



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENERAPAN MODEL INOVASI PELAYANAN
KEIMIGRASIAN DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI
PEKANBARU**

SKRIPSI

Diajukan sebagai syarat Untuk Mengikuti Sidang Skripsi Strata 1 Pada Prodi Ilmu
Administrasi Negara Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri

Sultan Syarif Kasim Riau



Oleh:

HELYAN KHAIRIYAH

12170523378

PROGRAM S1

JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

2025



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Helyan Khairiyah
 Nim : 12170523378
 Prgram Studi : Administrasi Negara
 Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
 Judul : Penerapan Model Inovasi Pelayanan Keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru

**DISETUJUI OLEH :
 DOSEN PEMBIMBING**

Abdiana Ilosa, S.AP, MPA
NIP. 19870716 201503 2 003

Mengetahui

DEKAN

Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial



Dr. Desmi Miftah, S.E., M.M., Ak
NIP. 19740412 200604 2 002

KETUA PROGRAM STUDI

Administrasi Negara

Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos, M.Si
NIP. 19781025 200604 1 002

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Helyan Khairiyah
 NIM : 12170523378
 Jurusan : Administrasi Negara
 Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
 Judul Skripsi : Penerapan Model Inovasi Pelayanan
 Keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas I TPI
 Pekanbaru
 Tanggal Ujian : 30 Juli 2025


Tim Penguji

Ketua
Dr. Jhon Afrizal, S.H.I, MA



Sekretaris
Ermansyah, SE., MM

Penguji I
Dr. Mashuri, MA



Penguji II
Ikhwani Ratna, S.E, M.Si, Ak, CA





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran Surat :
 Nomor : Nomor 25/2021
 Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Helyan Khairiyah
 NIM : 12170523378
 Tempat/Tgl. Lahir : Pengat / 16-02-2004
 Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu Sosial
 Prodi : Administrasi Negara

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:

Penerapan Model Inovasi Pelayanan Keimigrasian Di Kantor Imigrasi
Kelas I TPI Pekanbaru

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 14 Juli 2025
 buat pernyataan

 Helyan Khairiyah
 NIM : 12170523378

*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

PENERAPAN MODEL INOVASI PELAYANAN KEIMIGRASIAN DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI PEKANBARU

OLEH

HELYAN KHAIRIYAH

12170523378

Penelitian ini dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam penerapan model inovasi pelayanan keimigrasian dalam bentuk program "Imigrasi Pekanbaru Senja Melayani Selasa dan Kamis" atau yang dikenal dengan nama IKAN SELAIS, di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru. Rumusan masalah yang dikaji dalam penelitian ini mencakup; bagaimana penerapan program IKAN SELAIS dalam memberikan layanan keimigrasian di luar jam kerja reguler, dan apa saja faktor penghambat dalam pelaksanaan program tersebut. Pendekatan yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi langsung, dan dokumentasi. Informan penelitian dipilih secara purposive sampling, mencakup aparatur pelaksana serta masyarakat pengguna layanan. Data dianalisis melalui proses reduksi, penyajian naratif, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program IKAN SELAIS memberikan manfaat nyata, khususnya bagi pekerja yang tidak memiliki kesempatan mengurus paspor di jam kerja biasa. Program ini memenuhi beberapa atribut inovasi menurut teori Rogers, antara relative advantage, compatibility, complexity dan observabilitas. Namun demikian, pelaksanaan program belum sepenuhnya optimal pada aspek trialability, karena tidak didahului oleh tahap uji coba terbatas sehingga menimbulkan kendala teknis di lapangan. Selain itu, keterbatasan kuota pendaftaran dan kurangnya sosialisasi menjadi hambatan utama yang mengurangi efektivitas program. Dengan demikian, meskipun program IKAN SELAIS telah menjadi langkah inovatif dalam memperluas akses layanan publik, diperlukan beberapa perbaikan agar manfaatnya dapat dirasakan secara lebih merata oleh seluruh lapisan masyarakat.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan Publik, IKAN SELAIS

IMPLEMENTATION OF IMMIGRATION SERVICE INNOVATION MODEL AT THE CLASS I TPI PEKANBARU IMMIGRATION OFFICE

HELYAN KHAIRIYAH

This research was conducted at the Class I Immigration Office TPI Pekanbaru. This research aims to describe in depth the implementation of the immigration service innovation model through the program "Pekanbaru Immigration Senja Serves Tuesday and Thursday" or known as IKAN SELAIS, at the Class I Immigration Office TPI Pekanbaru. The problem formulations studied in this research include: how the IKAN SELAIS program is implemented in providing immigration services outside regular working hours, and what are the inhibiting factors in the implementation of the program. The approach used is descriptive qualitative, with data collection techniques through in-depth interviews, direct observation, and documentation. Research informants were selected by purposive sampling, including implementing officials and service users. Data were analyzed through a process of reduction, narrative presentation, and conclusion drawing. The results of the study indicate that the IKAN SELAIS program provides real benefits, especially for workers who do not have the opportunity to process passports during regular working hours. This program fulfills several innovation attributes according to Rogers' theory, namely relative advantage, compatibility, complexity, and observability. However, the program's trialability has not been fully optimized, as it was not preceded by a limited pilot phase, leading to technical challenges in the field. Furthermore, limited registration quotas and a lack of public awareness campaigns are major obstacles that reduce the program's effectiveness. Therefore, although the IKAN SELAIS program has been an innovative step in expanding access to public services, several improvements are needed so that its benefits can be felt more evenly by all levels of society..

Keywords: *Innovation, public service, IKAN SELAIS*



KATA PENGANTAR

Assalamua'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji serta syukur dari peneliti panjatkan terhadap Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dalam proses penyelesaian karya tulis ilmiah, sehingga penulis mampu menuntaskan penelitian yang berjudul **“Penerapan Model Inovasi Pelayanan Keimigrasian Di Kantor Imigrasi Kelas I Tpi Pekanbaru”**. Tak lupa pula peneliti sampaikan shalawat beserta salam kepada Baginda Nabi Muhammad SAW, pemimpin umat yang merupakan contoh terbaik dalam kehidupan dan yang pertolongannya kita dambakan di hari kemudian.

Tugas akhir berikut dikerjakan dalam rangka memenuhi persyaratan akademik untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial. Peneliti menyadari dengan penuh kesadaran bahwa tugas akhir ini masih jauh dari ideal dan memiliki keterbatasan baik dari dimensi penulisan maupun konten yang diuraikan. Maka demikian peneliti secara terbuka menerima kritik dan masukan yang membangun jika terdapat kekurangan pada penulisan skripsi ini.

Pada bagian khusus ini, peneliti juga hendak menyampaikan ucapan syukur kepada keluarga tercinta terkhusus orang tua, Ibunda Lainul Aripah dan Ayahanda Hafrizal, atas pemberian support kepada penulis untuk selalu sabar dan giat dalam menyelesaikan skripsi ini, serta ucapan syukur kepada doa dan kasih sayang yang tak terhingga dari orang tua baik dalam dukungan moril maupun materil. Selain itu penulis juga berterimakasih kepada beberapa pihak terkait yang sudah menjadi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

motivasi serta membantu penulis selama tahap penyusunan karya tulis ilmiah.

Penghargaan setinggi-tingginya peneliti haturkan kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti MS, SE., Ak., CA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
2. Ibu Dr. Desrir Miftah, S.E., M.M., Ak. Selaku Plt Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
3. Ibu Dr. Nurlasera, S.E., M.Si selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, yang memfasilitas dengan kebijakan-kebijakannya.
4. Bapak Dr. Khairil Henry, S.E., M.Si. Ak selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
5. Ibu Dr. Mustiqowati Ummul F, S.Pd., M.Si selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
6. Bapak Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos., M.Si yang bertugas sebagai Ketua Jurusan Administrasi Negara S1 di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Sultan Syarif Kasim Riau, atas arahan dan bimbingan akademiknya.
7. Bapak Mashuri, Ma. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Negara S1 di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Sultan Syarif Kasim Riau.
8. Ibu Abdiana Ilosa, S.AP., MPA, yang bertugas sebagai dosen pendamping penyusunan skripsi, atas kesediaannya dalam memberikan bimbingan, saran, serta menjadi tempat berdiskusi dan berkonsultasi dalam menyusun tulisan.
9. Bapak Candra Jon Asmara, S.Sos., M.Si. selaku dosen penasehat akademik yang telah memberikan motivasi dan nasehat kepada penulis.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

10. Segenap tenaga pengajar di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, atas pengetahuan dan pengalaman yang telah diberikan sepanjang perjalanan akademik peneliti.

11. Para petugas Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru, yang telah memberikan dukungan berupa penyediaan data dan keterangan penting selama berlangsungnya penelitian ini.

12. Terimakasih kepada kakak abang dan adik penulis, Hafnirilla, Hisanul Mardho, dan Hifziatul Hakimah yang selalu berdoa dan membantu kelancaran penulis.

Penulis sadar masih banyak kekurangan dari susunan skripsi ini. Kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT, dan setiap karya tentu memiliki kekurangan. Oleh karena itu, penulis dengan rendah hati mengharapkan adanya kritik serta saran yang bersifat membangun guna memperbaiki dan menyempurnakan skripsi ini.

Pekanbaru, 05 Mei 2025

Helyan Khairiyah
NIM. 12170523378

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta ini dilindungi undang-undang. UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.5 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II LANDASAN TEORI	14
2.1 Pelayanan Publik	14
2.1.1 Asas-asas Pelayanan Publik	16
2.1.2 Indikator Pelayanan Publik	18
2.2 Inovasi	19
2.2.1 Tahap atau proses Inovasi	22
2.2.2 Atribut Inovasi	24



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2.3	Program Ikan Selais (Imigrasi Pekanbaru Senja Melayani Selasa dan Kamis)	26
2.4	Pandangan Islam.....	26
2.5	Penelitian Terdahulu	28
2.6	Definisi Konsep	31
2.7	Konsep Operasional	34
2.8	Kerangka Berpikir	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		36
3.1	Jenis Penelitian	36
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian	36
3.3	Jenis dan Sumber Data	36
3.4	Informan Penelitian	37
3.5	Metode Pengumpulan Data	38
3.6	Analisis Data	39
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN		41
4. 1	Sejarah Kantor Imigrasi.....	41
4. 2	Visi Dan Misi Serta Motto Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru	43
4. 3	Tugas Dan Fungsi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru	44
4. 4	Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru	49
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....		50



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

5.1	Inovasi Pelayanan Melalui Program Imigrasi Pekanbaru Senja Melayani Selasa Dan Kamis	50
5.1.1	Keunggulan Relatif (Relative advantage)	52
5.1.2	Compabitibility (Kesesuaian)	56
5.1.3	Complexity (Kerumitan)	60
5.1.4	Triability (kemampuan di uji cobakan)	66
5.1.5	Observability (Kemampuan diamati)	67
5.2	Faktor penghambat menjalankan Inovasi Imigrasi Pekanbaru Senja Melayani Selasa dan Kamis	70
5.2.1	Kesulitan dalam mengakses website pendaftaran karena kuota terbatas dan cepat penuh	70
5.2.2	Kurangnya Sosialisasi	72
BAB VI PENUTUP		74
6.1	Kesimpulan	74
6.2	Saran	74
DAFTAR PUSTAKA		76

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jenis Layanan Program Ikan Selais.....	8
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 2. 2 Konsep Operasional	34
Tabel 3. 1 Key Informan dan Informan.....	38
Tabel 5. 1 Jumlah Pemohon Paspor 2022-2024 di Kantor Imigrasi kelas I TPI Pekanbaru.....	68
Tabel 5. 2 Jumlah Pemohon Ikan Selais Tahun 2023 dan 2024.....	68



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Penerbitan Paspor tahun 2021-2024 di unit Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru.....	7
Gambar 1. 2 Keluhan Pemohon Ikan Selais.....	10
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	35
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru	49
Gambar 5. 1 Formulir Layanan IKAN SELAIS	62
Gambar 5. 2 SOP IKAN SELAIS	64



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan globalisasi dan evolusi teknologi informasi dan komunikasi telah menciptakan perubahan besar dalam penyelenggaraan birokrasi, khususnya di sektor pelayanan kepada publik. Mutu layanan yang disediakan oleh instansi pemerintah tidak semata-mata berfungsi untuk mengakomodasi keperluan warga negara, tetapi juga menjadi fondasi dalam membangun legitimasi dan kepercayaan publik. Dengan demikian, layanan masyarakat yang efisien dan tanggap menjadi bagian dari indikator utama keberhasilan pemerintah dalam melaksanakan tugas pelayanan, pembangunan, serta pemberdayaan masyarakat.

Pelaksanaan pelayanan publik dalam era digital membawa perubahan mendasar dalam kajian ilmu komunikasi. Integrasi sistem teknologi informasi telah memodifikasi struktur komunikasi antara administrasi pemerintah dan masyarakat luas, memengaruhi dinamika komunikasi publik, serta mengubah cara masyarakat dalam mengakses informasi dan berkontribusi terhadap proses kebijakan.(Bandu, 2024).

Pelayanan publik menjadi elemen esensial dalam pelaksanaan fungsi pemerintahan, yang diarahkan dalam rangka mengakomodasi hak dan keperluan fundamental warga negara. Merujuk pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik mencakup aktivitas atau serangkaian aktivitas yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

masyarakat atas barang, jasa, dan/atau layanan administratif, sesuai dengan ketentuan hukum yang diterapkan.

Seiring perkembangan zaman, ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan publik mengalami perubahan. Pelayanan yang lambat, tidak transparan, serta tidak adaptif terhadap kebutuhan masyarakat modern menjadi masalah yang harus segera diselesaikan. Pelayanan publik adalah hak yang dimiliki oleh setiap warga negara sesuai dengan ketentuan konstitusi. Oleh karena itu, pemerintah berkewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan tersebut, baik secara langsung melalui birokrasi pemerintah maupun melalui kerja sama dengan pihak swasta.

Tuntutan akan pelayanan publik yang berkualitas semakin menguat bersamaan dengan meningkatnya literasi masyarakat mengenai hak konstitusional mereka sebagai warga. Mereka mengharapkan layanan yang bukan semata-mata sigap dan efektif, melainkan juga mudah diakses melalui berbagai platform. Masyarakat tidak lagi bisa menerima pelayanan yang lambat, rumit, dan tidak efisien. Dengan demikian pemanfaatan teknologi informasi menjadi salah satu kunci dalam menjawab tantangan ini, pemerintah dituntut untuk terus melakukan inovasi guna meningkatkan mutu dalam penyelenggaraan pelayanan yang lebih spesifik dan cocok dengan kebutuhan spesifik masyarakat.

Salah satu strategi saat ini menjadi sorotan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah melalui inovasi. Inovasi dianggap sebagai pendekatan strategis untuk menciptakan perubahan positif, mempercepat pelayanan, serta memberikan kemudahan akses kepada masyarakat. Inovasi dalam tata kelola



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pemerintahan secara langsung memberikan dampak positif terhadap peningkatan efisiensi birokrasi serta pelaksanaan nilai-nilai tata kelola pemerintahan yang baik, mencakup keterbukaan, pertanggungjawaban, dan keterlibatan masyarakat. (Setiawan et al., 2024)

Inovasi kini semakin diakui sebagai pendekatan baru dalam meningkatkan mutu pelayanan di sektor publik, tidak hanya oleh praktisi tetapi juga kalangan akademik. Sejumlah kebijakan dan uji coba yang berfokus pada inovasi pelayanan publik mulai diterapkan, sebagai upaya merespon kegelisahan masyarakat terhadap layanan yang sering dianggap lamban dan kurang tanggap. (Saputro, 2023)

Inovasi dalam pelayanan publik berperan sebagai bentuk transformasi yang bertujuan untuk menemukan solusi dalam meningkatkan mutu layanan agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Berdasarkan Pedoman Kompetisi Inovasi Pelayanan Masyarakat yang merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2016, pemerintah mendorong pelaksanaan “gerakan satu instansi satu inovasi” di mana setiap kementerian, lembaga, serta pemerintah daerah (provinsi, kabupaten/kota) diwajibkan untuk menciptakan minimal satu inovasi setiap tahunnya. (Efendi et al., 2022)

Untuk meningkatkan mutu pelayanan publik, diperlukan pembangunan serta pengembangan inovasi di lingkungan instansi penyelenggara layanan. Berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No. 30 Tahun 2014, inovasi pelayanan publik diartikan sebagai suatu terobosan, baik berupa gagasan baru, ide kreatif, adaptasi, maupun



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

modifikasi yang dilakukan oleh instansi atau lembaga guna meningkatkan kualitas layanan dan memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. (Astuti et al., 2022)

Salah satu sektor pelayanan publik yang bersinggungan langsung dengan kepentingan masyarakat luas adalah sektor keimigrasian. Dalam undang-undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian bahwa Keimigrasian adalah salah satu bentuk nyata pelaksanaan penegakan kedaulatan negara atas wilayah Indonesia, yang bertujuan untuk menjaga ketertiban dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara, serta mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur sesuai dengan nilai-nilai Pancasila dan ketentuan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Layanan imigrasi tidak hanya melayani warga negara Indonesia yang hendak bepergian keluar negeri, tetapi juga orang berkewarganegaraan asing yang masuk ke wilayah NKRI untuk kepentingan kerja, wisata, studi, atau kegiatan lainnya. Pelayanan keimigrasian menjadi elemen krusial dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan bertugas dalam pengaturan mobilitas penduduk serta menjaga keamanan dan kedaulatan negara.

Pelayanan keimigrasian harus dilakukan secara profesional, transparan, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat yang terus berubah. Pelayanan keimigrasian yang responsif merupakan representasi dari komitmen pemerintah dalam menghadirkan birokrasi yang inklusif dan modern. Untuk itu, transformasi dalam



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pola pelayanan sangat dibutuhkan, termasuk dengan memanfaatkan teknologi informasi serta pendekatan yang lebih fleksibel sesuai kebutuhan masyarakat.

Kantor imigrasi sebagai institusi pelaksana pelayanan keimigrasian sering menghadapi tantangan dalam memberikan pelayanan optimal, khususnya dalam hal keterbatasan waktu layanan dan kapasitas SDM yang tersedia. Pada umumnya jam operasional kantor imigrasi hanya berlangsung pada jam regular yaitu pada hari kerja Senin hingga Kamis, jam operasional berlangsung dari pukul 07.30-16.00 dengan jeda istirahat pukul 12.00-13.00, sementara di hari Jumat waktu kerja dimulai pukul 07.30-16.30 dan waktu istirahat berlangsung pukul 11.30-13.00. Sesuai dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2023 tentang Hari kerja dan jam kerja instansi pemerintah dan Pegawai Negeri Sipil. Dengan adanya waktu yang terbatas, kondisi ini seringkali menyebabkan antrian Panjang dan keterlambatan proses dalam layanan pembuatan paspor.

Dalam konteks tersebut Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru tampil menjadi bagian dari unit kerja proaktif dalam mengembangkan service inovatif. Instansi Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru, sebagai institusi mempunyai peran strategis untuk pengawasan dan pelayanan keimigrasian, dituntut untuk mampu beradaptasi dan menghadirkan inovasi dalam pelayanannya. Kantor Imigrasi Kelas I TPI melakukan terobosan melalui sebuah program Bernama Imigrasi Pekanbaru Senja Melayani Selasa dan Kamis atau IKAN SELAIS. Program ini diluncurkan untuk menyediakan fasilitas bagi warga yang hendak menyelesaikan permohonan pembuatan paspor di luar jam kerja regular dan bagi pemohon yang tidak dapat antrian di jam kerja regular. Dengan jadwal layanan pada hari Selasa dan Kamis



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

sore, program ini bertujuan untuk menjawab kebutuhan masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu di siang hari karena kesibukan pekerjaan.

Dengan adanya layanan sore ini, pelayanan ini memungkinkan masyarakat mengakses layanan di luar jam kerja sehingga meningkatkan fleksibilitas waktu, masyarakat tidak perlu lagi mengorbankan waktu kerja mereka untuk mengurus dokumen penting seperti paspor. Proses pendaftaran untuk menggunakan layanan Ikan Selais dilakukan secara online melalui link yang ada di bio sosial media kanimpekanbaru. Masyarakat diharuskan mendaftar terlebih dahulu dan memilih waktu kedatangan sesuai dengan kuota yang tersedia. Setiap sesi dibatasi untuk 30 pemohon, sehingga diharapkan dapat menjaga kualitas pelayanan dan mengurangi waktu tunggu. Hal ini juga menunjukkan komitmen Kantor Imigrasi untuk memastikan pelayanan kepada masyarakat berlangsung secara cepat dan efisien.

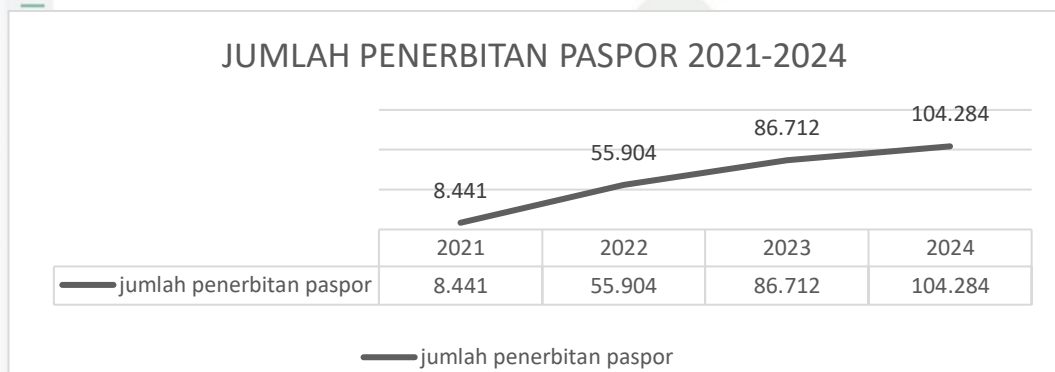
Sistematika pendaftaran program ikan selais :

1. Daftarkan diri di link bit.ly/ikanselais yang tersedia di akun sosial media kanimpekanbaru
2. Unggah semua berkas persyaratannya dalam google formulir
3. Datang ke kantor imigrasi sesuai dengan hari yang dipilih

Instansi Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru menginisiasi program Imigrasi Pekanbaru Senja Melayani Selasa dan Kamis sebagai respon terhadap tingginya minat masyarakat untuk membuat paspor, terutama setelah dicabutnya aturan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM). Peningkatan jumlah pemohon paspor di Pekanbaru dipicu oleh berbagai faktor, termasuk kebutuhan masyarakat untuk berobat, berwisata, dan mengikuti tren perjalanan internasional.

Dalam konteks ini, program Ikan Selais dirancang untuk memberikan kemudahan serta kemudahan bagi warga dalam memperoleh pelayanan pembuatan paspor, terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan waktu.

Gambar 1. 1 Jumlah Penerbitan Paspor tahun 2021-2024 di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru



Sumber : divisi TIKIM Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru

Grafik garis ini secara visual menggambarkan tren peningkatan jumlah penerbitan paspor dari Unit Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru selama periode 2021-2024. Pada tahun 2021, tercatat jumlah penerbitan paspor yang relatif rendah, yaitu sebanyak 8.441. Angka ini dipengaruhi oleh pembatasan aktivitas masyarakat dan perjalanan internasional akibat pandemi COVID-19 yang masih berlangsung signifikan pada tahun tersebut. Namun, seiring dengan meredanya pandemi dan dilonggarkannya kebijakan perjalanan, terjadi lonjakan signifikan pada tahun 2022, di mana jumlah penerbitan paspor meningkat tajam menjadi 55.904. Peningkatan ini menunjukkan adanya pemulihan minat masyarakat untuk melakukan perjalanan ke luar negeri setelah periode pembatasan.

Peningkatan ini terus berlanjut pada tahun-tahun berikutnya, meskipun dengan tingkat pertumbuhan yang sedikit melambat. Pada tahun 2023, jumlah penerbitan paspor kembali meningkat menjadi 86.712, menunjukkan bahwa



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kebutuhan dan minat masyarakat untuk memiliki paspor semakin tinggi. Puncaknya terjadi pada tahun 2024, di mana jumlah penerbitan paspor mencapai angka tertinggi dalam periode yang diamati, yaitu 104.284. Data ini mengindikasikan adanya peningkatan kesadaran masyarakat akan pentingnya memiliki dokumen perjalanan internasional, baik untuk keperluan wisata, bisnis, pendidikan, maupun alasan lainnya.

Secara keseluruhan, grafik ini memperlihatkan tren positif dan signifikan dalam jumlah kegiatan pengeluaran paspor di lingkungan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru selama empat tahun terakhir. Peningkatan yang konsisten ini mengindikasikan adanya pemulihan aktivitas perjalanan internasional pasca-pandemi dan juga menunjukkan potensi pertumbuhan kebutuhan akan layanan keimigrasian, khususnya penerbitan paspor di wilayah Pekanbaru dan sekitarnya. Hal ini dapat menjadi dasar bagi Kantor Imigrasi dalam usaha menjaga dan meningkatkan tingkat kualitas layanan serta mengantisipasi lonjakan permintaan dalam jangka waktu ke depan.

Tabel 1. 1 Jenis Layanan Program Ikan Selais

No	Jenis Layanan	Keterangan
1	Pembuatan Paspor	Proses pembuatan paspor baru untuk WNI.
2	Perpanjangan/Penggantian Paspor	Layanan untuk memperpanjang masa berlaku paspor yang sudah ada.

Sumber : Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru

Dari tabel di atas, terlihat bahwa program Ikan Selais pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru menyediakan dua kelompok layanan utama yang tertera. Layanan pertama yaitu Pembuatan Paspor dengan keterangan Proses pembuatan paspor baru untuk WNI. Hal ini mengindikasikan bahwa program Ikan Selais



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menyederhanakan atau mempercepat proses pembuatan paspor baru bagi WNI. Layanan kedua adalah Perpanjangan Penggantian Paspor dengan keterangan Layanan untuk memperpanjang masa berlaku paspor yang sudah ada. Adanya layanan ini dalam program Ikan Selais menunjukkan adanya inovasi atau kemudahan dalam proses perpanjangan paspor. Dengan fokus pada kedua layanan ini, program Ikan Selais diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan keimigrasian, khususnya dalam penerbitan dokumen perjalanan bagi masyarakat.

Di era digital yang semakin berkembang dan ekspektasi masyarakat yang terus meningkat, perkembangan yang lambat dalam model pelayanan publik, termasuk keimigrasian, berpotensi menimbulkan ketidakpuasan, inefisiensi, dan bahkan menghambat aktivitas ekonomi serta sosial. Program Ikan Selais sebagai sebuah terobosan inovatif di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru menjanjikan solusi mengenai tantangan-tantangan. Namun, tanpa pemahaman yang mendalam melalui penelitian, potensi penuh dari inovasi ini bisa jadi tidak terealisasi secara optimal. Permasalahan seperti,

1. Kesulitan dalam mengakses website pendaftaran karena kuota terbatas dan cepat penuh,
2. Kurangnya Sosialisasi kepada masyarakat mengenai keberadaan program ini

Gambar 1. 2 Keluhan Pemohon Ikan Selais di Media Sosial Instagram



Sumber : Instagram kanimpekanbaru

Hambatan-hambatan tersebut berpotensi mengurangi efektivitas dan keberlanjutan dari inovasi yang telah dirancang. Oleh karena itu, penelitian mengenai penerapan model inovasi pelayanan keimigrasian melalui program Imigrasi Pekanbaru Senja Melayani Selasa dan Kamis atau Ikan Selais bukan hanya sekadar kajian akademis, melainkan sebuah kebutuhan. Kegagalan dalam memahami dan mengoptimalkan inovasi ini dapat berimplikasi pada terhambatnya peningkatan kualitas pelayanan, menurunnya kepercayaan publik terhadap institusi keimigrasian, dan hilangnya peluang dalam menciptakan sistem pelayanan yang lebih modern dan responsif.

Dengan demikian, penelitian ini menjadi penting untuk memastikan bahwa investasi dalam inovasi Ikan Selais memberikan dampak maksimal bagi efisiensi birokrasi dan kepuasan masyarakat, serta menjadi landasan bagi pengembangan inovasi pelayanan keimigrasian yang berkelanjutan di masa depan. Keunikan program Ikan Selais sebagai inovasi berbasis konteks lokal menjadi studi kasus yang penting untuk direplikasi di daerah lain dengan kebutuhan serupa.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.2 Rumusan Masalah

Merujuk pada penjelasan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, peneliti menetapkan permasalahan utama yang akan menjadi pusat perhatian dalam penelitian ini. Perumusan masalah dalam penelitian ini dapat disajikan seperti:

1. Bagaimana penerapan program Imigrasi Pekanbaru Senja Melayani Selasa dan Kamis atau Ikan Selais di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru?
2. Apa faktor penghambat penerapan program Imigrasi Pekanbaru Senja Melayani Selasa dan Kamis atau Ikan Selais?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk disusun sebagai respon terhadap rumusan masalah yang telah dirancang sebelumnya. Dengan demikian, adapun sasaran yang hendak dicapai dalam penelitian ini meliputi:

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan program Imigrasi Pekanbaru Senja Melayani Selasa dan Kamis atau Ikan Selais di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru
2. Untuk mengetahui faktor yang menghambat dalam penerapan inovasi pelayanan pada program Imigrasi Pekanbaru Senja Melayani Selasa dan Kamis atau Ikan Selais

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis, penelitian ini untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada program S1 Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Hasil dari riset ini bisa menjadi landasan bagi penelitian lanjutan di bidang inovasi pelayanan di sektor publik. Temuan tentang tantangan dan keberhasilan program Ikan Selais dapat memberikan wawasan untuk mengembangkan studi lebih lanjut mengenai strategi peningkatan pelayanan di instansi pemerintah lainnya.
3. Dengan adanya inovasi dalam pelayanan, masyarakat diharapkan lebih termotivasi untuk menggunakan layanan imigrasi. Penelitian ini akan membantu mengevaluasi tingkat partisipasi masyarakat dalam program Ikan Selais dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi partisipasi tersebut.

1.5 Sistematika Penulisan

Penyusunan sistematika penulisan bertujuan untuk menyajikan uraian yang rinci dan terstruktur mengenai isi skripsi ini. Secara umum, skripsi ini dibagi ke dalam lima bab utama, yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab pertama memuat pembahasan tentang latar belakang masalah yang diteliti, perumusan masalah, tujuan dari penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan skripsi.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab kedua berisi sejumlah teori yang relevan dan memiliki keterkaitan dengan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ketiga menjelaskan metode penelitian yang dipakai beserta teknik analisis data, meliputi penentuan lokasi penelitian, jenis dan sumber data, cara pengumpulan data, serta tahapan analisis data yang diterapkan.

BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Pada bab ini, peneliti memberikan deskripsi umum tentang lokasi penelitian, yaitu Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab kelima berupa penjelasan dari peneliti mengenai deskripsi objek penelitian, tahapan analisis data, serta penyajian hasil jawaban atas permasalahan yang dikaji menggunakan metode analisis yang telah ditetapkan.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini memuat kesimpulan serta saran yang diperoleh dari hasil pembahasan penelitian. Kesimpulan berisi temuan utama yang menjawab tujuan penelitian, sedangkan saran merupakan rekomendasi yang diberikan berdasarkan hasil tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pelayanan Publik

Pemerintah menyelenggarakan pelayanan publik sebagai upaya untuk menjamin hak-hak masyarakat dalam memperoleh layanan yang layak, berdasarkan ketentuan hukum yang telah ditetapkan. Bentuk pelayanan ini mencakup berbagai jenis, seperti layanan administratif, penyediaan barang, serta jasa, yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah maupun badan usaha yang didirikan dengan pembiayaan yang berasal sebagian atau sepenuhnya dari aset negara atau daerah.

Menurut ketentuan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, konsep pelayanan publik merujuk pada rangkaian aktivitas pemberian jasa yang diselenggarakan oleh lembaga penyelenggara pelayanan publik guna mencukupi kebutuhan para pengguna layanan dan menjalankan kewajiban sesuai dengan norma-norma peraturan hukum yang berlaku. Sementara itu, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 disebutkan bahwa pelayanan publik merupakan tindakan atau rangkaian tindakan yang dilakukan dalam upaya mencukupi kebutuhan akan layanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan untuk semua warga negara maupun penduduk dalam memperoleh barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh lembaga penyedia layanan publik. (Hilmie et al., 2023)

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bertujuan untuk mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak dan sesuai



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik serta praktik korporasi yang baik. Peraturan ini mengharuskan setiap penyelenggara pelayanan publik untuk menyusun dan menetapkan standar pelayanan yang jelas. Selain itu, penyelenggara juga wajib membuat maklumat pelayanan, menempatkan petugas yang kompeten, serta menyediakan fasilitas dan infrastruktur yang mendukung terciptanya suasana pelayanan publik yang memadai. (Prabowo et al., 2022)

Menurut Harbani Pasolong (2007:128) dalam (Nurhayati, 2023) pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintahan dalam rangka mewakili sekelompok individu yang terlibat dalam kegiatan yang memberikan manfaat bagi kelompok atau unit tertentu. Meskipun hasil dari aktivitas tersebut bukan berupa produk fisik secara langsung, tujuan utamanya tetap untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Menurut Ratminto (2018:5) dalam (Hilmie et al., 2023), Pelayanan publik dapat dipahami sebagai keseluruhan bentuk pelayanan, mencakup produk fisik dan non-fisik, yang merupakan kewajiban organisasi pemerintahan mulai dari level nasional, regional, hingga badan usaha milik negara dan daerah.

Aktivitas pelayanan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan manusia, sebab layanan publik sangat diperlukan dalam berbagai aspek kehidupan. Dalam pelaksanaan pelayanan publik, segala aktivitas yang dilakukan harus sesuai dengan harapan serta kebutuhan seluruh masyarakat Indonesia. Hal ini juga berlaku pada pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah. Penyelenggaraan layanan publik adalah bentuk upaya negara dalam memenuhi kebutuhan dasar serta hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, maupun layanan administratif



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Saat ini, peningkatan mutu pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah semakin menjadi perhatian utama, bahkan telah menjadi tuntutan masyarakat.(Anshari, 2023)

Berdasarkan ragam definisi mengenai pelayanan publik yang telah diuraikan, memiliki kesimpulan pelayanan publik merupakan aktivitas atau serangkaian aktivitas yang diselenggarakan oleh aparatur negara dalam upaya memenuhi keperluan layanan publik, berdasarkan regulasi hukum yang berlaku untuk semua warga dan penduduk. Layanan kepada masyarakat ini mencakup beragam jenis, seperti layanan administrasi, layanan produk, dan layanan servis, yang diselenggarakan untuk memenuhi harapan warga dengan menyediakan pelayanan berkualitas tinggi dan kompeten. Pelayanan publik harus memenuhi sejumlah prinsip kepentingan publik, jaminan hukum, dan kesetaraan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesional, partisipatif, persamaan perlakuan, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas, dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.

2.1.1 Asas-asas Pelayanan Publik

Prinsip-prinsip layanan masyarakat adalah dasar-dasar yang melandasi penyelenggaraan pelayanan kepada publik guna menjamin bahwa layanan tersebut berlangsung secara efektif, efisien, dan menghasilkan keuntungan optimal bagi warga. Dalam pelaksanaan pelayanan publik, lembaga penyelenggara wajib mematuhi prinsip layanan masyarakat, yaitu:

1. Transparansi

Pelayanan kepada masyarakat wajib dilakukan secara transparan serta dapat dijangkau oleh seluruh pihak yang memerlukannya. Informasi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengenai layanan harus tersedia dengan jelas, mudah dipahami, dan diberikan dalam jumlah dan kualitas yang layak.

2. Akuntabilitas

Seluruh jenis layanan publik wajib memiliki pertanggungjawaban secara hukum serta harus dijalankan sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3. Kondisional

Layanan publik harus disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan, baik dari pihak penyedia maupun penerima, dengan tetap memperhatikan nilai efisiensi dan hasil yang optimal.

4. Partisipatif

Warga harus diberi ruang untuk terlibat aktif dalam proses pelayanan publik. Aspirasi, kebutuhan, serta harapan masyarakat perlu menjadi pertimbangan utama dalam penyelenggaraannya.

5. Tidak diskriminatif

Penyedia layanan dilarang melakukan pembedaan dalam memberikan pelayanan berdasarkan latar belakang identitas suku, perbedaan ras, serta pandangan keagamaan, jenis kelamin, tingkat sosial dan kondisi finansial seseorang.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Baik penyedia maupun penerima layanan publik memiliki tanggung jawab serta hak yang seimbang, dan keduanya harus menjalankan peran masing-masing secara adil dan proporsional. (Marwiyah, 2023)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.1.2 Indikator Pelayanan Publik

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dalam (Andriansyah, 2021), terdapat lima faktor utama yang menjadi determinan dalam menilai mutu layanan kepada masyarakat, yang dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Keandalan (reliability): mencerminkan kompetensi penyedia layanan demi memberikan pelayanan sesuai janji secara akurat dan konsisten.
2. Daya tanggap (responsiveness): menunjukkan kesigapan dan kesediaan penyedia layanan untuk mendukung pengguna dan menyajikan layanan dengan efisien.
3. Jaminan (assurance): mencakup kompetensi, sopan santun, serta integritas petugas layanan dalam membangun kepercayaan dan rasa aman bagi pengguna.
4. Empati (empathy): merepresentasikan perhatian dan kepedulian yang bersifat individual terhadap kebutuhan pengguna layanan.
5. Bukti fisik (tangibles): meliputi kondisi sarana fisik, perlengkapan, penampilan petugas, serta media komunikasi yang digunakan dalam proses pelayanan.

Kelima karakteristik tersebut relevan sebagai instrumen pengukuran terhadap performa layanan publik yang disediakan oleh lembaga pemerintah. Hal ini sebab petugas pelayanan dituntut untuk senantiasa berorientasi pada kepuasan masyarakat secara menyeluruh. Bahkan, kepuasan pengguna layanan dapat dijadikan indikator utama dalam mengevaluasi keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Oleh karena



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

itu, penyelenggara negara tidak sepatutnya mengabaikan prinsip pelayanan yang dilaksanakan dengan komitmen dan ketulusan.

2.2 Inovasi

Inovasi adalah proses atau hasil dari memperkenalkan sesuatu yang baru (baik produk, layanan, proses, atau metode) yang membawa nilai tambah atau perubahan positif dalam suatu konteks tertentu. Inovasi tidak hanya mencakup penciptaan ide baru, tetapi juga implementasi dan adopsi ide tersebut guna memperoleh hasil yang lebih optimal atau lebih efektif dibandingkan dengan kondisi sebelumnya.

Menurut Rogers (1995) dalam (Harsemarozzi & Huseno, 2024) Inovasi adalah sebuah ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh seorang individu atau unit adopsi lainnya. Tidak menjadi masalah, sejauh menyangkut perilaku manusia, apakah sebuah ide "secara objektif" baru atau tidak sebagaimana diukur dari selang waktu sejak pertama kali digunakan atau ditemukan .

Inovasi memegang peranan penting dalam keberlangsungan dan pengelolaan organisasi. Baik organisasi pada sektor swasta maupun pemerintahan, seluruhnya memerlukan pendekatan inovatif dalam pelaksanaan tugas, fungsi, dan aktivitas kelembagaan. Dalam konteks administrasi publik, konsep inovasi telah didefinisikan dalam berbagai cara, tergantung pada perspektif dan ruang lingkup penerapannya..

Mengacu pada pendapat West dan Farr yang dikutip dalam Ancok (Djamaludin, 2012:34) dalam (Solong & Muliadi, 2021) yang menjabarkan bahwa "inovasi dipahami sebagai suatu proses transisi dari prinsip, proses, dan praktik manajerial yang bersifat konvensional menuju pendekatan manajemen yang lebih



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

modern. Pergeseran ini mencerminkan perubahan struktur organisasi yang menghasilkan cara-cara baru dalam pengelolaan. Inovasi juga dimaknai sebagai langkah awal dan implementasi yang disengaja terhadap ide, tahapan, hasil, maupun cara kerja baru di dalam suatu unit organisasi, dan bertujuan untuk memberikan manfaat tidak hanya bagi individu dan kelompok dalam organisasi, tetapi juga bagi masyarakat secara luas.”

Pandangan lain menekankan bahwa inovasi erat kaitannya dengan elemen inovasi serta penggunaan teknologi informasi dalam lingkungan organisasi. Sebagaimana pernyataan Said dan Susanto (2007: 27) dalam (Solong & Muliadi, 2021) bahwa “inovasi dipahami sebagai bentuk perubahan yang dirancang secara sistematis melalui pengenalan teknologi dan pemakaian perangkat baru di lingkungan institusi. Konsep inovasi tidak sebatas pada proses pembangunan atau peremajaan, melainkan juga meliputi pemanfaatan gagasan-gagasan baru untuk menghasilkan produk, proses, serta pelayanan yang lebih efisien.”

Pandangan tersebut menyatakan bahwa inovasi merupakan suatu perubahan yang direncanakan dengan seksama. Implementasi inovasi dimulai dengan adanya analisis terlebih dahulu terkait bentuk dan dampak inovasi yang akan diterapkan. Inovasi dapat diwujudkan melalui pemanfaatan teknologi informasi serta pengintegrasian peralatan baru dalam lingkungan birokrasi. Tujuan utama dari penerapan inovasi adalah untuk mengembangkan gagasan-gagasan baru yang mendukung proses penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan demikian, inovasi diposisikan sebagai instrumen strategis dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Inovasi memegang peranan penting dalam tata kelola organisasi, baik di sektor privat maupun dalam ranah publik seperti lembaga pemerintahan. Dalam konteks organisasi pemerintahan, inovasi tidak lagi bersifat opsional, melainkan menjadi suatu keharusan sebagai tanggapan terhadap semakin tingginya harapan masyarakat untuk kinerja institusi publik yang lebih efisien serta responsif. Desakan tersebut menuntut pemerintah untuk mampu merancang program serta layanan yang solutif dalam menyelesaikan berbagai persoalan sosial. Dengan demikian, inovasi menjadi strategi utama bagi organisasi sektor publik dalam menjawab tantangan masyarakat serta menyesuaikan diri dengan perkembangan zaman, khususnya dalam menghadapi kemajuan teknologi informasi yang berkembang pesat.

Pada pasal 4 UU No. 25 tahun 2009 menegaskan hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pemerintah juga diwajibkan untuk terus melakukan inovasi guna meningkatkan mutu layanan, sebagaimana ditegaskan dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 20 tahun 2014 tentang pedoman inovasi pelayanan publik yang diganti dengan Peraturan Menteri PANRB Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik, Hal ini dibutuhkan untuk mempercepat peningkatan mutu dan efektivitas pelayanan publik melalui inovasi, agar dapat memenuhi harapan masyarakat.

Dalam konteks pemerintahan daerah, Inovasi daerah diatur melalui Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah. Dalam peraturan tersebut dijelaskan bahwa inovasi daerah mencakup segala bentuk pembaruan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dalam pelaksanaan pemerintahan di tingkat daerah. Selain itu, indeks inovasi daerah didefinisikan sebagai kumpulan inovasi yang telah dilaporkan kepada Menteri Dalam Negeri, yang merupakan wujud pembaruan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah sesuai dengan bidang urusan pemerintahan yang menjadi tanggung jawab daerah. (Prabowo et al., 2022)

Sedemikian pentingnya inovasi bagi sebuah institusi sehingga keberadaannya sangat diperlukan. Demikian juga dengan pemerintah Indonesia telah menunjukkan komitmennya untuk mengembangkan inovasi pelayanan publik melalui Peraturan Pemerintah Nomor 38 tahun 2017 yang mengatur bagaimana organisasi baik kementerian, lembaga maupun pemerintah daerah melakukan inovasi. Sedangkan ruang lingkup kebijakan tersebut meliputi inovasi tata kelola pemerintahan dan penyelenggaraan pelayanan publik. Menciptakan inovasi perlu dapat menentukan jenis perubahan yang tepat untuk meningkatkan layanan perizinan melalui sistem informasi pintar, sehingga inovasi tersebut dapat memberikan manfaat jangka panjang. (Hilmie et al., 2023)

2.2.1 Tahap atau proses Inovasi

Perkembangan teknologi yang dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat saat ini merupakan hasil dari suatu proses inovasi. Inovasi tersebut mencakup berbagai bentuk baik berupa objek, gagasan, maupun praktik baru yang diperkenalkan dan kemudian diadopsi oleh suatu kelompok sosial. Everett Rogers dalam (Rusydi & Amiruddin, 2017) menyampaikan teori proses ini mempunyai tahapan sebagai berikut :



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Tahap Pengetahuan (Knowledge)

Tahap awal dalam proses inovasi adalah tahap pengetahuan, yaitu saat seseorang mulai menyadari keberadaan sebuah inovasi dan memiliki keingintahuan untuk mempelajarinya. Dalam konteks ini, menyadari bukan berarti langsung memahami, melainkan lebih kepada membuka diri secara aktif untuk mengenal inovasi tersebut. Proses membuka diri terhadap inovasi ini dilakukan dengan sikap yang proaktif.

2. Tahap Persuasi (Persuasion)

Seseorang membentuk sikap terhadap inovasi berdasarkan persepsi serta evaluasi awal, yang bisa bersifat positif atau negatif. Mereka mulai mengantisipasi konsekuensi teknis maupun sosial dari penerapan inovasi, sehingga diperlukan informasi yang jelas dan realistis mengenai implementasi, tantangan, dan dampaknya sebagai dasar pertimbangan kelayakan inovasi.

3. Tahap Keputusan (Decision)

Tahap keputusan adalah fase saat individu memilih menerima atau menolak inovasi, berdasarkan pertimbangan matang dari tahap sebelumnya. Penerimaan biasanya dipengaruhi oleh hasil uji coba yang menunjukkan efektivitas, sementara penolakan terjadi jika hasil tidak sesuai harapan.

4. Tahap Implementasi (Implementation)

Tahap ini dimulai saat keputusan adopsi inovasi diikuti tindakan nyata. Inovasi diuji dan diterapkan dalam konteks relevan, namun tidak semua



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

adopsi berlanjut karena kendala teknis seperti keterbatasan sumber daya. Durasi implementasi tergantung kompleksitas inovasi dan kesiapan organisasi. Inovasi dinilai berhasil jika menjadi bagian dari rutinitas, budaya, atau kebiasaan institusi.

5. Tahap Konfirmasi (Confirmation)

Tahap akhir dari proses adopsi inovasi adalah tahap konfirmasi, di mana individu atau organisasi mencari dukungan tambahan atas keputusan yang telah diambil sebelumnya. Dalam tahap ini, keputusan yang telah dibuat dapat diperkuat atau justru direvisi apabila terdapat informasi baru yang relevan dan berpengaruh. Proses konfirmasi ini bersifat dinamis dan dapat berlangsung dalam jangka waktu yang tidak terbatas, tergantung pada munculnya informasi baru yang berpotensi memengaruhi sikap dan perilaku terhadap inovasi.

2.2.2 Atribut Inovasi

Menurut Rogers (Suwarno, 2008) dalam (Hilmie et al., 2023), dalam penerapannya inovasi memiliki lima atribut utama yang melekat dan memengaruhi tingkat adopsi inovasi, mencakup keunggulan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati.

1. Keunggulan Relatif (Relative Advantages)

Suatu inovasi perlu memiliki keunggulan dan nilai tambah dibandingkan dengan inovasi yang sudah ada sebelumnya. Inovasi selalu mengandung unsur kebaruan yang menjadi ciri khas yang membedakannya dari yang lain.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Kesesuaian (Compatibility)

Kesesuaian adalah tingkat di mana suatu inovasi dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang ada, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan calon pengadopsi. Suatu ide yang tidak sesuai dengan nilai-nilai dan norma-norma suatu sistem sosial tidak akan diadopsi secepat suatu inovasi yang sesuai. Pengadopsian suatu inovasi yang tidak sesuai sering kali memerlukan pengadopsian sistem nilai baru terlebih dahulu, yang merupakan suatu proses yang relatif lambat.

3. Kerumitan (Complexity)

Inovasi yang bersifat baru, tingkat kerumitannya mungkin lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Semakin tinggi kerumitan suatu inovasi, maka semakin tinggi tingkat kerumitannya. Namun demikian, karena inovasi tersebut menghadirkan metode yang lebih modern dan lebih baik, kerumitan ini biasanya tidak menjadi kendala utama.

4. Kemungkinan Dicoba (Trialability)

Inovasi lebih mudah diterima jika telah melalui pengujian dan terbukti memberikan manfaat atau nilai tambah dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Oleh karena itu, sebuah produk inovasi harus melewati tahap "uji publik," di mana setiap individu atau pihak memiliki kesempatan untuk menilai kualitas inovasi tersebut.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

5. Kemudahan Diamati (Observability)

Yang dimaksud dengan kemampuan untuk diamati adalah sejauh mana menghasilkan sesuatu yang baik dari suatu inovasi.

2.3 Program Ikan Selais (Imigrasi Pekanbaru Senja Melayani Selasa dan Kamis)

Model inovasi pelayanan publik dalam bentuk Program Ikan Selais merupakan pemberian layanan paspor yang dilaksanakan diluar jam kerja regular. Layanan ini dilakukan pada hari selasa dan kamis Pada waktu sore hari, mulai pukul 16.00 hingga 17.00 WIB. Pendaftarannya dilakukan melalui link website yang ada di bio instagram kanimpekanbaru. Program ikan selais ini bertujuan untuk memudahkan Masyarakat melakukan permohonan paspor bagi pekerja yang tidak bisa datang di jam regular dan tidak dapat mengambil cuti kerja untuk membuat paspor.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan pembuatan paspor kepada warga, Kantor imigrasi kelas I TPI Pekanbaru memberikan suatu inovasi baru yang bisa menjadi pilihan warga yang tidak bisa atau memiliki kesibukan pada jam kerja regular dan tidak mendapatkan kuota antrian pada jam kerja reguler. Layanan ini diciptakan dengan tujuan untuk memperbaiki kualitas dan kinerja dalam proses pelayanan paspor sebagai dokumen perjalanan negara Republik Indonesia.

2.4 Pandangan Islam

Islam sangat mendukung adanya kreativitas dan inovasi selama tidak bertentangan dengan prinsip dasar agama, khususnya aqidah. Islam mendorong manusia untuk berpikir kreatif dan berinovasi dalam berbagai aspek kehidupan,



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

termasuk pelayanan publik, dengan tujuan memberikan manfaat sosial yang lebih baik bagi masyarakat.

Pelayanan publik yang inovatif dianggap penting untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas layanan kepada masyarakat, sesuai dengan prinsip-prinsip Islam yang menekankan keadilan dan kepemimpinan yang adil.

Surat Al-Hasyr Ayat 18 berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

Dalam terjemahan, ayat ini berbunyi:

"Wahai orang-orang yang beriman, jagalah ketakwaan kepada Allah dan pastikan setiap amal yang kamu lakukan untuk kehidupan di akhirat. Bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah sangat teliti terhadap segala perbuatanmu."

Surat Al-Hasyr ayat 18 ini, yang menyerukan kepada umat beriman agar senantiasa menjaga ketakwaan kepada Allah dan merenungkan apa yang telah mereka siapkan untuk kehidupan yang akan datang. Ayat tersebut menekankan pentingnya evaluasi diri dan visi ke depan, yang dalam implementasinya dapat dimaknai sebagai dorongan untuk memperbaiki dan mengembangkan sistem pelayanan agar lebih efisien, adil, dan bermanfaat bagi masyarakat.

Adapun dalil lainnya yang berkaitan dengan inovasi terdapat dalam firman Allah yaitu dalam (Q.S Al-Ra'd Ayat : 11).

لَهُ مُعَقِّبَاتٌ مِّنْ بَيْنِ يَدَيْهِ وَمِنْ خَلْفِهِ يَحْفَظُونَهُ مِنْ أَمْرِ اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّى يُغَيِّرُوا مَا بِأَنفُسِهِمْ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا مَرَدَّ لَهُ وَمَا لَهُمْ مِّنْ دُونِهِ مِنْ وَالٍ ﴿١١﴾

Artinya : Baginya (manusia) ada (malaikat-malaikat) yang menyertainya secara bergiliran dari depan dan belakangnya yang menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan suatu kaum hingga mereka mengubah apa yang ada pada diri mereka. Apabila Allah menghendaki keburukan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terhadap suatu kaum, tidak ada yang dapat menolaknya, dan sekali-kali tidak ada pelindung bagi mereka selain Dia.

Dalam perspektif Islam, pelayanan optimal kepada masyarakat merupakan bentuk ibadah jika dilakukan dengan niat ikhlas dan profesionalisme. Inovasi seperti program Ikan Selais, yang memberi layanan paspor di luar jam kerja reguler, sejalan dengan nilai-nilai Islam karena mencerminkan kepekaan sosial dan semangat perbaikan pelayanan. Islam mendukung inovasi publik selama dijalankan dengan integritas, amanah, dan berorientasi pada kemaslahatan. Inovasi juga dipandang sebagai upaya menyeimbangkan urusan dunia dan akhirat demi terciptanya sistem pelayanan yang lebih baik.

2.5 Penelitian Terdahulu

Berikut merupakan penelitian terdahulu

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

PENELITI DAN JUDUL	PEMBAHASAN	PERBEDAAN
Darin Qatrunnada, Ryoji Arsyi Utomo dan Safira Putri tahun 2022 Inovasi Sistem Digital Pada Tata Kelola Kota Surabaya Dalam Mencapai Pertumbuhan Kota Good Governance	Studi ini mengungkapkan bahwa inovasi sistem digital dalam tata kelola Pemerintahan Kota Surabaya berkontribusi signifikan terhadap prinsip good governance melalui pemanfaatan aplikasi. Implementasi e-Government berdampak pada peningkatan kualitas layanan publik, pengurangan korupsi, serta penguatan komunikasi antara masyarakat dan pemerintah.	Penelitian Qatrunnada et al. (2022) membahas inovasi digital dalam tata kelola Kota Surabaya melalui e-Government dengan metode kualitatif studi literatur dan data sekunder, sedangkan penelitian ini fokus pada inovasi pelayanan keimigrasian melalui program IKAN SELAIS di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru menggunakan data primer dan sekunder dengan cakupan satu instansi lebih spesifik.
Siti Nurjanah dan Dewi	Penelitian mengaplikasikan metode deskriptif kualitatif	Penelitian inovasi SAMSORELAM membahas



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

<p>Pubaoningsih tahun 2024</p> <p>Inovasi Pelayanan Warung Samsat Sore dan Malam (SAMSORELAM) terhadap Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Martapura</p>	<p>dengan cara mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil dari studi ini mengindikasikan bahwa inovasi Warung SAMSORELAM memudahkan masyarakat yang sibuk bekerja untuk membayar pajak di luar jam kerja, meningkatkan kenyamanan, dan mempercepat proses pelayanan. Faktor pendukungnya adalah lokasi strategis dan jam layanan tambahan, sedangkan faktor penghambatnya adalah gangguan jaringan dan fasilitas yang kurang memadai</p>	<p>inovasi layanan terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor, Penelitian tersebut menyoroti kemudahan akses layanan di luar jam kerja, faktor pendukung dan penghambat inovasi, serta dampaknya terhadap kepuasan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan. Berbeda dengan penelitian ini yang mengkaji inovasi pelayanan publik di sektor keimigrasian. perbedaan utama terletak pada sektor layanan publik yang dikaji (pajak kendaraan bermotor vs. keimigrasian), objek inovasi yang diteliti, serta konteks dan permasalahan yang diangkat.</p>
<p>Purwono Sungkowo Raharjo, Asianto Nugroho, dan Aulia Putri Gandari tahun 2024</p> <p>Penerapan Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 16 Tahun 2020 Terhadap Inovasi Layanan Publik Bidang Perizinan Usaha</p>	<p>Metode empiris dengan pendekatan kualitatif diterapkan dalam penelitian ini. Di Mal Pelayanan Publik DPMPTSP Surakarta, ditemukan kendala seperti sentralisasi OSS-RBA oleh pemerintah pusat, minimnya sosialisasi, dan keterbatasan SDM. Untuk mengatasinya, DPMPTSP melakukan pelatihan, lokakarya, dan peningkatan sosialisasi OSS-RBA.</p>	<p>Penelitian Purwono et al. (2024) mengkaji penerapan regulasi daerah dalam inovasi layanan perizinan usaha di Mal Pelayanan Publik Surakarta dengan pendekatan kualitatif empiris. Fokusnya pada kendala implementasi OSS-RBA dan solusi yang diterapkan. Berbeda dengan penelitian ini yang membahas strategi inovasi pelayanan publik di bidang keimigrasian melalui program IKAN SELAIS di Kantor Imigrasi Pekanbaru. Perbedaan utama terletak</p>



Hak Cipta Ditanggung Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		pada sektor layanan dan objek inovasinya.
Hena Haudli Zarli dan Singgih Manggalou Thaun 2024 Efektivitas Pelayanan Siap Melayani Masyarakat Malam Hari (Simmamah) Di Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo	Peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan SIMMAMAH telah berjalan dengan efektif, meskipun belum mencapai kesempurnaan. Beberapa kendala yang ditemui dalam pelayanan ini antara lain adalah keterbatasan stok blangko KTP, kerusakan pada printer KIA, jaringan desa atau kelurahan yang belum menggunakan Orbit Telkom, serta tidak semua desa atau kelurahan memiliki perangkat perekaman KTP.	Penelitian sebelumnya melakukan penelitian berdasarkan 4 indikatornya, yaitu sumber daya, jumlah dan mutu barang, batas waktu dan tata cara. Sedangkan penelitian ini menggunakan kelia atribut menurut Rogers
Sela Saputri dan Heryono Susilo Utomo Tahun 2024 Pengaruh Inovasi Jam Kerja Pelayanan Malam (Jajanan Malam) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Satimpo Kota Bontang	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan variabel inovasi pelayanan dan kualitas pelayanan publik. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada 99 responden, kemudian dianalisis menggunakan aplikasi SPSS versi 29. Inovasi terkait jam kerja pelayanan malam (Jajanan Malam) di kantor kelurahan Satimpo terbukti memberikan manfaat bagi masyarakat yang sibuk pada jam kerja biasa, sehingga mereka dapat mengurus administrasi pada waktu malam hari.	Penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif dengan penyebaran kuesioner sedangkan penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan melakukan wawancara langsung, observasi dan dokemntasi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<p>Digi Kiatma dan Ahmad Fitra Yuza tahun 2023</p> <p>Inovasi Pelayanan Program “Ikan Selais” Layanan Paspur Senja Selasa Dan Kamis (Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Pekanbaru)</p>	<p>Penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk memahami permasalahan tanpa pendekatan matematis. Program "Ikan Selais", fasilitas pengurusan paspor pada hari Selasa dan Kamis sore, adalah inovasi terbaru untuk mengatasi kendala lokal dan meningkatkan kualitas pelayanan siang hari. Dukungan sistem data modern menjadikan program ini efektif, namun masih terdapat kendala teknis seperti cek email, kode OTP, pendaftaran penuh, dan kegagalan login, sehingga target belum sepenuhnya tercapai.</p>	<p>Penelitian Digi Kiatama mendeskripsikan pelaksanaan program Ikan Selais dengan fokus pada kendala teknis seperti pendaftaran online dan keterbatasan kuota. Sedangkan penelitian ini menekankan secara mendalam terkait penerapan program, serta pemilihan informan purposive dari petugas dan pengguna layanan untuk menghasilkan gambaran yang lebih komprehensif dan evaluatif.</p>
--	--	---

2.6 Definisi Konsep

Guna memperkuat pemahaman dan mencegah kesalahpahaman terhadap terminologi yang diterapkan dalam penelitian ini, maka peneliti menyajikan penjabaran konsep-konsep sebagai berikut:

1. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan regulasi hukum bagi seluruh warga negara dan masyarakat. Pelayanan tersebut meliputi berbagai bentuk, seperti fasilitas administratif, fasilitas



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

barang, dan fasilitas jasa, yang diberikan oleh institusi pemerintah dan perusahaan yang dana pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari harta kekayaan negara atau daerah.

2. Inovasi adalah proses atau hasil dari memperkenalkan sesuatu yang baru (baik produk, layanan, proses, atau metode) yang membawa nilai tambah atau perubahan positif dalam suatu konteks tertentu. Inovasi tidak hanya mencakup penciptaan ide baru, tetapi juga implementasi dan adopsi ide tersebut guna meraih capaian yang lebih optimal atau lebih efektif dibandingkan dengan kondisi sebelumnya.
3. Keimigrasian mencakup proses perpindahan orang yang memasuki atau meninggalkan Wilayah Indonesia serta pengawasannya dalam rangka menjaga tegaknya kedaulatan negara. Fungsi Keimigrasian adalah bagian dari urusan pemerintahan negara dalam memberikan pelayanan Keimigrasian, penegakan hukum, menjaga stabilitas negara, dan sebagai pendukung kemajuan kesejahteraan sosial.
4. Ikan selais atau imigrasi pekanbaru senja melayani selasa dan kamis merupakan suatu inovasi yang dilakukan unit imigrasi kelas I TPI Pekanbaru yang ditujukan kepada warga yang ingin membuat paspor diluar jam kerja reguler. Program ikan selais atau imigrasi pekanbaru senja melayani selasa dan kamis, diberlakukan sejak awal tahun 2023.

Dalam penelitian ini peneliti mengangkat konsep dari Rogers (Suwarno, 2008) dalam (Hilmie et al., 2023). Mengidentifikasi lima atribut utama yang



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memengaruhi tingkat adopsi inovasi, yang mencakup keunggulan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati.

1. Keunggulan Relatif (Relative Advantages)

Suatu inovasi perlu memiliki keunggulan dan nilai tambah dibandingkan dengan inovasi yang sudah ada sebelumnya. Inovasi selalu mengandung unsur kebaruan yang menjadi ciri khas yang membedakannya dari yang lain.

2. Kesesuaian (Compatibility)

Kesesuaian adalah tingkat di mana suatu inovasi dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang ada, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan calon pengadopsi. Suatu ide yang tidak sesuai dengan nilai-nilai dan norma-norma suatu sistem sosial tidak akan diadopsi secepat suatu inovasi yang sesuai. Pengadopsian suatu inovasi yang tidak sesuai sering kali memerlukan pengadopsian sistem nilai baru terlebih dahulu, yang merupakan suatu proses yang relatif lambat.

3. Kerumitan (Complexity)

Inovasi yang bersifat baru, tingkat kerumitannya mungkin lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Semakin tinggi kerumitan suatu inovas, maka semakin tinggi tingkat kerumitannya. Namun demikian, karena inovasi tersebut menghadirkan metode yang lebih modern dan lebih baik, kerumitan ini biasanya tidak menjadi kendala utama.

4. Kemungkinan Dicoba (Trialability)

Inovasi lebih mudah diterima jika telah melalui pengujian dan terbukti memberikan manfaat atau nilai tambah dibandingkan dengan inovasi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sebelumnya. Oleh karena itu, sebuah produk inovasi harus melewati tahap "uji publik," di mana setiap individu atau pihak memiliki kesempatan untuk menilai kualitas inovasi tersebut.

5. Kemudahan Diamati (Observability)

Yang dimaksud dengan kemampuan untuk diamati adalah sejauh mana menghasilkan sesuatu yang baik dari suatu inovasi. Inovasi yang hasilnya mudah terlihat cenderung lebih cepat diterima oleh masyarakat, sedangkan inovasi yang hasilnya sulit diamati biasanya membutuhkan waktu lebih lama untuk diterima.

2.7 Konsep Operasional

Konsep operasional merujuk pada elemen yang menjelaskan bagaimana cara mengukur variabel, sehingga indikator-indikator yang tepat dapat diidentifikasi sebagai landasan dalam analisis variabel tersebut.

Tabel 2. 2 Konsep Operasional

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Penerapan Model Inovasi Pelayanan Keimigrasian Melalui Program “Ikan Selais” Di Kantor Imigrasi Kelas I Tpi Pekanbaru	Relative Advantage (Keuntungan Relatif)	<ul style="list-style-type: none"> Keunggulan Nilai kebaruan
	Compatibility (Kesesuaian)	<ul style="list-style-type: none"> Kompatibel dengan kebutuhan Sesuai dengan nilai dan keadaan masyarakat
	Complexity (kerumitan)	<ul style="list-style-type: none"> Tingkat kerumitan prosedur Kemudahan digunakan
	Triability (kemungkinan dicoba)	<ul style="list-style-type: none"> Melewati fase uji publik
	Observability (Kemudahan)	<ul style="list-style-type: none"> Proses inovasi berjalan Transparansi inovasi

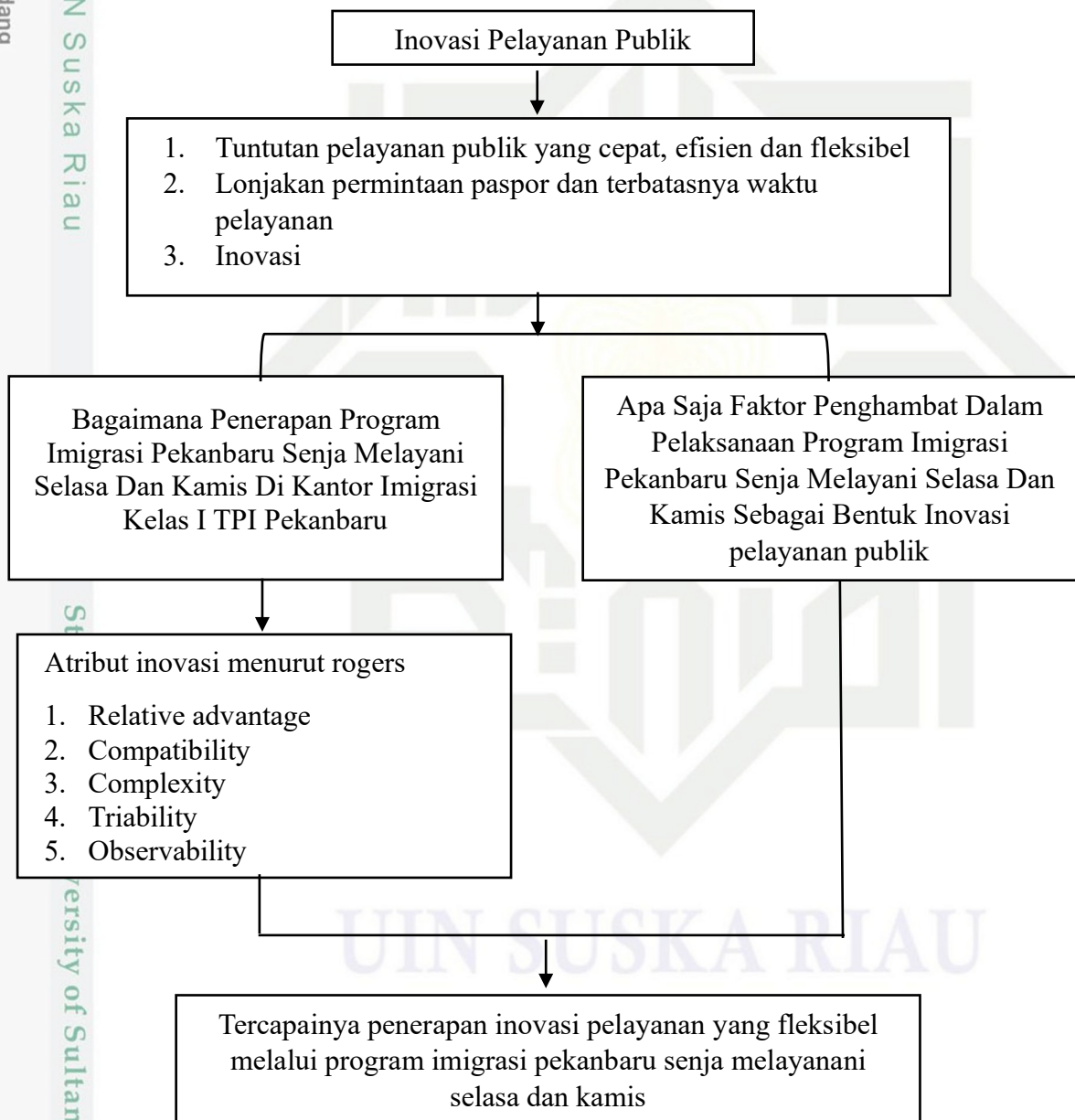
Sumber : Atribut Inovasi Menurut Rogers (Suwarno, 2008) dalam (Hilmie et al., 2023)



2.8 Kerangka Berpikir

Untuk memastikan penelitian ini terorganisir sesuai dengan permasalahan dan sasaran yang telah ditentukan, diperlukan penyusunan kerangka berpikir sebelum melakukan riset. Tersusunlah kerangka berpikir, seperti:

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menerapkan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, peneliti memberikan gambaran yang sistematis dan mendalam tentang fenomena sosial berdasarkan fakta yang ditemukan di lapangan. Pendekatan ini dipilih karena penelitian difokuskan pada proses penerapan program Ikan Selais sebagai model inovasi pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru. Menurut Sugiyono (2022), metode kualitatif ini diterapkan untuk mempelajari objek dalam kondisi alami, di mana peneliti bertindak sebagai instrumen utama. Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat menggambarkan tentang penerapan inovasi layanan melalui program Imigrasi Pekanbaru Senja Melayani Selasa dan Kamis Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat atau objek yang menjadi sasaran penelitian. Lokasi dalam penelitian ini berada di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru. Alasan memilih tempat tersebut karena Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru membuat suatu inovasi yang menarik dan peneliti tertarik untuk mempelajarinya lebih dalam. Penelitian ini dimulai pada Maret 2025 hingga 4 Juli 2025.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Jika dilihat dari jenis dan sumber data, data kualitatif dapat dikategorikan sebagai data primer maupun data sekunder (Sarwono, 2006:209) dalam (Kusumastuti & Khoiron, 2019).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Data Primer

Data ini berbentuk teks yang diperoleh dari hasil wawancara dengan informan yang menjadi sampel dalam penelitian. Data tersebut dapat direkam atau dituliskan secara langsung oleh peneliti.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan informasi yang didapatkan bukan secara langsung dari objek penelitian, melainkan dari dokumen, arsip, laporan resmi, literatur akademik, dan regulasi pemerintah yang relevan. Data sekunder merujuk pada data pendukung yang diperoleh dari pihak lain atau melalui dokumen yang sudah ada. Informasi ini digunakan untuk memperkaya dan memperkuat analisis yang berasal dari data primer.

3.4 Informan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode purposive sampling, merujuk pada teknik seleksi informan yang dilakukan dengan sengaja berdasarkan kriteria dan pertimbangan tertentu yang sesuai dengan fokus penelitian. Dalam metode ini, peneliti memilih informan yang diyakini mampu memberikan informasi secara mendalam, lengkap, dan relevan terhadap permasalahan yang diteliti (Sugiyono, 2022).

Untuk mengoptimalkan kedalaman informasi yang diperoleh, peneliti menggunakan teknik key informan dalam pengumpulan data. Key informan adalah individu-individu kunci yang memiliki posisi strategis, pengetahuan mendalam, pengalaman langsung, dan keterlibatan aktif dalam konteks penelitian. Informan kunci dipilih karena dianggap paling mengetahui, memahami, dan terlibat secara



langsung dalam proses pelaksanaan inovasi pelayanan keimigrasian melalui program Ikan Selais atau Imigrasi Pekanbaru Senja Melayani Selasa dan Kamis di Unit Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru.

Tabel 3. 1 Key Informan dan Informan

No.	Informan	Jumlah (orang)
1	Kepala Sub Bagian Tata Usaha	1
2	Staf Lalu Lintas Keimigrasian	1
3	Staf Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian	1
4	Masyarakat Pengguna Layanan Ikan Selais	5
Total		8

3.5 Metode Pengumpulan Data

Metode dalam mengumpulkan data merujuk pada teknik atau langkah-langkah yang digunakan oleh peneliti untuk mengakses informasi yang relevan guna menjawab pertanyaan penelitian dan memenuhi tujuan penelitian. Metode yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap objek atau subjek penelitian. Melakukan pengamatan langsung terhadap proses pelayanan pada program Ikan Selais, termasuk bagaimana mekanisme dan interaksi pelayanan berlangsung di lapangan.. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat memperoleh wawasan yang lebih mendalam dan akurat mengenai situasi yang diteliti.

2. Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data dengan cara mengambil informasi dari sumber yang telah tersedia, seperti dokumen, laporan,



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

atau SOP. Dokumentasi membantu peneliti memperoleh informasi yang lebih luas dan detail tentang subjek penelitian

3. Wawancara

Wawancara atau interview merupakan suatu bentuk komunikasi lisan yang menyerupai percakapan, dengan tujuan untuk mendapatkan informasi. Wawancara juga dapat diartikan sebagai metode pengumpulan data yang dilakukan melalui proses tanya jawab antara peneliti dan subjek yang sedang diteliti. Wawancara dilakukan dengan informan kunci dan pengguna layanan untuk memperoleh informasi detail mengenai penerapan, manfaat, hambatan, dan persepsi terkait inovasi. (Abdussamad, 2021)

3.6 Analisis Data

Data yang dihimpun melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dianalisis dengan pendekatan tematik. Prosedur analisis ini mengikuti tahapan yang dikemukakan oleh Sugiyono (2022), yaitu:

1. Reduksi data merujuk pada langkah-langkah untuk menyaring, menyederhanakan, dan merangkum data mentah yang diperoleh, agar tetap fokus dan relevan dengan permasalahan serta tujuan penelitian.
2. Penyajian Data, Tahap ini dilakukan dengan menyusun data yang telah direduksi ke dalam bentuk narasi deskriptif, sehingga memudahkan peneliti dalam mengidentifikasi pola, keterkaitan, atau kecenderungan yang muncul dari data.
3. Tahap terakhir dalam analisis data adalah proses penarikan kesimpulan, di mana peneliti menginterpretasikan temuan yang telah diperoleh guna

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memberikan jawaban terhadap pertanyaan penelitian serta memberikan rekomendasi berdasarkan hasil penelitian.

Melalui teknik analisis ini, penelitian akan menyediakan wawasan yang lebih dalam tentang cara inovasi diterapkan dalam pelayanan paspor serta faktor-faktor yang memengaruhi penerapan layanan tersebut.





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Kantor Imigrasi

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru merupakan Unit Pelaksana Teknis yang bertindak sebagai perpanjangan tangan Direktorat Jenderal Imigrasi di wilayahnya, menjalankan tugas keimigrasian sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kantor ini berlokasi di Jalan Teratai No. 87 Pekanbaru dan memiliki tugas serta fungsi di bidang keimigrasian sesuai dengan Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 29 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan HAM RI. Wilayah kewenangannya mencakup Kota Pekanbaru, Kabupaten Kampar, Kabupaten Rokan Hulu, dan Kabupaten Pelalawan.

Sebagai satuan kerja di bawah Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Riau, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru bertanggung jawab secara teknis kepada Direktorat Jenderal Imigrasi. Kantor ini didirikan sejak tahun 1950 dengan nama awal Jawatan Imigrasi yang berkantor di Pos Imigrasi Sungai Siak, Jalan Pelabuhan Pasar Bawah Pekanbaru. Pada 17 Juni 1953, nama kantor resmi diubah menjadi Kantor Imigrasi Daerah Pekanbaru (KANDIM) berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia Nomor JM2/11/11. Seiring waktu, kantor ini berpindah lokasi dari Pasar Bawah ke Jalan Teratai Nomor 87 dengan luas tanah sekitar 1.710 m².

Letak geografis Kota Pekanbaru yang sangat strategis dan perkembangan ekonominya menjadikan kota ini sebagai daerah transit dengan pertumbuhan penduduk yang padat, terletak di jalur transportasi utama di selatan Pulau Sumatera,



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

serta berbatasan langsung dengan negara tetangga seperti Malaysia dan Singapura. Dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi serta kebijakan pemerintah di bidang pariwisata dan Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA), kunjungan masyarakat internasional untuk tujuan wisata dan pekerjaan di daerah ini diperkirakan akan terus meningkat. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru saat ini memiliki 1 (satu) Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) yaitu TPI Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru dan 4 (empat) wilayah kerja yang meliputi:

1. Kota Pekanbaru
2. Kabupaten Kampar
3. Kabupaten Rokan Hulu
4. Kabupaten Pelalawan

Kota Pekanbaru terletak di antara garis bujur 101.14 hingga 103.34 BT dan garis lintang 0.25 hingga 0.45 LU. Awalnya, daerah ini merupakan sebuah dusun bernama Dusun Payung Sekaki yang berada di tepi Sungai Siak. Pada masa pemerintahan Sultan Abdul Jalil Alamudin Syah, Raja Siak Sri Indrapura, dusun tersebut dipindahkan ke sebelah selatan Pasar Bawah dan kemudian dikenal dengan nama "Senapelan". Nama Senapelan kemudian diubah menjadi "Pekanbaru" yang berarti pasar baru. Perubahan nama ini terjadi pada masa pemerintahan Sultan Muhammad Ali Muazam Syah atas inisiatif empat datuk dari suku-suku seperti Pesisir Lima Puluh, Tanah Datar, dan Kampar.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada masa penjajahan Belanda, Pekanbaru menjadi pusat kedudukan consoleur Pemerintahan Hindia Belanda sesuai dengan Bisluit van Her Inlanche Zelf Bestur van Siak Nomor 01 Tahun 1919. Pada tahun 1946, Pekanbaru ditetapkan sebagai ibu kota Keresidenan Riau berdasarkan Ketetapan Gubernur Sumatera di Medan Nomor 03 tanggal 1 Mei 1946. Selanjutnya, berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1956, Pekanbaru berstatus sebagai kota kecil. Pada tahun 1974, statusnya meningkat menjadi kota praja, dan akhirnya pada tahun 1979, Pekanbaru resmi menjadi kota madya melalui Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974.

4. 2 Visi Dan Misi Serta Motto Kantor Imiggrasi Kelas I TPI Pekanbaru

a. Visi

Masyarakat Memperoleh Kepastian Hukum.

b. Misi

1. Mewujudkan peraturan perundang-undangan yang berkualitas;
2. Mewujudkan pelayanan hukum yang berkualitas;
3. Mewujudkan penegakan hukum yang berkualitas;
4. Mewujudkan penghormatan, pemenuhan, dan perlindungan Hak Asasi Manusia;
5. Mewujudkan layanan manajemen administrasi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia; dan
6. Mewujudkan aparatur Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia yang profesional dan berintegritas.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

c. Motto

Melayani dengan tulus. Adapun janji layanan :

1. Kepastian Persyaratan.
2. Kepastian Biaya.
3. Kepastian Waktu Penyelesaian.

4.3 Tugas Dan Fungsi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis yang berada di bawah Direktorat Jenderal Imigrasi. Kantor ini bertugas melaksanakan sebagian dari tugas pokok dan fungsi Kementerian Hukum dan HAM di wilayah Riau, berdasarkan Keputusan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor M.HH-05.OT.01.01 Tahun 2010 tanggal 30 Desember 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan HAM RI. Peraturan ini kemudian mengalami perubahan melalui Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 24 Tahun 2016, dan selanjutnya dilakukan restrukturisasi organisasi serta tata kerja dengan nomenklatur baru TPI sesuai Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 19 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru yang diterbitkan pada 13 Juli 2018. Tugas dan fungsi yang dimaksud meliputi:

1. Melaksanakan tugas di bidang Tata Usaha;
2. Melaksanakan tugas Keimigrasian di bidang Lalu Lintas dan Status Keimigrasian;
3. Melaksanakan tugas Keimigrasian di bidang Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian;



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Melaksanakan tugas Keimigrasian di bidang Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian
5. Melaksanakan tugas Keimigrasian di bidang Pendaratan dan Izin Masuk Keimigrasian

Untuk menyelenggarakan tugas dan fungsi tersebut, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru memiliki fungsi masing-masing seksi dan bagian yang dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Bidang Tata Usaha dengan tugas dan fungsi:
 - 1) Subbagian Kepegawaian dan Umum bertanggung jawab dalam menyiapkan pengelolaan sumber daya manusia, administrasi, pengelolaan rumah tangga, barang milik negara, pengendalian internal, serta melakukan evaluasi dan pelaporan atas kegiatan yang ada di Kanim.
 - 2) Subbagian Keuangan memiliki tugas untuk menyiapkan penyusunan rencana program dan anggaran, mengelola urusan keuangan, serta melakukan evaluasi dan pelaporan terkait bidang keuangan.
2. Bidang Dokumen Perjalanan dan Izin Tinggal Keimigrasian dengan tugas dan fungsi:
 - 1) Seksi Dokumen Perjalanan bertugas menyiapkan perencanaan, melaksanakan, mengoordinasikan, melakukan evaluasi, serta menyusun laporan terkait pelayanan paspor biasa, surat perjalanan pengganti paspor bagi warga negara asing, dan pas lintas batas;



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) Seksi Izin Tinggal Keimigrasian bertanggung jawab untuk menyiapkan perencanaan, melaksanakan, mengoordinasikan, mengevaluasi, serta melaporkan kegiatan di bidang pelayanan izin tinggal, izin masuk kembali, surat keterangan keimigrasian, dan bukti pendaftaran anak dengan kewarganegaraan ganda. Selain itu, seksi ini juga menangani persiapan pemeriksaan, penelaahan, serta penyelesaian proses alih status keimigrasian, serta melakukan penelaahan status keimigrasian dan kewarganegaraan dalam rangka penerbitan surat keterangan keimigrasian.
3. Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian dengan tugas dan fungsi:
 - 1) Seksi Teknologi Informasi Keimigrasian bertanggung jawab untuk menyiapkan perencanaan, melaksanakan, mengoordinasikan, mengevaluasi, serta melaporkan kegiatan yang berkaitan dengan pemanfaatan, pemeliharaan, dan pengamanan sistem serta teknologi informasi di bidang keimigrasian.
 - 2) Seksi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian memiliki tugas menyiapkan rencana, melaksanakan, mengoordinasikan, melakukan evaluasi, dan menyusun laporan dalam hal pengumpulan, pengolahan, serta penyajian data keimigrasian, pengelolaan informasi dan komunikasi keimigrasian, serta pelaksanaan hubungan masyarakat dan kerja sama antar lembaga.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Bidang Intelijen dan Penindakan Keimigrasian dengan tugas dan fungsi:
 - 1) Seksi Intelijen Keimigrasian bertugas menyiapkan rencana, melaksanakan, mengoordinasikan, mengevaluasi, serta melaporkan kegiatan yang berkaitan dengan pengawasan keimigrasian, kerja sama intelijen, penyelidikan intelijen, penyajian informasi hasil intelijen, serta pengamanan personel, dokumen keimigrasian, perizinan, kantor, dan instalasi vital di bidang keimigrasian.
 - 2) Seksi Penindakan Keimigrasian memiliki tugas untuk menyiapkan rencana, melaksanakan, mengoordinasikan, melakukan evaluasi, dan membuat laporan terkait penyidikan tindak pidana keimigrasian, pelaksanaan tindakan administratif keimigrasian, serta proses pemulangan orang asing.
5. Bidang Tempat Pemeriksaan Imigrasi dengan tugas dan fungsi:
 - 1) Seksi Pemeriksaan I bertanggung jawab untuk menyusun rencana, melaksanakan, mengoordinasikan, mengevaluasi, serta membuat laporan terkait pemeriksaan dokumen perjalanan dan dokumen keimigrasian. Selain itu, seksi ini juga menangani pemberian serta penolakan tanda masuk dan tanda keluar bagi setiap individu yang memasuki atau meninggalkan wilayah Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di unit kerjanya;
 - 2) Seksi Pemeriksaan II memiliki tugas yang sama, yaitu menyusun rencana, melaksanakan, mengoordinasikan, mengevaluasi, dan melaporkan kegiatan pemeriksaan dokumen perjalanan dan dokumen



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

keimigrasian. Tugas lainnya meliputi pemberian dan penolakan tanda masuk dan tanda keluar bagi orang-orang yang keluar atau masuk wilayah Indonesia berdasarkan ketentuan hukum di unit kerjanya.

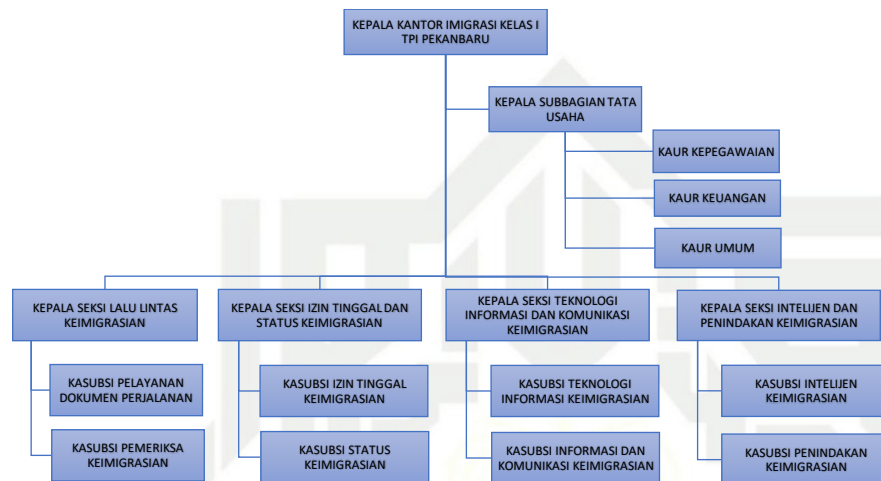
- 3) Seksi Pemeriksaan III juga bertugas melakukan penyusunan rencana, pelaksanaan, koordinasi, evaluasi, dan pelaporan dalam bidang pemeriksaan dokumen perjalanan dan keimigrasian. Selain itu, seksi ini mengelola pemberian serta penolakan tanda masuk dan tanda keluar terhadap setiap orang yang memasuki atau meninggalkan wilayah Indonesia sesuai dengan peraturan yang berlaku di unit kerjanya.
- 4) Seksi Pemeriksaan IV menjalankan tugas yang serupa, yaitu menyusun rencana, melaksanakan, mengoordinasikan, mengevaluasi, dan melaporkan pemeriksaan dokumen perjalanan dan dokumen keimigrasian. Seksi ini juga bertanggung jawab atas pemberian dan penolakan tanda masuk dan tanda keluar bagi individu yang keluar atau masuk wilayah Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan di unit kerjanya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.4 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru



Sumber : Website Kantor Imigrasi Pekanbaru



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Dilihat dari hasil penelitian yang telah dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Pekanbaru, Inovasi Imigrasi Pekanbaru Senja Melayani Selasa Dan Kamis atau disingkat dengan nama IKAN SELAIS merupakan layanan baru yang dibuat Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru terbukti sudah berjalan optimal dan memberikan manfaat bagi masyarakat apalagi pekerja yang tidak dapat membuat paspor di jam kerja reguler dikarenakan tidak dapat kuota ataupun bagi pekerja yang tidak bisa datang karena tidak dapat izin dari tempatnya bekerja.

Namun masih terdapat hambatan yang ditemukan dalam pelaksanaan inovasi ini meliputi terbatasnya kuota pendaftaran yang cepat penuh sehingga menyulitkan sebagian masyarakat untuk mendapatkan kuota. Serta masih kurangnya sosialisasi langsung tentang cara ketentuan pendaftaran dan keberadaan program kepada masyarakat luas. Kantor Imigrasi Pekanbaru sudah melakukan penyebaran Inovasi melalui Media sosial tetapi masih ada masyarakat yang tidak tahu akan keberadaan layanan ini.

6.2 Saran

Berdasarkan temuan dan analisis yang telah dilakukan, penulis menyampaikan beberapa saran yang diharapkan dapat memperbaiki dan meningkatkan penerapan program Ikan Selais:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Peningkatan Kapasitas dan Sistem Kuota.

Kantor Imigrasi disarankan untuk menambah kapasitas kuota pendaftaran sesuai dengan tingginya permintaan, atau menerapkan sistem antrian berbasis prioritas (misalnya untuk kategori tertentu) guna mengurangi persaingan yang tidak sehat dan memastikan layanan lebih merata.

2. Perbaikan Infrastruktur Digital.

Diperlukan evaluasi dan penguatan pada sistem pendaftaran online, seperti optimalisasi server, antisipasi lonjakan trafik saat pendaftaran dibuka, serta penyediaan alternatif jalur pendaftaran selain Google Form untuk meningkatkan stabilitas akses.

3. Sosialisasi yang Lebih Masif dan Inklusif.

Sosialisasi mengenai prosedur, jadwal, dan manfaat program sebaiknya dilakukan secara lebih intensif bukan hanya di media sosial tetapi juga pada media cetak, serta edukasi langsung ke masyarakat. Hal ini untuk memastikan semua kalangan masyarakat memahami dan dapat memanfaatkan layanan dengan baik.



DAFTAR PUSTAKA

AL-QUR'AN:

Al-Qur'an Surah Al Hasyr ayat 18

Al-Qur'an Surah Al Rad ayat 11

BUKU:

Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. 142–143.

Andriansyah. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Di Era Pandemi Covid-19.

Hilmie, F., Sos, S. I., Kertati, I., & Si, M. (2023). *Inovasi Pelayanan Publik Best Practices*.

Marwiyah, S. (2023). Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi.

Kusumastuti, A., & Khoiron, A. M. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. 24.

Prabowo, H., Suwanda, D., & Syafri, W. (2022). *Inovasi Pelayanan Publik Pada Organisasi Publik* (Y. P. Santoso & N. N. Muliawati, Eds.; Pertama). Wwww.Rosda.Co.Id

Rusydi, A., & Amiruddin. (2017). *Inovasi Pendidikan : Melejitkan Potensi Teknologi Dan Inovasi Pendidikan* (1st Ed.).

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

JURNAL:

Anshari, M. R. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Cross-Border*, 6(1), 28–41.

Astuti, V. S., Septiandika, V., Ayu, D. A., & Publik, J. A. (2022). Implementasi Inovasi Aplikasi Pelayanan Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) di Pengadilan Agama Probolinggo. In *Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan, & Sosial (Publicio)* (Vol. 4, Issue 2).

Bandu, A. (2024). *Pelayanan Publik Era Digitalisasi Dalam Perspektif Ilmu Komunikasi*. Artikel Opini Kebijakan – Ombudsman Republik Indonesia. <https://Ombudsman.Go.Id/Artikel/R/Pwkinternal--Pelayanan-Publik-Era-Digitalisasi-Dalam-Perspektif-Ilmu-Komun>

Efendi, K., Tumija, T., Handayani, N., & Rifai, M. (2022). Model Inovasi Pelayanan Publik Di Kabupaten Sragen Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Media Birokrasi*, 34–46. <https://doi.org/10.33701/Jmb.V4i1.2327>

Harsemarozi, & Huseno, T. (2024). Inovasi Pelayanan Publik “Puber Anak Melania” Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh. *Journal Of Social Science Research*, 4, 5599–5617. <https://J-Innovative.Org/Index.Php/Innovative>



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- Kiatama, D., & Yuza, A. F. (2023). Inovasi Pelayanan Program “Ikan Selais” Layanan Paspor Senja Selasa Dan Kamis (Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Pekanbaru) Digi. *Pediaqu : Jurnal Pendidikan Sosial Dan Humaniora*, 2(2), 11576–11584. <https://Publisherqu.Com/Index.Php/Pediaqu>
- Nurjanah, S., & Purboningsih, D. (2024). Inovasi Pelayanan Warung Samsat Sore Dan Malam (Samsorelam) Terhadap Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Martapura. *Journal Of Social And Policy Issues*, 13–18. <https://Doi.Org/10.58835/Jspi.V4i1.295>
- Nurhayati. (2023). Kualitas Peningkatan Pada Pelayanan Administrasi Publik Di Sekretariat Daerah Kabupaten Lampung Timur. In *Jsl Jurnal Socia Logica* (Vol. 3, Issue 1).
- Purwono, Raharjo, S., Raharjo, P. S., Nugroho, A., & Gandari, A. P. (2024). Penerapan Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 16 Tahun 2020 Terhadap Inovasi Layanan Publik Bidang Perizinan Usaha. *Jurnal Ilmu Hukum Dan Sosia*, 2(2), 44–55. <https://Doi.Org/10.51903/Hakim.V2i2.1726>
- Qatrunnada, D., Utomo, R., & Putri, S. (2022). Inovasi Sistem Digital Pada Tata Kelola Kota Surabaya Dalam Mencapai Pertumbuhan Kota Good Governance. *Jurnal Pengembangan Kota*, 10(2), 189–199. <https://Doi.Org/10.14710/Jpk.10.2.189-199>
- Sela Saputri, & Heryono Susilo Utomo. (2024). Pengaruh Inovasi Jam Kerja Pelayanan Malam (Jajanan Malam) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Satimpo Kota Bontang. *Journal Of Management And Social Sciences*, 3(3), 01–14. <https://Doi.Org/10.55606/Jimas.V3i3.1420>
- Saputro, H. N. (2023). Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik. In *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik* (Vol. 26, Issue 1). <https://Doi.Org/10.31845/Jwk.V26i1.823>
- Setiawan, I., Derenov, N., Arti, B., & Publik, P. (2024). Hubungan Inovasi Pemerintahan Terhadap Restrukturisasi Pemerintahan Di Indonesia. 14(2), 234–248.
- Solong, A., & Muliadi, M. (2021). Inovasi Pelayanan Publik. *Al Qisthi Jurnal Sosial Dan Politik*, 10, 76–86. <https://Doi.Org/10.47030/Aq.V10i2.82>
- Zarli, H. H., Pembangunan, U., Veteran, N. ", & Timur, J. (2024). Efektivitas Pelayanan Siap Melayani Masyarakat Malam Hari (Simmamah) Di Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo Singgih Manggalou. In *Jurnal Dinamika Pemerintahan* (Vol. 7, Issue 2).

Undang-undang dan peraturan:

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 63 Tahun 2024 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian.



Peraturan Menteri PANRB Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2023 tentang Hari kerja dan jam kerja instansi pemerintah dan Pegawai Negeri Sipil.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LAMPIRAN

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

No	Indikator	Sub Indikator	Pertanyaan	Informan			
				KT	SL	ST	M
1	Relative advantage	1. Keunggulan 2. Nilai kebaruan	1. Apa yang menjadi awal mula ide membuat layanan Ikan Selais ini? 2. Mengapa kantor imigrasi menerapkan inovasi layanan sore ini? 3. Apa yang menjadi keunggulan dari inovasi ikan selais ini dibandingkan layanan lain? 4. Apa keuntungan yang dirasakan penerima layanan?	√			√
2	Compatibility	1. Kompatibel dengan kebutuhan 2. Sesuai dengan nilai dan keadaan masyarakat	1. Apakah jam layanan Ikan Selais sesuai dengan yang dibutuhkan Kantor imigrasi dan masyarakat? 2. Apakah layanan Ikan Selais ini dibuat untuk menyesuaikan dengan nilai dan keadaan yang terjadi di masyarakat ? 3. Bagaimana tanggapan pengguna terhadap adanya layanan ini			√ √	√ √
3	Complexity	1. Tingkat kerumitan prosedur 2. Kemudahan digunakan	1. Apakah selama proses penerapan inovasi ikan selais ini terdapat kerumitan dalam pelaksanaannya? 2. Bagaimana standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku pada layanan ini? 3. Apakah informasi tentang cara mendaftar dan menggunakan layanan ini mudah ditemukan?		√ √	√ √	√ √
4	Triallability	1. Melewati fase uji coba publik	1. Sebelum benar-benar diterapkan, apakah layanan ini pernah di uji coba dulu? 2. Apakah masyarakat diberi kesempatan mencoba layanan ini sebelum resmi dibuka untuk umum?	√ √			



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Observability	<p>1. Proses inovasi berjalan</p> <p>2. Transparansi Inovasi</p>	<p>1. Setelah berjalan, apa ada perubahan dalam pelayanan di kantor imigrasi?</p> <p>2. Bagaimana respon masyarakat setelah adanya layanan ini?</p> <p>3. Apakah inovasi ini membuat pengguna merasa lebih nyaman atau terbantu dengan adanya layanan sore ini?</p> <p>4. Bagaimana promosi atau publikasi layanan ini di media sosial dan bagaimana respon masyarakat?</p>			√	√	√
---------------	--	---	--	--	---	---	---

Keterangan :

KT = Kasubbag Tata Usaha

SL = Staf divisi Lalu lintas keimigrasian

ST = Staf divisi Teknologi Informasin dan Komunikasi Keimigrasian

M = Masyarakat pengguna layanan ikan selais

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DOKUMENTASI



Wawancara dengan Kepala Subbagian Tata Usaha Bapak Roni Sastrawan



Wawancara dengan Staf Divisi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian Bapak Rizky Jumadi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara dengan Ibu Ami Staf Divisi Lalu Lintas Keimigrasian



**Wawancara dengan pengguna layanan Ikan Selais
(kak Andini, Bang Husein , pak Febri)**



**Wawancara dengan pengguna layanan Ikan Selais
(Kak Nurul, Buk Evi)**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

RIWAYAT PENULIS



Penulis bernama Helyan Khairiyah, Lahir pada tanggal 16 Februari 2004 di Rengat Indragiri Hulu, Provinsi Riau. Penulis merupakan anak ke 3 dari 4 bersaudara, Ayahanda Hafrizal dan Ibunda lainul Aripah. Pendidikan yang ditempuh dimulai sejak tahun 2008 di TK Pembina Seminai Pematang Reba. Lalu dilanjutkan pendidikan dasar di SDN 026 pematang Reba di INHU. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan tingkat menengah di MTSN 1 INHU. Setelah itu lanjut ke pendidikan tingkat menengah atas di SMAN Plus Provinsi Riau dan lulus pada tahun 2021. Kemudian pada tahun 2021 penulis melanjutkan pendidikan ke Perjuruan Tinggi Universitas Sultan Sarif Kasim Riau dengan mengambil jurusan Administrasi Negara. Selama perkuliahan penulis mengikuti organisasi Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara periode 2023 dan 2024. Pada tahun 2024 penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Kantor Imigrasi Kelas I TPI dan penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata pada pertengahan tahun di Desa Bayas Jaya, Kempas Indragiri Hilir Provinsi Riau. Pada tanggal 30 Juli 2025 penulis dinyatakan LULUS dengan judul skripsi “Penerapan Model Inovasi Pelayanan Keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru”. Alhamdulillah penulis dinyatakan lulus dengan predikat Sangat Memuaskan dan memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos).