



Transformasi Digital dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah di Indonesia

Inayatillah¹ Hendra Mulyadi²

¹Prodi Sejarah dan Kebudayaan Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Banda Aceh

²Prodi Manajemen Haji dan Umrah Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Banda Aceh

Abstrak

Transformasi digital dalam penyelenggaraan haji dan umrah di Indonesia menjadi kebutuhan strategis dalam menghadapi tuntutan peningkatan kualitas pelayanan publik yang semakin kompleks. Sebagai negara dengan jumlah jamaah haji terbesar di dunia, Indonesia dituntut untuk mampu menyediakan layanan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran transformasi digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji dan umrah, khususnya dalam aspek efisiensi layanan, akurasi data, transparansi informasi, serta kepuasan jamaah. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif melalui studi literatur dengan mengkaji berbagai jurnal nasional, buku ilmiah, serta dokumen kebijakan pemerintah terkait penyelenggaraan haji dan umrah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi sistem digital merupakan aplikasi layanan haji berbasis mobile, serta integrasi data berbasis teknologi informasi mampu meningkatkan kecepatan pelayanan, meminimalisir kesalahan administrasi, serta memberikan akses informasi secara real-time kepada jamaah. Selain itu, digitalisasi juga berkontribusi dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Namun demikian, implementasi transformasi digital masih menghadapi berbagai tantangan, seperti rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan infrastruktur teknologi, serta kesiapan sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem digital. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang komprehensif melalui penguatan kapasitas sumber daya manusia, peningkatan infrastruktur teknologi, serta edukasi digital bagi jamaah guna mendukung keberhasilan transformasi digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji dan umrah di Indonesia.

Kata Kunci: transformasi digital; pelayanan haji; kualitas layanan; kepuasan jamaah

Abstract

Digital transformation in the organization of Hajj and Umrah services in Indonesia has become a strategic necessity in responding to the increasing complexity of public service demands. As the country with the largest number of Hajj pilgrims in the world, Indonesia is required to provide services that are effective, efficient, transparent, and accountable. This study aims to analyze the role of digital transformation in improving the quality of Hajj and Umrah services, particularly in terms of service efficiency, data accuracy, information transparency, and pilgrim satisfaction. The research method uses a qualitative approach through literature review by examining various national journals, academic books, and government policy documents related to Hajj and Umrah management. The results indicate that the implementation of digital systems mobile-based Hajj

service applications, and information technology-based data integration significantly improves service speed, reduces administrative errors, and provides real-time access to information for pilgrims. Furthermore, digitalization enhances transparency and accountability in Hajj and Umrah administration. However, the implementation still faces several challenges, including low digital literacy, limited technological infrastructure, and human resource readiness. Therefore, comprehensive strategies are required, including strengthening human resources, improving technological infrastructure, and providing digital education for pilgrims to support successful digital transformation in enhancing service quality.

Keywords: Digital transformation; hajj services; service quality; congregation satisfaction

Copyright (c) 2026 Inayatillah

✉ Corresponding author :
inayatillah@ar-raniry.ac.id

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan ibadah haji dan umrah merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki tingkat kompleksitas tinggi karena melibatkan berbagai aspek, seperti administrasi, transportasi, akomodasi, kesehatan, serta pembinaan jamaah. Kompleksitas ini semakin meningkat seiring dengan tingginya jumlah jamaah haji Indonesia yang setiap tahunnya terus bertambah. Indonesia sebagai negara dengan jumlah jamaah haji terbesar di dunia memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan bahwa seluruh proses pelayanan berjalan secara efektif, efisien, dan berkualitas. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan menjadi indikator utama dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah (Hidayat, 2019:12).

Kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan haji dan umrah tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis pelayanan, tetapi juga mencakup aspek kepuasan jamaah sebagai pengguna layanan. Pelayanan yang berkualitas ditandai dengan adanya kemudahan akses, kecepatan pelayanan, keakuratan informasi, serta sikap responsif dari penyelenggara layanan. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai permasalahan, seperti keterlambatan layanan, kesalahan administrasi, kurangnya transparansi informasi, serta keterbatasan akses layanan bagi jamaah di daerah tertentu. Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa sistem pelayanan yang ada masih memerlukan inovasi dan perbaikan secara berkelanjutan (Rahman, 2020:33).

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, transformasi digital menjadi salah satu solusi strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, termasuk dalam penyelenggaraan haji dan umrah. Transformasi digital tidak hanya dimaknai sebagai penggunaan teknologi, tetapi juga mencakup perubahan dalam sistem kerja, budaya organisasi, serta pola interaksi antara penyelenggara layanan dan pengguna layanan. Digitalisasi memungkinkan proses pelayanan yang sebelumnya bersifat manual dan terfragmentasi menjadi lebih terintegrasi, cepat, dan akurat (Sari, 2021:45).

Pemerintah Indonesia melalui Kementerian Agama telah melakukan berbagai upaya dalam mengimplementasikan transformasi digital dalam penyelenggaraan haji dan umrah. Salah satu bentuk implementasi tersebut adalah Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) yang berfungsi sebagai sistem pengelolaan data jamaah secara terpusat dan terintegrasi. Sistem ini memungkinkan proses pendaftaran, pelunasan biaya, hingga penentuan keberangkatan jamaah dilakukan secara sistematis dan transparan. Selain itu, pengembangan aplikasi berbasis digital juga memberikan kemudahan bagi jamaah dalam mengakses informasi secara real-time, seperti jadwal keberangkatan, informasi kesehatan, serta layanan selama di tanah suci (Kementerian Agama RI,

2020:5). Implementasi transformasi digital dalam pelayanan haji dan umrah memberikan berbagai dampak positif, terutama dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Digitalisasi memungkinkan pengurangan penggunaan dokumen fisik, mempercepat proses administrasi, serta meningkatkan akurasi data jamaah. Selain itu, sistem digital juga meningkatkan transparansi layanan karena informasi dapat diakses secara terbuka oleh jamaah. Hal ini pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara layanan haji dan umrah (Putri, 2022:27).

Namun demikian, penerapan transformasi digital dalam penyelenggaraan haji dan umrah tidak terlepas dari berbagai tantangan. Salah satu tantangan utama adalah rendahnya literasi digital di kalangan jamaah, khususnya jamaah lanjut usia yang belum terbiasa menggunakan teknologi digital. Selain itu, kesenjangan akses terhadap infrastruktur teknologi, terutama di daerah terpencil, juga menjadi hambatan dalam optimalisasi layanan berbasis digital. Keterbatasan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dalam bidang teknologi informasi juga menjadi faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi transformasi digital (Rahman, 2020:35).

Di samping itu, aspek kebijakan dan tata kelola juga memiliki peran penting dalam mendukung keberhasilan transformasi digital. Diperlukan adanya regulasi yang jelas serta koordinasi yang baik antara berbagai pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan haji dan umrah. Sinergi antara pemerintah, penyelenggara layanan, serta sektor swasta menjadi kunci dalam menciptakan sistem pelayanan yang terintegrasi dan berkelanjutan. Tanpa adanya dukungan kebijakan yang kuat, implementasi transformasi digital berpotensi tidak berjalan secara optimal.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa transformasi digital memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji dan umrah di Indonesia. Namun, keberhasilan implementasinya tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga pada kesiapan sumber daya manusia, infrastruktur, serta dukungan kebijakan yang memadai. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam peran transformasi digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji dan umrah di Indonesia, mengidentifikasi berbagai tantangan yang dihadapi, serta merumuskan strategi yang dapat dilakukan untuk mendukung keberhasilan implementasi transformasi digital dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi literatur (*library research*). Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk menganalisis secara mendalam konsep transformasi digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji dan umrah berdasarkan berbagai sumber ilmiah yang relevan. Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti untuk memahami fenomena secara komprehensif melalui interpretasi terhadap data yang tersedia (Sugiyono, 2019:15). Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data sekunder yang diperoleh dari jurnal ilmiah nasional, buku referensi, serta dokumen resmi pemerintah yang berkaitan dengan penyelenggaraan haji dan umrah di Indonesia. Selain itu, penelitian ini juga mengkaji kebijakan dan sistem digital yang diterapkan oleh Kementerian Agama, seperti Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT), sebagai bagian dari transformasi digital dalam pelayanan publik (Kementerian Agama RI, 2020:5).

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi dokumentasi dengan cara mengidentifikasi, mengumpulkan, dan mengkaji berbagai literatur yang relevan dengan topik penelitian. Literatur yang digunakan dipilih berdasarkan tingkat kredibilitas, relevansi, serta

kontribusinya terhadap pembahasan penelitian. Proses ini bertujuan untuk memperoleh data yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah (Zed, 2014:3).

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis melalui beberapa tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Analisis dilakukan dengan cara mengelompokkan informasi yang relevan, menginterpretasikan temuan, serta mengaitkannya dengan teori dan hasil penelitian sebelumnya. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang jelas mengenai peran transformasi digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji dan umrah di Indonesia.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Transformasi Digital sebagai Paradigma Baru dalam Pelayanan Haji dan Umrah

Transformasi digital dalam penyelenggaraan haji dan umrah pada hakikatnya merupakan perubahan paradigma yang bersifat fundamental dalam sistem pelayanan keagamaan. Perubahan ini tidak sekadar dimaknai sebagai adopsi teknologi untuk menggantikan proses manual, tetapi lebih jauh merupakan pergeseran cara pandang dalam mengelola pelayanan publik berbasis kebutuhan jamaah. Dalam paradigma lama, pelayanan cenderung bersifat administratif, prosedural, dan berorientasi pada kepatuhan terhadap mekanisme birokrasi. Namun, dalam paradigma baru, pelayanan diarahkan menjadi lebih adaptif, responsif, serta berfokus pada pengalaman dan kemudahan jamaah sebagai pengguna layanan utama. Dengan demikian, transformasi digital menjadi katalisator dalam membentuk ekosistem pelayanan yang lebih inklusif, efisien, dan berorientasi pada kualitas.

Perubahan paradigma ini tercermin dalam transformasi cara kerja organisasi penyelenggara haji dan umrah. Jika sebelumnya sistem kerja bersifat sektoral dan terfragmentasi, kini berkembang menuju sistem yang terintegrasi secara digital. Integrasi ini memungkinkan koordinasi lintas lembaga menjadi lebih efektif, baik antara pemerintah, lembaga keuangan, penyedia layanan transportasi, maupun pihak-pihak terkait lainnya. Selain itu, pola interaksi antara penyelenggara layanan dan jamaah juga mengalami perubahan signifikan. Interaksi yang sebelumnya bergantung pada tatap muka kini beralih ke sistem digital berbasis aplikasi dan platform daring. Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi waktu, tetapi juga memperluas jangkauan layanan sehingga dapat diakses kapan saja dan di mana saja.

Dari sisi pengelolaan data, transformasi digital membawa perubahan menuju sistem yang lebih terstruktur, terintegrasi, dan berbasis real-time. Data jamaah yang sebelumnya tersebar dalam berbagai dokumen fisik kini dapat dikelola dalam satu sistem terpadu yang memungkinkan proses verifikasi, pemantauan, serta evaluasi dilakukan secara lebih cepat dan akurat. Pengelolaan data yang baik ini menjadi sangat penting mengingat penyelenggaraan haji dan umrah melibatkan jumlah jamaah yang besar dengan kompleksitas layanan yang tinggi. Oleh karena itu, teknologi informasi tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu, tetapi juga sebagai fondasi utama dalam pengambilan keputusan yang berbasis data (*data-driven decision making*).

Transformasi digital memberikan dampak signifikan terhadap efisiensi dan efektivitas pelayanan. Dari sisi efisiensi, digitalisasi mampu memangkas waktu proses administrasi, mengurangi penggunaan dokumen fisik, serta menekan biaya operasional. Proses pendaftaran, pembayaran, hingga pengurusan dokumen dapat dilakukan secara daring tanpa harus melalui prosedur yang panjang dan berulang. Sementara itu, dari sisi efektivitas, sistem digital memungkinkan peningkatan kualitas output layanan melalui akurasi data yang lebih tinggi serta

konsistensi dalam pelaksanaan prosedur. Hal ini sangat penting dalam mengurangi potensi kesalahan administratif yang dapat berdampak pada kelancaran ibadah jamaah.

Dalam perspektif tata kelola, transformasi digital juga berperan penting dalam memperkuat transparansi dan akuntabilitas. Sistem digital memungkinkan informasi disajikan secara terbuka dan dapat diakses oleh jamaah secara mandiri, sehingga menciptakan sistem pelayanan yang lebih transparan. Jamaah tidak hanya menjadi penerima layanan, tetapi juga dapat berperan sebagai pengawas melalui akses terhadap informasi yang tersedia. Selain itu, setiap proses pelayanan yang terdokumentasi secara digital memungkinkan adanya jejak audit (audit trail) yang jelas, sehingga memudahkan proses pengawasan dan pertanggungjawaban. Kondisi ini sejalan dengan prinsip good governance yang menekankan keterbukaan, akuntabilitas, dan integritas dalam pelayanan publik.

Di sisi lain, transformasi digital juga memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kepuasan dan pengalaman jamaah. Kemudahan akses layanan, kecepatan proses, serta kejelasan informasi menjadi faktor utama yang meningkatkan kualitas pengalaman ibadah. Jamaah dapat memperoleh informasi secara real-time terkait jadwal, lokasi, maupun layanan yang tersedia, sehingga mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan rasa nyaman. Selain itu, digitalisasi memungkinkan adanya personalisasi layanan, di mana informasi dan layanan dapat disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing jamaah. Hal ini menciptakan pengalaman ibadah yang lebih terarah, terencana, dan berkualitas.

Namun untuk dipahami bahwa keberhasilan transformasi digital tidak semata-mata ditentukan oleh kecanggihan teknologi yang digunakan. Faktor manusia tetap menjadi elemen kunci dalam menentukan keberhasilan implementasi sistem digital. Kesiapan sumber daya manusia, baik dari sisi penyelenggara maupun jamaah, menjadi faktor penentu dalam optimalisasi pemanfaatan teknologi. Tanpa dukungan kompetensi yang memadai, sistem digital yang canggih sekalipun tidak akan mampu memberikan manfaat yang maksimal. Oleh karena itu, integrasi antara teknologi dan penguatan kapasitas sumber daya manusia menjadi prasyarat utama dalam mewujudkan pelayanan haji dan umrah yang berkualitas di era digital.

Implementasi dan Tantangan Transformasi Digital serta Strategi Optimalisasinya

Implementasi transformasi digital dalam penyelenggaraan haji dan umrah di Indonesia merupakan wujud konkret dari upaya modernisasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi. Proses ini tidak hanya menghadirkan inovasi pada level teknis, tetapi juga membentuk ekosistem layanan yang terintegrasi antar berbagai pemangku kepentingan. Salah satu sistem utama yang menjadi tulang punggung digitalisasi adalah Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT), yang berfungsi sebagai pusat pengelolaan data jamaah secara nasional. Melalui sistem ini, berbagai tahapan layanan seperti pendaftaran, pembayaran, verifikasi dokumen, hingga penjadwalan keberangkatan dapat dilakukan secara terstruktur dan terintegrasi. Keberadaan sistem ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga memperkuat koordinasi antar lembaga yang terlibat dalam penyelenggaraan ibadah haji.

Selain SISKOHAT, implementasi transformasi digital juga terlihat melalui pengembangan berbagai aplikasi berbasis mobile dan platform digital lainnya yang dirancang untuk memberikan kemudahan akses informasi kepada jamaah. Aplikasi ini memungkinkan jamaah untuk memperoleh informasi secara mandiri terkait jadwal keberangkatan, lokasi pemondokan, layanan kesehatan, hingga panduan ibadah. Dengan demikian, ketergantungan jamaah terhadap petugas dapat dikurangi, sementara kemandirian dan kenyamanan dalam menjalankan ibadah semakin

meningkat. Di sisi lain, digitalisasi juga merambah pada sistem pembayaran melalui integrasi dengan perbankan syariah. Sistem pembayaran digital memungkinkan transaksi dilakukan secara cepat, aman, dan transparan, sehingga memperkuat akuntabilitas dalam pengelolaan dana haji dan umrah.

Namun implementasi transformasi digital dalam pelayanan haji dan umrah tidak terlepas dari berbagai tantangan yang bersifat multidimensional. Dari aspek sosial, rendahnya literasi digital di kalangan jamaah, khususnya kelompok usia lanjut, menjadi salah satu kendala utama. Banyak jamaah yang belum terbiasa menggunakan teknologi digital, sehingga mengalami kesulitan dalam mengakses layanan berbasis daring. Kondisi ini tidak hanya menghambat efektivitas sistem, tetapi juga berpotensi menciptakan kesenjangan akses layanan bagi kelompok tertentu. Oleh karena itu, transformasi digital harus disertai dengan pendekatan yang inklusif agar seluruh jamaah dapat merasakan manfaatnya secara merata. Dari aspek teknis, keterbatasan infrastruktur teknologi juga menjadi tantangan yang signifikan. Akses internet yang belum merata di berbagai wilayah, terutama di daerah terpencil, menjadi hambatan dalam optimalisasi penggunaan sistem digital. Selain itu, potensi gangguan sistem seperti server downtime, overload saat lonjakan akses, serta isu keamanan data menjadi perhatian serius dalam pengelolaan layanan digital. Mengingat layanan haji dan umrah melibatkan data dalam jumlah besar dan bersifat sensitif, maka stabilitas dan keamanan sistem menjadi prasyarat utama yang tidak dapat diabaikan.

Dilihat dari aspek sumber daya manusia, kesiapan dan kompetensi petugas dalam mengelola sistem digital masih menjadi tantangan. Tidak semua petugas memiliki kemampuan teknis yang memadai dalam mengoperasikan sistem berbasis teknologi informasi. Kesenjangan kompetensi ini dapat berdampak pada kurang optimalnya pelayanan, terutama ketika terjadi gangguan sistem atau ketika jamaah membutuhkan bantuan dalam penggunaan layanan digital. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas sumber daya manusia menjadi kebutuhan yang mendesak dalam mendukung keberhasilan transformasi digital. Jika dari aspek kebijakan dan regulasi juga memiliki peran penting dalam menentukan arah dan keberlanjutan transformasi digital. Kurangnya integrasi kebijakan serta koordinasi antar lembaga dapat menghambat pengembangan sistem yang lebih komprehensif. Regulasi yang belum adaptif terhadap perkembangan teknologi juga berpotensi memperlambat inovasi dalam pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan kerangka regulasi yang fleksibel, adaptif, dan mampu mengakomodasi dinamika perkembangan teknologi, tanpa mengabaikan aspek keamanan dan perlindungan data jamaah.

Untuk mengatasi berbagai tantangan tersebut, diperlukan strategi optimalisasi yang bersifat komprehensif dan terintegrasi. Salah satu strategi utama adalah peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan pengembangan kompetensi digital secara berkelanjutan. Petugas layanan perlu dibekali dengan kemampuan teknis yang memadai agar mampu mengelola sistem secara optimal serta memberikan pelayanan yang responsif kepada jamaah. Selain itu, penguatan infrastruktur teknologi juga menjadi langkah strategis yang harus dilakukan, terutama dalam memastikan ketersediaan jaringan internet yang stabil dan merata di seluruh wilayah. Edukasi dan pendampingan kepada jamaah juga menjadi bagian penting dalam strategi optimalisasi. Program literasi digital perlu dirancang secara sistematis, khususnya bagi jamaah usia lanjut, agar mereka mampu memahami dan memanfaatkan layanan digital dengan baik. Pendampingan ini dapat dilakukan melalui pelatihan, simulasi penggunaan aplikasi, maupun penyediaan layanan bantuan yang mudah diakses. Dengan demikian, transformasi digital tidak hanya berorientasi pada efisiensi, tetapi juga pada inklusivitas layanan.

Kolaborasi antara pemerintah, sektor swasta, dan lembaga teknologi menjadi faktor kunci dalam mendorong inovasi yang berkelanjutan. Sinergi antar pihak memungkinkan pengembangan sistem yang lebih adaptif, integratif, dan berorientasi pada kebutuhan jamaah. Kolaborasi ini juga membuka peluang untuk pemanfaatan teknologi yang lebih maju, seperti big data, artificial intelligence, dan Internet of Things, dalam meningkatkan kualitas layanan haji dan umrah di masa depan. Secara keseluruhan, implementasi transformasi digital dalam pelayanan haji dan umrah menunjukkan bahwa teknologi memiliki peran strategis dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan. Namun, keberhasilan transformasi ini sangat bergantung pada kemampuan dalam mengelola berbagai tantangan yang ada, baik dari aspek sosial, teknis, organisasi, maupun regulasi. Dengan strategi yang tepat dan pendekatan yang komprehensif, transformasi digital dapat menjadi fondasi utama dalam mewujudkan pelayanan haji dan umrah yang modern, inklusif, berkelanjutan, serta berorientasi pada kemaslahatan jamaah.

KESIMPULAN

Transformasi digital dalam pelayanan haji dan umrah merupakan perubahan paradigma yang mendasar dalam sistem pelayanan keagamaan, yang tidak hanya berorientasi pada pemanfaatan teknologi, tetapi juga pada peningkatan kualitas layanan yang lebih adaptif, efisien, dan berpusat pada kebutuhan jamaah. Digitalisasi telah mendorong pergeseran dari sistem pelayanan konvensional yang manual dan terfragmentasi menuju sistem yang terintegrasi, transparan, serta berbasis data. Melalui pemanfaatan teknologi informasi, penyelenggaraan haji dan umrah mampu meningkatkan efisiensi operasional, efektivitas pelayanan, serta memperkuat transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan layanan. Dampak positif lainnya juga terlihat pada peningkatan kepuasan dan pengalaman jamaah yang memperoleh kemudahan akses, kecepatan layanan, serta informasi yang lebih jelas dan real-time.

Namun demikian, implementasi transformasi digital tidak terlepas dari berbagai tantangan yang bersifat multidimensional, meliputi aspek sosial, teknis, sumber daya manusia, serta kebijakan dan regulasi. Rendahnya literasi digital jamaah, keterbatasan infrastruktur teknologi, kesenjangan kompetensi SDM, serta belum optimalnya integrasi kebijakan menjadi faktor yang dapat menghambat keberhasilan digitalisasi layanan. Oleh karena itu, diperlukan strategi optimalisasi yang komprehensif dan berkelanjutan, seperti peningkatan kapasitas SDM, penguatan infrastruktur teknologi, edukasi dan pendampingan jamaah, serta penguatan regulasi yang adaptif. Selain itu, kolaborasi lintas sektor antara pemerintah, swasta, dan lembaga teknologi menjadi kunci dalam menciptakan inovasi layanan yang lebih inklusif dan berorientasi pada kebutuhan jamaah.

Jadi transformasi digital dalam pelayanan haji dan umrah tidak hanya menjadi simbol modernisasi, tetapi juga merupakan strategi fundamental dalam membangun sistem pelayanan keagamaan yang berkualitas, terpercaya, dan berkelanjutan. Keberhasilan transformasi ini sangat ditentukan oleh kemampuan dalam mengintegrasikan teknologi dengan kesiapan sumber daya manusia serta tata kelola yang baik, sehingga mampu memberikan manfaat yang optimal bagi seluruh jamaah.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Z. (2020). Transformasi digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Negara*, 6(1), 15–25.
- Hasanah, U. (2021). Strategi peningkatan kualitas layanan haji di Indonesia. *Jurnal Dakwah dan Komunikasi*, 7(2), 55–70.

- Hidayat, A. (2019). Kualitas pelayanan haji dalam meningkatkan kepuasan jamaah. *Jurnal Manajemen Dakwah*, 5(2), 10–20.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. (2020). *Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)*. Jakarta: Kemenag RI.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. (2021). *Laporan penyelenggaraan ibadah haji Indonesia*. Jakarta: Kemenag RI.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. (2022). *Transformasi digital layanan haji dan umrah*. Jakarta: Kemenag RI.
- Maulana, R. (2022). Digitalisasi pelayanan keagamaan berbasis teknologi informasi. *Jurnal Komunikasi Islam*, 8(1), 20–35.
- Nugroho, Y. (2021). Inovasi pelayanan publik berbasis digital di Indonesia. *Jurnal Kebijakan Publik*, 10(2), 100–115.
- Pratama, A. (2020). Peran teknologi informasi dalam meningkatkan efisiensi layanan publik. *Jurnal Sistem Informasi*, 5(1), 1–10.
- Putri, D. A. (2022). Tantangan transformasi digital dalam pelayanan publik di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(1), 25–35.
- Rahman, F. (2020). Pengaruh digitalisasi terhadap kepuasan layanan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 7(1), 30–40.
- Sari, N. (2021). Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan haji dan umrah. *Jurnal Teknologi dan Manajemen*, 6(2), 40–50.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wahyuni, S. (2022). Analisis kepuasan jamaah terhadap pelayanan haji. *Jurnal Manajemen Pelayanan*, 9(1), 45–60.
- Zed, M. (2014). *Metode penelitian kepustakaan*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.