

## **Implementasi Kolaborasi Pemerintah Kota Cimahi dan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung Dalam Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik**

**Muhammad Darylrizqi Indrajaya<sup>1</sup>, Seno Setyo Pujonggo<sup>2</sup>, Rita Kusuma Astuti<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Administrasi Keimigrasian, Politeknik Imigrasi

### **Abstrak**

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dan harapan penyedia layanan publik terhadap penerima layanan. Dalam upaya pemenuhan pelayanan publik khususnya pelayanan keimigrasian di Kota Cimahi, pemerintah kota sebagai komponen penyedia layanan melakukan kolaborasi dengan instansi penyelenggara pelayanan publik lainnya. Salah satu bentuk kolaborasi pelayanan publik yang dihadirkan di Kota Cimahi yaitu melalui hadirnya Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi dengan system pelayanan publik satu pintu. Pelayanan yang diberikan oleh pihak Imigrasi dalam hal ini berupa pelayanan paspor di Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi dengan melaksanakan Sistem Pelayanan Paspor Terpadu (SPPT). Hal ini dilakukan dalam rangka memberikan kemudahan bagi masyarakat khususnya Kota Cimahi untuk memberi kemudahan dalam memperoleh pelayanan paspor. Penelitian ini dilakukan dengan metode Kualitatif Deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk mengupas proses dan teknis kolaborasi antara Pemkot Cimahi dan Kantor Imigrasi dalam penyelenggaraan layanan terpadu.

**Kata Kunci:** Kolaborasi, Layanan Keimigrasian, Mal Pelayanan Publik

### **Abstract**

Public service is an activity to fulfill the needs and expectations of public service providers towards the recipients of the service. In an effort to provide public services, especially immigration services in the city of Cimahi, the government, as the service provider, collaborates with other public service institutions. One of the forms of public service collaboration is presented in Cimahi is through the presence of the Cimahi Public Service Mall with a one-stop public service system. The services provided by the Immigration department in this context are passport services at the Cimahi Public Service Mall, implementing the Integrated Passport Service System (SPPT). This is done to facilitate the community, especially in Cimahi, in obtaining passport services. This research is conducted to gain more information regarding to the process of the specific collaboration.

**Keywords:** Collaboration, Immigration Services, Public Service Mall

## **PENDAHULUAN**

Usaha pemerintah untuk mereformasi struktur tata kelola dan meningkatkan pelayanan publik disebut reformasi birokrasi, sesuai dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang Desain Besar Reformasi Birokrasi 2010-2025. Beberapa komponen dari reformasi ini adalah aparat, administrasi, dan sumber daya institusional. Dengan menerapkan perbaikan yang lebih efektif terhadap struktur birokrasi yang usang, pemerintah bertekad untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Tujuan utama dari Desain Besar Reformasi Birokrasi, yang dibahas dalam Bab II, adalah menciptakan birokrasi pemerintah yang lebih profesional. Profesional dalam konteks ini merujuk pada integrasi, kinerja tinggi, moralitas, tidak terlibat korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN), melayani masyarakat dengan cara objektif, aman, dan penuh dedikasi, serta patuh pada kode etik ASN dan prinsip-prinsip fundamental yang berlaku. Memanfaatkan kemajuan informatika yang didukung oleh tata kelola yang baik adalah kunci untuk meningkatkan pelayanan publik. Menurut Amalia, Rodoni, & Tahliani (2018), tata kelola yang baik adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mencapai tujuan negara dengan memberikan wewenang kepada masyarakat yang terbagi menjadi sektor publik, sektor swasta, dan sektor masyarakat yang terkait dengan bidang ekonomi, politik, dan sosial budaya, yang beroperasi sesuai dengan kebutuhan

masyarakat dan hukum yang berlaku. Instansi pemerintah harus mengembangkan inovasi layanan yang lebih baik jika ingin mencapai tata kelola yang baik. Inovasi terus berkembang seiring waktu karena diperlukan baik dalam kemajuan lembaga pemerintah dan sektor swasta maupun untuk memenuhi tuntutan masyarakat akan layanan publik yang efektif dan efisien (Ristiani, 2020). Untuk meningkatkan layanan publik, perlu dibangun dan dikembangkan inovasi layanan publik sesuai dengan Pasal 1 Ayat (1) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Layanan Publik. MPP dapat digunakan untuk pengembangan dan penciptaan inovasi layanan.

Pelaksanaan MPP, juga dikenal sebagai Mal Pelayanan Publik, diatur oleh Pasal 1 Ayat (1) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017. Kegiatan pelayanan publik untuk barang, jasa, dan/atau urusan administrasi dilakukan di MPP, atau Mal Pelayanan Publik. Untuk memberikan layanan yang cepat, sederhana, ekonomis, aman, dan nyaman, kegiatan ini merupakan penciptaan fungsi layanan terintegrasi pada tingkat pusat dan daerah, melibatkan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) atau BUMD (Badan Usaha Milik Daerah) serta sektor swasta. Karena MPP menghimpun berbagai organisasi publik dan swasta yang bekerja sama dengan pemerintah daerah terhubung, tujuannya adalah agar masyarakat merasa lebih tenang dan didukung sebagai pengguna dan penerima manfaat layanan publik. Selain itu, seperti yang dinyatakan dalam Pasal 2, MPP hadir di satu lokasi agar masyarakat dapat mengaksesnya dengan lebih mudah, cepat, praktis, aman, dan nyaman serta mendapatkan layanan di sana dan mengelola waktu mereka dengan lebih efektif. Ini tentunya akan lebih sederhana bagi masyarakat, terutama jika seseorang memiliki hubungan dengan beberapa organisasi terhubung dan semua organisasi ini berada dalam struktur atau lokasi yang sama.

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung, bersama Pemerintah Kota Cimahi, memperkenalkan layanan paspor baru di MPP Kota Cimahi. Divisi Imigrasi, yang merupakan bagian dari Wilayah Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat, mencakup Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Bandung. Adanya layanan paspor di Kota Cimahi mempererat hubungan antara warga Cimahi dan memungkinkan mereka mendapatkan paspor lebih cepat daripada jika harus pergi ke Kantor Imigrasi Bandung yang lebih jauh. Ini akan menghemat waktu dan uang, terutama jika persyaratan dokumen sudah lengkap (Sumarwoto, 2020). MPP Cimahi menyediakan layanan paspor setiap hari Senin dan Rabu mulai pukul 08.00 hingga 16.00 WIB. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung dan MPP Cimahi mengikuti proses pengajuan paspor yang identik. Pasal 4 hingga 23 Bab 2 Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Paspor Sejenis mengatur proses pengajuan paspor. Proses pengajuan terdiri dari: Pendaftaran antrian online; Membuat janji dengan kantor imigrasi dan membawa berkas asli beserta salinannya; Mengisi formulir; Wawancara, mengambil foto, dan mengambil sidik jari; Mengirimkan cek; Melakukan adjudikasi dan verifikasi; Mengambil paspor.

Prosedur untuk meminta paspor baru dan mengganti atau memperpanjang paspor yang sudah ada di MPP Kota Cimahi mengikuti pola yang serupa. Namun, masalah dengan sistem antrian online aplikasi M-Paspor sering terjadi di layanan paspor MPP Kota Cimahi. Setelah memilih tanggal dan waktu kedatangan, para pemohon sering mengalami kesulitan mendapatkan nomor antrian mereka. Bahkan ketika sebelumnya telah terlihat masih tersedia kuota aplikasi, setelah periode pemilihan berakhir, sering muncul pemberitahuan yang menyatakan kuota telah terpenuhi. Banyak pemohon bahkan harus mengambil tempat di antrean paspor di MPP Kota Cimahi dan berbicara dengan petugas di sana mengenai masalah ini. Pemohon harus memutuskan antara menunggu dan mencoba menghubungi MPP Kota Cimahi lagi, atau pergi ke Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung jika mereka tidak dapat mendapatkan nomor antrian di MPP Kota Cimahi. Ristiani sebelumnya melakukan penelitian pada tahun 2020 tentang "Manajemen Layanan Publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang, Provinsi Jawa Barat." Studi tersebut menguji bagaimana sistem informasi terintegrasi dapat membantu implementasi MPP dalam menyediakan layanan publik yang tepat dan terkoordinasi di bawah satu atap. Studi tersebut juga menyelidiki struktur dan penyampaian layanan di MPP Kota Sumedang. Kemudian, pada tahun 2021, Fadiar S. & Sembiring mengulas penyedia layanan dan kategori yang ditawarkan di MPP dalam penelitiannya yang berjudul "Efektivitas MPP sebagai Forum Terintegrasi dalam Memenuhi Kebutuhan Publik di Kabupaten Langkat." Studi tersebut menyimpulkan bahwa MPP merupakan solusi untuk mengatasi kebutuhan layanan publik, tetapi masih ada tantangan yang menghambat kesuksesan penuh. Studi ini difokuskan pada kerjasama antara

Pemerintah Kota Cimahi dan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung untuk menyelidiki tantangan yang dihadapi dalam implementasi layanan paspor di Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi. Studi ini didasarkan pada penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Tujuan dari studi ini adalah menemukan hambatan potensial dalam penyediaan layanan paspor di Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi.

Berdasarkan latar belakang yang disebutkan sebelumnya, terdapat dua rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: 1) Bagaimana proses Pemerintah Kota Cimahi dan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung bekerja sama dalam implementasi Mal Pelayanan Publik? 2) Apa faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan keimigrasian di Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi?

Tujuan dari penelitian ini adalah: 1) Mengetahui implementasi kerja sama antara Pemerintah Kota Cimahi dan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung dalam implementasi Mal Pelayanan Publik adalah salah satu tujuan utama penelitian ini. 2) Mengetahui upaya yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung untuk mengatasi hambatan atau kendala dalam penyediaan layanan paspor di Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi.

## **METODE**

### **Jenis Penelitian**

Studi ini menggunakan teknik kualitatif, yang mencoba untuk sepenuhnya memahami semua aspek topik penelitian melalui deskripsi verbal dan tertulis tentang perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan aspek lainnya. Pendekatan ini menggunakan berbagai teknik organik dan diterapkan dalam pengaturan alami (Barlian, 2016). Studi kualitatif ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih baik tentang peristiwa-peristiwa kontemporer. Dengan menggunakan teori-teori yang relevan sebagai panduan dalam memahami konsep-konsep dalam fenomena, studi ini menentukan, menjelaskan, dan mengklarifikasi situasi sebenarnya di MPP Kota Cimahi melalui analisis deskriptif. Studi kualitatif ini mengikuti pelaksanaan layanan paspor di MPP Kota Cimahi dan inisiatif yang diambil oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung untuk mengatasi hambatan-hambatan. Informasi yang dikumpulkan mencakup jumlah pemohon paspor serta tantangan-tantangan di MPP Kota Cimahi.

### **Tempat dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian ini adalah Mall Pelayanan Publik Kota Cimahi di Jalan Aruman di wilayah Cibabat dan Cimahi Utara, provinsi Jawa Barat. Lokasi penelitian dipilih berdasarkan beberapa pertimbangan, termasuk inovasi baru Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung yang menawarkan layanan paspor di MPP Kota Cimahi.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Prosedur dan strategi yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian ini bertujuan untuk mengumpulkan informasi yang dapat dipertanggungjawabkan, terorganisir dengan baik, dan benar agar data tersebut dapat diandalkan. Teknik pengumpulan data menggunakan: wawancara dan observasi.

### **Metode Analisis Data**

Metode pengumpulan data yang mencoba mempermudah penulis untuk mengambil kesimpulan disebut pendekatan analisis data. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data Miles dan Huberman (Barlian, 2016), yang melibatkan tiga prosedur simultan:

#### **Reduksi Data**

Dalam konteks penelitian, "mengurangi data" merujuk pada penyederhanaan, pengelompokan, penghapusan, dan ringkasan data untuk menyoroti temuan signifikan yang perlu dikonfirmasi. Informasi dikumpulkan melalui lembar observasi tentang pelaksanaan layanan paspor, wawancara dengan staf dan pemohon paspor di MPP Kota Cimahi, dan dokumentasi dari kegiatan tersebut.

#### **Presentasi Data**

Setelah data terkumpul, data akan ditampilkan. Data dapat ditampilkan dalam bentuk tabel, matriks, grafik, jaringan, dan diagram, seperti yang disarankan oleh Miles dan Huberman. Untuk memudahkan pemahaman, fakta-fakta akan disajikan dalam bentuk bahasa deskriptif.

#### **Menarik Kesimpulan**

Setelah presentasi data, kesimpulan akan diambil. Teori-teori terkait penelitian akan diintegrasikan dengan data wawancara. Kerjasama antara Pemerintah Kota Cimahi dan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung dalam Implementasi Mall Pelayanan Publik sedang dijelajahi, dipahami, dan dikembangkan.

## PEMBAHASAN

### Proses Kerjasama Kantor Imigrasi Dan Pemerintah Kota Cimahi Di Mal Pelayanan Publik

Kerjasama antara instansi pemerintah dan lembaga non-pemerintah merupakan salah satu kunci kesuksesan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Di Kota Cimahi, Indonesia, kerjasama antara Kantor Imigrasi dan Pemerintah Kota (Pemkot) Cimahi di Mal Pelayanan Publik adalah salah satu contoh kerjasama yang telah memberikan manfaat besar bagi masyarakat. Dalam tulisan ini, kami akan menjelaskan secara rinci tentang kerjasama ini, latar belakangnya, tujuan, manfaat, serta dampaknya terhadap pelayanan publik di kota ini. Latar Belakang Kerjasama ini adalah karena Pelayanan publik yang berkualitas adalah salah satu komitmen utama Pemkot Kota Cimahi. Namun, dalam rangka meningkatkan kualitas dan cakupan layanan publik, Pemkot menyadari perlunya bekerja sama dengan berbagai instansi pemerintah lainnya, termasuk Kantor Imigrasi. Latar belakang kerjasama ini meliputi beberapa faktor:

1. **Kebutuhan Pelayanan Terpadu:** Masyarakat seringkali membutuhkan pelayanan dari berbagai instansi pemerintah, seperti perizinan, administrasi kependudukan, dan pelayanan imigrasi. Untuk memudahkan masyarakat, Pemkot Cimahi menganggap penting untuk menyediakan layanan terpadu di Mal Pelayanan Publik.
2. **Peningkatan Transparansi dan Efisiensi:** Dengan kerjasama antara Pemkot dan Kantor Imigrasi, proses pelayanan dapat lebih efisien dan transparan. Hal ini membantu masyarakat memahami persyaratan dan prosedur yang diperlukan dalam berbagai layanan imigrasi.
3. **Upaya Modernisasi Pelayanan Publik:** Kerjasama ini juga menjadi bagian dari upaya Pemkot Cimahi untuk memodernisasi administrasi pemerintahan dan memberikan layanan publik yang lebih baik melalui pemanfaatan teknologi dan praktek terbaik.

Kerjasama antara Imigrasi dan Pemkot Kota Cimahi memiliki tujuan yang jelas, di antaranya:

1. **Meningkatkan Kualitas Pelayanan:** Salah satu tujuan utama adalah meningkatkan kualitas layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Dengan bekerja sama, Imigrasi dan Pemkot dapat mengoptimalkan proses pelayanan sehingga lebih efisien dan efektif.
2. **Menyediakan Layanan Terpadu:** Kerjasama ini bertujuan untuk menyediakan layanan terpadu di Mal Pelayanan Publik. Masyarakat dapat mengurus berbagai keperluan mereka, termasuk perizinan dan administrasi kependudukan, dalam satu lokasi.
3. **Meningkatkan Transparansi:** Kerjasama ini juga bertujuan untuk meningkatkan transparansi dalam penyelenggaraan layanan publik, khususnya dalam hal layanan imigrasi. Informasi tentang persyaratan, prosedur, dan biaya yang terkait dengan pelayanan imigrasi di MalK Pelayanan Publik dijadikan lebih mudah diakses oleh masyarakat.

Kerjasama antara Imigrasi dan Pemkot Kota Cimahi telah memberikan berbagai manfaat bagi pelayanan publik dan masyarakat, di antaranya:

1. **Pelayanan yang Lebih Cepat dan Efisien:** Melalui kerjasama ini, proses pelayanan imigrasi menjadi lebih cepat dan efisien. Masyarakat tidak perlu lagi mengunjungi berbagai lokasi yang berbeda untuk mengurus berbagai dokumen dan izin.
2. **Pengurangan Beban Administratif:** Bagi masyarakat, kerjasama ini mengurangi beban administratif karena mereka dapat mengurus berbagai dokumen di satu tempat. Ini juga mengurangi biaya dan waktu yang diperlukan untuk mengurus berbagai keperluan administratif.
3. **Penggunaan Teknologi Modern:** Kerjasama ini memungkinkan penggunaan teknologi modern dalam pelayanan publik. Sistem antrian online, aplikasi mobile, dan layanan pelaporan masalah adalah contoh teknologi yang telah diterapkan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan.
4. **Peningkatan Kepuasan Masyarakat:** Kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang diberikan oleh Imigrasi dan Pemkot Kota Cimahi meningkat secara signifikan. Masyarakat merasa lebih dihargai dan lebih mudah dalam mengurus berbagai keperluan administratif.

Kerjasama antara Imigrasi dan Pemkot Kota Cimahi telah memberikan dampak positif yang signifikan pada pelayanan publik dan kualitas hidup masyarakat. Beberapa dampak utamanya adalah:

1. **Penyederhanaan Proses:** Dengan kerjasama ini, proses pelayanan publik, terutama yang terkait dengan imigrasi, menjadi lebih sederhana dan terpadu. Masyarakat tidak lagi bingung tentang prosedur yang harus diikuti.

2. Pengurangan Waktu Tunggu: Penggunaan sistem antrian online dan peningkatan efisiensi dalam proses pelayanan telah mengurangi waktu tunggu masyarakat di Mal Pelayanan Publik.
3. Peningkatan Partisipasi Masyarakat: Masyarakat lebih cenderung untuk memanfaatkan layanan publik ketika prosesnya lebih mudah dan efisien. Ini berarti bahwa lebih banyak masyarakat mendapatkan dokumen dan izin yang mereka butuhkan.
4. Penghematan Biaya: Bagi masyarakat, pengurangan biaya perjalanan dan waktu yang dibutuhkan untuk mengurus dokumen adalah penghematan yang signifikan. Ini juga berkontribusi pada peningkatan ekonomi lokal.

Kerjasama antara Imigrasi dan Pemkot Kota Cimahi di Mal Pelayanan Publik adalah contoh yang baik dari bagaimana kerjasama antara instansi pemerintah dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memberikan manfaat bagi masyarakat. Melalui penyediaan layanan terpadu, penggunaan teknologi modern, dan peningkatan transparansi, kerjasama ini telah memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan yang mereka butuhkan. Dengan terus mengembangkan dan memperkuat kerjasama ini, Kota Cimahi dapat melanjutkan upayanya untuk menjadi pemerintahan yang lebih efisien dan responsif serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik kepada warganya.

### **Proses dan Teknis Kolaborasi**

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan dengan Kepala Sub Seksi Dokumen Perjalanan Kantor Imigrasi Bandung, Bapak Tyas Adhitya Hendra peneliti berhasil mendapatkan beberapa keterangan terkait dengan kerjasama ini. Kerjasama ini didasari atas permintaan pemerintah kota Cimahi kepada Kantor Imigrasi untuk membuat perjanjian kerja sama dalam penyediaan layanan keimigrasian sebagai salah satu layanan yang diakomodir di fasilitas layanan terpadu yaitu Mal Pelayanan Publik. Pihak Pemerintah Kota Cimahi mengadakan pertemuan dengan Kepala Kantor Imigrasi Bandung dan mengagkat bahasan tentang penyediaan layanan pembuatan paspor bagi warga Kota Cimahi di fasilitas MPP. Imigrasi menjadi salah satu instansi yang menjadi subjek kerja sama Pemerintah Kota Cimahi dalam pembuatan sarana layanan terpadu bagi Warga Kota Cimahi.

Pemkot Cimahi bertindak penuh selaku pengelola dan fasilitator dari kerjasama yang diadakan. Semua jenis sarana prasarana menjadi tanggung jawab dari Pemerintah Kota Cimahi untuk menyediakan bagi seluruh instansi yang nantinya akan aktif beroperasi memberikan layanan di Mal Pelayanan Publik. Imigrasi selaku pelaksana dan kolaborator dari kerjasama ini lebih menegaskan peranan melalui pelayanan pembuatan paspor bagi WNI khususnya pemegang KTP Cimahi sebagai sasaran pelayan yang diberikan. Teknis dan waktu pelayanan ditentukan oleh pihak Imigrasi mengikuti jadwal ketersediaan pegawai di Kantor Imigrasi. Dalam pelaksanaan di lapangan, layanan pembuatan paspor diadakan di Mal Pelayanan Publik setiap hari Senin dan Rabu dengan 30 kuota yang tersedia bagi Warga Cimahi. Kuota ini ditentukan oleh penyelenggara layanan terpadu yaitu Mal Pelayanan Publik. Sistem antrian dan kuota paspor di Mal Pelayanan Publik Cimahi, hingga saat ini masih menggunakan cara konvensional yaitu dengan metode walk in disetiap jadwal pelayanan. Berbeda dengan Kantor Imigrasi Bandung dan UPT lain seperti yang kita tahu sudah menggunakan aplikasi M-Paspor. Adapun sistem yang diterapkan di Mal Pelayanan Publik lain baik itu MPP Bandung maupun MPP Kabupaten Bandung, sudah menerapkan digitalisasi antrian dan kuota layanan paspor menggunakan aplikasi buatan MPP itu sendiri. Berdasarkan keterangan yang peneliti dapatkan dari Ibu Nina Jullita selaku wakil ketua Mal Pelayanan Publik menyebutkan bahwa sistim antrian online sedang dalam proses pengembangan yang intensif dan akan segera mengikuti Mal Pelayanan Publik yang sudah menggunakan digitalisasi nomor antrian bagi pemohon layanan di Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi.

Petugas imigrasi yang ditugaskan untuk memberi layanan di Mal Pelayanan Publik berjumlah 2 orang disetiap harinya saat layanan paspor diadakan. Penyediaan SDM juga menjadi tanggung jawab pihak pemberi layanan dalam hall kerjasama ini yaitu pihak Imigrasi Bandung. Petugas yang dialokasikan untuk memberikan layanan di MPP Kota Cimahi terdiri atas 2 orang pegawai seksi Lalu Lintas Keimigrasian Kantor Imigrasi Bandung. Rangkaian proses dari mulai pengecekan berkas dan input data, sampai dengan wawancara dan foto hingga pengambilan data biometrik dilakukan oleh 2 orang petugas tersebut. Jumlah petugas yang dialokasikan juga diperkirakan sesuai dengan pemohon dan kuota yang tersedia disetiap layanan yang diadakan.

## **Kolaborasi Pemkot Cimahi dan Kantor Imigrasi Bandung Dalam Perspektif *Collaborative Governance***

Kerjasama antara Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Cimahi dan pihak Imigrasi adalah contoh nyata dari *collaborative governance* dalam konteks pemerintahan lokal. Kolaborasi ini memungkinkan pemerintah daerah bekerja sama dengan instansi pemerintah pusat (Ditjen Imigrasi) melalui Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Bandung untuk meningkatkan pelayanan publik terkait dengan masalah keimigrasian. Berikut adalah pembahasan mengenai kerjasama MPP Cimahi dan Imigrasi dalam konteks *collaborative governance*:

### 1. Identifikasi Masalah Bersama:

Kolaborasi ini mulai ditinjau dengan mengidentifikasi masalah bersama atau peluang yang dapat diatasi melalui kerjasama antara MPP dan Imigrasi. Dalam hal ini, masalah yang diidentifikasi adalah meningkatkan pelayanan publik terkait dengan keimigrasian di wilayah Kota Cimahi, seperti permohonan paspor, atau pelayanan terkait keimigrasian lainnya bagi warga Kota Cimahi. Kendala yang kerap ditemukan adalah jarak yang relatif jauh antara Kota Cimahi dan Kantor Imigrasi Bandung. Pihak Pemerintah Kota Cimahi pada akhirnya menjadikan kolaborasi MPP dengan berbagai pelayanan publik yang disediakan khususnya imigrasi, adalah sebagai solusi bagi kendala yang dihadapi warga Kota Cimahi.

### 2. Pemangku Kepentingan yang Terlibat:

Kolaborasi ini melibatkan beberapa pemangku kepentingan, termasuk Pemerintah Kota Cimahi sebagai entitas pemerintah daerah, serta Kantor Imigrasi Bandung sebagai instansi yang mengurus masalah keimigrasian. Kolaborasi ini tentu nantinya akan melibatkan kepentingan lain yaitu permohonan dokumen perjalanan bagi WNI yang merupakan warga Kota Cimahi

### 3. Perjanjian Kerjasama:

Sebagai langkah berikutnya, MPP Cimahi dan Imigrasi merumuskan perjanjian kerjasama yang merinci tujuan, peran, dan tanggung jawab masing-masing pihak dalam mengoptimalkan pelayanan imigrasi. Perjanjian ini akan menjadi landasan hukum bagi kolaborasi mereka. Ini diwujudkan dengan terbitnya sebuah MoU yang berisi tentang persetujuan pengadaan layanan publik di MPP

### 4. Struktur Kepemimpinan:

Dalam konteks ini, struktur kepemimpinan membahas tentang pembentukan tim atau kelompok kerja gabungan yang terdiri dari perwakilan dari MPP Cimahi dan Imigrasi. Tim ini akan bertanggung jawab mengkoordinasikan aktivitas kolaborasi, memfasilitasi pengambilan keputusan kolektif, dan memastikan implementasi yang efektif.

### 5. Proses Pengambilan Keputusan Bersama:

Kolaborasi antara MPP Cimahi dan Imigrasi juga terdapat proses pengambilan keputusan bersama. Hal ini mencakup pembahasan tentang bagaimana meningkatkan layanan imigrasi, alokasi sumber daya, dan pemantauan terhadap pencapaian tujuan bersama.

### 6. Pelaksanaan dan Pemantauan:

Setelah kesepakatan dicapai, harus selalu dilanjutkan dengan pelaksanaan berbagai inisiatif yang telah direncanakan. Ini termasuk pengoptimalan layanan imigrasi di MPP Cimahi, pemantauan terhadap kinerja layanan, dan perbaikan berkelanjutan.

### 7. Evaluasi dan Pembelajaran:

Evaluasi rutin diadakan oleh pihak MPP selaku pengelola untuk mengukur efektivitas kerjasama. Hasil evaluasi ini dapat digunakan untuk pembelajaran bersama dan perbaikan di masa depan. Dengan cara ini, kolaborasi dapat menjadi lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

### 8. Manfaat Kolaborasi:

Kolaborasi antara MPP Cimahi dan Imigrasi dalam *collaborative governance* akan membawa sejumlah manfaat. Beberapa manfaatnya termasuk:

- a. Pelayanan Publik yang Lebih Baik: Kolaborasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan imigrasi, mengurangi waktu tunggu, dan memastikan bahwa prosedur administratif berjalan lebih lancar.
- b. Efisiensi dan Penghematan Biaya: Kolaborasi dapat menghasilkan penghematan biaya dan efisiensi dalam pengelolaan pelayanan imigrasi, karena berbagai sumber daya dapat digunakan secara lebih efektif.

- c. Kepuasan Masyarakat: Masyarakat akan merasakan manfaat langsung dari peningkatan pelayanan imigrasi. Ini akan meningkatkan kepuasan mereka terhadap pemerintah daerah dan pusat.
- d. Penegakan Hukum yang Lebih Baik: Kolaborasi memungkinkan pertukaran informasi yang lebih efektif antara pihak berwenang, yang dapat mendukung penegakan hukum yang lebih baik dalam masalah keimigrasian.

Kerjasama antara MPP Cimahi dan Imigrasi adalah contoh nyata dari collaborative governance dalam konteks pemerintahan lokal. Kolaborasi ini dapat membawa manfaat yang signifikan dalam meningkatkan pelayanan imigrasi, efisiensi, dan kepuasan masyarakat. Namun, kolaborasi juga akan menghadapi tantangan yang perlu diatasi agar berhasil. Dengan komitmen dan kerja sama yang baik antara semua pemangku kepentingan, kolaborasi ini dapat menjadi contoh positif dari pendekatan collaborative governance dalam pemerintahan lokal.

#### **Faktor Pendukung dan Penghambat Kolaborasi**

Kolaborasi antara Pemerintah Kota Cimahi dan Imigrasi adalah langkah penting dalam upaya meningkatkan pelayanan publik terkait keimigrasian dan memastikan bahwa semua pemangku kepentingan terlibat dalam proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan kebijakan yang berkaitan dengan masalah tersebut. Dalam konteks ini, terdapat sejumlah faktor pendukung dan penghambat yang dapat memengaruhi keberhasilan kolaborasi ini.

#### **Faktor Pendukung Kolaborasi:**

1. Kepemimpinan yang Kuat dan Dukungan Politik: Salah satu faktor paling penting dalam mendukung kolaborasi adalah adanya kepemimpinan yang kuat dari Pemerintah Kota Cimahi dan dukungan politik yang tinggi untuk kolaborasi ini. Pemerintah Kota Cimahi memilih langkah yang efisien dalam membangun sarana layanan terpadu satu atap bagi warga Kota Cimahi. Dukungan dari pihak Pemerintah Kota Cimahi dapat terlihat nyata melalui peran mereka sebagai pengelola dan fasilitator kolaborasi dengan berbagai instansi pemerintahan salah satunya Imigrasi dalam memberikan layanan. Perjanjian dan pertemuan yang dilakukan dalam rangka menyelenggarakan pelayanan publik telah dilaksanakan dengan sangat baik, sehingga pada akhirnya bisa menghasilkan suatu kolaborasi yang menunjukkan adanya dukungan dan peran pemimpin yang nyata.
2. Kesepahaman atas Manfaat Kolaborasi: Semua pihak yang terlibat perlu memiliki pemahaman yang jelas tentang manfaat kolaborasi ini. Ini mencakup pemahaman bahwa kolaborasi dapat meningkatkan pelayanan publik, efisiensi, dan akuntabilitas, serta memastikan kepentingan semua pemangku kepentingan terpenuhi. Dalam hal ini, MPP Cimahi memastikan bahwa tujuan dan manfaat kolaborasi dengan setiap instansi yang memberikan layanan bagi masyarakat Cimahi adalah untuk memudahkan dan memberikan layanan yang efisien kepada masyarakat sesuai dengan prinsip-prinsip pendukung Collaborative Governance. Dari hasil wawancara dengan pihak MPP, peneliti menemukan bahwa Pemkot Cimahi memiliki tujuan dan arah kolaborasi yang sama dengan prinsip-prinsip pelayanan yang tentunya terdapat dalam penyelenggaraan layanan keimigrasian di Indonesia.
3. Komunikasi Efektif: Komunikasi yang terbuka dan efektif adalah kunci keberhasilan kolaborasi. Pihak-pihak yang terlibat perlu berkomunikasi secara teratur, membagikan informasi yang relevan, dan menjaga saluran komunikasi yang terbuka. Diwujudkan secara nyata dengan adanya SDM Pemerintah Kota Cimahi yang bertugas di MPP untuk memberikan evaluasi maupun menjadi sarana bagi petugas imigrasi di MPP untuk berkoordinasi terkait teknis maupun kebijakan, secara vertikal. Dengan begitu, komunikasi efektif juga membawa dampak baik berupa pemahaman dan keselarasan konsep pelayanan antara Pemkot Cimahi dan Kantor Imigrasi.
4. Keterlibatan Aktif Semua Pemangku Kepentingan: Kolaborasi yang sukses memerlukan keterlibatan aktif semua pemangku kepentingan, termasuk Pemerintah Kota Cimahi, Imigrasi, dan masyarakat sipil. Keterlibatan yang kuat dari semua pihak akan memastikan bahwa kepentingan yang beragam diakomodasi. Masing-masing memiliki peranan spesifik yang menentukan jalannya pelayanan keimigrasian di MPP. Pemahaman dan keterlibatan dalam pembentukan kerja sama akan menjadi dasar bagi tiap-tiap komponen aktif pemangku kepentingan.

5. Perjanjian Kerjasama yang Jelas: Penting untuk memiliki perjanjian kerjasama yang jelas yang merinci tujuan, peran, tanggung jawab, dan mekanisme penyelesaian sengketa. Perjanjian ini harus menjadi panduan yang kuat untuk pelaksanaan kolaborasi. Melalui MoU yang telah ditandatangani oleh Pemerintah Kota Cimahi maupun instansi pemerintah lainnya yang tergabung dan melaksanakan pelayanan di MPP, telah menjadi dasar mutlak bagi pelaksanaan kolaborasi ini. Segala tindakan dan prosedur pelayanan yang diberikan oleh petugas Kantor Imigrasi akan mengikuti prosedur standar yang dimiliki oleh Imigrasi. Disamping itu, Pemkot Cimahi juga menunjukkan perannya sebagai pengelola dan penyedia fasilitas layanan dengan MoU sebagai sebuah dasar.
6. Komitmen terhadap Transparansi dan Akuntabilitas: Kolaborasi yang sukses harus didasarkan pada prinsip transparansi dan akuntabilitas. Pihak-pihak yang terlibat harus bersedia untuk berbagi informasi dan bertanggung jawab atas tindakan mereka. Semua pihak yang terlibat dalam kolaborasi perlu memiliki komitmen terhadap segala aspek transparansi di setiap layanan yang ada. Tentunya pihak MPP maupun Imigrasi akan berkomitmen dalam menyelenggarakan pelayanan publik bagi warga Kota Cimahi dengan transparan dan akuntabel. Begitupun dengan MPP, tentu akan menjadi fasilitator pelayanan publik dengan sistem yang transparan.
7. Kendala Terhadap Konflik: Konflik adalah bagian alami dari kolaborasi. Namun, penting untuk memiliki mekanisme yang efektif untuk mengatasi konflik dan mencapai solusi yang memadai.

#### **Faktor Penghambat Kolaborasi:**

1. Perbedaan Kepentingan dan Prioritas: Salah satu penghambat utama kolaborasi adalah perbedaan dalam kepentingan dan prioritas antara Pemerintah Kota Cimahi dan Imigrasi. Jika perbedaan ini tidak dapat diatasi, kolaborasi mungkin sulit untuk dilaksanakan.
2. Birokrasi yang Rumit: Birokrasi yang rumit dan berbelit-belit dapat menjadi penghambat bagi kolaborasi yang efisien. Proses administratif yang lambat dan berbelit-belit dapat menghambat pelaksanaan kebijakan dan program yang disepakati.
3. Kurangnya Sumber Daya: Kurangnya sumber daya, baik dalam bentuk personel, anggaran, atau infrastruktur, dapat menjadi penghambat bagi kolaborasi yang efektif. Tanpa sumber daya yang cukup, pelaksanaan kebijakan dan program kolaboratif mungkin sulit dilakukan.
4. Ketidakpastian Hukum: Ketidakpastian dalam peraturan dan hukum yang mengatur kolaborasi dapat menjadi penghambat. Pihak-pihak yang terlibat memerlukan kerangka hukum yang jelas dan stabil untuk menjalankan kolaborasi.
5. Kurangnya Keterampilan Manajemen Kolaborasi: Kolaborasi memerlukan keterampilan manajemen khusus yang mungkin tidak dimiliki oleh semua pemangku kepentingan. Kurangnya keterampilan ini dapat menghambat pelaksanaan kolaborasi yang efektif.
6. Ketidakpastian Politik: Faktor-faktor politik, seperti perubahan dalam pemerintahan atau perubahan kebijakan, dapat mengganggu kolaborasi yang sedang berlangsung.
7. Resistensi terhadap Perubahan: Ketika kolaborasi melibatkan perubahan dalam cara kerja atau kebijakan yang ada, resistensi terhadap perubahan dari pihak yang terlibat dapat menjadi penghambat yang signifikan.
8. Kurangnya Dukungan Masyarakat: Jika masyarakat tidak mendukung kolaborasi atau tidak memahami manfaatnya, hal ini dapat menghambat keberhasilan kolaborasi.

Dalam konteks kolaborasi antara Pemerintah Kota Cimahi dan Imigrasi, penting untuk mengidentifikasi dan mengatasi faktor-faktor penghambat ini sambil memanfaatkan faktor-faktor pendukung untuk memastikan bahwa kolaborasi berjalan dengan baik dan menghasilkan manfaat yang maksimal bagi masyarakat dan semua pemangku kepentingan yang terlibat.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Upaya dalam merancang dan mempersiapkan langkah-langkah serta proses menuju sebuah kolaborasi, didasari atas tujuan dan sesuai dengan prinsip Collaborative Governance. Kerjasama ini bermula dari adanya permintaan dari Pemkot Cimahi kepada beberapa instansi pemerintahan untuk menyelenggarakan pelayanan khusus bagi warga Kota Cimahi di satuan layanan terpadu Kota Cimahi. Pemerintah Kota Cimahi selaku pengelola dan fasilitator dalam kolaborasi ini, dan imigrasi selaku kolaborator dan penyedia layanan dalam kolaborasi ini, keduanya tetap memiliki tanggung jawab dan

kewajiban masing masing yang sesuai dengan ketentuan yang tercantum dan tertulis dalam dokumen yang jelas dan sah yaitu MoU maupun SPK (Surat Perjanjian Kerja). Ketersediaan fasilitas pelayanan yang ada di Mall Pelayanan Publik Kotra Cimahi merupakan tanggung jawab pihak pengelola atau fasilitator dalam kolaborasi ini yaitu Pemerintah Kota Cimahi. Sedangkan semua teknis dan kebijakan terkait pelayanan publik yang disediakan, diserahkan secara penuh kepada pihak Kantor Imigrasi maupun instansi lain yang menyelenggarakan pelayanan di Mall Pelayanan Publik. Teknis dalam penyelenggaraan layanan paspor bagi Warga Kota Cimahi diadakan 2 kali dalam 1 minggu dengan kuota 30 orang per hari layanan. Sistem antrian dan kuota masih menggunakan sistem walk in tanpa aplikasi M-Paspor maupun aplikasi buatan MPP itu sendiri. Sumber daya manusia dalam hal ini petugas imigrasi yang memberikan layanan di MPP berjumlah 2 orang, jumlah ini dianggap sangat cukup mengingat jumlah kuota harian pemohon yang ada di MPP kota Cimahi.

Faktor pendukung dalam kolaborasi antara Imigrasi dan Mal Pelayanan Publik (MPP) Cimahi adalah meningkatkan pelayanan terkait imigrasi bagi masyarakat. Keterlibatan aktif dari kedua pihak, dengan kemauan untuk berbagi pengetahuan dan sumber daya, menjadi pondasi kuat kolaborasi ini. Komunikasi yang terbuka dan efektif memungkinkan pertukaran informasi yang lancar, dan adanya kepemimpinan yang kuat di kedua belah pihak membantu menjaga arah dan fokus kolaborasi. Kepercayaan yang terbangun antara Imigrasi dan MPP Cimahi juga menjadi faktor pendukung, memungkinkan kerjasama yang harmonis. Selain itu rasa saling memahami antara pengelola dan penyelenggara layanan dalam kolaborasi ini yang diperankan oleh Pemkot Cimahi dan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung secara berurutan sangat membantu dalam pelaksanaan kolaborasi secara luas maupun pelayanan yang diberikan secara spesifik.

Sementara itu, beberapa faktor penghambat yang ada semata-mata adalah sistem antrian dan kuota yang belum melalui proses digitalisasi atau antrian online. Pemohon paspor yang merupakan warga Kota Cimahi. Dalam praktik yang ada dalam pelaksanaan, para pemohon harus berebut antrian mulai dari pagi buta hanya untuk mendapatkan 30 kuota layanan paspor. Akan tetapi pihak Mal Pelayanan Publik senantiasa menyebutkan bahwa sistem antrian online via aplikasi yang mereka rancang sendiri akan segera menjadi suatu layanan yang wajib bagi para pemohon layanan Keimigrasian maupun layanan lainnya. Akan tetapi ini juga membuktikan bahwa visi dan tujuan yang sama antara Imigrasi dan MPP Cimahi. Jika tidak ada keselarasan dalam visi mereka, kolaborasi dapat terhambat. Selain itu, birokrasi yang terbangun dan kepastian kerjasama via MoU dalam peraturan hukum yang mengatur kerjasama ini bisa menjadi salah satu sarana untuk mengatasi hambatan dalam pelaksanaannya. Dalam mengatasi penghambat-penghambat ini, penting untuk terus menjaga komunikasi terbuka, berkomitmen untuk mencapai tujuan bersama, dan mencari solusi bersama yang mempertimbangkan kepentingan kedua belah pihak.

Program evaluasi bulanan juga merupakan salah satu inovasi yang menjadi sarana besar penyelarasan dan peningkatan kualitas kolaborasi ini dalam memberikan layanan kepada masyarakat Kota Cimahi. Pengelola kolaborasi ini yaitu, Mal Pelayanan Publik menjadikan evaluasi bulanan ini sebagai tolak ukur kinerja sekaligus media penyampaian masukan dan keluhan kepada pihak Kantor Imigrasi. Sejauh ini penyampaian keluhan masyarakat terhadap layanan keimigrasian yang diberikan belum ditemukan disetiap evaluasi bulanan yang dilakukan. Ini menjadi suatu hal yang harus dipertahankan sebagai bentuk komitmen dalam menyelenggarakan sebuah kolaborasi yang memberikan pelayanan keimigrasian yang ideal.

## **Saran**

Dalam upaya meningkatkan segala layanan dan kualitas kolaborasi antara Pemkot Cimahi dan Kantor Imigrasi, diperlukan sistem antrian terpadu via Online. Pengembangan kerjasama dengan membangun sistem antrian secara online. Ini merupakan bentuk maksimal dari nilai-nilai Collaborative Governance. Komunikasi dan keterbukaan informasi diperlukan untuk meningkatkan pelayanan yang sudah ada. Terhadap Kerjasama yang telah terlaksana, diperlukan evaluasi terhadap kendala-kendala yang terjadi di MPP. Setiap masukan, saran maupun kritik dari masyarakat menjadi unsur yang harus dipertimbangkan sebagai bahan pengembangan kualitas kolaborasi antara Pemkot Cimahi dan Kantor Imigrasi dalam menyelenggarakan layanan bagi masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, E., Rodoni, A., & Tahliani, H. (2018). Good Governance in Strengthening the Performance of Zakat Institutions in Indonesia. *KnE Social Sciences*, 223–241.
- Ansell, C., & Gash, A. (2007). Collaborative Governance in Theory and Practice. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(4), 543–571.
- Barlian. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Sukabumi: Jejak Publisher.
- Junaidi. (2015). Collaborative Governance Dalam Upaya Menyelesaikan Krisis Listrik Di Kota Tanjungpinang. *Naskah Publikasi UMRAH*, 10–35. Retrieved from <http://journal.undiknas.ac.id/index.php/fisip/article/view/2188/550>
- Khusaini, A. (2016). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di SPA Club Arena Yogyakarta*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Ristian, I. Y. (2020). Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Coopetition*, 11(2), 325691.
- Suriani, Rini. (2020). *Efektivitas Teknik Konseling Realitas dalam Layanan Konseling Kelompok untuk Meningkatkan Tanggung Jawab Belajar Siswa Kelas XI Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 1 Pekanbaru*. UIN Sultan Syarif Kasim Riau.
- Tarigan, R. (2013). *Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Sumatera Utara*. Universitas Sumatera Utara.
- Wahyuni, Rita. (2019). Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Indomaret Tugu Cimanggis. *Abiwarra: Jurnal Vokasi Administrasi Bisnis*, 1(1), 18–27.