

## Kajian *Space Syntax* pada Kantor BPJS Kesehatan Cabang Utama Bandung

Alifah Nuhaa Khuzaimah<sup>1</sup>, Uly Irma Maulina Hanafiah<sup>1</sup>, Rexha Septine Faril Nanda<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Desain Interior Telkom University, Bandung, Indonesia

Penulis Korespondensi

\* alifahnuhaa26@gmail.com

### ABSTRAK

Kantor BPJS merupakan tempat untuk melakukan kegiatan administrasi serta pelayanan publik yang berkaitan dengan program jaminan sosial yang ada di Indonesia. Kantor BPJS Kesehatan merupakan kantor pelayanan publik yang berarti memiliki peran untuk memenuhi kebutuhan berupa jasa yang berkaitan dengan jaminan sosial. Sehingga perlu adanya pelayanan yang baik untuk bisa memenuhi kepuasan masyarakat. Akan tetapi adanya isu mengenai kualitas pelayanan publik yang ada di Indonesia, mempengaruhi opini masyarakat terhadap pelayanan di kantor BPJS. Dari permasalahan yang ada terkait konfigurasi ruang, pendekatan yang diterapkan untuk penelitian adalah *space syntax* yang menganalisis hubungan spasial antara ruang yang berdekatan dan mengidentifikasi konektivitas ruang secara langsung maupun tidak langsung. Metode yang di terapkan adalah survey serta pengamatan yang kemudian data yang ada dianalisis dengan mengacu pada penelitian sebelumnya. Hasil dari penelitian ini, berdasarkan hasil analisis data survey dan software DepthmapX, masih terdapat beberapa aspek yang belum memenuhi standar kenyamanan untuk area publik. Pada aspek hubungan antar ruang, terdapat ruang yang memiliki keterkaitan fungsi akan tetapi tidak berhubungan langsung, sehingga memengaruhi akses pengguna. Akseibilitas antar ruang yang belum sesuai standar, akan menimbulkan permasalahan yang berdampak pada antrian dan durasi pelayanan. Sehingga dari permasalahan tersebut akan ditemukan penyelesaian dengan analisis menggunakan metode *space syntax*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis ruang dan elemen interior yang berkaitan dengan konfigurasi yang berkaitan dengan konektivitas antar ruang, sirkulasi ruang, dan akseibilitas. Sehingga diharapkan dari hasil penelitian ini nantinya dapat bermanfaat sebagai referensi dan sebagai penelitian lanjutan bagi peneliti lain.

**Kata kunci:** *Konfigurasi; Ruang; Kantor*

### PENDAHULUAN

BPJS menurut UU Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011, adalah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang selanjutnya disingkat BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program Jaminan sosial. Sesuai Undang-Undang (UU) Nomor 24 tahun 2011, disebutkan bahwa BPJS mengambil alih beberapa lembaga jaminan sosial yang ada di Indonesia, termasuk PT Askes yang berubah menjadi BPJS Kesehatan. Acara sosialisasi mengenai peralihan dari PT Askes ke BPJS Kesehatan diadakan di Auditorium Badan PPSDM Kesehatan. BPJS Kesehatan merupakan sebuah badan hukum yang dibentuk untuk melaksanakan program jaminan kesehatan. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa kantor BPJS merupakan tempat untuk melakukan kegiatan administrasi, pelayanan publik yang berkaitan dengan program jaminan sosial yang pesertanya antara lain karyawan swasta, Pegawai Negeri Sipil (PNS), TNI/Polisi, dan pemilik usaha mandiri/wirausaha.

Kantor BPJS yang juga sebagai kantor pelayanan publik, berperan untuk memenuhi kebutuhan berupa jasa yang berkaitan dengan jaminan sosial. Sehingga perlu adanya pelayanan yang baik untuk bisa memenuhi kepuasan Masyarakat. Disebutkan bahwa kelemahan pelaksanaan pada kantor pelayanan publik salah satunya dipengaruhi oleh desain organisasi ruang/penataan ruang yang tidak dirancang khusus sehingga menjadi point penting yang seharusnya dilakukan perbaikan. Wulandari, (2010) menuturkan bahwa Penyusunan tata letak kantor yang optimal akan menghasilkan kinerja pegawai yang optimal, meningkatkan motivasi

dan disiplin kerja, serta memberikan manfaat positif bagi kesehatan fisik dan mental pegawai. Oleh karena itu, pemilihan dan pemanfaatan tata letak ruang di dalam sebuah gedung kantor perlu diperhatikan dengan seksama agar dapat memberikan kepuasan kepada pegawai terkait pekerjaan yang mereka lakukan.

Pada penelitian ini, akan menganalisis mengenai konfigurasi ruang yang berkaitan dengan aksesibilitas dan konektivitas antar ruang. Analisis ini berdasarkan dari survey, penelitian sebelumnya, dan *software depthmapx*. Pada kantor BPJS Kesehatan Bandung, tata letak area yang ada pada eksiting kurang sesuai dengan alur pelayanan. Tata letak area yang kurang sesuai dapat berpotensi menyebabkan adanya penumpukan antrian pada area-area tertentu. Tata letak ruang ini yang nantinya akan di analisis dengan membandingkan data hasil survey dan analisa *software Depthmapx*.

Penelitian ini merupakan penelitian lanjutan dari penelitian sebelumnya yang mengkaji Kondisi dan Pergerakan Pengunjung dalam Ruang Pelayanan Publik Kantor BPJS Kesehatan cabang Bandung. Pada penelitian ini, pokok pembahasan merujuk pada permasalahan yang berkaitan dengan hubungan antar ruang serta aksesibilitas ruang. Pada ruang publik kantor ini, terdapat ruang yang memiliki keterkaitan fungsi terhadap pelayanan, akan tetapi tata letak nya belum berhubungan langsung. Sehingga dari tata letak tersebut, menimbulkan permasalahan yang berdampak pada antrian serta durasi pelayanan. Permasalahan ruang publik Kantor BPJS Kesehatan cabang Bandung terkait dengan tata letak ruang akan dianalisis dengan metode *space syntax* berdasarkan data survey dan *software Deptmapx*.

Dari permasalahan yang ada, maka dapat disimpulkan bahwa kantor ini perlu di desain ulang pada area pelayanan. Desain yang telah di analisis yang sesuai dengan standarisasi yang berlaku dapat memperbaiki konfigurasi ruang sehingga dapat menunjang kenyamanan pada aktivitasnya. Untuk memperkuat fungsi dari rancangan ulang, digunakan analisis tambahan dari *software depthmapx* supaya ruang yang dirancang tidak hanya sesuai standar ergonomi akan tetapi juga sesuai dengan fungsi ruang. Batasan dari penelitian dan perancangan adalah pada lantai 1 dan sebagian dari lantai 2 yang merupakan area publik yang dapat di akses oleh peserta BPJS Kesehatan cabang Bandung.

## **METODE PENELITIAN**

Tahapan metode yang digunakan pada penelitian kantor BPJS Kesehatan Bandung adalah sebagai berikut :

### **A. Pengumpulan Data**

Data primer pada perancangan ini diperoleh langsung dari kantor BPJS Kesehatan Bandung dengan tahapan :

- Observasi, penulis melakukan kegiatan observasi atau survei langsung ke lokasi bangunan eksisting dengan mencatat, mengamati, dan mendengar untuk mendapatkan informasi serta data yang akan dianalisis.
- Wawancara, wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi yang lebih spesifik dan lebih mendalam terkait objek penelitian. Wawancara dilakukan dengan metode tertutup yang daftar pertanyaan telah direncanakan sebelumnya. Wawancara ditujukan pada pihak yang bersinggungan langsung dengan objek penelitian supaya informasi yang didapat lebih akurat.
- Dokumentasi, untuk mengetahui atau menjadi pendukung data observasi. Dokumentasi untuk mengetahui bagaimana kondisi eksisting yang ada sehingga penelitian yang dilakukan berdasarkan fakta di lapangan

### **B. Analisis Data**

Analisa data dilakukan setelah tahapan pengumpulan data. Pada tahapan ini dengan cara mengolah data yang telah diperoleh dari hasil survey, wawancara dan dokumentasi. Pengolahan

data ini juga berpedoman dari kajian literatur. Kajian literatur berupa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan objek dan pendekatan yang diterapkan pada objek penelitian. Kajian literatur dan penelitian terdahulu yang dipakai untuk memperkuat hasil analisis berupa penelitian dengan pendekatan *Space Syntax*. Pendekatan *space syntax* pada penelitian ini diterapkan pada analisis hubungan spasial antar ruang yang berkaitan dengan konektivitas dan sirkulasi antar ruang. Hasil dari metode pendekatan *space syntax* ini yang nantinya akan memperkuat antara hasil dari survey lapangan dengan analisis *software depthmapX*. Sehingga akan ditemukan bagaimana korelasi dan perbedaan antara survey lapangan dan analisis *software depthmapx*.

Parameter dari metode *space syntax* yang diterapkan pada penelitian kantor BPJS Kesehatan cabang Bandung diantaranya adalah;

1. Konektivitas

Pada konektivitas membahas bagaimana hubungan antar ruang yang baik sehingga terdapat kelancaran pada setiap aktivitasnya. Konektivitas juga membahas sebanyak apa ruang diakses oleh pengguna. dari konektivitas ruang, maka dapat diketahui bagaimana tingkat kepadatan dan keramaian ruang pelayanan objek ini.

2. Sirkulasi

Sirkulasi berhubungan dengan jarak antara elemen pembentuk ruang. Seperti jarak pada tata letak antar furniture. Sirkulasi pada ruang interior berpengaruh pada seberapa banyak pengguna dapat bergerak dengan lancar dan nyaman. Sehingga semakin sempit sirkulasi maka pergerakan pengguna semakin sedikit yang mengakibatkan hambatan pada aktivitasnya.

## PENELITIAN SEBELUMNYA

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Mahendra Nur Hadiansyah yang mengkaji Kondisi dan Pergerakan Pengunjung dalam Ruang Pelayanan Publik Kantor BPJS Kesehatan Bandung. Pada penelitian ini menggunakan metode survey lapangan serta pengamatan yang kemudian dianalisis dengan mengaitkan pada kajian literatur. Pada penelitian ini, ditemukan fakta bahwa Kondisi yang ada pada Ruang Pelayanan BPJS Kesehatan cabang utama Bandung telah didesain sesuai aturan dan sistem yang berlaku yang bersifat linear, namun pertimbangan jumlah pengunjung terkait pembatasan jumlah antrian dan kapasitas ruang kurang dipertimbangkan melalui sisi desain interior. Hal ini terbukti dengan adanya jalur sirkulasi pengunjung yang sempit dan bersifat dua arah pada alur proses pelayanannya. Kondisi dua arah pada jalur sirkulasi terjadi karena terbatasnya luasan ruang karena harus memenuhi kebutuhan duduk pengunjung yang mengantri cukup banyak dan terkadang melebihi kapasitas jumlah kursi yang disediakan pada waktu-waktu tertentu. Besarnya jumlah pengunjung di dalam ruangan yang tak sebanding dengan kapasitas ruang bahkan terkadang melebihi menyebabkan terjadinya kepadatan. Dari penelitian ini, dapat diambil kesimpulan bahwa dalam mencapai aksesibilitas dalam ruang yang maksimal, dibutuhkan tinjauan mengenai faktor yang dapat mempengaruhi pergerakan pada ruang, diantaranya adalah kelancaran sirkulasi yang dipengaruhi oleh pola penempatan area dan furnitur berdasarkan alur pelayanan sesuai aturan dengan mempertimbangkan jangkauan dalam ruang, kapasitas dan luasan setiap area.

Penelitian yang lain yaitu Konfigurasi Ruang berdasarkan Kualitas Konektivitas Ruangan dalam Perancangan Kantor: *Space Syntax* Analisis oleh Asep Yudi Permana, Aathirah Farah Salsabilla Permana dan Deka Andriyana (2020). Pada penelitian ini membahas mengenai Kompleksitas yang terjadi di dalam sebuah perkantoran yang ditentukan oleh keragaman dan intensitas aktivitas penggunaannya yang bertujuan untuk menentukan bagaimana tata letak berfungsi, menunjukkan apa yang dapat dilihat pegawai sebagai pengguna dari berbagai titik di dalam ruangan dan tingkat kemudahan dan kesulitan pencapaian ruangan. Analisis *space syntax* digunakan untuk menghasilkan kombinasi dari grafik visibilitas, polygon visibilitas,

konektivitas ruang. Hasil dan kesimpulan dari penelitian ini adalah analisis tata ruang, data kegiatan individu dan sosial menunjukkan tiga kategori faktor yang mempengaruhi pegawai, yaitu, konfigurasi ruang, estetika, dan desain suasana ruang. Adanya keberagaman aktivitas membutuhkan satu konfigurasi ruang yang efektif dan efisien. Konfigurasi ini ditentukan oleh pembentuk struktur ruang. Konsep pengelompokan ruang ini didukung dengan hasil dari penelitian melalui *space syntax* analysis di mana konfigurasi ruang berdasarkan hasil dari re-desain memberikan korelasi yang baik antara *connectivity* dan *integrity*. Dengan demikian konfigurasi ruang yang ada memberikan kemudahan seluruh pegawai untuk menjangka ke ruang lain sesuai kebutuhannya.

## **KAJIAN LITERATUR**

### **A. Pengertian**

Glen W. Howard mengartikan, bahwa kantor merupakan tempat untuk melakukan kegiatan administrasi dan memiliki fungsi sebagai area kerja, tempat pertemuan, berdiskusi, tempat untuk pelayanan, untuk menyimpan berkas, dan seringkali menjadi simbol untuk pelayanan yang ditujukan untuk Masyarakat. Menurut Sedarmayanti (2009), kantor merupakan tempat dimana orang-orang bekerja sama untuk mencapai tujuan yang ditentukan bersama. Glen W. Howard mengartikan, bahwa kantor merupakan tempat untuk melakukan kegiatan administrasi dan memiliki fungsi sebagai area kerja, tempat pertemuan, berdiskusi, tempat untuk pelayanan, untuk menyimpan berkas, dan seringkali menjadi simbol untuk pelayanan yang ditujukan untuk Masyarakat. Pengertian pelayanan publik sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kantor merupakan suatu tempat untuk bekerja dan melakukan aktivitas seperti pertemuan, administrasi, pelayanan untuk Masyarakat yang dalam kegiatannya memiliki tujuan yang sama.

Pengertian BPJS menurut UU Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011, adalah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang selanjutnya disingkat BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program Jaminan sosial. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa kantor BPJS merupakan tempat untuk melakukan kegiatan administrasi, pelayanan publik yang berkaitan dengan program jaminan sosial yang pesertanya antara lain karyawan swasta, Pegawai Negeri Sipil (PNS), TNI/Polisi, dan pemilik usaha mandiri/wirusaha.

Manning dan Haddock (1991:3) menuturkan bahwa fungsi utama suatu kantor adalah memberikan layanan kepada pihak eksternal/luar yang memiliki kepentingan dengan organisasi tersebut. Konsep ini sesuai dengan tujuan kantor BPJS Kesehatan di Bandung, yang bertujuan memberikan pelayanan kepada pihak luar yang memiliki kepentingan dengan lembaga tersebut. Sejalan dengan pandangan tersebut, Rasto (2015:10) menguraikan delapan fungsi kantor sebagai berikut:

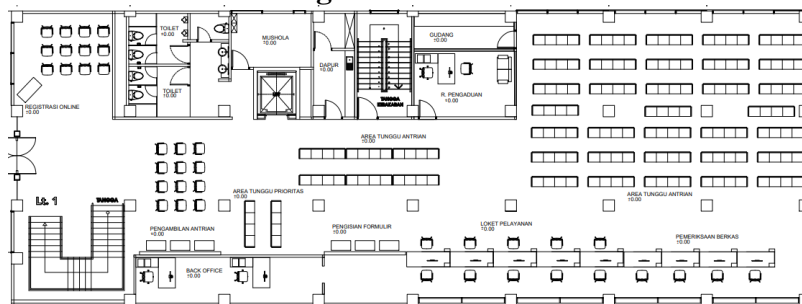
1. Tempat melakukan fungsi-fungsi yang berkaitan dengan manajemen.
2. Sebagai tempat perancangan sistem serta prosedur kantor.
3. Untuk mengendalikan formulir-formulir kantor.
4. Tempat yang berfungsi sebagai pengendalian karyawan
5. Tempat untuk menjamin ketersediaan peralatan alat tulis.
6. Tempat untuk menjamin ketersediaan fasilitas peralatan, furnitur, serta mesin pada kantor.
7. Untuk menjaga keamanan asset yang ada pada kantor
8. Melakukan hubungan masyarakat.

Pada penelitian ini, pembahasan konfigurasi juga berkaitan dengan tata letak. Tata letak

ruang kantor merupakan faktor yang berkaitan dengan fungsi kantor yang juga berpengaruh pada aktivitas penggunaannya. Pada perancangan ini, tata letak ruang kantor berpengaruh pada alur pelayanan publik sehingga harus dirancang dengan baik. The Liang Gie menyatakan “Tata Ruang Kantor adalah penentuan mengenai kebutuhan-kebutuhan dalam penggunaan ruang secara terperinci dari ruang ini untuk menyiapkan suatu susunan yang praktis dari faktor-faktor fisik yang dianggap perlu bagi kerja perkantoran dengan biaya yang layak”. Terdapat asas-asas yang perlu dipenuhi untuk dalam penyusunan organisasi ruang yang baik sehingga dapat diperoleh tata ruang yang sesuai standar. The liang Gie (2007:190) mengemukakan terdapat 4 asas pokok tata ruang, yaitu:

1. Asas mengenai jarak terpendek
2. Asas mengenai rangkaian kerja
3. Asas mengenai penggunaan segenap ruangan.
4. Asas mengenai perubahan susunan tempat kerja.

## B. Kantor BPJS Kesehatan Bandung



**Gambar 1.** Layout Kantor BPJS Kesehatan Bandung Lantai 1

Sumber: Dokumen Pribadi 2024

Disebutkan bahwa kelemahan pelaksanaan pada kantor pelayanan publik salah satunya dipengaruhi oleh desain organisasi ruang/ penataan ruang yang tidak dirancang khusus sehingga menjadi point penting yang seharusnya dilakukan perbaikan. Berdasarkan data sensus penduduk yang disajikan oleh Badan Pusat Statistik kota Bandung pada tahun 2016, populasi penduduk usia produktif di kota tersebut telah melampaui angka dua juta individu. Seiring dengan itu, menurut laporan koran Sindo edisi 15-06-16, tingkat kepesertaan BPJS Kesehatan di kota Bandung telah mencapai 80% dari total populasi, meninggalkan 20% sisanya yang masih perlu mendaftar untuk keanggotaan. Data ini mencerminkan tingginya jumlah penduduk yang memerlukan pelayanan dari BPJS Kesehatan, baik mereka yang akan menjadi peserta maupun yang sedang mengurus berbagai hal terkait jaminan kesehatan. Situasi ini tentu saja akan berdampak pada kapasitas ruang pelayanan di kantor BPJS Kesehatan cabang utama Bandung, yang tidak sebanding dengan jumlah peserta yang sudah terdaftar, dan sulit memperkirakan jumlah pengunjung harian. Hal ini berpotensi menimbulkan masalah kepadatan, menciptakan kerumunan, dan berpengaruh pada aksesibilitas ruang, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi proses pelayanan secara keseluruhan. Sehingga dari fenomena yang ada, perlu adanya desain organisasi ruang yang dapat menunjang kemudahan akses pelayanan publik.

## C. *Space Syntax*

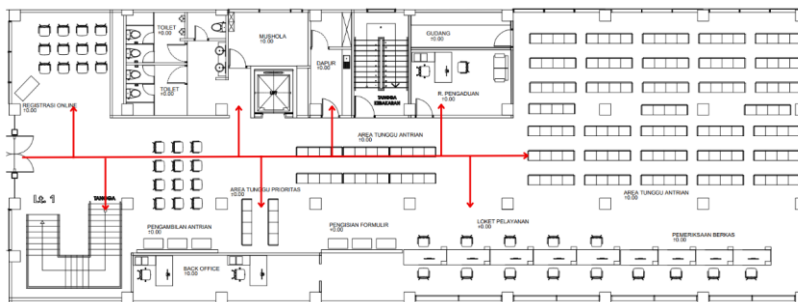
Hillier dan Hanson, (1984) menjelaskan bahwa space syntax analysis digunakan untuk menganalisis hubungan spasial antara ruang yang berdekatan dan mengidentifikasi konektivitas ruang secara langsung maupun tidak langsung. Pendekatan ini dipilih karena berkaitan dengan permasalahan pada objek penelitian, yaitu konfigurasi ruang serta sirkulasi pada area pelayanan

publik. Konfigurasi dalam ruang publik merupakan hubungan antar ruang yang memudahkan aktivitas publik, dimana hubungan terwujud jika terjadi interaksi yang dapat diidentifikasi dari adanya pergerakan dari satu ruang ke ruang lainnya. Space syntax digunakan untuk mengatur tata letak ruang yang juga berkaitan dengan konektivitas serta aksesibilitas ruang. Menurut Hillier (2007), pola intensitas pergerakan pengguna dipengaruhi oleh pergerakannya dalam ruang yang dibagi dalam 4 dimensi, yaitu:

1. *Topological distance*  
*Topological distance* sebagai konsep jarak dengan menghitung kedalaman (*depth*) berdasarkan ukuran langkah (*step*).
2. *Connectivity*  
Sebagai dimensi untuk mengukur dengan cara menghitung jumlah ruang yang secara langsung terhubung dengan ruang lainnya dalam suatu konfigurasi ruang.
3. *Integrity*  
Digunakan untuk mengukur posisi relatif dari masing-masing ruang terhadap ruang-ruang lainnya dalam satu konfigurasi ruang. Perhitungan nilai integrity tidak hanya melibatkan ruang-ruang yang secara langsung terkoneksi, tetapi juga ruang-ruang lainnya yang tidak langsung terkoneksi dengan ruang yang diobservasi/ diamati.
4. *Intelligibility*  
Merupakan tahap pengukuran tertinggi dalam analisis *space syntax*. Nilai ini menunjukkan adanya korelasi antara *connectivity* dengan *integrity*. Nilai *Intelligibility* sebagai hipotesis menunjukkan bahwa konektivitas ruang mencerminkan adanya kemudahan dalam pencapaian ke ruang-ruang lainnya.

#### D. Konektivitas Ruang dan Sirkulasi

Berkaitan dengan konfigurasi ruang, terdapat parameter konektivitas yang akan dianalisis. Menurut Syaifudin (2017) Konektivitas dapat diartikan sebagai hubungan, jaringan, sambungan, hubungan yang dapat memudahkan (melancarkan) segala urusan (kegiatan), keadaan saling terhubung atau kemampuan untuk terhubung atau berkomunikasi. Sehingga dapat diartikan konektivitas ruang adalah hubungan antar ruang yang memiliki kemudahan untuk saling berkomunikasi. Pada Analisa konektivitas ruang, peneliti membandingkan data hasil survey dan Analisa software depthmapx. Konektivitas pada kantor BPJS mempengaruhi pada alur pelayanan yang berdampak pada kemudahan akses peserta pada area pelayanan.



**Gambar 2.** Sirkulasi area pelayanan  
Sumber: Dokumentasi Pribadi (2023)

Sirkulasi pada lantai 1 yaitu area pelayanan publik yang diterapkan adalah linier. Dimulai dari entrance kemudian ruang-ruang area pelayanan lain. Akan tetapi pada eksisting, tata letak ruang belum sesuai dengan urutan pelayanan secara keseluruhan sehingga terkadang peserta bolak balik sehingga sirkulasi antar area berbenturan yang mengakibatkan fungsi ruang kurang efektif. Sehingga dari data hasil observasi perlu diberikan perancangan ulang tata letak yang

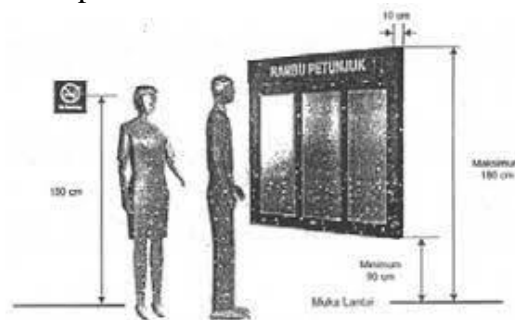
sesuai dengan alur pelayanan. Tata letak ruang pada area publik yang sesuai akan mempengaruhi pada aktivitas pengguna. Apabila dirancang dengan baik, maka pelayanan juga akan baik.

### E. Signage

Menurut Calori (2007: 5), istilah *signage* merujuk pada panduan arah atau dapat pula berfungsi sebagai penunjuk jalan, penunjuk lokasi, atau penunjuk informasi. *Signage* digunakan untuk mengarahkan atau memberikan informasi mengenai suatu tempat dalam lingkungan bangunan. Namun, seiring berjalannya waktu, penggunaan *signage* telah berkembang menjadi kebutuhan yang lebih luas dan tidak hanya terbatas pada identifikasi area tertentu. Pada penelitian kantor publik, *signage* merupakan elemen penting yang berkaitan dengan konfigurasi dan alur sirkulasi. Peletakkan dan posisi *signage* mempengaruhi alur sirkulasi area pelayanan. Apabila posisi *signage* tidak dapat dijangkau penglihatan peserta, maka tidak informatif.

### F. Standar Peletakan Signage

Standar peletakan pada *signage* juga terdapat aturan sehingga informasi mengenai area atau ruang dapat diterima baik oleh pengguna dari gedung. Jarak minimal batas bawah ditetapkan 90 cm, sedangkan batas atas 180 cm, keduanya diukur dari permukaan lantai. Sedangkan rambu petunjuk arah, tanda pengenalan, larangan, dan rambu informasi dengan ukuran mulai dari 15 cm x 15 cm sampai dengan 30 cm x 30 cm ditempel pada jarak 150 cm dari permukaan tanah seperti terlihat pada Gambar berikut:



**Gambar 3.** Jarak Peletakan Signage

Sumber: ADA/ANSI *Guidelines, Requirements for Directional and Informational Sign*, 1999

Standar peletakan *signage* pada area publik yang banyak di akses oleh pengguna merupakan hal penting. *Signage* merupakan alat bantu komunikasi yang seharusnya dapat menyampaikan informasi pada ruang interior. Sehingga tanpa adanya petugas, pengunjung dapat mengetahui letak ruang dari *signage*. Letak *signage* yang mudah dibaca dapat dipengaruhi oleh ukuran dan warna dari font. Sehingga penting pada area publik untuk menggunakan *signage* yang sesuai dengan aturan dan standar yang ergonomi.

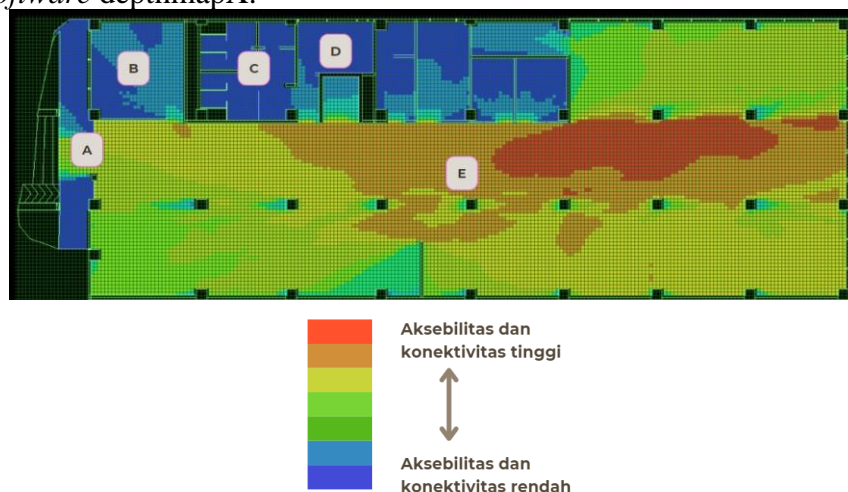
## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil survey observasi, area pelayanan publik ini berada di lantai 1. Suasana ruang yang dirasakan peneliti berdasarkan survey adalah ruang terkesan sesak dan penuh. Suasana ini tercipta karena terdapat area tunggu yang berada di depan *entrance*. Sehingga setelah melewati *entrance* pandangan langsung tertuju pada banyaknya orang-orang yang mengantri sehingga menimbulkan persepsi bahwa suasana ruang terkesan sesak dan penuh. Akan tetapi, pada area loket pelayanan terdapat dinding kaca yang menjadi sumber pencahayaan. Sehingga cahaya alami yang masuk pada ruang membuat ruang terlihat terang yang menciptakan kesan ruang yang sedikit lega.

Pada aspek tata letak area, ditemukan area dengan penataan layout yang belum sesuai dengan alur pelayanan. Hal ini berpotensi menimbulkan kebingungan bagi peserta karena area yang belum informatif. Sirkulasi pada area antrian belum memenuhi standar sehingga mempengaruhi kenyamanan bagi peserta ketika mengantri. Akan tetapi, konsep area yang ada pada kantor BPJS Kesehatan yang open space dan minim sekat memudahkan akses ruang bagi penggunanya. Sehingga dari adanya temuan pada permasalahan eksisting akan diidentifikasi dan dianalisis dengan metode *space syntax*. Berikut merupakan uraian dari setiap analisis:

**A. Konektivitas Ruang**

Analisis yang dilakukan, mengacu pada metode yang digunakan yaitu *space syntax*. Metode ini memiliki parameter pada aksesibilitas serta konektivitas antar area. Menurut Syaifudin (2017) konektivitas dapat diartikan sebagai hubungan, jaringan, sambungan, hubungan yang dapat memudahkan (melancarkan) segala urusan (kegiatan), keadaan saling terhubung atau kemampuan untuk terhubung atau berkomunikasi. Sehingga dapat diartikan konektivitas ruang adalah hubungan antar ruang yang memiliki kemudahan untuk saling berkomunikasi. Pada Analisa konektivitas ruang, peneliti membandingkan data hasil survey dan analisa *software depthmapX*.



**Gambar 4.** Analisis *Software Depthmapx* pada layout lantai 1 Kantor BPJS Kesehatan  
 Sumber: *Software Depthmapx*

**Tabel 1.** Analisis Perbandingan Hasil Observasi dan *Software Depthmapx*

Ruang	Indikator	Analisis Data Survey	Analisis Software
Entrance	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>Berdasarkan data survey, ruang ini sering diakses dan memiliki Tingkat keramaian yang tinggi.</li> <li>Ruang ini menghubungkan area luar dan dalam ruang sehingga terkadang menimbulkan kepadatan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dari Analisa <i>software depth mapX</i>, menunjukkan bahwa ruang ini teridentifikasi warna hangat, yang menandakan ruang ini sering diakses.</li> <li>Dari indikator warna pada <i>software</i> menguatkan data survey lapangan karena pada eksiting ruang ini sering dijangkau karena akses masuk dan keluar.</li> </ul>
Pengambilan Antrian	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>Berdasarkan data survey, konektivitas area ini dengan area lain cukup baik. Area ini terletak di dekat <i>entrance</i> sehingga mudah di jangkau oleh</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dari analisa <i>software depthmapX</i>, menunjukkan bahwa ruang ini teridentifikasi warna biru.</li> </ul>



		<p>peserta yang baru datang, karena tahap pelayanan pertama adalah mengambil antrian.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Area ini berhubungan langsung dengan area tunggu / mengantri sehingga sirkulasi peserta yang akan duduk setelah mengambil antrian tidak menghalangi area lain.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hasil analisa <i>software</i> ini juga berpotensi bahwa ruang ini tidak sering dijangkau oleh pengguna.</li> <li>• Dari analisa <i>software</i>, dapat disimpulkan bahwa peletakkan area pengambilan antrian di dekat entrance dan terhubung dengan area tunggu cukup baik karena tidak menghalangi sirkulasi.</li> </ul>
Toilet	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toilet jarang diakses dan hanya diakses ketika pengguna berkepentingan untuk ke toilet. Tata letak toilet bisa dikatakan baik karena tidak menghalangi alur sirkulasi pengguna yang berlalu Lalang.</li> <li>• Ruang hanya terkoneksi dengan ruang musholla sehingga Tingkat kepadatan sangat rendah.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang C teridentifikasi warna biru/dingin, yang menandakan bahwa ruang ini berpotensi jarang dijangkau pengguna.</li> <li>• Indikator warna biru memperkuat hasil survey lapangan bahwa ruang ini jarang dijangkau oleh pengguna karena ruang ini bukan ruang utama pada pelayanan.</li> </ul>
Musholla	D	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Musholla pada kantor ini terletak di ujung yang jarang di akses oleh pengguna. sehingga tidak mengganggu aktivitas ibadah bagi pengguna.</li> <li>• Ruang ini hanya terkoneksi dengan toilet yang juga memiliki keterkaitan fungsi. Sehingga tata letak ruang ini sesuai</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang C teridentifikasi warna biru/dingin, yang menandakan bahwa ruang ini berpotensi jarang dijangkau pengguna.</li> <li>• Indikator warna biru memperkuat hasil survey lapangan bahwa ruang ini jarang dijangkau oleh pengguna karena ruang ini bukan ruang utama pada pelayanan.</li> </ul>
Ruang Pelayanan	E	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang pelayanan merupakan ruang utama sehingga menjadi ruang yang paling sering diakses.</li> <li>• Ruang ini terkoneksi dengan banyak ruang sehingga Tingkat kepadatan tinggi. Alur sirkulasi terkadang kurang baik karena pada ruang pelayanan terdapat banyak pengguna dengan perbedaan aktivitas.</li> <li>• Aksesibilitas ruang ini baik karena mudah dijangkau oleh pengguna karena letaknya di Tengah</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dari Analisa <i>software</i> depth mapX, menunjukkan bahwa ruang ini teridentifikasi warna hangat, yang menandakan ruang ini sering diakses oleh pengguna.</li> <li>• Dari indikator warna pada <i>software</i> menguatkan data survey lapangan karena pada eksiting ruang ini sering dijangkau karena merupakan ruang dengan fungsi utama yaitu pelayanan.</li> <li>• Pada ruang ini terdapat beberapa area sehingga terdapat banyak aktivitas dengan tingkat kepadatan yang tinggi.</li> </ul>




Sumber : Dokumen Pribadi 2024

Kesimpulan dari analisis *software* dan survey adalah ruang yang terkoneksi dengan banyak ruang yang lain memiliki tingkat keramaian dan kepadatan yang tinggi. Semakin luas ruang makan semakin banyak terkoneksi dengan banyak ruang yang lain. Sehingga tata letak ruang harus sesuai dengan standar untuk mencapai kelancaran pada aktivitas pelayanan. Pada analisis *software* depthmapX, semakin hangat warna maka semakin berpotensi sering dijangkau dan sebaliknya, semakin dingin warna yang teridentifikasi maka tingkat akses rendah.

## B. Analisis Signage

### 1. Peletakkan

Pada penelitian ini, peletakkan signage pada kantor BPJS Kesehatan Bandung di bagi berdasarkan bagaimana cara pemasangannya, diantara lain:

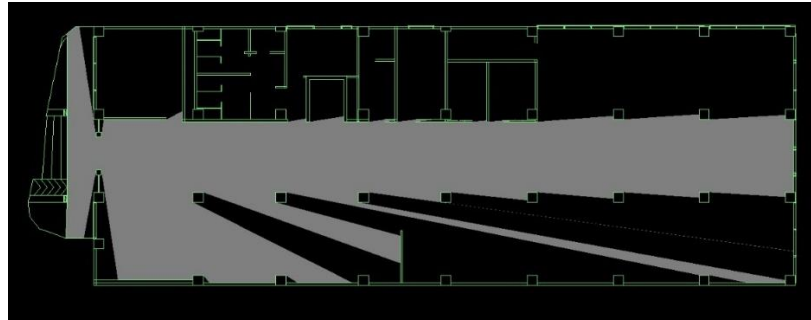
Peletakkan	Gambar	Analisis
Freestanding Signs	 <p>Area pelayanan setelah entrance</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Merupakan peletakkan signage yang berdiri sendiri biasanya terletak pada lantai. Penyangga signage ini berupa besi.</li> <li>Pada kantor ini terdapat pada entrance yang berfungsi untuk memberikan informasi bagi peserta yang baru masuk.</li> <li>Pada kantor ini freestanding signs berisi tulisan dan tanda panah dengan warna putih.</li> </ul>
Wall Signage	 <p>Area pelayanan lantai 2</p> <p>Area pelayanan lantai 1</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Peletakkan signage ini berada pada dinding ataupun pintu dengan ditempel.</li> <li>Pada kantor BPJS Kesehatan cabang Bandung, peletakkan signage pada dinding untuk menunjukkan nama ruang serta layanan apa saja.</li> <li>Penggunaan warna signage berbeda dengan warna pada dinding sehingga lebih informatif karena informasi terlihat jelas.</li> <li>Tulisan pada signage singkat, padat, dan jelas sehingga mudah dipahami.</li> </ul>
Suspended Sign	 <p>Loket pelayanan lantai 1</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Peletakkan signage ini dengan digantung pada elemen interior seperti ceiling.</li> <li>Pada kantor ini suspended sign untuk informasi nomor pada area loket pelayanan serta informasi arah naik atau turun dari setiap lantai.</li> <li>Pada kantor ini signage ini berisi tulisan dengan ukuran yang dapat dibaca dari area antrian sehingga informatif.</li> </ul>

Sumber : Dokumen Pribadi (2024)

Peletakkan *signage* yang dilakukan dengan mematuhi standar memiliki peran penting dalam menciptakan ruang publik yang aman, teratur, dan efisien. Dengan meletakkan tanda-tanda atau penanda sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, dapat memastikan bahwa informasi yang disampaikan melalui signage dapat dipahami dengan jelas oleh semua orang yang melintas atau berada di sekitar area tersebut. Standar peletakkan signage mencakup berbagai faktor, seperti ketinggian yang tepat, penempatan yang strategis, dan penggunaan simbol yang umum dikenali. Dengan mematuhi standar tersebut, tidak hanya meningkatkan navigasi dan keamanan, tetapi juga menciptakan tata ruang yang lebih terorganisir dan informatif bagi para penggunanya.

### 2. Peletakkan Signage Berdasarkan Analisis Software Depthmapx

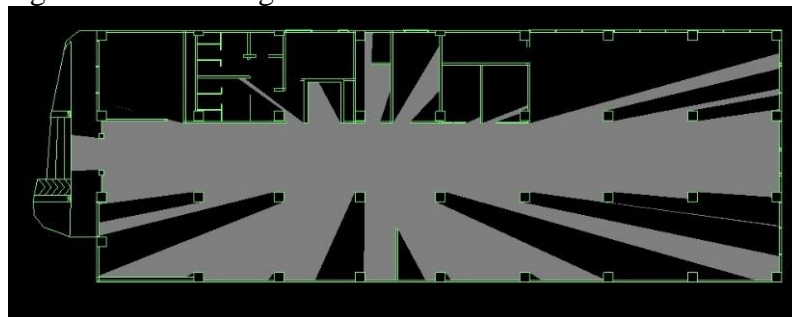
- Sudut pandang melalui entrance



**Gambar 5.** Analisis Depthmapx pada Layout Eksisting Sudut Pandang Entrance  
Sumber : Software Depthmapx 2024

Dari gambar yang ada diatas, pada area dengan warna abu-abu menunjukkan bahwa area dapat dijangkau dengan penglihatan mata manusia. Sudut pandang dari gambar tersebut adalah entrance. Sehingga peletakkan signage lebih baik pada area berwarna abu-abu. Dengan peletakkan signage yang sesuai, maka akan berkurang pula potensi kesalahpahaman informasi. Dari sudut pandang ini, letak signage yang dapat dijangkau sesuai dengan standar jarak yang ideal adalah pada area pengambilan nomor antrian dan area tunggu antrian.

- Sudut pandang melalui area tengah



**Gambar 6.** Analisis Depthmapx pada layout eksisting sudut pandang area tengah  
Sumber: Software Depthmapx 2024

Dari gambar yang ada diatas, pada area dengan warna abu-abu menunjukkan bahwa area dapat dijangkau dengan penglihatan mata manusia. Sudut pandang dari gambar tersebut adalah area antrian bagian depan. Sehingga peletakkan signage lebih baik pada area berwarna abu-abu. Dari sudut pandang ini, letak signage yang dapat dijangkau sesuai dengan standar jarak yang ideal adalah pada area pengambilan nomor antrian dan area tunggu antrian, dan area loket pelayanan. Pada sudut pandang ini bisa dikatakan cukup strategis karena hampir semua area yang berhubungan langsung dapat dijangkau oleh pandangan manusia.

- Sudut pandand melalui area tunggu belakang



**Gambar 7.** Peletakkan signage sudut pandang area tunggu belakang

Sumber: Analisis Software Depthmapx 2024

Dari gambar yang ada diatas, pada area dengan warna abu-abu menunjukkan bahwa area dapat dijangkau dengan penglihatan mata manusia. Sudut pandang dari gambar tersebut adalah area tunggu bagian belakang. Sehingga peletakkan signage lebih baik pada area berwarna abu-abu. Dengan peletakkan signage yang sesuai, maka akan berkurang pula potensi kesalahpahaman informasi. Dari sudut pandang ini, letak signage yang dapat dijangkau sesuai dengan standar jarak yang ideal adalah pada area loket pelayanan.

## **KESIMPULAN**

Pendekatan space syntax pada penelitian kantor BPJS Kesehatan Bandung sebagai metode untuk menganalisis konfigurasi ruang yang berkaitan dengan konektivitas serta sirkulasi. Parameter pendekatan space syntax dapat mengidentifikasi dimana letak permasalahan pada kantor sehingga analisis yang dilakukan bisa lebih spesifik dan terfokus pada permasalahan yang ada. Pada parameter konektivitas menurut data observasi pada kantor BPJS Kesehatan cabang Bandung dan analisis software depthmapx, terdapat beberapa kesimpulan yang dapat diambil, yaitu;

1. Semakin luas area atau ruang maka semakin banyak terkoneksi atau terhubung dengan banyak area atau ruang lain.
2. Semakin tinggi tingkat konektivitas ruang, maka semakin tinggi pula tingkat kepadatan pada area pelayanan kantor BPJS Kesehatan cabang Bandung.
3. Semakin tinggi tingkat konektivitas, semakin sering di akses oleh peserta BPJS Kesehatan cabang Bandung karena ruang terhubung dengan banyak ruang yang lain.
4. Semakin sempit sirkulasi, maka semakin berpotensi menimbulkan hambatan pada pergerakan pengguna.
5. Semakin sempit sirkulasi, maka muncul pula ketidaklancaran aktivitas pengguna pada ruang tersebut.

Pada aspek signage, objek penelitian kantor BPJS Kesehatan cabang Bandung bisa dikatakan cukup informatif. Jenis peletakkan signage pada objek kantor BPJS ini dengan di tempel, di gantung, dan berdiri. Signage diletakkan pada area pelayanan yang dapat dijangkau oleh peserta dengan jangkauan jarak yang sesuai standar. Dari analisis software, dapat diketahui ruang mana saja yang dapat dijangkau oleh penglihatan manusia sesuai dengan posisi berdiri dari pengguna. Sehingga dari analisis software, dapat dijadikan alternatif untuk peletakkan signage supaya ruang pelayanan lebih informatif. Ruang yang informatif dapat mengurangi potensi kebingungan bagi peserta sehingga dapat meningkatkan kenyamanan dan kelancaran pelayanan.

Dari data berdasarkan survey lapangan dan software, maka dapat disimpulkan bahwa peletakkan signage yang baik dan informatif adalah yang sesuai dengan standar serta letaknya yang dapat dijangkau oleh pandangan mata pengguna. Sehingga ruang yang informatif akan membantu pengguna pada aktivitasnya karena mengurangi potensi kebingungan. Apabila aktivitas lancar maka tingkat kepadatan pada ruang pun juga rendah sehingga alur pelayanan dapat berjalan dengan baik.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Al-fitriani, Egalita Nur dkk. 2022. " Connectivity dan Integrity dalam Space Syntax pada Bangunan Sekolah Al-Biruni Cerdas Mulia Bandung." *Jurnal Review of urbanism and Architectural Studies*. RUAS Vol. 20 No. 1 . Hal 1-10.

- Glen W. Howard dalam Faridah, I. N. L dan Nanik, R. 2018. "Penerapan Gaya Modern Urban pada Interior Sebuah Perusahaan Pengembang Bisnis Properti." *JURNAL SAINS DAN SENI* Vol. 7, No. 2 (2018). Hal 1-5.
- Hadiansyah, Mahendra Nur. 2017. "Kajian Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Aksesibilitas dalam Ruang." *Jurnal Desain Interior* 27-42.
- Hillier, (2007) dalam Permana, Asep Yudi, A.F.S. Permana, A. Andriyana. 2020. "Konfigurasi Ruang Berdasarkan Kualitas Konektivitas Ruangan Dalam Perancangan Kantor: Space Syntax Analysis." *Jurnal Arsitek Zonasi* Volume 3 - Nomor 2 – Juni 2020 Hal 1-16.
- Hillier dan Hanson, (1984) dalam Permana, Asep Yudi, A.F.S. Permana, A. Andriyana. 2020. "Konfigurasi Ruang Berdasarkan Kualitas Konektivitas Ruangan Dalam Perancangan Kantor: Space Syntax Analysis." *Jurnal Arsitektur Zonasi* Volume 3 - Nomor 2 – Juni 2020 Hal 1-16.
- Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003*. 2003. Hal 4 (Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, 10 juli).
- Kesehatan, Sekretariat Direktorat Jenderal Tenaga. 2014. *Sosialisasi Peralihan dari PT ASKES ke Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan*. Accessed November 7, 2023. <https://ditjen-nakes.kemkes.go.id/berita/sosialisasi-5dbf005035467>.
- Mahsyar, Abdul. 2011. "Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia." *Jurnal Ilmu Pemerintahan* Vol. I, No. 2, Oktober 2011. hlm: 81-90.
- Manasseh & Cunliffe (1962) dalam Timothy dan Mieke, C. 2019. "Kantor Digital Kreatif Startup." *Jurnal Sains, Teknologi, Urban, Perancangan, Arsitektur* Vol. 1, No. 2, Oktober 2019. hlm: 1519-1532.
- Manning dan Haddock (1991:3) dalam Yunisa, Rosalia dan S Martono. 2018. "Analisis Pemahaman Pegawai Tentang Pekerjaan Kantor." *Jurnal Analisis Pendidikan Ekonomi* Hal 1-12.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara*. 2003. 63/KEP/M.PAN/7/2003 (Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, 10 Juli).
- Nur Lailatul Faridah, Ima dan Nanik Rachmaniyah. 2018. "Penerapan Gaya Modern Urban pada Interior Sebuah Perusahaan Pengembang Bisnis Properti." *Jurnal Sains dan Seni* Vol. 7, No. 2 (2018), 2337-3520.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia*. 2016. Nomor 48 Tahun 2016 (Standar Keselamatan Dan Kesehatan Kerja Perkantoran, 28 September).
- Permana, A. Y, Aathira, F. S. P, dan Deka, A. 2020. "Konfigurasi Ruang Berdasarkan Kualitas Konektivitas Ruangan Dalam Perancangan Kantor: Space Syntax Analysis." *Jurnal Arsitektur Zonasi* Volume 3 - Nomor 2 – Juni 2020 Hal 1-16.
- Putri, Wilistia Dwi. 2015. "Dampak Pemekaran Daerah Terhadap Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kabupaten Kepulauan Meranti ." *Jurnal Ilmu Pemerintahan* 4.
- Sajidin, Muhammad Khoiru. 2020. "Perancangan Interior UPT Balai Latihan Kerja Tulungagung Jawa Timur." *Jurnal Skripsi* Juli.
- The liang Gie (2007:190) dalam Oktavianti, Firda Noor. 2018. "Analisis Tata Ruang Dalam Kenyamanan Kerja Dan Optimalisasi Kinerja Bagian Humas Dan Protokol Sekretariat DPRD Kota Surakarta." *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran* Volume 2, No 3 Hal 1-14.
- Timothy, Choandi, M. 2019. "Kantor Digital Kreatif Startup." *Jurnal Sains, Tekonlogi, Urban, Perancangan, Arsitektur* Vol. 1, No. 2, Oktober 2019. hlm: 1519- 1532.

- Undang-Undang Republik Indonesi.* 2011. NOMOR 24 TAHUN 2011 (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, 25 November).
- USU, Asisten Ombudsman RI dan Alumni Pascasarjana Ilmu Sejarah. 2023. *Ombudsman Republik Indonesia.* 26 Januari. Accessed Desember 6, 2023. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--pelayanan-publik-kita-masih-buruk>.
- Wulandari, 2010:1 dalam Alnur Fajri, Yanfa dan Ratri Wulandari. 2022. "Analisis Sistem Tata Ruang Kantor Pemerintahan Kemendikbud Kabupaten Kuningan Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai." *JURNAL VASTUKARA* Volume 2 No 2 Agustus 2022 Hal 1-8.