

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Mal Pelayanan Publik adalah fasilitas pusat pelayanan yang didesain khusus untuk menyediakan layanan publik bagi masyarakat. Pemerintah menciptakan Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) sebagai solusi pelayanan pertama bagi masyarakat. Kemudian berkembang menjadi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sebagai generasi kedua, dan akhirnya menjadi Mal Pelayanan Publik (MPP) sebagai generasi ketiga tanpa mengubah sistem PTSP sebelumnya. Dengan adanya layanan terpadu, masyarakat diharapkan dapat memperoleh surat izin dengan cepat dan mudah (Wulandari et al., 2022). Mal Pelayanan Publik fokus pada penyediaan berbagai layanan administratif dan pelayanan masyarakat, seperti perizinan, pembayaran pajak, layanan kesehatan, pendidikan, dan informasi pemerintahan. Tujuan utamanya adalah meningkatkan aksesibilitas dan kenyamanan masyarakat dalam memperoleh berbagai layanan publik secara efisien dan terpadu.

Mal Pelayanan Publik yang berlokasi di Jl. Negara No. 127 Gunung Sugih, Kecamatan Gunung Sugih, Kabupaten Lampung Tengah tersebut yang diresmikan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB). Sebagai Mal Pelayanan Publik ke-16 di Pulau Sumatera sekaligus Mal Pelayanan Publik ke-3 di Provinsi Lampung, Mal Pelayanan Publik ini berdiri di atas tanah Pemerintah Daerah Kabupaten Lampung Tengah dengan luas bangunan 1.939,56 meter persegi dan terdiri dari satu lantai. Masyarakat dapat mengakses layanan Mal Pelayanan Publik Lampung Tengah pada hari Senin-Jumat pukul 08.00-15.30 WIB.

Menurut Nuraida dalam bukunya "Manajemen Administrasi Perkantoran", kantor adalah tempat di mana kegiatan tata usaha dilakukan, dan di sana ada ketergantungan sistem terhadap orang, teknologi, prosedur untuk menangani data, mulai dari menerima, mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan menyalurkan data. Tujuan pendirian kantor adalah untuk menyediakan sistem pelayanan dan tempat di mana organisasi tertentu dapat berkumpul (Hariyanto et al., 2018). Maka dari itu, desain interior pada kantor pelayanan juga memegang peranan vital dalam menciptakan lingkungan yang mendukung efisiensi dan kenyamanan bagi seluruh pengguna. Suatu desain yang dipikirkan dengan baik dapat meningkatkan pengalaman pelanggan, memfasilitasi interaksi yang lebih baik antara petugas dan pengunjung.

Teori tersebut dapat diimplementasikan dalam sebuah interior ruang pelayanan publik yaitu Mal Pelayanan Publik Lampung Tengah yang merupakan fasilitas milik negara sebagai wadah masyarakat untuk mempermudah mengakses pelayanan secara cepat dan transparan. Mal Pelayanan Publik Lampung Tengah memiliki beberapa fasilitas untuk pegawai serta pengunjung yang diantaranya lahan parkir, galeri, balai nikah, ruang pelayanan, tempat bermain anak, area pelayanan, ruang pegawai, ruang keamanan, ruang server, ruang rapat, ruang kepala dinas, toilet dan mushola.

Mal Pelayanan Publik terdiri dari berbagai lembaga yang memberikan layanan kepada masyarakat. Menurut Permen PAN & RB No. 23 Tahun 2017, "Mal Pelayanan Publik (MPP) adalah tempat pelaksanaan pelayanan publik yang dijadikan sebagai perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang terintegrasi, cepat, dan nyaman." Mal Pelayanan Publik (MPP) adalah tempat pelaksanaan pelayanan publik yang berfungsi sebagai perluasan dari pelayanan terpadu, baik di tingkat pusat maupun daerah.

Menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2021 Mal Pelayanan Publik dibangun dengan pertimbangan dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan, diperlukan peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat yang mencakup pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, nyaman, dan aman. Untuk mewujudkan peningkatan pelayanan publik tersebut, diperlukan pengelolaan pelayanan publik secara terpadu dan terintegrasi antara pemerintah daerah, kementerian, lembaga, badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan sektor swasta dalam satu tempat yang disebut Mal Pelayanan Publik.

Dikutip dari karyanasional.com, Lampung Tengah program pemerintah pusat yang membebaskan biaya administrasi untuk pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, dan Akta Kematian kepada masyarakat nampaknya belum berlaku di Kabupaten Lampung Tengah, khususnya di Kelurahan Mataram Jaya, Kecamatan Bandar Mataram. Bupati Lampung Tengah menyatakan dalam Penandatanganan Kesepakatan Bersama & Perjanjian Kerjasama pada tahun 2023 bahwa Mal Pelayanan Publik (MPP) Lampung Tengah akan diluncurkan secara resmi pada bulan Februari tahun 2023. Kehadiran MPP ini sangat penting untuk memastikan tidak terjadinya praktik pungli di Lampung Tengah. Dengan adanya MPP, diharapkan pelayanan publik menjadi lebih transparan dan efisien. Faktanya, sebelum Mal Pelayanan Publik di daerah Lampung Tengah dibangun, masih sering terjadi masalah pungli atau pungutan liar yang membuat masyarakat tidak mendapatkan kesetaraan akses serta terhambat dalam memproses suatu layanan yang diinginkan

Dengan dibangunnya Mal Pelayanan Publik masyarakat dapat mengakses informasi serta layanan secara transparan dan dapat meningkatkan ekonomi lokal daerah Lampung Tengah, dalam fasilitas ini terdapat aktifitas yang padat yang menyebabkan resistensi atau ketidaknyamanan masyarakat. Beberapa masyarakat merasa tidak nyaman dengan konsep menyatukan berbagai layanan dalam satu tempat. Mereka dapat mengalami resistensi terhadap perubahan atau merasa lebih.

Hasil analisa observasi penulis terhadap interior Mal Pelayanan Publik Lampung Tengah ini mendapatkan beberapa masalah organisasi ruang yang kurang tepat. Sebagai tempat yang memiliki tingkat kesibukan dan aktifitas tinggi, Penyusunan tempat kerja dan perlengkapan kantor dengan sebaik-baiknya adalah bagian penting dari keberhasilan pekerjaan. Kantor perlu ditata menurut kebutuhan dan persyaratan agar pekerjaan dapat berjalan dengan baik. Dalam kantor yang tertata dengan baik, para karyawan juga akan merasakan suasana yang mendukung pelaksanaan tugas, mudah untuk berkomunikasi dengan rekan kerja, dan pimpinan dapat dengan mudah melihat bagaimana para karyawan mereka bekerja. Dari perspektif karyawan, pemilihan tata ruang kantor yang tepat dapat secara tidak langsung meningkatkan produktivitas, kreativitas, dan kenyamanan karyawan. Dalam hal hubungannya dengan tingkat efektivitas dan efisiensi kerja, hal yang sama juga berlaku. Kualitas dan kuantitas pekerjaan yang dilakukan di kantor dipengaruhi oleh tata ruang dan lingkungan fisik kantor (Nafiah, 2016).

Tantangan utama yang dihadapi oleh Mal Pelayanan Publik saat ini adalah praktik pungutan liar (pungli) yang merugikan masyarakat dan menghambat efisiensi pelayanan publik serta menjaga kenyamanan serta keamanan bagi para pengguna ruangan. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang kuat untuk memberantas pungli melalui peningkatan transparansi, pembagian zoning ruang yang baik, dan menjaga kenyamanan pengguna ruang. Selain itu, penting untuk meningkatkan kualitas layanan, dan memenuhi harapan masyarakat dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik.

Untuk membantu lancarnya kegiatan yang berlangsung pada Mal Pelayanan Publik Lampung Tengah sesuai dengan tujuan dibangunnya Mal Pelayanan Publik (Mal Pelayanan Publik) dalam konteks Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah untuk meningkatkan aksesibilitas dan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat diperlukannya perancangan ulang Mal Pelayanan Publik dengan Pendekatan Perilaku yang berfokus pada aspek transparansi pelayanan, efisiensi pelayanan, dan kenyamanan pelayanan terhadap Masyarakat.

## 1.2 Identifikasi Masalah

### 1. Masalah Audial

#### A. Kebisingan pada Ruang Tunggu:

Aktivitas sosial dan interaksi antar pengunjung di ruang tunggu yang dibuat secara komunal menyebabkan kebisingan yang mengganggu. Pengguna ruang yang sedang menunggu atau melakukan aktivitas lain merasa kurang nyaman akibat suara bising dari percakapan orang lain.

#### B. Ruang Rapat Tanpa Pembatas:

Pengguna ruang rapat yang terbuka tanpa elemen pembatas merasa terganggu oleh suara dan aktivitas di sekitar ruang tersebut. Ketidaknyamanan ini mengganggu konsentrasi dan privasi dalam pertemuan atau diskusi yang berlangsung.

### 2. Organisasi dan Layout Ruang

#### A. Zoning & Blocking yang Tidak Tepat:

- **Ruang Rapat dengan Privasi Tinggi:** Aktivitas rapat dan diskusi yang memerlukan privasi terganggu karena ruang rapat didesain terbuka. Pengguna ruang ini merasa kurang nyaman dan tidak mendapatkan privasi yang dibutuhkan.
- **Ruang Tunggu Universal:** Penggunaan ruang tunggu yang dibuat universal tanpa pembagian khusus untuk setiap layanan membuat pengguna kesulitan mendengar panggilan antrian yang berbeda. Hal ini mempengaruhi kenyamanan pengguna dalam menunggu dan mengakses layanan.
- **Konter Pelayanan Tanpa Pembatas:** Aktivitas pelayanan menjadi kurang efisien dan teritorial karena konter pelayanan tidak memiliki pembatas yang jelas. Hal ini menyebabkan interaksi yang kurang nyaman antara petugas dan pengguna layanan.

#### B. Layout Ruang yang Tidak Efektif:

- **Ruang Bermain Anak di Sebelah Ruang Rapat:** Aktivitas anak-anak yang bermain di ruang bermain yang terletak di sebelah ruang rapat tanpa pembatas menimbulkan kebisingan yang mengganggu jalannya rapat. Kurangnya penanganan akustik yang memadai menyebabkan ketidaknyamanan bagi peserta rapat.

- **Galeri UMKM yang Tertutup:** Aktivitas pameran dan pemasaran produk UMKM lokal terganggu karena ruang galeri yang tertutup dan tidak mudah diakses oleh seluruh pengunjung. Hal ini membatasi interaksi pengunjung dengan produk yang dipamerkan.

### 3. Standar Ruang yang Tidak Memadai

#### A. Ruangan Kepala Bidang DPMPTSP:

Aktivitas kerja tiga kepala bidang yang berbagi satu ruangan tidak berjalan optimal karena ruangan yang sempit dan tidak sesuai standar. Setiap kepala bidang seharusnya memiliki ruang kerja pribadi dengan luas maksimal 12 m<sup>2</sup> sesuai peraturan yang berlaku, untuk mendukung efisiensi dan kenyamanan dalam bekerja.

Penataan dan perencanaan interior yang lebih sesuai dengan aktivitas dan perilaku pengguna akan membantu menciptakan lingkungan yang nyaman dan mendukung fungsionalitas ruang secara optimal.

### 1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan hasil analisis identifikasi masalah interior pada Mal Pelayanan Publik Lampung Tengah, beberapa masalah interior yang dapat menimbulkan permasalahan kenyamanan terhadap aktivitas dan pengguna ruang antara lain:

1. Bagaimana merancang *Interior* Mal Pelayanan Publik yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat?
2. Bagaimana merancang *Interior* Mal Pelayanan Publik agar memiliki aktivitas yang efektif dan efisien?
3. Bagaimana merancang *Interior* Mal Pelayanan Publik yang meningkatkan kualitas seluruh layanan yang tersedia?

Dengan merumuskan masalah ini, penelitian dapat difokuskan pada analisis dan evaluasi terhadap aspek-aspek tersebut guna meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengguna di Mal Pelayanan Publik.

### 1.4 Tujuan dan Sasaran Perancangan

Tujuan Rencana Merancang ulang Mal Pelayanan Publik Lampung Tengah adalah untuk menciptakan lingkungan yang mendukung aktifitas yang diinginkan dari

pengguna. Dengan memperhatikan aspek audial dan standar ruang, seperti tata letak yang efisien, dan ukuran ruangan yang sesuai, diharapkan Mal Pelayanan Publik Lampung Tengah dapat memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat. Berikut adalah sasaran perancangan yang dapat diambil berdasarkan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya:

- a. Meningkatkan aksesibilitas adalah memastikan bahwa semua individu, termasuk mereka yang memiliki kebutuhan khusus, dapat mengakses layanan dengan mudah. Merancang ulang akan meningkatkan aksesibilitas fisik dan informasional, sehingga Mal Pelayanan Publik menjadi lebih inklusif.
- b. Meningkatkan kualitas Layanan bertujuan untuk meningkatkan mutu layanan yang diberikan kepada masyarakat.
- c. Meningkatkan Transparansi dan Integritas berupaya meningkatkan transparansi dalam proses layanan, yang akan membantu mengurangi praktik pungutan liar (pungli) dan memperkuat integritas dalam penyelenggaraan layanan publik. Informasi tentang prosedur layanan akan lebih mudah diakses oleh masyarakat.

Dengan menetapkan sasaran-sasaran ini, perancangan ruang di Mal Pelayanan Publik dapat difokuskan pada peningkatan kualitas layanan dan pengalaman pengguna secara menyeluruh.

### 1.5 Batasan Perancangan

Perancangan ulang kali ini, menggunakan Mal Pelayanan Publik Lampung Tengah sebagai objek utama perancangan. Perancangan akan berfokus pada ruangan yang bersifat umum dan ruangan yang dapat diakses oleh seluruh pengguna, maka dari itu pada perancangan ulang kali ini, mahasiswa akan berfokus pada ruang pelayanan, ruang tunggu, dan ruang rapat yang memiliki total luasan 1.165 m<sup>2</sup>.

| NO           | NAMA RUANG                    | LUASAN               |
|--------------|-------------------------------|----------------------|
| 1            | RUANG PELAYANAN, RUANG TUNGGU | 1.121 m <sup>2</sup> |
| TOTAL LUASAN |                               | 1.121 m <sup>2</sup> |

*Tabel 1. 1 Batasan Rancangan*

## 1.6 Manfaat Perancangan

Rancangan yang memperbaiki masalah-masalah yang diidentifikasi pada Mal Pelayanan Publik Lampung Tengah diharapkan akan memberikan berbagai manfaat, antara lain:

### A. Peningkatan Efisiensi Ruang :

Dengan pembagian ruang yang lebih tepat, tingkat privasi dan urgensi dapat diperhatikan secara lebih baik. Hal ini akan meningkatkan efisiensi penggunaan ruang rapat, memungkinkan kegiatan rapat berlangsung lebih efektif dan terorganisir.

### B. Aksesibilitas dan Pemasaran Produk UMKM Lokal yang Lebih Baik:

Penyesuaian tata letak galeri untuk memastikan aksesibilitas yang lebih baik dapat meningkatkan pemasaran produk kebudayaan UMKM lokal. Pengunjung akan lebih mudah mengakses dan mengetahui produk yang dipamerkan.

### C. Peningkatan Pengalaman Pengunjung :

Dengan desain ulang ruang tunggu dan implementasi sistem audial yang efektif, pengalaman pengunjung di ruang tunggu menjadi lebih nyaman. Pengunjung dapat dengan mudah mendengarkan antrian dan merasa lebih terorganisir dalam menunggu pelayanan.

### D. Meningkatkan Kualitas Layanan Publik:

Dengan memperbaiki organisasi ruang dan sistem audial, kualitas layanan publik dapat meningkat. Pengunjung akan merasa lebih terlayani dengan baik, dan kegiatan di ruang pelayanan dapat berjalan dengan lebih efisien.

### E. Pengelolaan Ruang yang Lebih Efektif:

Rancangan yang memperbaiki masalah interior dapat membantu pengelolaan ruang yang lebih efektif. Pemanfaatan ruang yang tepat dapat mengoptimalkan kapasitas dan fungsi setiap area di Mal Pelayanan Publik.

### F. Peningkatan Citra Mal Pelayanan Publik:

Dengan adanya perbaikan desain dan penanganan masalah interior, citra Mal Pelayanan Publik dapat meningkat. Mal tersebut dapat dianggap sebagai tempat yang nyaman, efisien, dan ramah pengunjung.

### G. Dukungan terhadap UMKM Lokal:

Dengan meningkatkan aksesibilitas galeri produk UMKM lokal, rancangan dapat memberikan dukungan lebih besar terhadap perkembangan dan pemasaran produk-produk lokal di tingkat yang lebih luas.

Dengan demikian, rancangan yang memperbaiki masalah interior di Mal Pelayanan Publik Lampung Tengah diharapkan tidak hanya memberikan kenyamanan fisik, tetapi juga mendukung peningkatan kualitas layanan dan mendukung pertumbuhan ekonomi lokal.

## **1.7 Metode Perancangan**

Perancangan dilakukan menggunakan metode kualitatif melalui peninjauan lokasi, wawancara, kuisioner, perhitungan luasan bangunan saat ini, dokumentasi, studi banding, studi preseden, dan studi literatur.

Pengumpulan data pada proses perancangan kantor ini memuat data primer dan data sekunder. Data primer didapatkan dengan cara observasi yang dilakukan pada kantor Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lampung Tengah. Selain itu untuk data sekunder didapatkan melalui studi literatur yang berkaitan dengan objek yang dirancang.

### **A. Data Primer**

- **Observasi Lapangan:**

Melakukan survei lapangan Mal Pelayanan Publik Lampung Tengah untuk mengamati fisik dan operasional yang ada saat ini.

Mengidentifikasi masalah atau kekurangan dalam kenyamanan aktifitas pelayanan, tata letak ruang, alur aktifitas pengguna, dan fasilitas pada lokasi.

- **Wawancara dan Diskusi:**

Wawancara dilakukan dengan petugas pelayanan dan pengunjung di Mal Pelayanan Publik untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang pandangan mereka terkait kelemahan dan masalah yang ada dalam fasilitas saat ini. Melalui wawancara ini, informasi berharga dikumpulkan mengenai pengalaman sehari-hari petugas dalam memberikan layanan, tantangan yang mereka hadapi, serta aspek-aspek desain dan tata ruang yang mereka anggap kurang mendukung kinerja mereka.

Selain itu, wawancara dengan pengunjung difokuskan pada pengalaman mereka saat menggunakan layanan di mal tersebut. Hal ini mencakup bagaimana mereka menilai kenyamanan ruang, kemudahan navigasi, waktu tunggu, serta kepuasan terhadap layanan yang diterima. Pengunjung juga diberikan kesempatan untuk memberikan masukan atau saran yang mereka anggap dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kenyamanan.

Data yang diperoleh dari wawancara ini akan menjadi bahan penting dalam merancang ulang Mal Pelayanan Publik, karena pandangan langsung dari



pengguna dan petugas akan membantu mengidentifikasi masalah yang mungkin tidak terlihat melalui analisis teknis semata. Hasil wawancara ini juga akan digunakan untuk merumuskan solusi desain yang lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka, sehingga perbaikan yang dilakukan dapat benar-benar meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengguna.

## **B. Data Sekunder**

- **Studi Literatur**

Data literatur yang digunakan dalam proses perancangan ulang Mal Pelayanan Publik Lampung Tengah diperoleh dari berbagai sumber yang terpercaya, termasuk buku dan jurnal ilmiah. Literatur ini mencakup teori-teori desain interior, standar perancangan ruang publik, serta studi kasus yang relevan. Buku-buku yang dijadikan referensi menyediakan landasan konseptual dan panduan praktis dalam memahami prinsip-prinsip desain, sementara jurnal-jurnal ilmiah memberikan wawasan terkini dan analisis mendalam terkait praktik terbaik dan inovasi dalam penataan ruang publik.

Dengan memanfaatkan data dari literatur ini, perancangan ulang Mal Pelayanan Publik Lampung Tengah dapat dilakukan secara komprehensif, memastikan bahwa setiap aspek desain memenuhi standar kenyamanan, fungsionalitas, serta kebutuhan pengguna ruang. Literatur ini juga membantu dalam mengidentifikasi permasalahan yang ada dan menawarkan solusi yang berdasarkan penelitian serta pengalaman praktis di lapangan.

- **Studi preseden**

Studi preseden dilakukan dengan membandingkan data antara Mal Pelayanan Publik Lampung Tengah dan Mal Pelayanan Publik Kota Bandung. Tujuan dari perbandingan ini adalah untuk menganalisis kelebihan dan kekurangan dari masing-masing fasilitas serta menemukan standar dan praktik terbaik yang dapat diterapkan dalam perancangan ulang Mal Pelayanan Publik Lampung Tengah.

Dengan mengkaji bagaimana Mal Pelayanan Publik Kota Bandung menangani masalah desain interior, tata ruang, kenyamanan pengguna, serta efisiensi layanan, dapat diidentifikasi elemen-elemen desain yang efektif dan sesuai standar. Analisis ini juga mencakup evaluasi terhadap tata letak ruang, penataan

zonasi, akustik, serta kenyamanan visual dan fisik yang diterapkan di kedua lokasi.

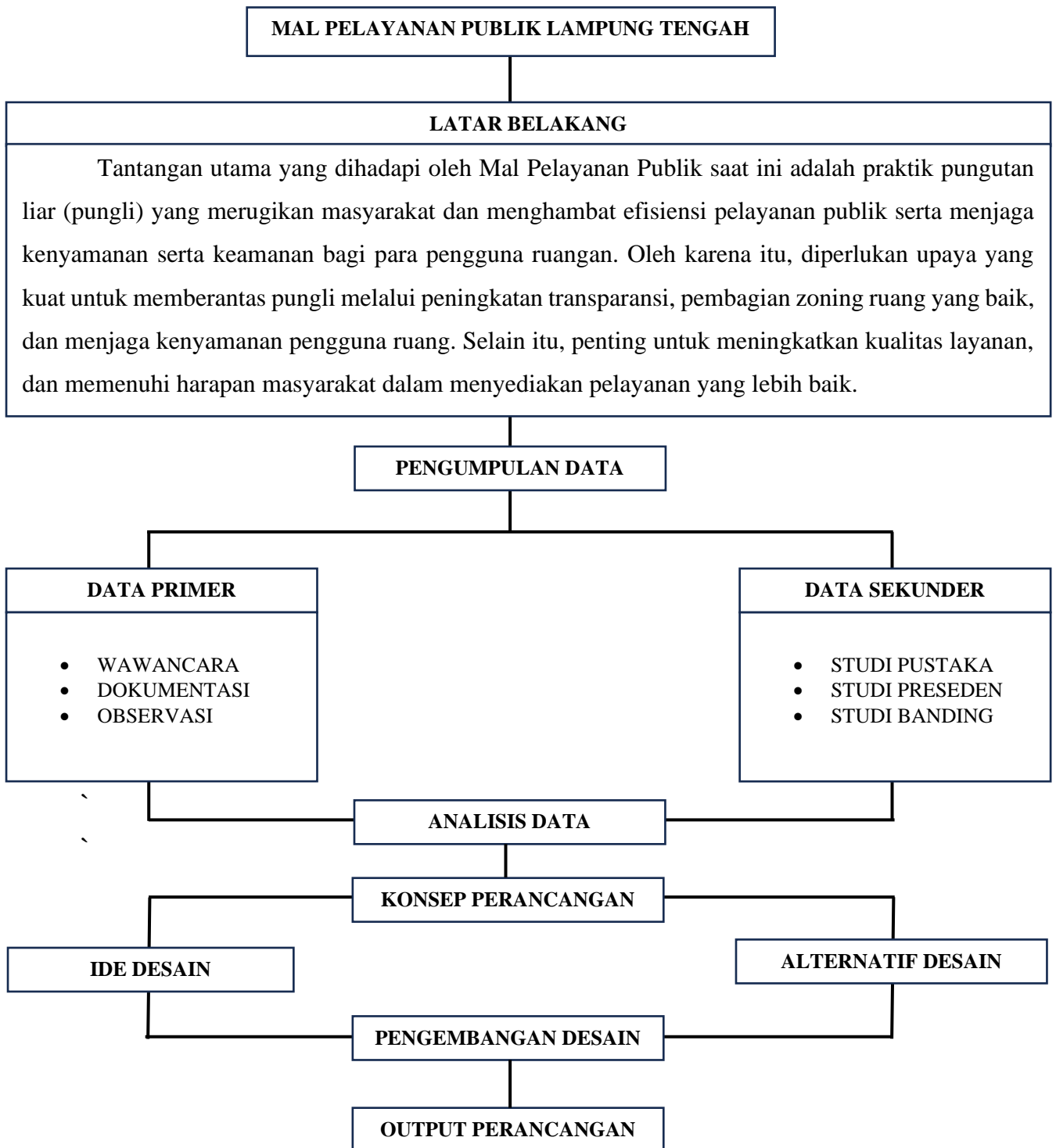
Hasil dari studi preseden ini diharapkan dapat memberikan panduan yang jelas dan terukur dalam merancang ulang Mal Pelayanan Publik Lampung Tengah, sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan kenyamanan bagi semua pengunjung dan pengguna ruang.

- **Studi banding**

Studi banding dilakukan dengan menganalisis dan mengumpulkan data secara langsung di Mal Pelayanan Publik Kota Bandung dan Mal Pelayanan Publik Sumedang. Proses ini melibatkan observasi lapangan, wawancara dengan pengguna dan staf, serta dokumentasi mengenai desain interior, tata ruang, alur pelayanan, dan elemen-elemen pendukung lainnya di kedua lokasi.

Data yang dikumpulkan mencakup berbagai aspek, seperti efektivitas zonasi, kenyamanan dan estetika ruang, pengaturan akustik, serta kemudahan akses bagi pengunjung. Analisis terhadap kedua mal pelayanan publik ini bertujuan untuk mengidentifikasi praktik terbaik yang dapat diterapkan dalam merancang ulang Mal Pelayanan Publik Lampung Tengah. Selain itu, studi banding ini juga membantu dalam memahami tantangan dan solusi yang diimplementasikan di tempat lain, yang kemudian dapat diadaptasi atau ditingkatkan sesuai dengan kebutuhan dan konteks lokal di Lampung Tengah. Hasil dari studi banding ini akan menjadi acuan penting dalam merancang ulang Mal Pelayanan Publik Lampung Tengah, memastikan bahwa desain yang dihasilkan tidak hanya memenuhi standar teknis, tetapi juga memberikan pengalaman pengguna yang optimal dan meningkatkan efisiensi layanan publik.

## 1.8 Kerangka Berfikir



## 1.9 Sistematika Penulisan

Ringkasan sistematika laporan dalam perancangan ini mencakup:

- **BAB I. PENDAHULUAN**

Pada bab ini mencakup isi dari Latar Belakang Perancangan, Identifikasi Masalah, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan dan Manfaat Perancangan, Metode Perancangan, Kerangka Berfikir, dan Sistematika Penulisan.

- **BAB II. KAJIAN LITERATUR**

Pada bab ini berisikan kajian literatur mengenai Mal Pelayanan Publik yaitu Definisi Mal Pelayanan Publik, penjelasan mengenai Pelayanan Publik, dan Prinsip Pelayanan Publik.

- **BAB III. DESKRIPSI PROYEK, ANALISIS DATA DAN ANALISIS STUDI BANDING**

Pada bab ini berisikan pembahasan tentang analisis studi banding, deskripsi dari proyek dan analisis data terkait objek yang dirancang.

- **BAB IV. TEMA DAN KONSEP PERANCANGAN**

Pada bab membahas dan menguraikan tentang konsep serta hasil perancangan dari Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lampung Tengah.

- **BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini berisikan mengenai Kesimpulan serta Saran yang didapatkan penulis selama proses perancangan.

- **DAFTAR PUSTAKA**

- **LAMPIRAN**