

# Evaluasi Kualitas Visual Interior Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi Berdasarkan Persepsi Pengunjung

Dharma Bagus Maulana<sup>1</sup> dan Herry Santosa<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Sarjana Arsitektur, Departemen Arsitektur, Fakultas Teknik, Universitas Brawijaya <sup>2</sup> Dosen Departemen Arsitektur, Fakultas Teknik, Universitas Brawijaya

Alamat Email penulis : [dharmaulana99@student.ub.ac.id](mailto:dharmaulana99@student.ub.ac.id)

## ABSTRAK

Pelayanan publik hampir secara otomatis membentuk citra (image) tentang kinerja birokrasi pemerintahan untuk itu kualitas visual interior menjadi sebuah hal yang penting pada tempat-tempat pelayanan publik karena juga berkaitan dengan peningkatan kualitas layanan. Dalam hal seperti itu, elemen interior diharapkan dapat berkontribusi memberikan citra positif dan juga informatif bagi pengunjung mall pelayanan publik dengan menyajikan sebuah interior mall pelayanan publik yang menarik dan berbeda dengan tempat pelayanan publik lainnya guna mendukung konsep dari mall pelayanan publik. Dalam persoalan seperti ini persepsi pengunjung dinilai menjadi sebuah metode pengukuran yang tepat. Pemilihan objek penelitian yakni Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi pengunjung mengenai elemen interior Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi dan mengidentifikasi elemen interior seperti apa yang baik digunakan dalam mall pelayanan publik. Pengukuran persepsi terhadap elemen interior dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara daring dengan pertanyaan tertutup dengan memperoleh data kuesioner berupa angka penilaian persepsi pengunjung terhadap elemen interior. Penelitian merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode analisis *mean score*. Hasil pengukuran variabel elemen interior yang diteliti didapatkan bahwasanya pengunjung menyukai lantai dengan warna monokrom seperti abu-abu, dinding berupa multiplek dengan lapis HPL motif kayu dengan aksen persegi berwarna putih, plafond dengan detail dan ornamen yang eye-catching, perabot dengan penggunaan warna perabot yang cerah dan bervariasi, lampu pengunjung menyukai lampu dengan penataan yang acak dan untuk aksesoris pengunjung menyukai dengan bentuk yang dinamis seperti bulat atau lengkung.

Kata kunci: elemen interior, kualitas visual, persepsi

## ABSTRACT

*Public services almost automatically form an image of the performance of the government bureaucracy. For this reason, the visual quality of the interior becomes an important thing in public service places because it is also related to improving the service quality. In such cases, interior elements are expected to contribute to providing a positive and informative image for public service mall visitors by presenting an attractive and different public service mall interior to support the concept of a public service mall. In issues like this, visitor perception is considered to be an appropriate measurement method. The choice of research object is the Public Service Mall of Banyuwangi Regency. The purpose of this study was to determine the visitor's perception of the interior elements of the Banyuwangi District Public Service Mall and to identify what interior elements are good for use in a public service mall. Measuring the perception of interior elements is carried out by distributing questionnaires online with closed questions by obtaining questionnaire data in the form of numbers rating visitors' perceptions of interior elements. Research is a type of quantitative research with a mean score analysis method. The results of measuring the interior element variables studied found that visitors liked floors with monochrome colors such as gray, walls in the form of multiplexes with HPL-coated wood motifs with white square accents, ceilings with eye-catching details and ornaments, furniture with the use of different colors of furniture. bright and varied, visitors like lamps with random arrangements, and for accessories visitors like dynamic shapes such as round or curved. Keywords: abstract, temperature,*

*Key word: interior elements, visual quality, perception*