

# Perancangan Interior *Mall* Pelayanan Publik di Surabaya Dengan Pendekatan *Universal Design*

Maria Silviana Dewi, Sherly de Yong, Hendy Mulyono  
 Program Studi Desain Interior, Universitas Kristen Petra  
 Jl. Siwalankerto 121-131, Surabaya

*E-mail:* maria.silvi@live.com ; sherly\_de\_yong@petra.ac.id ; hendymulyono3101@gmail.com

**Abstrak**— Dengan berkembangnya jaman makin banyak hal yang dulunya sulit menjadi lebih mudah begitu juga perkembangan yang dilakukan oleh pemerintah daerah dalam mengembangkan satu tempat untuk mengurus semua kepengurusan surat perijinan dan lainnya yang berhubungan dengan pemerintahan namun di sisi lain dari mall pelayanan publik ini masih kurang memfasilitasi kebutuhan untuk orang-orang yang berkebutuhan khusus padahal mall pelayanan publik ini dibentuk agar dapat memfasilitasi semua orang Surabaya tanpa terkecuali. Perancangan ini diharapkan dapat mendukung berjalannya fungsi mall pelayanan publik dan juga mendukung dengan menambah fasilitas untuk orang-orang yang berkebutuhan khusus agar dapat secara mandiri melakukan kegiatannya, bukan hanya secara mandiri tapi juga dapat merasa nyaman ketika melakukan aktivitasnya di mall pelayanan publik.

Metode yang digunakan dalam perancangan ini adalah melakukan analisa lapangan, dan menggunakan metode *design thinking* untuk menganalisa permasalahan, perwujudan hingga tahap implementasi. Hasil dari analisa hingga implementasi perancangan mall pelayanan publik ini yaitu membuat inovasi berupa *assistant corner* untuk membantu masyarakat yang berkebutuhan khusus ketika melakukan aktivitasnya di mall pelayanan publik ini. Dari perancangan mall pelayanan publik ini dapat membantu para disabilitas khususnya masyarakat kota Surabaya dalam melakukan aktivitasnya secara mandiri, dan bukan hanya membantu untuk masyarakat disaat sekarang saja namun juga di masa depan juga dapat membantu masyarakat yang berkebutuhan khusus untuk melakukan aktivitasnya secara mandiri.

**Kata Kunci**— Assistant Corner, Disabilitas, Kantor Pemerintah, Mall Pelayanan Publik, Pelayanan Masyarakat, Universal Design

**Abstrac**— Along with the era development, a lot of things that once was difficult becomes easier. The local government is developing a Public Service Mall to take care of all the stewardship of licensing letters and other things related to the government. However, this Public Service Mall is still lacking facilities for people with special needs even though the mall was developed in order to facilitate all Surabaya people without any exception. The design is expected to support the functioning of Public Service Mall as well as to support facilities for people with special needs to be able to perform their activities

independently. Moreover, the design is also expected to make the disabled people feel comfortable to do their activities in the Public Service Mall.

The method used in this design is by performing field analysis and using design thinking method to analyze the problems, prototyping, until the implementation stage. The result from analysis to the implementation stage of the design was to make an innovation by adding an assistant corner to help people with special needs when doing activities in this Public Service Mall. The design of Public Service Mall can help disabled people, especially the people of Surabaya to do their activities independently, and not only helping the community at the moment but also in the future.

**Keyword**— Disability, Government Office, Public Service Mall, Community Service, Universal Design

## I. PENDAHULUAN

Indonesia memiliki tingkat penyandang disabilitas yang cukup tinggi. Menurut Badan Pusat Statistik, SAKERNAS 2011 jumlah penduduk di Indonesia adalah 237,641,326 orang dan 10% dari penduduk Indonesia adalah penyandang cacat / disabilitas.

Dengan realita tersebut terdapat undang – undang yang mengatur terkait penyandang disabilitas di Indonesia. Terdapat pada Undang – Undang nomer 8 tahun 2016 pasal 40, 41, 42, dan 53 yang mengatur dan memfasilitasi kebutuhan para penyandang disabilitas oleh pemerintah. Seperti pada Undang – Undang nomer 8 tahun 2016 pasal 53 ayat 1 berisi tentang pemerintah baik pusat maupun daerah serta Badan Usaha Milik Negara (BUMN) wajib mempekerjakan paling sedikit 2% penyandang disabilitas dari jumlah pekerja. Pada ayat 2 berisi tentang perusahaan swasta wajib mempekerjakan paling sedikit 1% penyandang disabilitas dari jumlah pekerja. Terkait fakta dan undang – undang tersebut penting untuk memulai kesadaran dan memfasilitasi penyandang disabilitas di Indonesia utamanya di ranah publik yang banyak digunakan.

*Universal Design* merupakan salah satu pendekatan yang dilakukan untuk memfasilitasi kegiatan penyandang disabilitas. 7 prinsip yang dipakai pada pendekatan ini yaitu: *Equitable Use, Flexibility in Use, Simple and Intuitive Use, Perceptible Information, Tolerance for Error, Low Physical Effort*, dan

### *Size and Space for Approach and Use.*

Seperti telah disebutkan sebelumnya bahwa fasilitas untuk para disabilitas pada area publik masih belum terfasilitasi dengan baik, Begitu juga yang terdapat pada mall pelayanan publik di Surabaya belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan penyandang disabilitas tersebut padahal *mall* pelayanan publik merupakan tempat umum yang biasa diakses untuk semua kalangan termasuk penyandang disabilitas. Melihat hal tersebut dibutuhkan fasilitas untuk menunjang penyandang disabilitas agar dapat melakukan aktivitasnya di *mall* pelayanan publik ini secara mandiri.

Adapun rumusan masalah dari perancangan ini adalah bagaimana merancang interior *mall* pelayanan publik di Surabaya dengan pendekatan *universal design*.

Tujuan dari perancangan *mall* pelayanan publik dengan pendekatan *universal design* ini adalah: menciptakan fasilitas untuk para disabilitas pada *mall* pelayanan publik di Surabaya yang nyaman agar mereka mampu secara mandiri melakukan aktivitasnya, merancang fasilitas kantor yang menarik bagi pengunjung dan karyawan, menciptakan fasilitas kantor yang dapat membuat pengunjung dan karyawan nyaman berada di *mall* pelayanan publik ini dan membantu pemerintah dalam memfasilitasi kebutuhan kantor pemerintahan dan mendukung program pemerintah yang ramah terhadap para disabilitas.

## II. METODE

Metode perancangan yang digunakan adalah *design thinking* yang terdiri dari 6 tahapan desain, yaitu:

### 1. *Empathize*

Melakukan observasi secara langsung dan ikut melakukan aktivitas bersama pengunjung. Pengumpulan data dilakukan dengan mewawancarai pengguna objek perancangan, penyebaran angket, dan mengamati untuk mengetahui kebutuhan.

### 2. *Define*

Mengabungkan hasil observasi dan penelitian lalu membandingkan hasil dari literatur. Juga membandingkan dengan objek perancangan yang sejenis berasal dari jurnal.

### 3. *Ideate*

Pengembangan ide dari proses sebelumnya sehingga menghasilkan perancangan yang belum diakomodasi sebelumnya.

### 4. *Prototype*

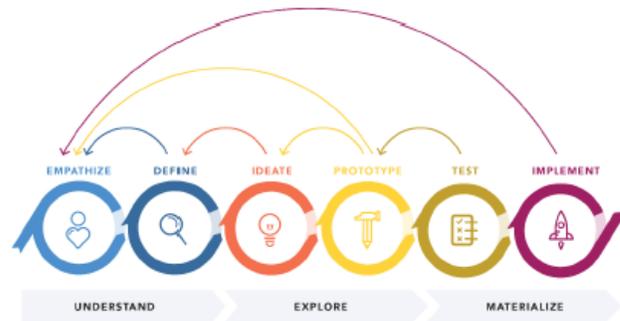
Pembuatan penyajian ide berupa gambar kerja, persentasi *layout*, detail elemen interior, detail elemen perabot, dan sebagainya. Hasil 3 dimensi berupa render dan maket.

### 5. *Test*

Menyajikan semua hasil perancangan berbentuk *paper* dan maket sehingga dapat dilakukan presentasi dan diskusi kelebihan dan kekurangan dari desain yang dibuat.

## 6. *Implement*

Implementasi dari desain berupa pembuatan *video*, brosur, dan jurnal.



Gambar 1. *Design Thinking*

## III. KAJIAN PUSTAKA

### A. *Pengertian Universal Design*

*Universal design* merupakan sebuah prinsip dalam desain dengan membuat desain bukan hanya untuk orang – orang disabilitas atau yang berkebutuhan khusus tapi untuk semua orang (Wolfgang F. E. Preiser dan Korydon H. Smith, 3). *Universal design* bukan hanya untuk penyandang disabilitas permanen namun juga yang sementara seperti orang yang patah tulang dan sebagainya. *Universal design* merupakan desain yang dapat mengakomodasi semua kebutuhan pengguna baik pengguna yang normal atau pengguna disabilitas dan mereka merasa terbantu bukan menghambat atau mengganggu pengguna yang lain (Pille, John F., “Design Interior:Fourth Edition”, 217).

### B. *Prinsip Universal Design*

Dalam *universal design* terdapat beberapa kriteria prinsip dalam mendesain, yaitu:

#### 1. *Equitable use*

Desain harus berguna dan berharga bagi penyandang disabilitas tanpa memihak kelompok tertentu.

#### 2. *Flexibility in use*

Desain mengakomodasi kebutuhan secara luas dan mampu mendukung aktivitas secara individual.

#### 3. *Simple, intuitive use*

Desain mudah dipahami terlepas dari pengalaman, pengetahuan, kemampuan Bahasa, dan tingkat konsentrasi pengguna.

#### 4. *Perceptible information*

Desain dapat mengkomunikasikan informasi yang diperlukan secara efektif kepada pengguna, terlepas dari kondisi sekitar atau kemampuan sensorik pengguna.

#### 5. *Tolerance for error*

Desain meminimalkan bahaya dan konsekuensi buruknya tindakan yang disengaja atau tidak disengaja.

#### 6. *Low physical effort*

Desain digunakan secara efisien, nyaman, dan tingkat kelelahan yang minimum.

#### 7. Size and space for approach and use

Ukuran dan ruang yang disediakan untuk pendekatan, jangkauan, manipulasi, dan penggunaan terlepas dari ukuran, postur, atau mobilitas pengguna (Wolfgang F. E. Preiser dan Korydon H. Smith, 8).

Landasan dalam mendesain dengan pendekatan *universal design* adalah:

##### 1. Supportive Design

Dilakukan tes dalam desain apakah sudah mendukung baik dari segi fungsi. Contoh seiring bertambahnya usia dibutuhkan pencahayaan yang lebih untuk melihat.

##### 2. Adaptable Design

Desain dapat mendukung perubahan yang terjadi jika dibutuhkan.

##### 3. Accessible Design

Desain dapat diakses semua pengguna baik yang normal, berkebutuhan khusus, maupun yang berkebutuhan khusus untuk sementara.

##### 4. Safety Oriented Design

Desain tetap memikirkan keselamatan pengguna. Pembuatan desain yang menarik namun berbahaya tidak akan berguna (Null, Robert., 13).

#### C. Pengertian dan Jenis – Jenis Kantor

Perkembangan kantor dengan mengembangkan eksterior berupa struktur besi dan kaca untuk menghemat panas dan memaksimalkan pencahayaan alami, dengan banyak kantor yang berkembang dengan gaya internasional. Perkembangan kantor juga berkembangnya fasilitas kantor dan batas – batas *private* dari beberapa ruang yang ada di kantor tersebut, perkembangan kantor menuju bentuk *open space*. Perkembangan dari kantor tradisional ke bentuk kantor modern sangat berbeda baik dari material, efisiensi kerja, penggunaan listrik dan masih banyak lagi. (Pile, John F. 458-460).

Perkembangan bentuk kantor berubah dengan adanya hirarki dalam penempatan posisi kantor yang menyebabkan berkembangnya jenis-jenis kantor seperti bentuk modular, open space dan masih banyak lagi dan perkembangan itu masih terjadi hingga sekarang. (Pile, John F. 522-526).

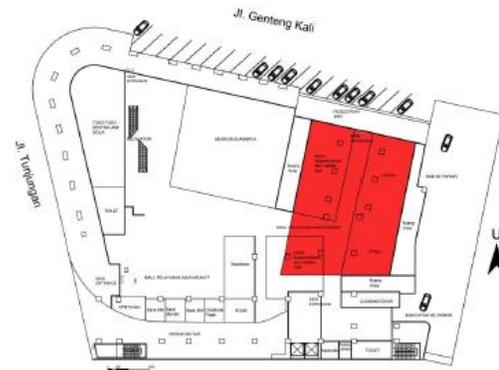
## IV. DESKRIPSI OBJEK PERANCANGAN

### A. Lokasi Perancangan

Lokasi perancangan terletak pada Jalan Tunjungan, Surabaya. Tepatnya pada *mall* pelayanan publik yang terletak pada lantai 1 gedung Siola. Pada bangunan ini terdapat 2 akses masuk, dari Jalan Tunjungan dan dari Jalan Genteng Kali. *Mall* pelayanan publik ini diresmikan tanggal 6 Oktober 2017.



Gambar 2. Peta Lokasi Perancangan



Gambar 3. Layout Siola dan Area Perancangan

### B. Batas – Batas Lokasi perancangan

*Mall* pelayanan publik yang terletak didalam gedung Siola memiliki batasan luar antara lain:

- Utara : Jalan Genteng Kali.
- Barat : SMP Negeri 3 Surabaya.
- Selatan: Jalan Tunjungan.
- Timur : Gedung Gita Tamtama (*Restaurant* Bima).

Di dalam bangunan Siola memiliki berbagai area yang dibagi sesuai kebutuhan, begitu juga area *mall* pelayanan publik memiliki batasan dalam antara lain:

- Utara : *Main Entrance* ke Jalan Genteng Kali.
- Barat : Museum Surabaya dan *Mall* Pelayanan Publik (Bank Mandiri, BNI, BRI, Direktorat Pajak, PDAM, dan Kepolisian).
- Selatan: Area *Loading Dock* dan *Side Entrance* dari *Ramp* Parkiran.
- Timur : Ruang Arsip dari *Mall* Pelayanan Publik.

### C. Tapak Dalam Bangunan

*Mall* pelayanan publik pada gedung Siola dibagi dalam beberapa area perancangan, antara lain:

#### a. Area Kepengurusan UPTSA

Area kepengurusan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) merupakan area kepengurusan surat – surat ijin mengenai bangunan, perijinan mengenai air tanah, dan sebagainya.

Di dalam area kepengurusan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) terdapat area *counter* kepengurusan dan ruang tunggu.

- b. Area Kepengurusan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil  
 Area ini merupakan area tempat mengurus surat terkait kependudukan, seperti surat perceraian, pendaftaran pernikahan, akte kelahiran, akte kematian, kepengurusan pindah kota, dan lainnya.  
 Dalam area ini terdapat area *counter* kepengurusan (dibagi 2 menjadi area KTP elektronik dan akte – akte sehingga tidak terjadi penumpukan) dan ruang tunggu.
- c. Kamar Mandi  
 Kamar mandi terdapat didekat eskalator dan di dekat pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISPENDUKCAPIL), di kamar mandi area DISPENDUKCAPIL terdapat ruang laktasi.

V. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Ruang Lingkup Perancangan

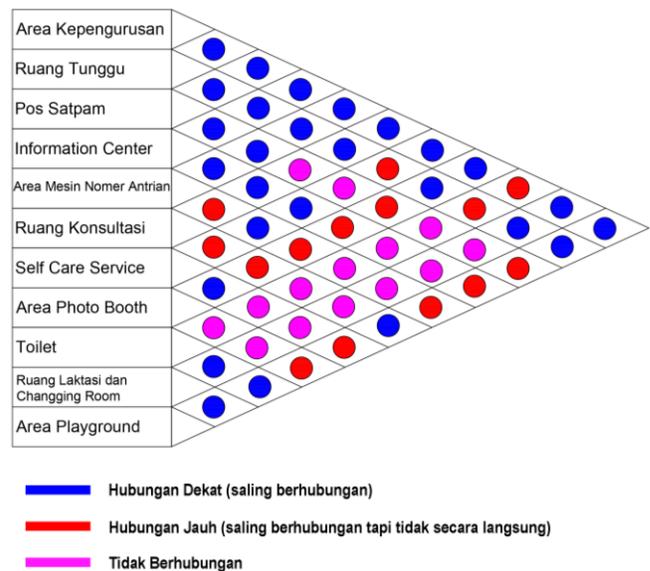
Dalam perancangan mall pelayanan publik ini hanya beberapa perijinan yang dirancang yaitu: 1. UPTSA (Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap), yang merupakan pelayanan yang melayani perizinan yang berhubungan dengan perijinan pembangunan, perijinan air tanah, perijinan PBB dan masih banyak lagi. 2. Dispendukcapil (Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil) yang melayani tentang kependudukan dan catatan sipil yaitu melayani kepengurusan KTP elektronik, akte kelahiran, keterangan surat pindah dan masih banyak lagi.

B. Analisa Lokasi Perancangan

Terletak pada bangunan Siola yang membentang pada jalan Tunjungan 1 dan jalan Genteng Kali, mall pelayanan publik ini terletak pada lantai 1 gedung Siola memiliki *main entrance* yang terdekat dengan mall pelayanan publik yaitu yang menghadap ke jalan Genteng Kali. Untuk bagian dalam dari mall pelayanan publik ini terdiri dari pelayanan UPTSA dan Dispendukcapil.

C. Programming

Setelah dilakukan pengamatan pada lokasi, untuk menganalisa hasil dari pengamatan dibuat beberapa table seperti tabel kebutuhan ruang, besaran ruang dan masih banyak lagi sehingga hasil dari Analisa ini dapat dijadikan acuan dalam melakukan perancangan.



Gambar 4. Pola Hubungan Ruang Mall Pelayanan Publik

D. Konsep Desain

Konsep perancangan menggunakan 7 prinsip universal yaitu *Equitable Use, Flexibility in Use, Simple and Intuitive Use, Perceptible Information, Tolerance for Error, Low Physical Effort, dan Size and Space for Approach and Use* dimana ketujuh prinsip ini merupakan kebutuhan-kebutuhan dalam menjawab pendekatan universal design.

Untuk material dan warna dalam konsep ini yang perlu diperhatikan lebih penting adalah daerah asisten corner atau area pelayanan khusus untuk disabilitas karena merupakan area yang akan lebih sering diakses oleh orang yang berkebutuhan khusus seperti pola yang terdapat dalam lantai, tembok atau plafon, texture yang digunakan. Tapi bukan berarti ruang yang lain sangat jauh berbeda dengan area pelayanan khusus desainnya, desain area lainnya satu tone warna dengan area pelayanan khusus. Material yang digunakan bermacam-macam namun lebih didominasi dengan GRC Board, Besi Hollow, HPL dan masih banyak lagi.

E. Desain Akhir dan Implementasi Desain

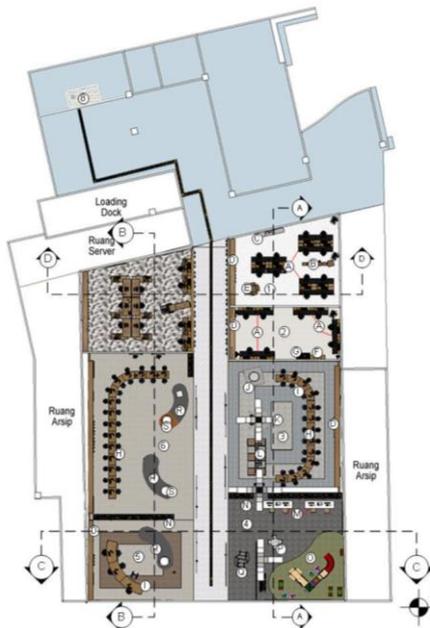
Desain akhir pada awalnya mengalami perubahan yang cukup berbeda karena mendapat masukan dari dosen pembimbing dan teman-teman sehingga desain akhir ini muncul dengan tetap menjawab kebutuhan secara universal namun juga indah dari sisi estetika interior bangunannya. Area pelayanan khusus memiliki akses yang paling dekat dengan pintu masuk karena dari hasil analisa yang dilakukan maka lebih baik area khusus tersebut berada di dekat pintu masuk.



Gambar 5. Perspektif Area Pelayanan Khusus

**Low Physical Effort**

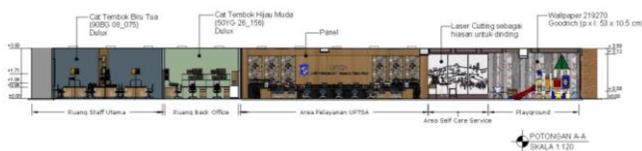
Area pelayanan khusus membantu para disabilitas untuk mengakses area pelayanan terdekat dengan pintu masuk mall pelayanan publik.



Gambar 6. Layout Mall Pelayanan Publik

**Size and Space for Approach Use**

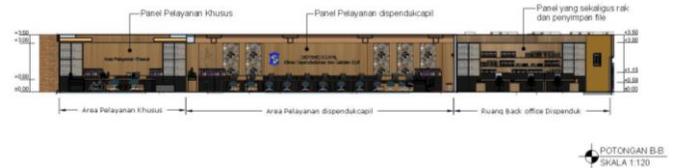
Pada perancangan mall pelayanan publik ini memiliki akses jalan yang cukup luas yaitu kurang lebih 3 meter untuk akses bagi orang berkursi roda maupun yang normal agar tidak bertabrakan saat berjalan berpapasan.



Gambar 7. Potongan A-A

**Tolerance for Error**

tidak adanya perbedaan ketinggian pada mall pelayanan publik akan mengurangi resiko terjatuh maupun tersandung saat berjalan.



Gambar 8. Potongan B-B

**Flexibility in Use**

Pada desain perancangan mall pelayanan publik ini tidak terdapat perbedaan ketinggian sehingga semua orang baik yang normal maupun yang membutuhkan alat bantu dapat mengakses semua tempat.



Gambar 9. Potongan C-C

**Equitable Use**

Penggunaan pintu otomatis yang menggunakan sensor untuk membukanya sehingga baik pengguna yang berkebutuhan khusus maupun pengguna yang normal dapat menggunakannya bersamaan.

**Perceptible Information**

Pengguna normal dengan pengguna yang berkebutuhan khusus dapat mengakses informasi dari mesin informasi dengan touch screen dan dibantu dengan bantuan suara, memiliki ketinggian yang dapat diakses orang berkursi roda.



Gambar 10. Perspektif Area Pelayanan Dispendukcapil

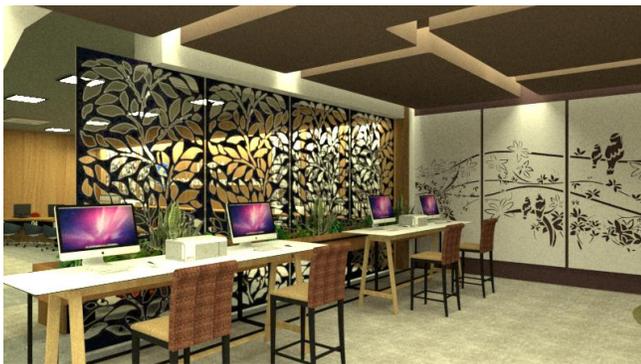
**Perceptible Information**

Dalam pemilihan font yang digunakan pada perancangan mall pelayanan publik menggunakan font yang mudah dilihat dan memiliki ukuran yang pas ketika harus membaca dengan jarak jauh.



Gambar 11. Perspektif Area Pelayanan UPTSA

Terdapat juga area self care service yang digunakan untuk membantu pengunjung yang tidak dapat mengakses internet untuk mengurus surat-surat yang berhubungan dengan perijinan yang akan diurus dan juga terdapat playground untuk anak-anak yang datang bersana orang tuanya untuk mengurus surat dan perijinan, agar anak-anak ini tidak berkeliaran kemana-mana sehingga tidak mengganggu pengunjung yang lain.



Gambar 12. Perspektif Area Self Care Service



## VI. KESIMPULAN

Perancangan dengan pendekatan *Universal Design* akan lebih banyak memfokuskan pada bagaimana desain itu dapat diakomodasi oleh semua orang tanpa terkecuali, dan pendekatan *Universal Design* diterapkan pada ruang publik yaitu mall pelayanan publik yang terletak di kota Surabaya. Pemilihan mall pelayanan publik sebagai ruang publik yang didesain dengan pendekatan universal design memiliki tujuan agar orang-orang yang berkebutuhan khusus dapat dengan nyaman secara mandiri melakukan aktivitasnya di mall

pelayanan publik yaitu mengurus surat ijin, dan juga menjadi kantor yang menarik baik untuk pengunjung maupun untuk pegawai.

Mall Pelayanan Publik ini memiliki konsep yang berasal dari pendekatan yang dipilih yaitu 7 prinsip *Universal Design* dan karena letaknya yang berada di kota Surabaya mall pelayanan publik beberapa elemen desain yang digunakan berasal dari kota Surabaya sendiri seperti batik Surabaya, serta bahan-bahan lokal dari Surabaya dan Jawa Timur.

Hasil dari perancangan mall pelayanan publik dengan pendekatan *universal design* ini mampu menjawab kebutuhan untuk para disabilitas sehingga para disabilitas dapat terfasilitasi dengan baik kebutuhannya, fasilitas yang dapat memfasilitasi orang disabilitas adalah dengan diciptakannya assistant corner untuk membantu mereka dalam melakukan aktivitasnya secara keseluruhan baik ketika ingin mengurus pelayanan UPTSA maupun pelayanan Dispendukcapil.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Tuhan YME yang telah menyertai dari awal sampai akhir pembuatan artikel ini, terima kasih juga kepada orang tua yang telah mendukung secara moril dan materil dan tidak lupa juga kepada dosen pembimbing yang telah menuntun dari awal sampai akhir hingga artikel ini selesai dengan tepat waktu.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] "Building for Everyone (MLA) Fromat." National Disability Authority. 2012. 12 Feb. 2018. <<http://universaldesign.ie/Built-Environment/Building-for-Everyone/>>
- [2] Hoehn, L.Tan. "Perancangan Interior Fasilitas *public service* kantor pos pusat di Surabaya Literature, 12 Desember 2017." Surabaya, 2007. <<https://dewey.petra.ac.id/catalog/digital>>
- [3] Kumalasari, Novita. "Perancangan Interior Rumah Usiawan Panti Surya di Surabaya Literature, 10 Desember 2017." Surabaya., 2014. <https://dewey.petra.ac.id/catalog/digital>
- [4] Nathania, Stella. "Perancangan Interior Kantor Samsat di Surabaya Barat Literature, 13 Desember 2017." Surabaya, 2013. <<https://dewey.petra.ac.id/catalog/digital>>
- [5] Null, Robert., *Universal Design: Principles and Models*. Florida: CRC Press. 2014.
- [6] Panero, Julius. *Dimensi Manusia dan Ruang Interior*. Trans. Kurniawan, Djoeliana. Jakarta: Erlangga, 1979.
- [7] Pile, John F. *Design Interior: Forth Edition* (Rev. ed. ). New York:
- [8] Harry N. Abrams, Inc., 2007.
- [9] Pile, John F.. *History of Design Interior* (Rev. ed. ). London:
- [10] Laurence Kind Publishing, Ltd., 2014.
- [11] Wolfgang F. E. Preiser dan Korydon H.Smith. *Universal*
- [12] *Design Handbook*. United State : McGraw-Hill Companies, Inc., 2011.