PERANCANGAN FASILITAS MAL PELAYANAN PUBLIK UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI KABUPATEN BOGOR

Susanti Noorhayati¹, Adelina Suryati²

¹STIMA IMMI Jakarta

²Universitas Panca Sakti Bekasi

Email: susantinoor283@gmail.com, adelina.suryati@panca-sakti.ac.id

Abstrak

Mal Pelayanan Publik merupakan pembaruan ketiga dari Pelayanan Terpadu dan dianggap sebagai inovasi terbaru untuk meningkatkan pelayanan terbaik di masyarakat, langkah progresif dalam mengoptimalkan layanan pemerintah pusat, daerah serta BUMN/BUMD dan non-pemerintah/perusahaan swasta dalam satu di dalam gedung. Salah satu layanan terpadu pertama di Indonesia adalah Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSA). Sejak itu, pembaruan kedua telah berubah menjadi layanan komprehensif satu atap (PTSP). Mall of Public Service (MPP) adalah perwujudan kantor pelayanan masyarakat yang mengintegrasikan pelayanan menyeluruh, kemudahan administrasi, dan manfaat lainnya dengan mudah, aman, cepat, dan terukur dalam satu gedung. (Ahmed et al., 2021). Tujuan Mal Pelayanan Publik adalah untuk membantu masyarakat dalam menyediakan barang, jasa dan pengurusan dokumen perizinan dan non perizinan secara lebih efektif dan efisien. Tujuan Fasilitas Rancangan MPP Kabupaten Bogor adalah untuk meningkatkan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah yang berkaitan dengan pengurusan dokumen perizinan dan nonperizinan serta keperluan lainnya. Dengan rancangan fasilitas MPP ini, masyarakat tetap dapat memperoleh kenyamanan dari kegiatan pelayanan dalam berbagai kondisi, termasuk pada jam sibuk, bahkan saat banyak masyarakat mengunjungi MPP di Kabupaten Bogor.

Kata Kunci: mal pelayanan publik, tata letak, pelayanan terpadu satu pintu, perancangan

Abstract

The Public Service Center is the third integrated service renewal service and is considered the latest innovation in improving the best services in the community. This is an advancement in optimizing central and local government services, state/local enterprises and non-government/private enterprises in one building. . The first set of integrated services in Indonesia is One Stop Integrated Services (PTSA). Since then, the second update has been transformed into a one-stop comprehensive service (PTSP). The Mall of Public Service (MPP) is the realization of a non-profit office that provides integrated services in one building and simplifies administration and other benefits in a simple, secure, fast and scalable manner. (Ahmed et al., 2021). The Public Service Mall is designed to help the public more effectively and efficiently provide goods, services and management of licensed and non-licensed documents. The purpose of MPP Bogor Regency Design Facility is to increase the satisfaction index of the Municipality for state services for processing permit and non-permit administrative documents and other purposes. The MPP facilities are designed to ensure that the community can continue to derive comfort from service activities under all circumstances, including during peak traffic hours, even when many people visit the MPP in Bogor County.

Keywords: public service mall, lay out, PTSP, design

PENDAHULUAN

Pemerintah berkomitmen untuk terus meningkatkan pelayanan publik, termasuk mengembangkan inovasi kebijakan terkait Mal Pelayanan Publik (MPP) di seluruh Indonesia. Pusat perbelanjaan layanan publik dinyatakan sesuai dengan dasar hukum Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (MENPAN-RB) Nomor 23 Tahun 2017 tentang pelaksanaan peraturan penyelenggaraan pusat perbelanjaan layanan publik.

Dalam pelaksanaan pengembangannya perlu diperhatikan beberapa faktor yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Perencanaan fasilitas merupakan salah satu faktor yang harus diperhatikan oleh pelayanan publik.

Perencanaan fasilitas merupakan sebuah kegiatan yang dilakukan sebelum dan sesudah lembaga beroperasi dan menentukan dipergunakannya secara baik aset tetap lembaga untuk menunjang tujuan yang akan dicapai. Bagi lembaga pelayanan masyarakat, perencanaan fasilitas itu termasuk hal yang menentukan penggunaan fasilitas secara efektif dan efisien dalam menunjang kegiatan.

Secara umum, tujuan utama tata letak fasilitas adalah untuk merencanakan semua hal yang berkaitan dengan fasilitas yang paling efisien untuk beroperasi dengan aman dan nyaman, yang akan meningkatkan semangat kerja dan kinerja operator dan karyawan lainnya. Sebuah tata letak yang optimal memiliki dampak terhadap efektifitas dan efisiensi dalam sistem operasi sebuah lembaga.

Desain tata letak dapat memberikan hasil maksimum, jam kerja minimum, dan efisiensi jam kerja dengan biaya yang sama atau bahkan lebih rendah. Di dalam program rancangan ini dilakukan juga strategi pemecahan masalah untuk Mencapai tujuan yang diinginkan dengan menghasilkan desain yang lebih bertarget. (Adianta, Prameswari, Bernadette dan Defry, 2016) dengan memperhatikan keseimbangan antara waktu berjalan dan beban kerja setiap bagian. Pengaturan tata letak yang terkoordinasi dan terencana dengan baik akan meminimalkan waktu tunggu (delay) yang tidak produktif. Selain itu, tata letak mengurangi proses pemindahan

dalam hal ini pergerakan publik yang membutuhkan layanan dokumen administrasi pemerintahan.

Manfaat lain dari rancangan fasilitas adalah pengaturan jalan lintas, mengantisipasi adanya tumpukan material, dan jarak yang diatur antara furniture dalam ruangan,

Untuk faktor pemanfaatan tenaga kerja, desain fasilitas juga akan meminimalkan inventaris barang dalam proses, antrian yang lebih pendek ke konter layanan,

Dengan mengurangi jarak antara satu antrian dan antrian berikutnya, waktu tunggu yang tidak perlu dapat dikurangi, sehingga mengurangi waktu yang dibutuhkan orang untuk berpindah dari memasuki gedung ke berpindah dari satu tempat ke tempat lain, sehingga juga mengurangi waktu pelayanan secara keseluruhan.

Tata letak juga meminimalkan risiko terhadap kesehatan dan keselamatan karyawan, serta menciptakan lingkungan kerja yang harmonis, sehat, nyaman dan aman bagi orang-orang yang bekerja di dalamnya dengan merencanakan tata ruang ruang layanan.

Hal tersebut dapat diperoleh karena faktor keselarasan, keindahan, desain, kebersihan, lokasi kantor yang strategis, sarana utilitas yang memadai dan penataan bangunan gedung yang artistik.

Peningkatan dampak psikologis, semangat kerja, dan kepuasan kerja Penerangan, ventilasi, dan pergerakan udara yang sehat dapat menciptakan lingkungan kerja yang meningkatkan semangat kerja dan merupakan hasil yang positif sehingga semangat kerja dan kepuasan kerja dapat lebih ditingkatkan.

Tata letak yang terencana baik mempermudah aktivitas pengawasan. Salah satu rancangan yaitu dengan mendesain ruangan di atas, sehingga pengawas dapat lebih mudah memantau semua aktivitas di bawah pengawasan dan tanggungjawabnya.

Kepadatan dan kekacauan ruangan juga dapat diprediksi ketika banyak pengunjung, sehingga tidak ada orang yang menunggu di ruangan untuk dilayani, pergerakan yang tidak perlu, dan banyak persimpangan lintasan ruangan yang ada.

Kerugian dan penurunan kualitas layanan dapat dikurangi dengan adanya perancangan yang tepat (Wignjosoebroto : 2009).

METODE PENELITIAN

Kajian ini merupakan kajian tentang perancangan fasilitas pada pusat perbelanjaan pelayanan publik di kabupaten Bogor, menyajikan metodologi dalam perancangan dan perencanaan pusat perbelanjaan tersebut.

Penelitian menggunakan metode kualitatif untuk memperoleh banyak fenomena yang diketahui objek penelitian (Moleong, 2018) dan menerapkan metode penelitian langsung untuk memahami objek kajian melalui studi kasus di lapangan dan studi kasus di literatur yaitu tentang pelayanan publik Kabupaten Bogor. Penelitian ini terutama berfokus pada tiga aspek desain, yaitu: aspek tata ruang, aspek bentuk dan aspek ruang.

Ketiga aspek tersebut memiliki peran untuk meningkatkan kenyamanan pengunjung ke Mal Pelayan Publik.

Terdapat hal-hal yang menghambat kelancaran pengurusan administrasi yang berhubungan dengan Pemerintah.

Ini termasuk harus mengunjungi banyak tempat berbeda, sering berpindah dari satu kantor ke kantor lain untuk mengatur dokumen administrasi yang diperlukan.

Sebagai informasi, untuk memulai suatu usaha di Indonesia membutuhkan setidaknya 12 prosedur yang memerlukan waktu lama dengan *cost* yang tidak sedikit karena jarak antar lembaga yang berjauhan, dengan adanya Mal Pelayanan Publik, pemerintah dapat menyelenggarakan layanan untuk melancarkan kebutuhan masyarakat mengurus berbagai dokumen

Perizinan dan non-perizinan terintegrasi dan terintegrasi. Konsolidasi pelayanan dalam satu gedung mengoptimalkan waktu, tempat dan biaya pengurusan izin dan ketidaksetujuan dalam proses pelayanan publik. Dengan adanya MPP, masyarakat tidak perlu lagi berpindah lokasi untuk menyiapkan dokumen izin usaha, seperti mendaftarkan legalitas badan usaha ke DPMPSTP, mendaftarkan produk makanannya ke BPOM, mengurus BPJS ketenagakerjaan dan Kesehatan ke kantor lainnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Salah satu indikator yang saat ini dilaporkan oleh Kementerian PAN dan RB untuk menilai kualitas pelayanan publik adalah Ease of Doing Business (EoDB). Menurut statistik, pada tahun 2022 Indonesia akan menempati peringkat ke-73 dari 190 negara dalam hal standar pelayanan seperti waktu, biaya dan prosedur (HUMAS MENPANRB, 2018).

Hal demikian terkait juga dengan adanya kekurangan dalam pengaturan perancangan fasilitas layanan publik, seperti letak gedung layanan, tatanan lahan, bentuk dan ruang pelayanan publik yang dapat menghambat kelancaran waktu dan prosedur.

Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bogor yang terletak di Jalan Tegar Beriman Nomor 40 Cibinong Bogor akan segera *launching* melaksanakan pelayanan kepada masyarakat di bulan November 2023. Saat ini gedung MPP Kabupaten Bogor sedang dalam proses *finishing* pembangunan tahap ke-2. Selain memberikan pelayanan perizinan dan nonperizinan yang sudah dilakukan oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (DPMPTSP), MPP mengadakan perjanjian kerjasama dengan instansi lain terkait kemudahan untuk mendapatkan pelayanan baik berupa dokumen maupun jasa lainnya. Lembaga yang bekerja sama dalam lingkup MPP saat ini di antaranya adalah Polisi Resort Bogor, Kantor Imigrasi Kabupaten Bogor 1, Kementerian Pertanahan dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN), Kementerian Agama, Pengadilan Agama, Pengadilan Negeri, Kejaksaan, Badan Narkotika Nasional (BNN), Badan Pengawas Obat dan Makanan Pekerja Migran (BPOM), Badan Pelayanan Perlindungan Pekerja Migran Indonesia (BP3MI), BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan, PT Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (Taspen), PT Pos Indonesia, Kantor Samsat (Bappenda Provinsi Jawa Barat), Bank Jabar Banten, Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bogor, Perumda Air Minum Tirta Kahuripan, PT Sayaga Wisata Bogor PT Jasa Raharja, Bappenda Kabupaten Bogor, Dinas Kabupaten Bogor untuk Pendaftaran Penduduk sipil dan urusan Penduduk,. Kerjasama dengan instansi lainnya yang saat ini belum terlaksana, baik pusat maupun daerah akan dilakukan pada periode yang akan datang.

Perencanaan dan Perancangan Fasilitas Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Bogor ini dilakukan pendekatan berdasarkan tiga aspek, yaitu: Aspek tata ruang, bentuk dan ruang. Hasil

desain fasilitas diperoleh melalui proses transformasi konseptual di semua aspek desain. Aspek Tataan Ruang :

Pertimbangan utama dalam merancang tatanan lahan yaitu tatanan lahan harus dapat memudahkan para pengunjung yang datang (Rahmawati et al., 2021) Lokasi MPP Kab Bogor berada di kawasan strategis pusat pemerintahan Kabupaten Bogor, kondisi *existing* sudah mempunyai dua akses keluar masuk *Main Entrance* dan *Side Entrance*. Batas *site* Utara : jalan raya, Danau Cibinong Situ *Plaza*, dan taman yang berpotensi sebagai *view*. Perbatasan Selatan: Pemukiman Penduduk, Barat: Perkantoran Timur : kantor.

Konsep tata ruang yang diterapkan adalah sirkulasi terarah. Dasar pemikiran dari konsep ini adalah untuk menciptakan struktur tanah yang dapat terhubung dengan volume bangunan lainnya, sebuah mal pelayanan publik memang membutuhkan hubungan antar institusi di dalam sebuah bangunan. Aspek Bentuk Konsep dinamis adalah konsep yang dipilih untuk transformasi bentuk. Penggunaan konsep ini terkait dengan tema *Superblock Integration* yaitu membagi *volume* bangunan menjadi beberapa blok besar, agar bentuk bangunan lebih fleksibel dan tidak kaku. Saat merancang tatanan lahan ada beberapa pertimbangan dasar dengan tujuan agar tatanan lahan dapat menyederhanakan keberadaan para pengunjung (Rahmawati et al., 2021). Konsep makro yang dipilih adalah arsitektur *postmodern*, yang merupakan perpaduan gaya tradisional dan gaya *modern* (Fajrine, 2017), menggunakan model *postmodern* sebagai tahapan arsitektur, dan berkoordinasi dengan struktur material *modern*.

1. Aspek Ruang

Konsep Efektif adalah konsep transformasi pada ruang yang diterapkan tujuannya untuk ruangan yang efektif dalam penggunaannya yang dapat melingkupi semua aktivitas yang dilakukan oleh manusia di dalamnya. Ruang berfungsi untuk menetapkan aktivitas dan dipisahkan berdasarkan kegiatan orang-orang baik pengelola maupun pengunjung (Nobertiet et al., 2021). Ruangan yang efektif adalah ruangan yang ukurannya cukup sesuai kebutuhan, tidak terlalu luas dan tidak terlalu sempit, penataan desain interiornya juga tergantung dari kebutuhan penghuni dan fungsi ruangan tersebut..

Tipe sirkulasi pada perancangan kantor ini yaitu sirkulasi pola *linier* yaitu model jalan lurus yang menjadi bagian pembentuk utama deretan ruang. Sirkulasi dalam kantor menggunakan tipe koridor terbuka sedangkan susunan interiornya dengan system *open layout* untuk optimalisasi unsur komunikatif dan susunan fleksibel dan efisien.

Konsep keharmonisan tercermin dalam penyederhanaan dan pengaturan *layout* yang sudah tertata, serta hubungan antar ruangan yang tidak jauh, seperti antara loket pelayanan dengan staf pengelola,

Area panduan, area input data, ruang tunggu, dan loket area manajemen terhubung satu sama lain. Terdapat beberapa aspek yang harus disesuaikan dan saling berhubungan dalam konsep organisasi ruang kantor Mal Pelayanan Publik dengan menggunakan organisasi berjenis gabungan, yaitu tata ruang terbuka (*open plan offices*) jenis tata ruang ini digunakan pada area *public* dan *semi private* untuk memberikan kemudahan dalam visibilitas dan pengawasan. Sedangkan untuk area privat menggunakan tata ruang kantor tertutup (*close plan offices*).

KESIMPULAN

Pendekatan yang dilakukan untuk perencanaan dan perancangan fasilitas pusat perbelanjaan pelayanan publik di Kabupaten Bogor didasarkan pada tiga aspek yaitu: aspek tata ruang, aspek bentuk dan aspek ruang. Hasil perancangan fasilitas didapatkan melalui proses perpaduan konsep dari setiap aspek desain yang dibahas.

Dalam mendesain perancangan fasilitas bangunan tersebut perlu dipertimbangkan penerapan model yang paling sesuai dengan aktivitas kegiatan di dalam ruangan. Ada garis aliran yang jelas antara bangunan utama dan bangunan pendukung, dan mereka terhubung satu sama lain, yang merupakan salah satu bentuk tata ruang yang wajar.

Adapun untuk ruang di desain terintegrasi bersama ruang lainnya dalam perancangan pusat perbelanjaan pelayanan publik, hubungan antara ruang eksternal dan ruang internal harus serasi dan seimbang agar tercipta ruang yang nyaman. Untuk desain tata letak tanah bangunan yang terletak di kawasan strategis Gedung Kantor Pemerintah Kabupaten Bogor, masyarakat dapat menggunakan transportasi umum untuk mencapai Mal Pelayanan Publik tersebut.

Agar pencapaian tujuan perancangan Mall Pelayanan Publik optimal diperlukan desain yang sesuai dengan aktivitas orang-orang di dalamnya, Fungsi dan tujuan bangunan yang dimaksud juga untuk mengadaptasi tema sesuai dengan fungsi bangunan agar pada saat dibangun bangunan tersebut sesuai dengan tujuan perancangan.

Dasar Hukum :

1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pusat Perbelanjaan Layanan Umum.
2. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor: 22/PRT/M/2018 Tentang Pembangunan Gedung Nasional
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 11 Tahun 2007 Tentang Perubahan Pemandagri Nomor 7 Tahun 2006 Tentang Standardisasi Sarana dan Prasarana Kerja Pemerintahan Daerah.

DAFTAR PUSTAKA

- Arif, Muhammad Adhitiya P., 2 M. Togar Mulya Raja, S.Ds., M.Ds³Andreas D. Handoyo, S.T.MT “Perancangan interior Kantor Mal Pelayanan Publik KabupatenSumedang” “ ProgramStudiDesain Interior,FakultasIndustriKreatif, UniversitasTelkom, 2020
- E. Nurnawati, “Kinerja Sumber Daya Aparatur Melalui Penerapan E-Government,” VISIONER J. Pemerintah. Drh. di Indonesia., 2020.
- Fajrine,G.,Purnomo,A.B.,&Juwana,J.S.(2017,October).Penerapan Konsep Arsitektur NeoVernakular Pada Stasiun Pasar Minggu.In Prosiding Seminar Nasional Cendekiawan(pp.85-91).
- Hardiansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik Konsep Dimensi Indikator dan Implementasinya. Gava Media, 250. <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/23790/4/Chapter I.pdf>
- M. Rizki et al., “Aplikasi Metode Kano dalam Menganal isis Sistem Pelayanan Online Akademik FST UIN SUSKA Riau pada masa Pandemi Covid-19,” *ejournal.uin-suska.ac.id*, vol. 18, no. 02, pp. 180–187, 2021, Accessed: May 30, 2022. [Online]. Available: <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/sitekin/article/view/12710>.
- Noberti, M., Rachim, A.M., Widjajanti, W.W. and Architecture, J. (2021). Tema vernakular baru dalam konsep perancangan Pusat Busana Adat Dayak Kalimantan Barat Kota Pontianak. *Tekstur (Jurnal Arsitektur)*, 2(2), 167-174.
- Prameswari, Bernadette H dan Ardianta, Defry A, (2016). Arsitektur dan teori Multiple Intelligences Sebagai Pemicu Kreativitas *Jurnal Sains dan Seni ITS*, vol. 5, no 2, ITS, Surabaya

- Rahmawati, Z., Laksono, S. H., & ... (2021). Penerapan Tema Kontemporer pada Gedung Pertunjukan Seni Tari dan Pewayangan Khas Nganjuk Jawa Timur. *Tekstur (Jurnal)* 107–114. <https://ejurnal.itats.ac.id/tekstur/article/view/1907>
- Rizky, Risang Fajar Pratiwi¹, Randy Pratama Salis nanda², Suci Ramadhani³ “Konsep Arsitektur Post Modern pada Perancangan Mal Pelayanan Publik di kota Malang Jawa Timur”
1,2,3 Jurusan Arsitektur, Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan, Institut Teknologi Adhi Tama, Surabaya, Indonesia
- Y. Suharyana, “Implementasi E-Government Untuk Pelayanan Publik Di Provinsi Banten,” *J. Kebijakan Pembang. Drh.*, 2017, doi: 10.37950/jkpd.v1i1.5.
- Y. Payong, “Kesiapanan Implementasi E-Government Menuju Penguatan Sistem Inovasi Daerah (SIDa) Kota Kupang,” *J. Inov. Kebijakan.*, 2019, doi: 10.37182/jik.v4i1.27.