

**EFEKTIVITAS PENERAPAN WAYFINDING PADA
DESAIN AREA PUBLIK**



PERANCANGAN

oleh:

Aprilia Salsabila Nadhifah

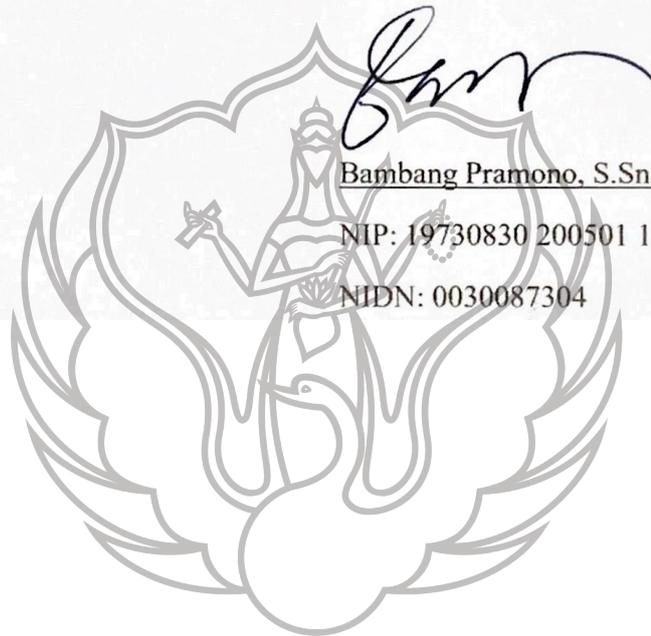
NIM 1610169123

**PROGRAM STUDI S-1 DESAIN INTERIOR
JURUSAN DESAIN FAKULTAS SENI RUPA
INSTITUT SENI INDONESIA YOGYAKARTA
2021**

Artikel ilmiah berjudul:

Efektivitas Penerapan *Wayfinding* Pada Desain Area Pelayanan Publik diajukan oleh Aprilia Salsabila Nadhifah, NIM 1610169123, Program Studi S-1 Desain Interior, Jurusan Desain, Fakultas Seni Rupa, Institut Seni Indonesia Yogyakarta, telah disetujui oleh Tim Pembina Tugas Akhir Pada tanggal 12 Januari 2021.

Pembimbing I



Bambang Pramono, S.Sn., M.A

NIP: 19730830 200501 1 001

NIDN: 0030087304

Efektivitas Penerapan *Wayfinding* Pada Desain Area Pelayanan Publik.

Aprilia Salsabila Nadhifah

1610169123

Program Studi Desain Interior Fakultas Seni Rupa Institut Seni Indonesia
Yogyakarta

Abstract

Public satisfaction is the main indicator of service that must be achieved in public service facilities. In achieving satisfaction, people need to get a good physical environment, by creating comfortable activities through easy access to find goals in orientation. One of the parameters of "caring design" is to make it easy for visitors to find their purpose (wayfinding) to facilitate orientation in space. This research is in the form of library research and uses qualitative-descriptive analysis methods by using case study examples as the main topics related to wayfinding and signage that support services in public service buildings. So as to create the characteristics and criteria for wayfinding that can support effectiveness in conducting public services.

Keywords: *Public service, orientation, wayfinding*

Intisari

Kepuasan masyarakat merupakan indikator utama pelayanan yang harus dicapai dalam fasilitas pelayanan publik. Dalam mencapai kepuasan tersebut, masyarakat perlu mendapatkan lingkungan fisik yang mumpuni, dengan cara menciptakan kenyamanan beraktivitas melalui kemudahan akses untuk mencari tempat tujuan dalam berorientasi. Salah satu parameter "desain yang peduli" ialah memberikan kemudahan bagi pengunjung dalam menemukan tempat tujuan (*wayfinding*) agar memudahkan berorientasi dalam ruang. Penelitian ini berbentuk penelitian kepustakaan (*library research*) dan menggunakan metode analisis kualitatif-deskriptif dengan menggunakan contoh studi kasus sebagai pokok bahasan yang berhubungan dengan *wayfinding* dan *signage* yang menunjang pelayanan pada gedung pelayanan publik tersebut. Sehingga tercipta karakteristik dan kriteria *wayfinding* yang mampu menunjang keefektifitasan dalam melakukan pelayanan publik.

Kata Kunci : Pelayanan publik, orientasi, *wayfinding*

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik didefinisikan sebagai suatu usaha untuk menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain (Soetopo, 1999). Dari pengertian tersebut makna pelayanan publik adalah suatu kegiatan melayani atau memenuhi kebutuhan atau keperluan orang lain secara lebih guna memuaskan dalam bentuk jasa. Dimana keperluan ini biasanya menyangkut keperluan umum yang menyangkut banyak orang, banyak maksud dan tujuan dalam memenuhi kebutuhannya masing-masing dan sehari-hari di sebuah lingkungan binaan dalam skala besar maupun kecil. Sehingga, dalam pelayanan publik terdapat area pelayanan yang kompleks dan memiliki fungsi area yang berbeda-beda, dengan begitu sangat rawan sekali menimbulkan disorientasi ruang bagi para pengunjung. Area pelayanan publik merupakan suatu tempat dimana sebuah pelayanan terjadi. Sebagai contoh kantor pengadilan, kantor pelayanan SIM, stasiun kereta api, perpustakaan dan sebagainya merupakan area publik dimana di dalamnya terdapat sebuah jasa pelayanan.

Di dalam sebuah lingkungan binaan seperti fasilitas pelayanan di area pelayanan publik ini, elemen-elemen orientasi sangat dibutuhkan seseorang dalam mencapai tujuan yang diinginkannya. Elemen tersebut salah satunya dapat diatasi menggunakan *wayfinding*. *Wayfinding* dapat didefinisikan sebagai kemampuan untuk menemukan jalan menuju suatu lokasi. *Wayfinding* mencakup apapun mulai dari mengarahkan diri sendiri, membaca tanda, menggunakan sistem GPS, atau beberapa situasi di mana seseorang secara aktif berusaha mencari tahu cara kemana harus pergi. Namun, ilmu *wayfinding* bukanlah hal baru, dalam bidang fisiologis dan neurobiologis, *wayfinding* merupakan bidang studi yang penting. Secara ilmiah, menurut Gluck (1990) *wayfinding* didefinisikan sebagai "proses yang digunakan untuk mengarahkan dan menavigasi. Tujuan keseluruhan dari *wayfinding* adalah untuk mengarahkan secara akurat dari satu tempat ke tempat yang lain dalam ruang berskala besar."

Namun, seringkali ditemui bahwa *wayfinding* kurang dapat bekerja sebagaimana mestinya. Seperti halnya pengamatan peneliti dalam penelitiannya terhadap kondisi faktual di Kantor Pelayanan Polres Jepara terdapat beberapa gejala yang berpotensi menimbulkan masalah *wayfinding* pada fasilitas pelayanan. Maka, hal ini lah yang mendasari penulis untuk membahas lebih dalam mengenai karakteristik dan kriteria *wayfinding* yang mampu menunjang keefektifitasan dalam proses pelayanan.

B. PEMBAHASAN

Artikel ini akan membahas mengenai kriteria *wayfinding* yang efektif dan dapat diterapkan ke dalam area pelayanan publik. Dijabarkan melalui pembahasan mengenai strategi, pengaplikasian serta prinsip penerapan *wayfinding* pada area pelayanan publik. Melalui penjabaran tersebut, bertujuan untuk membantu desainer dalam mencapai desain interior area pelayanan publik yang mampu menunjang keefektifitasan pengguna ruang dalam melakukan aktivitasnya. Berikut, ada 3 faktor utama yang menjadi pembahasan dalam artikel ini dengan bentuk studi kepustakaan (*library research*) dan metode analisis kualitatif-deskriptif:

1. *Signage Wayfinding* sebagai Strategi Lain dalam Berkomunikasi

Dalam Sistem *wayfinding* mencakup semua elemen yang membantu orang dalam berorientasi dan menavigasi tujuan yang diinginkan. Arsitektur, landmark, pencahayaan, lanskap, dan fitur visual lainnya menjadi salah satu strategi untuk memberikan isyarat agar orang dapat menemukan jalan mereka di lingkungan yang kompleks atau asing. Di lansir dari jurnal “*Wayfinding and signage Strategies for Languages Access in the California Court*” dalam penggunaan *wayfinding* di beberapa Gedung Pengadilan di California, ditemukan hasil analisa bahwa *wayfinding* merupakan strategi lain dalam berkomunikasi dengan media *signage*, dikarenakan di gedung pengadilan sendiri, teknik *wayfinding* yang efektif dalam membantu pengguna ruang pelayanan dalam memfasilitasi kemampuan mereka untuk mencari dan mengakses layanan dan fungsi pengadilan dengan cara menerapkan sistem *wayfinding* dengan *signage* yang mudah dipahami, jelas, singkat, akurat dan dalam bahasa yang sederhana sesuai dengan budaya dan standar universal untuk meminimalisir kebingungan serta mudah dibaca. Karena, *signage* merupakan salah satu media komunikasi yang sangat penting untuk sistem pencarian arah yang kuat, strategi *wayfinding* yang dirancang dengan baik dapat mengurangi kebutuhan akan tanda-tanda dan petunjuk serta informasi tertulis yang luas serta menciptakan ruang yang lebih intuitif dan mudah dinavigasi.

Selain itu, dapat menerapkan *multilingual signage* untuk komponen di setiap *wayfinding*, baik dalam media cetak maupun dalam media elektronik seperti contoh (lihat gb.1). Hal ini dapat membantu memudahkan semua pengunjung dari berbagai daerah dapat mengerti maksud dan tujuan dari *signage* tersebut. Sehingga komunikasi yang berkaitan dengan orientasi tidak menimbulkan kesalahpahaman dan keefektifitasan dalam pelayanan dapat tercapai dengan sempurna.



Gb.1 Gambar *Bilingual Security Clearance Signage*
(Sumber: Jurnal, 2017)

Poin ketiga, menggunakan electronic signage atau *signage* dalam bentuk elektronik bisa berupa televisi, audio maupun *electronic kiosk* sebagai pilihan lain yang cukup membantu dalam mempermudah pelayanan. *Signage* dengan media elektronik ini dapat digunakan menjadi pilihan apabila mendapatkan informasi yang sering berubah, fleksibel maupun informasi yang perlu diperbarui secara berkala dan konten penting lainnya yang cocok dengan representasi visual yang dinamis, seperti pengumuman singkat, panggilan nomor antrian dan lain sebagainya. Dalam sistem antrian elektronik harus memungkinkan pengguna untuk memilih bahasa dimana untuk memudahkan dalam memilih menu layanan, dan nomor yang dikeluarkan oleh sistem seperti contoh (lihat gb.2). Monitor juga harus memberikan informasi multibahasa kepada pengunjung sembari menunggu layanan.



Gb.2 Gambar *Electronic Queueing System Screen* di Pittsburg Courthouse.
(Sumber: Jurnal, 2017)

Strategi *signage* yang komprehensif mencakup tanda-tanda mudah dimengerti yang tepat dan terletak di titik-titik yang terjangkau di area pelayanan. Selain itu, *signage* harus diterjemahkan dan / atau menggunakan simbol yang diakui secara universal untuk membantu pengunjung mengakses layanan yang mereka butuhkan. Dapat juga menerapkan penggunaan simbol atau ikon yang diakui secara universal atau pengembangan simbol layanan pengadilan yang telah diterapkan oleh institusi serupa atas kesepakatan pemerintah di daerah sekitar untuk dapat mudah dipahami serta memberikan keefektifitasan dalam memberikan ruang yang lebih mudah diakses oleh pengunjung serta kelompok lain, seperti orang-orang dengan cacat kognitif dan pengunjung dengan buta huruf rendah.

2. Pengaplikasian *Wayfinding* berdasarkan Kebutuhan Manusia

Dalam studi kasus pada penelitian *wayfinding* di lingkungan stasiun kereta api Australia menyebutkan bahwa banyak aspek yang memengaruhi pengaplikasian maupun strategi dalam pembuatan *wayfinding* yang efektif, namun hal yang menarik dari pembahasan *wayfinding* di dalam lingkungan stasiun kereta api tersebut adalah adanya pembahasan mengenai pengaplikasian *wayfinding* secara detail yang berkaitan dengan kebutuhan manusia dan disesuaikan dengan kebutuhan manusia, baik untuk pengguna yang normal, dengan cacat fisik, cacat intelek serta cacat kognitif.

Dalam kebutuhan pelayanan di dalam area pelayanan publik dengan skala besar, ini dijabarkan menjadi beberapa aspek, berikut ini menurut jurnal "*wayfinding in the rail environment*" yang dapat digunakan sebagai acuan dalam pengaplikasian *wayfinding* yang efektif:

- a) Bagi pengunjung dengan gangguan penurunan fungsi penglihatan dapat diterapkan melalui sistem *wayfinding* dalam bentuk *signage* yang bersih, penulisan jelas dengan ukuran yang lebih besar, penggunaan warna kontras lebih besar dengan penerangan yang lebih baik.
- b) Bagi pengunjung tunanetra, *wayfinding* dapat diterapkan melalui audio, mesin bicara yang dapat mengubah teks menjadi audio, *tactile ground surface (blind path)*, *tactile maps/tactile signs* (dengan huruf braille), serta *interactive tactile maps*.
- c) Bagi pengunjung dengan gangguan kognitif (gangguan intelektual) dapat diterapkan dengan sistem *wayfinding* yang menggunakan petunjuk arah secara verbal memberdayakan staff. Staf akan berperan sebagai *wayfinding* yang akan menunjukkan arah atau informasi yang dilontarkan dari pengunjung.
- d) Bagi pengunjung umum, sistem *wayfinding* dapat diterapkan menggunakan peta interaktif, penggunaan simbol, penggunaan urutan dan penomoran, kode warna sebagai simbol pembedaan zona, penggunaan lantai dan lorong dengan menerapkan elemen dekoratif sebagai *landmark*.

3. Prinsip-prinsip dan Strategi Penerapan *Wayfinding*

Selain ditinjau dari aspek pengaplikasian berdasarkan kebutuhan manusianya, *wayfinding* juga dapat ditinjau dari beberapa aspek yang dapat mengantarkan kepada solusi *wayfinding* yang efektif dengan mengidentifikasi: (1) proses *wayfinding*, termasuk persyaratan untuk menuju *wayfinding* yang berhasil, (2) perilaku *wayfinding* dan strategi yang digunakan oleh berbagai jenis pengguna/pengunjung, mengidentifikasi harapan dan preferensi, (3) meninjau ulang hambatan-hambatan yang dapat diakses, dan (4) memikirkan solusi yang mungkin untuk dapat mengatasi hambatan yang diidentifikasi. Identifikasi-identifikasi ringan ini akan dapat memberikan jalan yang dapat dimanfaatkan untuk acuan dalam mengembangkan dan menggunakan cara *wayfinding* yang praktis dan upaya untuk meningkatkan akses.

Setelah mendapatkan strategi dalam menciptakan *signage* yang efektif dan aturan dalam pengaplikasian *wayfinding* dalam mencapai dan mewujudkan karakteristik dan kriteria *wayfinding* untuk menunjang keefektifitasan dalam sebuah pelayanan di area pelayanan, *wayfinding* juga memiliki beberapa strategi secara umum yang dapat dijadikan acuan sebagai penyempurna akan strategi-strategi dan aturan penerapannya. Menurut buku "*The Wayfinding Handbook*" mengatakan bahwa Strategi *wayfinding* adalah ide atau sistem yang mendasari desain program *signage*. Sebuah strategi dapat memantu menentukan garis-garis jaringan transportasi, sayap bangunan, lingkungan kota maupun area kampus akademis. Berikut adalah 4 jenis strategi yang mendasari:

- a) Strategi dengan menggunakan konsep distrik, jalan, konektor atau *landmark* dapat digunakan untuk membantu membuat tempat lebih mudah untuk dipahami atau dinavigasi, dalam artian sebagai acuan tempat dalam suatu area.
- b) Strategi dengan sistem pembagian zona yang paling mudah dikenali untuk digunakan sebagai rambu dan peta.
- c) Konektor merupakan jalur yang paling terlihat yang dapat menghubungkan semua jalur ke dalam satu lokasi.
- d) *Landmark* strategi mengarahkan orang ke tempat utama sebagai titik utama, seperti *lift* atau titik tujuan utama.

Selain strategi, prinsip-prinsip *wayfinding* juga mampu menjadi acuan dalam menentukan sebuah *wayfinding* dalam ruang pelayanan. Adapun beberapa prinsip yang dikutip dalam Jurnal "*International Health Guidelines*":

- a) Membuat identitas unik di setiap lokasi.
- b) Membuat wilayah dengan karakter visual yang berbeda.
- c) Menggunakan garis pandang untuk menunjukkan apa yang ada di depan
- d) Jangan memberikan pengguna dengan opsi navigasi yang berlebihan
- e) Berikan tanda atau simbol dalam titik keputusan untuk membantu dalam membuat keputusan dalam menentukan arah.
- f) Membuat jalur yang terstruktur dengan baik

- g) Gunakan *landmark* untuk memberikan orientasi dan poin yang dapat diingat untuk menyediakan rencana lokasi atau peta baik pada brosur yang dibagikan kepada pengunjung.

Di atas merupakan pembahasan tentang prinsip *wayfinding* ditinjau dari *sign* dan *graphic*, namun selain *sign* dan *graphic*, komponen desain arsitektur juga sama pentingnya. Arsitektur yang dirancang dengan baik akan memiliki isyarat yang melekat pada desain bangunan yang secara tidak sadar dapat memandu pengguna. Berikut elemen-elemen *wayfinding* arsitektur utama, yang meliputi:

- a) *Zona*; Area yang ditandai oleh fitur atau fungsi tertentu dan diberi identitas unik.
- b) *Jalur/Sirkulasi*; Area yang berbeda untuk pergerakan ke dan dari tujuan.
- c) *Landmark/Penanda*; Objek/elemen yang digunakan untuk menunjukkan posisi/area di sepanjang rute atau tujuan.
- d) *Node*; Titik dalam jaringan/sistem dimana jalur berpotongan atau bercabang. Biasanya suatu titik dimana keputusan perlu dibuat.
- e) *Tepi*; Bagaimana parameter lintasan, zona atau simpul didefinisikan.

C. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa keefektifitasan pelayanan dalam area pelayanan publik dapat dicapai menggunakan *wayfinding* apabila memperhatikan aspek-aspek yang berkaitan dengan elemen-elemen *wayfinding*, sistem *wayfinding* baik dalam sistem penulisan, penggunaan media serta dalam sisi desain grafisnya, selain itu juga mengacu pada prinsip dan strategi *wayfinding* untuk mencapai keefektifitasan kerja *wayfinding* dalam suatu pelayanan publik di area pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. (2017). *Wayfinding and Signage Strategies for Languages Access in the California Court*. National Center for Courts. p 14-20
- Anonim. (2016). *Wayfinding Guidelines*. International Health Facility Guidelines. p 5-9
- Calori, Chris & Eynden, David Vanden (2015). *Signage and Wayfinding Design*. John Wiley & Sons.Inc. p 16-20
- Crawford, Elise & Wu, Ying. (2013). *Wayfinding in the Rail Environment*. Australian Government's Cooperative Research Centre's Program. p 4-28
- Gibson, David. (2009). *The Wayfinding Handbook*. Princeton Architectural Press. p 36-37

