



Efektivitas atau Aksesibilitas: Kajian Desain Mal Pelayanan Publik dalam Perspektif Desain Inklusi

Effectiveness or Accessibility: A Study of Public Service Mall Design in the Perspective of Inclusive Design

Moh Syahrul Romadhon Sholeh¹, I Gusti Ngurah Antaryama^{2*}, Vincentius Totok Noerwasito²

¹Architecture Program Pascasarjana, Departemen Arsitektur, Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Surabaya, Indonesia

²Departemen Arsitektur, Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Surabaya, Indonesia

*Corresponding author antaryama@arch.its.ac.id

Article history

Received: 3 October 2022

Accepted: 22 October 2022

Published: 30 October 2022

Abstract

The SDG's primary target of providing an inclusive environment has a lot to do with the quality of public services. However, in terms of infrastructure, there are still various shortcomings, especially in implementing designs based on inclusive design. Malang City, one of the cities with new public service facilities, chose an existing building to become a public service mall. Issues that occur include unfriendly circulation, inappropriate space functions and not adequately accommodated mobility of users with special needs, elders and children because there is only one access. This research uses a qualitative approach with observation and interviews as a method and the principle of inclusive design as a research tool. The result of the study from this research is that the Mal Pelayanan Publik Merdeka Kota Malang has not yet become an inclusive public facility.

Keywords: inclusive design; public service mall; SDGs

Abstrak

Target utama SDGs untuk menyediakan lingkungan yang inklusif sangat berkaitan dengan kualitas layanan publik. Namun dari segi infrastruktur, masih terdapat berbagai kekurangan, terutama dalam menerapkan desain berbasis desain inklusif. Kota Malang, salah satu kota dengan fasilitas pelayanan publik yang baru, memilih gedung yang sudah ada untuk dijadikan mall pelayanan publik. Permasalahan yang terjadi antara lain sirkulasi yang tidak bersahabat, fungsi ruang yang tidak sesuai dan tidak terakomodirnya mobilitas pengguna berkebutuhan khusus, lansia dan anak-anak karena aksesnya hanya satu. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode observasi dan wawancara serta prinsip desain inklusif sebagai alat penelitian. Hasil kajian dari penelitian ini adalah Mal Pelayanan Publik Merdeka Kota Malang belum menjadi fasilitas umum yang inklusif.

Kata kunci: desain inklusif; pusat pelayanan publik; SDGs

Cite this as: Sholeh, M. S. R., Antaryana, I G. N., Noerwasito, V. T. (2022). Efektivitas atau Aksesibilitas: Kajian Desain Mal Pelayanan Publik dalam Perspektif Desain Inklusi. *Article. Arsitektura : Jurnal Ilmiah Arsitektur dan Lingkungan Binaan*, 20(2), pp 341-352. doi: <https://doi.org/10.20961/ars.v20i2.63330>

1. PENDAHULUAN

Dewasa ini kita dihadapkan dengan era di mana segala sesuatunya berjalan begitu cepat (*Disruption Era*). Mengutip dari tulisan Renald Kasali (2017), disrupsi tidak hanya diartikan sebagai fenomena perubahan yang terjadi hanya saat ini, akan tetapi di masa yang akan datang perubahan akan juga semakin cepat terjadi (Lian, 2019). Era Disrupsi dapat diartikan pula sebagai fenomena di mana segala sesuatunya berjalan begitu cepat. Perubahan-perubahan yang begitu cepat terjadi pada semua aspek kehidupan, salah satunya adalah persaingan yang terjadi antar negara, terlebih negara-negara berkembang dalam menciptakan inovasi dalam hal kualitas pelayanan terhadap warganya. Negara-negara berkembang berlomba-lomba untuk menjadi yang terbaik. Terlebih pada tahun 2015, United Nation (UN) mencanangkan agenda global untuk negara-negara berkembang dengan nama agenda SDGs (*Sustainable Development Goals*). Program SDGs yang dicanangkan oleh United Nation (UN) memiliki tujuan utama yaitu “*No One Left Behind*” (The Assistance of The European Union, 2017). Tujuan utama dari pelaksanaan agenda pembangunan berkelanjutan global ini adalah untuk menekan angka kemiskinan, menghilangkan kesenjangan, dan menjaga kelestarian lingkungan.

Pelayanan publik sebagai salah satu isu yang selalu berkembang di masyarakat menjadi tantangan tersendiri dalam rangka pelaksanaan program SDGs nomor 11 tentang “*Sustainable Cities and Communities*”. Pelayanan publik selalu terkait dengan aktivitas pelayanan dan juga infrastruktur pelayanan. Pelayanan publik merupakan kegiatan atau aktivitas dalam rangka memenuhi kebutuhan untuk masyarakat, baik dalam hal administrasi, barang, dan juga jasa, serta diatur dalam undang-undang (Pemerintah Republik Indonesia, 2009). Infrastruktur pelayanan publik dapat berupa fisik maupun non fisik. Menurut Hardiansyah (2018), pelayanan administrasi dapat diartikan sebagai kegiatan atau aktivitas pelayanan kepada masyarakat yang berhubungan dengan segala jenis dokumen yang bersifat administratif. Dari pemahaman tersebut, dapat diketahui fasilitas pelayanan administrasi publik dapat berupa fisik dan digital, di antaranya yaitu gedung

pelayanan per urusan administrasi publik, gedung pelayanan terpadu satu atap, transportasi keliling, *outlet*, *website*, *mobile apps*, dan model fasilitas yang lain (Hardiansyah, 2018). Salah satu contoh perkembangan pelayanan publik yang menarik untuk dikaji adalah jalannya aktivitas pelayanan dan infrastruktur pelayanan yang ada di Kota Malang.

Kota Malang sebagai kota yang memiliki perhatian khusus terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik terus berbenah dan melakukan terobosan-terobosan. Kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari seberapa banyak masyarakat yang dapat terlayani dan juga terbantu dalam melakukan aktivitas pelayanan publik. Sebagai salah satu perhatian khusus, Pemerintah Kota Malang berkomitmen melaksanakan pembangunan kota yang berbasis inklusif (Sampurno, 2022). Pada awal tahun 2022 Pemerintah Kota Malang meresmikan Mal Pelayanan Publik Merdeka sebagai sarana dan prasarana aktivitas pelayanan publik yang lebih terpusat dan mudah diakses (Fizriyani, 2022). Mal pelayanan publik Kota Malang, memanfaatkan bangunan eksisting sebagai tempat penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan memanfaatkan bangunan yang sudah ada, nilai efektivitas menjadi sangat baik. Efektif yang dimaksud dinilai sisi pembiayaan dan penentuan lokasi. Pemanfaatan gedung yang sudah ada dengan menambahkan fungsi pelayanan menyebabkan Pemerintah Kota Malang tidak perlu membangun fasilitas pelayanan dari nol. Akan tetapi, di sisi lain penggunaan bangunan yang sudah ada sebagai fasilitas pelayanan publik menjadi tidak efektif karena permasalahan aksesibilitas. Selain itu, muncul persoalan-persoalan baru yang menarik untuk dikaji, terlebih pada nilai inklusivitas bangunan publik.

Pada dasarnya, implementasi desain inklusi menjadi sebuah keharusan dalam aktivitas perancangan, terlebih untuk bangunan yang bersifat publik. *Inclusive Design* atau desain inklusi dipahami sebagai desain yang dapat membangun sebuah lingkungan binaan, hasil karya, model atau jenis komunikasi, sistem, dan juga hasil dari kebijakan yang pada intinya dapat bekerja untuk lebih banyak komunitas atau lebih banyak orang (Maisel, 2018). Maisel

(2018) juga menambahkan pada intinya, apabila sebuah desain dapat bekerja pada berbagai jenis kemampuan manusia, maka desain akan lebih memiliki nilai fungsional, tepat guna dan juga memiliki nilai jual (Maisel, 2018).

Desain Inklusi menurut *Royal National Institute of the Blind* (RNIB, 1995:13) lebih melihat pada hubungan pengembangan antara sifat sosial dan desain. Desain Inklusi juga bukan hanya sekedar respons teknis terhadap kebutuhan penyandang disabilitas ataupun hanya sekedar “*add-on*” dalam pembuatan desain. Desain Inklusi memiliki ide atau gagasan dalam membangun desain untuk lebih memprioritaskan pandangan dan sifat pengguna (Imrie & Hall, 2004). Adapun di bawah ini merupakan prinsip-prinsip dari *Inclusive Design* yang membedakan dengan pendekatan desain lainnya, tabel 1.

Tabel 1. Komparasi Desain Inklusi dengan non-Desain Inklusi

Desain Inklusi	Non-Desain Inklusi
Makna dan konteks sebagai perhatian utama	Lebih melihat gaya dan ornamen
Bersifat partisipatif	Tidak partisipatif
Manusia sebagai orientasi utama	Institusi/perusahaan sebagai orientasi utama
Pemilik mengajak pengguna untuk memutuskan	Kepentingan pemilik yang utama
Biaya terjangkau	Biaya mahal
Pendekatan kepada ‘akar rumput’	Pendekatan dimulai dari atas ke bawah
Demokrasi	Otoriter
Melihat dan mencari kebaruan	Mengikuti berdasarkan kebanyakan
Penggunaan teknologi tepat guna dan berbasis perkembangan	Terfokus pada pengembangan teknologi tinggi
Beragam	Homogen

Sumber: Diadaptasi dari (Imrie & Hall, 2004)

Pada penelitian sebelumnya, nilai inklusif tidak hanya berbicara tentang bangunan saja, akan tetapi sampai dengan lingkup yang lebih luas, yaitu kota inklusif. Kota inklusif meliputi seluruh aspek yang dimiliki oleh kota dengan roda gerak yang dinamakan integrasi (Maftuhin, 2017). Pada kesimpulannya, desain inklusi menghasilkan produk atau desain yang dapat lebih merangkul banyak orang dengan berbagai latar belakang dan jenis kebutuhan.

Pemanfaatan bangunan eksisting sebagai sarana dan prasarana baru dalam aktivitas pelayanan publik akan sangat memenuhi nilai efektivitas, dan akan menghemat anggaran pemerintah tentunya. Akan tetapi, disisi lain tantangan yang dihadapi adalah persoalan apakah bangunan yang dimanfaatkan kembali tersebut, dapat mengakomodasi berbagai kebutuhan sesuai dengan fungsi barunya, khususnya perihal aksesibilitas. Dalam implementasinya, mengutip dari penelitian terdahulu, masih banyak lingkungan publik dan fasilitas umum yang belum dapat menyediakan akses sesuai dengan standar (Hayati dkk., 2017). Hal yang sama juga yang terjadi pada penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kota Malang.

Pada dasarnya, Mal Pelayanan Publik merupakan salah satu kategori bangunan gedung umum. Bangunan gedung umum adalah bangunan yang dimanfaatkan oleh masyarakat umum, meliputi fungsi sosial, budaya bahkan komersial (Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, 2017). Dengan demikian, bangunan atau fasilitas pelayanan publik harus mudah diakses dan dapat diandalkan dalam keadaan apapun dan oleh siapa pun (Pemerintah Republik Indonesia, 2020).

Permasalahan yang paling menjadi sorotan setelah digunakannya atau dimanfaatkannya bangunan eksisting menjadi sarana dan prasarana baru adalah perihal akses. Pada Mal Pelayanan Publik Merdeka Kota Malang hanya ada satu akses untuk menuju lantai pelayanan, sehingga pengguna layanan yang memiliki kebutuhan khusus, orang tua dan juga anak-anak akan memiliki hambatan tersendiri menuju lantai pelayanan, seperti pada gambar 1.



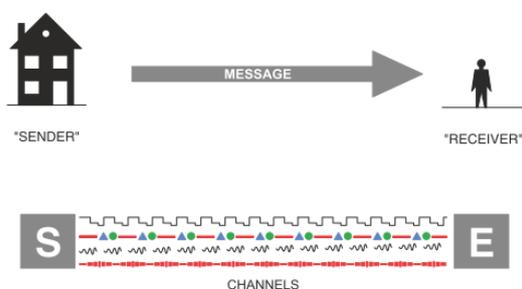
Gambar 1. Akses utama menuju Mal Pelayanan Publik Merdeka Kota Malang

Berdasarkan isu dan permasalahan yang ada terkait dengan pelayanan publik di Kota

Malang. Artikel ini bertujuan untuk mengkaji bangunan mal pelayanan publik di Kota Malang dari perspektif desain inklusi. Pemilihan desain inklusi sebagai pendekatan kajian ditujukan untuk lebih melihat secara detail apakah hanya aspek aksesibilitas saja yang menjadi permasalahan dan juga apakah Mal Pelayanan Publik Merdeka Kota Malang sudah menjadi fasilitas publik yang inklusif.

Persepsi pengguna sebagai dasar kajian

Penelitian ini membahas inklusivitas fasilitas pelayanan publik dengan cara menggali pengalaman ruang pengguna fasilitas pelayanan publik. Pengalaman ruang selalu hadir dari apa yang manusia rasakan pada lingkungan atau bangunan. Pengalaman arsitektur sejatinya tidak hanya terbentuk dari visual yang ditangkap oleh indera penglihatan manusia saja, kedekatan dengan objek, akan membentuk rasa material, pergerakan dan juga pemahaman terhadap objek bangunan yang terbentuk dari semua indra (Pallasmaa, 2007). Lingkungan memiliki banyak aspek atau unsur baik visual maupun non-visual yang dapat ditangkap oleh indera manusia. Dengan kata lain, lingkungan atau bangunan sebagai pemberi pesan dan manusia sebagai penerima pesan (Gambar 2) (Grütter, 2020). Proses persepsi atau juga pengalaman lingkungan manusia, terjadi melalui berbagai indra. Banyak faktor yang membentuk proses persepsi dan proses tersebut dapat terjadi dengan mekanisme fisik, kimia, dan biologis (Grütter, 2020). Pemrosesan informasi yang diserap melalui organ indra manusia sangat kompleks dan berbeda pada setiap individu. Bahkan, ketika kita mengamati hal yang sama, kita melihatnya dengan cara yang berbeda.



Gambar 2. Lingkungan sebagai pesan “sender” dan manusia sebagai penerima pesan “receiver”
Sumber: Grütter, 2020

Hasil dari kajian ini mengarah pada sebuah pokok perhatian dalam penyediaan fasilitas pelayanan publik yang tidak hanya memiliki nilai efektif, melainkan juga dapat diakses. Dalam artian lain, desain harus memiliki aksesibilitas yang baik sehingga dapat bermanfaat untuk lebih banyak orang. Desain atau rancangan harus dapat melihat keragaman manusia sebagai pengguna, sarana dan prasarana, organisasi ruang, *wayfinding*, penataan ruang, penataan lingkungan, dan juga perabot yang digunakan (Maisel, 2018).

Penelitian ini juga mencoba melihat sejauh mana prinsip-prinsip desain inklusif yang dijelaskan pada teori-teori di paragraf sebelumnya, mampu diterapkan sampai dengan ranah teknis pada desain bangunan publik. Terlebih pada prinsip “partisipatif/berorientasi pada pengguna”. Dengan melihat implementasi prinsip pada ranah teknis, diharapkan lebih mudah untuk mengkonfirmasi data-data persepsi pengguna sehingga dapat menjelaskan kurang dan lebihnya nilai efektivitas ataupun aksesibilitas bangunan mal pelayanan publik. Penelitian ini juga melihat sejauh mana bangunan mal pelayanan publik mampu mengakomodasi berbagai kebutuhan pengguna, pada aspek aksesibilitas.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan observasi dan interview sebagai metode, serta prinsip desain inklusi sebagai alat ujinya. Kegiatan observasi dilakukan dalam rangka pengambilan data secara langsung pada objek rancangan dan lingkungan objek rancangan yang sudah terbangun, serta melakukan wawancara secara langsung untuk menggali informasi lebih mendalam berdasarkan persepsi pengguna melalui pertanyaan-pertanyaan terkait amatan (Niezabitowska, 2018).

Penelitian ini memilih Mal Pelayanan Publik Merdeka Kota Malang sebagai objek amatan. Penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahap. Tahap pertama, melakukan kajian literatur terkait teori dan objek penelitian dengan mempertimbangkan kaitannya dengan prinsip-prinsip *Inclusive Design*. Tahap kedua, melakukan observasi pada bangunan mal pelayanan publik Kota Malang dan interview

untuk menggali informasi-informasi di lapangan baik dari amatan secara langsung maupun wawancara kepada pengguna layanan. Tahap ketiga, menganalisis hasil observasi dan wawancara dengan dikembalikan pada prinsip-prinsip teori *Inclusive Design*.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Observasi dan interview

Observasi dilakukan dengan memilih prioritas utama sebagai objek amatan, di antaranya sebagai berikut:

- a. Manusia dan aktivitasnya
- b. Bangunan secara fisik
- c. Lingkungan.

Dalam penelitian tesis perancangan ini, penentuan narasumber wawancara ditetapkan berdasarkan pengguna fasilitas pelayanan publik dengan pengelompokan usia, di antaranya sebagai berikut:

Kelompok Pegawai:

- a. Usia Lanjut
- b. Usia Muda

Kelompok Pengguna:

- a. Usia Lanjut
- b. Usia Muda
- c. Anak-anak
- d. Berkebutuhan Khusus

Di bawah ini dijelaskan beberapa narasumber pengguna fasilitas pelayanan publik yang mewakili kelompok pengguna berdasarkan usia, pekerjaan dan juga kebutuhan tertentu (Tabel 2).

Tabel 2. Daftar Narasumber Wawancara

No.	Nama	Pekerjaan	Usia	Keterangan
1.	SP	PNS	47	Penyelenggara
2.	DAK	PNS	29	Kelompok Pegawai (Usia Muda)
3.	RDY	PNS	25	Kelompok Pegawai (Usia Muda)
4.	RAL	PNS	31	Kelompok Pegawai (Usia Muda)
5.	STH	Akademisi	62	Kelompok Pengguna (Usia Lanjut)
6.	DFU	Surveyor	24	Kelompok Pengguna (Usia Muda)

No.	Nama	Pekerjaan	Usia	Keterangan
7.	AS	Juru Parkir	45	Kelompok Pengguna (Disabilitas)
8.	THF	Konselor PLD	35	Kelompok Pengguna (Tuna Netra)

Penentuan delapan narasumber di atas, didasarkan pada ragam usia dan latar belakang untuk mewakili setiap kelompok pengguna mal pelayanan publik. Implementasi dari observasi dan interview menjadi bahan konfirmasi atau klarifikasi satu dengan yang lain, baik yang didapatkan dari amatan secara langsung, maupun yang didapatkan dari hasil interview.

Penelitian ini memilih beberapa prinsip desain inklusi sebagai alat kajian baik observasi maupun interview.

Tabel 3. Penentuan Prinsip Sebagai Alat Kaji

Prinsip Desain Inklusi	Observasi dan Interview
Makna dan konteks sebagai perhatian utama	-
Bersifat partisipatif	V
Manusia sebagai orientasi utama	V
Pemilik mengajak pengguna untuk memutuskan	-
Biaya terjangkau	-
Pendekatan kepada 'akar rumput'	-
Demokrasi	-
Melihat dan mencari kebaruan	V
Penggunaan teknologi tepat guna dan berbasis perkembangan	V
Beragam	-

Penelitian ini tidak menggunakan prinsip secara keseluruhan sebagai alat kaji, melainkan dipilih beberapa prinsip yang relevan dengan isu fasilitas pelayanan publik. Tabel 3, merupakan penentuan prinsip yang digunakan sebagai dasar melakukan observasi dan interview serta pembahasan hasil. Prinsip-prinsip yang digunakan di antaranya adalah:

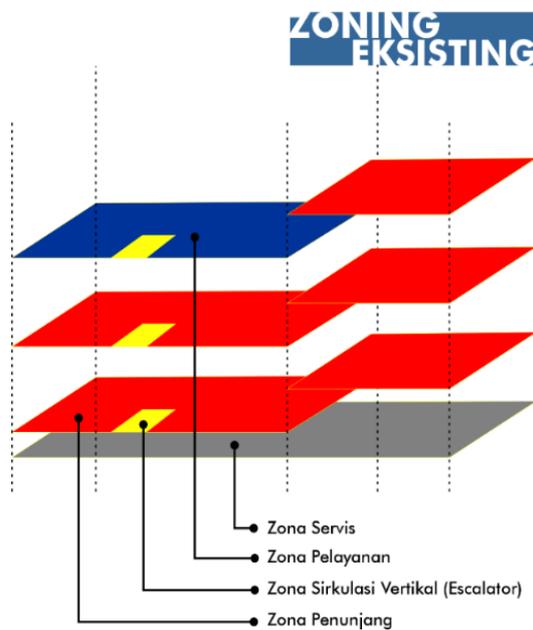
- a. Bersifat partisipatif
- b. Manusia sebagai orientasi utama
- c. Melihat dan mencari kebaruan
- d. Penggunaan teknologi tepat guna dan berbasis perkembangan

3.2 Pembahasan hasil temuan dengan prinsip teori desain inklusi

Mal Pelayanan Publik Merdeka Kota Malang menjadi salah satu fasilitas pelayanan publik baru di Kota Malang. Pemanfaatan gedung

eksisting dengan fungsi baru sebagai mal pelayanan secara tidak langsung menyebabkan berbagai persoalan baru. Persoalan-persoalan baru timbul disebabkan karena banyak aktivitas yang tidak bisa secara maksimal terwadahi akibat ruang eksisting tidak sesuai dengan program ruang fungsi barunya. Di sisi lain fungsi penunjang aktivitas pelayanan juga kurang maksimal bisa mengakomodasi berbagai kegiatan pengguna layanan.

Mal Pelayanan Publik Merdeka Kota Malang secara eksisting berada pada satu bangunan dengan pusat perbelanjaan. Di bawah ini merupakan zona eksisting dari Mal Pelayanan Publik Merdeka Kota Malang, lihat pada gambar 3. Pada Gambar 3, diilustrasikan Mal Pelayanan Publik Merdeka Kota Malang berada pada bagian lantai atas pusat perbelanjaan. Sirkulasi atau aksesibilitas baik untuk kendaraan dan juga manusia, menjadi satu dengan pusat perbelanjaan. Akses utama menuju lantai pelayanan menjadi satu dengan pusat perbelanjaan yang hanya diakomodasi dengan transportasi vertikal berupa tangga berjalan (Eskalator).



Gambar 3. Zonasi eksisting bangunan MPP Merdeka Kota Malang

a. Bersifat Partisipatif

Berdasarkan prinsip *Inclusive Design* “Bersifat Partisipatif”, Mal Pelayanan Publik Merdeka Kota Malang di dalam pengadaannya secara tidak langsung mempertimbangkan kebutuhan

publik. Seperti yang disampaikan oleh salah satu narasumber di dalam penelitian ini,

“...Mal pelayanan merdeka ini dipilih berlokasi disini karena berada tepat di sebelah timur titik nol Kota Malang, dan lokasi dipilih karena kawasan ini menjadi kawasan pusat aktivitas masyarakat dan juga pusat aktivitas pemerintahan...”

SP, 11:30 WIB, 14 Maret 2022

Dengan dipilihnya lokasi yang strategis pada wilayah yang menjadi pusat aktivitas publik, Mal Pelayanan Publik Merdeka Kota Malang menjadi lebih mudah untuk dicapai dan juga ditemukan. Di sisi lain Mal Pelayanan Publik Merdeka Kota Malang juga memberikan kemudahan untuk masyarakat dalam mencapai fasilitas pelayanan dengan kendaraan umum atau transportasi kota. Walaupun secara langsung tidak melibatkan masyarakat dalam menentukan pemilihan lokasi, keputusan pemilihan lokasi bernilai baik dan tepat pada gambar 4.



Gambar 4. Lokasi MPP Merdeka Kota Malang
 Sumber: Google Earth (2022)

Selain itu, dengan tidak melibatkan partisipasi publik secara langsung, persoalan aksesibilitas menjadi kendala yang paling terlihat. Dengan ditandai pada sirkulasi bagian depan atau *drop off* bangunan, sirkulasi tidak secara baik dibedakan antara sirkulasi pengguna dengan sirkulasi kendaraan. Akses menuju lantai dasar pelayanan yang memiliki elevasi cenderung tinggi, hanya ada tangga sebagai media sirkulasinya pada gambar 5. Ditinjau dari segi aksesibilitas, keadaan eksisting yang hanya terdapat tangga sebagai media sirkulasi sangat menyulitkan pengguna berkebutuhan khusus, orang tua, dan juga anak-anak.



Gambar 5. Drop Off MPP Merdeka Kota Malang

Pemilihan bangunan eksisting sebagai tempat fasilitas pelayanan publik secara tidak langsung

menyesuaikan fungsi bangunan yang sudah ada sehingga faktor-faktor pendukung dalam berlangsungnya aktivitas pelayanan yang lancar menjadi tidak bisa terpenuhi dengan baik. Selain itu, kebutuhan pelayanan publik sangat kompleks, melibatkan banyak orang, dan juga berbagai macam latar belakang serta kemampuan. Dengan demikian, banyaknya pengunjung dari berbagai latar belakang seharusnya juga disertai dengan fasilitas-fasilitas yang baik dan sesuai fungsinya.

b. Manusia Sebagai Orientasi Utama

Mal Pelayanan Publik Merdeka Kota Malang menjadi sebuah terobosan baru fasilitas pelayanan publik yang terintegrasi dengan pusat perbelanjaan. Integrasi yang dibangun antara mal pelayanan publik dengan pusat perbelanjaan secara tidak langsung juga dapat menyokong aktivitas ekonomi yang ada pada pusat perbelanjaan. Dengan dimanfaatkannya fasilitas oleh berbagai elemen masyarakat, Mal Pelayanan Publik Merdeka Kota Malang harus siap dengan berbagai latar belakang dan juga jenis kemampuan pengguna. Akan tetapi, pada aspek kemudahan pengguna dalam berorientasi dan mencapai lantai pelayanan, pengguna

cenderung mengalami kesulitan karena tidak ada penanda atau *signage* yang secara jelas mengarahkan pengguna menuju lantai pelayanan.



Gambar 6. Lobby MPP Merdeka Kota Malang

Maisel (2018) menjelaskan di dalam bukunya bahwa *signage* yang tepat membantu pengguna dengan mengorientasikan diri mereka di dalam ruang, menemukan tujuan mereka, dan mengidentifikasi lokasi utama di sepanjang jalan baik di dalam maupun di luar bangunan. Pada Mal Pelayanan Publik Merdeka, sangat minim keberadaan *signage* yang membantu pengguna layanan pada gambar 6.

Berkaitan dengan prinsip desain inklusi tentang “Manusia sebagai orientasi utama”, Mal Pelayanan Publik Merdeka Kota Malang belum melihat prinsip tersebut sebagai orientasi utama dalam desain. Karena keputusan desain terbentur dengan kondisi eksisting bangunan dan juga fungsi bangunan sebelumnya.

“...Lokasi sudah strategis, menarik juga karena menjadi satu dengan pusat perbelanjaan. Akan tetapi yang menjadi kendala bagi kami, adalah tentang pengadaan akses yang memadai untuk semua pengguna, karena dengan menggunakan bangunan yang sudah ada, akses secara vertikal hanya ada satu, yaitu eskalator saja...”

SP, 11:30 WIB, 14 Maret 2022

Sesuai dengan kutipan hasil wawancara di atas, kendala utama disebabkan karena pemangku kepentingan yang bertanggung jawab pada penyelenggaraan mal pelayanan publik terhalang kondisi eksisting bangunan. Sampai pada saat penelitian ini disusun, akses menuju lantai pelayanan hanya ada satu, yaitu tangga berjalan atau eskalator. Kondisi tersebut akan sangat menyulitkan pengguna pelayanan yang

berkebutuhan khusus, orang lanjut usia dan juga anak-anak.

“...Persoalan paling menjadi kendala selama aku bekerja di sini itu soal sirkulasi vertikal, hanya ada eskalator atau tangga berjalan sebagai akses utama menuju lantai pelayanan. Sehingga sirkulasi vertikal yang ada di sini belum bisa memberikan hak yang sama terhadap pengguna berkebutuhan khusus, orang tua dan juga anak-anak. Keadaan itu akan menyulitkan mereka jika tidak ada pendamping. Menurutku, pemilihan jenis transportasi di dalam gedung untuk memenuhi elemen sirkulasi vertikal sangatlah penting...”

DAK, 14:00 WIB, 14 Maret 2022

Berpusat pada pengguna dalam Desain Inklusi memiliki arti dan tujuan untuk merespons seluas mungkin kebutuhan pengguna. Dengan demikian, semua orang yang menggunakan fasilitas publik memiliki hak yang sama dalam beraktivitas sehari-hari secara mandiri (Fletcher dalam (Hayati dkk., 2017).



Gambar 7. Ruang Pelayanan MPP Merdeka

Dalam rangka merespons kebutuhan pengguna berkebutuhan khusus, Mal Pelayanan Publik Kota Malang menyediakan kursi roda untuk membantu dalam aktivitas pelayanan, lihat gambar 7. Akan tetapi, hal tersebut bertolak belakang dengan keadaan akses pada mal pelayanan yang hanya ada satu, sehingga alat bantu yang disediakan tersebut hanya sekadar menjadi aksesoris saja tanpa memiliki fungsi yang maksimal.

c. Melihat dan mencari kebaruan

Kota Malang sebagai salah satu kota prioritas yang harus menyelenggarakan pelayanan publik dalam bentuk mal pelayanan, dalam

perjalanannya membuat terobosan baru dengan cara menyatukan mal pelayanan publik dengan pusat perbelanjaan. Terintegrasinya mal pelayanan publik dengan pusat perbelanjaan diharapkan dapat lebih mudah menginformasikan kepada masyarakat tentang adanya fasilitas pelayanan baru milik kota. Di sisi lain terintegrasinya fasilitas pelayanan publik dengan pusat perbelanjaan menjadi aspek pendukung dalam hal pertumbuhan ekonomi kota. Hal tersebut terjadi karena kegiatan publik semakin terpusat pada satu kawasan.

Inovasi baru di dalam rancangan mal pelayanan publik Kota Malang dengan mengintegrasikan fasilitas pelayanan dan pusat perbelanjaan menjadi satu memberikan dampak positif dari sisi kegiatan sosial dan ekonomi. Akan tetapi, dari inovasi baru yang dihasilkan tentang terintegrasinya mal pelayanan publik dengan pusat perbelanjaan, dibarengi juga muncul persoalan baru. Integrasi dalam desain inklusi memiliki arti dan tujuan untuk merespon berbagai mode pergerakan manusia (Maisel, 2018). Seperti yang disampaikan oleh salah satu narasumber wawancara,

“...Sejauh ini, karena mal pelayanan publik merdeka menjadi satu dengan pusat perbelanjaan, persoalan parkir dan akses yang baik menjadi tidak terpenuhi. Ditambah juga sirkulasi untuk kendaraan dan manusia tidak secara jelas ada pada area luar bangunan. Ditambah lagi, pada area main entrance hanya ada tangga sebagai akses...”

DAK, 14:00 WIB, 14 Maret 2022

Persoalan baru yang muncul dari terintegrasinya dua fasilitas menjadi satu adalah permasalahan parkir. Pada Mal Pelayanan Publik Merdeka Kota Malang yang terjadi adalah penggunaan bahu jalan sebagai ruang parkir sehingga keadaan tersebut sangat membahayakan pengguna (Gambar 8). Ditambah lagi, lalu lintas pada jalan depan mal pelayanan sangatlah ramai dan padat.



Gambar 8. Ruang Pelayanan MPP Merdeka
Sumber: Google Earth (2022)

d. Penggunaan teknologi tepat guna dan berbasis perkembangan

Mal Pelayanan Publik Merdeka Kota Malang sebagai fasilitas pelayanan publik baru sudah melakukan berbagai terobosan. Salah satu contohnya adalah penerapannya pada aspek teknologi. Transformasi model pelayanan sangat berkembang dengan ditandainya model pelayanan berbasis teknologi. Model pelayanan secara sistem mempermudah masyarakat dengan diintegrasikannya banyak urusan administrasi publik dalam bentuk *online*. Akan tetapi, hal tersebut juga masih memiliki kendala bagi masyarakat yang masih belum mengikuti perkembangan teknologi.

Penerapan teknologi pada aktivitas pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Merdeka Kota Malang masih diterapkan pada model sistem pelayanan, tetapi belum menerapkan teknologi di dalam desain atau infrastruktur secara fisik mal pelayanan.

“...Infrastruktur fisik buat kami sebenarnya sudah cukup membantu, walaupun masih banyak PR. Yang menjadi perhatian kami sebenarnya adalah lingkungan sekitar, kecenderungan masyarakat kita masih bingung bagaimana bersikap pada teman-teman berkebutuhan khusus. Jadi adanya fitur teknologi akan membantu banget buat kami. Secara mandiri bisa menentukan orientasi dan kebutuhan...”

THF, 16:30 WIB, 14 Maret 2022

Pemanfaatan atau penerapan teknologi pada infrastruktur fisik memberikan dampak sangat baik untuk berlangsungnya aktivitas pelayanan. Penerapan teknologi yang berbasis kebutuhan pengguna membantu berlangsungnya aktivitas

pelayanan sesuai dengan beragam kebutuhan pengguna. Salah satu contohnya adalah pengalaman narasumber dari kelompok tuna netra pada kutipan di atas. Pengalaman yang terjadi adalah pengadaan papan digital di dalam kampus yang berisikan informasi tentang segala aktivitas pelayanan dan juga daftar ruang pelayanan pada saat narasumber melakukan studi di salah satu negara. Adanya fitur teknologi tersebut sangat membantu pengguna tuna netra, di mana memanfaatkan suara sebagai alat untuk berorientasi. Walaupun demikian, hal tersebut harus tetap didukung dengan infrastruktur secara fisik pada sirkulasi fasilitas publik. Penggunaan teknologi tepat guna dalam desain inklusi juga dapat diilustrasikan dalam bentuk membangun ruang atau bangunan yang dapat diakses PWD (*People With Disabilities*), memperkaya pengalaman anak-anak, dan ramah terhadap kebutuhan orang tua, merupakan sebuah investasi yang baik (Duren, 2021). Investasi yang dimaksud adalah desain yang nantinya menerapkan teknologi juga akan memberikan kebermanfaatan bagi semua orang tanpa terkecuali.

Penerapan teknologi pada desain fasilitas publik dapat diterapkan pada berbagai elemen arsitektur. Mal pelayanan publik sebagai fasilitas publik dapat memanfaatkan teknologi sebagai penguat identitas bangunan publik.

“...Kalau ngomongin fasilitas pelayanan publik, yang jadi perhatian saya itu ada dua, pertama tentang desain bangunan yang kedua tentang penerapan teknologi pada bangunan publik. Dari dua hal itu, pasti akan mempermudah pengguna layanan atau masyarakat umum dalam aktivitas layanan publik. Teknologi disisi lain mempermudah proses pelayanan juga dapat menjadi penguat identitas bangunan publik dan menjadi simbol milik kota...”

STH, 14:30 WIB, 10 Maret 2022

Mal Pelayanan Publik Merdeka Kota Malang pada intinya hanya menerapkan teknologi pada model atau sistem pelayanan, tetapi belum menerapkan teknologi ke dalam desain atau infrastruktur fisik fasilitas pelayanan publik.

4. KESIMPULAN

Kajian yang dilakukan pada Mal Pelayanan Publik Merdeka Kota Malang dinilai dari empat prinsip pilihan *Inclusive Design*, yaitu bersifat partisipatif; manusia sebagai orientasi utama; melihat dan mencari kebaruan; dan penggunaan teknologi tepat guna yang berbasis perkembangan. Kajian ini mengarahkan pada beberapa kalimat permasalahan sebagai hasil kajian, di antaranya adalah pertama, Mal Pelayanan Publik Merdeka Kota Malang memiliki permasalahan utama yaitu aksesibilitas; kedua, persoalan aksesibilitas ditandai dengan hanya ada satu akses yang dapat digunakan oleh pengguna menuju ruang pelayanan sebagai konsekuensi dari pemanfaatan bangunan yang sudah ada; ketiga, masalah aksesibilitas menyebabkan timbul persoalan-persoalan yang lain, seperti masalah sirkulasi, disfungsi pada ruang, ketidaksesuaian pemanfaatan ruang dan juga tidak terakomodasi dengan baik aktivitas pelayanan oleh pengguna berkebutuhan khusus, orang tua, dan juga anak-anak; keempat, dengan hanya ada satu akses berupa eskalator (tangga berjalan) akan menyulitkan pengguna berkebutuhan khusus, orang tua dan juga anak-anak untuk beraktivitas secara mandiri pada fasilitas pelayanan; kelima, dengan hanya ada satu akses yang dimiliki Mal Pelayanan Publik Merdeka Kota Malang, menyulitkan pengguna dalam berorientasi dan juga membahayakan pengguna jika terjadi keadaan darurat.

Kajian desain yang dilakukan pada Mal Pelayanan Publik Kota Malang dengan pendekatan desain inklusi pada penelitian ini memberi gambaran bahwa fasilitas pelayanan publik tidak cukup hanya memenuhi nilai efektif dan efisien saja, tetapi harus memenuhi nilai aksesibilitas. Dari kajian yang dilakukan juga dapat diformulasikan beberapa permasalahan-permasalahan yang menjadi hasil penelitian dan mengarah pada pembuktian bahwa Mal Pelayanan Publik Merdeka Kota Malang belum menjadi fasilitas publik yang inklusif. Perwujudan lingkungan inklusif harus melibatkan semua pemangku kepentingan dan partisipasi masyarakat untuk dapat menghasilkan lingkungan yang inklusif. Di sisi lain, penerapan desain inklusif tidak berhenti pada desain standar saja, tetapi juga harus

dipastikan bagaimana implementasi desain di lapangan harus sesuai dengan fungsinya.

KONTRIBUSI PENULIS

Melihat fenomena terobosan-terobosan baru dalam reformasi birokrasi yang dilakukan pemerintah, terutama dalam hal peningkatan kualitas pelayanan publik, penulis pertama (MSRS) memiliki ide untuk meneliti bagaimana infrastruktur pelayanan publik dapat mengakomodasi berbagai macam pengguna dengan ragam kemampuan (inklusif). Penulis kedua (IGNA) dan ketiga (VTN) memberikan arahan, bimbingan serta dukungan data-data baik berupa referensi dan juga pengalaman secara teknis bagaimana infrastruktur pelayanan publik seharusnya bekerja untuk berbagai jenis kemampuan pengguna.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penelitian ini, yang merupakan bagian awal dari penelitian tesis penulis, dapat terlaksana dengan baik dan lancar berkat dukungan dari berbagai pihak. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Pemerintah Kota Malang, dalam hal ini Dinas Tenaga Kerja PMPTSP yang sudah memberikan izin dan memberi data-data untuk melakukan penelitian di Mal Pelayanan Publik Merdeka Kota Malang. Tidak lupa juga terima kasih kepada seluruh narasumber wawancara yang bersedia menjadi perwakilan pengguna fasilitas pelayanan publik.

REFERENSI

- Duren, N. L. de. (2021). *Cities as Spaces for Opportunities for All: Building Public Spaces for People with Disabilities, Children, and Elders*. Inter-American Development Bank.
- Fizriyani, W. (2022). *Kota Malang Soft Launching Mal Pelayanan Publik Merdeka*. www.Republika.Co.Id. <https://www.republika.co.id/berita/r54prl380/kota-malang-soft-launching-mal-pelayanan-publik-merdeka>. Diakses: 18 Mei 2022
- Grütter, J. K. (2020). Basics of Perception in Architecture. In *Basics of Perception in Architecture*. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-31156-8>
- 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](http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/23790/4/Chapter%20I.pdf)
- Hayati, A., Bararatin, K., Indrawan, I. A., & Muchlis, N. (2017). Studi Aksesibilitas Halte Bus Trans Menuju Lingkungan Inklusif. *EMARA: Indonesian Journal of Architecture*, 3(2), 91–97. <https://doi.org/10.29080/emara.v3i2.175>
- Imrie, R., & Hall, P. (2004). *Inclusive Design | Designing and Developing Accessible Environments*. In *Spon Press*.
- Lian, B. (2019). Revolusi Industri 4.0 Dan Disrupsi, Tantangan Dan Ancaman Bagi Perguruan Tinggi. *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Program Pascasarjana Universitas Pgri Palembang 12 Januari 2019*, 2, 364–370.
- Maftuhin, A. (2017). *Mendefinisikan Kota Inklusif: Asal-Usul, Teori dan Indikator*. 93–103. <https://doi.org/10.14710/tataloka.19.2.93-103>
- Maisel, J. L., Steinfeld, E., Basnak, M., Smith, K., & Tauke, M. B. (2018). *PocketArchitecture: Technical Design Series Inclusive Design*. Routledge.
- Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat. (2017). *Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia No. 14/PRT/M/2017 Tentang Persyaratan Kemudahan Bangunan Gedung*.
- Niezabitowska, E. D. (2018). *Research Methods and Techniques in Architecture* (1st ed.). Routledge Taylor and Francis Group.
- Pallasmaa, J., Perez-Gomez, A., & Holl., S. (2007). *Questions of Perception-Phenomenology of Architecture*. William Stout Publishers.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2009). *UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang "Pelayanan Publik."*
- Pemerintah Republik Indonesia. (2020). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 2020 tentang Aksesibilitas Terhadap Permukiman, Pelayanan Publik, dan Perlindungan dari Bencana bagi Penyandang Disabilitas*.
- Sampurno, M. (2022). *Sebanyak 59 Usulan di Musrenbang Disabilitas untuk Wujudkan Malang Kota Inklusif*.

Radarmalang.Jawapos.Com.
<https://radarmalang.jawapos.com/malang-raya/kota-malang/16/02/2022/sebanyak-59-usulan-di-musrenbang-disabilitas-untuk-wujudkan-malang-kota-inklusi/>.
Diakses: 18 Mei 2022