

PERANCANGAN ULANG INTERIOR MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA BANDUNG DENGAN PENDEKATAN *HUMAN CENTETED* *DESIGN (HCD)*

Mochamad Daffa Furkan¹, Doddy Friesty Asharsinyo² dan Arnanti Primiana
Yuniati³

^{1,2,3}Prodi S1 Desain Interior, Fakultas Industri Kreatif, Universitas Telkom, Jl. Telekomunikasi No 1, Terusan
Buah Batu – Bojongsoang, Sukapura, Kec. Dayeuhkolot, Kabupaten Bandung, Jawa Barat, 40257

Daffababam@student.telkomuniversity.ac.id, doddyfriesty@telkomuniversity.ac.id,
arnanti@telkomuniversity.ac.id

Abstrak: Abstrak Perancangan ulang interior Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Bandung dilatarbelakangi oleh masih ditemukannya permasalahan pada tata ruang dan kualitas lingkungan interior yang berdampak pada kenyamanan serta kelancaran aktivitas pengguna. Permasalahan utama meliputi penataan ruang yang belum efisien sehingga menimbulkan penumpukan pengunjung, sistem wayfinding yang kurang jelas, serta belum terpenuhinya fasilitas yang ramah bagi pengguna berkebutuhan khusus. Penelitian ini bertujuan untuk merancang ulang interior MPP Kota Bandung dengan menerapkan pendekatan Human-Centered Design (HCD) guna meningkatkan kenyamanan, efektivitas pelayanan, dan inklusivitas ruang. Metode penelitian yang digunakan meliputi studi literatur, observasi lapangan, dan analisis kebutuhan pengguna sebagai dasar perumusan konsep perancangan. Hasil perancangan menunjukkan bahwa penerapan HCD mampu menghasilkan zonasi ruang yang lebih terstruktur, sirkulasi yang lebih lancar, sistem signage yang mudah dipahami, serta peningkatan kualitas pencahayaan, penghawaan, dan akustik ruang. Selain itu, penyediaan fasilitas aksesibel seperti jalur landai, loket ramah difabel, guiding block, dan ruang penunjang keluarga mendukung terciptanya lingkungan pelayanan yang inklusif. Kesimpulannya, perancangan ulang berbasis HCD menjadikan MPP Kota Bandung lebih adaptif terhadap kebutuhan pengguna dan berkontribusi pada peningkatan kualitas interaksi antara masyarakat dan pemerintah.

Kata kunci: *Human-Centered Design, Inklusivitas, Kenyamanan Pengguna, Kota Bandung, Mal Pelayanan Publik*

Abstract: The redesign of the interior of the Bandung City Public Service Mall (Mal Pelayanan Publik/MPP) is motivated by existing spatial and environmental issues that

affect user comfort and service efficiency. Identified problems include inefficient space organization that leads to visitor congestion, an underperforming wayfinding system, and the lack of adequate facilities for users with special needs. This study aims to redesign the interior of MPP Bandung by applying a Human-Centered Design (HCD) approach to enhance user comfort, service effectiveness, and spatial inclusivity. The research method involves literature review, field observation, and user needs analysis as the basis for developing the design concept. The results indicate that the application of HCD leads to a more structured zoning system, smoother circulation, clearer and more consistent signage, and improved lighting, ventilation, and acoustic quality. In addition, the provision of accessible facilities such as ramps, wheelchair-friendly service counters, guiding blocks, accessible toilets, and family support spaces contributes to a more inclusive service environment. In conclusion, the HCD-based redesign enables MPP Bandung to become more adaptive to user needs and supports improved interaction between the public and government institutions.

Keywords: *Bandung City, Human-Centered Design, Inclusivity, Public Service Mall, User Comfort.*

PENDAHULUAN

Artikel Mal pelayanan publik atau MPP kota Bandung merupakan sebuah fasilitas terpadu yang menggabungkan berbagai layanan publik dalam satu lokasi. MPP sebagai pusat administratif, MPP dirancang untuk mempermudah pelayanan terhadap masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan, perizinan usaha, hingga layanan perpajakan dan kesehatan. Dalam mendukung layanan tersebut, interior mpp harus mampu menghadirkan suasana yang nyaman, efisien dan ramah bagi penggunanya. Namun, kondisi interior saat ini menunjukkan bahwa adanya tantangan dalam memenuhi kebutuhan aktivitas pengguna yang berbagai macam baik dari segi tata ruang, sirkulasi atau fasilitas pendukung lainnya.

Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Indonesia didasari oleh (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, 2017) yang menegaskan bahwa setiap pemerintah daerah diharapkan menyediakan

fasilitas pelayanan publik yang terintegrasi, mudah diakses, dan memberikan pengalaman pelayanan yang nyaman. Hal ini sejalan dengan visi Pemerintah Kota Bandung untuk menciptakan sistem pelayanan publik yang modern, efektif, dan inovatif dalam mendukung kesejahteraan masyarakat.

Kota Bandung adalah kota yang sedang menghadapi berbagai fenomena dan isu dalam aktivitas pemerintah yang mempengaruhi pelayanan publik. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada MPP Bandung masih kurang baik dari segi tata letak, wayfinding, kenyamanan pencahayaan dan penghawaan serta penerapan elemen desain dalam memenuhi tingkat kenyamanan pengunjung.

Hasil observasi dan wawancara pada MPP Kota Bandung menunjukkan bahwa Interior MPP Kota Bandung menghadapi sejumlah permasalahan, seperti tata ruang yang kurang efisien, keterbatasan ruang tunggu, serta minimnya elemen desain yang mendukung suasana ramah dan menyenangkan. Sirkulasi pengunjung sering kali tidak optimal, terutama saat jam operasional yang sibuk, sehingga memengaruhi kenyamanan pengguna. Di sisi lain, MPP Kota Bandung memiliki potensi besar untuk menjadi pusat pelayanan publik yang modern dan efisien dengan pendekatan desain yang berorientasi pada kebutuhan aktivitas yang dibutuhkan MPP.

kondisi eksisting menunjukkan bahwa interior MPP Kota Bandung masih kurang mendukung kenyamanan dan efisiensi pelayanan.

Seperti Penataan ruang dan aksesibilitas belum efisien menyebabkan penumpukan di area tertentu, Kurang maksimalnya Signage dan wayfinding mengakibatkan sirkulasi pengguna yang kurang efisien, Kenyamanan pengguna masih belum diperhatikan seperti penghawaan kurang optimal, penerapan elemen desain yang belum ramah terhadap pengguna disabel, difabel, lansia. Maka dari itu diperlukan perancangan ulang interior yang mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat sekaligus menciptakan

pengalaman pelayanan yang lebih baik. Pengembangan interior ini menjadi signifikan untuk mendukung visi Kota Bandung sebagai kota pelayanan publik yang unggul dan inovatif.

Dalam menghadapi fenomena dan permasalahan eksisting MPP Kota Bandung yang telah diidentifikasi. Dapat disimpulkan bahwa solusi dalam menyelesaikan menggunakan pendekatan Human Centered Design dipahami sebagai studi dengan sistem imteraktif yang berfokus pada pengguna dan melibatkan pengguna secara aktif sepanjang proses desain dengan tujuan meningkatkan kegunaan, efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna.

Maka dari itu Tujuan dari perancangan ulang interior MPP Kota Bandung dengan pendekatan Human Centered Design dapat menciptakan lingkungan yang lebih nyaman, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan aktivitas penggunanya. Human-Centered Design (HCD) merupakan pendekatan perancangan yang menitikberatkan pada manusia dan kebutuhan hidupnya, yang meliputi aspek fisiologis seperti kebutuhan dasar tubuh, aspek psikologis yang mencakup motivasi, persepsi, serta perilaku, dan aspek sosiologis berkaitan dengan keterlibatan sosial dan budaya (Darmawan Takariyanto et al., 2024), sedangkan Menurut IDEO (2012), Human-Centered Design (HCD) adalah pendekatan desain yang berfokus pada pemahaman mendalam terhadap kebutuhan, perilaku, dan motivasi pengguna, Dalam pendekatan ini, manusia tidak hanya diposisikan sebagai pengguna akhir, tetapi juga berperan sebagai sumber gagasan dan inspirasi utama dalam proses perancangan untuk menghasilkan solusi yang sesuai dengan permasalahan yang dihadapi. Berdasarkan Human-Centered Design Toolkit dari IDEO (2012), konsep ini didasari oleh tiga perspektif utama, yaitu desirability, feasibility, dan viability, yang saling beririsan dan menjadi dasar dalam merumuskan solusi desain yang baik.

Desirability mengacu pada sejauh mana suatu desain mampu menjawab kebutuhan dan keinginan pengguna serta memberikan rasa nyaman dalam penggunaannya. Perspektif ini menilai tingkat relevansi solusi terhadap pengguna, termasuk kemudahan pemahaman dan kualitas pengalaman yang dihasilkan.

Feasibility berkaitan dengan aspek teknis perancangan, yaitu kemampuan desain untuk direalisasikan secara nyata. Penilaian dalam perspektif ini mencakup ketersediaan teknologi, material, sistem konstruksi, serta kesesuaian dengan sumber daya yang dimiliki.

Viability menitikberatkan pada keberlanjutan dan kelayakan penerapan desain dalam jangka panjang. Perspektif ini menilai apakah solusi yang dirancang dapat dijalankan secara efektif dan efisien, serta layak dari sisi ekonomi, sosial, dan operasional sesuai konteks penggunaannya.

Ketiga konsep diatas memiliki hubungan langsung dengan pendekatan HCD, karena HCD menempatkan pengguna sebagai pusat proses perancangan, sekaligus memastikan bahwa solusi yang diinginkan dapat direalisasikan dan sesuai keinginan.

Dengan perancangan yang berfokus pada lingkungan yang menjadi nyaman, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan, perilaku, dan pengalaman penggunanya sering kali menimbulkan permasalahan yang ada. Melalui optimalisasi tata ruang, peningkatan kualitas pencahayaan dan ventilasi, penataan sirkulasi yang intuitif, serta penyediaan area layanan yang lebih inklusif dan mudah diakses dapat menghadirkan solusi yang nyata terhadap permasalahan pada eksisting sekaligus memanfaatkan potensi besar MPP sebagai pusat pelayanan publik yang strategis dalam mendukung pembangunan.

METODE PENELITIAN

1. Pengumpulan data

Mengumpulkan informasi terkait kondisi eksisting yang ada, kebutuhan pengguna. Pengumpulan data ini dilakukan melalui internet dan langsung pada objek perancangan.

2. Observasi lapangan

Melakukan pengamatan langsung terhadap kondisi eksisting dan aktivitas yang mencakup tata letak, sirkulasi dan fasilitas yang ada.

3. Wawancara

Wawancara dilakukan ketika sudah dapat persetujuan dari pihak terkait. Wawancara bertujuan untuk menggali kebutuhan pengguna dan permasalahan yang ada.

4. Dokumentasi

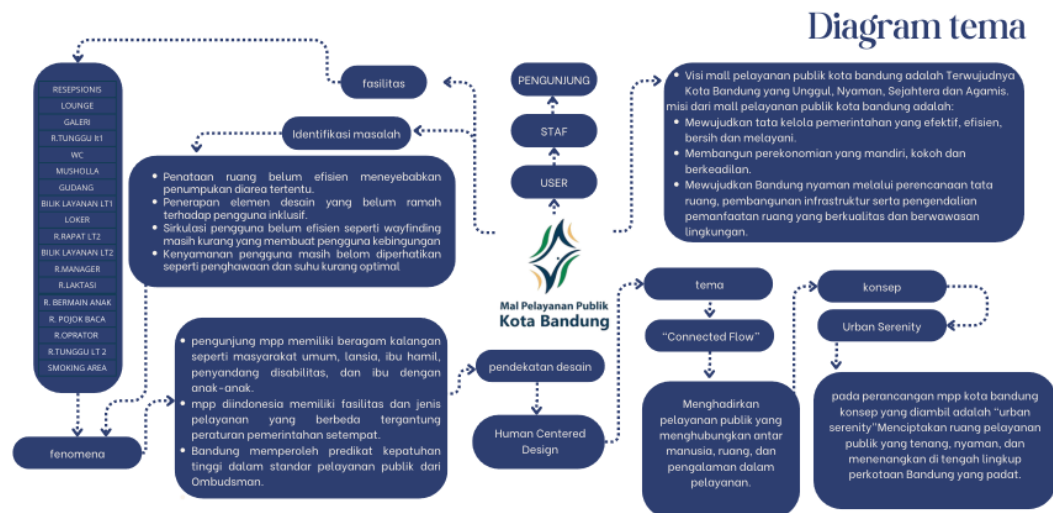
Merekam, foto kondisi eksisting yang ada.

5. Studi literatur

Mengumpulkan informasi dari berbagai sumber terpercaya tentang standar, peraturan, dan pendekatan desain.

HASIL DAN DISKUSI

1.1. TEMA DAN KONSEP



Gambar 1 Gambar diagram tema
Sumber: Dokumentasi Pribadi

Mal Pelayanan Publik Kota Bandung mengadopsi tema "Connect Flow" dengan pendekatan Human Centered Design dalam perancangan interior guna mewujudkan ruang yang optimal bagi pengunjung, staf, dan pemangku kepentingan dari berbagai lapisan masyarakat. Konsep "Connect Flow" menitikberatkan pada pentingnya sirkulasi yang efisien dan inklusif di seluruh area pelayanan, sehingga seluruh pengguna dapat menjangkau fasilitas seperti lounge, galeri, ruang tunggu, serta area pelayanan secara mudah dan lancar.

1.2. KONSEP IMPLEMENTASI PERANCANGAN

1.2.1. Konsep suasana interior



Gambar 2 konsep suasana ruang
Sumber: Dokumentasi Pribadi

Area resepsionis menampilkan desain yang terbuka dan transparan dengan penggunaan material berwarna hangat seperti kayu dan batu alam yang dikombinasikan dengan elemen modern. Tata letak meja resepsionis melengkung mendukung interaksi yang lebih personal antara petugas dan pengunjung, menciptakan suasana komunikasi yang bersahabat.

Ruang pelayanan setiap instansi, seperti loket pelayanan pajak, dirancang dengan konsep privat namun tetap terbuka. Penggunaan warna netral dan pencahayaan lembut membantu menciptakan suasana tenang yang mendukung fokus dan kenyamanan selama proses pelayanan.

Area tunggu dirancang dengan layout melingkar yang mendukung interaksi sosial secara alami dan mengurangi kesan formal. Furnitur berdesain ergonomis dengan bahan lembut meningkatkan kenyamanan bagi pengunjung yang menunggu.

1.2.2. Konsep Fasilitas MPP

1) Resepsionis



Gambar 3 konsep fasilitas mpp

Sumber: Dokumentasi Pribadi

Ruang resepsionis MPP Bandung menerapkan human centered design melalui konsep urban serenity dan tema connected flow, memprioritaskan interaksi pengguna publik yang intuitif dan menenangkan di titik masuk layanan administrative untuk mendukung aksesibilitas.

Material kayu pada pilar, plafon, dan meja resepsionis menciptakan tekstur hangat dan akustik lembut, mengurangi echo suara di ruang publik sesuai urban serenity. Furnitur meliputi kursi berlengan biru untuk staf dan pengunjung, serta meja curved yang memfasilitasi interaksi tatap muka eye-level, ergonomis bagi pengguna berdiri lama.

Warna krem netral dengan aksen ungu-biru pada signage dan furnitur menghasilkan harmoni visual calming, mengurangi kecemasan di konteks pelayanan. Bentuk organik meja bulat dan pilar ramping mendukung alur connected flow tanpa hambatan visual, sementara pencahayaan linear plafon menyediakan iluminasi task-oriented yang merata.

2) Ruang Tunggu



Gambar 4 konsep fasilitas mpp

Sumber: Dokumentasi Pribadi

Desain aksesibel terlihat dari jalur lebar bebas hambatan menuju bangku panjang dan booth rendah, memungkinkan akses kursi roda serta mobilitas difabel tanpa kendala fisik. Furnitur rendah dengan ruang manuver luas serta pencahayaan merata memastikan visibilitas signage bagi semua pengguna, termasuk lansia dan penyandang disabilitas visual, sesuai standar inklusivitas human centered design. Alur terbuka dari pintu masuk ke area hijau sentral meminimalkan density crowd, meningkatkan efisiensi sirkulasi di ruang tunggu publik.

Furniture modular dengan bentuk organik seperti booth melengkung dan bangku Panjang memfasilitasi fleksibilitas, memungkinkan pengunjung duduk santai atau berkumpul yang memperkuat tema connected flow melalui zoning fungsional.

Palet warna netral beige pada dinding dan lantai dipadukan aksen cerah hijau serta biru pada booth dan overhead signage menciptakan hierarki informasi yang jelas menghasilkan harmoni visual yang menenangkan, mengurangi stres kognitif sesuai urban serenity.

Signage berbentuk panel hijau dan biru dengan teks sederhana pada booth serta overhead signage menciptakan hierarki informasi yang jelas, menggunakan kontras warna tinggi untuk keterbacaan optimal dari jarak jauh. Penempatan signage di titik transisi spasial seperti pintu masuk dan persimpangan mendukung wayfinding berbasis landmark, di mana elemen booth berwarna berfungsi sebagai node orientasi intuitif yang selaras dengan tema connected flow.

1) Ruang Tunggu Prioritas



Gambar 5 konsep fasilitas mpp

Sumber: Dokumentasi Pribadi

Ruang tunggu prioritas MPP Bandung menerapkan human centered design melalui konsep urban serenity dan tema connected flow, dengan fokus pada kebutuhan pengguna rentan seperti difabel, lansia, dan ibu hamil untuk menciptakan pengalaman inklusif dan restoratif di fasilitas publik.

Material marmer putih pada dinding utama memberikan kesan bersih dan tahan lama, dipadukan kayu alami pada pilar dan meja samping yang menambah kehangatan taktil sesuai urban serenity. Furnitur mencakup kursi roda khusus, kursi berlengan empuk berpola netral, serta meja rendah yang memfasilitasi aksesibilitas, memungkinkan connected flow bagi pengguna prioritas dengan ruang manuver minimal 1,5 meter.

warna dominan krem-beige dengan aksen biru pada signage dan karpet lingkaran menciptakan kontras visual lembut yang menenangkan, mendukung kenyamanan psikologis di ruang prioritas. Furnitur dengan sudut membulat memandu alur gerak secara alami, menghindari penghalang tajam untuk keamanan pengguna.

Kehadiran kursi roda tetap beserta kursi berlengan empuk memenuhi standar ergonomis, menyediakan ruang transfer minimal 80 cm untuk kemudahan perpindahan bagi pengguna kursi roda. Meja samping rendah 70 cm tinggi dan karpet anti-selip dengan simbol prioritas mencegah risiko jatuh, mendukung mobilitas aman dalam alur connected flow.

2) Loket pelayanan



Gambar 6 konsep fasilitas mpp

Sumber: Dokumentasi Pribadi

Ruang layanan MPP Bandung menerapkan human centered design dengan konsep urban serenity dan tema connected flow, menyediakan antarmuka pelayanan yang efisien dan menenangkan bagi pengguna publik melalui booth tematik yang terorganisir.

Material kayu pada lantai, pilar, dan backdrop booth memberikan kehangatan akustik dan visual, dikombinasikan kain hijau layar pembatas untuk privasi tanpa isolasi total. Furnitur mencakup kursi berlengan biru/hijau ergonomis, stool bulat putih sebagai pengisi ruang, serta counter rendah yang memfasilitasi komunikasi eye-level bagi staf dan pengunjung.

Warna netral krem-beige diimbangi aksen primer biru, hijau, kuning pada booth dan signage, menciptakan identifikasi cepat layanan sambil mempertahankan serenity. Bentuk curved counter dan partisi organik mendukung flow spasial intuitif, dengan tanaman hijau sebagai elemen yang menenangkan. Pencahayaan plafon embedded menyediakan iluminasi fokus pada counter tanpa glare.

Signage booth seperti DPMPTSP, LPSE dengan ikon dan warna kode pada panel overhead memungkinkan wayfinding instan, mengurangi waktu pencarian layanan. Jalur akses lebar antar booth 1,2 m dan counter setinggi 85-110 cm dengan space lutut mematuhi standar kursi roda, memastikan aksesibilitas universal. Partisi transparan dan sightline terbuka ke resepsionis memperkuat rasa aman dan connected flow.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil perancangan ulang interior Mal Pelayanan Publik (MPP), penerapan pendekatan Human-Centered Design (HCD) terbukti efektif dalam menghasilkan ruang pelayanan yang berorientasi pada pengguna dengan memperhatikan aspek kenyamanan, aksesibilitas, dan pengalaman masyarakat. Pendekatan ini didukung oleh tiga perspektif utama, yaitu desirability yang menyesuaikan desain dengan kebutuhan dan ekspektasi pengguna, feasibility yang memastikan keterwujudan desain secara teknis,

serta viability yang menjamin keberlanjutan penerapan desain dalam jangka panjang. Melalui penerapan HCD, MPP diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik serta berfungsi tidak hanya sebagai fasilitas administrasi, tetapi juga sebagai ruang publik yang inklusif, efisien, dan humanis.

DAFTAR PUSTAKA

- De Chiara, J. & J. C. (1987). Time Saver Standards For Building Types :2nd edition. (2nd ed.).
- Dini Cinda Kirana. (n.d.). COLOR & INTERIOR DESIGN STYLE. BINUSUNIVERSITY.
- D.K.Ching. (1996). Arsitektur Francis D.K.Ching (3rd ed.).
- IDEO. (2012). Human-Centered Design Toolkit: 2nd Edition. IDEO.
- IH Marysa1, A. A. (2016). Studi Pengaruh Warna pada Interior Terhadap Psikologis Penggunanya, Studi Kasus pada Unit Transfusi Darah Kota X. JURNAL DESAIN INTERIOR, 1(1), 2527–2853.
- ishn.com. (2013). OSHA/ANSI Safety Sign Systems.
- Manasseh, L. dan C. R. (1976). Gedung kantor. New York: Reinhold Publishing, Corp.
- Moekijat. (2008). Administrasi Perkantoran .
- Muhammad Arif Adhitiya P. (2020). PERANCANGAN INTERIOR KANTOR MALL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN SUMEDANG. E-Proceeding of Art & Design, 7, 260.
- Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (2009).
- Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat Nomor 22/PRT/M/2018 Tahun 2018 Tentang Pembangunan Bangunan Gedung Negara (2018).
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, Pub. L. No. 23 (2017).

Peraturan Walikota (Perwali) Kota Bandung Nomor 014 Tahun 2009 Tentang Standarisasi Sarana Dan Prasarana Kerja Di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung (2009).

Peraturan Walikota (Perwali) Kota Bandung Nomor 014 Tahun 2009 Tentang Standarisasi Sarana Dan Prasarana Kerja Di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung (2009).

