



# BERITA RESMI STATISTIK



## INDEKS KEPUASAN JEMAAH HAJI INDONESIA TAHUN 1440H/2019M

▶ IKJHI tahun 1440H/2019M sebesar 85,91 tertinggi sejak dilaksanakannya Survei Kepuasan Jemaah Haji Indonesia tahun 2010

- Indeks kepuasan jemaah haji Indonesia (IKJHI) di Arab Saudi pada tahun 1440H/2019M sebesar 85,91. Secara umum, jemaah haji Indonesia telah menerima semua pelayanan yang diberikan oleh pemerintah secara “sangat memuaskan”. Indeks kepuasan pelayanan jemaah haji naik sebesar 0,68 dibandingkan dengan tahun 2018.
- Bila dirinci menurut jenis pelayanan, indeks kepuasan tertinggi terdapat pada pelayanan transportasi bus shalawat, yaitu sebesar 88,05; kemudian berturut-turut adalah pelayanan ibadah 87,77; pelayanan katering non Armuzna 87,72; pelayanan petugas 87,66; pelayanan bus antar kota 87,35; pelayanan akomodasi hotel 87,21; pelayanan lain-lain 85,41; pelayanan katering di Armuzna 84,48; pelayanan transportasi bus Armuzna 80,37; dan pelayanan tenda di Armuzna 76,92.
- Berdasarkan lokasi tempat pelayanan, Indeks kepuasan jemaah tertinggi terdapat pada pelayanan yang dilakukan selama di bandara, yaitu sebesar 87,94, berikutnya secara berturut-turut pelayanan di Makkah 87,89; pelayanan di Madinah 86,44; dan pelayanan di Armuzna 82,57.

## 1. PENDAHULUAN

Undang-Undang No. 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji mengamanahkan pemerintah untuk melakukan peningkatan kualitas penyelenggaraan ibadah haji pada aspek pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jemaah secara berkelanjutan. Berdasarkan Undang-Undang tersebut Kementerian Agama melalui Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (Ditjen PHU) harus diarahkan pada peningkatan mutu secara berkelanjutan pada aspek pembinaan, pelayanan, dan perlindungan.

Survei Kepuasan Jemaah Haji Indonesia (SKJHI) Tahun 1440 H/2019 M merupakan kegiatan yang bertujuan untuk mengukur kepuasan jemaah haji Indonesia terhadap pelayanan yang mereka rasakan selama melaksanakan ibadah haji di Arab Saudi. Kegiatan SKJHI dilakukan dengan cara mengumpulkan data dan informasi, baik dari jemaah haji terkait layanan yang mereka terima selama menjalankan ibadah haji maupun melalui observasi langsung terhadap fasilitas yang disediakan pemerintah. Indeks Kepuasan Jemaah Haji Indonesia (IKJHI) merupakan indeks komposit yang dibentuk dari pengukuran atas 10 dimensi kualitas pelayanan publik. Masing-masing dimensi diukur melalui 7 (tujuh) variabel jenis pelayanan haji selama di Arab Saudi, yaitu: pelayanan petugas haji, pelayanan ibadah, pelayanan transportasi bus, pelayanan akomodasi, pelayanan catering, pelayanan kesehatan, dan pelayanan lain-lain.

Pada tahun ini, SKJHI merupakan pelaksanaan yang kesepuluh kali, dimana sejak awal pelaksanaan dilakukan oleh Badan Pusat Statistik (BPS). Semua tahapan survei dilakukan sesuai kaidah statistik.

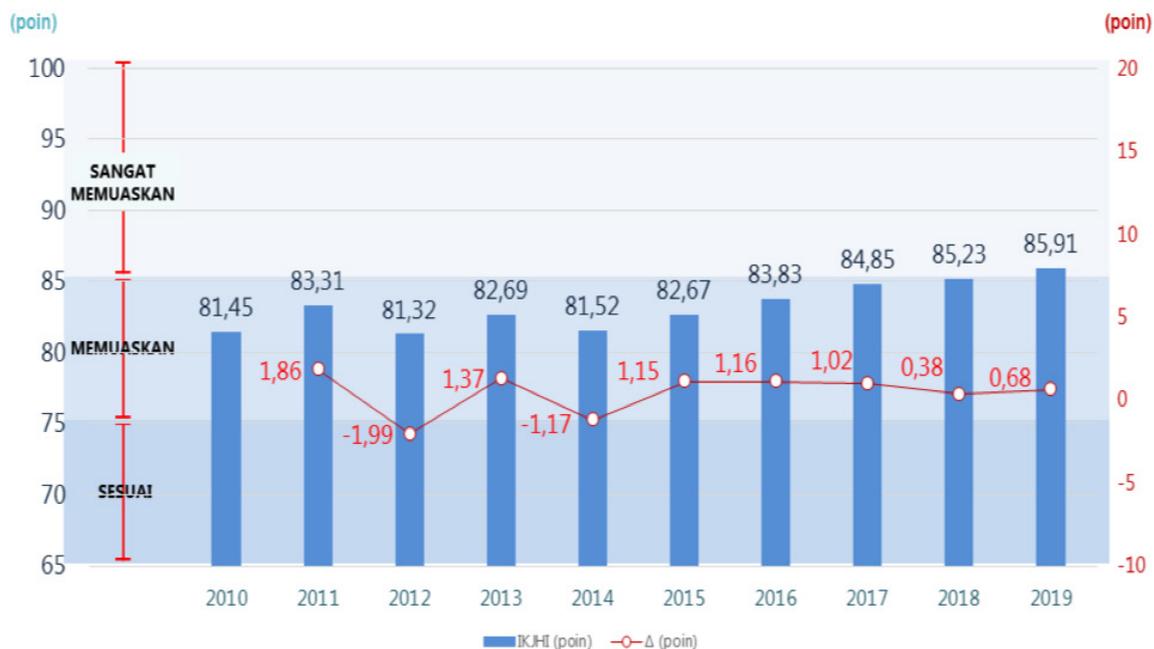
Kerangka sampel yang digunakan berasal daftar kloter jemaah haji seluruh Indonesia tahun 1440 H/ 2019 M yang dilengkapi dengan informasi embarkasi, asal provinsi, gelombang keberangkatan, bandara kedatangan dan kepulangan, jumlah jemaah, jumlah rombongan, dan jumlah regu. Selanjutnya daftar jemaah haji pada regu yang terpilih merupakan jemaah haji yang memenuhi syarat untuk menjadi responden (*eligible respondent*). Semua jemaah haji pada sampel regu terpilih adalah *eligible respondent*, kecuali petugas kloter, ketua rombongan (karom), dan ketua regu (karu), serta jemaah haji yang sakit saat pendataan, usia lanjut sehingga tidak memungkinkan mengisi kuesioner, dan jemaah haji yang tidak mampu membaca/menulis.

## 2. INDEKS KEPUASAN JEMAAH HAJI INDONESIA (IKJHI)

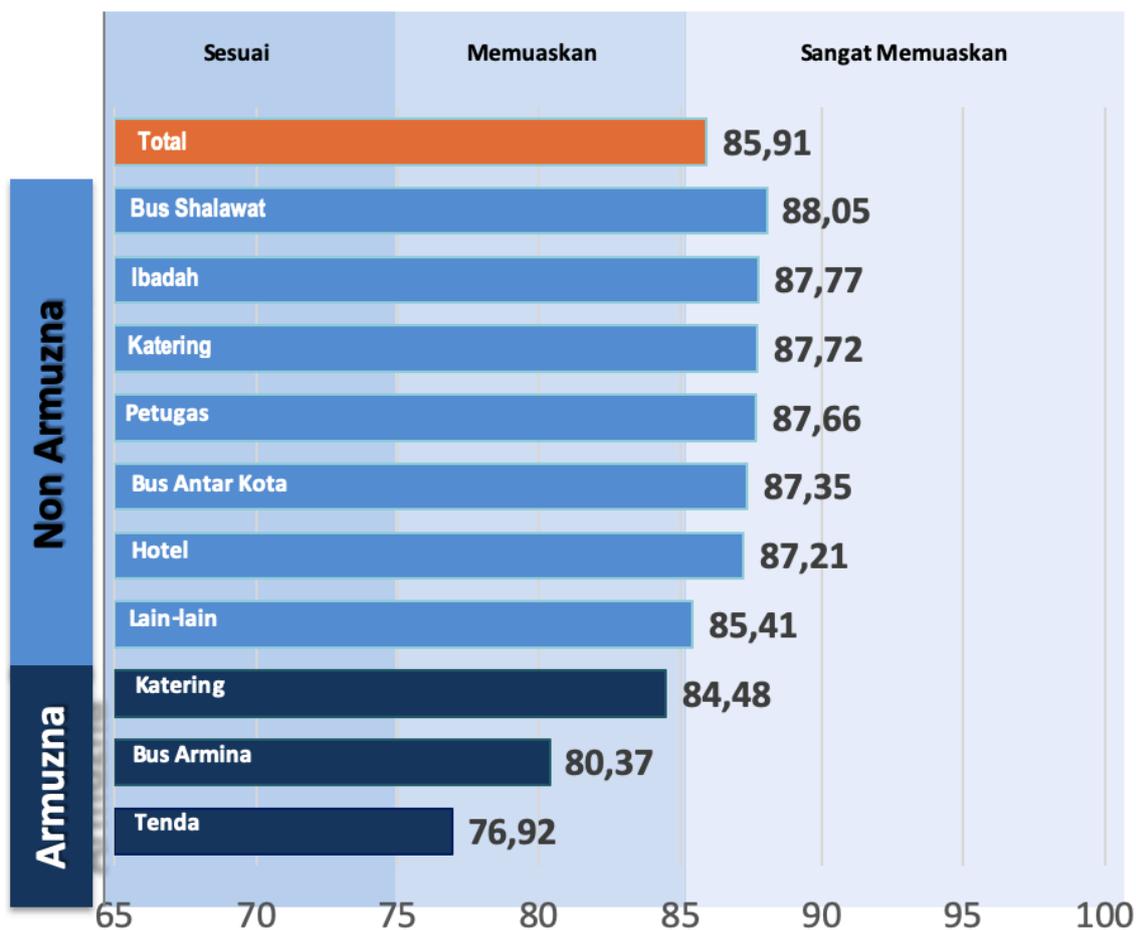
Indeks Kepuasan Jemaah Haji Indonesia (IKJHI) diperoleh dari dua komponen pembentuk indeks, yaitu tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan atau harapan pada semua jenis pelayanan di Arab Saudi. Sejak dilaksanakannya SKJHI pada tahun 2010, IKJHI pada tahun 2019 merupakan indeks tertinggi dengan nilai 85,91. Indeks tertinggi dengan nilai sebesar 88,05 disumbangkan oleh pelayanan bus shalawat. Pelayanan dengan nilai indeks terendah adalah pelayanan tenda di Armuzna sebesar 76,92.

Kenaikan IKJHI tahun ini sebesar 0,68 poin dibandingkan tahun 2018. Kenaikan terbesar adalah pelayanan hotel sebesar 1,19 poin dari 86,02 menjadi 87,21. Berikutnya pelayanan catering non Armuzna naik sebesar 0,81 poin dari 86,91 menjadi 87,72. Penurunan terendah terjadi pada pelayanan bus antarkota sebesar -0,90 poin dari 88,25 menjadi 87,35. Selanjutnya pelayanan transportasi bus Armuzna turun sebesar -0,72 poin dari 81,09 menjadi 80,37.

**Gambar 1.**  
Perkembangan Indeks Kepuasan Jemaah Haji Indonesia (IKJHI), 2010–2019



**Gambar 2.**  
IKJHI Menurut Jenis Pelayanan, 1440 H/2019M



## 2.1 Pelayanan Petugas Haji

Pelayanan petugas haji merupakan salah satu yang penting, karena ini berkaitan langsung dengan aktivitas jemaah haji di Arab Saudi. Sejak tahun 2010 sampai sekarang, rata-rata nilai indeks pelayanan petugas haji berada di atas 85,00 atau dengan kata lain telah memenuhi kriteria sangat memuaskan. Pada tahun ini, indeks kepuasan pelayanan petugas haji berada pada urutan keempat setelah pelayanan katering non Armuzna dengan nilai indeks sebesar 87,66.

Indeks pelayanan petugas haji disusun dari 15 komponen. Seluruhnya mempunyai nilai di atas 85,00 atau sudah mencapai kriteria sangat memuaskan. Tiga komponen pelayanan petugas haji dengan nilai indeks kepuasan tertinggi secara berurutan adalah penampilan dan kerapian berpakaian petugas (90,11), kemampuan dan wawasan pembimbing ibadah (90,04) serta kepedulian petugas dalam melayani jemaah haji (89,67). Sedangkan penilaian pelayanan petugas haji dengan nilai indeks kepuasan dari yang paling rendah adalah kemampuan petugas menyelesaikan setiap permasalahan (85,48), kemampuan Karu dan Karom dalam memberikan pelayanan (86,26), serta kejelasan dan ketepatan petugas dalam memberikan informasi (86,32).

Nilai indeks pelayanan petugas haji tahun ini jika dibandingkan dengan tahun lalu terjadi penurunan sebesar -0,03 poin, tetapi nilai indeks tersebut masih masuk dalam kriteria sangat memuaskan. Penurunan terendah komponen pembentuk indeks pelayanan petugas haji adalah kemampuan Karu dan Karom dalam memberikan pelayanan turun sebesar -1,21 poin kemudian kemampuan petugas menyelesaikan setiap permasalahan sebesar -1,09 poin.

**Tabel 1.**  
**Indeks Pelayanan Petugas Haji, 2019**

Jenis Pelayanan	Indeks	Perubahan 2018–2019
(1)	(2)	(3)
Kemudahan mendapatkan pelayanan petugas	86,73	-0,06
Kesopanan petugas dalam melayani jemaah haji	86,57	0,36
Kejelasan dan ketepatan petugas dalam memberikan informasi	86,32	-0,62
Kesiapan petugas memberikan pelayanan	87,65	-1,05
Kecepatan petugas menanggapi permasalahan	87,49	-0,37
Kepedulian petugas dalam melayani jemaah haji	89,67	-0,71
Kesabaran petugas menghadapi perilaku jemaah haji	88,89	2,46
Keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan umum	89,00	1,54
Kemampuan petugas dalam berkomunikasi	86,64	0,39
Kemampuan ka kloter dalam memimpin dan mengelola kloter	87,55	0,00
Kemampuan dan wawasan pembimbing ibadah	90,04	1,56
Kemampuan ka kloter memimpin dan mengarahkan jemaah	86,72	-0,65
Kemampuan Karu dan Karom dalam memberikan pelayanan	86,26	-1,21
Kemampuan petugas menyelesaikan setiap permasalahan	85,48	-1,09
Penampilan dan kerapian berpakaian petugas	90,11	-1,00
<b>TOTAL</b>	<b>87,66</b>	<b>-0,03</b>

## 2.2 Pelayanan Ibadah

Pelayanan ibadah mencakup semua yang terkait pelaksanaan ibadah jemaah selama di Arab Saudi, seperti pelayanan rangkaian ibadah haji di Masyair, umroh wajib, dan ziarah. Pada tahun ini, nilai indeks pelayanan ibadah merupakan tertinggi kedua setelah pelayanan transportasi bus shalawat. Nilai indeks pelayanan ibadah tahun 2019 adalah sebesar 87,77.

Seluruh komponen pembentuk nilai indeks pelayanan ibadah berada di atas 85,00 atau dengan kata lain telah mencapai kriteria sangat memuaskan. Tiga komponen pembentuk nilai indeks pelayanan ibadah dengan nilai tertinggi adalah kemudahan mendapatkan pelayanan ibadah (88,67), kemudian kesabaran petugas menghadapi perilaku jemaah haji (88,63) dan kemampuan pembimbing ibadah memimpin jemaah (88,30). Sebaliknya, untuk komponen pelayanan dengan nilai indeks paling rendah adalah kesiapan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan (87,35), diikuti kejelasan dan ketepatan dalam memberikan bimbingan (87,05) dan terakhir adalah pelayanan bimbingan ibadah (86,30).

Nilai indeks pelayanan ibadah tahun 2019 naik 0,65 poin jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Peningkatan tertinggi terjadi pada komponen kecepatan menanggapi permasalahan jemaah haji sebesar 1,37 poin, kemudian pelayanan khusus untuk jemaah lansia sebesar 1,36 poin serta kemampuan pembimbing ibadah memimpin jemaah sebesar 1,21 poin.

**Tabel 2.**  
**Indeks Pelayanan Ibadah, 2019**

Jenis Pelayanan	Indeks	Perubahan 2018–2019
(1)	(2)	(3)
Kemudahan mendapatkan pelayanan ibadah	88,67	0,78
Kemampuan pembimbing ibadah dalam pembimbingan	87,88	0,72
Kejelasan dan ketepatan dalam memberikan bimbingan	87,05	0,60
Kesiapan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan	87,35	0,44
Kecepatan menanggapi permasalahan jemaah haji	87,85	1,37
Kesabaran petugas menghadapi perilaku jemaah haji	88,63	0,17
Kemampuan pembimbing ibadah memimpin jemaah	88,30	1,21
Kemampuan pembimbing menyelesaikan masalah	87,52	0,55
Pelayanan bimbingan pelaksanaan Manasik, Arba'in	87,89	1,05
Pelayanan bimbingan ibadah	86,30	-1,33
Pelayanan khusus untuk jemaah lansia, dll	87,85	1,36
<b>TOTAL</b>	<b>87,77</b>	<b>0,65</b>

## 2.3 Pelayanan Akomodasi

Pelayanan akomodasi terdiri dari pelayanan hotel di Makkah dan Madinah serta pelayanan tenda di Arafah dan Mina. Nilai indeks pelayanan hotel pada tahun 2019 adalah sebesar 87,21. Nilai ini naik sebesar 1,19 poin jika dibandingkan dengan nilai indeks pelayanan hotel pada tahun 2018. Walaupun nilai indeks pelayanan hotel masuk dalam kategori sangat memuaskan tetapi ada satu komponen yang nilai indeksnya masuk dalam kategori memuaskan. Komponen tersebut adalah kesesuaian kapasitas kamar dengan jumlah jemaah haji dengan nilai sebesar 83,72 dan

berada pada posisi terendah. Posisi terendah sebelumnya adalah komponen keberfungsian fasilitas hotel (air, aula, AC, MCK, lift, dll) sebesar 85,96 dan kecepatan menanggapi permasalahan di hotel sebesar 85,66.

Nilai indeks pelayanan tenda pada tahun 2019 adalah sebesar 76,92, turun sebesar -0,67 poin dibandingkan tahun 2018. Penurunan terjadi pada delapan komponen dengan perubahan tertinggi pada keberfungsian fasilitas hotel (air, aula, AC, MCK, lift, dll) yaitu sebesar -4,72 poin. Penurunan nilai indeks tertinggi sebelumnya adalah komponen kelengkapan fasilitas hotel (air, aula, AC, MCK, lift, dll) sebesar -3,25 poin dan komponen tampilan fisik/kondisi bangunan hotel sebesar -2,48 poin. Hanya ada empat komponen yang mengalami kenaikan dibandingkan dengan nilai indeks tahun lalu. Keempat komponen tersebut adalah cara pengaturan/penempatan jemaah haji di hotel dengan kenaikan nilai tertinggi sebesar 2,10 poin, selanjutnya adalah pelayanan petugas dalam menyambut/melepas jemaah sebesar 1,72 poin. Kenaikan nilai komponen indeks layanan akomodasi yang ketiga adalah keberadaan petugas pemberi informasi yang dibutuhkan dengan nilai sebesar 1,47 poin dan terakhir adalah kejelasan petunjuk/pengarahan petugas

**Tabel 3.**  
**Indeks Pelayanan Akomodasi, 2019**

Jenis Pelayanan	Hotel		Tenda	
	Indeks	Perubahan 2018–2019	Indeks	Perubahan 2018–2019
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Pelayanan petugas dalam menyambut/melepas jemaah	89,72	1,42	85,58	1,72
Cara pengaturan/penempatan jemaah haji di hotel	87,29	2,61	81,78	2,10
Kejelasan petunjuk/pengarahan petugas selama di hotel	87,29	1,95	82,85	0,93
Keberadaan petugas pemberi informasi yang dibutuhkan	87,21	2,24	83,38	1,47
Kemudahan akses dari hotel ke tempat ibadah	88,76	0,48	81,07	-0,14
Kenyamanan dan kebersihan hotel	87,27	2,04	72,93	-0,99
Keamanan dan ketertiban hotel	87,95	1,06	79,24	-0,41
Kelengkapan fasilitas hotel (air, aula, AC, MCK, lift, dll)	87,42	0,97	68,86	-3,25
Tampilan fisik/kondisi bangunan hotel	88,36	0,61	75,94	-2,48
Keberfungsian fasilitas hotel (air, aula, AC, MCK, lift, dll)	85,96	-0,31	68,88	-4,72
Kecepatan menanggapi permasalahan di hotel	85,66	0,49	76,95	-1,07
Kesesuaian kapasitas kamar dengan jumlah jemaah haji	83,72	0,80	66,32	-0,60
<b>TOTAL</b>	<b>87,21</b>	<b>1,19</b>	<b>76,92</b>	<b>-0,67</b>

## 2.4 Pelayanan Katering

Seperti halnya pelayanan akomodasi, pelayanan katering juga terbagi menjadi pelayanan katering di Bandara, Makkah dan Madinah serta pelayanan katering di Armuzna. Indeks pelayanan katering di Bandara, Makkah dan Madinah (Non Armuzna) pada tahun 2019 adalah sebesar 87,72 naik sebesar 0,81 poin dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Hanya ada satu komponen layanan yang nilai indeksnya di bawah 85,00 yaitu kesesuaian cita rasa makanan dan minuman Indonesia (84,53). Komponen nilai pelayanan tertinggi adalah kecukupan porsi makanan dan minuman yang diterima (90,51) kemudian keteraturan waktu pengiriman makanan dan minuman (89,36) serta ketepatan waktu pengiriman makanan dan minuman (88,99). Jika dibandingkan dengan indeks tahun sebelumnya, kenaikan tertinggi komponen pelayanan variasi menu makanan yang diberikan sebesar 3,55 poin, kemudian kesesuaian cita rasa makanan dan minuman Indonesia naik 1,76 poin dan keteraturan waktu pengiriman makanan dan minuman sebesar 1,70 poin.

**Tabel 4.**  
**Indeks Pelayanan Katering, 2019**

Jenis Pelayanan	Katering Non Armuzna		Katering Armuzna	
	Indeks	Perubahan 2018–2019	Indeks	Perubahan 2018–2019
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Kecukupan porsi makanan dan minuman yang diterima	90,51	0,36	87,40	-0,39
Ketepatan waktu pengiriman makanan dan minuman	88,99	1,45	85,56	-1,45
Keteraturan waktu pengiriman makanan dan minuman	89,36	1,70	85,01	-1,54
Kesesuaian cita rasa makanan dan minuman Indonesia	84,53	1,76	73,91	-0,64
Variasi menu makanan yang diberikan	85,16	3,55	76,71	1,45
Kebersihan makanan, minuman, dan peralatan makan	87,71	-0,09	83,75	-0,90
Ketersediaan fasilitas peralatan makanan dan minuman	87,57	-0,73	86,40	0,03
Kelayakan makanan dan minuman yang disajikan	87,98	-0,47	85,84	0,38
Kelengkapan variasi menu makanan	87,51	-0,25	-	-
Kejelasan informasi jadwal pengambilan makanan	-	-	85,91	0,62
Ketertiban distribusi konsumsi makanan dan minuman	-	-	85,65	-0,35
Ketersediaan tambahan menu makanan dan minuman	-	-	87,46	1,40
Layanan snack pada saat bertolak ke Muzdalifah	-	-	85,25	0,10
Kesigapan perusahaan katering dalam pelayanan	-	-	85,28	1,06
Kesopanan petugas perusahaan katering	-	-	86,34	0,61
Penampilan dan kerapian berpakaian petugas	-	-	86,70	1,35
<b>TOTAL</b>	<b>87,72</b>	<b>0,81</b>	<b>84,48</b>	<b>0,10</b>

Penilaian pelayanan katering di Armuzna dipisahkan karena tidak dapat sepenuhnya ditangani oleh pemerintah Indonesia. Indeks pelayanan katering di Armuzna pada tahun 2019 adalah sebesar 84,48. Bila dibandingkan dengan tahun 2018, maka terdapat kenaikan sebesar 0,10 poin. Peningkatan komponen pelayanan tertinggi adalah pada komponen pelayanan

variasi menu makanan yang diberikan yaitu sebesar 1,45 poin. Kenaikan tertinggi angka indeks komponen layanan yang kedua adalah ketersediaan tambahan menu makanan dan minuman sebesar 1,40 poin. Kenaikan tertinggi ketiga, naik 1,35 poin untuk komponen penampilan dan kerapian berpakaian petugas. Pada tahun 2019, hanya terdapat tiga komponen pelayanan yang nilainya di bawah 85,00; yaitu secara berturut-turut adalah kebersihan makanan, minuman dan peralatan makan; variasi menu makanan yang diberikan dan kesesuaian cita rasa makanan dan minuman Indonesia.

## 2.5 Layanan Transportasi Bus

Transportasi bus yang melayani jemaah haji selama di Arab Saudi terbagi menjadi 3 (tiga) yaitu: (1) transportasi bus antar kota (dari bandara ke Pemandokan di Makkah dan Madinah atau sebaliknya, perpindahan dari Madinah ke Makkah atau sebaliknya, serta dari Mina menuju hotel pemandokan), (2) bus Shalawat (dari hotel di Makkah ke Masjidil Haram atau sebaliknya), dan (3) bus Armuzna (bus yang digunakan selama proses ibadah di Armuzna). Pada tahun ini, nilai indeks kepuasan bus antarkota sebesar 87,35. Seluruh indeks komponen layanan pada bus antarkota masih di atas 85,00, atau telah mencapai kriteria sangat memuaskan. Namun jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya, secara umum mengalami penurunan indeks sebesar -0,90 poin. Komponen pelayanan kesopanan sopir dalam melaksanakan tugas memberikan penurunan terbesar yaitu -1,54 poin. Penurunan terendah sebesar -0,02 poin disumbangkan oleh komponen ketersediaan armada bus yang melayani jemaah haji. Satu-satunya komponen indeks yang bergerak naik yaitu komponen tampilan fisik bus yang digunakan, sebesar 0,16 poin.

Layanan transportasi bus shalawat merupakan layanan bus dalam kota Makkah untuk mengantar jemaah haji Indonesia dari hotel ke Masjidil Haram dan sebaliknya. Pada tahun ini, nilai indeks kepuasan jemaah pada layanan bus shalawat sebesar 88,05 dengan perubahan indeks sebesar 0,40 poin. Seluruh komponen layanan pada bus shalawat pada tahun ini masih memiliki indeks di atas 85,00. Layanan bus shalawat adalah satu-satunya layanan transportasi bus yang memberikan andil positif dibandingkan tahun sebelumnya. Komponen ketersediaan armada bus yang melayani jemaah haji mengalami perubahan kenaikan sebesar 1,72 poin. Penurunan tertinggi terjadi pada komponen kesopanan sopir dalam melaksanakan tugas sebesar -0,77 poin.

Pelayanan transportasi bus Armuzna diselenggarakan oleh pemerintah Arab Saudi untuk mengantar jemaah haji dari hotel di Makkah ke Arafah, kemudian dari Arafah ke Muzdalifah, dan dari Muzdalifah ke Mina. Pada tahun ini, tingkat kepuasan jemaah terhadap layanan bus Armuzna berada di angka 80,37. Pelayanan ini merupakan yang terendah dalam satu kesatuan pelayanan transportasi bus. Komponen kenyamanan selama menggunakan bus menjadi satu-satunya yang bergerak positif dengan nilai 0,69 poin. Sementara komponen yang memberikan andil negatif terbesar adalah komponen tampilan fisik bus yang digunakan sebesar -1,94 poin.

**Tabel 5.**  
**Indeks Pelayanan Transportasi Bus, 2019**

Jenis Pelayanan	Bus Antar Kota		Bus Shalawat		Bus Armuzna	
	Indeks	Perubahan 2018–2019	Indeks	Perubahan 2018–2019	Indeks	Perubahan 2018–2019
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Ketersediaan armada bus yang melayani jemaah haji	87,94	-0,02	88,93	1,72	78,85	-0,10
Ketepatan waktu kedatangan bus	86,73	-0,46	87,58	0,61	77,45	-0,63
Tampilan fisik bus yang digunakan	88,98	0,16	89,00	0,93	82,56	-1,94
Kelengkapan fasilitas bus (kursi, AC, dll)	88,45	-0,70	89,46	1,16	82,98	-0,44
Keamanan selama menggunakan bus	87,45	-0,93	87,80	-	81,34	-0,49
Kenyamanan selama menggunakan bus	87,17	-0,41	87,60	0,49	80,00	0,69
Kerapian dan kebersihan bus	87,58	-0,85	88,36	0,59	81,26	-1,00
Kemampuan petugas mengatur jemaah haji	86,68	-1,13	87,44	-0,41	79,08	-1,21
Kemampuan sopir mengemudikan bus	85,98	-1,52	86,90	-0,42	79,52	-0,52
Kesopanan sopir dalam melaksanakan tugas	86,58	-1,54	87,34	-0,77	80,66	-1,71
<b>TOTAL</b>	<b>87,35</b>	<b>-0,90</b>	<b>88,05</b>	<b>0,40</b>	<b>80,37</b>	<b>-0,72</b>

## 2.6 Layanan Lainnya

Pemerintah memberikan dukungan pelaksanaan layanan-layanan yang telah dijelaskan sebelumnya yang digambarkan dalam indeks pelayanan lainnya, seperti ketersediaan pos petugas, pelayanan dan pengurusan jemaah kesasar, dan jemaah yang sakit. Tingkat kepuasan layanan lainnya pada tahun 2019 adalah sebesar 85,41 dengan perubahan sebesar -0,20 poin.

Terdapat empat komponen yang memberikan perubahan negatif, yaitu komponen kemampuan dan kecakapan petugas sebesar -0,06 poin, bantuan pelayanan dalam pemeriksaan dokumen jemaah sebesar -0,53 poin, pelayanan dan pengurusan jemaah haji yang sakit sebesar -0,89 poin, dan pemberian informasi umum kepada jemaah sebesar -0,93 poin. Sementara komponen yang memberikan perubahan positif, yaitu ketersediaan pos petugas untuk menyelesaikan keluhan sebesar 0,26 poin, kemampuan dan kecepatan pengurusan barang jemaah haji sebesar 0,69 poin, dan pelayanan dan pengurusan jemaah haji yang kesasar sebesar 0,15 poin.

**Tabel 6.**  
**Indeks Pelayanan Lainnya, 2019**

Jenis Pelayanan	Indeks	Perubahan 2018–2019
(1)	(2)	(3)
Ketersediaan pos petugas untuk menyelesaikan keluhan	83,96	0,26
Kemampuan dan kecakapan petugas	84,48	-0,06
Kemampuan dan kecepatan pengurusan barang jemaah haji	85,05	0,69
Bantuan pelayanan dalam pemeriksaan dokumen jemaah	86,72	-0,53
Pelayanan dan pengurusan jemaah haji yang kesasar	84,52	0,15
Pelayanan dan pengurusan jemaah haji yang sakit	86,65	-0,89
Pemberian informasi umum kepada jemaah	86,51	-0,93
<b>TOTAL</b>	<b>85,41</b>	<b>-0,20</b>

### 3. PELAYANAN MENURUT LOKASI AKTIVITAS JEMAAH HAJI

Perjalanan jemaah haji Indonesia berkisar antara 40–42 hari. Dalam rentang waktu tersebut, mereka memperoleh layanan di bandara kedatangan dan kepulangan, kota Makkah, kota Madinah, dan Armuzna. IKJHI dapat dirinci menurut lokasi penyelenggaraan pelayanan ibadah yang diterima oleh jemaah.

Pelayanan di bandara kedatangan meliputi pelayanan yang diterima jemaah ketika tiba di bandara Madinah bagi kloter-kloter jemaah yang berangkat pada gelombang 1, dan di bandara Jeddah bagi kloter-kloter jemaah yang berangkat pada gelombang 2. Indeks kepuasan jemaah di bandara mengalami penurunan yang cukup signifikan, di seluruh aspek layanan walaupun masih berada pada kriteria sangat memuaskan dengan nilai mencapai 87,94.

Pelayanan jemaah haji di Makkah berlangsung paling lama, yaitu sekitar 28 hari. Pada tahun 2019, indeks pelayanan di Makkah sebesar 87,89; atau berada pada kriteria sangat memuaskan. Pelayanan petugas merupakan pelayanan dengan indeks kepuasan tertinggi sebesar 89,45. Sebaliknya, pelayanan lainnya merupakan jenis layanan dengan nilai indeks terendah sebesar 85,23. Indeks pelayanan di Makkah meningkat 0,55 poin dibandingkan tahun sebelumnya. Kenaikan indeks terbesar terdapat pada komponen pelayanan petugas yang meningkat sebesar 1,41 poin.

Pelayanan jemaah haji di Madinah hanya berlangsung selama 8 sampai 9 hari, yaitu dalam rangka memberikan kesempatan kepada setiap jemaah menunaikan ibadah sholat fardhu di masjid Nabawi selama 40 waktu berturut-turut. Pada tahun 2019, indeks kepuasan jemaah haji pelayanan di Madinah sebesar 86,44, atau berada pada kriteria sangat memuaskan. Pelayanan petugas merupakan indeks pelayanan tertinggi sebesar 87,63 dan pelayanan lain-lain merupakan pelayanan terendah sebesar 85,45. Dibandingkan dengan indeks pada tahun lalu, secara umum kepuasan jemaah haji di Madinah meningkat sebesar 0,71 poin, dan merupakan peningkatan

terbesar dibandingkan dengan pelayanan di lokasi lainnya. Peningkatan indeks terbesar yang di pelayanan katering/makanan sebesar 2,25 poin dan penurunan indeks terbesar berada di pelayanan transportasi bus yang mengalami penurunan indeks sebesar -0,52 poin.

Pelayanan jemaah haji di Armuzna berlangsung selama 5 sampai 6 hari oleh pemerintah Arab Saudi, yaitu sejak penjemputan jemaah di pemondokan ke Arafah sampai selesai melaksanakan lontar jumrah. Pada tahun 2019 indeks kepuasan jemaah haji di Armuzna sebesar 82,57 atau berada pada kriteria pelayanan memuaskan. Komponen pelayanan ibadah menempati indeks tertinggi sebesar 86,93 dan pelayanan akomodasi memberikan indeks terendah sebesar 76,92. Perubahan indeks terbesar berada di pelayanan lain-lain sebesar 1,62 poin dan pelayanan petugas memberikan perubahan negatif sebesar -2,23 poin.

**Tabel 7.**  
**Indeks Pelayanan menurut Lokasi, 2019**

Jenis Pelayanan	Bandara		Makkah		Madinah		Armuzna	
	Indeks	Perubahan 2018–2019						
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
Petugas	88,80	-0,66	89,45	1,41	87,63	0,28	83,30	-2,23
Ibadah	88,27	-1,87	88,46	1,37	87,20	0,41	86,93	1,35
Akomodasi	-	-	89,17	1,01	84,18	1,39	76,92	-0,67
Katering/Makanan	89,52	-0,35	87,57	0,68	86,90	2,25	84,48	0,66
Transportasi Bus	87,28	-1,34	87,42	-0,32	87,27	-0,52	80,36	-0,73
Transportasi Bus Shalawat	-	-	88,04	0,39	-	-	-	-
Pelayanan Lainnya	85,87	-1,07	85,23	-0,53	85,45	0,51	83,57	1,62
<b>TOTAL</b>	<b>87,94</b>	<b>-1,07</b>	<b>87,89</b>	<b>0,55</b>	<b>86,44</b>	<b>0,71</b>	<b>82,57</b>	<b>-0,03</b>

# INDEKS KEPUASAN JEMAAH HAJI INDONESIA TAHUN 1440H/2019M

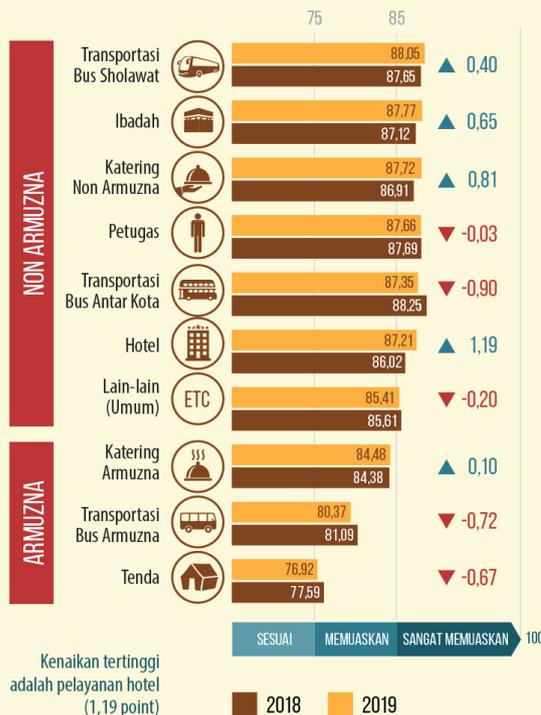
Berita Resmi Statistik No.82/10/Th. XXII, 17 Oktober 2019



## PERKEMBANGAN IKJHI 2010–2019



## IKJHI MENURUT JENIS PELAYANAN 2018–2019



## IKJHI MENURUT DAERAH KERJA 2019



Indeks kepuasan pada satuan operasional Armuzna masih relatif jauh lebih rendah dibandingkan dengan indeks pelayanan di daerah kerja lainnya. Rendahnya indeks pelayanan di Armuzna antara lain karena beberapa pelayanan tidak dibawah kendali PPIH (Panitia Penyelenggara Ibadah Haji)

**BADAN PUSAT STATISTIK**  
<https://www.bps.go.id>

Diterbitkan oleh:



**Badan Pusat Statistik**  
 Jl. dr. Sutomo No. 6–8  
 Jakarta-Indonesia 10710



**Dr. Suhariyanto**  
 Kepala Badan Pusat Statistik  
 Telepon: 3810291-5, Pesawat 1001  
 E-mail: bpsHQ@bps.go.id  
 Website : www.bps.go.id



Konten Berita Resmi Statistik dilindungi oleh Undang-Undang, hak cipta melekat pada Badan Pusat Statistik. Dilarang mengumumkan, mendistribusikan, mengomunikasikan, dan/atau menggandakan sebagian atau seluruh isi tulisan ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari Badan Pusat Statistik.