

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Dalam rangka meningkatkan mutu layanan publik di Indonesia, pemerintah menginisiasi konsep Mal Pelayanan Publik (MPP) sebagai upaya penyelenggaraan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan terintegrasi. Kebijakan ini diatur dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, yang menekankan pentingnya penggabungan berbagai jenis layanan dari instansi pemerintah pusat, daerah, hingga sektor swasta dalam satu kawasan yang nyaman, cepat, dan terkoordinasi (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 2017).

Saat ini kehidupan masyarakat semakin dinamis dan penuh tuntutan, kebutuhan yang semakin beragam akan pelayanan publik menjadikan MPP perlu menyesuaikan dengan kondisi saat ini. Kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat, efisien, dan mudah diakses semakin meningkat (Daraba et al. 2023). Namun, dalam praktiknya, beberapa Mal Pelayanan Publik (MPP) yang telah dibangun belum memberikan perhatian yang memadai terhadap kualitas ruang dan kenyamanan pengguna (Juhandi 2024). Selain itu, rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia juga disebabkan oleh prosedur yang berbelit, rendahnya profesionalisme sumber daya manusia, serta ketidakpastian waktu dan biaya layanan (Pemerintah Kota Cimahi, 2024). Permasalahan-permasalahan tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik tidak hanya bergantung pada aspek sistem dan sumber daya manusia, tetapi juga pada penyediaan ruang fisik yang mendukung efisiensi dan kenyamanan pengguna.

Sebagai bagian dari kawasan metropolitan Bandung Raya, Kota Cimahi turut membangun MPP guna memenuhi kebutuhan masyarakat akan akses layanan publik yang lebih baik. Namun, hasil observasi dan studi perilaku pengguna di MPP Kota Cimahi menunjukkan adanya sejumlah permasalahan dalam operasionalisasi ruang pelayanan. Permasalahan tersebut meliputi alur sirkulasi pengunjung yang kurang tertata, sistem wayfinding yang tidak memadai, serta keterbatasan kapasitas area tunggu saat terjadi lonjakan jumlah pengunjung. Temuan ini sejalan dengan laporan (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 2020) yang menyoroti pentingnya pengelolaan jalur pengguna untuk mengurangi tingkat stres dan meningkatkan kepuasan terhadap layanan publik.

Selain aspek layanan bagi masyarakat, faktor kenyamanan dan efektivitas kerja pegawai di lingkungan MPP juga menjadi perhatian penting. Keterbatasan ruang kerja, jalur mobilitas yang tumpang tindih antara pegawai dan pengunjung, serta kurangnya fasilitas area istirahat bagi pegawai menjadi hambatan yang berdampak pada performa pelayanan secara keseluruhan. Penelitian oleh (Susanto and Wibowo 2021) menegaskan bahwa kualitas lingkungan fisik, termasuk tata letak dan aspek ergonomis ruang kerja, memiliki pengaruh signifikan terhadap produktivitas pegawai pelayanan publik. Berdasarkan penelitian (Haristianti, Mulya Raja, and Putri 2021) juga menambahkan bahwa elemen interior seperti pencahayaan, layout, dan pemilihan furnitur sangat berperan dalam menciptakan rasa betah pada pengguna ruang. Melalui studi kasus coffee shop di Bandung, ia menunjukkan bahwa keberhasilan suatu ruang sangat ditentukan oleh persepsi kenyamanan dan efisiensi ruang oleh pengunjung.

Permasalahan-permasalahan tersebut menunjukkan perlunya pendekatan berbasis perilaku pengguna dalam merancang ulang interior MPP Kota Cimahi. Pendekatan ini menitikberatkan pada pemahaman

terhadap pola aktivitas, kebutuhan emosional, serta interaksi sosial pengguna di lingkungan layanan (Widiastuti 2019). Dengan demikian, menurut (Sudarisman, Mustafa, and Hafizal Bin Mohd Isa 2021) salah satu upaya penataan yang dapat dilakukan adalah dengan menyediakan area yang sesuai dan terorganisir bagi aktivitas tersebut dan diperlukan pemahaman yang mendalam mengenai pengaruh aktivitas terhadap distribusi zona fungsi serta alur sirkulasi pengguna menjadi aspek krusial dalam perencanaan tata ruang yang efektif dan berkelanjutan. Desain interior MPP juga perlu mencerminkan identitas visual yang profesional dan mampu memperkuat hubungan emosional positif antara masyarakat dan institusi pemerintah. Kehadiran ruang publik yang nyaman dan terorganisir dengan baik diharapkan dapat meningkatkan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Oleh karena itu, melalui tugas akhir ini akan dilakukan analisis komprehensif terhadap perilaku pengguna dan pegawai di lingkungan MPP Kota Cimahi untuk merumuskan konsep perancangan ulang berbasis perilaku pengguna. Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menghadirkan konsep desain interior MPP yang lebih adaptif, responsif, serta berorientasi pada kebutuhan masyarakat, sehingga berkontribusi dalam peningkatan mutu pelayanan publik di Indonesia.

1.2 IDENTIFIKASI PERMASALAHAN

1. Informasi layanan yang tidak informatif

Petunjuk informasi layanan yang kurang informatif sering kali menyebabkan kebingungan bagi pengunjung, sehingga mereka kesulitan menemukan layanan yang mereka butuhkan secara mandiri. Akibatnya, banyak pengunjung bertanya langsung kepada petugas, yang memperlambat alur pelayanan dan meningkatkan kebisingan di area resepsionis.



Gambar 1. Info instansi dan Keadaan resepsionis

Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2024

2. Layout Ruangan yang Kurang Efisien

Penempatan tata letak yang kurang efisien, sehingga menyebabkan alur pergerakan pengguna layanan tidak terorganisasi dengan baik. Hal ini dapat menimbulkan kebingungan bagi masyarakat yang datang untuk mengakses berbagai layanan, terutama ketika tidak ada petunjuk arah yang jelas atau papan informasi yang memadai.

3. Privasi dan Keamanan Layanan yang Kurang Optimal

Beberapa layanan yang membutuhkan privasi, seperti layanan kependudukan atau perizinan usaha, tidak memiliki sekat atau ruang khusus, sehingga membuat pengguna merasa kurang nyaman. Selain itu, pengaturan ruang yang terbuka dapat meningkatkan risiko kehilangan data pribadi akibat percakapan yang dapat terdengar oleh orang lain.

1.3 RUMUSAN PERMASALAHAN

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dijelaskan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana cara merancang petunjuk informasi yang lebih informatif dan intuitif agar pengunjung dapat menemukan layanan secara mandiri tanpa harus bertanya kepada petugas?

2. Bagaimana desain tata letak (layout) yang lebih efisien dapat mengoptimalkan alur pergerakan pengunjung sehingga mengurangi kebingungan dalam mengakses berbagai layanan?
3. Bagaimana desain interior dapat meningkatkan privasi, kebisingan dan keamanan bagi pengguna layanan yang memerlukan perlindungan data pribadi?

1.4 TUJUAN DAN SASARAN PERANCANGAN

Tujuan perancangan ulang Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Cimahi adalah untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik dengan mengintegrasikan berbagai layanan dari instansi dan badan usaha dalam satu lokasi yang lebih terorganisasi. Hal ini bertujuan agar masyarakat dapat mengakses layanan dengan lebih cepat dan mudah. Selain itu, perancangan ulang ini juga bertujuan untuk memberikan pengalaman yang lebih baik bagi semua golongan masyarakat dari berbagai kebutuhan akan layanan publik, baik administrasi, informasi, maupun konsultasi, dengan suasana yang lebih nyaman dan tertata. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka sasaran Perancangan Ulang Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi Dengan Pendekatan Perilaku meliputi:

1. **Meningkatkan kualitas informasi layanan** dengan menyediakan petunjuk informasi yang lebih informatif dan intuitif agar pengunjung dapat menemukan layanan secara mandiri tanpa harus bertanya kepada petugas.
2. **Mengoptimalkan tata letak ruang (layout) yang lebih efisien** guna mendukung alur pergerakan pengguna layanan secara lebih terorganisir, sehingga mengurangi kebingungan dalam mengakses berbagai layanan.
3. **Menjamin privasi dan keamanan layanan** dengan menyediakan ruang yang lebih tertutup untuk layanan yang bersifat pribadi serta memastikan keamanan data pengguna melalui desain interior yang lebih sesuai.

1.5 BATASAN PERANCANGAN

Ruang lingkup perancangan ulang Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi mencakup batasan-batasan berikut:

a) Batasan Perancangan

Perancangan ulang mempertimbangkan kebutuhan dari berbagai instansi yang tergabung dalam MPP Kota Cimahi. Berfokus pada lantai 1 dan 2 (*Front Office*) yang berfungsi sebagai pelayanan langsung terhadap masyarakat. Berikut adalah batasan dan profil perancangan ulang MPP Cimahi:

Judul	:	Perancangan Mal Publik Kota Cimahi
Lokasi	:	Jl. Aruman, Cibabat, Kec. Cimahi Utara, Kota Cimahi, Jawa Barat
Klasifikasi	:	Kantor Pemerintahan
Luas Lahan	:	8786 m ²
Luas Bangunan	:	6332 m ²
Luas Perancangan	:	Lantai 1 : 1607 m ² Lantai 2 : 1417 m ² Lantai 3 : 1654 m ² Lantai 4 : 1654 m ²

b) Batasan Luasan yang dirancang

Jumlah total luas bangunan dari lantai 1 dan 2 yang ada di Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi yaitu 3.024 m².

c) Batasan Perancangan Ruang

Tabel 1. Luasan ruang tinjauan

No	Ruang	Luas(m ²)
1	Main Lobby	18.98 m ²
2	Ruang Tunggu	296.66 m ²
3	Loket Instansi (kecil)	266.84 m ²
4	Loket Intansi (besar)	113.27 m ²

5	Loket Layanan Mandiri	17.78 m ²
6	Ruang Rapat	29.95 m ²
7	Ruang Pegawai	58.84 m ²
8	Fasilitas	275.57 m ²
Total		1077.89 m²

Sumber : Pribadi

1.6 METODE PERANCANGAN

1.6.1 Studi Literatur

Studi literatur dilakukan dalam mencari informasi baik dari jurnal, buku dan ataupun peraturan pemerintah untuk mengetahui mengenai jenis pelayanan, fungsi pelayanan, dan standarisasi pelayanan bagi Masyarakat dalam meningkatkan kenyamanan dan fungsi dari Mal Pelayanan Publik.

1.6.2 Observasi

Observasi dilakukan untuk memahami kondisi nyata, lingkungan bangunan, serta kebutuhan spesifik yang ada di Mal Pelayanan Publik. Selain itu, observasi ini bertujuan mengumpulkan data langsung mengenai pola interaksi pengunjung, kendala yang dihadapi, serta bagaimana tata ruang dan desain yang ada memengaruhi kenyamanan, keamanan, dan efektivitas pelayanan. Data yang diperoleh dari observasi ini akan menjadi dasar dalam merancang ruang layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan, karakteristik pengunjung, serta prinsip-prinsip perancangan ruang yang optimal.

1.6.3 Wawancara

Wawancara dilakukan untuk mengumpulkan informasi dari staf fasilitas dan prasarana, manajemen operasional, serta petugas layanan di Mal Pelayanan Publik. Tujuan wawancara ini adalah untuk memahami lebih dalam tantangan yang dihadapi dalam penggunaan ruang layanan,

kebutuhan khusus pengunjung, serta harapan mereka terhadap lingkungan pelayanan yang lebih efektif dan nyaman.

1.6.4 Studi Lapangan

Tujuan studi lapangan adalah untuk melakukan pengamatan langsung terhadap kondisi fisik, fasilitas, dan interaksi yang terjadi di Mal Pelayanan Publik. Studi lapangan ini bertujuan untuk mengidentifikasi permasalahan nyata yang dihadapi oleh pengunjung dan petugas layanan, serta memahami dinamika ruang layanan yang ada, termasuk kekurangan dan potensi pengembangannya agar lebih mendukung efektivitas pelayanan. Selain itu, studi lapangan juga dilakukan untuk mengumpulkan data mengenai kebutuhan fungsional dan teknis yang diperlukan dalam merancang ruang yang lebih efisien, aman, dan sesuai dengan standar pelayanan.

1.6.5 Dokumentasi

Dokumentasi berperan dalam menyimpan referensi, sumber data, serta hasil observasi yang mendukung setiap tahap perancangan di Mal Pelayanan Publik. Dengan adanya dokumentasi, proses perancangan dapat dipertanggungjawabkan serta memberikan pemahaman yang lebih mendalam bagi pembaca mengenai latar belakang dan perkembangan desain layanan.

1.6.6 Studi Banding dan Studi Preseden

Studi banding dilakukan untuk membandingkan fasilitas pelayanan sejenis guna mengidentifikasi keunggulan dan kekurangannya, sementara studi preseden menganalisis contoh desain layanan yang telah berhasil sebagai referensi. Kedua metode ini bertujuan memastikan bahwa rancangan Mal Pelayanan Publik menjadi lebih fungsional, inklusif bagi penyandang disabilitas, serta mendukung efektivitas dan kenyamanan dalam proses pelayanan.

1.7 MANFAAT PERANCANGAN

Manfaat perancangan ulang Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi yaitu:

- Mengurangi Kebisingan di Area Resepsionis

Dengan merancang sistem informasi yang lebih jelas dan efektif, seperti papan informasi digital atau kios informasi mandiri, pengunjung dapat dengan mudah memperoleh informasi tanpa perlu bertanya langsung kepada petugas. Hal ini akan mengurangi kebisingan, menciptakan suasana yang lebih tenang, dan meningkatkan kenyamanan bagi pengunjung maupun petugas.

- Meningkatkan Kemudahan Akses Informasi Layanan

Penyediaan petunjuk informasi yang lebih informatif dan strategis, seperti peta lokasi layanan, tanda arah, dan sistem digital interaktif, memungkinkan pengunjung untuk menemukan layanan secara mandiri. Ini akan mempercepat alur pelayanan, mengurangi beban petugas, dan meningkatkan pengalaman pengguna dalam mengakses layanan publik.

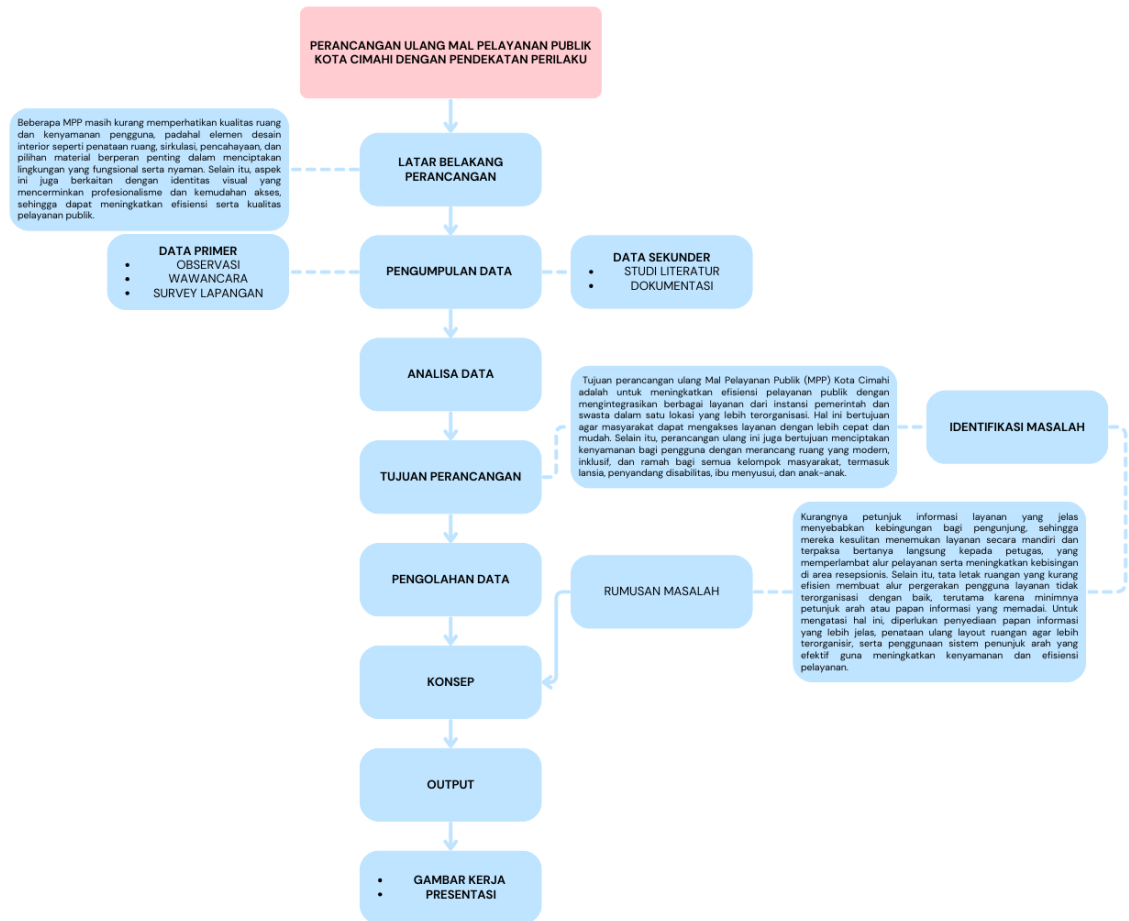
- Mengoptimalkan Tata Letak Ruangan

Perancangan ulang tata letak yang lebih efisien dan terorganisasi akan memperbaiki alur pergerakan pengunjung di dalam MPP. Penempatan yang strategis, seperti pembagian area berdasarkan jenis layanan dan penambahan penunjuk arah yang jelas, akan membantu pengunjung bergerak dengan lebih mudah dan terstruktur, sehingga meningkatkan efektivitas pelayanan.

- Meningkatkan Kenyamanan dan Efisiensi Pelayanan

Dengan mengatasi permasalahan audial, informasi, dan tata letak ruangan, suasana di MPP akan menjadi lebih nyaman bagi pengunjung. Pelayanan dapat berjalan lebih efisien, tanpa gangguan kebisingan atau kebingungan pengunjung, sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

1.8 KERANGKA PIKIR PERANCANGAN



Gambar 2. Kerangka pikir perancangan

Sumber : Pribadi, 2025

1.9 PEMBABAN LAPORAN TA

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini dipaparkan mengenai latar belakang permasalahan, tujuan dari penelitian, batasan ruang lingkup, serta manfaat yang diharapkan dari penelitian. Bab ini bertujuan memberikan gambaran awal tentang topik yang diangkat, permasalahan yang ingin diselesaikan, serta urgensi dilakukannya penelitian ini. Selain itu, dijelaskan pula pendekatan metodologis yang digunakan dan susunan sistematika penulisan laporan Tugas Akhir.

BAB 2 KAJIAN PUSTAKAN DAN REFERENSI DESAIN

Bab ini menguraikan teori dan konsep yang berkaitan dengan topik penelitian. Kajian pustaka berperan sebagai dasar teoritis yang memperkuat landasan penelitian. Di dalamnya dibahas beragam literatur yang relevan, seperti jurnal, buku, artikel, dan hasil penelitian sebelumnya. Selain itu, bab ini juga mengulas referensi desain yang dijadikan acuan dalam proses perancangan, termasuk tren desain, teori estetika, serta pendekatan atau metode desain yang digunakan dalam proyek ini.

BAB 3 DESKRIPSI PROJEK DAN DATA ANALISIS

Bab ini menyajikan penjelasan mendalam mengenai objek atau proyek yang menjadi fokus penelitian, mencakup deskripsi lokasi, kondisi fisik dan demografis, serta permasalahan atau kebutuhan yang ada. Informasi dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan studi lapangan, kemudian dipaparkan secara detail. Selanjutnya, data tersebut dianalisis untuk memperoleh pemahaman yang lebih menyeluruh terkait tantangan serta kebutuhan yang harus dijawab dalam proses perancangan.

BAB 4 TEMA DAN KONSEP IMPLEMENTASI PERANCANGAN

Bab ini membahas mengenai penentuan tema dan konsep yang menjadi landasan dalam perancangan. Dijelaskan pula alasan pemilihan tema tersebut serta penerapan konsep desain dalam proyek. Berbagai aspek penting seperti gaya desain, pemilihan warna, penggunaan material, dan elemen-elemen desain lainnya diuraikan untuk menunjukkan bagaimana konsep yang dipilih mampu merespons kebutuhan serta menyelesaikan permasalahan yang telah diidentifikasi pada bab sebelumnya.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merangkum hasil akhir dari proses penelitian dan perancangan yang telah dilakukan. Kesimpulan mencerminkan sejauh mana tujuan penelitian telah tercapai serta bagaimana solusi desain yang dirancang mampu memberikan manfaat atau perbaikan terhadap permasalahan yang ada. Selain itu, disampaikan pula sejumlah saran untuk pengembangan lebih lanjut, baik dari segi desain maupun pendekatan metodologis, yang dapat dijadikan acuan oleh pihak terkait atau sebagai dasar untuk penelitian berikutnya.