

Implementasi Perjanjian Kerja Sama Pelayanan Keimigrasian pada Mal Pelayanan Publik Kota Jambi

Ahmad Maulana¹, Seno Setyo Pujonggo², Agung Sulisty Purnomo³

Administrasi Keimigrasian, Politeknik Imigrasi, Indonesia

Hmd.maulana@gmail.com¹

Abstrak

Kata Kunci:

Kerja Sama, Mal
Pelayanan Publik
Kota Jambi, Kantor
Imigrasi Jambi,
Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif. Dalam upaya untuk memenuhi kebutuhan terhadap pelayanan publik, Pemerintah Kota Jambi sebagai salah satu penyedia pelayanan publik di Kota Jambi menerapkan inovasi Mal Pelayanan Publik Di Kota Jambi. Dengan diciptakannya inovasi tersebut, Pemerintah Kota Jambi melakukan kerja sama dan kolaborasi dengan beberapa instansi terkait seperti Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi dalam pemberian pelayanan permohonan paspor. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian terhadap implementasi perjanjian kerja sama masih belum terlaksana sebagaimana mestinya sesuai dengan Pasal 3 dalam Perjanjian Kerja Sama antara Pemerintah Daerah Kota Jambi dengan 21 (dua puluh satu) lembaga/institusi termasuk Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi yang menyebutkan bahwa ruang lingkup Kesepakatan Bersama Ini adalah Pelayanan terpadu kepada masyarakat yang dilakukan oleh para pihak. Namun berdasarkan perjanjian kerjasama tersebut, belum ada realisasi kegiatan pelayanan keimigrasian yang dilaksanakan pada Mal Pelayanan Publik terpadu.

Abstract

Key Word:

Collaboration, Jambi
City Public Service
Mall, Jambi
Immigration Office,
Public Service

Public service is an activity carried out by the government to meet the service needs of every citizen and resident for goods, services, and administrative services following the laws and regulations. To fulfill the need for public services, the Government of Jambi City, as one of the public service providers in Jambi City, implemented the innovation of the Public Service Mall in Jambi City. Through this innovation, the Jambi City Government collaborated with several related agencies, such as the Class I Immigration Office TPI Jambi, to provide passport application services. This research uses a qualitative method. Based on the research findings, the implementation of the cooperation agreement has not been carried out as expected, as stipulated in Article 3 of the Cooperation Agreement between the Jambi City Regional Government and 21 (twenty-one) institutions/agencies, including the Class I Immigration Office TPI Jambi, which states that the scope of this Joint Agreement is integrated services to the community provided by the parties. However, according to the cooperation agreement, no immigration service activities have been carried out at the Integrated Public Service Mall.

Copyright © 2024 Ahmad Maulana, Seno Setyo Pujonggo, Agung Sulisty Purnomo
This work is licensed under an **Attribution-ShareAlike 4.0 International (CC BY-SA 4.0)**

PENDAHULUAN

Dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik yang prima, maka pemerintah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakatnya agar pelayanan publik yang diberikan bisa secara efektif dan efisien. Pemerintah berusaha untuk membuat sistem pengelolaan pelayanan publik yang terintegrasi dan terintegrasi antara pemerintah daerah dan lembaga dan kementerian yang terkait. Untuk itu pemerintah menyelenggarakan kegiatan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang disingkat dengan PTSP yang diatur berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu(2014). Adapun tujuan diadakannya PTSP tersebut yaitu agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang terbaik secara efektif dan efisien dari pemerintah. Selanjutnya, pemerintah Indonesia melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPAN-RB) menciptakan suatu inovasi terbaru guna mewujudkan pelayanan yang efektif dan efisien yaitu diundangkannya Permenpan RB Nomor 23 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (2017). Dengan berdirinya pelayanan terpadu generasi ketiga yakni MPP, dinilai sebagai langkah pembaharuan dalam sistem pemberian pelayanan publik ke masyarakat di Indonesia.

Menurut keterangan Deputy Bidang Pelayanan Publik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Diah Natalisa, Mal Pelayanan Publik merupakan langkah terbaharukan dalam memadukan pelayanan pemerintah pusat, daerah, dan swasta dalam satu gedung dan satu pintu.

Pemerintah terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, salah satu upaya tersebut adalah melalui Perpres No. 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik pada pasal 1 ayat (2) (2021) dijelaskan bahwa Mal Pelayanan Publik merupakan pelayanan publik dalam tempat secara terpadu yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah dan swasta berupa barang, jasa, dan pelayanan administrasi itu merupakan upaya untuk meningkatkan pelayanan baik dari segi kemudahan, kecepatan, kenyamanan, dan keamanan (Perpres Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, 2021). Oleh karena itu, MPP merupakan wadah dari beberapa instansi pemerintah dan swasta dalam bekerja sama dengan pemerintah kabupaten/kota terkait, dan diharapkan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat diberikan secara efektif dan efisien. Dengan meningkatkan kualitas mutu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat.

Di Kota Jambi, Mal Pelayanan Publik diresmikan sebagai wujud kolaborasi antara Pemerintah Kota Jambi dan berbagai instansi terkait, termasuk Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi. Pemerintah Kota Jambi mengusung inovasi dari KEMENPAN-RB berupa Mal Pelayanan Publik (MPP) untuk menyatukan pelayanan publik dalam satu tempat dan satu pintu. Hal tersebut telah tertuang dalam Peraturan Walikota Jambi Nomor 08 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kota Jambi. Dengan dikeluarkannya peraturan tersebut, Pemerintah Kota Jambi meresmikan Mal Pelayanan Publik Kota Jambi pada hari senin tanggal 20 Juni 2022 dan diresmikan secara langsung oleh Walikota Jambi Dr. H. Syarif Fasha, S.E, M.E. dan hadir langsung Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi yang diwakili oleh Deputy Bidang Pelayanan Publik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Diah Natalisa. Mal Pelayanan Publik Kota Jambi tersebut dapat mengurus 130 layanan dari 31 organisasi daerah, instansi vertikal, maupun BUMN/D di satu tempat.

Sehingga dengan hadir dan diresmikannya Mal Pelayanan Publik Kota Jambi tersebut diharapkan dapat memudahkan masyarakat Kota Jambi dalam mempunyai keperluan lebih dari satu urusan dan itu tersedia dalam satu tempat yang terpusat yaitu Gedung Mal Pelayanan Publik. Pemberian Pelayanan permohonan paspor merupakan salah satu pelayanan publik yang disediakan melalui Mal Pelayanan Publik Kota Jambi, Hal ini diperkuat dengan adanya perjanjian kerja sama antara Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi dengan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi. Diharapkan dengan hadirnya pelayanan permohonan Paspor pada Mal Pelayanan Publik Kota Jambi oleh Kantor Imigrasi Kantor Kelas I TPI Jambi untuk masyarakat Jambi dan sekitarnya bisa mendapatkan pelayanan permohonan paspor secara efektif dan efisien. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi juga terus berupaya untuk meningkatkan dalam pemberian pelayanan keimigrasian terkhususnya pelayanan pemberian Paspor Republik Indonesia kepada masyarakat Kota Jambi dan sekitarnya. Menurut keterangan Kepala Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi, dengan ditetapkannya Perpres No. 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik dan Peraturan Walikota Jambi Nomor 08 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kota Jambi, Pemerintah Kota Jambi meminta Kantor Imigrasi kelas I TPI Jambi ikut serta dalam penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kota Jambi.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif analitis. Data dikumpulkan melalui studi dokumen, wawancara dengan pihak terkait, dan observasi langsung pada MPP Kota Jambi. Untuk mengetahui penyebab tidak terlaksananya implementasi kerja sama antara Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi dengan Pemerintah Kota Jambi dalam memberikan pelayanan keimigrasian pada Mal Pelayanan Publik Kota Jambi, penulis harus menganalisis dan meneliti penyebab tidak terlaksananya pelayanan permohonan Paspor Republik Indonesia pada Mal Pelayanan Publik di Kota Jambi. Maka rumusan masalah pada jurnal ini adalah sebagai berikut: 1) Bagaimana proses kerja sama antara Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi dengan Pemerintah Kota dalam pengimplementasian perjanjian kerja sama pada Mal Pelayanan Publik?; 2) Bagaimana faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat implementasi perjanjian kerja sama antara Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi dengan Pemerintah Kota Jambi dalam pemberian pelayanan permohonan paspor pada Mal Pelayanan Publik Kota Jambi?.

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, maka tujuan dari penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui bagaimana bagaimana proses kerja sama antara Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi dengan Pemerintah Kota dalam pengimplementasian perjanjian kerja sama pada Mal Pelayanan Publik Kota Jambi; 2) Untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat implementasi perjanjian kerja sama antara Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi dengan Pemerintah Kota Jambi pada Mal Pelayanan Publik Kota Jambi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses dan Implementasi Perjanjian Kerja Sama

Kerja sama antara Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi dengan Pemerintah Kota Jambi di MPP diatur oleh berbagai regulasi, termasuk Peraturan Walikota Jambi Nomor 08 Tahun 2022. Menurut keterangan dari Bapak Indra selaku Kepala Seksi Pelayanan dan Verifikasi Dokumen Perjalanan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi, Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan dengan Bapak Indra sebagai Kepala Seksi Pelayanan dan Verifikasi Dokumen Perjalanan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi, peneliti berhasil mendapatkan beberapa keterangan terkait dengan latar belakang dari kerja sama dan kolaborasi ini. Menurut Bapak Indra, kerja sama ini didasari atas Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik dan juga permintaan dari Pemerintah Kota Jambi kepada Kantor Imigrasi untuk ikut serta dalam kerja sama dalam penyediaan layanan permohonan paspor sebagai salah satu layanan yang disediakan pada Mal Pelayanan Publik Kota Jambi. Pihak Pemerintah Kota Jambi mengadakan pertemuan dengan Kepala Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi didampingi oleh bapak Indra selaku Kepala Seksi Pelayanan dan Verifikasi Dokumen Perjalanan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi yang mana pembahasan pada rapat tersebut membahas mengenai penyediaan layanan permohonan pembuatan paspor bagi masyarakat Kota Jambi pada MPP Kota Jambi.

Pada rapat tersebut, Pemkot Kota Jambi akan bertindak penuh selaku pengelola dan fasilitator dari kerja sama yang diadakan. Menurut Bapak Indra dengan diperkuat keterangan dari Kepala Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi mengatakan bahwa sarana dan prasarana menjadi kewajiban dan tanggung jawab dari Pemerintah Kota Jambi. Pihak Imigrasi selaku kolaborator dari kerja sama ini mendapat peranan dan memiliki kewajiban untuk melaksanakan pelayanan permohonan paspor terkhususnya bagi masyarakat pemegang KTP Kota Jambi sebagai sasaran utama pelayanan yang diberikan. Pelaksanaan implementasi pelayanan permohonan paspor pada Mal Pelayanan Publik Kota Jambi dari tahun 2022 hingga sekarang hanya terdapat dua (2) kali pelaksanaan yang mana di saat peresmian gedung Mal Pelayanan Publik Kota Jambi dan kunjungan Presiden RI ke Kota Jambi. Pelaksanaan pelayanan permohonan paspor tersebut menggunakan fasilitas sarana dan prasarana yang dimiliki oleh pihak Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi yaitu menggunakan *Mobile Unit*. Hal ini disebabkan karena permintaan dari pihak Pemerintah Kota Jambi melalui Mal Pelayanan Publik Kota Jambi untuk dapat segera memberikan pelayanan permohonan paspor pada acara tersebut.

Namun hasil penelitian secara observasi langsung pada Mal Pelayanan Publik Kota Jambi, pelayanan permohonan paspor pada Mal Pelayanan Publik Kota Jambi belum terlaksana. Pada loket layanan imigrasi pada Mal pelayanan Publik Kota Jambi tidak terdapat pegawai imigrasi yang berada di tempat untuk melaksanakan pelayanan dan hanya terdapat 1 meja panjang, 1 meja kecil, dan 5 kursi. Hal ini selaras dengan hasil wawancara dengan Bapak Indra selaku Kepala Seksi Pelayanan dan Verifikasi Dokumen Perjalanan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi yang mana beliau menyatakan bahwa implemementasi perjanjian kerja sama dengan Pemerintah Kota Jambi mengenai pelaksanaan pelayanan permohonan paspor pada Mal Pelayanan Publik sampai saat ini belum terlaksana secara efektif dan efisien. Menurut beliau, salah satu faktor yang menjadi penghambat dalam melaksanakan pelayanan permohonan paspor pada Mal Pelayanan Publik Kota Jambi adalah pemenuhan kuota permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi masih jauh dari kata banyak perhari nya.

Tabel 1. Laporan penerbitan paspor dari tahun 2023 hingga 2024

Laporan Penerbitan Paspor Tahun 2023 & Tahun 2024 Kantor Imigrasi Kelas I Tpi Jambi		
Tahun	Jumlah	Rerata Per Hari
2023	23.307	89
2024 (Bulan Januari-Juli)	13.619	100
Total	36.926	

Sumber: Diolah oleh peneliti

Dilihat dari data pembuatan paspor pada tahun 2023 hinggatahun 2024, rerata permohonan paspor dalam tahun 2023 adalah 89, sedangkan semester awal pada tahun 2024 adalah 100 pemohon perharinya. Hal ini masih jauh dari kuota yang tersedia perharinya sebanyak 200 kuota yang disediakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi. Menurut Bapak Indra S.H. selaku Kepala Seksi Pelayanan dan Verifikasi Dokumen Perjalanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi, kondisi ini justru menimbulkan tantangan tersendiri. Meskipun jumlah pemohon per hari relatif rendah, para pegawai, khususnya yang bertugas di seksi Lantaskim (Lalu Lintas Keimigrasian), masih merasa kewalahan dalam melaksanakan pelayanan. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan jumlah staf yang tersedia untuk menangani permohonan paspor. Bapak Indra S.H. mengungkapkan bahwa jumlah pegawai di seksi Lantaskim saat ini masih jauh dari mencukupi untuk

memenuhi kebutuhan pelayanan secara optimal. Keterbatasan ini bukan hanya berdampak pada efektivitas pelayanan, tetapi juga menimbulkan beban kerja yang cukup berat bagi pegawai yang ada. Dengan jumlah staf yang minim, setiap pegawai harus menangani lebih banyak pemohon, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Kondisi ini juga mempertegas bahwa meskipun kuota telah ditetapkan, tanpa dukungan sumber daya manusia yang memadai, mencapai target pelayanan yang optimal menjadi tantangan besar.

Dari hasil penelitian yang dilakukan dengan wawancara yang dilakukan kepada Bapak M.Iqbal selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Jambi memiliki jumlah pegawai aktif sebanyak 44 pegawai yang mana disebar ke masing-masing bagian, seksi, dan juga UKK Bungo yaitu bagian tata usah sebanyak 9 orang pegawai; seksi lantaskim sebanyak 14 pegawai (2 orang tugas belajar); seksi intaltuskim sebanyak 4 orang pegawai; seksi inteldakim sebanyak 4 orang pegawai; seksi tikkim sebanyak 9 orang pegawai; dan juga UKK Bungo sebanyak 4 orang pegawai. Berikut daftar persebaran pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi:

Tabel 2. Data Persebaran Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi

Daftar Persebaran Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Tpi Jambi	
Seksi	Jumlah
Seksi Lantaskim	14
Seksi Intaltuskim	4
Seksi Tikkim	4
Seksi Inteldakim	9
Bagian Tata Usaha	9
Ukk Bungo	4
Total	44

Sumber: Diolah Oleh Peneliti

Kerja Sama Pemkot Jambi dan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi Dalam Perspektif *Collaborative Governance*

Kerja sama antara pemerintah Kota Jambi dengan Instansi terkait terkhususnya Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi terkait pelayanan keimigrasian pada Mal pelayanan Publik Kota Jambi merupakan bentuk nyata dari *collaborative governance* pada tingkat pemerintahan daerah. Dengan kerja sama ini, memungkinkan Pemerintah Kota Jambi melakukan kerja sama dengan Direktorat Jenderal Imigrasi melalui Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi untuk meningkatkan dan memudahkan dalam memberikan layanan permohonan paspor di Kota Jambi. Berikut pembahasan terkait kerja sama mengenai pelayanan keimigrasian pada Mal Pelayanan Publik Kota Jambi menurut teori *collaborative governance*: 1) Identifikasi Masalah Bersama: Kerja sama ini dilatarbelakangi dengan peluang yang dapat diberikan kepada masyarakat Kota Jambi yang mana Pemerintah Kota Jambi dapat memberikan kemudahan layanan satu pintu kepada masyarakat Kota Jambi. Dengan adanya inovasi pelayanan satu pintu yaitu Mal Pelayanan Publik, Masyarakat Jambi tidak perlu pergi ke masing-masing kantor yang dituju untuk mendapatkan layanan seperti layanan permohonan SIM, pembuatan KTP, dan termasuk layanan permohonan paspor; 2) Pemangku Kepentingan yang Terlibat: Dalam kerja sama ini melibatkan beberapa pemangku kepentingan yaitu Pemerintah Kota Jambi sebagai pihak yang meangku kerja sama ini, serta Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi sebagai salah satu instansi yang ikut serta dalam kerja sama ini dalam pelaksanaan pemberian pelayanan permohonan paspor; 3) Perjanjian Kerja sama: Mengenai perjanjian kerja sama dalam melakukan kerja sama, hanya berbentuk nota kesepakatan bersama sebagai perjanjian utama antara Pemerintah Kota Jambi dengan seluruh instansi terkait. Mengenai perjanjian kerja sama dalam bentuk MoU antara pemerintah Kota Jambi dan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi yang menyatakan hak dan kewajiban sebagai SOP dalam melaksanakan pelayanan tidak ada; 4) Struktur Kepemimpinan: Struktur kepemimpinan dalam pelaksanaan pelayanan permohonan paspor hingga saat ini masih belum ada tim atau kelompok kerja gabungan yang terdiri dari pihak Mal Pelayanan Publik Kota Jambi dan juga pihak Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi; 5) Proses Pengambilan Keputusan Bersama: Proses ini juga mencakup pembahasan bagaimana cara melaksanakan pelayanan permohonan paspor, alokasi sumber daya; 6) Pelaksanaan dan Pemantauan: Dalam hal pelaksanaan dan pemantauan, pelayanan permohonan paspor pada Mal Pelayanan Publik Kota Jambi masih belum terlaksana dikarenakan ada beberapa faktor yang menjadi penyebab utama; 7) Evaluasi dan Pembelajaran: Evaluasi dan pembelajaran masih belum dapat terlaksana dikarenakan pelaksanaan pelayanan permohonan paspor pada Mal Pelayanan Publik Kota Jambi masih belum dapat terlaksana; 8) Manfaat Kolaborasi: Manfaat kolaborasi/kerja sama ini masih belum dapat dilihat dan dirasakan oleh masyarakat Kota Jambi. Hal ini dikarenakan pelayanan permohonan paspor tersebut belum terlaksana seperti yang dicita-citakan pada kesepakatan kerja sama utama.

Faktor Keberhasilan dan Kegagalan Kerja Sama Dalam perspektif *Collaborative Governance*

Menurut Mattessich dan Monsey, ada beberapa faktor yang dapat terlihat apakah suatu kolaborasi/kerja sama berhasil atau gagal. Hal ini dapat terlihat dari 19 faktor yang diklasifikasikan menjadi 6 kelompok guna mengetahui apakah kolaborasi/kerja sama yang dilakukan antara Pemerintah Kota Jambi dengan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi berhasil atau gagal. Berikut pembahasan dari teori ini:

Lingkungan

Latar belakang dari adanya kerja sama ini adalah dikeluarkannya Inpres atau Perpres Nomor 89 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik dan disusul oleh Peraturan Walikota Jambi Nomor 08 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kota Jambi. Hasil wawancara dengan Bapak Indra selaku Kepala Seksi Pelayanan dan Verifikasi Dokumen Perjalanan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi, beliau menyatakan bahwa pihak imigrasi harus ikut serta dalam mensukseskan inovasi tersebut tanpa melihat bagaimana dengan faktor-faktor pendukung untuk melaksanakan pelayanan permohonan paspor nantinya.

Keanggotaan

Menurut Bapak Indra selaku Kepala Seksi Pelayanan dan Verifikasi Dokumen Perjalanan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi dengan diperkuat hasil wawancara dengan Kepala Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi, keanggotaan dalam kerja sama ini masih belum dapat tercapai dikarenakan pelaksanaan pelayanan permohonan paspor masih belum berjalan dan terlaksana.

Proses/Struktur

Proses/struktur dalam kerja sama ini masih belum ada kejelasan dalam pelaksanaannya. Hal ini dapat terlihat belum adanya perjanjian kerja sama yang berisikan SOP atau hak dan kewajiban pihak Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi dan pihak Pemerintah Kota Jambi. Menurut Bapak Indra selaku Kepala Seksi Pelayanan dan Verifikasi Dokumen Perjalanan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi dengan diperkuat hasil wawancara dengan Kepala Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi, pihak pelaksana yaitu Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi belum dapat melaksanakan pelayanan permohonan paspor pada Mal Pelayanan Publik dikarenakan terdapat faktor kejelasan SOP yang mana kejelasan ini berdampak besar dalam pelaksanaan pelayanan permohonan paspor di Mal Pelayanan Publik Kota Jambi.

Komunikasi

Komunikasi yang dilakukan oleh pihak Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi kepada Mal Pelayanan Publik telah beberapa kali dilakukan. Menurut Bapak Indra selaku Kepala Seksi Pelayanan dan Verifikasi Dokumen Perjalanan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi, pihak imigrasi kerap melakukan komunikasi baik secara formal maupun informal terkait kejelasan perumusan perjanjian kerja sama yang berisikan SOP serta berisikan hak dan kewajiban antara pihak-pihak. Menurut beliau, pihak Mal Pelayanan Publik kerap melemparkan hal ini kepada Pemerintah Kota Jambi yaitu kepada Walikota Jambi untuk mengkomunikasikan secara langsung kepada Walikota Jambi.

Tujuan

Hasil dari wawancara dengan Kepala Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi, beliau menyatakan tujuan dari adanya kerja sama ini adalah untuk memberikan kemudahan dalam pemberian pelayanan permohonan paspor bagi masyarakat Kota Jambi. Selain itu, beliau menyatakan bahwa kerja sama ini juga didasari atas keharusan dan kewajiban bagi pihak terkait seperti Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi untuk ikut serta dalam mensukseskan inovasi dari Pemerintahan Pusat dan Pemerintahan Kota Jambi.

Sumber Daya

Dari wawancara dengan Bapak Indra selaku Kepala Seksi Pelayanan dan Verifikasi Dokumen Perjalanan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi dengan diperkuat hasil wawancara dengan Kepala Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi, sumber daya yang dimiliki oleh pihak imigrasi tidak bisa mencukupi untuk melaksanakan pelayanan permohonan paspor di Mal Pelayanan Publik Kota Jambi. Hal ini terlihat pada sumber daya manusia yaitu pegawai hanya terdapat sebanyak 40 pegawai yang disebar keseluruh seksi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi dan 4 pegawai yang tugaskan di UKK Bungo.

KESIMPULAN

Kerja sama antara Pemerintah Kota Jambi dan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi dalam pengelolaan layanan permohonan paspor di Mal Pelayanan Publik Kota Jambi berawal dari adanya landasan hukum yang kuat. Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik mengamanatkan penyelenggaraan layanan publik yang terintegrasi dan terpadu oleh berbagai instansi,

sehingga masyarakat dapat mengakses berbagai layanan pemerintahan dalam satu lokasi. Peraturan ini kemudian diikuti oleh dikeluarkannya Peraturan Walikota Jambi Nomor 08 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kota Jambi, yang menegaskan komitmen Pemerintah Kota Jambi untuk membangun dan mengelola sarana layanan terpadu yang disebut Mal Pelayanan Publik. Pada tanggal 20 Juni 2022, Mal Pelayanan Publik Kota Jambi resmi dibuka sebagai pusat layanan terpadu yang mengintegrasikan berbagai jenis pelayanan dari berbagai instansi pemerintah di satu tempat. Pemerintah Kota Jambi, sebagai penyelenggara utama, bertanggung jawab atas pembangunan, pengelolaan, dan penyediaan fasilitas Mal Pelayanan Publik ini. Sebagai bagian dari kolaborasi ini, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi berperan sebagai salah satu mitra utama yang menyediakan layanan terkait permohonan paspor. Dalam kerja sama ini, Kantor Imigrasi berperan sebagai kolaborator yang bertanggung jawab atas pelaksanaan layanan permohonan paspor di Mal Pelayanan Publik. Ini mencakup tidak hanya penyediaan layanan, tetapi juga pengelolaan sumber daya manusia yang diperlukan untuk mendukung operasional layanan di lokasi tersebut. Dengan adanya kolaborasi ini, diharapkan masyarakat Kota Jambi dapat menikmati kemudahan akses dalam pengurusan berbagai dokumen, termasuk paspor, tanpa harus mengunjungi banyak lokasi yang berbeda. Meskipun kerja sama antara Pemerintah Kota Jambi dan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi telah berjalan hingga saat ini, perjanjian kerja sama yang memuat secara jelas Standar Operasional Prosedur (SOP), kewajiban, dan hak masing-masing pihak masih belum ditetapkan secara resmi. Padahal, perjanjian ini merupakan elemen kunci dalam memastikan kelancaran dan efisiensi pelayanan permohonan paspor di Mal Pelayanan Publik Kota Jambi. Tanpa adanya perjanjian formal yang mengatur pembagian tanggung jawab dan hak, pelaksanaan kerja sama ini berpotensi menghadapi kendala di lapangan, seperti ketidakjelasan dalam prosedur pelayanan, alokasi sumber daya yang tidak optimal, serta kurangnya akuntabilitas dari masing-masing pihak. SOP yang ditetapkan dalam perjanjian ini akan menjadi panduan teknis bagi petugas dalam melaksanakan tugasnya, sementara pembagian kewajiban dan hak akan memberikan kejelasan mengenai peran masing-masing pihak dalam menjaga kualitas dan keberlanjutan layanan. Oleh karena itu, percepatan penetapan perjanjian kerja sama ini sangat diperlukan untuk menjamin bahwa layanan permohonan paspor di Mal Pelayanan Publik Kota Jambi dapat berjalan secara efektif dan memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat. Dengan adanya perjanjian yang jelas dan terstruktur, diharapkan kerja sama ini dapat terus berkembang dan memberikan kontribusi yang lebih signifikan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Jambi. Dengan melihat pembahasan dengan sudut pandang *teoricollaborative governance*, dapat disimpulkan bahwa kerja sama ini masih belum maksimal dan tidak sesuai dengan tujuannya dari perjanjian kerja sama tersebut.

DAFTAR REFERENSI

- Ansell, C., & Gash, A. (2008). Collaborative Governance in Theory and Practice. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(4), 543–571. <https://doi.org/10.1093/jopart/mum032>
- Astuti, R.S., Warsono, H., & Rachim, A. (2020). Sampul Collaborative Governance. *Collaborative Govenance Dalam Perspekit Publik*, 161.
- Chaturvedi, P. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Thun 2009*. 1, 1–44.
- Fierro, Iván; Pinto, Diego; Afanador, D. (2014). *Peraturan Presiden Nomor 97 tahun 2014*. August, 1–43.
- Hutagalung, G. A. M., Adhyatma, M. R., & Putri, S. M. (2023). Implikasi Kerjasama Keimigrasian Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Intelijen Keimigrasian. *Jurnal Yustisiabel*, 7(2), 157. <https://doi.org/10.32529/yustisiabel.v7i2.2014>
- Karjono, K., Kusumawati, E. D., & Karmanis, K. (2023). Implementasi Kebijakan Publik Dengan Konsep Good Governance Dalam Meningkatkan Pemasaran Potensi Produk Domestik Program Gerai Maritim Dan Umkm. *Zona Laut Jurnal Inovasi Sains Dan Teknologi Kelautan*, 4(2), 77–84. <https://doi.org/10.62012/zl.v4i2.26515>
- Kurniawan, M. A., Badaruddin, B., & Humaizi, H. (2021). Partisipasi Masyarakat Tionghoa dalam Pelaksanaan Musrenbang Pada Kelurahan Sukadamai. *Perspektif*, 10(1), 218–229. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v10i1.4300>
- Latif, S., Hendrayani, S., & Lestari, P. (2021). *Pemanfaatan Jaringan Kerjasama Antar Organisasi*. 4, 107–114.
- Lestari, S. (2022). Implementasi Konsep Kebijakan Smart City Terhadap Efektivitas Mall Pelayanan Publik DKI Jakarta. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4, 1349–1358.
- Licence, C. C. (2009). *QUT Digital Repository: Stewardship Theory*. In : *13th International Research Society for Public Management*.
- MENPANRB RI. (2017). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. 2017,

53(9), 1689–1699.

Perpres Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. (2021). Perpres Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. *Perpres Nomor 89 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik*, 097575, 1–11.

RI, K. H. dan H. (2023). Berita Negara. *Permenkumham Nomor 14 Tahun 2023 Tentang Penataan Kerja Sama Di Lingkungan Kemenkumham*, 151(2), 10–17.

Sugiyono. (2013). Instrumen penelitian. In *Deepublish*. <https://penerbitdeepublish.com/instrumen-penelitian/>
Purwakarta, K., & Kurniawan, E. D. (2023). D Doi: <https://doi.org/10.52617/jaid.v3i1.368> Implementasi Pelayanan | 24. 3(1), 23–41.

RI, K. H. dan H. (2023). Berita Negara. *Permenkumham Nomor 14 Tahun 2023 Tentang Penataan Kerja Sama Di Lingkungan Kemenkumham*, 151(2), 10–17.

Sugiyono. (2013). Instrumen penelitian. In *Deepublish*.

Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D. Bandung: Alfabeta. Bandung: Alfabeta., 346.