

# Desain Furniture Sektor Pelayanan Publik pada Masa Pandemi Covid-19

**Bambang Pramono**

Program Studi Desain Interior ISI Yogyakarta  
bambang.pramono@isi.ac.id

**Danang Febriyantoko**

Program Studi Desain Interior ISI Yogyakarta  
danangfebriyantoko.df@gmail.com

## ABSTRAK

Penyelenggara pelayanan publik seperti mengalami *shock* dalam memberikan pelayanan publik di tengah wabah Covid 19, meskipun protokol kesehatan telah di berlakukan namun tetap saja perlu perbaikan dan pembenahan baik dari segi sistem pelayanan maupun desain interior layanan publik. Beberapa solusi dan inovasi yang terkesan mendadak menjadi solusi singkat salah satunya dengan menerapkan kursi kosong yang di beri jarak untuk meminimalisir kontak langsung antar warga, meja layanan yang diberi sekat mika plastik, hingga ruangan-ruangan yang diberi partisi semi permanen. Aspek ergonomi serta antropometri menjadi hal penting dalam mengkaji penerapan desain furniture pelayanan publik di masa pandemi Covid-19 agar aktifitas pelayanan publik dapat tetap beroperasi dengan efektif, nyaman, aman dan efisien selama masa pandemi. Untuk memberi ulasan mengenai antropometri terutama dalam memperoleh data mengenai posture kerja baik bagi pemberi jasa pelayanan publik maupun penerimanya digunakan *assessment* dengan metode RULA (Rapid Upper Limb Assesment), metode ini digunakan untuk menginvestigasi dan menilai posisi kerja yang dilakukan oleh tubuh bagian atas, seperti mengangkat, menarik, menulis, membaca, dan lain sebagainya. Fasilitas publik yang merupakan elemen interior berupa tempat duduk, meja layanan dan lainnya memiliki peranan penting dalam kegiatan pelayanan publik, penelitian ini akan menginvestigasi furniture pelayanan publik yang hasilnya akan dijadikan pedoman untuk memberikan usulan desain furniture pelayanan publik di masa pandemi.

Kata Kunci: Furniture, Pelayanan, Publik, Pandemi, Covid-19

## PENDAHULUAN

Pandemi Covid-19 membuat perubahan pada aktivitas kehidupan masyarakat di dunia, berbagai cara dilakukan oleh pemerintah dalam menekan wabah tersebut sehingga memunculkan berbagai kebijakan baru yang sebelumnya belum pernah dilakukan, Karena gentingnya wabah Corona Virus yang telah menelan banyak korban jiwa serta pengaruhnya pada berbagai aspek kehidupan membuat pemerintah menerapkan berbagai macam cara untuk menekan wabah tersebut, tujuannya agar penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan seperti sedia kala. Apabila dipahami lebih mendalam banyak pelayanan publik yang mulai

dibatasi, pada pelayanan administrasi misalnya terutama dalam pembuatan KTP Elektronik, akta kelahiran, akta kematian, perkawinan dan sebagainya. Padahal urusan administrasi tetap perlu dilayani bahkan dilakukan secara cepat seiring dengan dinamisnya manusia. Sehingga jangan sampai karena wabah Covid-19, pelayanan administrasi tersebut diabaikan (Septiani, Maya, 2020)

Sektor pelayanan publik memerlukan perubahan serta adaptasi kebiasaan baru dalam melayani warga masyarakat mengurus dokumen legal. Sistem daring tentu saja menjadi salah satu solusi di saat kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) diterapkan, namun faktanya kantor layanan publik tetap saja ramai di datangi warga masyarakat karena desakan kebutuhan akan dokumen legal formal. Hal ini tentu menjadi dilema bagi pemerintah daerah, di satu sisi faktor keamanan dan kesehatan dipertaruhkan, di sisi lain proses layanan publik harus tetap berjalan. Hasilnya beberapa solusi dan inovasi yang terkesan mendadak menjadi solusi singkat salah satunya dengan menerapkan kursi kosong yang di beri jarak untuk meminimalisir kontak langsung antar warga, meja layanan yang diberi sekat mika plastic, hingga ruangan-ruangan yang diberi partisi semi permanen.

Fenomena desain interior kantor dan elemen pengisi ruang seperti furniture pelayanan publik merupakan hal yang menarik untuk dikaji lebih jauh, sektor pelayanan publik sebagai salah satu tempat yang memfasilitasi pelayanan publik beraktifitas bagi masyarakat perlu mendapatkan perhatian yang lebih serius. Aspek ergonomic serta antropometri menjadi hal penting dalam mengkaji penerapan desain furniture kantor layanan publik di masa pandemic Covid-19, data serta kajian mengenai dimensi, ukuran dan bahan furniture yang dipakai pada fasilitas publik merupakan muara dalam membedah kasus desain interior sektor pelayanan publik.

Menurut (UU Pelayanan Publik No 25, 2009) pasal 1 menyebutkan bahwa sektor pelayanan publik bertujuan mensejahterakan kehidupan masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan sehari-hari atas kebutuhan barang, jasa dan administrasi. pelayanan publik merupakan hajat hidup orang banyak. Siapapun membutuhkan produk pelayanan apakah itu perijinan maupun non perijinan. Untuk itu, untuk agar selalu buka maka instansi pemberi pelayanan harus menyiapkan diri dengan fasilitas baik sarana maupun prasarana yang dibutuhkan dalam masa pandemi corona. Selain sarana dan prasarana, sumber daya manusia pelayan pun harus ditingkatkan kompetensinya agar mumpuni dalam memberikan pelayanan yang bermutu. Ombudsman merinci empat hal untuk memperkuat standar pelayanan publik, yaitu penyediaan informasi yang jelas terkait standar pelayanan melalui media masa online, peningkatan penyelenggaraan pelayanan secara daring, penyesuaian sarana, prasarana, fasilitas pelayanan, dan peningkatan kompetensi pelayan atau kualitas sumber daya manusia pelayan (Kurdi, M , 2020).



Gambar 1. Kursi Tunggu Physical Distancing Pada Pelayanan Kesehatan  
Sumber : detik.com, 2020



Gambar 2. Meja Pelayanan Bank dengan Sekat Akrilik  
Sumber: BNI Syariah, 2020



Gambar 3. Partisi Plastik Mika pada Pasar Tradisional  
Sumber : Kompas.com, 2020

## KAJIAN TEORI

### Ergonomi

Pendekatan ergonomi perlu dilakukan dalam perencanaan dan perancangan ruang kerja yang berpusat pada manusia (*User Centered Design*). Ergonomi merupakan suatu cabang ilmu yang sistematis untuk memanfaatkan informasi mengenai sifat manusia, kemampuan dan keterbatasan manusia untuk merancang sistem kerja yang baik agar tujuan dapat dicapai dengan efektif, aman dan nyaman (Sutalaksana, 2006). Salah satu aspek penting dalam kajian ergonomi adalah antropometri tubuh manusia. Antropometri diartikan sebagai suatu ilmu yang secara khusus berkaitan dengan pengukuran tubuh manusia yang digunakan untuk menentukan perbedaan pada individu, kelompok, dan sebagainya (Liliana, 2007). Data antropometri yang paling tepat untuk diimplementasikan adalah

data yang diukur secara langsung terhadap populasi manusia yang nantinya akan mengoperasikan hasil rancangan tersebut (Wignjosoebroto, 2000).

Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam perancangan tata ruang yang ergonomis antara lain : antropometri tubuh manusia Indonesia; aktifitas pokok maupun penunjang; perabot/ furniture yang digunakan, serta peralatan kantor yang digunakan. Aspek-aspek tersebut harus juga mampu mengakomodasi kemajuan teknologi dalam dunia perkantoran. Perancangan sistem kerja yang efisien perlu dilengkapi dengan data antropometri yang tepat dan akurat sehingga bentuk dan geometris sistem dan fasilitas kerja yang dirancang sesuai dengan ukuran segmen-segmen bagian tubuh manusia yang nantinya akan mengoperasikan sistem tersebut. Tahap perancangan ruang yang ergonomis selanjutnya adalah : (1) menentukan aktifitas yang akan diwadahi dalam ruang kerja, (2) menentukan peralatan yang diperlukan untuk aktifitas tersebut, (3) menentukan ruang yang diperlukan untuk kegiatan (aktifitas), dan (4) mengintegrasikan ruang setiap kegiatan untuk menetapkan ruang gabungan semua kegiatan itu dan kemudian mewadahkan padaruang bangunan yang tersedia (Muhamad Nur Fajri Alfata, 2012).

### **Pelayanan Publik**

Di dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sendiri, sebagai dasar dalam penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan tidak diatur mengenai pembatasan pelayanan publik, sebagaimana yang diterapkan oleh penyelenggara pelayanan publik saat ini,. Tetapi berdasarkan undang-undang ini diatur bahwa penyelenggara pelayanan publik mempunyai kewajiban untuk memenuhi komponen standar pelayanan minimal seperti persyaratan, dasar hukum, sistem mekanisme prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya, produk layanan, dan lain-lain sesuai dengan dalam Pasal 21. Sehingga walaupun ada kebijakan pembatasan pelayanan publik tersebut, penyelenggara pelayanan publik tetap harus mematuhi standar pelayanan minimal dengan tetap memperhatikan hak dan kewajiban masing-masing pihak baik penyelenggara maupun masyarakat, sebagaimana diatur dalam BAB IV dari Pasal 14 sampai dengan Pasal 19. Sehingga walaupun terjadi pembatasan dalam pemberian pelayanan publik, tetapi penyelenggara masih memberikan pelayanan publik yang efektif dan prima kepada masyarakat (Andhika, 2020)

Masalah utama dari pelayanan publik oleh instansi pemerintah tidak hanya bagaimana menerapkan aturan dan sistem pelayanan. Tetapi peran desain interior ruang pelayanan yang dapat membentuk alur sesuai dengan prosedur juga perlu diperhatikan. Aksesibilitas dalam ruang adalah salah satu hal penting dalam interior yang dapat mempengaruhi pergerakan pengunjung sehingga berdampak pada proses pelayanan semua pengunjung (Herdiansyah, M.N, 2017).

### **METODOLOGI**

Metode penelitian yang digunakan dalam kajian penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif yaitu mengenai fenomena furniture publik yang digunakan pada sektor pelayanan publik. temuan yang diharapkan didapat pada kajian ini adalah

dapat mengungkapkan dan menginformasikan bentuk-bentuk desain furniture publik yang bisa diterapkan dan dikembangkan di masyarakat terkait teori dimensi antropometri. Terkait dengan pembatasan pada penelitian ini, pada dasarnya desain furniture publik akan selalu berhubungan dengan bentuk, ukuran dan bahan. Penjelasan terkait dengan desain furniture publik secara umum, dan pada aspek bentuk, bahan dan ukuran secara khusus yang terkait fungsinya. Untuk itu pada kajian ini digunakan teori dimensi antropometri sebagai alat yang tepat untuk melakukan analisa pada penelitian ini, menurut (Wignjosebroto, 2000), antropometri adalah studi yang berkaitan dengan pengukuran dimensi tubuh manusia. Bidang antropometri meliputi berbagai ukuran tubuh manusia seperti berat badan, posisi ketika berdiri, ketika merentangkan tangan, lingkar tubuh.

Dalam pelaksanaan penelitian ini perlu adanya suatu pendekatan yang baik, agar dapat merumuskan aspek-aspek bentuk, ukuran dan bahan pada furniture publik yang dianalisa berdasar pada ergonomi antropometrinya. Langkah pertama dalam pengumpulan data penelitian ini adalah dengan cara mendokumentasikan data lapangan terkait furniture yang digunakan pada kantor layanan publik (bentuk, ukuran dan bahan), kemudian dianalisa berdasarkan metodologi riset ergonomi dan antropometrinya berdasarkan penggunaannya (sikap, dimensi dan bobot) serta disesuaikan dengan standar protokol kesehatan di tempat kerja pada sektor jasa dan perdagangan (area publik) yang tercantum dalam SK. Menteri Kesehatan, HK.02.01/MENKES/335/2020

### **Sample Penelitian**

Berdasarkan keputusan MENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain :

1. Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya kantor catatan sipil, kantor pengurusan paport, SIM, STNK dan lain sebagainya.
2. Pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya kantor penyedia tenaga listrik, air bersih, stasiun pengisian bahan bakar umum, pasar, dan lain sebagainya.
3. Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Penelitian ini akan mengambil salah satu dari sampel pelayanan publik baik dari sektor pelayanan administratif, barang dan jasa, dari sample tersebut akan melibatkan responden baik pekerja maupun pengguna layanan melalui metode wawancara berdasarkan aspek ergonomi dan antropometri.

### **Teknik Analisis Data**

Sebagai data awal untuk memberi ulasan mengenai antropometri terutama dalam memperoleh data mengenai posture kerja baik bagi pemberi jasa pelayanan publik maupun penerimanya digunakan assessment dengan metode REBA (Rapid Enter Body Assesment), metode ini digunakan untuk menginvestigasi dan



menilai posisi kerja yang dilakukan oleh tubuh bagian atas, seperti mengangkat, menarik, menulis, membaca, dan lain sebagainya. Metode ini dikembangkan untuk mendeteksi posture kerja yang beresiko dan memerlukan perbaikan sesegera mungkin (McAtamney, L., and Corlett E. N., 2004)

## PEMBAHASAN

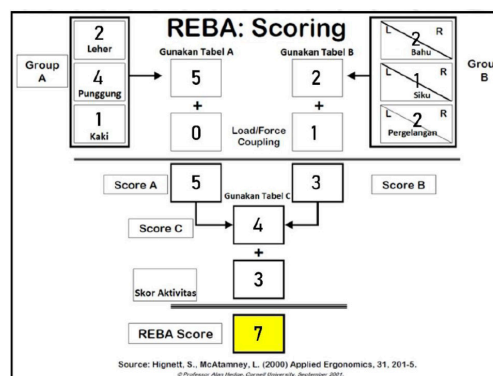
### Sektor Barang

Dengan mengambil sample pada salah satu pasar tradisional pelayanan publik dari sektor penjualan bahan-bahan makanan kebutuhan sehari-hari dapat diamati bahwa pasar tradisional merupakan salah satu pusat jual beli masyarakat yang tidak tutup selama masa pandemic Covid-19, beberapa penyesuaian dilakukan oleh pengelola pasar tradisional dalam menghadapi pandemi salah satunya dengan memberikan fasilitas bilik antiseptic, wastafel dan tirai mika plastic antar pedagang. Lingkungan pasar tradisional yang umumnya kotor dan sesak berusaha diperbaiki dengan memperluas bukaan sehingga sirkulasi udara dapat mengalir dengan optimal, begitu pula dengan pencahayaan dan penghawaan meskipun dibebberapa sudut ruang penghawaan kurang segar yang disebabkan bau pada penjualan bahan makanan mentah seperti daging dan ikan.

Aktifitas penjual dan pembeli yang dapat diamati dari sektor pelayanan barang di pasar tradisional dapat dengan jelas dilihat dari pembagian ruang atau areanya, baik penjual dan pembeli dibatasi oleh lapak dagangan dan partisi mika plastik.



Gambar 4. Penjual Daging pada Pasar Tradisional  
Sumber : Dokumen Penulis



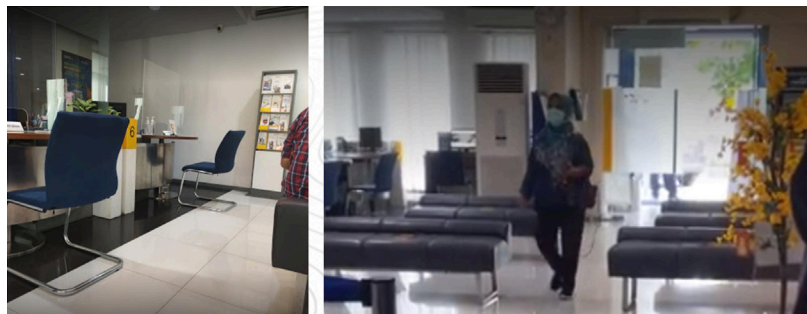
Gambar 5. Analisis Posture Kerja Penjual Daging Pasar  
Sumber : Analisa Penulis

Tabel 1. Kategori Score REBA Penjual Daging. (Sumber: McAtamney L (2000)).

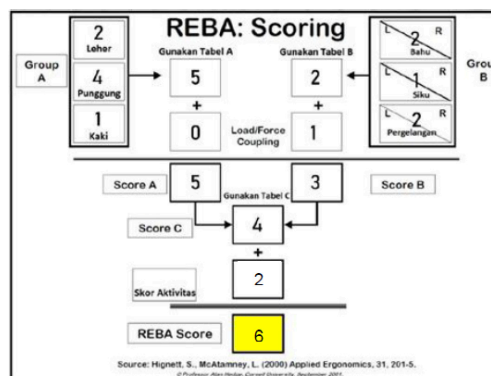
Kategori Score REBA	Level Resiko	Tindakan Perbaikan	Score REBA
1	Bisa diabaikan	Tidak diperlukan	
2 - 3	Rendah	Mungkin diperlukan	
4 - 7	Sedang	Diperlukan	Score REBA = 7
8 - 10	Tinggi	Diperlukan segera	
11 - 15	Sangat Tinggi	Diperlukan saat ini juga	

### Sektor Jasa

Pada sektor pelayanan jasa mengambil sample pada kantor jasa perbankan, dalam pelayanan jasa bank beberapa penyesuaian dilakukan dalam menghadapi pandemic Covid-19, diantaranya dengan mengurangi waktu oprasional pelayanan dengan lebih mengoptimalkan transaksi online dan non tunai, membatasi pengunjung dengan menerapkan kursi tunggu yang diberi stiker / penanda physical distancing dan memfasilitasi meja layanan yang diberi sekat akrilik untuk meminimalisir kontak langsung pemberi dan penerima layanan. Aktifitas yang berlangsung antara pengunjung / nasabah umumnya dapat diamati dari pola sirkulasi yang terjadi di bank, kursi tunggu dan meja layanan customer service merupakan salah satu furniture publik yang cukup sering digunakan dalam aktifitas pelayanan publik. Faktor manusia (antropometri) dan juga lingkungan (interior) bank sangat mempengaruhi pelayanan publik dari sektor jasa yang aman, nyaman, dan efisien.



Gambar 6. Area Costemer Service dan Kursi Tunggu Bank  
Sumber : Dokumen Penulis



Gambar 7. Analisis Posture Kerja Menunggu Antrian Bank  
Sumber : Analisa Penulis

Tabel 2. Kategori Score REBA Menunggu Antrian Bank. (Sumber: McAtamney L (2000)).

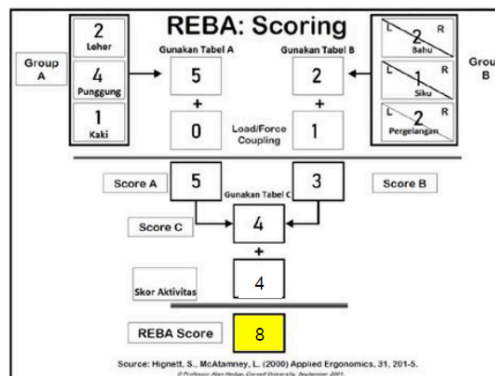
Kategori Score REBA	Level Resiko	Tindakan Perbaikan	Score REBA
1	Bisa diabaikan	Tidak dipertukan	
2 - 3	Rendah	Mungkin dipertukan	
4 - 7	Sedang	Dipertukan	
8 - 10	Tinggi	Dipertukan segera	Score REBA = 8
11 - 15	Sangat Tinggi	Dipertukan saat ini juga	

### Sektor Administrasi

Untuk sample penelitian pada sektor pelayanan administrasi dipilih kantor Samsat yang biasa digunakan oleh masyarakat untuk mengurus dokumen Surat Tanda Nomer Kendaraan yang legal. Kantor samsat merupakan kantor pelayanan publik yang selalu ramai dikunjungi oleh masyarakat setiap hari oprasionalnya. Aktifitas pengurusan dokumen legal tersebut paling banyak adalah menunggu dan mengantri. Mulai dari posisi berdiri, duduk hingga menyender pada tembok dapat diamati dari kebiasaan pengunjung menunggu dengan memainkan gawai atau pun bercengkrama dengan pengunjung lain. Beberapa pola adaptasi yang dilakukan oleh pengelola dalam menghadapi pandemic diantaranya dengan memfasilitasi area tunggu dengan kursi tunggu yang diberi jarak, namun karena pengunjung yang datang umumnya melebihi kapasitas maka dapat ditemui pengunjung yang duduk dilantai dan menyender di tembok ruangan.



Gambar 8. Area Tunggu Palayanan Samsat  
 Sumber : Dokumen Penulis



Gambar 9. Analisa Posture Kerja Menunggu pada Kantor Samsat  
 Sumber : Analisa Penulis

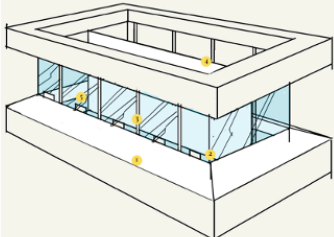




Tabel 3. Kategori Score REBA Menunggu Dokumen STNK. (Sumber: McAtamney L (2000).

Kategori Score REBA	Level Resiko	Tindakan Perbaikan	Score REBA
1	Bisa diabaikan	Tidak diperlukan	
2 - 3	Rendah	Mungkin diperlukan	
4 - 7	Sedang	Diperlukan	
8 - 10	Tinggi	Diperlukan segera	Score REBA = 8
11 - 15	Sangat Tinggi	Diperlukan saat ini juga	

## SIMPULAN & REKOMENDASI

Penelitian mengenai desain furniture publik pada sektor pelayanan publik ini merupakan kajian desain yang mengulas penggunaan furniture publik selama masa pandemic Covid -19 dengan berbagai penyesuaian yang telah dilakukan pada sektor pelayan publik baik dari sektor pelayanan jasa, barang maupun administrasi, telaah desain yang dilakukan akan berfokus pada bidang ergonomic desain interior dengan didukung oleh penelitian-penelitian sebelumnya dari bidang kajian lain Dari analisa antropometri dengan metode REBA yang telah dilakukan untuk menilai urgensi perbaikan serta pengembangan furniture layanan publik, tahap selanjutnya adalah mendesain dengan didasari atas pola aktifitas kebutuhan pengguna serta faktor manusia dan faktor lingkungan kerja. Beberapa usulan perbaikan desain furniture layanan publik yang ergonomis diharapkan dapat memberikan pencerahan serta pengembangan perbaikan sektor pelayanan publik di Indonesia.

Sektor Barang	Sektor Jasa	Sektor Administrasi
		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Area jualan di berikan kemiringan agar cukup tinggi bagi penjual dan tidak terlalu tinggi bagi pembeli sehingga menjadi lebih nyaman saat melakukan transaksi</li> <li>2. Ketinggian area penjual adalah 75 cm, sehingga penjual masih dapat berjualan sambil duduk</li> <li>3. Pembatas antara area penjual berupating/kolom dan kaca</li> <li>4. Atap terbuka untuk memungkinkan sirkulasi udara</li> <li>5. Penggunaan kaca atau plastik bisa menjadi pilihan untuk mengurangnya kontak fisik antara penjual serta antara penjual dan pembeli</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja Customer Service, Sebagai Meja pelayanan informasi bagi nasabah, penggunaan sekat kaca meminimalisir interaksi jarak dekat secara langsung saat nasabah melakukan proses administrasi ataupun sekedar melakukan konsultasi perihal kegiatan perbankan.</li> <li>2. Bagian area tunggu menjadi fokus utama yang cukup penting karena potensi terjadinya penumpukan pengguna ruang akan terjadi pada area tunggu. Dalam antisipasi penularan virus, maka sesuai dengan protokol yang sudah ditetapkan salah satunya adalah menjaga jarak antara pengguna ruang. Maka dari itu Kursi tunggu ini di desain dengan pertimbangan menjaga jarak, pertimbangan kenyamanan</li> </ol>	<p>Banyaknya pengunjung yang selalu datang setiap harinya untuk memenuhi kebutuhan akan dokumen legal memerlukan perbaikan pada fasilitas furniture area tunggu, fakta yang didapatkan di lapangan fasilitas kursi tidak mencukupi kebutuhan penggunaan layanan untuk duduk menunggu, disamping itu proses / alur kegiatan dalam pengurusan dokumen legal membuat pengunjung sering berdiri dan duduk sehingga menyebabkan pengguna mudah lelah. Usulan desain area tunggu pada sektor pelayanan administrasi dengan memberikan desain tempat duduk semi berdiri / menyender dengan pemilihan material dan ukuran yang disesuaikan dengan posture tubuh orang Indonesia</p>

	pengguna, serta menjaga pengguna agar tidak saling berhadapan satu dan lainnya. Penyekat antara tempat duduk dimodifikasi agar terjadi sebuah sinergi antara respon furniture terhadap kondisi dan fungsinya tetap sesuai dengan kebutuhan penggunanya.	
--	---	--

## DAFTAR PUSTAKA

- Andhika, J. (2020, 04 07). *ombudsman.go.id*. Retrieved 2021, from Dampak Pandemi Covid-19 Bagi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--dampak-pandemi-covid-19-bagi-penyelenggaraan-pelayanan-publik>
- Herdiansyah, M.N. (2017). Kajian Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Aksesibilitas Dalam Ruang Pelayanan Publik, Studi Kasus BPJS Kesehatan Cabang Utama Bandung. *Jurnal Desain Interior*.
- Kurdi, M. (2020). Menggagas Pelayanan Prima di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Lingkar Widyaswara*.
- Liliana. (2007). Pertimbangan Antropometri pada Pendesainan . *Prosiding Seminar Nasional III SDM Teknologi Nuklir Yogyakarta* (pp. 183-189). Yogyakarta: BATAN.
- McAtamney, L.,and Corlett E. N.,. (2004). RULA: A Survey Based Method for The Investigation of Work Related Upper Limb Disorders. *Applied Ergonomic*, 24 (2), 91-92.
- Muhamad Nur Fajri Alfata, Y. H. (2012). Studi Ergonomi Terhadap Rancangan Ruang Kerja Kantor Pemerintah Berdasarkan Antropometri Indonesia. *Jurnal Permukiman*, 126-137.
- Septiani,Maya. (2020). *Urgensitas Penelenggaraan Pelayanan Publik yang Dinamis dalam Menghadapi Wabah Covid-19*. Retrieved 2020, from <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--urgensitas-penyelenggaraan-pelayanan-publik-yang-dinamis--dalam-menghadapi-wabah-covid-19>
- Sutalaksana. (2006). *Teknik Perancangan Sistem Kerja*. Bandung: Penerbit ITB.
- UU Pelayanan Publik No 25. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomer 25 Tentang Pelayanan Publik*. Pemerintah Republik Indonesia.
- Wignjosebroto. (2000). Prinsip-Prinsip Perancangan Berbasiskan Dimensi Tubuh (Antropometri) dan Perancangan Stasiun Kerja. *Lokakarya IV Methods Engineering : Adaptasi ISO/TC 159 (Ergonomics) dalam Standar Nasional Indonesia (SNI)*. 2000: ITB.