

PENDEKATAN WAYFINDING PADA MAL PELAYANAN PUBLIK DI SUKOHARJO

Natasya Khoiru Nissa, Avi Marlina, Ummul Mustaqimah
Prodi Arsitektur Fakultas Teknik Universitas Sebelas Maret Surakarta
natasyaruni@student.uns.ac.id

Abstrak

Pelayanan publik adalah kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi masyarakat oleh pemerintah. Kantor pelaksana pelayanan publik di Sukoharjo tersebar di beberapa tempat, sehingga masyarakat Kabupaten Sukoharjo membutuhkan waktu, tenaga, dan biaya yang berlebih untuk mengurus satu dokumen. Upaya pemerintah Kabupaten Sukoharjo untuk meningkatkan pelayanan dengan membangun Mal Pelayanan Publik. Mal Pelayanan Publik merupakan bangunan pusat pelayanan terpadu di Sukoharjo yang melayani pelayanan administratif dan pelayanan jasa. Pelayanan melibatkan beberapa instansi gabungan dari Pemerintah Daerah Kabupaten Sukoharjo, BUMN, BUMD, perbankan, dan kementerian. Bangunan mal pelayanan publik mewadahi semua kegiatan pengguna dari berbagai jenis pelayanan. Dengan demikian, perlu adanya bangunan pelayanan publik yang aksesibel dan nyaman bagi masyarakat dengan pendekatan wayfinding. Metode perencanaan dan perancangan yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yang dimulai dengan mengidentifikasi isu dan permasalahan, mengumpulkan data, studi literatur, studi preseden, melakukan analisis dan merumuskan konsep. Hasil dari penelitian ini berupa penerapan elemen wayfinding pada konsep tapak, konsep peruangan, konsep massa, dan konsep tampilan. Penerapan elemen wayfinding pada konsep tapak melibatkan path, district, edge, node, dan signage. Penerapan elemen wayfinding pada konsep peruangan melibatkan district dan path. Penerapan elemen wayfinding pada konsep massa melibatkan district. Penerapan elemen wayfinding pada konsep tampilan melibatkan node, landmark, color, light, edge, dan signage.

Kata kunci: Mal Pelayanan Publik, Wayfinding, Kabupaten Sukoharjo.

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah setiap kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan. Pelayanan publik muncul berlandaskan adanya beragam kebutuhan masyarakat (KEPMENPAN, 2003). Sementara pengertian menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan barang yaitu pelayanan dalam menciptakan beragam jenis barang yang dapat digunakan oleh publik, seperti jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya. Pelayanan jasa yaitu beragam bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, seperti pelayanan pendidikan, kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya. Pelayanan administratif merupakan pelayanan dalam bentuk pembuatan dokumen antara lain KTP, BPKB, SIM, STNK, IMB, akte Kelahiran, Akte Kematian, Paspor, Sertifikat Kepemilikan atau Penguasaan Tanah dan sebagainya.

Pelayanan publik menyentuh upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat secara langsung. Pelayanan yang mampu bekerja secara optimal merupakan perwujudan tata pemerintahan yang baik sebagai reformasi birokrasi di tingkat daerah. Namun, tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah menurun ketika bersangkutan dengan dokumen perizinan yang terkesan berbelit-belit. Alur perizinan pada layanan pemerintah yang berbelit sudah menjadi penyakit lama birokrasi (dpmppt.go.id).

Lokasi kantor instansi-instansi pelaksana pelayanan yang menyebar membuat masyarakat memerlukan banyak mobilitas sehingga membutuhkan waktu, tenaga, dan biaya berlebih untuk mengurus satu keperluan dokumen.

Kabupaten Sukoharjo memiliki instansi pelayanan publik yang masih tersebar di beberapa lokasi. Pemerintah Kabupaten Sukoharjo memiliki keseriusan untuk meningkatkan fasilitas pelayanan publik yang optimal. Etik Suryani, Bupati Sukoharjo, menyampaikan pembangunan Gedung Mal Pelayanan Publik sebagai implementasi dari visi dan misi pembangunan Kabupaten Sukoharjo. Misi yang pertama, mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik melalui percepatan reformasi birokrasi. Misi yang kedua, memperkuat perekonomian rakyat yang berdaya saing tinggi (portal.sukoharjokab.go.id). Pembangunan Mal Pelayanan Publik mendukung strategi Kementerian Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan dengan sistem informasi terintegrasi (jatengprov.go.id). Tahun 2021, Presiden Joko Widodo menggaungkan optimisme untuk seluruh pihak bergerak sebagai momentum untuk bangkit dari krisis pasca pandemi Covid-19. Melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) dilakukan peningkatan sistem birokrasi dan pelayanan publik pemerintah Indonesia yaitu dengan pembangunan Mal Pelayanan Publik di kabupaten atau kota. Selain meningkatkan pelayanan administrasi, dengan adanya pelayanan jasa memudahkan pengurusan perizinan membuka usaha sehingga meningkatkan investasi di Kabupaten Sukoharjo yang dapat memperkuat perekonomian. Keberadaan Mal Pelayanan Publik yang letaknya strategis karena selain sebagai pusat pelayanan dapat dikemas sekaligus sebagai pusat perbelanjaan UMKM masyarakat Sukoharjo.

Mal pelayanan publik dikelola secara terpadu dan terintegrasi dituntut memiliki enam prinsip MPP yaitu keterpaduan, berdaya guna, koordinasi, akuntabilitas, aksesibilitas, dan kenyamanan. Bangunan mal pelayanan publik didesain untuk mawadahi berbagai jenis pelayanan yang dapat menerapkan prinsip mal pelayanan publik. Pengguna mal pelayanan publik diharapkan dapat menggunakan fasilitas pelayanan dengan aksesibel dan nyaman. Dalam arsitektur terdapat pendekatan tentang konsep visual bangunan untuk menciptakan suatu bentuk orientasi spasial pada pengunjung terhadap suatu area yang dituju, yaitu dengan pendekatan *wayfinding*.

Wayfinding adalah proses menemukan jalan ke tujuan dalam pengaturan yang mudah dikenali menggunakan isyarat yang diberikan oleh daerah sekitar (Farr, 2012). Kualitas objek fisiklah yang memberikan kemungkinan lebih tinggi untuk membangkitkan kesan yang kuat pada pengguna bangunan (Lynch, 1960). Menurut Lynch (1960), kesan mental berkaitan dengan kualitas visual dapat diklasifikasikan menjadi lima jenis elemen dalam skala urban yaitu *path* (jalur sirkulasi), *edge* (batasan dan jeda antara dua area), *node* (titik persimpangan jalur sirkulasi), *district* (zonasi atau area-area yang memiliki karakteristik serupa), dan *landmark* (bagian bangunan yang menonjol dan dapat digunakan sebagai patokan). Penelitian Farr (2012) meneliti pada skala bangunan bandar udara berdasarkan elemen yang telah diklasifikasikan oleh Kevin Lynch (1960). Selain lima elemen dari Kevin Lynch (1960), dalam penelitian Farr (2012) menyimpulkan ada tiga elemen lain yang menjadi faktor pendukung kinerja penunjuk arah yaitu *color*, *light*, *signage*, dan *maps*. Objek rancang bangun mal pelayanan publik di Sukoharjo dengan pendekatan *wayfinding* diharapkan dapat menghadirkan wadah pelayanan yang aksesibel, mudah dicapai dan dikenali oleh masyarakat Sukoharjo, serta nyaman bagi masyarakat Sukoharjo.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif yang terdiri atas beberapa tahapan yaitu identifikasi isu dan permasalahan, pengumpulan data, studi literatur, studi preseden, analisis data, dan perumusan konsep. Isu dan permasalahan yang diidentifikasi berkaitan dengan fasilitas pelayanan di Sukoharjo yang tersebar di beberapa lokasi membuat masyarakat mengeluarkan tenaga, waktu, dan energi berlebih dalam mengurus satu dokumen. Solusi dari permasalahan yaitu dengan membangun mal pelayanan publik yang menerapkan pendekatan *wayfinding*. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi untuk mengetahui data dan *existing* tapak.

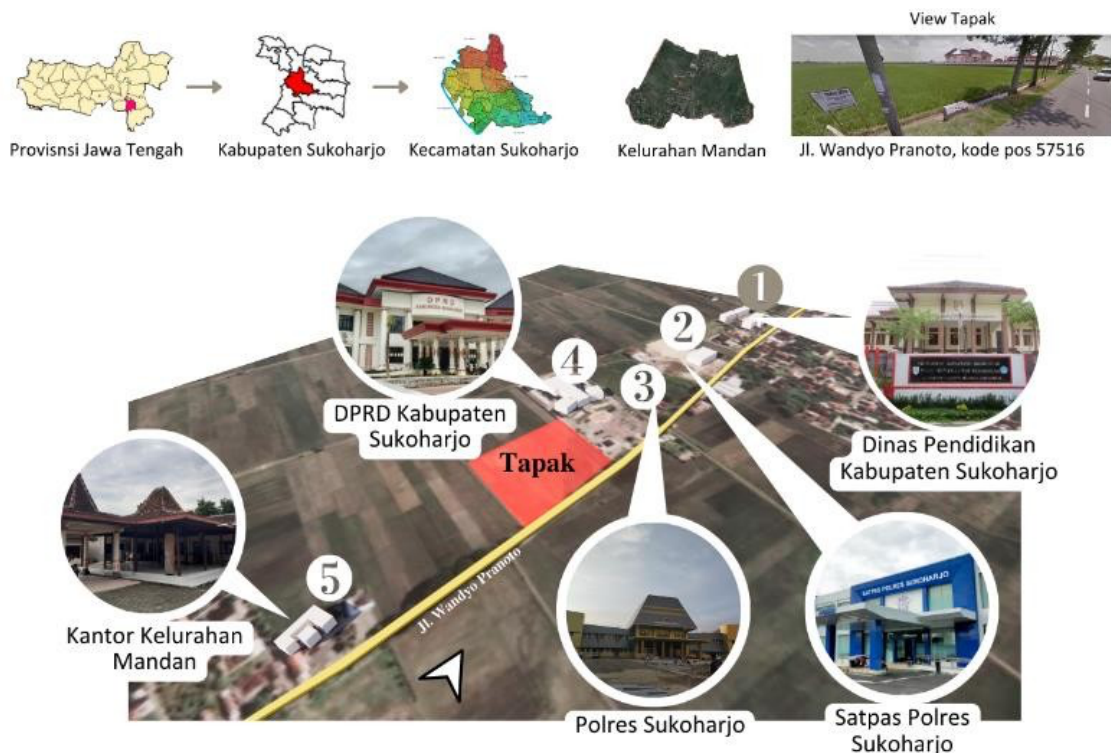
Studi literatur tentang prinsip dan instansi dalam mal pelayanan publik, serta literatur tentang teori *wayfinding*. Studi preseden pada bangunan mal pelayanan publik yang sudah beroperasi dan bangunan fasilitas publik yang telah menerapkan pendekatan *wayfinding*. Hasil studi literatur dan studi preseden berupa kriteria desain yang menjadi landasan analisis. Analisis data menerapkan pendekatan *wayfinding* dalam tapak, peruangan, massa, dan tampilan. Hasil analisis data digunakan untuk merumuskan konsep tapak, peruangan, massa, dan tampilan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pendekatan *wayfinding* menjadi pedoman dalam desain perancangan gedung mal pelayanan publik di Sukoharjo. Dasar pertimbangan yang digunakan dalam merancang yaitu desain yang dapat memudahkan dalam proses penemuan jalan pada pengguna dan dapat memberi suasana nyaman bagi pengguna bangunan. Farr (2012) mengembangkan dari Kevin Lynch (1960) menyebutkan bahwa *wayfinding* dalam arsitektur bisa memudahkan proses penemuan jalan ke tujuan dengan mendesain isyarat visual dengan memberikan dengan elemen yaitu *path* (jalur sirkulasi), *edge* (batasan dan jeda antara dua area), *node* (titik persimpangan jalur sirkulasi), *district* (zonasi atau area-area yang memiliki karakteristik serupa), *landmark* (penanda), *color* (warna), *light* (pencahayaan), *signage* (papan berisi informasi tekstual dan grafis), dan *maps* (peta). Dan berikut ini adalah penerapan elemen *wayfinding* pada tapak, peruangan, massa, dan tampilan bangunan mal pelayanan publik di Sukoharjo.

Penerapan Elemen *Wayfinding* pada Konsep Tapak

Lokasi tapak berada di Jalan Wandyo Pranoto, Kelurahan Mandan, Kecamatan Sukoharjo, Kabupaten Sukoharjo, Provinsi Jawa Tengah (gambar 1).



Gambar 1
Lokasi Tapak

Ketentuan Intensitas Pemanfaatan Ruang

Menurut Peraturan Daerah Kabupaten Sukoharjo :

- **KDB** (Koefisien Dasar Bangunan) maksimum 70%
- **KLB** (Koefisien Lantai Bangunan) maksimum paling tinggi 15 lantai
- **KDH** (Koefisien Daerah Hijau) minimal 30%
- **GSB** (Garis Sempadan Bangunan) 6,75 m dari as jalan.

Data Fisik Lingkungan

- Luas 12.300 m²
- Bentuk site jajaran genjang
- Tapak datar
- Tapak merupakan persawahan milik pemerintah

Berdasarkan analisis penentuan lokasi yang dilandaskan Peraturan Bupati Sukoharjo nomor 91 tahun 2020 tentang Detail Tata Ruang Perkotaan Kecamatan Sukoharjo Tahun 2020-2039, diketahui bahwa lokasi termasuk dalam kawasan pengembangan pusat pelayanan sehingga sesuai dengan peruntukkan lahan. Tapak merupakan sawah milik pemerintah dengan kontur datar. Lokasi tapak berada di dekat bangunan pemerintah yang lain yang memudahkan dalam koordinasi. Tapak aksesibel bagi masyarakat karena berada di pusat Kabupaten Sukoharjo dan nyaman untuk aktivitas pelayanan karena di sekitar tapak tidak terdapat aktivitas industri. Luas area kurang lebih 12.300 m². Bentuk tapak menyesuaikan bentuk kavling sawah yaitu berbentuk jajar genjang. Perancangan bangunan di atas tapak mengikuti ketentuan Garis Sempadan Bangunan (GSB) sepanjang 6,75 meter dari as jalan, Koefisien Dasar Bangunan (KDB) maksimal 70%, Koefisien Lantai Bangunan (KLB) maksimal paling tinggi 15 lantai, dan Koefisien Daerah Hijau (KDH) minimal 30%.

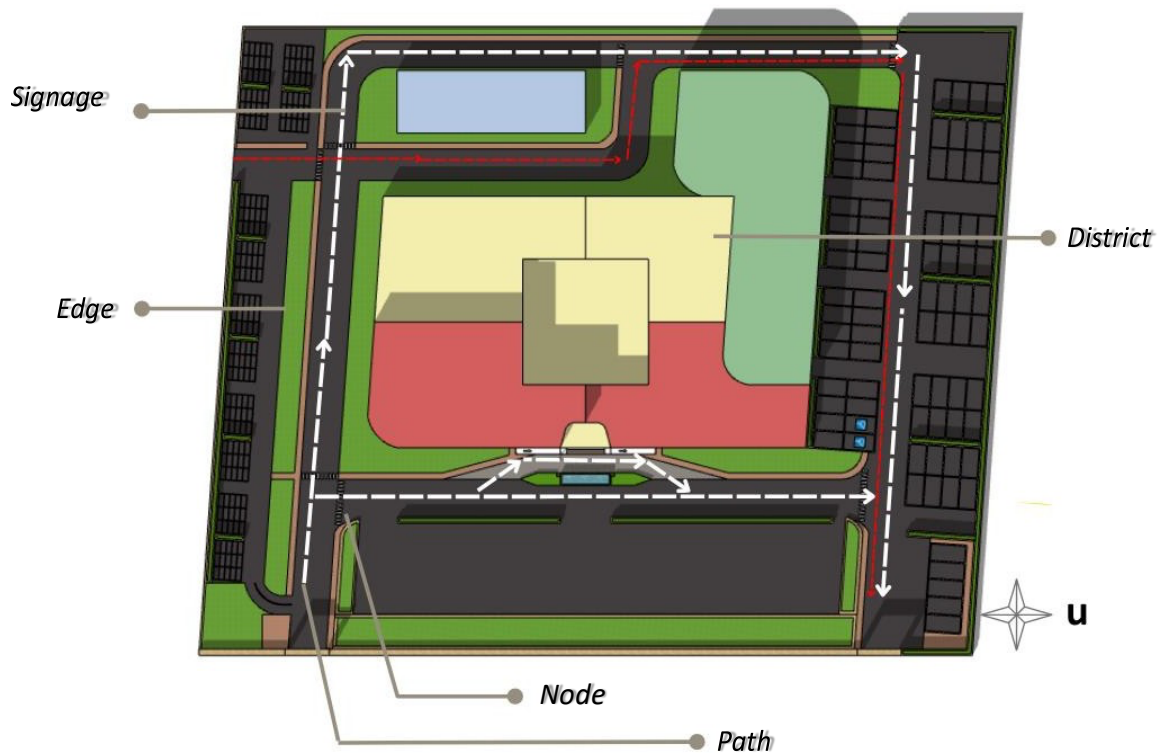
Penerapan elemen *wayfinding* di dalam konsep tapak melibatkan lima elemen. Yang pertama penerapan elemen *path* dalam konsep tapak harus menghadirkan sirkulasi yang mudah dipahami dan aksesibel. Realisinya yaitu dengan membuat jalur sirkulasi kendaraan dan sirkulasi pejalan kaki dengan sistem sirkulasi dengan sistem *one way* atau searah membuat pengunjung mudah dalam memahami jalan.

Penerapan yang kedua elemen *district* berkaitan dengan zonasi akhir dalam tapak dari irisan beberapa zonasi analisis sirkulasi, kebisingan, arah angin, view, dan matahari. Dari hasil analisis beberapa aspek tersebut dapat ditemukan beberapa zona dalam tapak yaitu, zona publik, zona semi publik, zona privat, dan zona servis. Realisainya yaitu dengan mendesain setiap zona dengan karakter tersendiri yang mudah dipahami pengguna, yaitu zona publik untuk kelompok kegiatan pelayanan, zona semi publik untuk kelompok kegiatan penunjang, zona privat untuk kelompok kegiatan pengelola, dan zona servis untuk kelompok kegiatan servis.

Penerapan elemen yang ketiga elemen *edge* di dalam konsep tapak berkaitan dengan adanya jeda atau batas antara dua area yang memberikan privasi atau memfokuskan pada masing-masing fungsi ruang. Implementasinya yaitu taman sebagai batas antara zona pelayanan dan area parkir. Adanya taman yang berperan sebagai elemen *edge* dapat membantu dalam memberikan persepsi ruang dan jalur.

Penerapan elemen yang keempat elemen *node* di dalam konsep tapak berfokus pada pertemuan jalur sirkulasi yang aksesibel dan menghubungkan beberapa jalur. Implementasinya yaitu pada jalur pertemuan pedestrian dan jalur kendaraan difasilitasi dengan *zebra cross*.

Penerapan elemen yang kelima elemen *signage* di dalam tapak berkaitan dengan tanda pengarah penunjuk jalan bagi pengguna menuju *entrance* bangunan. Pemberian signage pada tempat-tempat yang berpotensi memicu disorientasi sangat dibutuhkan bagi pengguna (Jamal, 2021). Realisasinya pada konsep tapak dengan memberikan *signage* berupa papan nama dan arah pada sudut jalur dan *signage* berupa rambu arah pada aspal jalur untuk menunjukkan arah.



Gambar 2
Penerapan Elemen *Wayfinding* pada Konsep Tapak

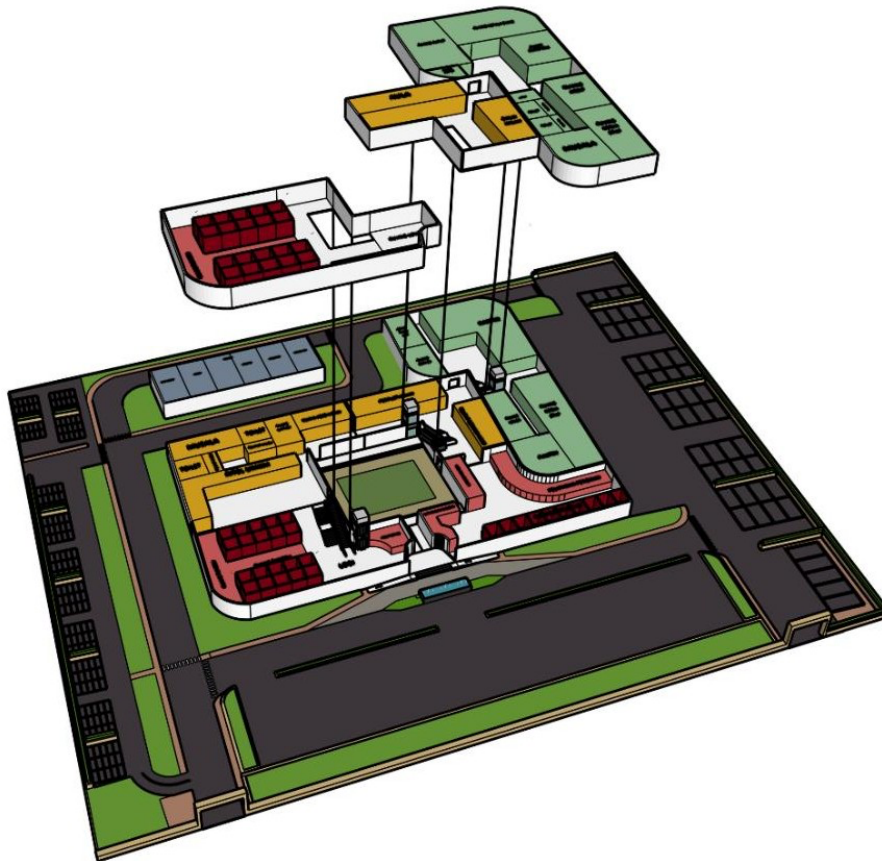
Penerapan Prinsip *Wayfinding* pada Konsep Peruangan

Penerapan elemen *wayfinding* di dalam konsep peruangan melibatkan dua elemen. Elemen yang pertama penerapan elemen *district* yaitu dengan mendesain setiap zona dengan karakter tersendiri yang mudah dipahami pengguna. Penerapannya dengan menghadirkan pola hubungan ruang dalam ruang pada kelompok ruang pelayanan dan pola hubungan ruang-ruang yang bersebelahan pada kelompok ruang pendukung.

Penerapan elemen yang kedua adalah elemen *path* harus menghadirkan desain sirkulasi dalam bangunan yang aksesibel dan mudah dipahami pengguna. Realisasinya dengan menerapkan sistem jalur lewat menembusi ruang pada kelompok ruang pelayanan dan menerapkan sistem jalur melewati ruang pada kelompok ruang pendukung.

Tabel 1
Besaran Ruang

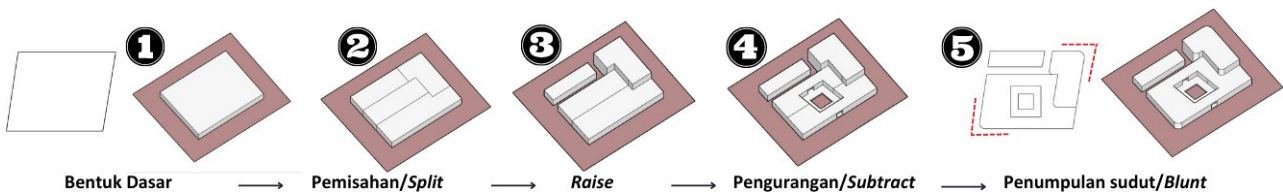
No	Kelompok Ruang	Luas (m2)
1	Kelompok Kegiatan Pelayanan	4.345,44
2	Kelompok Kegiatan Penunjang	5.269,34
3	Kelompok Kegiatan Pengelola	595,18
4	Kelompok Kegiatan Servis	890,1
Total Luas Kelompok Ruang		11.100,06



Gambar 3
Penerapan Elemen *Wayfinding* pada Konsep Peruangan

Penerapan Prinsip *Wayfinding* pada Konsep Massa

Penerapan elemen *wayfinding* di dalam konsep massa melibatkan penerapan elemen *district* yang berfokus dengan bentuk yang mudah dipahami oleh pengguna. Realisasinya yaitu bentuk massa dengan bentuk dasar *existing* tapak dengan hasil olah massa menyesuaikan zonasi dalam tapak.



Gambar 4
Penerapan Elemen *Wayfinding* pada Konsep Massa

Penerapan Prinsip *Wayfinding* pada Konsep Tampilan Bangunan

Penerapan elemen *wayfinding* di dalam konsep tampilan bangunan melibatkan enam elemen. Elemen pertama penerapan elemen *node* di dalam konsep tampilan bangunan yang berfokus pada pertemuan jalur sirkulasi yang aksesibel dan menghubungkan beberapa ruang. Implementasinya yaitu dengan membuat ruang terbuka hijau yang berada di tengah bangunan yang dapat diakses dari beberapa sisi ruang. Ruang yang berperan sebagai *node* dibuat cukup luas agar memungkinkan pengguna berhenti sejenak untuk menyesuaikan orientasinya sekaligus dimanfaatkan sebagai *foodcourt* sebagai titik temu atau persimpangan jalur pengunjung.



Gambar 5
Penerapan Elemen *Edge* pada Konsep Tampilan

Penerapan elemen yang kedua yaitu elemen *landmark* terkait dengan desain yang harus menonjolkan bagian tertentu pada bangunan agar kontras dari bentuk keseluruhan bangunan sebagai penanda bagi pengguna. Implementasi elemen *landmark* pada konsep tampilan bangunan yaitu dengan mendesain area *drop off* dengan bentuk atap joglo menggunakan material kayu dan genteng. Atap joglo ini akan ditonjolkan agar mudah dikenali pengguna saat akan menuju *entrance* bangunan.



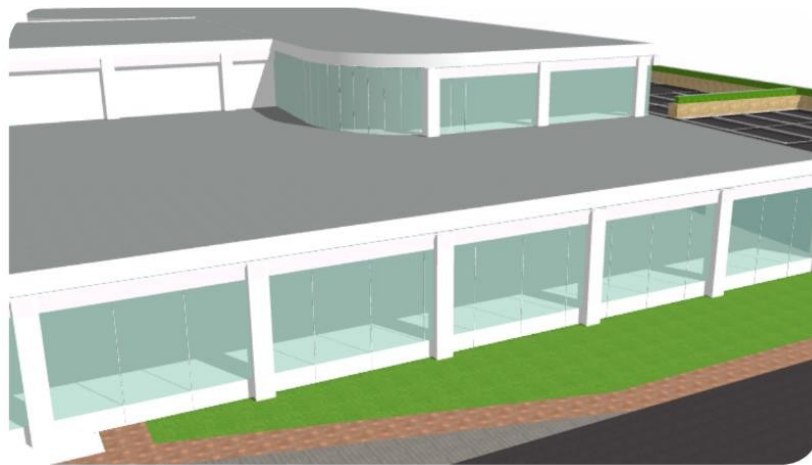
Gambar 6
Penerapan Elemen *Landmark* pada Konsep Tampilan

Penerapan elemen yang ketiga yaitu elemen *color*. Elemen *color* pada konsep tampilan bangunan diterapkan pada interior dan eksterior bangunan. Penerapan elemen *color* pada konsep tampilan interior bangunan yaitu dengan menghadirkan *cool color* (warna sejuk) yang dapat menenangkan secara mental dan memudahkan pengguna memahami ruang. Implementasinya yaitu dengan menggunakan nuansa warna biru muda dan putih pada interior agar pengunjung dapat mudah memahami ruang.

Sedangkan penerapan elemen *color* pada konsep tampilan eksterior bangunan yaitu dengan menghadirkan *warm color* (warna hangat) yang dapat memfokuskan, meningkatkan kesadaran, dan membantu pengguna mengarah pada tujuan. Implementasinya yaitu dengan menggunakan nuansa warna coklat pada area *entrance* bangunan agar fokus pengunjung langsung tertuju pada pintu masuk.

Penerapan elemen keempat dalam konsep tampilan yaitu elemen *light* yang berkaitan dengan emosi, ingatan, dan orientasi spasial pengguna ruang mal pelayanan publik. Implementasinya dengan

menggunakan material polikarbonat pada dinding di sisi timur bangunan agar memaksimalkan cahaya matahari di area kelompok ruang pelayanan. Material polikarbonat sebagai penutup dinding dinilai dapat mentransmisikan cahaya matahari sampai 89% sekaligus dapat meredam sinar UV penyebab panas yang terkandung di dalam cahaya matahari.



Gambar 7
Penerapan Elemen *Light* pada Konsep Tampilan

Penerapan elemen kelima dalam konsep tampilan yaitu elemen *edge*. Penerapan elemen *edge* berfokus pada elemen arsitektural yang dapat menjadi pembatas ruang dan memberikan privasi ruang. Realisasinya dengan memberikan *sun shading* dengan material kayu ulin pada dinding polikarbonat menjadikan persepsi ruang dan jalur bagi pengunjung. Dari segi ketahanan kayu ulin tahan terhadap air dan sinar matahari.



Gambar 8
Penerapan Elemen *Edge* pada Konsep Tampilan

Penerapan elemen keenam dalam konsep tampilan yaitu elemen *signage*. Elemen *signage* diterapkan pada konsep tampilan eksterior dan interior bangunan. Penerapan elemen *signage* terkait dengan informasi tekstual dan grafis dari lokasi, arah, nama dan nomor ruang. Implementasi elemen *signage* pada konsep tampilan eksterior bangunan dengan memberikan tanda arah pada jalur sirkulasi, rambu petunjuk arah, dan papan grafis seperti jalur evakuasi dan titik kumpul. Sedangkan implementasi pada konsep tampilan interior bangunan dengan memberikan tanda arah pada lantai dan meletakkan papan *signage* pada dinding titik temu jalur sirkulasi agar membantu pengunjung menentukan arah.



Gambar 9
Penerapan Elemen *Signage* pada Konsep Tampilan

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Penerapan pendekatan *wayfinding* dalam desain Mal Pelayanan Publik di Sukoharjo mencakup seluruh aspek perancangan arsitektural, mulai dari tapak, peruangan, massa dan tampilan. Elemen-elemen *wayfinding* di dalam aspek perancangan ini intinya akan mewujudkan bangunan mal pelayanan publik yang aksesibel dan nyaman bagi pengguna.

Penerapan elemen *wayfinding* dalam konsep tapak harus memuat elemen *path* dalam konsep tapak yang menghadirkan sirkulasi yang mudah dipahami dan aksesibel. Kedua, elemen *district* berkaitan dengan zonasi akhir dalam tapak dari irisan beberapa zonasi analisis sirkulasi, kebisingan, arah angin, view, dan matahari. Ketiga, elemen *edge* berkaitan dengan adanya jeda atau batas antara dua area yang memberikan privasi atau memfokuskan pada masing-masing fungsi ruang. Keempat, elemen *node* berfokus pada pertemuan jalur sirkulasi yang aksesibel dan menghubungkan beberapa jalur. Kelima, elemen *signage* berkaitan dengan tanda pengarah penunjuk jalan bagi pengguna menuju *entrance* bangunan.

Penerapan elemen *wayfinding* dalam konsep peruangan harus memuat yang pertama, penerapan elemen *district* yaitu dengan mendesain setiap zona dengan karakter tersendiri yang mudah dipahami pengguna. Kedua, elemen *path* harus menghadirkan desain sirkulasi dalam bangunan yang aksesibel dan mudah dipahami pengguna. Penerapan elemen *wayfinding* dalam konsep massa yaitu elemen *district* yang berfokus dengan bentuk yang mudah dipahami oleh pengguna.

Penerapan elemen *wayfinding* dalam konsep tampilan bangunan harus memuat yang pertama, pertama penerapan elemen *node* di dalam konsep tapak yang berfokus pada pertemuan jalur sirkulasi yang aksesibel dan menghubungkan beberapa ruang. Kedua, elemen *landmark* terkait dengan desain yang harus menonjolkan bagian tertentu pada bangunan agar kontras dari bentuk keseluruhan bangunan sebagai penanda bagi pengguna. Ketiga, elemen *color* diterapkan pada interior dan eksterior bangunan yang membantu memfokuskan dan memahami ruang. Keempat, elemen *light* yang berkaitan dengan emosi, ingatan, dan orientasi spasial pengguna ruang mal pelayanan publik. Kelima, elemen *edge* berfokus pada elemen arsitektural yang dapat menjadi pembatas ruang dan memberikan privasi ruang. Keenam, elemen *signage* terkait dengan informasi tekstual dan grafis dari lokasi, arah, nama dan nomor ruang.

Saran untuk penelitian maupun penyusunan konsep lanjutan Mal Pelayanan Publik di Sukoharjo ini adalah pengembangan fasilitas penunjang dan peninjauan pelaksanaannya agar masyarakat dapat mendapatkan pelayanan yang optimal.

REFERENSI

- Ching, Francis D. K., Edisi Ketiga, *Arsitektur Bentuk, Ruang, dan Tataan*. Jakarta : Erlangga.
- Farr, A. C., Kleinschmidt, T., Yarlagadda, P., & Mengersen, K. (2012). Wayfinding: A simple concept, a complex process. *Transport Reviews*, 32(6), 715-743. Diakses dari https://www.academia.edu/63794729/Wayfinding_A_simple_concept_a_complex_process
- Gosh.nhs.uk. (2020. Januari). Great Ormond Street Hospital for Children. Diakses dari <https://www.gosh.nhs.uk/>
- Jamal, B. H., Purwani, O., & Mustaqimah, U. (2021). PENERAPAN KONSEP WAYFINDING PADA DESAIN STASIUN MANGGARAI SEBAGAI STASIUN TERINTEGRASI ANTARANGKUTAN UMUM MASSAL. *Senthong*, 4(1).
- Menpan.go.id (2023). Masyarakat Sukoharjo Akan Rasakan Beragam Layanan di Satu Tempat. Diakses pada 25 Januari 2023, dari <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/masyarakat-sukoharjo-akan-rasakan-beragam-layanan-di-satu-tempat> diakses
- Lynch, Kevin. (1960). *The image of the city*. Cambridge: MIT Press.
- Natalisa, A. (2020). Kriteria Performansi Elemen Wayfinding pada Bangunan Perbelanjaan. Diakses dari https://scholar.google.com/scholarhl=id&as_sdt=0%2C5&q=Natalisa%2C+A.+%282020%29.+Kriteria+Performansi+Elemen+Wayfinding+pada+Bangunan+Perbelanjaan.&btnG=
- Peraturan Daerah Kabupaten Sukoharjo Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Garis Sempadan
- Setijaningrum, Erna. (2009). *Inovasi pelayanan publik*. Surabaya : Medika Aksara Globalindo
- Umam, U., & Adianto, A. (2020). Efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Pelaksanaan Pelayanan Publik. *Jurnal Humaniora: Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi dan Hukum*, 4(1), 160-165.