

PERANCANGAN ULANG INTERIOR MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA PAYAKUMBUH

ABSTRAK

Interior sebuah kantor pelayanan publik sangat berpengaruh terhadap aktivitas pelayanan yang ada di kantor tersebut. Di Kota Payakumbuh, terdapat sebuah pusat pelayanan publik yang menyediakan pelayanan berupa barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disebut dengan Mal Pelayanan Publik. Perancangan ulang pada Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh ini dilatarbelakangi oleh tujuan dari berdirinya Mal Pelayanan Publik itu sendiri yaitu untuk mengurangi antrian dan mempermudah masyarakat dalam mengurus perizinan. Hal ini juga sejalan dengan hak masyarakat dalam mendapatkan sebuah kantor pelayanan publik yang cepat, aman dan nyaman. Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif deskriptif dimana data primernya adalah hasil wawancara, dokumentasi dan hasil observasi, sedangkan data sekundernya berupa studi pustaka dan studi preseden. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pada perancangan Mal Pelayanan Publik, dibutuhkan sebuah pendekatan yang berfokus pada aktivitas manusia di dalamnya, yaitu pendekatan *behavior*. Pendekatan ini menganalisis aktivitas manusia di dalam sebuah ruang dan menciptakan organisasi ruang yang lebih baik dan terarah. Dibutuhkan juga petunjuk arah yang baik bagi pengunjung yang datang. Hasil perancangan ulang ini diharapkan dapat menjawab tujuan dari berdirinya Mal Pelayanan Publik itu sendiri yaitu mengurangi antrian dan mempermudah masyarakat.

Kata kunci : Interior, Mal pelayanan publik, Pendekatan *behavior*

ABSTRACT

The interior of a public service office significantly affects the service activities within that office. In Payakumbuh City, there is a public service center that provides services in the form of goods, services, and/or administrative services called the Public Service Mall. The redesign of the Payakumbuh City Public Service Mall is motivated by the objective of its establishment, which is to reduce queues and facilitate the public in managing permits. This is also in line with the public's right to a public service office that is fast, safe, and comfortable. This research was conducted using a descriptive qualitative method where the primary data were obtained from interviews, documentation, and observations, while the secondary data consisted of literature studies and precedent studies. The results of this study indicate that the design of the Public Service Mall requires an approach focused on human activities within it, known as the behavioral approach. This approach analyzes human activities within a space and creates a better and more directed space organization. Clear signage is also needed for visiting guests. The results of this redesign are expected to meet the objectives of establishing the Public Service Mall, which are to reduce queues and facilitate the public.

Keywords : *Public service, Public service mall, Behavioral approach*