

Abstrak

Indonesia memiliki konsep negara kesejahteraan (*welfare state*) seiring dengan penetapan UUD 1945 sebagai dasar konstitusi penyelenggaraan pemerintah RI telah dicanangkannya sejak tanggal 18 Agustus 1945. Dalam peningkatan kualitas dan penjaminan akan penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan serta korporasi yang baik dengan tujuan memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan masyarakat dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik Indonesia. Pada tanggal 18 Juli 2009 Indonesia mengesahkan Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dengan persetujuan bersama Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan Presiden Republik Indonesia.

Kabupaten Indramayu memiliki pelayanan publik yang masih tersebar di beberapa instansi dan perangkat daerah, sehingga masyarakat akan membutuhkan tenaga, waktu, dan biaya berlebih untuk mengurus satu keperluan dokumen. Pemerintah Kabupaten Indramayu memiliki keseriusan untuk meningkatkan fasilitas pelayanan publik yang optimal. Kabupaten Indramayu menyumbang penambahan devisa negara dari objek wisata bahari, pertanian garam, pertanian tambak, yang dimanfaatkan oleh masyarakat kawasan pesisir pantai utara. Sehingga Kabupaten Indramayu perlu memiliki infrastruktur dan fasilitas yang memadai untuk menjawab persoalan tersebut. Mal pelayanan publik memiliki peran sebagai wadah seseorang dalam mengurus satu keperluan dokumen dalam satu gedung yang membantu dalam efisiensi kerja.

Namun memungkinkan terdapat kesulitan pada masyarakat dalam menentukan alur di dalam gedung yang berisi berbagai lembaga dan Instansi terkait. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diselesaikan dengan Mal Pelayanan Publik dengan pendekatan elemen air sebagai *human wayfinding*, yang membantu masyarakat dalam proses pelayanan melalui bantuan visual maupun audio.

Kata kunci : Pelayanan publik, elemen air, *wayfinding*.

Abstract

Indonesia has a concept of a welfare state in line with the stipulation of the 1945 Constitution as the constitutional basis for the administration of the Republic of Indonesia which has been launched since August 18, 1945. In improving the quality and assurance of the provision of public services in accordance with the general principles of good governance and corporate purposes provide protection for every citizen and society from abuse of authority in the administration of Indonesian public services. On 18 July 2009 Indonesia passed Law No. 25 of 2009 concerning Public Services, with the joint approval of the People's Representative Council of the Republic of Indonesia and the President of the Republic of Indonesia.

Indramayu Regency has public services that are still scattered across several regional agencies and apparatus, so that many locations must be reached in managing one documentary need, which takes a lot of time, effort and money for the community. Indramayu Regency Government is serious about improving optimal public service facilities. The coastal area of Indramayu Regency is utilized by the community in all respects, both for fishpond agriculture, salt farming, marine tourism objects, thereby increasing the country's foreign exchange. So that Indramayu Regency needs to have adequate infrastructure and facilities to answer these problems. Public service malls have a role as a place for someone to take care of one document requirement in one building which helps in work efficiency.

However, there may be difficulties in the community in determining the flow within the building which contains various related institutions and agencies. To overcome this problem, it was resolved with a Public Service Mall with a water element approach as a human wayfinding, which helps the community in the service process through visual and audio assistance.

Key words: public service, water element, wayfinding.