

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar belakang

Pelayanan publik merupakan hal yang wajib diselenggarakan oleh pemerintah untuk memenuhi hak warga negara. Pelayanan publik dalam suatu negara dilakukan dalam berbagai hal meliputi pelayanan barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif seperti pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, serta pariwisata dan sektor strategis lainnya agar warga negara dapat memperoleh haknya sebagai warga negara dan memenuhi kewajiban pemerintah dalam menyelenggarakan good governance .

Pelayanan publik merupakan jembatan bagaimana negara (aparatur birokrasi) menjalankan fungsinya berkaitan dengan pemecahan dan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Tuntutan karakteristik pelayanan publik yang harus disediakan pemerintah sesuai dengan amanat undang undang adalah pelayanan publik yang prima (excellent service) yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan terbaik. Tolok ukur pelayan prima ini adalah sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan.

Dasar hukum pelayanan publik di Indonesia adalah Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009. Pelayanan publik menurut Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam undang undang ini ada standar pelayanan publik yang harus dipenuhi oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik baik itu pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

Pada pasal 15 Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 disebutkan penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan, menyusun, menetapkan dan mempublikasikan maklumat pelayanan, menempatkan pelaksana yang kompeten, menyediakan sarana prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai, memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik, dan melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Standar pelayanan harus dipenuhi karena hal itu merupakan indikator yang dapat mencegah terjadinya maladministrasi.

Dengan adanya pelayanan terpadu generasi ketiga, yakni Mal Pelayanan Publik (MPP), dinilai sebagai langkah baru bagi sistem pelayanan publik di Indonesia. MPP dianggap lebih progresif memadukan pelayanan dari pemerintah pusat, daerah, dan swasta dalam satu gedung.

Perlu diketahui, generasi pertama layanan terpadu di Indonesia adalah Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA). Kemudian berubah menjadi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang merupakan generasi kedua. Kehadiran MPP sebagai generasi ketiga dapat memayungi PTSP tanpa mematikan pelayanan yang sudah ada sebelumnya. Peran PTSP justru diperluas sebagai motor penggerak MPP.

Mal Pelayanan Publik merupakan tempat berlangsungnya aktivitas atau kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan badan usaha milik negara/badan usaha milik daerah dan swasta dalam rangka menyediakan pelayanan cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman.

Sejauh ini, terdapat 14 MPP di berbagai wilayah di Indonesia. 14 MPP tersebut dibuka pada tahun 2017 di Provinsi Jakarta, Kota Surabaya, dan Kabupaten Banyuwangi. Kemudian ada Kota Denpasar, Kota Tomohon, Kabupaten Karangasem, Kabupaten Padang, Kota Batam, Kabupaten Probolinggo, Kota Padang dan MPP Kabupaten Kulon Progo yang dibuka

pada tahun 2018. Kemudian, pada 2019, MPP diresmikan di Kabupaten Banyumas, Kabupaten Sidoarjo, dan Kota Pekanbaru.

Mengingat banyaknya daerah / kota yang sedang membangun pusat pelayanan yang modern tersebut, jumlah ini akan terus bertambah. Pemerintah provinsi, kabupaten, dan kota mulai berlomba-lomba membuat MPP di daerahnya masing-masing. Hal ini menunjukkan niat baik dan upaya pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat.

Pemerintah Kota Malang berencana membangun pusat pelayanan publik di Kota Malang, karena saat ini dinilai kantor layanan publik milik Pemerintah Kota Malang kurang terwakili, pemerintah kota malang merencanakan lokasi yang akan dibangun adalah di daerah sekitar alun-alun kota malang, kiduldalem, kec. Klojen. dimana di daerah tersebut aktifitas masyarakat yang sangat tinggi dan menjadi pusat kota.

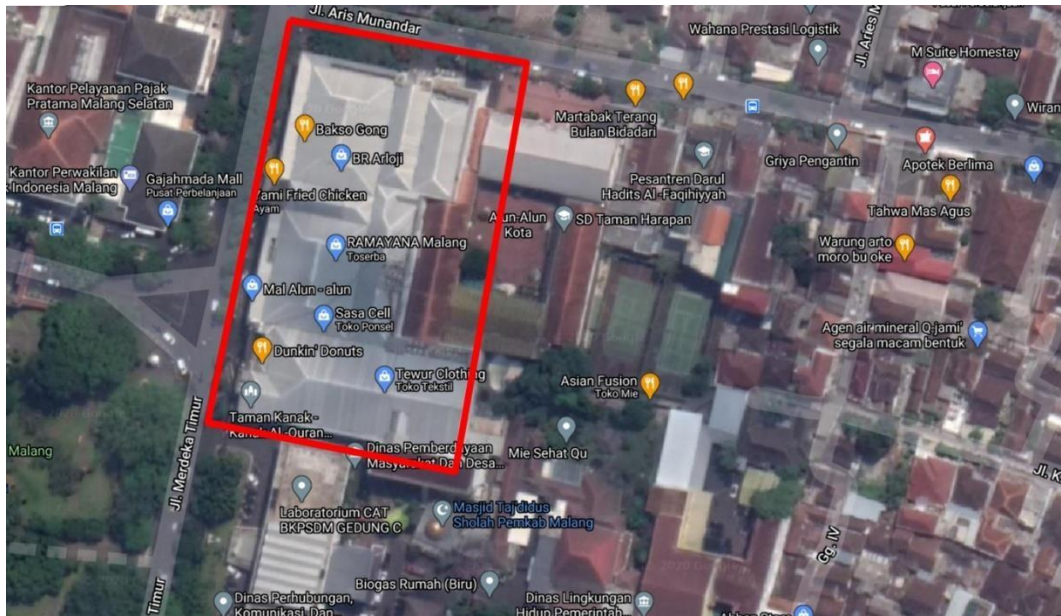
Kota Malang belum mempunyai bangunan Mal pelayanan publik, berbeda dengan kota-kota besar di jawa timur yang sudah memakai Mal pelayanan publik sebagai tujuan utama masyarakat yang ingin mengurus administrasi, barang ataupun jasa. banyak fasilitas yang akan di berikan pada Mal pelayanan publik. Masyarakat sangat terbantu dengan adanya mal pelayanan publik ini, tanpa harus berpindah tempat, pelayanan sudah terdapat di satu tempat.

Daerah kiduldalem, kec. Klojen merupakan daerah yang aktivitas masyarakat yang lumayan tinggi di arah barat tapak merupakan alun-alun kota malang, tempat berkumpulnya masyarakat kota malang untuk bersantai. Dan di sekitar tapak lainnya merupakan pertokoan tempat masyarakat berbelanja maupun bekerja.

1.2. Tujuan perancangan

Bangunan mal pelayanan publik akan sangat banyak pengunjung yang mengungsi, dan sirkulasi ruang dan penataan massa sangat penting pada bangunan ini. Jadi tujuan perancangan ini adalah menciptakan kenyamanan ruang dalam agar pengunjung dapat beraktivitas di mal pelayanan publik dengan nyaman.

1.3. Lokasi



gambar 1. 1. batasan tapak

*sumber: google earth, diakses pada tanggal 27 desember
2020*

Lokasi berada kota malang jawa timur, di daerah sekitar alun-alun kota malang, kiduldalem, kec. Klojen kota malang. Aktifitass di sana sangat ramai akan masyarakat yang ingin bersantai maupun kerja.

1.4. Tema

Tema yang di pilih pada bangunan MPP ini adalah arsitektur modern. Arsitektur modern adalah nama yang diberikan untuk banyak bangunan dengan gaya khas yang menekankan bentuk sederhana dan menghilangkan

semua dekorasi. Gaya ini diyakini muncul sekitar tahun 1900. Pada tahun 1940, gaya ini telah berkembang dan dikenal sebagai gaya internasional, dan menjadi gaya arsitektur yang cukup dominan selama beberapa dekade di abad ke-20.

1.5.Rumusan masalah

- Fungsi – lokasi/tapak
Bagaimana menciptakan sirkulasi ruang yang nyaman dengan posisi tapak yang memungkinkan banyaknya pengunjung yang datang.
- Fungsi – tema
Bagaimana menciptakan penataan ruang yang memudahkan dan membuat nyaman masyarakat dalam aktivitas pelayanan dengan menerapkan arsitektur modern pada ruang dalam bangunan.
- Lokasi/tapak – tema
Bagaimana menerapkan arsitektur modern pada kawasan yang mempunyai sejarah yang rata-rata bangunan disekitar memakai gaya arsitektur kolonial.