

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan merupakan suatu aktivitas yang terjadi antar individu maupun berkelompok guna memenuhi suatu kebutuhan. Berbicara mengenai pelayanan, maka tidak terlepas dari keberlangsungan hidup suatu individu. Bahkan ketika masih dalam proses pertumbuhan di rahim seorang ibu, seorang anak sudah mendapatkan pelayanan berupa pelayanan kesehatan ataupun transportasi hingga dalam proses kelahirannya. Seiring berjalannya waktu, dalam masa tumbuh, berkembang dan menjalani aktivitas kesehariannya ia tetap mendapatkan pelayanan, ketika sudah beranjak dewasa dan meninggal dunia pun ia masih mendapatkan pelayanan berupa proses pemakaman. Karena itu, dunia pelayanan merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Sehingga faktor manusia menjadi penting dalam dunia pelayanan baik dari segi penyedia pelayanan maupun pengguna pelayanan.

Pertumbuhan penduduk yang terus terjadi setiap harinya menjadikan semakin banyaknya populasi penduduk pada suatu daerah. Peningkatan populasi penduduk tersebut mengakibatkan meningkat pula kebutuhan individu akan suatu barang/jasa. Kebutuhan-kebutuhan tersebut dapat dipenuhi dengan berbagai cara, salah satunya ialah dengan mekanisme pasar. Namun seiring berjalannya waktu mekanisme pasar tidak berjalan dengan semestinya sehingga tidak dapat memenuhi semua kebutuhan akan barang/jasa tertentu. Pada akhirnya pemerintahlah yang mengambil peranan dalam menyediakan barang dan jasa tersebut. Guna memenuhi kebutuhan barang dan jasa yang tidak dapat di penuhi pasar, pemerintah melakukan berbagai kegiatan yang akhirnya memunculkan kegiatan yang disebut sebagai pelayanan publik.

Di Indonesia, konsep pelayanan publik mulai dipertegas dengan dikeluarkannya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang tersebut menjadi tolak ukur dalam upaya untuk memperbaiki pelayanan publik yang ada sehingga terwujudnya pelayanan publik yang prima. Namun arus globalisasi yang secara signifikan serta

perkembangan jaman yang terus melesat maju membuat tuntutan akan suatu barang/jasa menjadi semakin kompleks dan menimbulkan berbagai permasalahan baru. Dampak era globalisasi juga membuat sektor pelayanan publik menjadi sangat berkembang dan melahirkan berbagai penanganan di bidang pelayanan publik baik berupa pelayanan fisik maupun non fisik. Guna mengimbangi semua hal tersebut pemerintah Indonesia melakukan terobosan dengan mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Pada tahun 2017 pemerintah juga mengeluarkan Peraturan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 135 Tahun 2017 tentang Penetapan Percontohan Mal Pelayanan Publik: Pemprov DKI Jakarta, Pemkot Batam, Pemkot Surabaya, Pemkot Denpasar. Penyelenggaraan mal pelayanan publik terus berlanjut, pada tahun 2018 terdapat 11 lokasi yang ditetapkan sebagai lokasi penyelenggaraan mal pelayanan publik. Hingga saat ini, perkembangan penyelenggaraan mal pelayanan publik sejalan dengan terus diperbaikinya kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang ada.

Maluku Utara sendiri merupakan salah satu provinsi berbasis kepulauan terbesar yang ada di Indonesia dengan luas wilayah mencapai 145.801,10 Km² dengan hampir setengah wilayahnya adalah perairan yang terbagi dalam 8 (delapan) kabupaten dan 2 (dua) Kota. Maluku Utara juga merupakan salah satu provinsi yang berada dalam tahap perkembangan, maka tidak heran terdapat banyak pembangunan baik saran/prasarana maupun pengembangan pelayanan publiknya. Tercatat Maluku Utara memiliki jumlah penduduk sebanyak 1.232.632 jiwa. Dengan jumlah jiwa yang menembus angka 1 juta membuat Maluku Utara memiliki segudang jenis pelayanan, baik sekala provinsi, kabupaen/kota maupun daerah. Sayangnya pelayanan publik yang ada di Maluku Utara masih tergolong belum maksimal. Pada tahun 2017 dari hasil survey yang dilakukan Ombudsman RI menetapkan Maluku Utara sebagai salah satu provinsi yang masuk zona merah, yaitu predikat kepatuhan rendah dalam standar memenuhi pelayanan publik.

Pada tahun 2018 Maluku Utara hanya terdapat 2 (dua) penyelenggara pelayanan publik yang masuk kedalam zona hijau yaitu penyelenggara tingkat pemerintah provinsi dan pemerintah Kota Tidore, selebihnya masuk ke dalam zona kuning dan merah. Dengan segudang permasalahan dan tantangan pelayanan yang dihadapi baik pelayanan dari instansi pemerintah, BUMN, BUMD dan swasta masih sangat perlu dilakukannya pembenahan. Tercatat pada tahun 2018 hingga 2019 pihak Ombudsman menerangkan masih banyaknya keluhan serta laporan dari masyarakat mengenai pelayanan publik yang dikemukakan, seperti prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian dalam jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang kurang transparan, sikap pengawas yang kurang responsif hingga siklus pengurusan yang membingungkan dan masih banyak lagi. Berdasarkan fakta tersebut, maka penyelenggaraan mal pelayanan publik berskala provinsi dirasa menjadi solusi yang tepat untuk menghadapi permasalahan yang ada. Maluku Utara sendiri saat ini hanya memiliki mal pelayanan publik berskala kabupaten yang berada di Kabupaten Halmahera Utara yang masih jauh dari standar yang diharapkan.

Kota Ternate menjadi pilihan lokasi yang menjanjikan dikarenakan Kota Ternate merupakan pusat aktivitas yang ada di Maluku Utara. Kota Ternate juga merupakan pintu gerbang untuk masuk dan keluar ke/dari wilayah Maluku Utara dengan tersedianya semua jenis transportasi baik darat, laut maupun udara. Dengan ketersediaan berbagai jenis transportasi di Kota Ternate juga memudahkan akses dari daerah-daerah menuju Kota Ternate ataupun sebaliknya, mengingat Maluku Utara memiliki daerah-daerah yang tersebar dan tidak berada di dalam satu pulau. Sehingga mal pelayanan publik juga dapat diakses dengan mudah dari berbagai daerah dan mempermudah dalam pengurusan pelayanan.

Mal pelayanan publik diharapkan dapat meningkatkan sistem pelayanan publik yang ada di Maluku Utara dan akan menjadi pusat pengurusan berbagai pelayanan publik baik layanan yang berhubungan dengan pemerintah sampai dengan swasta dengan berbasis teknologi guna mempermudah pelayanan dan dilengkapi fasilitas penunjang.

1.2. Rumusan Masalah

Bagaimana merancang mal pelayanan publik berskala provinsi di Kota Ternate dengan pendekatan arsitektur modern.

1.3. Tujuan dan Manfaat Perancangan

1.3.1. Tujuan Perancangan

Merancang mal pelayanan publik berskala provinsi di Kota ternate yang dapat mewadahi berbagai jenis pelayanan yang ada di Maluku Utara baik yang berasal dari instansi pemerintah, BUMN, BUMD, maupun swasta dengan sektor pelayanan yang mencakup pelayanan provinsi, kabupaten/kota, dan daerah agar lebih mempermudah proses pelayanan.

1.3.2. Manfaat Perancangan

1. Ilmu pengetahuan
 - a. Menambah wawasan mengenai ilmu merancang bangunan gedung dengan pendekatan arsitektur modern
 - b. Memperluas wawasan tentang mal pelayanan publik serta sistem pelayanannya
2. Masyarakat
 - a. Sebagai pusat pelayan publik berskala provinsi di Maluku Utara.
 - b. Mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai jenis pelayanan publik.
 - c. Menjadi pusat informasi tentang segala jenis pelayanan publik baik dalam lingkup perizinan maupun nonperizinan.
3. Pemerintah
 - a. Meningkatkan kualitas pelayanan publik di Maluku Utara
 - b. Penunjang kinerja pelayanan publik skala provinsi
 - c. Menambah fasilitas publik

1.4. Ruang Lingkup Pembahasan

Pembahasan dalam hal ini difokuskan pada perancangan bangunan mal pelayanan publik berskala provinsi dengan penekanan pada program ruang sehingga menciptakan bangunan yang fungsional dan dengan pendekatan arsitektur modern.

1.5. Sistematika Penulisan

BAB I Pendahuluan

Merupakan tahapan pendahuluan yang menguraikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat perancangan, ruang lingkup perancangan, dan sistematika penulisan serta kerangka pikir yang dirangkai secara sistematis.

BAB II Tinjauan Teori

Menguraikan tentang objek rancangan dan tinjauan umum atau kajian teori yang berkaitan dengan objek rancangan, serta studi literature atau tinjauan objek sejenis yang menjadi pembanding dan tolak ukur dari objek rancangan.

BAB III Metode Perancangan

Menguraikan tentang tahapan-tahapan dalam proses perancangan yang disusun secara sistematis dan logis, meliputi: tinjauan umum lokasi perancangan, teknik pengumpulan data, analisis data dan konsep perancangan.

BAB IV Tinjauan Objek Perancangan

Menguraikan tentang lokasi perancangan, baik tinjauan mengenai penentuan lokasi dan tinjauan mengenai aspek- aspek pendukung dalam perancangan.

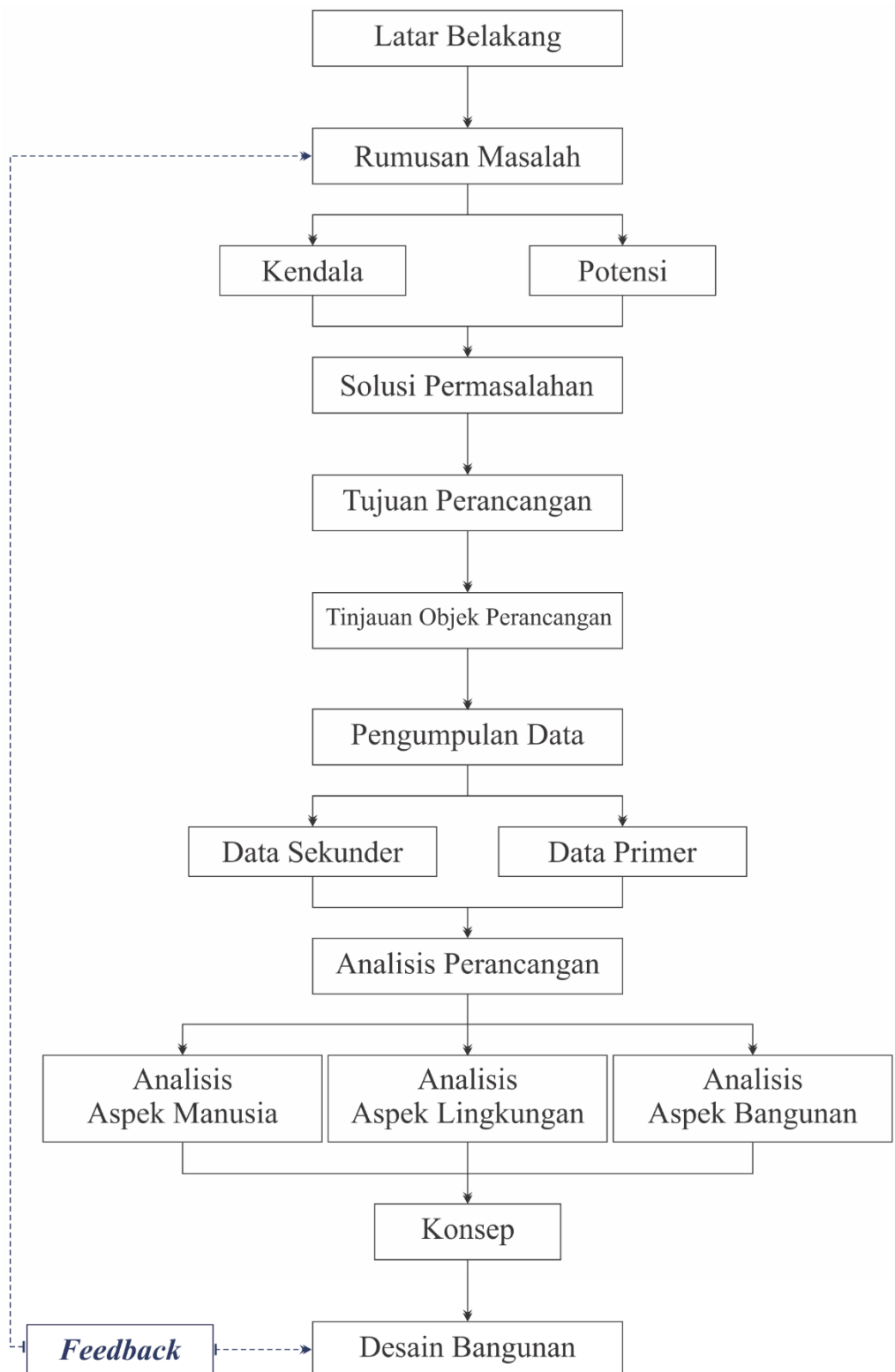
BAB V Analisa dan Konsep Perancangan

Menguraikan tentang tahapan-tahapan dalam menganalisa berupa aspek manusia, aspek lingkungan, dan aspek bangunan, yang nantinya akan menghasilkan suatu konsep yang sesuai dengan tujuan perancangan.

BAB VI Penutup

Menguraikan tentang kesimpulan dari keseluruhan hasil penulisan dan saran dari perancangan Mal pelayanan Publik.

1.6. Kerangka Pikir



Gambar 1.1 Bagan Kerangka Pikir
(Sumber: Penulis, 2020)