

PERANCANGAN MAL PELAYANAN PUBLIK TERPADU KECAMATAN KARIMUN KABUPATEN KARIMUN, KEPULAUAN RIAU DENGAN PENDEKATAN CONVENIENCE PLACE

Mohammad Suharbiansyah ^[1] Angling Randhiko Putro^[2]

^{[1],[2]}Program Studi Arsitektur, Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Teknologi Yogyakarta
^[1] mohammadsuharbiansyah@gmail.com ^[2] anglingrp@gmail.com

ABSTRAK

Perancangan Mal Pelayanan Publik Terpadu Kecamatan Karimun, Kabupaten Karimun, Kepulauan Riau adalah merancang pusat pelayanan publik satu atap yang berisi pelayanan pusat dan pelayanan bisnis dengan tempat yang nyaman dan mempermudah segala pelayanan yang di butuhkan masyarakat dengan kemudahan akses terhadap semua masyarakat. Kabupaten Karimun masuk zona merah dalam penilaian kepatuhan standar pelayanan publik yang dilakukan Ombudsman Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau, zona merah artinya memiliki kepatuhan yang rendah (tidak/belum) patuh. Kabupaten Karimun merupakan daerah kepulauan, Sehingga untuk, mengoptimalkan reformasi, Birokrasi dibutuhkan pusat pelayanan publik dalam satu atap, sehingga memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan dan efisien dalam memberikan pelayan kepada masyarakat.

Dalam Perancangan Mal Pelayanan Publik Terpadu Kecamatan Karimun, Kabupaten Karimun, penulis menyelesaikan permasalahan dengan mengeksplorasi pendekatan Convenience Place dengan mengoptimalkan beberapa elemen seperti equality, equity, loyalty, responsibility, kemudahan mencari ruang dan tempat, kemudahan pengguna, kemudahan pencapaian, the quality of being suitable useful, anything that makes for an easier life, safety, dan security, dari elemen tersebut ialah cara untuk meningkatkan kualitas kepuasan masyarakat dengan mengutamakan kenyamanan tempat dan kemudahan.

Solusi yang diterapkan dalam Perancangan Mal Pelayanan Publik Terpadu Kecamatan Karimun, Kabupaten Karimun ialah dengan cara membuat modul setiap ruang dengan menghitung sirkulasi, studi gerak setiap pengguna dan penataan furniture, ini bertujuan supaya tidak terjadinya cross circulation, dengan mengidentifikasi setiap pelayanan dan ruang layanan, supaya konsep ruang yang terintegrasi, serta konsep bentuk gubahan massa, konsep material bangunan, konsep utilitas dengan mengefisiensi energi, ini bertujuan untuk mengurangi jumlah energi yang dibutuhkan.

Kata kunci: Perancangan, Mal Pelayanan Publik Terpadu, Karimun, Convenience Place

ABSTRACT

The design of the Integrated Public Service Mall, Karimun District, Karimun Regency, Riau Islands is to design a one-stop public service center which contains central services and business services in a comfortable place and facilitates all services needed by the community with easy access to all people. Karimun Regency is included in the red zone in the assessment of compliance with public service standards by the Ombudsman Representative of the Riau Islands Province, meaning that it has low compliance (not / not yet). Karimun Regency is an archipelago, so to optimize bureaucratic reform, a public service center under one roof is needed, so as to provide convenience, speed, affordability and efficiency in providing services to the community.

In the Design of Integrated Public Service Mall, Karimun District, Karimun Regency, the author resolves the problem by exploring the Convenience Place approach by optimizing several elements such as equality, equity, loyalty, responsibility, ease of finding space and place, ease of use, ease of achievement, the quality of being suitable. useful, anything that makes for an easier life, safety, and security, from these elements is a way to improve the quality of community satisfaction by prioritizing comfort and convenience.

The solution applied in the Design of Integrated Public Service Mall, Karimun District, Karimun Regency is by making a module for each room by calculating circulation, studying the movement of each user and arranging furniture, so that cross circulation does not occur, and by identifying each service and service space, the concept space will be integrated. The concept of mass composition, the concept of building materials, the concept of utility with energy efficiency aims to reduce the amount of energy required.

Keywords: Design, Integrated Public Service Mall, Karimun, Convenience Place

REFERENSI

- Arthur, P. 1992. *Wayfinding: People, Signs, and Architecture, Ontario: McGraw-Hill Ryerson Ltd. Reissued as a collector's edition in 2002 by Focus Strategic Communications, Inc.*
- Atmaja, Arif Kusuma. 2002. *Kualitas Pelayanan Publik di Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Kabupaten Jember*. Tesis. Universitas Gajah Mada
- Beaumont, P.B., Gray, dkk. 1984. *Orientation and Wayfinding in the Taurang Departmental Building: A Focused Post Occupancy Evaluation, Ministry of Works and Development Hamilton, New Zealand.*
- Dwiyanto, Agus, dkk. 2008. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta
- Handi, Irawan D. 2002. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. PT. Elexmedia Komputindo. Jakarta (Diakses 17 Oktober 2019)
- Indrawijaya, Adam I. 2002. *Perilaku Organisasi*. Cetakan Ketujuh. Sinar Baru Algensindo. Bandung (Diakses 19 Oktober 2019)
- Indrayathi, Putu Ayu. 2014. *Equity Dalam Pelayanan Kesehatan*. Bahan Ajar. Jakarta (Diakses 17 Oktober 2019)
- Istujaya, Andika. 2004. *Efektivitas organisasi (Kaidah Perilaku)*, Erlangga, Jakarta
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta (Diakses dari <http://digilib.unila.ac.id/6162/130/BAB%20II.pdf> Pada tanggal 11 Oktober 2019)
- Keputusan MENPAN, Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, Tentang Standar Pelayanan Publik
- Keputusan MENPAN, Nomor 63 Tahun 2003:VB, Tentang Standar Pelayanan
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, Nomor 63 Tahun 2013, Tentang Pelayanan Publik
- Lynch, Kevin. 1960. *The Image of the City, Cambridge, Massachusetts: MIT Press.*
- Maharani, Aulia. 2012. *Kantor Sewa di Yogyakarta dengan Prinsip Greenship dari Green Bulding Council Indonesia*. PRA TA. Yogyakarta (Diakses 17 Oktober 2019)
- Naskah Publikasi: Muslimah, Syarifah. 2016. *Responsibilitas Pelayanan Publik Pada RSUD Salewangan Kabupaten Maros*. UNH. <http://eprints.UNH.ac.id>
- Nilamsuri, Raja Dinda. 2018. *Optimalisasi Kemudahan Pelayanan Investasi Melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Mal Pelayanan Publik Kota Batam*. UIB (Diakses 19 Oktober 2019)
- Passini, R. 1984. *Wayfinding in Architecture, Environmental Design Series Volume 4, Van Nostrand Reinhold Company*. New York
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Revormasi dan Birokrasi Republik Indonesia, Nomor 5 Tahun 2019 Pasal 1, Tentang Inovasi Pelayanan Publik
- Sanoff, H. 1991. *Visual Research Methods in Design, Department of Architecture, School of Design and Environment, North Carolina University, Van Nostrand Reinhold. New York*
- Suryono, Agus. 2007. *Budaya Birokasi Pelayanan Publik*. <http://Pustaka Online-wordpress.com/Budaya-Birokasi-Pelayanan-Publik>. (Diposting 22 Maret 2008. Diakses 19 Oktober 2019)
- Trancik, Roger. 1986. *Finding Lost Space, Van Nostrand Reinhold Company: USA*
- Wisnu UR, Dicky dan Siti Nurhasanah. 2005. *Teori Organisasi Struktur dan Desain*. UMM Press. Edisi Pertama Malang (Diakses 19 Oktober 2019)
- Zahnd, Markus. 2006. *Perancangan Kota Secara Terpadu*. Kanisius: Yogyakarta dan Soegijapranata University Press: Semarang
- Zayyad, Ibnu Firdaus, dkk. 2017. *Standar Pelayanan Publik Sesuai UU No 25 Tahun 2009 Survei Ombudsman RI*. Ombudsman Republik Indonesia. Jakarta