

Analisis Penerapan Smart Governance melalui Aplikasi Nusuk dalam Pelayanan Jamaah Umrah (Studi Kasus Jamaah Kota Pekanbaru)

Veronica Putri Sevial^{1*}, Zulkarnaini²

^{1,2} Universitas Riau, Jl. HR. Soebrantas, Kecamatan Binawidya, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau
veronica.putri1414@grad.unri.ac.id

Abstract

This study aims to analyze the implementation of smart governance through the Nusuk application in Umrah pilgrim services in Pekanbaru City. The research employs a qualitative method with a case study approach, utilizing primary data from interviews and secondary data from various literature sources. The analysis is based on smart governance indicators proposed by Giffinger et al. (2007), including citizen participation, public service, government transparency, as well as political strategy and perspective. The results show that the Nusuk application has improved service efficiency, ease of access, and information transparency for pilgrims. Through this application, pilgrims are able to independently access services, such as scheduling religious activities and managing administrative processes. However, its implementation has not been fully optimal due to several challenges, including low digital literacy, limited understanding of application usage, and dependence on travel agencies. Although information is provided digitally, it is not yet fully accessible or easily understood by all users. Furthermore, the implementation of Nusuk is influenced by transnational policies that require adaptation at the local level. In conclusion, the implementation of smart governance through the Nusuk application has provided positive impacts on Umrah services, however, improvements are still needed in terms of participation, inclusivity, and human resource readiness to ensure optimal implementation.

Keywords: Smart Governance, Nusuk Application, Public Service

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan *smart governance* melalui Aplikasi Nusuk dalam pelayanan jamaah umrah di Kota Pekanbaru. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus, melalui pengumpulan data primer dan data sekunder dari berbagai literatur. Analisis dilakukan berdasarkan indikator *smart governance* menurut Giffinger et al. (2007), yaitu partisipasi masyarakat, pelayanan publik, transparansi pemerintah, serta strategi dan perspektif politik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Aplikasi Nusuk telah meningkatkan efisiensi pelayanan, kemudahan akses, dan transparansi informasi bagi jamaah. Jamaah dapat mengakses layanan secara mandiri, seperti pemilihan jadwal ibadah dan pengelolaan administrasi. Namun, penerapannya belum optimal karena masih terdapat kendala, seperti rendahnya literasi digital, keterbatasan pemahaman penggunaan aplikasi, serta ketergantungan pada pihak travel. Transparansi informasi telah tersedia secara digital, tetapi belum sepenuhnya mudah dipahami oleh seluruh jamaah. Selain itu, penerapan Nusuk dipengaruhi oleh kebijakan lintas negara yang memerlukan adaptasi di tingkat lokal. Kesimpulan, penerapan *smart governance* melalui Aplikasi Nusuk memberikan dampak positif dalam pelayanan jamaah umrah, namun masih memerlukan peningkatan dalam aspek partisipasi, inklusivitas, dan kesiapan sumber daya manusia agar implementasi dapat berjalan secara optimal.

Kata Kunci: Smart Governance, Aplikasi Nusuk, Pelayanan Publik

Copyright (c) 2026 Veronica Putri Sevial, Zulkarnaini

✉Corresponding author: Veronica Putri Sevial

Email Address: veronica.putri1414@grad.unri.ac.id (Jl. HR. Soebrantas, Kec. Binawidya, Kota Pekanbaru, Riau)

Received 21 May 2026, Accepted 27 May 2026, Published 02 June 2026

PENDAHULUAN

Kemajuan globalisasi merupakan suatu peristiwa yang tidak akan dapat untuk dihindari. Salah satunya ialah perkembangan teknologi, yang mendorong transformasi besar bagi tatanan hidup manusia. Teknologi itu bagaikan tombak besar yang memiliki dua dampak yang berbeda, dampak positif dari teknologi dapat terlihat jika diberdayakan dengan baik. Jika dimanfaatkan dengan baik maka

akan terciptakan kemajuan dan dapat mempermudah kerja individu, organisasi maupun tata kelola Pemerintahan.

Pemerintah sebagai salah satu pemegang kunci utama kemajuan suatu bangsa. Untuk dapat menjangkau seluruh komponen suatu negara pemerintah membutuhkan teknologi, seluruh negara pada saat ini menjadikan teknologi sebagai menunjang dari berbagai sektor. Mulai dari kesehatan, pariwisata, keamanan negara, sampai dengan pelayanan untuk masyarakat pasti akan selalu melibatkan teknologi. Hal ini dapat dikatakan sebagai *smart governance*, *Smart governance* merupakan konsep yang mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam proses tata kelola pemerintahan untuk mencapai efisiensi, transparansi, inklusivitas, dan responsivitas yang lebih tinggi (Jiang et al., 2019). Seluruh sistem pemerintah pada era 5.0 ini pasti menggunakan teknologi tersebut. Penggunaan TIK salah satunya menjadi cara dalam meningkatkan dan mendorong keterlibatan warga selain metode tradisional (Affandi et al, 2023).

Pelayanan merupakan proses atau tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan orang (Imamah, Ade. et al, 2024). Pemerintah Indonesia menggunakan teknologi informasi dalam setiap pelayanan, hal itu disebut dengan *E-Gov*, Dimana *Electronic Government* yaitu pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan, *E-Gov* salah satu wujud dari *good governance*. (Togala & Parisu, 2025) *Good Governance* menjadi fondasi normatif bagi pengembangan *Smart Governance*, oleh karena itu dari *E-gov* pemerintah ingin melakukan transisi setiap pelayanan menjadi *Smart governance*. Salah satunya pelayanan ibadah haji dan Umrah.

Ibadah haji merupakan rukun Islam kelima, dimana pertama syahadat, shalat, zakat, puasa lalu haji bagi yang mampu. Umat muslim yang telah memenuhi salah satu syarat yaitu *istita'ah* (mampu), wajib melaksanakan ibadah ini (Robayadi & Darmawan, 2023). Begitu pula dengan umrah, Umrah ialah ritual yang diwajibkan dalam rangkaian ibadah haji dan menjadi ibadah sunnah saat dilakukan secara sendiri, bukan bagian dari ibadah haji. Masyarakat Indonesia banyak melakukan kegiatan umrah setiap tahunnya. Hal itu terbukti dari data Siskopatuh Kementerian Agama dalam perjalanan umrah ke Arab Saudi.



Gambar 1 Data Jamaah Umrah
Sumber: Kementerian Agama RI 2025

Gambar 1 diatas menunjukkan bahwa pada periode tersebut juga tercatat ada 2.592 PPIU (Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah) di seluruh Indonesia yang memfasilitasi keberangkatan

648.485 jamaah pada periode januari sampai April 2025. Tepatnya bulan januari terdapat 218.944 jamaah umrah asal Indonesia yang berangkat ke Arab Saudi untuk melakukan ibadah umrah. Meski terdapat penurunan pada bulan berikutnya total Jemaah umrah setiap bulannya tidak pernah di bawah 100 ribu jamaah. Hal itu menunjukkan bahwa tingginya minat masyarakat untuk melakukan salah satu perjalanan ibadah ini. Dari besarnya total jamaah tersebut perlu dilakukan suatu inovasi besar untuk mempermudah serta memberikan kenyamanan dalam setiap pelayanan ibadah umrah.

Arab Saudi sebagai negara tujuan untuk haji dan umrah selalu melakukan inovasi digital dalam pengelolaan layanan jamaah. Salah satu terobosan penting adalah peluncuran Aplikasi Nusuk, sebuah platform digital resmi yang dikembangkan oleh Kementerian Haji dan Umrah Arab Saudi. Aplikasi ini berfungsi sebagai sistem terpadu yang memungkinkan jamaah untuk mengakses berbagai layanan, seperti pengurusan visa, pemesanan akomodasi, transportasi, hingga pengaturan jadwal ibadah secara digital. Aplikasi ini juga menjadi alat kontrol jamaah berbasis teknologi.

Dilansir dari (Himpunews, 2025) secara global penggunaan aplikasi ini menunjukkan peningkatan pada 2025. Aplikasi sudah diunduh hampir lebih 30 juta kali pengguna dari 190 negara di dunia, lalu mencapai peningkatan 150% dari pada tahun 2024. Nusuk memberikan banyak jenis pelayanan dan menjadi perpanjangan negara Saudi kepada seluruh pemerintahan termasuk Indonesia. Akan tetapi, di balik kemudahan yang disediakan, pelaksanaan Aplikasi Nusuk juga menghadirkan berbagai tantangan, terutama bagi jamaah dari negara berkembang seperti Indonesia. Salah satu isu penting adalah perbedaan literasi digital, khususnya di kalangan jamaah yang lebih tua yang masih menghadapi kesulitan dalam menggunakan aplikasi berbasis teknologi. Di samping itu, perubahan sistem yang mengharuskan penggabungan layanan (seperti hotel dan visa melalui Nusuk) juga memerlukan penyesuaian dari agen perjalanan umrah serta para jamaah itu sendiri. Keadaan tersebut juga dialami oleh para jamaah umrah di Kota Pekanbaru.

Berdasarkan fenomena yang terlihat di lapangan, masih ada banyak jamaah yang belum sepenuhnya memahami cara menggunakan Aplikasi Nusuk, terutama terkait dengan pemesanan jadwal ibadah seperti kunjungan ke Raudhah atau pengelolaan dokumen digital. Banyak peserta yang masih bergantung pada agen perjalanan dalam menjalankan aplikasi tersebut, bahkan ada beberapa kasus di mana peserta mengalami masalah saat mengakses layanan karena keterbatasan pengetahuan teknologi atau hambatan teknis seperti jaringan internet dan bahasa aplikasi. Ini menunjukkan bahwa penerapan smart governance melalui Aplikasi Nusuk belum maksimal di kalangan pengguna, terutama pada jamaah di daerah.

Di sisi lain, eksistensi Aplikasi Nusuk sesungguhnya menawarkan kesempatan besar dalam meningkatkan mutu pelayanan jamaah umrah. Melalui sistem yang terpadu dan jelas, Nusuk dapat mengurangi praktik penipuan, meningkatkan efisiensi layanan, serta menawarkan kemudahan akses informasi untuk jamaah secara langsung. Maka dari itu, penting untuk menganalisis sejauh mana penerapan smart governance melalui Aplikasi Nusuk benar-benar efisien dalam meningkatkan layanan bagi jamaah umrah, terutama dalam konteks lokal seperti di Pekanbaru. Berdasarkan penjelasan

tersebut, studi ini menjadi krusial untuk mengeksplorasi lebih lanjut mengenai penerapan smart governance melalui Aplikasi Nusuk dalam pelayanan para jamaah umrah, dengan penekanan pada kasus jamaah dari Kota Pekanbaru. Analisis ini diharapkan mampu memberikan pemahaman tentang efektivitas, tantangan, dan saran perbaikan dalam pelaksanaan layanan digital oleh masyarakat Kota Pekanbaru.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Di mana data yang diperoleh disajikan dalam bentuk cerita, kalimat, kata, atau gambar. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara mengumpulkan informasi dari berbagai sumber pustaka, seperti buku, ensiklopedi, jurnal ilmiah, koran, majalah, dan dokumen. Metode ini melibatkan penelitian yang objeknya dicari dan dikumpulkan melalui berbagai informasi kepustakaan. (Sugiyono, 2016)

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif untuk mengumpulkan data mengenai pengalaman dan persepsi jamaah haji, jamaah umrah, atau staf dari biro perjalanan ibadah haji dan umrah dalam menggunakan Aplikasi Nusuk. Data yang dikumpulkan kemudian dianalisis secara kualitatif untuk menemukan tema dan konsep yang berkaitan dengan pengalaman dan persepsi pengguna platform Nusuk.

Teknik mengumpulkan data melibatkan data primer dan data sekunder (Abdussamad, 2021) . Data primer didapatkan langsung dari para jamaah yang menggunakan jasa biro perjalanan haji dan umrah serta memakai Aplikasi nusuk. Data sekunder didapatkan dari buku, ensiklopedia, surat kabar, majalah, jurnal, serta dokumen-dokumen terkait lainnya. Dalam menganalisis data, peneliti memakai metode analisis data kualitatif untuk menemukan topik dan gagasan yang berkaitan dengan pengalaman serta persepsi pengguna saat menggunakan aplikasi tersebut. Data yang berhasil dikumpulkan kemudian diproses secara kualitatif agar bisa menemukan berbagai tema dan konsep yang berkaitan dengan pengalaman serta persepsi pengguna terhadap aplikasi tersebut. Dengan menerapkan metode penelitian kualitatif deskriptif, peneliti mampu mengumpulkan informasi mengenai pengalaman dan penilaian pengguna dalam menggunakan Aplikasi Nusuk. Data yang dikumpulkan selanjutnya dianalisis secara kualitatif untuk menemukan tema dan konsep yang terkait dengan pengalaman serta persepsi jamaah haji. Selain itu, metode ini juga membandingkan data dari berbagai sumber sesuai dengan topik yang dibahas dalam penelitian ini.

HASIL DAN DISKUSI

Penerapan Smart Governance melalui Aplikasi Nusuk

Penerapan smart governance adalah elemen dari transformasi digital dalam pengelolaan pemerintahan yang mengutamakan penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan efektivitas, keterbukaan, dan keterlibatan masyarakat. Smart gov tidak hanya berkutat pada pemanfaatan teknologi, tetapi juga pada cara teknologi tersebut memfasilitasi kerjasama antara pemerintah, masyarakat, dan

sektor swasta. Pernyataan ini sejalan dengan pernyataan Meijer (2016) yang mengatakan bahwa pemerintahan cerdas meliputi aspek partisipasi, transparansi, dan perspektif politik. Pada konsep smart governance penulis melihat keberhasilan dari penerapan smart governance itu melalui beberapa poin penting. Itu sejalan dengan Giffinger et al (2007) memberikan pandangan 4 dimensi dalam menilai sejauh mana penerapan smart gov dapat dikatakan berjalan dengan baik. Empat kriteria itu meliputi partisipasi Masyarakat, pelayanan publik, transparansi pemerintah serta perspektif dan strategi politik.

Partisipasi masyarakat

Berdasarkan hasil analisis dan penelitian penulis pada berbagai jurnal serta wawancara terhadap salah satu jamaah umrah menghasilkan bahwa, indikator partisipasi masyarakat itu sudah baik pada penerapan smart gov dalam penggunaan Aplikasi nusuk. Dari kegiatan kolaborasi yang sudah dilakukan oleh sektor pemerintah, pihak travel umrah dan jamaah atau masyarakat. Penggunaan Aplikasi Nusuk telah membuka ruang serta partisipasi jamaah pada proses pelayanan umrah, terutama pada pemilihan jadwal ibadah, akses informasi, serta pengelolaan administrasi perjalanan.



Gambar 2. Jadwal Masuk Raudhah

Sumber: Data Olahan Penulis

Pada gambar diatas tampak jelas bahwa, aplikasi sudah memberikan kebebasan pemilihan waktu ibadah. Jamaah tidak lagi sepenuhnya bergantung pada agen travel, melainkan dapat secara mandiri mengakses layanan yang tersedia dalam aplikasi. Namun demikian, tingkat partisipasi ini masih menghadapi beberapa kendala, terutama pada aspek literasi digital. Sebagian jamaah, khususnya yang berusia lanjut, mengalami kesulitan dalam mengoperasikan Aplikasi Nusuk, sehingga partisipasi yang diharapkan belum sepenuhnya inklusif. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun secara sistem aplikasi telah menyediakan ruang partisipatif, implementasinya belum merata.

Dalam perspektif Giffinger et al. (2007), partisipasi masyarakat dalam smart governance tidak hanya diukur dari ketersediaan akses, tetapi juga dari kemampuan masyarakat untuk memanfaatkan teknologi tersebut secara optimal. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kapasitas melalui

edukasi digital bagi jamaah agar partisipasi yang terjadi bersifat substansial, bukan sekadar formalitas. Peran pemerintah selaku penggerak smart gov perlu untuk terus ditingkatkan.

Pelayanan Publik

Smart Governance pasti tidak akan terlepas dari yang namanya penerapan pelayanan pemerintahan berbasis elektronik (Sarofah et al, 2022). Jika melihat perspektif Giffinger et al (2007), pelayanan publik yang cerdas (*smart public service*) tidak hanya berorientasi pada pemanfaatan teknologi, tetapi juga pada kualitas layanan yang inklusif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, meskipun Aplikasi Nusuk telah meningkatkan efisiensi pelayanan, diperlukan upaya peningkatan kualitas layanan melalui pendampingan pengguna, penyederhanaan antarmuka aplikasi, serta peningkatan aksesibilitas bagi seluruh kelompok jamaah.

Penerapan Aplikasi Nusuk pada pelayanan jamaah umrah di Kota Pekanbaru menunjukkan adanya transformasi signifikan dalam sistem pelayanan publik, khususnya dalam hal digitalisasi layanan. Aplikasi ini memungkinkan jamaah untuk mengakses berbagai layanan secara mandiri, seperti pendaftaran ibadah, pemilihan jadwal, hingga pengelolaan izin masuk ke tempat-tempat suci.



Gambar 3. Jenis-Jenis Layanan Aplikasi Nusuk

Sumber: Aplikasi Nusuk

Dari gambar 3 diatas tampak jelas bahwa banyak terdapat kolom pelayanan yang disajikan pada Aplikasi nusuk. Dari hasil penelitian, pelayanan publik melalui Aplikasi Nusuk dinilai lebih efisien dibandingkan dengan sistem konvensional. Proses yang sebelumnya memerlukan waktu lama dan melibatkan banyak tahapan birokrasi kini dapat dilakukan secara lebih cepat dan praktis. Hal ini sejalan dengan prinsip *smart governance* yang memperbaiki kinerja layanan, memperluas akses pengguna, serta meningkatkan keterbukaan berbasis teknologi.

Namun demikian, efektivitas pelayanan ini belum sepenuhnya dirasakan oleh seluruh jamaah. Beberapa kendala yang ditemukan antara lain keterbatasan literasi digital, kesulitan dalam penggunaan aplikasi, serta ketergantungan pada jaringan internet. Selain itu, masih terdapat jamaah yang tetap bergantung pada pihak travel dalam mengakses layanan, yang menunjukkan bahwa transformasi digital belum sepenuhnya menggantikan pola pelayanan tradisional.

Transparansi Pemerintah

Menurut Giffinger et al. (2007), transparansi dalam *smart governance* itu menuntut keterbukaan informasi yang tidak hanya tersedia, tetapi juga mudah diakses, dipahami, dan relevan dengan kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, meskipun Nusuk telah mengarah pada prinsip transparansi, optimalisasi masih diperlukan, khususnya dalam penyediaan informasi yang lebih komunikatif dan multibahasa. Dari sudut pandang *smart governance*, kondisi ini mencerminkan adanya transformasi dari sistem pelayanan konvensional menuju sistem yang lebih terbuka dan berbasis teknologi. Transparansi yang ditawarkan oleh Nusuk mampu mengurangi potensi kesalahan informasi serta menciptakan peningkatan kepercayaan jamaah atau masyarakat terhadap sistem pelayanan yang ada.

Jika dilihat dari sisi transparansi, Aplikasi Nusuk memberikan kemudahan bagi jamaah dalam memperoleh informasi terkait berbagai prosedur, serta kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah Arab Saudi. Informasi yang tersedia secara digital ini mencerminkan adanya peningkatan transparansi dibandingkan dengan sistem konvensional sebelumnya. Selain itu salah satu fitur yang disediakan pada Aplikasi nusuk ini ada berupa *Try Nusuk AI*, fitur ini memberikan kemudahan dalam kegiatan bertanya dan pemberian saran untuk penyedia layanan. Hal itu tampak pada gambar di bawah ini.



Gambar 4. Kolom Bantuan pada Aplikasi
Sumber: Aplikasi Nusuk

Pada gambar tersebut dapat kita nilai bahwa sudah ada bentuk transparansi dan memberikan kemudahan bagi jamaah untuk mengajukan pertanyaan seputar penggunaan salah satu aplikasi yang mencerminkan Smart Gov ini. Sementara itu, sewaktu peluncuran tahap pertama aplikasi ini terdapat fitur “Smart Hajj” telah menciptakan kemajuan signifikan dalam layanan yang diberikan kepada para jamaah. Teknologi ini mampu mengenali preferensi para jamaah dan mengumpulkan data secara langsung dari kerumunan melalui perangkat dan sensor yang terhubung dengan “*Internet of Things*” serta analisis geospasial. Penggunaan teknologi canggih semacam ini memerlukan pemerintah Indonesia dan semua pihak terkait dalam penyelenggaraan Haji dan Umrah untuk mendidik jamaah agar dapat menggunakan dan memaksimalkan teknologi tersebut. Ini membutuhkan pelatihan bagi para pendamping jamaah haji, tidak hanya mengenai fiqih haji, tetapi juga dalam membantu jamaah untuk memanfaatkan fasilitas yang ada.

Meski demikian, beberapa informan mengungkapkan bahwa masih terdapat keterbatasan dalam kejelasan informasi, terutama terkait perubahan kebijakan yang bersifat mendadak. Selain itu, kendala bahasa juga menjadi hambatan dalam memahami informasi yang disajikan dalam aplikasi.

Perspektif dan Strategi Politik

Dalam kerangka kerja Giffinger et al. (2007), strategi politik dalam pemerintahan cerdas mencerminkan kemampuan pemerintah dalam membuat kebijakan yang kreatif dan berfokus pada masa depan jangka panjang. Aplikasi Nusuk bisa dianggap sebagai bagian dari strategi tersebut, tetapi keberhasilannya sangat tergantung pada kerja sama yang baik antara pemerintah, penyedia layanan, dan masyarakat yang menggunakan aplikasi itu.

Penggunaan aplikasi Nusuk adalah bagian dari upaya pemerintah Arab Saudi dalam mendorong digitalisasi layanan publik, demi meningkatkan kualitas pelayanan ibadah umrah dan haji. Kebijakan ini menunjukkan komitmen politik dalam menggabungkan teknologi informasi ke dalam pengelolaan pemerintahan, sesuai dengan visi untuk memperbaiki pelayanan keagamaan secara modern. Aplikasi Nusuk dalam pelayanan jamaah umrah juga bagian dari strategi digitalisasi layanan keagamaan yang tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga memiliki dimensi politik dan tata kelola pemerintahan lintas negara.

Secara makro, kebijakan ini berasal dari pemerintah Arab Saudi sebagai otoritas utama penyelenggaraan ibadah umrah, yang kemudian diadopsi oleh berbagai negara, termasuk Indonesia. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi *smart governance* dalam konteks ini berada dalam kerangka *transnational governance*, di mana kebijakan publik dipengaruhi oleh aktor lintas negara.

Dari sudut pandang masyarakat di Kota Pekanbaru, kebijakan ini dianggap sebagai langkah positif yang memperbaiki kualitas pelayanan dengan lebih efisien dan efektif. Namun, penerapan di lapangan masih memerlukan penyesuaian, baik dari segi penyelenggara maupun penikmat layanan. Peran pemerintah Indonesia dan Pemerintah Kota Pekanbaru menjadi sangat penting untuk menjembatani kesenjangan antara kebijakan global dan kebutuhan lokal. Tanpa adanya intervensi yang adaptif, implementasi *smart governance* berpotensi tidak berjalan optimal, terutama dalam aspek partisipasi dan inklusivitas. (Rifka A, I Made Suraharta, 2024)

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai penerapan *smart governance* melalui Aplikasi Nusuk dalam pelayanan jamaah umrah di Kota Pekanbaru, dapat disimpulkan bahwa penerapan smart gov telah memberikan dampak positif, terutama dalam memperbaiki kinerja layanan, memperluas akses pengguna, serta meningkatkan keterbukaan bagi jamaah. Namun demikian, penerapan *smart governance* belum sepenuhnya optimal. Pada aspek partisipasi masyarakat, meskipun aplikasi telah membuka ruang keterlibatan jamaah, tingkat partisipasi masih terbatas akibat kendala literasi digital, khususnya pada jamaah usia lanjut. Dari sisi pelayanan publik, sistem digital terbukti meningkatkan efisiensi, tetapi masih menghadapi hambatan teknis dan ketergantungan pada jaringan internet. Sementara itu, dalam aspek transparansi, Aplikasi Nusuk telah menyediakan informasi secara terbuka, namun masih terdapat kendala dalam kejelasan informasi dan bahasa.

Pada dimensi strategi dan perspektif politik, implementasi Nusuk menunjukkan adanya pengaruh kebijakan lintas negara (*transnational governance*), di mana kebijakan dari pemerintah Arab Saudi menjadi acuan utama. Dalam hal ini, perlu peningkatan peran Pemerintah Kota Pekanbaru terutama Kemenag dan Kemenhaj sangat penting sebagai regulator, fasilitator, dan mediator dalam menjembatani kebijakan global dengan kebutuhan lokal. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan literasi digital, penguatan koordinasi antar pemangku kepentingan, serta peran dan strategi kebijakan yang lebih inklusif agar penerapan *smart governance* melalui Aplikasi Nusuk dapat berjalan lebih efektif dan merata bagi seluruh jamaah umrah. (Pradana et al., 2025)

REFERENSI

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif* (Patta Rapa). Syakir Media Press.
- Affandi, A., Nawawi, J., & Syamsu, S. (2023). Analisis Smart Governance di Kota Makassar. *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik*, 9(2), 285–303. <https://doi.org/10.26618/kjap.v9i2.10833>
- Giffinger, R., C., F., H., K., Meijers, E., & Pichler-Milanovic, N. (2007). Smart cities: Ranking of European medium-sized cities.
- HIMPUHNEWS. (2025). *Aplikasi Nusuk Tembus 30 Juta Unduhan, Booking Raudhah Online Jadi Fitur Favorit Jamaah*. <https://himpuh.or.id/blog/detail/3197/aplikasi-nusuk-tembus-30-juta-unduh-an-booking-raudhah-online-jadi-fitur-favorit-jamaah>
- Imamah, A. et al. (2024). Tantangan Platform Nusuk dalam Meningkatkan Pelayanan. *Mecca: Journal of Hajj and Umrah Studies*, 1(1), 1–13.
- Jiang, H., Geertman, S., & Witte, P. (2019). Smart urban governance: An urgent symbiosis? *Information Polity*, 24(3), 245–269. <https://doi.org/10.3233/IP-190130>
- Pradana, I. P. Y., Agung Reynold Baru, A., & Anggelina Nahak Seran, D. (2025). Smart Governance di Daerah Pinggiran: Analisis Implementasi Kota Cerdas di Kabupaten Manggarai. *Jurnal Administrasi Publik*, 21(1), 32–61. <https://doi.org/10.52316/jap.v21i1.511>
- Rifka Alkhilyatul Ma'rifat, I Made Suraharta, I. I. J. (2024). *SMART GOVERNANCE* (Vol. 2).
- Robayadi, R., & Darmawan, C. (2023). Strategi Manajemen Travel Smarts Umrah Dalam Meningkatkan Jamaah Umrah Di Palembang. *Social Science and Contemporary Issues Journal*, 1(1), 212–219. <https://doi.org/10.59388/sscij.v1i1.251>
- Sarofah, R., Politik, J. I., & Siliwangi, U. (2022). *Governance Melalui Konsep Kolaboratif Di Indonesia*. 372–378.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta. In *Bandung: Alfabeta*.
- Togala, R., & Parisu, C. Z. L. (2025). *Smart Governance : Integrasi Teknologi dan Teori Pemerintahan dalam Pelayanan Publik*. 5, 4116–4123.