

Efektivitas Pelayanan Pengajuan Penerbitan Rekomendasi Izin Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah Di Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Provinsi Riau

*** Fanny Oktiana Putri¹, Ranggi Ade Febrian²**

¹Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

²Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

*Corresponding Author : fannyoktrianaputri@student.uir.ac.id

Abstrak

Efektivitas pelayanan pengajuan penerbitan rekomendasi izin Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) Di Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Provinsi Riau. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis tingkat efektivitas pelayanan serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam sistem perizinan berbasis digital. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap aparatur pelayanan dan pengguna layanan yang terlibat langsung dalam proses perizinan. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan secara sistematis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan belum optimal, terutama pada aspek produktivitas dan ketepatan waktu. Penerapan sistem digital melalui formulir online telah meningkatkan aksesibilitas dan mengurangi hambatan fisik, namun masih ditemukan hambatan seperti rendahnya pemahaman pengguna terhadap prosedur, keterbatasan sistem, serta kompleksitas proses verifikasi yang memperlambat pelayanan. Faktor pendukung meliputi kejelasan regulasi, pemanfaatan teknologi informasi, dan koordinasi kelembagaan. Sementara itu, kurangnya sosialisasi serta masih adanya penyelenggara tanpa izin menunjukkan adanya kelemahan dalam pelaksanaan pelayanan dan pengawasan. Peningkatan efektivitas pelayanan memerlukan optimalisasi sistem digital, penguatan kapasitas organisasi, serta peningkatan sosialisasi kepada masyarakat. Temuan ini memberikan pengaruh praktis bagi pengembangan pelayanan publik agar lebih berorientasi secara efisien, transparan, dan akuntabel dalam administrasi perizinan.

Kata Kunci: Efektivitas Pelayanan Publik; Perizinan Umrah; Pelayanan Publik Digital; Sistem Perizinan; E-Government

Abstract

This study examines the effectiveness of public service delivery in the submission and issuance of recommendation permits for Umrah Travel Organizers at the regional level. The research aims to analyze the level of service effectiveness and identify supporting and inhibiting factors within a digital-based licensing system. A qualitative descriptive approach was employed, using in-depth interviews, observation, and document analysis involving administrative officials and service users directly engaged in the licensing process. Data were analyzed through systematic stages of data reduction, data display, and conclusion drawing to ensure comprehensive interpretation. The findings reveal that service effectiveness has not yet reached optimal levels, particularly in terms of productivity and timeliness. Although the implementation of digital services through online forms has improved accessibility and reduced physical barriers, several challenges persist. These include limited user understanding of procedures, technical system constraints, and complex verification processes that delay service delivery. Supporting factors include clear regulatory frameworks, utilization of information technology, and institutional coordination. However, insufficient socialization and the existence of unlicensed operators indicate gaps in service performance and regulatory enforcement. In conclusion, improving service effectiveness requires optimizing digital systems, enhancing organizational capacity, and strengthening public outreach. These findings provide practical implications for developing more efficient, transparent, and accountable public service systems in licensing administration.

Keywords: Public Service Effectiveness, Umrah Travel Licensing, Digital Public Service, Licensing System, E-Government.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan pondasi dalam penyelenggaraan pemerintahan yang mencerminkan kapasitas negara dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif, transparan, dan akuntabel. Dalam hal administrasi modern, efektivitas pelayanan publik menjadi masalah utama pada lingkup yang berkaitan dengan proses perizinan dan regulasi. Tuntutan masyarakat sebagai pengguna terhadap pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas mendorong pemerintah untuk melakukan reformasi administratif serta menyesuaikan inovasi dengan berbasis teknologi. Sejumlah kajian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan publik dipengaruhi oleh kapasitas kelembagaan, kejelasan prosedur, serta integrasi sistem teknologi informasi yang mampu meningkatkan kualitas layanan dan kepercayaan masyarakat sebagai pengguna (Meijer & Pedro, 2016).

Transformasi pelayanan publik berbasis digital atau e-government telah mengubah pola interaksi antara pemerintah dan masyarakat, khususnya pada saat proses administrasi dan perizinan. Penggunaan sistem digital bertujuan untuk menyederhanakan prosedur, meningkatkan transparansi, serta mengurangi waktu dan biaya pelayanan (Janssen & Estevez, 2013). Meskipun demikian, pelaksanaan e-government di berbagai daerah masih mengalami kendala yang beragam. Yang tercermin melalui keterbatasan pemahaman pengguna, kurangnya sosialisasi, serta kendala teknis dalam sistem menjadi faktor yang menghambat efektivitas pelayanan dengan berbasis digital (Cordella & Tempini, 2015). Hal ini menggambarkan bahwa keberhasilan digitalisasi tidak hanya bergantung terhadap ketersediaan teknologi, melainkan pada kesiapan organisasi bagi penyelenggara layanan dan kemampuan pengguna layanan.

Salah satu lingkup yang mengalami tantangan tersebut adalah pelayanan pengajuan penerbitan perizinan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah. Proses Penerbitan Rekomendasi Izin Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah merupakan bagian penting dalam sistem regulasi bertujuan untuk menjamin legalitas penyelenggara, melindungi jamaah, serta menjaga kualitas layanan ibadah umrah. Meskipun telah terdapat landasan regulatif yang jelas, dalam pelaksanaannya pelayanan ini masih menghadapi berbagai permasalahan, seperti lamanya waktu penyelesaian, kompleksitas prosedur, serta adanya biro perjalanan yang beroperasi tanpa izin resmi. Hal ini menggambarkan bahwa efektivitas pelayanan belum sepenuhnya tercapai.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, perlu dilakukan pendekatan secara komprehensif yang mencakup perbaikan sistem administrasi, optimalisasi teknologi, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia. Secara umum, peningkatan efektivitas pelayanan dapat dilakukan melalui penyederhanaan prosedur, peningkatan koordinasi antar unit kerja, serta penguatan infrastruktur digital. Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh penggunaan teknologi, melainkan oleh kesesuaian antara sistem, proses organisasi, serta kemampuan pengguna (Dunleavy et al., 2006). Maka dari itu, perlu dilakukan pendekatan terpadu guna memastikan bahwa transformasi digital benar-benar memberikan pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

Penelitian sebelumnya telah memberikan solusi untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik, khususnya dari aspek sistem perizinan. Salah satunya yang sedang berkembang adalah optimalisasi penggunaan sistem digital bertujuan untuk mempermudah interaksi antara pengguna dan penyelenggara layanan. Sistem digital yang dirancang dengan antarmuka yang mudah digunakan serta didukung oleh panduan yang jelas terbukti dapat meningkatkan aksesibilitas dan mengurangi kesalahan dalam pengajuan (Al-Khouri, 2012). Selain itu, penggunaan sistem verifikasi otomatis juga dapat mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan akurasi dalam pengambilan keputusan.

Selain daripada aspek teknologi, terdapat faktor sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat sebagai pengguna layanan juga mempunyai peran yang sangat penting. Penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelaksanaan pelayanan digital sangat dipengaruhi oleh tingkat pemahaman pengguna terhadap prosedur dan sistem yang digunakan (Bertot et al., 2010). Oleh karena itu, diperlukan strategi komunikasi yang efektif, seperti pelatihan, pendampingan, dan penyampaian informasi yang memadai kepada pengguna layanan. Di sisi lain, peningkatan kapasitas aparatur serta penguatan koordinasi antar instansi juga menjadi faktor pendukung dalam meningkatkan kinerja pelayanan dengan tujuan untuk mengurangi kendala administratif serta memastikan konsistensi dalam pelaksanaan prosedur.

Sejumlah kajian menunjukkan bahwa hubungan antara digitalisasi, efektivitas pelayanan, dan kepuasan masyarakat, dalam hal pelayanan perizinan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi mampu meningkatkan efisiensi dan transparansi, namun keberhasilannya sangat dipengaruhi oleh kesiapan kelembagaan, kompetensi pengguna, serta kejelasan regulasi (Heeks, 2002). Meskipun demikian, masih ditemukan keterbatasan pada penelitian ini yang secara khusus mengkaji efektivitas pelayanan perizinan dengan penggunaan sistem digital dalam hal penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah di tingkat provinsi. Ketidakesesuaian ini menunjukkan perlu diadakannya kajian empiris yang lebih mendalam guna memahami dinamika pelayanan dalam hal tersebut.

Melalui uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Efektivitas Pelayanan Pengajuan Penerbitan Rekomendasi Izin Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya. Dalam penelitian ini memberikan kontribusi terletak pada integrasi perspektif e-government dengan analisis efektivitas pelayanan publik pada lingkup pelayanan keagamaan yang masih terbatas kajiannya. Penelitian ini difokuskan pada proses pelayanan di tingkat provinsi, sehingga diharapkan dapat memberikan kontribusi faktual serta rekomendasi praktis dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih efisien, transparan, serta akuntabel.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif guna menganalisis efektivitas pelayanan publik dalam proses pengajuan penerbitan rekomendasi izin penyelenggara perjalanan ibadah umrah. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menggali secara mendalam dinamika proses administratif, interaksi kelembagaan, serta pengalaman pengguna layanan yang tidak dapat diukur secara kuantitatif (Creswell, 2014). Sifat deskriptif dalam penelitian ini mengharuskan peneliti untuk menggambarkan kondisi aktual pelayanan secara sistematis, khususnya terkait pelaksanaan prosedur dan tingkat efektivitasnya. Pendekatan ini sejalan dengan kajian sebelumnya yang menekankan pentingnya analisis kontekstual dalam mengevaluasi kinerja pelayanan publik (Osborne, 2020).

Penelitian yang dilaksanakan pada Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Provinsi Riau sebagai unit administratif yang mempunyai kewenangan dalam pelayanan perizinan penyelenggara perjalanan ibadah umrah di tingkat provinsi. Lokasi ini dipilih karena mempunyai peran strategis dalam pelaksanaan kebijakan nasional di bidang penyelenggara perjalanan ibadah umrah serta telah menerapkan sistem pelayanan berbasis digital. Dengan demikian, perspektif pada penelitian ini relevan untuk mengkaji interaksi antara regulasi, teknologi, serta praktik organisasi dalam menentukan efektivitas pelayanan. Fokus pada tingkat provinsi juga menjawab kebutuhan kajian mengenai pelaksanaan e-government dengan kondisi setempat (Mergel et al., 2019).

Informan ditentukan dengan menggunakan teknik purposive sampling, yakni pemilihan informan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan

tujuan penelitian (Patton, 2015). Informan dalam penelitian ini terdiri dari aparat pemerintah yang terlibat langsung dalam proses pelayanan pengajuan penerbitan rekomendasi izin penyelenggara perjalanan ibadah umrah, staf teknis pengelola sistem digital, serta pihak pengguna layanan yakni biro perjalanan umrah yang mengajukan permohonan izin, dengan tujuan untuk memperoleh data yang komprehensif dari perspektif penyelenggara maupun pengguna layanan, sehingga analisis yang dihasilkan lebih mendalam.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, serta dokumentasi. Wawancara mendalam digunakan untuk memperoleh informasi terkait pengalaman, persepsi, serta kendala yang dihadapi saat proses pelayanan (Kvale & Brinkmann, 2009). Selain itu, observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung saat pelayanan berlangsung, termasuk penggunaan sistem digital dan interaksi antara petugas dengan pengguna layanan. Teknik ini memberikan gambaran empiris mengenai pelaksanaan prosedur saat pengajuan penerbitan rekomendasi izin penyelenggara perjalanan ibadah umrah di lapangan (Angrosino, 2007). Sementara itu, dokumentasi digunakan untuk menganalisis regulasi, pedoman administratif, serta data pendukung lainnya dalam memperkuat analisis dan memastikan kesesuaian dengan kerangka kebijakan yang telah ditetapkan.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan model interaktif yang meliputi tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan (Miles et al., 2014). Reduksi data dilakukan melalui menyaring dan mengelompokkan informasi yang relevan dengan fokus penelitian. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi tematik guna memudahkan dalam mengidentifikasi pola dan hubungan antar variabel. Selanjutnya, penarikan kesimpulan dilakukan dengan menginterpretasikan temuan penelitian secara sistematis berdasarkan kerangka teori yang digunakan.

Dalam mengukur efektivitas pelayanan, penelitian ini mengacu terhadap indikator yang digunakan yakni produktivitas, efisiensi, ketepatan waktu, dan kepuasan pengguna (Osborne, 2020). Indikator tersebut dioperasionalkan melalui analisis terhadap proses pelayanan, waktu penyelesaian, akurasi dokumen, serta pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem digital. Pendekatan ini menjadikan penilaian efektivitas bersifat komprehensif, mencakup aspek objektif dan subjektif pelayanan (Cordella & Tempini, 2015). Untuk menjamin validitas dan reliabilitas data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi, yaitu membandingkan data yang diperoleh dari berbagai sumber dan metode (Denzin, 2012). Selain itu, dilakukan konfirmasi hasil wawancara kepada informan guna memastikan kesesuaian interpretasi. bertujuan untuk meningkatkan kredibilitas temuan serta meminimalkan dalam proses penelitian. Secara keseluruhan, metode yang digunakan dalam penelitian ini dirancang untuk menghasilkan analisis yang mendalam, sistematis, dan kontekstual mengenai efektivitas pelayanan publik dalam perizinan penyelenggara perjalanan ibadah umrah. Pendekatan ini diharapkan mampu memberikan kontribusi empiris dan praktis dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dengan berbasis digital.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas Pelayanan Pengajuan Penerbitan rekomendasi izin Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah masih berada pada tingkat yang belum optimal, khususnya dari aspek ketepatan waktu dan efisiensi proses. Hal ini sejalan dengan konsep efektivitas pelayanan publik yang menekankan tidak hanya pada pencapaian output, melainkan juga pada kualitas proses dan ketepatan penyelesaian layanan (Osborne, 2020). Kompleksitas prosedur serta tahapan verifikasi yang berlapis menjadi faktor utama yang dapat memperlambat pelayanan, sebagaimana diungkapkan dalam literatur bahwa birokrasi yang panjang cenderung menurunkan kinerja layanan

publik (Cordella & Tempini, 2015). Selain itu, adanya pengulangan dalam pengajuan dokumen menunjukkan bahwa sistem belum mampu meminimalkan kesalahan administratif secara efektif, yang pada akhirnya berpengaruh pada rendahnya produktivitas pelayanan.

Pelaksanaan pelayanan dengan menggunakan sistem digital merupakan langkah strategis dalam mendukung transformasi e-government. Secara teoritis, digitalisasi mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan (Janssen & Estevez, 2013). Temuan pada penelitian ini mengungkapkan bahwa sistem digital telah memberikan kemudahan akses bagi pengguna, dapat mengurangi interaksi tatap muka. Namun, efektivitas sistem ini masih terbatas akibat terhambat oleh teknis dan rendahnya pemahaman pengguna. Hal ini menjadikan bahwa keberhasilan e-government tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, melainkan oleh kesiapan pengguna dan kualitas desain sistem (Gil-García et al., 2018). Dengan demikian, digitalisasi tanpa diiringi dengan peningkatan literasi digital dan penyempurnaan sistem justru berpotensi menciptakan hambatan baru dalam pelayanan.

Lebih lanjut, terdapat faktor pendukung seperti kejelasan regulasi, koordinasi kelembagaan, dan komitmen aparatur mencerminkan bahwa aspek organisasi mempunyai peran penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan. Begitu juga dengan faktor penghambat yang meliputi kurangnya sosialisasi, keterbatasan sistem, serta lemahnya pengawasan terhadap pelaku usaha ilegal mencerminkan adanya kesenjangan antara kebijakan dan pelaksanaan di lapangan. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menegaskan bahwa efektivitas pelayanan publik dipengaruhi oleh keselarasan antara regulasi, kapasitas institusi, serta partisipasi masyarakat (Mergel et al., 2019). Oleh karena itu, diperlukan adanya pendekatan yang lebih komprehensif yang tidak hanya berfokus pada perbaikan teknis, melainkan juga pada penguatan aspek kelembagaan dan komunikasi publik agar pelayanan yang diberikan benar-benar efektif dan berorientasi terhadap kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Selain itu, dalam penelitian ini, menggunakan beberapa indikator yang diantaranya produktivitas, ketepatan waktu, kejelasan prosedur, serta kepuasan pengguna. Hasil penelitian menggambarkan bahwa efektivitas pelayanan masih belum optimal. Dari segi produktivitas, pelayanan telah menghasilkan output yang berupa penerbitan rekomendasi izin bagi sejumlah biro penyelenggara perjalanan ibadah umrah. Namun, produktivitas tersebut belum sepenuhnya efisien karena masih terdapat kendala dalam proses administrasi, seperti pengulangan pengajuan dokumen akibat kesalahan atau ketidaksesuaian persyaratan. Hal ini menyebabkan proses pelayanan menjadi lebih panjang dan tidak efisien. Aspek ketepatan waktu menjadi salah satu permasalahan utama. Informan menyatakan bahwa proses penerbitan izin sering kali memakan waktu lebih lama dari yang diharapkan. Keterlambatan ini disebabkan oleh kompleksitas proses verifikasi serta koordinasi antar unit yang belum berjalan secara optimal. Dengan demikian, ketepatan waktu pelayanan belum memenuhi harapan pengguna layanan.

Dari segi kejelasan prosedur, meskipun telah mengikuti pedoman resmi, pelaksanaannya di lapangan masih menimbulkan kebingungan bagi sebagian pemohon. Hal ini terjadi pada tahap pengisian data dalam sistem digital, di mana pengguna sering mengalami kesulitan dalam memahami instruksi yang diberikan. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara prosedur formal dengan pemahaman pengguna. Kepuasan pengguna terhadap pelayanan juga bervariasi. Sebagian pengguna merasa terbantu dengan adanya layanan digital yang memudahkan dalam menggunakannya, namun sebagian mengeluhkan kendala teknis dan kurangnya

pendampingan dari penyelenggara layanan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan belum sepenuhnya mampu memberikan pengalaman yang konsisten dan memuaskan bagi seluruh pengguna.

Pelaksanaan Pelayanan Dengan Penggunaan Sistem Digital Saat Pengajuan Penerbitan Rekomendasi Izin Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah

Pelaksanaan sistem pelayanan berbasis digital melalui penggunaan formulir online yang disediakan oleh penyelenggara layanan merupakan salah satu inovasi dalam pelayanan perizinan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah. Sistem ini memberikan kemudahan bagi pengguna dalam menggunakan layanan tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Hal ini memberikan pengaruh positif terhadap efisiensi waktu dan biaya, khususnya bagi pengguna yang berada di luar wilayah pusat layanan.

Meskipun demikian, pelaksanaan pelayanan pengajuan penerbitan rekomendasi izin penyelenggara perjalanan ibadah umrah dengan menggunakan sistem digital belum sepenuhnya berjalan optimal. yang menjadi hambatannya adalah kesalahan dalam pengisian data yang sering dilakukan oleh pengguna akibat kurangnya pemahaman terhadap sistem. Kesalahan ini mengharuskan pengguna untuk melakukan perbaikan berulang, sehingga memperlambat proses pelayanan secara keseluruhan.

Selain itu, kendala teknis seperti gangguan sistem dan keterbatasan fitur juga menjadi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan digital. Sistem yang belum stabil dan belum terintegrasi dengan baik menyebabkan proses pelayanan tidak berjalan secara efisien. Hal ini menjadikan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan tidak hanya bergantung pada keberadaan sistem, melainkan juga pada kualitas dan kesiapan sistem tersebut.

Faktor Pendukung Pelayanan Pengajuan Penerbitan Rekomendasi Izin Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan bahwasanya ada beberapa faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan pengajuan penerbitan rekomendasi izin penyelenggara perjalanan ibadah umrah, diantaranya

1. Regulasi yang jelas menjadi dasar hukum yang kuat dalam pelaksanaan pelayanan. Bertujuan untuk memberikan kepastian dalam prosedur serta meningkatkan akuntabilitas pelayanan.
2. Pemanfaatan teknologi informasi melalui sistem digital memberikan kemudahan akses bagi pengguna layanan, meskipun masih terdapat kendala, keberadaan sistem ini tetap memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan efisiensi pelayanan. koordinasi antarunit kerja dalam organisasi relatif berjalan dengan baik.
3. Komunikasi yang efektif antarpegawai dapat membantu memperlancar proses pelayanan dan penyelesaian permasalahan yang muncul. sikap responsif dan komitmen aparatur dalam memberikan pelayanan juga menjadi faktor penting.
4. Pendampingan yang diberikan oleh petugas dapat membantu pengguna dalam mengatasi kesulitan administratif, sehingga memperlancar proses pelayanan dalam menerbitkan izin sebagai penyelenggara perjalanan ibadah umrah.

Faktor Penghambat Pelayanan Pengajuan Penerbitan Rekomendasi Izin Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah

Melalui penelitian yang telah dilaksanakan, penulis menemukan beberapa faktor penghambat yang mempengaruhi efektivitas pelayanan, diantaranya:

1. Rendahnya pemahaman pengguna terhadap prosedur pelayanan dan penggunaan sistem digital. Sehingga menyebabkan kesalahan dalam pengajuan dan memperlambat proses pelayanan.

2. Kompleksitas proses verifikasi yang melibatkan banyak tahapan dan pemeriksaan dokumen. Meskipun penting untuk menjamin keabsahan, proses ini sering kali memperpanjang waktu pelayanan apabila tidak dikelola secara efisien.
3. Kendala teknis dalam penggunaan sistem digital juga menjadi penghambat signifikan. Gangguan sistem, keterbatasan fitur, serta kurangnya integrasi antar sistem menyebabkan pelayanan tidak berjalan optimal. Hal ini menunjukkan perlu adanya peningkatan kualitas infrastruktur teknologi yang digunakan.
4. Kurangnya sosialisasi kepada pengguna layanan terkait prosedur dan penggunaan sistem digital turut memperburuk kondisi pelayanan. Minimnya informasi yang diterima pengguna menyebabkan rendahnya pemahaman dan kesiapan dalam mengakses layanan.
5. Ditemukannya biro penyelenggara perjalanan ibadah umrah yang beroperasi tanpa izin resmi menunjukkan adanya kelemahan dalam pengawasan dan penegakan regulasi. Hal ini menjadikan bahwa sistem pelayanan belum sepenuhnya efektif dalam mencapai tujuan pengaturan dan perlindungan masyarakat. Yang dimana Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun telah dilakukan upaya perbaikan melalui digitalisasi dan penguatan regulasi, efektivitas pelayanan masih menghadapi berbagai tantangan yang perlu segera diatasi secara komprehensif.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa Efektivitas Pelayanan Pengajuan Penerbitan Rekomendasi Izin Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah di tingkat provinsi belum mencapai kondisi optimal. Meskipun pelayanan telah mampu menghasilkan output berupa penerbitan izin dengan didukung oleh kerangka regulasi yang jelas, masih terdapat berbagai kendala dalam proses pelaksanaannya. Permasalahan utama terletak pada aspek ketepatan waktu, kompleksitas prosedur, serta ketidakefisienan dalam tahapan verifikasi yang menyebabkan keterlambatan pelayanan. Selain itu, masih adanya kesenjangan antara prosedur formal dan pemahaman pengguna menunjukkan bahwa sistem pelayanan belum sepenuhnya adaptif terhadap kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Pelaksanaan sistem pelayanan digital melalui penggunaan formulir online dapat memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan. Namun, keberhasilan digitalisasi ini belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kendala teknis, keterbatasan sistem, serta rendahnya literasi digital pengguna. Di sisi lain, faktor pendukung seperti koordinasi kelembagaan, komitmen aparatur, dan keberadaan teknologi informasi telah membantu memperlancar sebagian proses pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh sinergi antara teknologi, kapasitas organisasi, serta kompetensi pengguna.

Peningkatan efektivitas pelayanan perizinan penyelenggara perjalanan ibadah umrah memerlukan pendekatan yang komprehensif dan terintegrasi. Optimalisasi sistem digital harus diiringi dengan penyederhanaan prosedur, peningkatan kualitas infrastruktur teknologi, serta penguatan sosialisasi kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Selain itu, diperlukan peningkatan kapasitas sumber daya manusia dan penguatan pengawasan untuk memastikan kepatuhan terhadap regulasi. Dengan demikian, diharapkan pelayanan publik dapat menjadi lebih efisien, transparan, dan akuntabel, serta mampu memberikan perlindungan yang lebih baik bagi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Ali M.Al-Khouri. (2012). Customer Relationship Management: Proposed Framework from

- a Government Perspective. *Management and Strategy*, 3.
<https://doi.org/10.5430/jms.v3n4p34>
- C.Bertot, J., T.jaenger, P., & Justin M.Grimes. (2010). Using ICTs to create a culture of transparency: E-government and social media as openness and anti-corruption tools for societies. *Government Information Quartely*.
- Cordella, & Tempini, N. (2015). E-government and organizational change:reappraising the role of ICT and burreaucracy in public service delivery. *Government Information Quartely*. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.03.005>
- Denzin. (2012). Triangulation 2.0. *Mixed Methods Research*.
<https://doi.org/10.1177/1558689812437186>
- Dunleavy, P., Margetts, H., Bostow, S., & Jane Tinkler. (2006). New Public Management Is Dead-Long Live Digital Era Governance. *Public Administration Research and Theory*.
<https://doi.org/10.1093/jopart/mui057>
- Janssen, M., & Estevez, E. (2013). Lean government and platform based governance doing more with less. *Government Information Quartely*.
- Kvale & Brinkmann. (2009). *Handbook of Qualitative Research In Education*. Edward Elgar Publishing limited The Lypiatts.
- Meijer, A., & Pedro, M. R. B. (2016). Governing the smart city: a review of the literature on smart urban governance. *International Review of Administrative Sciences*.
<https://doi.org/10.1177/0020852314564308>
- Mergel, I., Edelman, N., & Nathalie Haug. (2019). Defining digital transformation: results from expert interviews. *Government Information Quartely*.
- Michael Angrosino. (2007). *Doing Ethnographic and observational Researc*.
- Miles, Huberman, & Saldana. (2014). *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook* (3rd ed.).
- Morisson, Z., Fernando, B., Kalra, D., Cresswell, K., & Aziz Sheikh. (2014). National evaluation of the benefits and risks of greater structuring and coding of the electronic health record: exploratory qualitative investigation. *Research and Applications*.
<https://doi.org/10.1136/amiajnl-2013-001666>
- Osborne. (2020). Evaluasi strategi reformasi birokrasi Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Ilmu Administrasi Publik Tata Kelola*, 1.
- Richard Heeks. (2002). Information Systems and Developing Countries: Failure ,Success, and local improvisations. *IS AND DCs: FAILURE, SUCCESS, LOCAL IMPROVISATIONS*.
- V, C., S, P. and D., & Sawicki. (2015). *Basic Methods of Policy Analysis and Planning*.