

## **Antara Harapan dan Realita: Integrasi Teknologi Informasi dalam Pelayanan Administrasi Haji untuk Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas Publik**

Nashrul Anas AN\*

*Kantor Wilayah Kementerian Agama, Bali, Indonesia*

[nashrulss.red@gmail.com](mailto:nashrulss.red@gmail.com)\*

| Received: 08/05/2025 | Revised: 19/05/2025 | Accepted: 24/05/2025 |

*Copyright©2025 by authors, all rights reserved. Authors agree that this article remains permanently open access under the terms of the Creative Commons Attribution License 4.0 International License*

### **Abstrak**

Saat ini, hampir seluruh instansi pemerintahan memaksimalkan penggunaan teknologi informasi (TI) pada setiap layanannya, tidak terkecuali kementerian agama dalam pelayanannya terhadap jamaah haji Indonesia. Ini merupakan harapan baru untuk masyarakat Indonesia yang akan melaksanakan haji, khususnya dalam meminimalisir adanya kecurangan, birokrasi yang berbelit serta layanan yang tidak transparan. Meski demikian, harapan dengan realita di masyarakat belum terpenuhi seluruhnya. Oleh karenanya, penelitian ini bertujuan menjawab sejauh mana penerapan teknologi informasi dalam pengelolaan layanan haji dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas publik, serta mengidentifikasi kendala dan peluang yang diperlukan di masa mendatang untuk meningkatkan layanan haji di Indonesia. Penelitian ini menggunakan studi kasus dari berbagai literatur dengan topik terkait untuk melihat sejauh mana kepuasan masyarakat terkait layanan haji yang berbasis TI. Penelitian ini juga menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dan teknik analisis pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa teknologi informasi (TI) berdampak besar terhadap kepuasan masyarakat sebagai apresiasi positif terhadap layanan jamaah haji. Namun, beberapa diantaranya juga menunjukkan kelemahan seperti layanan aplikasi yang belum bisa diakses oleh seluruh masyarakat, laporan penyaluran keuangan kurang terbuka, serta adanya indikasi kecurangan pada masa tunggu jamaah haji. Hal ini kemudian berimplikasi pada harapan masyarakat terhadap layanan yang seharusnya memudahkan, transparan, sekaligus sebagai bentuk integritas dalam menumbuhkan kepercayaan publik pada layanan haji sedikit berbanding terbalik dengan realita di masyarakat.

Kata kunci: Teknologi Informasi, Akuntabilitas Publik, Layanan Haji, Transparansi.

### **Abstract**

*Currently, almost all government agencies are maximizing the use of information technology (IT) in their services, including the Ministry of Religious Affairs in its services to Indonesian hajj pilgrims. This is a new hope for the Indonesian people who will perform the hajj, especially in minimizing fraud, convoluted bureaucracy,*

*and non-transparent services. However, the hopes have not yet been fully realized in reality within the community. Therefore, this research aims to answer the extent to which the application of information technology in the management of hajj services can enhance public transparency and accountability, as well as identify the constraints and opportunities needed in the future to improve hajj services in Indonesia. This research uses case studies from various literature on related topics to see the extent of public satisfaction with IT-based hajj services. This study also uses a descriptive qualitative approach and literature analysis techniques. The research results show that information technology (IT) has a significant impact on public satisfaction as a positive appreciation of pilgrimage services. However, some of them also show weaknesses, such as the application services not being accessible to the entire community, the financial distribution reports being less transparent, and indications of fraud during the waiting period for hajj pilgrims. This then has implications for the public's expectations of services that should be easy and transparent and also serve as a form of integrity in fostering public trust in Hajj services, which is somewhat contrary to the reality in society.*

*Keywords: Information Technology, Public Accountability, Hajj Services, Transparency.*

## 1. Pendahuluan

Indonesia merupakan salah satu negara yang terus mendapatkan penambahan kuota haji dari pemerintah Arab Saudi (Arief & Husin, 2022). Karenanya lembaga terkait yang mengurus penanganan jamaah haji, yakni Kementerian Agama, selalu berusaha memberikan dan memaksimalkan inovasi-inovasi dalam pelayanan jamaah haji Indonesia, diantaranya dengan memaksimalkan penggunaan teknologi informasi (TI) untuk setiap layanannya. Dimana dalam hal ini, pemerintah berperan dalam merencanakan serta menyelenggarakan kuota ibadah haji setiap tahunnya, dengan memberikan layanan seperti membimbing dan melindungi setiap warganya dalam menjalankan ibadah haji dengan sah, aman serta sesuai dengan ketentuan syariat (Yunus, Dako, Faisal, & Mohamad, 2024).

Upaya pemerintah dalam penambahan kuota oleh pemerintah Arab Saudi, merupakan solusi untuk dapat mengurangi masa tunggu jamaah haji Indonesia. Tercatat, pada tahun 2023 Indonesia menerima kuota sebanyak 221.000 jamaah haji, dengan 203.320 untuk haji reguler dan 17.680 untuk haji khusus. Kemudian pada tahun 2024 Indonesia mendapatkan kuota tambahan sebanyak 20.000 (Zakiyah, 2024). Meski demikian, besarnya kuota tersebut tidak cukup untuk memenuhi antusiasme masyarakat yang sangat besar untuk melakukan ibadah haji (Adha, 2024), sehingga tetap berdampak pada daftar tunggu yang semakin panjang, bahkan masa tunggu dapat mencapai puluhan tahun di beberapa daerah (Marliza, 2024). Dengan demikian, layanan administrasi haji menjadi lebih kompleks, mulai dari proses pendaftaran, verifikasi data, pengelolaan kuota, dan pelaksanaan keberangkatan. Selain itu, birokrasi yang panjang dan regulasi yang berubah-ubah menghadirkan tantangan tersendiri dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan terbuka kepada para calon jamaah haji (Setyawan, 2023).

Masyarakat, sebagai pemangku kepentingan utama, menginginkan penyelenggaraan haji yang efektif dan transparan (Jen, 2022). Selain itu, kecepatan dalam proses pendaftaran dan

keberangkatan haji sangat penting mengingat lamanya daftar tunggu untuk kuota keberangkatan. Oleh karenanya, kementerian agama melalui teknologi informasi, merupakan suatu terobosan dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, mengurangi kemungkinan penyalahgunaan dana, serta mempercepat seluruh proses administrasi. Melalui sistem ini, calon jamaah haji akan dapat lebih mudah mengakses informasi seperti status pendaftaran, status keberangkatan, dan status dana yang telah disetorkan. Selain itu, sistem ini dapat mempersingkat waktu pendaftaran manual dan waktu tunda (Karim Setiawan, 2024.). Pengolahan data yang lebih cepat dan tepat melalui sistem berbasis TI juga dapat mempercepat proses birokrasi yang lamban dan mengurangi kemungkinan kesalahan (Hafiz, Ramadhoni, & Romdaniah, 2022). Namun realita di masyarakat, penyelenggaraan haji masih menghadapi berbagai masalah. Beberapa di antaranya adalah masyarakat yang tidak puas dengan layanan yang diberikan (Paruni, Supena, & Wardani, 2024) proses birokrasi yang panjang (Hasan, Potalangi, Afdali, & Mardiana, 2024), dan kurangnya transparansi dalam informasi (Marliza, 2024). Meski demikian, masyarakat masih mengharapkan pelayanan yang mudah diakses, cepat, dan transparan, terutama dalam hal manajemen kuota haji dan daftar tunggu yang tidak memakan waktu bertahun-tahun.

Penelitian yang dilakukan Fajriyah Salsabila Halim menunjukkan masa tunggu jamaah haji sangat lama disebabkan oleh kuota haji yang terbatas dan jumlah pendaftar yang sangat banyak, sehingga membutuhkan waktu puluhan tahun untuk dapat melaksanakan ibadah haji. Hal ini tercermin dari data yang menunjukkan bahwa pendaftaran di Indonesia, termasuk di daerah seperti Bekasi, memiliki masa tunggu yang mencapai puluhan tahun. Dalam hal ini, Pemerintah juga berupaya mempercepat proses pendaftaran dan memperluas kuota haji, meskipun kuota terbatas menjadi faktor utama penyebab masa tunggu yang panjang. Selain itu, pemerintah melalui Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH) memastikan dana jamaah dikelola dengan baik dan aman, serta menyediakan layanan perbankan syariah yang memudahkan jamaah dalam menabung dan memenuhi persyaratan keberangkatan (Halim & Putra, 2023). Adapun penelitian yang dilakukan oleh Tohari, Faqihudin, dan Azzahra (2024), menyoroti ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, hal ini disebabkan oleh ketidakcukupan dalam aspek manajemen, fasilitas, dan respons petugas. Contohnya, jamaah sering mengeluhkan keterlambatan pembagian konsumsi, kurangnya perhatian terhadap kebutuhan praktis, dan infrastruktur yang tidak memadai di lokasi pelaksanaan ibadah haji, yang dapat menciptakan ketidaknyamanan dan mengurangi kepuasan jamaah. Selain itu, ketidakpuasan juga muncul dari persepsi terhadap kualitas pelayanan yang tidak memenuhi standar, serta kurangnya responsif petugas dalam menjamin kenyamanan dan keselamatan jamaah.

Berbagai macam faktor yang melatar belakangi kompleksitas indeks kepuasan dan ketidakpuasan di masyarakat terkait layanan haji berbasis TI, memerlukan inovasi-inovasi baru untuk memenuhi harapan masyarakat. Berbagai upaya pemerintah seperti, memulai integrasi sistem digital dalam pengelolaan penyelenggaraan haji sebagai hasil dari kemajuan teknologi informasi. Sistem digital seperti Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dan berbagai platform layanan daring yang dikelola oleh Kementerian Agama bertujuan untuk meningkatkan efisiensi layanan dan meningkatkan prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan haji. Meskipun demikian, penggunaan teknologi ini tidak serta merta menyelesaikan semua masalah. Masih ada perbedaan antara apa yang diharapkan masyarakat sebagai pengguna layanan dan realita masyarakat di lapangan.

Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana penerapan teknologi informasi dalam pengelolaan layanan haji mampu meningkatkan keterbukaan dan akuntabilitas publik. Selain itu, dengan melihat bagaimana persepsi publik tentang penerapan teknologi digital saat ini, penelitian ini juga bertujuan untuk menemukan kendala dan peluang yang diperlukan di masa mendatang untuk meningkatkan layanan haji di Indonesia.

## **2. Metodologi Penelitian**

Untuk mengevaluasi penerapan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi haji, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dan metode analisis pustaka. Penelitian ini juga mengandalkan studi kasus dari berbagai literatur terkait topik seperti transparansi, akuntabilitas, dan penerapan teknologi informasi dalam sektor publik. Analisis deskriptif kualitatif digunakan untuk menganalisis data yang dikumpulkan. Penulis akan mengidentifikasi dan mengklasifikasikan temuan yang relevan dengan subjek penelitian, seperti efektivitas integrasi teknologi informasi, transparansi, dan akuntabilitas dalam administrasi haji. Selain itu, analisis akan menilai apakah penggunaan teknologi telah memenuhi harapan masyarakat atau apakah masih ada perbedaan antara apa yang diharapkan dan apa yang terjadi.

Dalam penyusunan analisis ini, model analisis akan digunakan untuk menggabungkan teori pelayanan publik, teknologi informasi, dan kepuasan pengguna layanan publik. Studi kasus terbaru dan temuan penelitian sebelumnya akan digunakan untuk memberikan gambaran yang lebih lengkap tentang perubahan dalam pelayanan haji di Indonesia. Penelitian ini dimulai dengan merumuskan masalah dan tujuan penelitian yang berfokus pada evaluasi penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kepuasan layanan administrasi haji. Kemudian, peneliti mengumpulkan data melalui analisis pustaka dengan menelaah sumber-sumber yang relevan. Setelah itu, temuan dari data yang terkumpul, dianalisis untuk mengidentifikasi terkait kelemahan, kelebihan, dan mengkaji hal-hal yang menjadi sebab kepuasan dan ketidakpuasan masyarakat, khususnya jamaah haji terkait layanan berbasis teknologi informasi (TI). Setelahnya baru kemudian ditarik kesimpulan tentang sejauh mana peningkatan kualitas layanan haji berbasis TI, khususnya dari aspek transparansi, birokrasi serta akuntabilitas publik.

## **3. Hasil dan Pembahasan**

### **3.1 Konsep Pelayanan Publik dalam Konteks Administrasi Haji**

Terkait layanan penyelenggaraan jamaah haji, diperlukan kemampuan untuk menangani berbagai problem yang muncul seiring dengan perubahan kebutuhan dan harapan masyarakat. Keterbatasan sumber daya manusia merupakan salah satu masalah utama yang sering dihadapi. Misalnya, jumlah petugas yang terbatas dalam pelayanan haji dibandingkan dengan jumlah calon jamaah haji yang sangat banyak seringkali menghambat proses administrasi yang lancar, verifikasi data, dan penyediaan informasi yang cepat serta tepat. Selain itu, terbatasnya tenaga kerja juga dapat menyebabkan keterlambatan dalam berbagai proses, seperti pembiayaan, pengelolaan keberangkatan haji, atau bahkan pendaftaran (Annisa, 2024). Oleh karena itu, diperlukan inovasi untuk meningkatkan efisiensi kerja petugas, salah satunya adalah penggunaan teknologi informasi yang memungkinkan tugas dilakukan secara lebih terstruktur dan otomatis.

Selain itu, keterlibatan masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik yang bersifat transparan dan akuntabilitas menjadi sangat penting. Hal tersebut juga sebagai upaya pengawasan terhadap proses penyelenggaraan haji, termasuk pengelolaan dan penyaluran dana. Dalam hal ini, teknologi informasi di tingkat publik dapat menyediakan platform yang memungkinkan masyarakat memberikan masukan, melaporkan masalah, atau sekadar memantau perkembangan layanan secara real time. Keterlibatan aktif tersebut juga mencakup peran masyarakat dalam memberikan masukan tentang kualitas layanan, dengan tujuan agar pemerintah dapat terus meningkatkan efisiensi.

Untuk mengatasi masalah-masalah tersebut, pemerintah harus bekerja sama dengan sektor publik, sektor swasta, dan sektor publik lainnya. Pelayanan publik, khususnya yang berkaitan dengan perencanaan dan pelaksanaan haji, memiliki potensi untuk menjadi lebih efisien, lebih mudah diakses, dan lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat jika berkolaborasi untuk memanfaatkan teknologi, meningkatkan kemampuan sumber daya manusia, dan memperbaiki fasilitas yang sudah ada.

Dalam hal ini, konsep pelayanan publik berfokus pada upaya pemerintah untuk memberikan layanan yang efektif, efisien, dan transparan kepada calon jamaah haji (Naad et al., 2024). Pelayanan ini dimulai dengan pendaftaran sebagai langkah pertama yang harus dilakukan oleh calon jamaah. Proses pendaftaran, yang sebelumnya memakan waktu dan memerlukan banyak dokumen fisik, sekarang dapat dilakukan melalui sistem online, sehingga calon jamaah dapat mendaftar tanpa harus datang langsung ke kantor (Lutfiatunnisa, 2023). Hal ini mempercepat proses yang sebelumnya lamban dan membuatnya lebih mudah. Setelah pendaftaran, setiap calon jamaah harus mendapatkan paspor, proses ini dilakukan dengan hati-hati sebab paspor sendiri merupakan dokumen penting untuk keberangkatan haji. Dalam konteks ini, penggunaan teknologi tidak lain untuk mempercepat verifikasi data dan pencetakan paspor, dimana pemerintah berusaha untuk menyederhanakan dan mempercepat setiap prosesnya.

Selain itu, sebagai bagian dari pelayanan, berbagai lembaga terkait seperti Kementerian Agama, Kementerian Luar Negeri, dan pihak maskapai penerbangan harus bekerja sama dengan baik saat keberangkatan jamaah haji (Akkas, 2022). Pengaturan logistik dan transportasi sangat penting agar calon jamaah haji dapat berangkat tepat waktu dan dengan kondisi yang nyaman. Selain itu, bagian penting dari pelayanan publik dalam administrasi haji adalah pelaksanaan manasik haji, yaitu serangkaian pelatihan dan pembekalan yang diperlukan untuk menjalankan ibadah haji sesuai dengan syariat Islam (Anesta & Kenedi, 2023). Tujuan manasik haji adalah untuk memberi jamaah pengetahuan dan pemahaman yang cukup tentang cara menjalankan ibadah haji sesuai dengan syariat Islam.

Semua prosedur ini harus dilakukan secara terbuka, dengan informasi yang jelas tentang setiap langkah dan hasil yang diharapkan dari jamaah haji. Ini juga mencakup pengelolaan dana haji, yang harus dilakukan dengan aman dan akuntabel, untuk memastikan bahwa dana yang diberikan oleh calon jamaah digunakan dengan tepat. Penggunaan teknologi informasi sangat penting untuk memastikan bahwa setiap tahap pelayanan dapat dipantau dengan transparan, efisien, dan tanpa hambatan agar seluruh tahapan ini dapat berjalan lancar. Oleh karenanya, pemerintah terus berusaha untuk memenuhi ekspektasi jamaah terhadap layanan yang cepat, tepat, dan mudah diakses, dan memastikan bahwa semua prosedur administrasi haji dilakukan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

### **3.2 Implementasi Teknologi Informasi dalam Proses Administrasi Haji**

Pada tahun 2025, implementasi teknologi informasi dalam administrasi haji Indonesia menunjukkan kemajuan, terutama dalam pengumpulan data bio visa (Kementerian Agama Provinsi Lampung, t.t.). Dimana teknologi ini memungkinkan perekaman data biometrik, seperti pemindaian paspor, foto wajah, dan sidik jari, dengan cepat dan efisien di berbagai lokasi tanpa harus menunggu peralatan dari pusat. Teknologi ini juga memungkinkan pengelolaan data jemaah secara real-time dan lebih akurat, sehingga jemaah dapat mengikuti proses administrasi dengan lebih lancar dan tepat waktu. Selain itu, sistem yang lebih efisien ini memastikan transparansi, karena pihak terkait dapat melihat secara jelas setiap proses perekaman dan pemrosesan data. Implementasi teknologi informasi dalam proses administrasi haji kini semakin nyata (Kemenag, t.t.).

Melalui pengumpulan bio visa, pemerintah menunjukkan komitmennya untuk meningkatkan pelayanan haji dengan menggunakan teknologi canggih. Inovasi ini tidak hanya menjawab masalah birokrasi yang lamban, tetapi juga merupakan solusi strategis untuk mempercepat layanan, meningkatkan keakuratan data, dan memberikan keamanan kepada jemaah selama proses keberangkatan haji. Sebagai contoh, Kementerian Agama Kabupaten Tabalong, Kalimantan Selatan, telah melakukan perekaman biometrik menggunakan aplikasi Saudi Visa Bio. Proses ini mencakup perekaman seluruh sidik jari tangan jemaah, serta wajah dan mata mereka. Hingga saat ini, sekitar 400 pemohon visa haji telah menjalani perekaman biometrik. Untuk mempercepat proses visa, data ini dimasukkan ke dalam Sistem Komputerisasi Haji Terpadu, juga dikenal sebagai Siskohat (*Info Haji | Kabupaten Tabalong, t.t.*).

Di Kabupaten Tuban, Jawa Timur, bio visa juga dapat diperoleh sejak akhir November 2024. Sekitar 50 jemaah menjalani perekaman biometrik setiap hari, dengan total mencapai 350 dalam beberapa hari pertama (Tuban, 2024). Aplikasi Saudi Visa Bio yang diinstal di smartphone memungkinkan proses ini dilakukan dengan mengambil foto wajah, paspor, dan sepuluh sidik jari tangan Jemaah (*Perekaman Bio Visa Untuk JCH Kampar Hari Pertama Berlangsung Lancar, t.t.*) Sementara itu, perekaman biometric juga telah dimulai di Kabupaten Kampar, Riau, sejak November 2024. Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kemenag Kampar menerima 37 jemaah setiap hari. Untuk mempercepat proses imigrasi di Arab Saudi, data biometrik jemaah direkam dengan baik oleh petugas yang telah berpengalaman (HUMAS, 2025). Serta sebanyak 1.300 jemaah haji dijadwalkan menyelesaikan proses biovisa secara bertahap di Kabupaten Kediri, Jawa Timur (HUMAS, 2025).

Penggunaan teknologi perekaman data biometrik untuk kebutuhan visa haji yang telah dilakukan secara terencana dan sistematis di beberapa daerah, seperti Kabupaten Kampar di Riau dan Kabupaten Kediri, Tuban dan lainnya di Jawa Timur. Langkah ini menunjukkan komitmen pemerintah untuk meningkatkan kecepatan, efisiensi, dan transparansi pelayanan haji. Teknologi ini membantu jemaah mempersiapkan ibadah dan mempercepat proses imigrasi di Arab Saudi. Namun, tidak semua wilayah dapat mengadopsi teknologi dengan kemajuan yang sama. Sebagai contoh, KBIH Badrul Munir di Kota Cirebon (Madani, Taqiyuddin, & Santoso, 2023), masih sangat baru dalam penggunaan teknologi informasi, dan proses digitalisasi hanya dapat dilakukan dengan memindai dokumen fisik karena belum ada sistem manajemen digital yang terintegrasi. Keterbatasan sumber daya manusia yang mampu mengelola dan mengembangkan sistem digital secara efektif merupakan masalah utama yang dihadapi. Namun demikian, upaya untuk

meningkatkan sudah terlihat melalui rencana untuk membangun situs web sebagai langkah awal transformasi digital. Fakta bahwa ada perbedaan dalam tingkat kesiapan dan implementasi ini menunjukkan bahwa penerapan TI dalam pelayanan haji sangat bergantung pada faktor internal lembaga, seperti kemampuan SDM dan infrastruktur yang memadai.

Ketika hal tersebut belum terpenuhi, maka akan penggunaan layanan teknologi informasi dapat dikatakan tidak merata. Dimana implikasi dalam layanan yang tidak merata ini dapat menyebabkan ketimpangan dalam akses dan manfaatnya. Hal ini berpotensi memperbesar kesenjangan sosial dan ekonomi, karena kelompok yang tidak memiliki akses atau kemampuan menggunakan teknologi akan tertinggal dalam berbagai aspek, seperti pendidikan, layanan kesehatan, dan administrasi pemerintahan. Selain itu, penggunaan layanan teknologi informasi yang tidak merata dapat menyebabkan jamaah lansia mengalami kesulitan dalam mengakses informasi dan layanan terkait ibadah haji, sehingga berpotensi memperlambat proses pendaftaran, pembayaran, dan persiapan keberangkatan mereka. Hal ini dapat meningkatkan risiko ketidakpastian dan stres bagi jamaah lansia yang kurang familiar dengan teknologi digital.

Oleh karenanya, dalam hal ini penting untuk memahami bahwa pemanfaatan teknologi informasi (TI) dalam penyelenggaraan layanan haji bukan hanya sekadar simbol modernitas atau gaya manajerial kontemporer, melainkan merupakan kebutuhan mendasar untuk mendukung efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan. Kompleksitas manajemen ibadah haji yang melibatkan jutaan jamaah dari berbagai negara, termasuk Indonesia sebagai salah satu pengirim jamaah terbesar, menuntut adanya sistem yang andal, terintegrasi, dan responsif terhadap dinamika di lapangan.

### **3.3 Tingkat Transparansi dan Akuntabilitas**

Dalam hal penyelenggaraan haji, pengolaan dana haji harus transparan, dimana lembaga pengelola perlu memberi tahu masyarakat tentang dana yang telah dikumpulkan oleh jamaah, jenis investasi yang digunakan, bagaimana dana dialokasikan, dan bagaimana manfaatnya untuk mendukung operasional haji dan kebutuhan lain yang diizinkan oleh undang-undang. Idealnya, informasi jenis ini didistribusikan secara berkala melalui media yang mudah diakses oleh umum, seperti situs web resmi, aplikasi digital, laporan tahunan, dan media sosial lembaga terkait. Sebagai penyeter dana, masyarakat berhak untuk mengetahui bagaimana dana tersebut digunakan. Mereka juga berhak untuk mengetahui apa yang dilakukan pengelola untuk meningkatkan efektivitas dan manfaat dana tersebut, sehingga publik akan lebih mempercayai sistem penyelenggaraan haji jika keterbukaan ini dilakukan dengan konsisten.

Sebaliknya, akuntabilitas menuntut pengelola dana haji memiliki mekanisme pertanggungjawaban yang jelas (Nufus, 2023). Akuntabilitas tidak hanya terkait dengan hasil atau *output*, tetapi juga proses pengambilan keputusan, pengelolaan, dan evaluasi penggunaan dana. Pengelola dana haji harus mampu menjelaskan dan mempertanggungjawabkan setiap kebijakan yang mereka buat, termasuk jika ada kesalahan atau kerugian (Marfelina, 2024). Selain itu, akuntabel berarti bahwa ada pengawasan yang kuat dari lembaga formal seperti Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) atau Komisi Pengawas Haji, serta dari masyarakat sipil dan media.

Dengan kata lain, semakin transparan pengelolaan dana haji akan sangat berpengaruh pada kepercayaan masyarakat terhadap institusi yang mengelolanya. Selain itu, transparansi dan akuntabilitas bukan hanya tanggung jawab administratif, melainkan mereka juga merupakan

dasar moral dan sosial untuk mengelola dana umat yang sangat berharga. Oleh karenanya, dua hal tersebut memastikan bahwa haji, merupakan ibadah yang sangat dinantikan oleh umat Islam, sehingga harus dikelola dengan amanah dan profesional, sesuai dengan prinsip keadilan dan keuntungan bersama.

Kesuksesan manajemen dana publik, termasuk dana haji, bergantung pada kepercayaan masyarakat. Jika proses pengelolaan dilakukan secara tertutup, tanpa informasi yang jelas, dan tanpa pertanggungjawaban yang memadai, maka akan ada ketidakpuasan, kecurigaan, dan bahkan kemungkinan penurunan partisipasi masyarakat dalam program-program yang dikelola oleh pemerintah. Sebaliknya, jika masyarakat merasa dilibatkan secara informasi dan dapat melihat bahwa dana mereka dikelola dengan hati-hati dan penuh tanggung jawab, mereka akan lebih tenang dan lebih percaya pada pemerintah. Kepercayaan ini sangat penting untuk kelangsungan sistem pengelolaan dana haji, serta untuk meningkatkan kredibilitas dan integritas pemerintah dalam menjalankan tanggung jawab publik.

Tabel 1 berikut menggambarkan Tingkat Transparansi dan Akuntabilitas Administrasi Haji di Indonesia berdasarkan data resmi dari tahun 2023–2025

<b>Aspek</b>	<b>Indikator</b>	<b>Deskripsi</b>
<b>Transparansi Pendaftaran</b>	Sistem pendaftaran dan antrean haji online	Masyarakat dapat melihat status antrean secara real-time karena pendaftaran dilakukan melalui SISKOHAT dan aplikasi Haji Pintar ( <i>SISKOHAT / Dashboard</i> , t.t.).
<b>Transparansi Pengelolaan Dana</b>	Keterbukaan data tentang penggunaan dana haji dan investasi	Situs resmi BPKH berisi laporan tahunan dan publikasi pengelolaan dana, termasuk portofolio investasi (BPKH, Laporan Tahunan 2023-2024) (BPKH, 2023).
<b>Akuntabilitas Keuangan</b>	Audit dan laporan keuangan yang dapat diakses publik	Audit BPK terhadap dana haji, dan hasilnya diumumkan secara terbuka. Laporan keuangan juga dapat diakses di situs resmi BPKH (BPKH, 2021).
<b>Pelibatan Masyarakat</b>	Akses masyarakat terhadap laporan keluhan dan informasi layanan	Jamaah dapat mengakses informasi resmi dari pemerintah dan melaporkan masalah layanan melalui Aplikasi Haji Pintar ( <i>Kemenag Rilis Aplikasi Kawal Haji, Ini Manfaatnya</i> , t.t.).
<b>Efisiensi Administrasi</b>	Integrasi data jemaah dan sistem digital	Sistem digital mempercepat verifikasi administratif dan mengurangi waktu pemrosesan dokumen melalui platform terintegrasi.
<b>Pengawasan dan Regulasi</b>	Dasar hukum dan pengawasan lembaga independen	DPR, BPK, dan Komite Pengawas Haji mengawasi UU No. 34 Tahun 2014 tentang

### **3.4 Persepsi dan Harapan Calon Jamaah terhadap Pelayanan**

Transparansi dan akuntabilitas bukan satu-satunya faktor eksternal yang memengaruhi persepsi dan harapan calon jamaah haji terhadap layanan. Faktor-faktor lain termasuk kondisi ekonomi, infrastruktur nasional, kehidupan sosial, ulasan dari jamaah haji sebelumnya, dan biaya akomodasi. Adapun persepsi dan harapan calon jamaah haji sangat dipengaruhi oleh informasi dan pengalaman yang mereka miliki tentang layanan yang diberikan oleh biro perjalanan haji. Jika layanan memenuhi atau melebihi harapan, jamaah akan merasa puas dan memiliki persepsi positif terhadap biro perjalanan. Sebaliknya, jika layanan kurang memuaskan, persepsi jamaah akan menjadi negatif dan kepercayaan mereka pada biro perjalanan akan menurun.

Dalam hal ini, setidaknya ada tiga hal yang menjadi tujuan utama masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh pemerintah, diantaranya (1) meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan yang harus diberikan pemerintah kepada masyarakat, (2) pelayanan yang lebih baik akan membuat orang senang dan nyaman, sehingga menumbuhkan citra yang baik tentang pemerintah dan, (3) pelayanan yang efisien dan efektif akan merangsang strategi dan kebijakan manajemen yang dibuat terutama di bidang ekonomi, sehingga masyarakat juga akan mampu untuk mengikuti serta menyesuaikan diri dengan lingkungan yang berubah. Kemudian, konsistensi manajemen merupakan kunci untuk mencapai ketiga tujuan tersebut.

Persepsi dan harapan calon jamaah haji sebagaimana penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa berbagai faktor memengaruhi persepsi dan harapan calon jamaah haji terhadap pelayanan administrasi haji, khususnya di Indonesia, termasuk kualitas komunikasi, kinerja sistem digital, dan kesiapan infrastruktur layanan. Meskipun Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) telah mencapai kemajuan, masih ada beberapa tantangan yang perlu ditangani di lapangan. SISKOHAT dibuat untuk membuat pendaftaran dan pengelolaan informasi jamaah haji secara digital lebih mudah. Namun, implementasinya belum sempurna. Contohnya, calon jamaah di Kabupaten Ciamis sering kesulitan memahami prosedur pendaftaran dan persyaratan yang diperlukan, sehingga mereka harus bolak-balik ke kantor Kementerian Agama. Selain itu, gangguan internet dan kekurangan fasilitas pendukung seperti ruang tunggu dan tempat parkir yang memadai mengganggu pelayanan (Zahrotustsany, 2017).

Kemudian di Kabupaten Cirebon, meskipun SISKOHAT telah digunakan, masih banyak jamaah yang belum memahami sistem ini, sehingga mereka hanya datang ke kantor untuk menanyakan informasi dasar seperti tahun keberangkatan mereka. Selain itu, masalah teknis seperti konektivitas yang tidak stabil dan proses penginputan data yang lambat memengaruhi layanan (SA'DIYAH, 2023). Sebagai hasil dari evaluasi yang dilakukan oleh Ombudsman RI pada tahun 2023, pelayanan administrasi haji di tanah air masih menghadapi sejumlah masalah, terutama dalam hal koordinasi antarpetugas dan kesiapan sarana prasarana. Misalnya, masalah utama adalah kekurangan pelatihan teknis bagi petugas dan fasilitas yang belum sepenuhnya ramah lansia (RI, t.t.).

Meskipun demikian, ada beberapa perbaikan yang dilakukan, seperti meningkatkan fasilitas di asrama haji dan memperbarui sistem digitalisasi dokumen. Namun, proses digitalisasi

juga masih memerlukan waktu yang cukup lama, sekitar 5 hingga 10 menit per berkas, sehingga diperlukan petugas khusus untuk menjaga agar layanan pendaftaran tidak terganggu (Kemenag, t.t.-b). Secara keseluruhan, meskipun pelayanan administrasi haji telah berkembang berkat penggunaan teknologi informasi, masih diperlukan peningkatan dalam sosialisasi, pelatihan petugas, dan perbaikan infrastruktur untuk memenuhi harapan calon jamaah haji akan pelayanan yang cepat, transparan, dan akuntabel.

Tabel 2 pembaruan statistik dari studi terbaru tentang bagaimana kualitas pelayanan administrasi haji memengaruhi kepuasan calon jamaah haji

<b>Lokasi Penelitian</b>	<b>Tahun</b>	<b>Metode</b>	<b>Pengaruh</b>	<b>Catatan</b>
Kemenag Kab. Bandung (Sukmawijaya, 2024).	2024	Kuantitatif	85,3%	Kualitas pelayanan (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy) sangat memengaruhi kepuasan pelanggan.
Kemenag Kota Bima (Dziasyafiq, 2024).	2021	Kuantitatif	56,9%	Kepuasan calon jamaah haji sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan pendaftaran haji regular.
Kementerian Agama RI (Kemenag, t.t.-a).	2024	Survei Kuantitatif oleh BPS	88,20%	Pelayanan haji 2024 menunjukkan peningkatan besar dibandingkan tahun sebelumnya, termasuk transportasi, akomodasi, konsumsi, layanan kesehatan, dan staf haji.
Amiruddin, Pengaruh Kualitas Pelayanan Manasik Haji Terhadap Kepuasan Jamaah Haji Di Kbih At-Taqwa Kota Tangerang (Amirudin & Triantoro, 2022).	2022	Kuantitatif dengan teknik purposive sampling	74%	Studi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan manasik haji di KBIH At-Taqwa sangat memengaruhi kepuasan jamaah haji. Nilai koefisien korelasi 0,860 dan koefisien determinasi 0,740 menunjukkan korelasi yang kuat antara kedua variabel tersebut. Ini menunjukkan bahwa 74% variasi dalam kepuasan jamaah dapat dikaitkan dengan kualitas layanan yang diberikan, sedangkan 26% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain.

Data di atas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi haji memiliki pengaruh besar terhadap tingkat kepuasan calon jamaah haji. Komponen seperti keandalan, daya tanggap, dan empati menjadi penentu utama dalam menentukan seberapa baik jamaah melihat layanan administrasi haji.

### **3.5 Analisis Harapan Jamaah Haji dan Realita Pelayanan Publik**

Fakta tentang pelayanan haji di Indonesia masih menjadi perhatian publik, terutama mengenai transparansi dan akuntabilitas. Indonesia memiliki banyak masalah untuk memastikan bahwa pengelolaan dana dan pelayanan ibadah haji dijalankan secara transparan dan dapat dipertanggungjawabkan karena negara ini adalah negara dengan jumlah jamaah haji terbesar di dunia. Saat ini, masyarakat yang lebih kritis dan melek informasi menuntut keterbukaan lebih dari sekadar laporan tahunan atau konferensi pers. Mereka ingin memiliki akses langsung ke cara dana digunakan, proses pengambilan keputusan, dan jalur pengaduan yang efisien.

Transparansi di lapangan belum mencapai hal-hal penting meskipun Kementerian Agama telah memulai beberapa inisiatif digital, seperti aplikasi Haji Pintar dan pelaporan keuangan oleh Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH). Misalnya, bagaimana dana optimalisasi dialokasikan dan diinvestasikan, berapa nilai manfaat yang benar-benar diterima jamaah, dan proses pemilihan mitra penyedia layanan di Arab Saudi. Karena keterbatasan ini, spekulasi meningkat yang berdampak pada kepercayaan publik.

Berita dan kasus yang bertebaran di sosial media terkait spekulasi ini sebagaimana semisal yang diberitakan oleh Tempo terkait dugaan jual beli kuota haji 2024 (Tempo, 2025). Tentunya kasus dugaan penjualan kuota haji ini menunjukkan masalah besar dalam manajemen pelayanan haji yang mengganggu rasa adil masyarakat. Dalam situasi ini, masyarakat yang mengharapkan transparansi dan akuntabilitas merasa dikhianati oleh sistem yang seharusnya beroperasi dengan transparan dan adil. Kuota haji, sebagai hak kolektif umat, harus dikelola secara proporsional, oleh profesional, dan tanpa intervensi. Ketika dugaan bahwa kuota tersebut dijual atau ditransfer secara ilegal muncul, orang menjadi kecewa dan tidak percaya pada institusi yang selama ini dianggap menangani ibadah suci.

Transparansi dalam manajemen kuota haji, terutama kuota tambahan dari negara lain, dinilai lemah karena tidak memberikan informasi yang memadai kepada masyarakat. Tidak ada penjelasan rinci tentang proses distribusi, yang membuat banyak orang menunggu bertahun-tahun untuk menunaikan ibadah haji. Ketika publik melihat dugaan penyimpangan tanpa penjelasan yang jelas, mereka kemudian akan mulai berpikir bahwa sistem dapat dimanipulasi oleh orang-orang yang memiliki kekuasaan atau kepentingan tertentu.

Dalam hal ini, masyarakat menuntut pembenahan sistem ini secara menyeluruh. Agar tidak ada ruang gelap yang dapat digunakan untuk praktik menyimpang, penataan ulang sistem pendaftaran, verifikasi data, dan distribusi kuota harus dilakukan secara digital dan dapat diakses oleh publik. Reformasi ini melibatkan pengawasan lembaga independen dan masyarakat sipil. Pelayanan haji akan terus menghadapi masalah kepercayaan jika tidak ada tindakan konkret untuk mewujudkan sistem yang bersih dan terbuka. Akibatnya, nilai sakral dari penyelenggaraan ibadah, yang seharusnya membawa ketenteraman bagi umat, dapat terancam. Selain itu juga terdapat kasus lain yang ditemukan dimana beberapa jamaah yang seharusnya berangkat pada

tahun 2026 justru berangkat pada tahun 2024. Hal ini menimbulkan kecurigaan bahwa transaksi dilakukan di luar aturan resmi (Antara News, 2024).

Kasus lain, dimana dalam beberapa kasus, calon jamaah haji khusus ditawarkan harga awal sebesar USD 15.000, tetapi menjelang pemberangkatan mereka diminta membayar sekitar USD 29.500. Ketika jamaah yang mundur karena biaya tambahan diperiksa kembali di Siskohat, status keberangkatan mereka berubah. Dimana jamaah yang seharusnya berangkat pada tahun 2030, justru statusnya berubah menjadi tahun 2031 (Fraksi PKS, 2024). Banyaknya haji non-reguler, atau yang juga dikenal sebagai haji furroda, mengurangi kepercayaan calon jamaah terhadap biro perjalanan atau layanan yang ada (sebagaimana kasus-kasus di atas). Untuk mencegah hal ini terjadi, diperlukan strategi pelayanan administrasi yang baik dan benar ataupun biro perjalanan yang menangani calon jamaah haji agar merasa nyaman menggunakan layanan dari berbagai aspek.

Dari semua kasus-kasus di atas dapat ditandai bahwa transparansi masih belum terlaksana dengan baik, terlebih adanya proses manipulasi data yang dilakukan oleh oknum-oknum terkait. Munculnya berbagai dugaan main belakang semakin memperkuat kecurigaan tentang praktik maladministrasi atau bahkan korupsi, kemudian diperkuat oleh akses sistem yang tertutup dan dugaan intervensi dari pejabat tinggi. Sebagai pengguna layanan, masyarakat (khususnya jamaah yang sudah mendaftar) berhak atas kepastian hukum, keadilan dalam penempatan, dan kejelasan prosedur dalam konteks ini. Pada kasus yang serupa, Pansus Haji menemukan bahwa ada 3.500 kuota jamaah haji khusus yang berangkat tanpa masa tunggu karena data yang dimanipulasi. Hasil ini semakin memperkuat keyakinan bahwa terdapat pelanggaran serius dalam pengelolaan Siskohat, yang menyebabkan sistem antrian keberangkatan jamaah haji tidak adil (Ansori, t.t.).

Oleh karenanya, harapan masyarakat terhadap pemangku kebijakan pelayanan haji tidak lain diantaranya, mengungkap dan memperbaiki manipulasi data melalui audit forensik Siskohat, Meningkatkan transparansi dengan memberi masyarakat akses informasi yang tepat dan terpercaya, menindak tegas mereka yang menyalahgunakan wewenang serta membuat sistem penyelenggaraan haji agar lebih akuntabel dan adil.

#### **4 Kesimpulan**

Layanan administrasi haji menggunakan teknologi informasi merupakan langkah strategis yang mencerminkan upaya modernisasi birokrasi publik. layanan jamaah haji menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, pengalaman pelanggan, dan komunikasi interpersonal secara simultan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan jamaah. Selain itu, peningkatan kualitas pelayanan, seperti kemudahan pendaftaran dan penyediaan fasilitas yang nyaman, serta pengalaman pelanggan yang positif, sangat penting dalam menciptakan lingkungan yang responsif terhadap kebutuhan jamaah. Meski demikian, upaya percepatan layanan melalui teknologi informasi memiliki problem yang kompleks. Tidak hanya pada harapan pelayanan yang transparan dan akuntabel, berbagai faktor mendasar seperti kurangnya sosialisasi serta keterbatasan sumber daya manusia untuk mengelola dan mengembangkan sistem digital secara efektif juga menjadi masalah utama yang dihadapi. Selain sebagai kelemahan dalam memaksimalkan penggunaan layanan TI. Hal ini juga berimplikasi pada penerapan layanan yang tidak merata, kesenjangan layanan, serta terlambatnya pendaftaran atau persiapan keberangkatan bagi para jamaah, khususnya yang berada di daerah terpencil. Oleh karenanya, dalam hal ini

penting untuk memahami bahwa pemanfaatan teknologi informasi (TI) dalam penyelenggaraan layanan haji bukan hanya sekadar simbol modernitas atau gaya manajerial kontemporer, melainkan merupakan kebutuhan mendasar untuk mendukung efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan kepada jamaah. Sebab harapan utama jamaah haji terhadap layanan teknologi informasi adalah agar proses pendaftaran, pengelolaan dokumen, dan informasi terkait ibadah haji dapat dilakukan secara lebih efisien, cepat, dan akurat melalui sistem digital. Mereka menginginkan kemudahan akses dan transparansi dalam proses administrasi haji, sehingga dapat mengurangi risiko kesalahan dan mempercepat pelayanan.

### **Daftar Pustaka**

- Adha, M. A. (2024). Strategi Pemasaran Produk Tabungan Haji BPRS Madina Mandiri Sejahtera Untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah Haji. *JEKIS: Jurnal Ekonomi Islam*, 2(3), Article 3. <https://ejournal.stai-mifda.ac.id/index.php/jekis/article/view/600>
- Akkas, A. (2022). Sistem Penyediaan Transportasi Udara Dalam Pengoptimalan Pelayanan Jemaah Haji Pada Penyelenggaraan Haji Indonesia. *Jurnal Manajemen Dakwah*, 10(2), Article 2. <https://doi.org/10.15408/jmd.v10i2.28083>
- Amirudin, A., & Triantoro, R. R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Manasik Haji Terhadap Kepuasan Jamaah Haji Di Kbih At-Taqwa Kota Tangerang. *Jurnal Manajemen Dakwah*, 10(1), Article 1. <https://doi.org/10.15408/jmd.v10i1.26079>
- Anesta, K. L., & Kenedi, J. (2023). Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Calon Jama'ah Haji Dan Umroh Pada Pt. Tour And Travel Auliya Perkasa Abadi Di Pasaman Barat. *Multazam: Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah*, 3(2), Article 2. <https://doi.org/10.32332/multazam.v3i2.7470>
- Annisa, M. Z. (2024). *Strategi Rekrutmen Petugas Haji Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Jamaah Haji Pada Kementerian Agama Kota Jakarta Pusat Tahun 2023* [bachelorThesis, Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi]. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/83697>
- Ansori, L. (t.t.). *DPR usulkan audit forensik Siskohat untuk unkap manipulasi data haji, Arteria Dahlan: Kalau perlu kita pakai Bareskrim*. <https://www.mengerti.id/news/66413523895/dpr-usulkan-audit-forensik-siskohat-untuk-ungkap-manipulasi-data-haji-arteria-dahlan-kalau-perlu-kita-pakai-bareskrim>
- Antara News. (2024, 11 September). *Anggota Pansus Haji temukan dugaan manipulasi data di Siskohat*. <https://www.antarane.ws.com/berita/4324263/anggota-pansus-haji-temukan-dugaan-manipulasi-data-di-siskohat>
- Arief, M. I., & Husin, G. M. I. (2022). Umrah Pra Dan Era Pandemi: Perubahan Sosial Dan Sikap Keberagamaan. *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan*, 16(5), Article 5. <https://doi.org/10.35931/aq.v16i5.1244>
- BPKH, superuser. (2021, Juni 16). *Laporan Keuangan BPKH - BPKH*. <https://bpkh.go.id/laporan-keuangan-bpkh/>
- BPKH, superuser. (2023, Desember 1). *Laporan Tahunan—BPKH*. <https://bpkh.go.id/laporan-tahunan-bpkh/>

- Dziasyafiq, S. (2024). *Pengaruh kualitas pelayanan kemenag terhadap kepuasan jamaah Haji Indonesia: Penelitian pada jamaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Bogor periode 2023* [Other, UIN Sunan Gunung Djati Bandung]. <https://digilib.uinsgd.ac.id/87984/>
- Fraksi PKS. (2024, 4 September). *Pansus Haji DPR ungkap ketidaksesuaian dan dugaan manipulasi data dalam pemberangkatan haji khusus*. <https://fraksi.pks.id/2024/09/04/pansus-haji-dpr-ungkap-ketidaksesuaian-dan-dugaan-manipulasi-data-dalam-pemberangkatan-haji-khusus/>
- Hafiz, A., Ramadhoni, M. R., & Romdaniah, L. (2022). Efektivitas Digitalisasi Pelayanan Pada Himpunan Penyelenggara Umrah Dan Haji (Himpuh) Dalam Meningkatkan Layanan Haji. *Jurnal Manajemen Dakwah*, 10(2), Article 2. <https://journal.uinjkt.ac.id/index.php/jmd/article/view/29171>
- Halim, F. S., & Putra, P. (2023). Analisis Penerapan Strategi Segmenting, Targeting dan Positioning Terhadap Tabungan Haji Pada Bank Tabungan Negara Syariah KC Bekasi. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(1), Article 1. <https://doi.org/10.29040/jiei.v9i1.7443>
- Hasan, S. R., Potalangi, S., Afdali, A. N., & Mardiana, A. (2024). Peran Pemerintah Dalam Pelaksanaan Ibadah Haji Di Bali. *Maslahah : Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Syariah*, 2(1), Article 1. <https://doi.org/10.59059/maslahah.v2i1.943>
- HUMAS. (2025, Januari 8). *Jamaah Haji Kabupaten Kediri Mulai Lakukan Biovisa untuk Visa Haji 2025*. KANTOR KEMENTERIAN AGAMA. <https://kemenagkabkediri.id/2025/01/08/jamaah-haji-kabupaten-kediri-mulai-lakukan-biovisa-untuk-visa-haji-2025/>
- Info Haji | Kabupaten Tabalong. (t.t.). *Info haji*. <https://portal.tabalongkab.go.id/kategori/info-haji>
- Jen, I. (2022). *Optimalisasi Pengelolaan Dana Haji Untuk Kesejahteraan Jamaah Haji Di Indonesia* [Thesis, Universitas Islam Indonesia]. <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/38642>
- Kemenag. (t.t.-a). *Indeks Kepuasan Jemaah Haji 2024 88,20, sangat memuaskan*. <https://kemenag.go.id/pers-rilis/indeks-kepuasan-jemaah-haji-2024-88-20-sangat-memuaskan-iTWcg>
- Kemenag. (t.t.-b). *Kemenag rumuskan langkah peningkatan layanan maskapai penerbangan jemaah haji*. <https://kemenag.go.id/nasional/kemenag-rumuskan-langkah-peningkatan-layanan-maskapai-penerbangan-jemaah-haji-RTRy6>
- Kemenag. (t.t.-c). *Menag apresiasi kinerja karyawan Siskohat dalam proses bio visa jemaah haji*. <https://kemenag.go.id/nasional/menag-apresiasi-kinerja-karyawan-siskohat-dalam-proses-bio-visa-jemaah-haji-7Swvo>
- Kemenag Rilis Aplikasi Kawal Haji, Ini Manfaatnya. (t.t.). Diambil 3 Mei 2025, dari <https://haji.kemenag.go.id/v5/detail/kemenag-rilis-aplikasi-kawal-haji-ini-manfaatnya>
- Kementerian Agama Provinsi Lampung. (t.t.). *Mudahkan layanan haji, pemerintah terapkan visa biometrik*. <https://lampung.kemenag.go.id/v1/home/artikel/detail>

- Lutfiatunnisa. (2023). *Implementasi Aplikasi Haji Pintar Dalam Pelayanan Pendaftaran Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bogor* [bachelorThesis, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta]. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/72188>
- Madani, A. D., Taqiyuddin, T., & Santoso, S. (2023). Implementasi Informasi Teknologi (IT) Dalam Pengelolaan Pendaftaran Haji Pada KBIH Badrul Munir. *JIEM (Journal of Islamic Education Management)*, 7(1), Article 1. <https://doi.org/10.24235/jiem.v7i1.13303>
- Marfelina, R. A. (2024). Meningkatkan Pengelolaan Keuangan Dana Haji di Reksadana Perspektif Hukum Ekonomi Syariah. *Bulletin of Community Engagement*, 4(3), Article 3. <https://doi.org/10.51278/bce.v4i3.1504>
- Marliza. (2024). Menuju Haji yang Efisien dan Berkeadilan: Optimalisasi Sistem Pendaftaran dan Pengelolaan Waiting List Jemaah Haji di Jawa Barat. *JURNAL ILMIAH GEMA PERENCANA*, 2(3), Article 3. <https://doi.org/10.61860/jigp.v2i3.122>
- Naad, D., Nawaf, A., Ginting, A. F., Sazali, H., Azwar, M., & Utami, T. N. (2024). Efektifitas Pelayanan Haji Dan Umroh Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah. *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah FDIK IAIN Padangsidempuan*, 6(2), Article 2. <https://doi.org/10.24952/tadbir.v6i2.13757>
- Nufus, S. H. (2023). *Penerapan Media Transformasi Digital Dalam Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Haji Pada Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH) Jakarta* [bachelorThesis, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta]. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/72878>
- Paruni, R., Supena, C. C., & Wardani, A. K. (2024). Tangibilitas Pelayanan Publik (Studi Pada Pelayanan Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya). *Inskripsi*, 1(1), Article 1.
- Peran teknologi informasi dalam meningkatkan layanan ibadah haji pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) NU Kota Semarang—Walisongo Repository. (t.t.). Diakses 7 Mei 2025, dari <https://eprints.walisongo.ac.id/id/eprint/26116/>
- Perekaman Bio Visa Untuk JCH Kampar Hari Pertama Berlangsung Lancar. (t.t.). Diakses 3 Mei 2025, dari <https://haji.kemenag.go.id/v5/detail/perekaman-bio-visa-untuk-jch-kampar-hari-pertama-berlangsung-lancar>
- RI, O. (t.t.). *Ombudsman RI Serahkan Kajian Sistemik Pelayanan Ibadah Haji Tanah Air 2023*. Diakses 6 Mei 2025, dari <https://ombudsman.go.id:443/news/r/---ombudsman-ri-serahkan-kajian-sistemik-pelayanan-ibadah-haji-tanah-air-2023>
- SA'DIYAH. (2023). *Eksistensi Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Calon Jemaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Cirebon* [Diploma, S1-Hukum Keluarga]. <http://syekhnujati.ac.id>
- Setyawan, D. R. (2023). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Sub Bagian Kepegawaian Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Tengah* [Undergraduate, Universitas Islam Sultan Agung Semarang]. <https://repository.unissula.ac.id/28604/>

- SISKOHAT | Dashboard. (t.t.). Diambil 3 Mei 2025, dari <https://haji.kemenag.go.id/sidb/admin/>
- Sukmawijaya, M. A. L. (2024). *Pengaruh kualitas pelayanan pendaftaran haji terhadap kepuasan calon jamaah tahun 2024: Penelitian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung* [Other, UIN Sunan Gunung Djati Bandung]. <https://digilib.uinsgd.ac.id/97336/>
- Tempo. (2025, Januari 12). *Apa kabar kasus dugaan jual beli kuota haji 2024, Pansus Angket Haji, dan pelaporan Yaqut ke KPK*. <https://www.tempo.co/politik/apa-kabar-kasus-dugaan-jual-beli-kuota-haji-2024-pansus-angket-haji-dan-pelaporan-yaqut-ke-kpk-1192879>
- Tohari, M., Faqihudin, A., & Azzahra, A. N. (2024). Akomodasi Pelayanan Haji: Evaluasi Terhadap Pelayanan pada Puncak Penyelenggaraan Haji 2023 Di Arab Saudi. *JURNAL ILMIAH NUSANTARA*, 1(4), Article 4. <https://doi.org/10.61722/jinu.v1i4.2082>
- Tuban, H. K. K. (2024, Desember 5). *Sambut Haji 2025, Kemenag Tuban Mulai Gelar Bio Visa Jamaah*. *KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN TUBAN*. <https://kemenagtuban.com/2024/12/05/sambut-haji-2025-kemenag-tuban-mulai-gelar-bio-visa-jemaah/>
- UU No. 34 Tahun 2014. (t.t.). Database Peraturan | JDIH BPK. Diambil 3 Mei 2025, dari <http://peraturan.bpk.go.id/Details/38717>
- Yunus, E. P., Dako, A., Faisal, F., & Mohamad, R. (2024). Peran Pemerintah dalam Pelaksanaan Ibadah Haji di Aceh. *Maslahah : Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Syariah*, 2(2), Article 2. <https://doi.org/10.59059/maslahah.v2i2.1025>
- Zahrotustsany, I. (2017). Pelaksanaan Pelayanan Pendaftaran Calon Jamaah Haji Berdasarkan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Di Kementrian Agama Kabupaten Ciamis. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 4(3), Article 3. <https://doi.org/10.25157/dinamika.v4i3.664>
- Zakiah, H. (2024). *Diplomasi Indonesia Terhadap Arab Saudi dalam Penambahan Kuota Haji 2017-2024* [Thesis, Universitas Islam Indonesia]. <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/54078>