administrasi kepada masyarakat (Wulandari et al., 2022). Meskipun demikian, dalam praktiknya, banyak MPP yang masih menghadapi masalah seperti kompleksitas proses layanan dan kurangnya transparansi dalam operasionalnya, yang pada akhirnya dapat mengurangi kepuasan pengguna (Hariyanto et al., 2018).

Berdasarkan hasil observasi dan studi kasus, MPP Lampung Tengah yang terletak di Jl. Negara No. 127 Gunung Sugih, Kecamatan Gunung Sugih, Kabupaten Lampung Tengah, merupakan salah satu contoh fasilitas publik yang menghadapi tantangan dalam hal efisiensi dan kenyamanan pelayanan. Meskipun dibangun dengan tujuan untuk mengintegrasikan berbagai layanan publik dalam satu lokasi, terdapat berbagai masalah yang ditemukan, seperti kebisingan di ruang tunggu, penataan ruang yang kurang optimal, dan kurangnya pemisahan antara ruang-ruang dengan tingkat privasi yang berbeda (Nafiah, 2016). Kondisi ini menunjukkan bahwa perancangan ulang interior MPP Lampung Tengah diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Tinjauan pustaka menunjukkan bahwa desain interior yang efektif tidak hanya berperan dalam menciptakan lingkungan yang nyaman, tetapi juga dapat meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pelayanan publik. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penggunaan pendekatan perilaku dalam desain interior, yang memperhatikan alur pengguna, organisasi ruang, dan pengelolaan akustik, dapat secara signifikan meningkatkan pengalaman pengguna dan efisiensi

operasional (Cardiah et al., 2019; Winardo & Wimala, 2023). Oleh karena itu, pendekatan ini dianggap relevan untuk diterapkan dalam perancangan ulang MPP Lampung Tengah.

Kebaruan dari penelitian ini terletak pada penerapan pendekatan desain perilaku dalam konteks perancangan ulang MPP di Indonesia, yang belum banyak dibahas dalam literatur sebelumnya. Dengan mengintegrasikan teori-teori desain interior, ergonomi, dan pelayanan publik, penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan desain interior yang mampu mengatasi masalah-masalah yang ada di MPP Lampung Tengah, sekaligus meningkatkan kualitas layanan dan kenyamanan bagi pengguna.

Tujuan penelitian ini adalah untuk merancang ulang interior MPP Lampung Tengah dengan menggunakan pendekatan perilaku yang berfokus pada peningkatan efisiensi pelayanan, transparansi, dan kenyamanan bagi pengguna. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi praktis dalam meningkatkan kualitas layanan publik di MPP, tetapi juga menambah khazanah literatur mengenai desain interior yang berorientasi pada perilaku pengguna dalam konteks pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk mengeksplorasi dan memahami masalah-masalah yang ada pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Lampung Tengah, serta untuk merancang ulang interiornya guna meningkatkan efisiensi pelayanan, transparansi, dan kenyamanan bagi pengguna. Fokus penelitian ini adalah pada analisis desain interior MPP, khususnya dalam hal organisasi ruang, manajemen kebisingan, dan aksesibilitas, dengan memperhatikan perilaku dan kebutuhan pengguna.

Profil Kasus Studi

Kasus studi yang dipilih adalah Mal Pelayanan Publik Lampung Tengah, yang merupakan salah satu MPP di Provinsi Lampung dengan luas bangunan 1.939,56 meter persegi dan terdiri dari satu lantai. MPP ini melayani berbagai kebutuhan administratif masyarakat, termasuk perizinan, pembayaran pajak, dan layanan kesehatan. Pemilihan MPP Lampung Tengah sebagai objek studi didasarkan pada beberapa masalah yang telah teridentifikasi melalui observasi awal, termasuk kebisingan di ruang tunggu, penataan ruang yang tidak optimal, dan kurangnya pemisahan antara ruang-ruang dengan tingkat privasi yang berbeda.

Ukuran dan Penentuan Sampel

Responden penelitian ini terdiri dari dua kelompok utama, yaitu pengguna MPP (masyarakat) dan petugas pelayanan. Pengambilan sampel dilakukan secara purposive, dengan memilih responden yang memiliki pengalaman langsung dengan layanan di MPP Lampung Tengah. Total sampel yang diambil mencakup 20 orang pengguna layanan dan 10 orang petugas pelayanan, yang dipilih berdasarkan kriteria keterlibatan langsung mereka dalam interaksi sehari-hari di MPP.

Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui beberapa metode, yaitu:

Observasi Lapangan

Observasi dilakukan di MPP Lampung Tengah untuk mengamati secara langsung kondisi fisik dan operasional, termasuk tata letak ruang, alur aktivitas pengguna, dan fasilitas yang tersedia. Observasi ini bertujuan untuk mengidentifikasi masalah yang tidak terlihat melalui analisis dokumen atau wawancara saja.

Wawancara

Wawancara dilakukan dengan petugas pelayanan dan pengguna MPP untuk mendapatkan wawasan lebih dalam tentang pengalaman mereka dalam menggunakan fasilitas tersebut. Pertanyaan wawancara dirancang untuk mengidentifikasi masalah yang mereka hadapi serta saran perbaikan yang mereka anggap penting.

Studi Literatur

Studi literatur dilakukan untuk mengumpulkan data sekunder yang relevan dengan penelitian ini, termasuk teori-teori tentang desain interior, standar pelayanan publik, dan pendekatan perilaku dalam desain ruang. Literatur ini juga digunakan untuk meninjau praktik terbaik dari MPP lain yang dapat diaplikasikan di MPP Lampung Tengah.

Studi Preseden dan Studi Banding

Studi preseden dilakukan dengan membandingkan MPP Lampung Tengah dengan MPP di Kota Bandung dan Sumedang. Tujuannya adalah untuk menganalisis kekuatan dan kelemahan masing-masing fasilitas dan menemukan elemen desain yang dapat diadaptasi atau ditingkatkan di MPP Lampung Tengah.

Analisis Data

Data yang terkumpul dianalisis dengan metode deskriptif kualitatif, di mana hasil observasi, wawancara, dan studi preseden disintesis untuk menghasilkan gambaran komprehensif tentang masalah dan kebutuhan perancangan. Analisis ini difokuskan pada tiga aspek utama: (1) organisasi ruang dan alur aktivitas, (2) manajemen akustik dan kebisingan, dan (3) aksesibilitas dan kenyamanan pengguna. Temuan dari analisis ini kemudian digunakan untuk merancang alternatif desain yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan di MPP Lampung Tengah.

HASIL DAN DISKUSI

Tema Perancangan



Gambar 1 Mind Map Tema
Sumber : Analisis Pribadi

Mind mapping tema dari perancangan ulang Mal Pelayanan Publik Lampung Tengah mengambil dari pokok permasalahan, kebutuhan dan aktifitas ruang, dan berdasarkan dari visi misi dari Mal Pelayanan Publik yang kemudian diimplementasikan menjadi tema perancangan "Easy Birokrasi", Tema ini nantinya akan menjadi hasil akhir dari perancangan ulang. Organisasi ruang akan dioptimalkan serta menerapkan elemen akustik pada ruangan yang memiliki tingkat kebisingan dan urgensi yang tinggi, menyediakan ruangan yang mendukung kolaborasi antara masyarakat dan pegawai yang mendukung kegiatan pelayanan, dan mempermudah birokrasi yang merupakan tujuan dari Mal Pelayanan Publik tersebut.

Konsep Implementasi Perancangan

Konsep perancangan ini mengusung ide "Optimal Space Accessibility" yang diterapkan melalui pendekatan perilaku dalam desain interiornya. Fokus utama adalah memastikan bahwa setiap bagian dari ruang interior dapat diakses dengan mudah oleh semua pengguna. Hal ini mencakup penempatan yang strategis dari elemen-elemen penting, tata letak yang intuitif, serta penggunaan signage dan panduan visual yang efektif.

Konsep Suasana Interior



Gambar 2 Mind Map Konsep
Sumber : Dokumen Pribadi

Tema yang diangkat pada perancangan ulang kali ini adalah *easy birokrasi* yang kemudian menciptakan konsep *optimal space accessibility*. Penerapan tema tersebut didapatkan berdasarkan analisis eksisting bangunan serta analisis terhadap fungsi dan tujuan dari dibangunnya Mal Pelayanan Publik Lampung Tengah. Selain itu, pendekatan perilaku manusia yang akan diterapkan dengan menerapkan beberapa fasilitas yang disesuaikan, layout ruang yang diperbarui yang telah dideduaikan dengan perilaku, kebiasaan, kebutuhan serta karakter dari pengunjung Mal Pelayanan Publik Lampung Tengah.

Konsep Alur Aktifitas

Tabel 1 Aktifitas Pegawai

No	Ruang	Uraian
1	Ruang Pelayanan	Pegawai datang, memasuki Gedung, menuju counter pelayanan masing masing, menyiapkan fasilitas pelayanan, melayani Masyarakat, istirahat, dan pulang.

Sumber : Analisis Pribadi

Tabel 2 Aktifitas Pengunjung

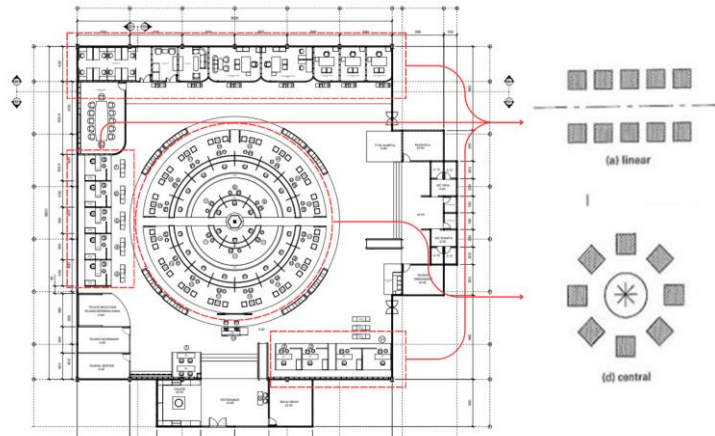
No	Ruang	Uraian
1	Ruang Pelayanan	Pengunjung datang, menuju front office, mengambil antrian menggunakan mesin antrian, menuju konter pelayanan yang dituju, duduk menunggu antrian, melakukan proses pelayanan, dan pulang.

Sumber : Analisis Pribadi

Dari hasil analisis dengan pendekatan perilaku manusia, yang harus diutamakan yaitu akses dan sirkulasi pada ruangan harus mendukung kegiatan antara user yang menggunakan ruang tersebut sehingga alur aktifitas berjalan dengan baik, selanjutnya adalah organisasi ruang yang baik juga sangat berpengaruh ketika terjadinya interaksi pada suatu ruang, pembagian zoning yang baik sehingga tidak terganggunya aktifitas satu dengan aktifitas lainnya, kemudian untuk faktor audial juga diperhatikan, hasil analisis diatas Mal Pelayanan Publik Lampung Tengah memiliki 2 user yang berbeda dan juga jenis pelayanan yang baik, system audial yang baik dapat membuat suasana yang nyaman dan dapat membuat ruangan menjadi lebih optimal.

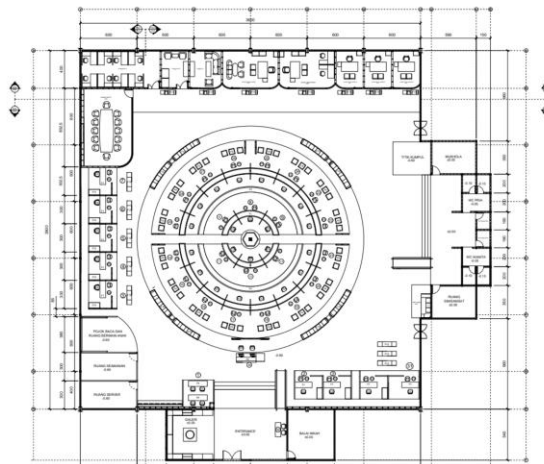
Konsep Organisasi Ruang

Konsep organisasi ruang yang digunakan adalah gabungan dari 2 konsep, yaitu organisasi ruang central dan linier, kedua organisasi ruang ini digabungkan untuk mempermudah alur pengguna serta memperbaiki organisasi ruang pada bangunan Mal Pelayanan Publik Lampung Tengah. Pada kasus redesain ini, pola organisasi ruang dipertahankan dan tidak diubah karena telah terbukti mampu memaksimalkan pemanfaatan ruang yang ada.



Gambar 3 Organisasi Ruang Central dan Linier
Sumber : Analisis Pribadi

Konsep Ruang Pelayanan dan Ruang Tunggu

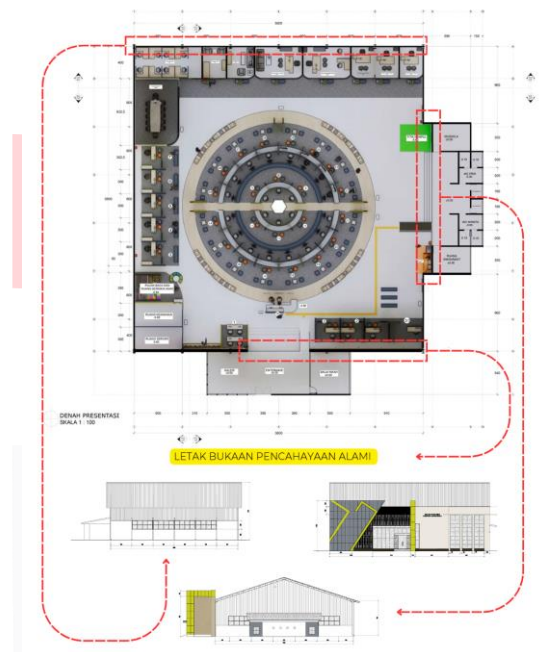


Gambar 4 Denah Mal Pelayanan Publik Lampung Tengah
Sumber : Dokumentasi Pribadi

Area ini didesain untuk memaksimalkan kenyamanan pengunjung saat menunggu dan selama proses pelayanan. Ruang tunggu dilengkapi dengan fasilitas yang memadai, seperti tempat duduk yang nyaman, area bermain anak, dan akses informasi yang mudah. Ruang pelayanan diatur untuk memfasilitasi interaksi yang efisien antara petugas dan pengguna layanan.

Konsep Pencahayaan

Pencahayaan merupakan elemen penting dalam menciptakan suasana ruang yang nyaman dan efisien. Dalam perancangan ini, pencahayaan alami dimaksimalkan melalui penggunaan jendela besar dan skylight di area tertentu. Pencahayaan buatan diatur sedemikian rupa untuk memastikan setiap area memiliki intensitas cahaya yang sesuai dengan fungsinya.



Gambar 5 Bukaan Pencahayaan Alami
Sumber : Dokumentasi Pribadi

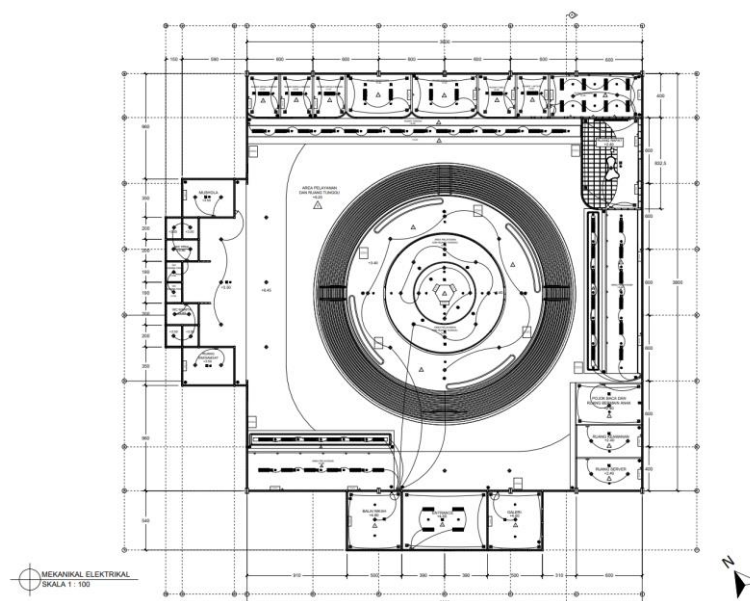
Pencahayaan alami memanfaatkan pencahayaan alami untuk menciptakan suasana ruang yang terang dan ramah lingkungan. Bukaan jendela yang besar dan posisi strategis skylight membantu dalam pencahayaan ruang yang lebih merata dan hemat energi.

Pencahayaan buatan disesuaikan dengan kebutuhan setiap ruang, seperti pencahayaan yang lebih lembut di ruang tunggu dan pencahayaan yang fokus di area kerja dan pelayanan.

Konsep Penghawaan dan Ventilasi

Mal Pelayanan Publik ini dirancang untuk mengoptimalkan kenyamanan pengunjung dan staf dengan memanfaatkan kombinasi penghawaan alami dan buatan.

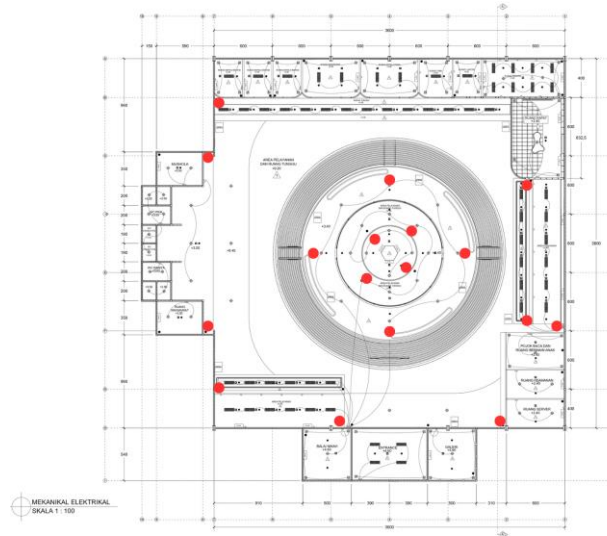
Penghawaan alami dicapai melalui jendela-jendela besar yang memungkinkan sirkulasi udara segar, menciptakan lingkungan yang lebih sehat dan sejuk. Desain arsitekturalnya juga mempertimbangkan arah angin dan ventilasi silang untuk memaksimalkan aliran udara alami di dalam ruangan.



Gambar 6 Titik AC Setelah
Sumber : Dokumentasi Pribadi

Dalam proses redesain Mal Pelayanan Publik Lampung Tengah, sistem penghawaan buatan tidak mengalami perubahan signifikan dari segi peralatan yang digunakan. Sistem pendingin udara tetap mengandalkan AC standing dan AC split sebagaimana yang telah digunakan sebelumnya.

Konsep Keamanan

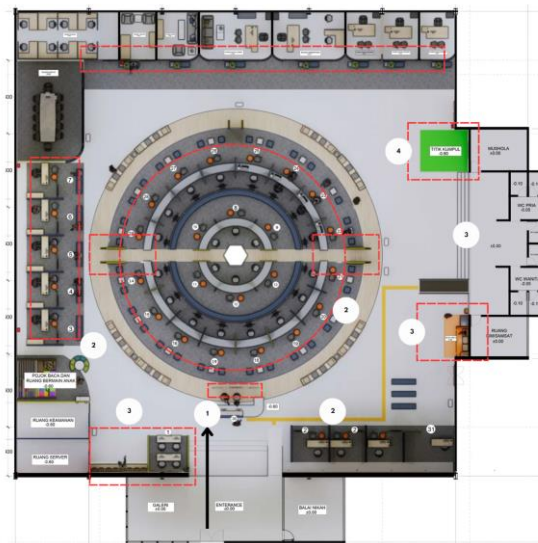


Gambar 7 Denah CCTV
Sumber : Dokumentasi Pribadi

Perubahan utama pada sistem keamanan adalah pada peletakan dan jenis CCTV yang digunakan. Sementara sebelumnya mungkin hanya digunakan CCTV standar dengan penempatan yang terbatas, kini redesain ini mengadopsi CCTV PTZ (Pan-Tilt-Zoom) di titik-titik strategis untuk cakupan pengawasan yang lebih luas dan fleksibel.

Konsep Signage

Signage membantu orang menemukan dan menemukan suatu lokasi. Signage adalah alat pendukung dalam wayfinding yang dapat memberikan identifikasi, informasi, petunjuk, larangan, penghargaan, dan perijinan. Untuk memvisualisasikan dan mendapatkan informasi tentang suatu lokasi, tanda dan wayfinding biasanya menggambarkan suatu lokasi (Karunia Surya Dewi et al., 2019).



Gambar 8 Skema Aktifitas Pemanfaatan Signage
Sumber : Desain Pribadi

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk merancang ulang Mal Pelayanan Publik (MPP) Lampung Tengah dengan pendekatan perilaku guna meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kenyamanan dalam pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perancangan ulang yang dilakukan berhasil mengatasi beberapa masalah utama yang dihadapi oleh MPP Lampung Tengah, seperti kebisingan yang tinggi, organisasi ruang yang tidak optimal, serta aksesibilitas dan kenyamanan yang kurang memadai. Redesain ini menciptakan suasana interior yang lebih nyaman dan efisien, alur aktivitas yang lebih teratur, serta organisasi ruang yang lebih terstruktur, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna.

Implikasi dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pendekatan perilaku dalam desain interior dapat memberikan dampak signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Dengan menyesuaikan tata ruang dan elemen desain lainnya berdasarkan perilaku pengguna, fasilitas pelayanan publik dapat dirancang untuk lebih efisien, transparan, dan ramah pengguna. Penelitian ini juga berkontribusi

pada pengembangan teori dan praktik desain interior di sektor pelayanan publik, khususnya di Indonesia.

Namun, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, termasuk fokus yang terbatas pada satu lokasi MPP dan penggunaan metode kualitatif yang mungkin tidak dapat digeneralisasi untuk semua MPP di Indonesia. Selain itu, penelitian ini tidak menyertakan analisis kuantitatif untuk mengukur dampak langsung dari redesain terhadap kinerja pelayanan.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar dilakukan studi yang lebih luas dengan melibatkan beberapa MPP di berbagai daerah untuk memperoleh hasil yang lebih representatif. Penelitian juga dapat menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur secara lebih rinci dampak dari perubahan desain terhadap efisiensi operasional dan kepuasan pengguna. Dengan demikian, penelitian lanjutan diharapkan dapat memberikan panduan yang lebih komprehensif bagi pengembangan dan pengelolaan MPP yang lebih efektif di seluruh Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Wulandari, M., Retno Palupi, F., & Laksitarini, N. (n.d.). *REDESAIN INTERIOR KANTOR MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA BUKITTINGGI INTERIOR DESIGN OF THE MALL OFFICE PUBLIC SERVICES IN BUKITTINGGI CITY.*
- Hariyanto. A., Yong. D. S., Mulyono. H. (2018). *Perancangan Interior Kantor Konsultan Interior dengan Konsep "Grow Creativity" di Surabaya*
- Nafiah. D. (2016) *PENATAAN RUANG KANTOR DALAM MENUNJANG EFEKTIVITAS PEKERJAAN KANTOR*
- Kurniawan, F. A., Cardiah, T., & Firmansyah, D. R. (2024). *OPTIMALISASI DESAIN INTERIOR FASILITAS PENDIDIKAN DI PONDOK PESANTREN AL-*

*BASYARIYAH 2 BANDUNG MELALUI PENDEKATAN HUMAN BEHAVIOR:
SEBUAH STUDI PERANCANGAN* (Vol. 11, Issue 1).

Winardo. K., Wimala M. (2023). *KAJIAN KEBUTUHAN VENTILASI ALAMI RUANGAN
PADA BANGUNAN GEDUNG*

Karunia Surya Dewi, C., Yoedawinata, A., & Ketut Laksemi, S. N. (n.d.). *DESAIN
SIGNAGE YANG EFEKTIF UNTUK MENGHASILKAN WAYFINDING DAN
ORIENTASI RUANG PADA PUBLIC SPACE (Studi Kasus: Interior Mall
Senayan City)*.

