



# BERITA RESMI STATISTIK



## Kepuasan Jemaah Haji Indonesia Tahun 1438 H/2017 M

Indeks Kepuasan  
Jemaah Haji  
Indonesia (IKJHI)  
1438 H/2017 M  
naik 1,02 poin  
dibandingkan  
tahun  
sebelumnya

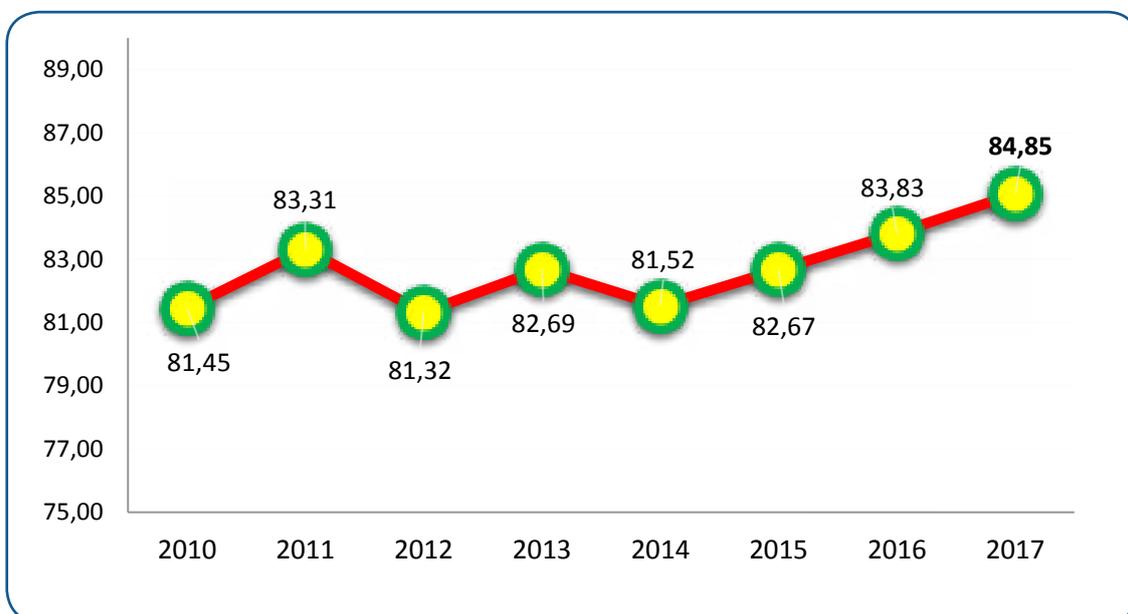
- Secara keseluruhan Indeks Kepuasan Jemaah Haji Indonesia (IKJHI) di Arab Saudi pada tahun 1438 H/2017 M adalah sebesar 84,85 persen, tergolong "Memuaskan".
- Berdasarkan jenis pelayanan, indeks tertinggi dicapai pada jenis pelayanan Transportasi Bus Antar Kota (88,23 persen), sedangkan yang terendah pada jenis pelayanan Tenda di Arafah, Muzdalifah, dan Mina atau Armina (75,55 persen).
- Kenaikan terjadi hampir di seluruh jenis pelayanan kecuali pelayanan di Armina yang meliputi: Bus, Tenda, dan Katering.
- Indeks tertinggi hingga terendah berdasarkan Daerah Kerja (Daker) atau Satuan Operasi (Satop) berturut-turut adalah Daker Bandara 87,16 persen, Daker Mekkah 86,94 persen, Daker Madinah 85,79 persen, dan Satop Armina 81,20 persen.

## A. Indeks Kepuasan Jemaah Haji Indonesia (Ikjhi) 1438H/2017M

Survei Kepuasan Jemaah Haji Indonesia (SKJHI) Tahun 1438 H/2017 M merupakan survei kedelapan yang dilaksanakan oleh BPS sejak 2010. Survei ini dilakukan untuk mengetahui dan mengukur kepuasan jemaah haji, membuat kajian analisis, serta melakukan tindak lanjut perbaikan terhadap aspek-aspek pelayanan yang diberikan selama penyelenggaraan ibadah haji di Arab Saudi.

IKJHI 2017 diperoleh dari hasil pendataan responden (jemaah haji) menggunakan 7 kuesioner utama dan 4 kuesioner pendukung. Sampel SKJHI dari tahun 2010–2012 dilakukan secara purposive dan mulai tahun 2013 dilakukan dengan menggunakan metode sampling. Berikut adalah perkembangan IKJHI 2010-2017.

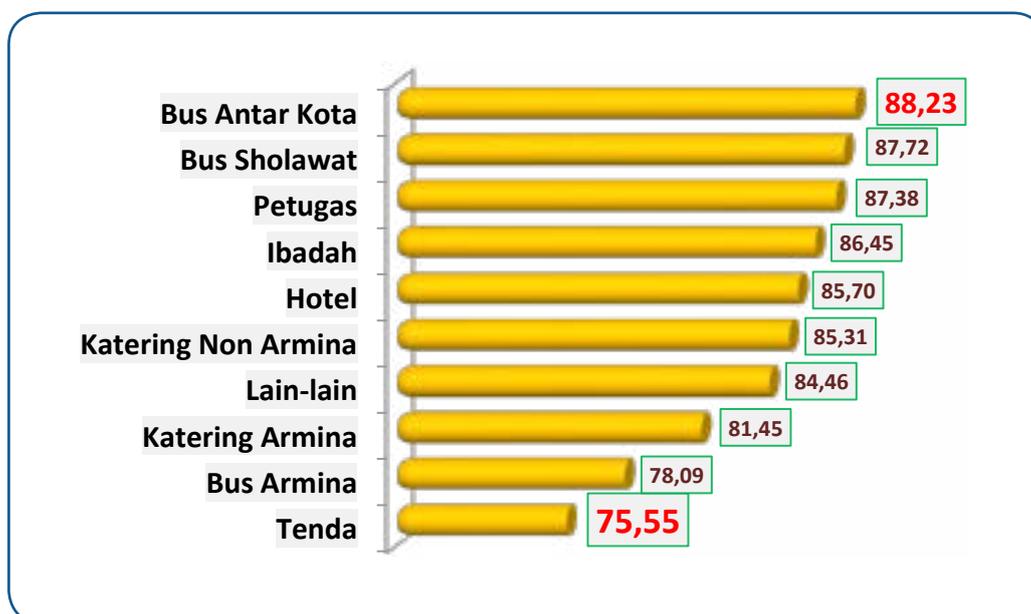
**Gambar 1**  
**Perkembangan IKJHI Tahun 2010-2017**



IKJHI tahun 2017 sebesar 84,85 persen meningkat 1,02 poin dibanding tahun sebelumnya. Ini berarti bahwa pelayanan dalam penyelenggaraan ibadah haji pada tahun 2017 telah memenuhi kriteria “memuaskan”. Jika dilihat menurut jenis pelayanan, maka pelayanan Transportasi Bus Antar Kota merupakan indeks kepuasan tertinggi sebesar 88,23 persen (naik 3,11 poin). Hal ini didukung antara lain oleh tampilan fisik bus yang digunakan untuk mengangkut jemaah haji (naik 4,06 poin), kerapian & kebersihan bus yang digunakan mengangkut jemaah haji (naik 3,92 poin), dan Kelengkapan fasilitas dalam bus (kursi, AC, dan lain-lain) (naik 3,37 poin).

Sedangkan pelayanan Tenda di Armina merupakan indeks kepuasan terendah yaitu sebesar 75,55 persen (turun 1,75 poin). Penurunan ini antara lain disebabkan oleh kesesuaian ukuran/kapasitas tenda dengan jumlah jemaah haji per tenda (turun 6,60 poin), cara pengaturan penempatan jemaah haji di tenda (turun 4,44 poin), dan kenyamanan dan kebersihan tenda yang ditempati (turun 3,38 poin). Secara umum, pelayanan tenda di Armina meliputi pelayanan tenda di Arafah dan di Mina. Perbaikan pelayanan tenda di Arafah memperoleh apresiasi yang positif dari jemaah haji. Sebaliknya, bertambahnya kuota jemaah haji reguler Indonesia belum diimbangi dengan penambahan jumlah tenda yang memadai di Mina. Sehingga, secara keseluruhan jemaah haji merasa belum puas dengan pelayanan tenda di Armina.

**Gambar 2**  
**Indeks Kepuasan Jemaah Haji 2017 menurut Jenis Pelayanan**



## B. Perkembangan Indeks Kepuasan Jemaah Haji Indonesia

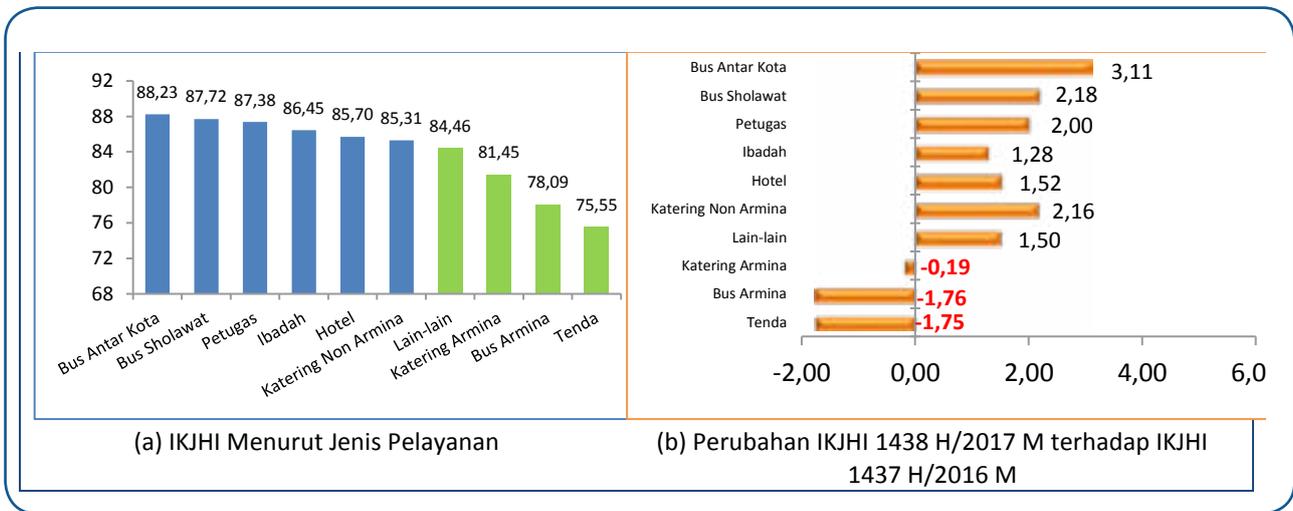
Indeks Kepuasan Jemaah Haji Indonesia (IKJHI) pada tahun 1438 H/2017 M sebesar 84,85 persen merupakan Indeks tertinggi selama periode 2010-2017. Nilai IKJHI ini termasuk dalam kriteria “memuaskan”. IKJHI sebesar 84,85 persen artinya Pemerintah Indonesia melalui Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Arab Saudi dan semua unsur yang terlibat telah mampu mengakomodasi 84,85 persen harapan jemaah haji Indonesia terhadap pelayanan yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan ibadah haji di Arab Saudi. Dengan kata lain, masih ada 15,15 persen dari harapan jemaah haji yang belum dapat dipenuhi oleh Pemerintah Indonesia.

Dibanding tahun 1437 H/ 2016M, IKJHI tahun 1438 H/ 2017 M mengalami kenaikan sebesar 1,02 poin. Kenaikan ini tidak lepas dari berbagai upaya Pemerintah Indonesia dalam meningkatkan baik secara kualitas maupun kuantitas terhadap pelayanan, pembinaan, dan perlindungan kepada jemaah haji Indonesia.

Standar pelayanan oleh petugas haji kepada setiap jemaah haji Indonesia menurut jenis pelayanan yang diberikan adalah sama. Akan tetapi, karena adanya perbedaan jenis dan sifat pekerjaan yang dilakukan mengakibatkan indeks kepuasan yang diperoleh per jenis pelayanan berbeda-beda.

Dibandingkan dengan IKJHI 1437 H/2016 M, maka IKJHI tahun 1438 H/2017 M mengalami kenaikan hampir di seluruh jenis pelayanan, kecuali pelayanan di Armina yang meliputi Katering, Tenda, dan Transportasi Bus. Kenaikan indeks kepuasan tertinggi terjadi pada pelayanan Transportasi Bus Antar Kota (naik 3,11 poin), disusul berturut-turut oleh kenaikan pada pelayanan Bus Sholawat (naik 2,18 poin), dan pelayanan Hotel di Mekkah dan Madinah (naik 1,75 poin). Sedangkan kenaikan kedua terjadi pada pelayanan Bus Sholawat (naik 2,18 poin). Sedangkan penurunan tertinggi indeks kepuasan terjadi pada pelayanan Transportasi Bus Armina (turun 1,76 poin), disusul berturut-turut oleh pelayanan Tenda di Armina (turun 1,75 poin) dan pelayanan Katering di Armina (turun 0,19 poin).

**Gambar 3**  
**Indeks Kepuasan Jemaah Haji Indonesia Menurut Jenis Pelayanan dan Perubahannya**



### 1. Pelayanan Transportasi Bus Antar Kota

Indeks kepuasan jemaah haji pada pelayanan Transportasi Bus Antar Kota menempati urutan teratas dari semua pelayanan yang diterima oleh jemaah haji tahun 1438 H/2017 M (88,23 persen). Jika ditinjau menurut aspek yang ada pada pelayanan Transportasi Bus Antar Kota, aspek nomor 03 yaitu "Tampilan fisik bus yang digunakan untuk mengangkut jemaah haji" merupakan aspek dengan nilai IKJHI tertinggi (89,83 persen), kemudian aspek nomor 02 tentang "Ketepatan waktu kedatangan bus yang mengangkut jemaah haji" (86,79 persen).

Disisi lain dua aspek pelayanan yang perlu mendapatkan perhatian adalah aspek nomor 08 yaitu "Pelayanan petugas dalam mengarahkan dan mengatur jemaah haji" dan aspek nomor 02 Ketepatan waktu kedatangan bus yang mengangkut jemaah haji. Kedua aspek pelayanan ini merupakan indeks kepuasan terendah, masing-masing sebesar 86,96 dan 86,79.

Dibandingkan dengan tahun sebelumnya, pelayanan Transportasi Bus Antar Kota merupakan pelayanan dengan peningkatan nilai IKJHI terbesar (3,11 poin). Perubahan terbesar terjadi pada aspek nomor 03 "Tampilan fisik bus yang digunakan untuk mengangkut jemaah haji" yakni naik 4,06 poin. Diikuti oleh aspek nomor 07 "Kerapian & kebersihan bus yang digunakan mengangkut jemaah haji" naik 3,92 poin.

**Tabel 1**  
**IKJHI Pelayanan Bus Antar Kota Tahun 1437 H/2016 M dan 1438 H/2017 M**

| Aspek Pelayanan   | 1437 H<br>2016 M | 1438 H<br>2017 M | Perubahan<br>(Poin) |
|---|------------------|------------------|---------------------|
| (1)   | (2)              | (3)              | (4)                 |
| 01. Ketersediaan armada bus yang melayani jemaah haji               | 84,72            | 87,90            | 3,18                |
| 02. Ketepatan waktu kedatangan bus yang mengangkut jemaah haji      | 85,04            | 86,79            | 1,75                |
| 03. Tampilan fisik bus yang digunakan untuk mengangkut jemaah haji  | 85,77            | 89,83            | 4,06                |
| 04. Kelengkapan fasilitas dalam bus (kursi, AC, dan lain-lain)      | 85,53            | 89,30            | 3,77                |
| 05. Keamanan yang dirasakan jemaah haji selama menggunakan bus      | 85,32            | 88,68            | 3,36                |
| 06. Kenyamanan yg dirasakan jemaah haji selama menggunakan bus      | 84,49            | 87,86            | 3,37                |
| 07. Kerapian & kebersihan bus yang digunakan mengangkut jemaah haji | 85,02            | 88,94            | 3,92                |
| 08. Pelayanan petugas dalam mengarahkan dan mengatur jemaah haji    | 84,65            | 86,96            | 2,31                |
| 09. Kemampuan supir mengemudikan bus dan mengantarkan jemaah        | 85,04            | 87,69            | 2,65                |
| 10. Kesopanan supir dalam melaksanakan tugas                        | 85,67            | 88,44            | 2,77                |
| TOTAL   | 85,12            | 88,23            | 3,11                |

## 2. Pelayanan Transportasi Bus Sholawat

Indeks kepuasan pada pelayanan transportasi Bus Sholawat sebesar 87,72 persen. Indeks tertinggi terjadi pada aspek nomor 03 "Tampilan fisik bus yang digunakan untuk mengangkut jemaah haji" (89,38 persen) dan tertinggi kedua pada aspek nomor 04 "Kelengkapan fasilitas dalam bus (kursi, AC, dan lain-lain)" (88,98 persen). Pelayanan Transportasi Bus Sholawat merupakan penyumbang kenaikan indeks total terbesar kedua (naik 2,18 poin) setelah pelayanan Transportasi Bus Antar Kota.

Sedangkan aspek nomor 02, "Ketepatan waktu kedatangan bus yang mengangkut jemaah haji" dan aspek nomor 06, "Kenyamanan yg dirasakan jemaah haji selama menggunakan bus" merupakan dua aspek pelayanan Bus Sholawat yang perlu mendapatkan perhatian karena memiliki indeks terendah, masing-masing 86,87 dan 86,81.

**Tabel 2**  
**IKJHI Pelayanan Bus Sholawat Tahun 1437 H/2016 M dan 1438 H/2017 M**

| Aspek Pelayanan   | 1437 H<br>2016 M | 1438 H<br>2017 M | Perubahan<br>(Poin) |
|---|------------------|------------------|---------------------|
| (1)   | (2)              | (3)              | (4)                 |
| 01. Ketersediaan armada bus yang melayani jemaah haji               | 84,79            | 87,29            | 2,50                |
| 02. Ketepatan waktu kedatangan bus yang mengangkut jemaah haji      | 84,75            | 86,87            | 2,12                |
| 03. Tampilan fisik bus yang digunakan untuk mengangkut jemaah haji  | 86,87            | 89,38            | 2,51                |
| 04. Kelengkapan fasilitas dalam bus (kursi, AC, dan lain-lain)      | 86,57            | 88,98            | 2,41                |
| 05. Keamanan yang dirasakan jemaah haji selama menggunakan bus      | 85,74            | 87,95            | 2,21                |
| 06. Kenyamanan yg dirasakan jemaah haji selama menggunakan bus      | 84,48            | 86,81            | 2,33                |
| 07. Kerapian & kebersihan bus yang digunakan mengangkut jemaah haji | 85,73            | 87,78            | 2,05                |
| 08. Pelayanan petugas dalam mengarahkan dan mengatur jemaah haji    | 84,86            | 87,08            | 2,22                |
| 09. Kemampuan supir mengemudikan bus dan mengantarkan jemaah        | 85,42            | 87,25            | 1,83                |
| 10. Kesopanan supir dalam melaksanakan tugas                        | 86,24            | 87,99            | 1,75                |
| TOTAL   | 85,54            | 87,72            | 2,18                |

### 3. Pelayanan Petugas Haji

Pada tahun 2017 jenis pelayanan Petugas Kloter dan Non Kloter diintegrasikan menjadi pelayanan Petugas Haji. IKJHI pada pelayanan Petugas Haji tahun 1438 H/2017 M sebesar 87,38 persen. Aspek pelayanan tertinggi pada nomor 12 "Penampilan dan kerapian" sebesar 92,77 persen dan aspek nomor 02 "Kesopanan petugas" sebesar 91,49 persen. Aspek pelayanan yang memerlukan perhatian adalah aspek nomor 03 "Kejelasan dan ketepatan" (85,27 persen) dan aspek nomor 09 "Kemampuan mengarahkan" sebesar 85,31 persen.

**Tabel 3**  
**IKJHI Pelayanan Petugas Haji Tahun 1438 H/2017 M**

| Aspek Pelayanan           | 1437 H<br>2016 M | 1438 H<br>2017 M | Perubahan<br>(Poin) |
|---------------------------|------------------|------------------|---------------------|
| (1)                       | (2)              | (3)              | (4)                 |
| 01. Kemudahan pelayanan   | 84,76            | 87,64            | 2,88                |
| 02. Kesopanan petugas     | 88,40            | 91,49            | 3,09                |
| 03. Kejelasan & ketepatan | 84,01            | 85,27            | 1,26                |
| 04. Kecepatan petugas     | 84,06            | 85,34            | 1,28                |
| 05. Kepedulian petugas    | 84,52            | 87,23            | 2,71                |
| 06. Kesabaran petugas     | 85,67            | 88,71            | 3,04                |
| 07. Kemampuan memimpin    | 84,36            | 85,96            | 1,60                |
| 08. Kemudahan pembimbing  | 84,08            | 86,16            | 2,08                |
| 09. Kemampuan mengarahkan | 84,39            | 85,31            | 0,92                |
| 10. Kemampuan ketua regu  | 85,91            | 88,35            | 2,44                |
| 11. Kemampuan petugas     | 84,68            | 86,09            | 1,41                |
| 12. Penampilan & kerapian | 89,77            | 92,77            | 3,00                |
| TOTAL                     | 85,38            | 87,38            | 2,00                |

#### 4. Pelayanan Ibadah

Indeks kepuasan pelayanan Petugas Ibadah sebesar 86,45 persen. Indeks tertinggi pada aspek nomor 06 "Kesabaran pembimbing ibadah dalam menghadapi perilaku jemaah" (88,50 persen), disusul aspek nomor 01 "Kemudahan mendapatkan pelayanan ibadah dari pembimbing ibadah" (87,78 persen). Sementara itu aspek pelayanan ibadah yang memiliki indeks terendah adalah aspek nomor 10 "Pelayanan pembimbing ibadah dalam melaksanakan ziarah" (85,60 persen) dan disusul aspek no 11 "Pelayanan khusus dalam ibadah untuk jemaah sakit/uzur" (85,79). Kenaikan indeks tertinggi dicapai pada aspek nomor 11 "Pelayanan khusus dalam ibadah untuk jemaah sakit/uzur", yakni naik 2,24 poin. Sedangkan yang terendah adalah aspek nomor 05 "Kecepatan pembimbing ibadah dalam menanggapi permasalahan" hanya naik 0,88 poin.

**Tabel 4**  
**IKJHI Pelayanan Petugas Ibadah Tahun 1437 H/2016 M s.d. 1438 H/2017 M**

| Aspek Pelayanan   | 1437 H<br>2016 M | 1438 H<br>2017 M | Perubahan<br>(Poin) |
|---|------------------|------------------|---------------------|
| (1)   | (2)              | (3)              | (4)                 |
| 01. Kemudahan mendapatkan pelayanan ibadah dari pembimbing ibadah   | 86,40            | 87,78            | 1,38                |
| 02. Kemampuan pembimbing ibadah dalam membimbing jemaah haji        | 85,59            | 86,76            | 1,17                |
| 03. Kejelasan dalam memberikan bimbingan                            | 84,99            | 86,27            | 1,28                |
| 04. Kesiapan pembimbing ibadah dalam memberikan pelayanan ibadah    | 85,19            | 86,42            | 1,23                |
| 05. Kecepatan pembimbing ibadah dalam menanggapi permasalahan       | 84,82            | 85,70            | 0,88                |
| 06. Kesabaran pembimbing ibadah dalam menghadapi perilaku jemaah    | 86,56            | 88,50            | 1,94                |
| 07. Kemampuan memimpin & mengarahkan jemaah haji dalam aktivitas    | 85,01            | 85,93            | 0,92                |
| 08. Kemudahan menyelesaikan setiap permasalahan ibadah yang terjadi | 84,77            | 86,25            | 1,48                |
| 09. Pelayanan pelaksanaan manasik haji (ihrom, wukuf, mabit, dll)   | 84,83            | 85,91            | 1,08                |
| 10. Pelayanan pembimbing ibadah dalam melaksanakan ziarah           | 84,43            | 85,60            | 1,17                |
| 11. Pelayanan khusus dalam ibadah untuk jemaah sakit/uzur           | 83,55            | 85,79            | 2,24                |
| TOTAL   | 85,17            | 86,45            | 1,28                |

#### 5. Pelayanan Hotel di Mekkah dan Madinah

Indeks pelayanan pada Akomodasi Tahun 1438 H/2017 M berupa hotel atau tenda sebesar 85,70 persen. Indeks paling tinggi ada pada aspek nomor 01 "Pelayanan petugas dalam menyambut/melepas di pemondokan/tenda" yaitu sebesar 88,64 persen, berikutnya aspek nomor 09 "Kondisi bangunan/tampilan fisik pemondokan/tenda" yaitu sebesar 87,89 persen.

Ada dua aspek yang perlu perhatian karena rendahnya angka indeks yaitu aspek nomor 12 "Kesesuaian kapasitas kamar pemondokan atau ukuran tenda" yaitu sebesar 82,54 persen, dan aspek nomor 02 "Cara pengaturan kamar di pemondokan atau penempatan jemaah di tenda" sebesar 83,37 persen.

**Tabel 5**  
**IKJHI Pelayanan Hotel di Mekkah dan Madinah Tahun 1437H/2016M dan 1438H/2017M**

| Aspek Pelayanan  | 1437 H<br>2016 M | 1438 H<br>2017 M | Perubahan<br>(Poin) |
|--|------------------|------------------|---------------------|
| (1)  | (2)              | (3)              | (4)                 |
| 01. Pelayanan petugas dalam menyambut/melepas di pemondokan/tenda    | 85,38            | 88,64            | 3,26                |
| 02. Cara pengaturan kamar di pemondokan/penempatan di tenda          | 81,66            | 83,37            | 1,71                |
| 03. Kejelasan petunjuk dan pengarahan petugas di pemondokan/tenda    | 82,56            | 85,51            | 2,95                |
| 04. Keberadaan petugas penyedia informasi yang dibutuhkan jemaah     | 81,73            | 84,28            | 2,55                |
| 05. Kemudahan akses dari pemondokan/tenda ke tempat ibadah/jumroh    | 85,16            | 87,12            | 1,96                |
| 06. Kenyamanan dan kebersihan pemondokan/tenda yang ditempati        | 83,35            | 85,44            | 2,09                |
| 07. Keamanan dan ketertiban pemondokan/tenda yang ditempati          | 85,76            | 87,53            | 1,77                |
| 08. Kelengkapan fasilitas pemondokan/tenda (air, aula, AC, MSK, dll) | 85,52            | 85,50            | -0,02               |
| 09. Kondisi bangunan/tampilan fisik pemondokan/tenda                 | 87,20            | 87,89            | 0,69                |
| 10. Keberfungsian fasilitas/peralatan di pemondokan/tenda            | 85,70            | 85,55            | -0,15               |
| 11. Kecepatan dalam menanggapi setiap permasalahan jemaah haji       | 84,06            | 84,95            | 0,89                |
| 12. Kesesuaian kapasitas kamar pemondokan/ukuran tenda               | 82,12            | 82,54            | 0,42                |
| TOTAL  | 84,18            | 85,70            | 1,52                |

## 6. Pelayanan Katering di Bandara, Mekkah, dan Madinah

Aspek yang mempunyai indeks kepuasan paling tinggi dicapai oleh aspek nomor 01 "Kecukupan jumlah porsi" yakni 89,18 persen dan aspek nomor 07 "Ketersediaan fasilitas" sebesar 88,02 persen. Sedangkan yang paling rendah adalah aspek nomor 04 "Kesesuaian cita rasa makanan" yaitu sebesar 79,13 persen dan aspek nomor 05, yaitu "Variasi menu makanan" sebesar 80,09 persen.

**Tabel 6**  
**IKJHI Pelayanan Katering di Bandara, Mekkah, dan Madinah**  
**Tahun 1437 H/2016 M s.d. 1438 H/2017 M**

| Aspek Pelayanan                 | 1437 H<br>2016 M | 1438 H<br>2017 M | Perubahan<br>(Poin) |
|---------------------------------|------------------|------------------|---------------------|
| (1)                             | (2)              | (3)              | (4)                 |
| 01. Kecukupan jumlah porsi      | 86,60            | 89,18            | 2,58                |
| 02. Ketepatan waktu distribusi  | 84,25            | 85,96            | 1,71                |
| 03. Keteraturan pendistribusian | 84,97            | 86,85            | 1,88                |
| 04. Kesesuaian citarasa makanan | 77,04            | 79,13            | 2,09                |
| 05. Variasi menu makanan        | 77,68            | 80,09            | 2,41                |
| 06. Kebersihan makanan          | 84,74            | 87,00            | 2,26                |
| 07. Ketersediaan fasilitas      | 85,69            | 88,02            | 2,33                |
| 08. Kelayakan makanan           | 84,65            | 86,14            | 1,49                |
| 09. Kelengkapan variasi         | 82,57            | 85,29            | 2,72                |
| TOTAL                           | 83,15            | 85,31            | 2,16                |

## 7. Pelayanan Lain-lain

Indeks kepuasan pada Pelayanan Lain-lain sebesar 84,46 persen. Aspek yang mempunyai indeks kepuasan paling tinggi dicapai oleh aspek nomor 06 " Pengarahan dan pengurusan jemaah haji yang sakit" yakni 86,37 persen dan aspek nomor 07 " Pemberian informasi umum & pengarahan pelaksanaan kegiatan haji" sebesar 86,12 persen. Sedangkan yang paling rendah adalah aspek nomor 01 "Ketersediaan pos petugas dalam menerima, mencatat, dan lain-lain" yaitu sebesar 82,48 persen dan aspek nomor 03 "Sistem pelayanan dan pengurusan jemaah haji yang kesasar" sebesar 83,05 persen.

**Tabel 7**  
**IKJHI Pelayanan Lain-lain Tahun 1437 H/2016 M s.d. 1438 H/2017 M**

| Aspek Pelayanan  | 1437 H<br>2016 M | 1438 H<br>2017 M | Perubahan<br>(Poin) |
|--|------------------|------------------|---------------------|
| (1)  | (2)              | (3)              | (4)                 |
| 01. Ketersediaan pos petugas dalam menerima, mencatat, dan lain-lain | 81,02            | 82,48            | 1,46                |
| 02. Kemampuan dan kecepatan petugas dalam membantu jemaah kesasar    | 82,27            | 83,45            | 1,18                |
| 03. Sistem pelayanan dan pengurusan jemaah haji yang kesasar         | 81,85            | 83,05            | 1,20                |
| 04. Bantuan pelayanan dalam pemeriksaan dokumen jemaah haji          | 83,73            | 85,57            | 1,84                |
| 05. Prosedur dan pengarahan jemaah haji yang kesasar                 | 83,25            | 84,19            | 0,94                |
| 06. Pengarahan dan pengurusan jemaah haji yang sakit                 | 84,62            | 86,37            | 1,75                |
| 07. Pemberian informasi umum & pengarahan pelaksanaan kegiatan haji  | 85,32            | 86,12            | 0,80                |
| TOTAL  | 82,96            | 84,46            | 1,50                |

## 8. Pelayanan Katering Armina

Pelayanan Katering Armina mempunyai nilai indeks 81,45 persen. Aspek yang mempunyai indeks kepuasan paling tinggi dicapai oleh aspek nomor 01 "Kecukupan jumlah porsi" yakni 85,82 persen dan aspek nomor 09 "Kelengkapan variasi" sebesar 84,73 persen. Sedangkan aspek pelayanan yang paling rendah indeksnya adalah aspek nomor 06 "Variasi menu makanan" yaitu sebesar 68,21 persen dan aspek nomor 07, yaitu "Ketersediaan fasilitas" sebesar 70,18 persen.

**Tabel 8**  
**IKJHI Pelayanan Katering Armina Tahun 1437H/2016M dan 1438H/2017M**

| Aspek Pelayanan                 | 1437 H<br>2016 M | 1438 H<br>2017 M | Perubahan<br>(Poin) |
|---------------------------------|------------------|------------------|---------------------|
| (1)                             | (2)              | (3)              | (4)                 |
| 01. Kecukupan jumlah porsi      | 85,79            | 85,82            | 0,03                |
| 02. Ketepatan waktu distribusi  | 85,04            | 84,01            | -1,03               |
| 03. Keteraturan pendistribusian | 81,07            | 81,23            | 0,16                |
| 04. Kesesuaian citarasa makanan | 85,03            | 84,06            | -0,97               |
| 05. Variasi menu makanan        | 83,68            | 84,12            | 0,44                |
| 06. Kebersihan makanan          | 69,26            | 68,21            | -1,05               |
| 07. Ketersediaan fasilitas      | 69,22            | 70,18            | 0,96                |
| 08. Kelayakan makanan           | 81,78            | 81,45            | -0,33               |
| 09. Kelengkapan variasi         | 85,24            | 84,73            | -0,51               |
| 10. Ketersediaan tambahan menu  | 83,59            | 83,08            | -0,51               |
| 11. Kelayakan (tidak basi)      | 81,70            | 83,31            | 1,61                |
| 12. Layanan snack               | 82,50            | 81,03            | -1,47               |
| 13. Kesigapan perusahaan        | 83,67            | 83,05            | -0,62               |
| 14. Kesopanan petugas           | 83,96            | 83,53            | -0,43               |
| 15. Penampilan dan kerapian     | 82,99            | 83,72            | 0,73                |
| TOTAL                           | 81,64            | 81,45            | -0,19               |

## 9. Pelayanan Tenda Armina

Pelayanan Tenda Armina mempunyai nilai indeks 75,55 persen. Aspek yang mempunyai indeks kepuasan paling tinggi dicapai oleh aspek nomor 01 "Pelayanan petugas" yakni 84,00 persen dan aspek nomor 04 "Keberadaan petugas" sebesar 81,08 persen. Sedangkan yang paling rendah adalah aspek nomor 12 "Kesesuaian kapasitas kamar" yaitu sebesar 64,32 persen dan aspek nomor 08, yaitu "Kelengkapan fasilitas" sebesar 68,15 persen.

**Tabel 9**  
**IKJHI Pelayanan Tenda Armina Tahun 1437H/2016M dan 1438H/2017M**

| Aspek Pelayanan                  | 1437 H<br>2016 M | 1438 H<br>2017 M | Perubahan<br>(Poin) |
|----------------------------------|------------------|------------------|---------------------|
| (1)                              | (2)              | (3)              | (4)                 |
| 01. Pelayanan petugas            | 83,89            | 84,00            | 0,11                |
| 02. Cara pengaturan kamar        | 80,41            | 75,97            | -4,44               |
| 03. Kejelasan petunjuk           | 80,49            | 80,90            | 0,41                |
| 04. Keberadaan petugas           | 81,78            | 81,08            | -0,70               |
| 05. Kemudahan akses              | 81,65            | 79,85            | -1,80               |
| 06. Kenyamanan dan kebersihan    | 74,20            | 70,82            | -3,38               |
| 07. Keamanan dan ketertiban      | 78,36            | 78,66            | 0,30                |
| 08. Kelengkapan fasilitas        | 71,41            | 68,15            | -3,26               |
| 09. Kondisi bangunan             | 74,89            | 74,99            | 0,10                |
| 10. Keberfungsian fasilitas/alat | 72,82            | 71,08            | -1,74               |
| 11. Kecepatan dalam menanggapi   | 76,62            | 77,04            | 0,42                |
| 12. Kesesuaian kapasitas kamar   | 70,92            | 64,32            | -6,60               |
| <b>TOTAL</b>                     | <b>77,30</b>     | <b>75,55</b>     | <b>-1,75</b>        |

## 10. Pelayanan Transportasi Bus Armina

Pelayanan Transportasi Bus Armina mempunyai nilai indeks 78,09 persen. Aspek yang mempunyai indeks kepuasan paling tinggi dicapai oleh aspek nomor 10 "Kesopanan supir dalam melaksanakan tugas" yakni 82,41 persen dan aspek nomor 03 "Tampilan fisik bus yang digunakan untuk mengangkut jemaah haji" sebesar 81,61 persen. Sedangkan aspek pelayanan yang sangat perlu diperhatikan adalah aspek nomor 02 "Ketepatan waktu kedatangan bus yang mengangkut jemaah haji" dengan indeks 70,23 persen dan aspek nomor 01 "Ketersediaan armada bus yang melayani jemaah haji" sebesar 72,45 persen.

**Tabel 10**  
**IKJHI Pelayanan Bus Armina Tahun 1437 H/2016 M s.d. 1438 H/2017 M**

| Aspek Pelayanan   | 1437 H<br>2016 M | 1438 H<br>2017 M | Perubahan<br>(Poin) |
|---|------------------|------------------|---------------------|
| (1)   | (2)              | (3)              | (4)                 |
| 01. Ketersediaan armada bus yang melayani jemaah haji               | 75,40            | 72,45            | -2,95               |
| 02. Ketepatan waktu kedatangan bus yang mengangkut jemaah haji      | 76,30            | 70,23            | -6,07               |
| 03. Tampilan fisik bus yang digunakan untuk mengangkut jemaah haji  | 82,59            | 81,61            | -0,98               |
| 04. Kelengkapan fasilitas dalam bus (kursi, AC, dan lain-lain)      | 79,83            | 80,51            | 0,68                |
| 05. Keamanan yang dirasakan jemaah haji selama menggunakan bus      | 80,70            | 80,85            | 0,15                |
| 06. Kenyamanan yg dirasakan jemaah haji selama menggunakan bus      | 77,54            | 76,95            | -0,59               |
| 07. Kerapian & kebersihan bus yang digunakan mengangkut jemaah haji | 81,64            | 79,61            | -2,03               |
| 08. Pelayanan petugas dalam mengarahkan dan mengatur jemaah haji    | 80,45            | 77,56            | -2,89               |
| 09. Kemampuan supir mengemudikan bus dan mengantarkan jemaah        | 81,46            | 79,31            | -2,15               |
| 10. Kesopanan supir dalam melaksanakan tugas                        | 82,94            | 82,41            | -0,53               |
| <b>TOTAL</b>  | <b>79,85</b>     | <b>78,09</b>     | <b>-1,76</b>        |

## C. Pelayanan Kepada Jemaah Haji Indonesia Per Daker/Satop

Pelayanan yang diberikan oleh para petugas haji kepada para jemaah haji adalah sama berdasarkan standar pelayanan tanpa melihat jenis pelayanan maupun Daker/Satop. Namun demikian, persepsi jemaah dalam memberikan penilaian dapat berbeda antar jenis pelayanan maupun antar Daker/Satop.

### 1. Pelayanan di Daker Bandara

Indeks Kepuasan Jemaah Haji Indonesia di Daker Bandara sebesar 87,16 persen dimana indeks tertinggi secara berturut-turut ada pada pelayanan Bus Antar Kota (88,81 persen) dan pelayanan Petugas Haji (87,85 persen). Sedangkan indeks terendah masing-masing terdapat pada pelayanan Lain-lain (85,07 persen) dan pelayanan Katering (86,77 persen).

**Tabel 11**  
**IKJHI di Daker Bandara Menurut Jenis Pelayanan, 1438 H/2017 M**

| Jenis Pelayanan  | 1437 H<br>2016 M | 1438 H<br>2017 M | Perubahan<br>(Poin) |
|------------------|------------------|------------------|---------------------|
| (1)              | (2)              | (3)              | (4)                 |
| Katering         | 83.55            | 86.77            | 3.22                |
| Bus Antar Kota   | 86.51            | 88.81            | 2.30                |
| Ibadah           | 87.30            | 87.34            | 0.04                |
| Lain-lain (Umum) | 85.40            | 85.07            | -0.33               |
| Petugas Haji     | 88.31            | 87.85            | -0.46               |
| DAKER BANDARA    | 86.54            | 87.16            | 0.62                |

### 2. Pelayanan di Daker Mekkah

Indeks Kepuasan Jemaah Haji Indonesia di Daker Mekkah sebesar 86,94 persen dimana indeks tertinggi masing-masing terdapat pada pelayanan Akomodasi Hotel (88,18 persen) dan pelayanan Petugas Haji (87,71 persen). Sementara itu, indeks terendah di Daker ini terjadi pada pelayanan Katering (85,13 persen) dan pelayanan Lain-lain (85,75 persen).

**Tabel 12**  
**IKJHI di Daker Mekkah Menurut Jenis Pelayanan, 1438 H/2017 M**

| Jenis Pelayanan     | 1437 H<br>2016 M | 1438 H<br>2017 M | Perubahan<br>(Poin) |
|---------------------|------------------|------------------|---------------------|
| (1)                 | (2)              | (3)              | (4)                 |
| Petugas Haji        | 83.97            | 87.71            | 3.74                |
| Lain-lain (Umum)    | 82.05            | 85.75            | 3.70                |
| Katering            | 81.53            | 85.13            | 3.60                |
| Hotel               | 84.66            | 88.18            | 3.52                |
| Bus Antar Kota      | 84.19            | 87.51            | 3.32                |
| Ibadah              | 84.10            | 86.57            | 2.47                |
| Bus Sholawat        | 85.54            | 87.72            | 2.18                |
| <b>DAKER MEKKAH</b> | <b>83.75</b>     | <b>86.94</b>     | <b>3.19</b>         |

### 3. Pelayanan di Daker Madinah

Indeks kepuasan jemaah haji Indonesia di Daker Madinah sebesar 85,79 persen, dimana indeks tertinggi secara berturut-turut terjadi pada jenis pelayanan Bus Antar Kota (89,33 persen) dan pelayanan Petugas Haji (87,28 persen). Sebaliknya, indeks terendah masing-masing terdapat pada pelayanan Hotel (81,84 persen) dan pelayanan Lain-lain (84,84 persen). Untuk itu, pelayanan hotel di Madinah perlu perhatian dan perbaikan di tahun-tahun mendatang.

**Tabel 13**  
**IKJHI di Daker Madinah Menurut Jenis Pelayanan, 1438 H/2017 M**

| Jenis Pelayanan      | 1437 H<br>2016 M | 1438 H<br>2017 M | Perubahan<br>(Poin) |
|----------------------|------------------|------------------|---------------------|
| (1)                  | (2)              | (3)              | (4)                 |
| Bus Antar Kota       | 86.21            | 89.33            | 3.12                |
| Lain-lain            | 83.84            | 84.84            | 1.00                |
| Petugas Haji         | 86.45            | 87.28            | 0.83                |
| Ibadah               | 86.67            | 86.51            | -0.16               |
| Hotel                | 83.21            | 81.84            | -1.37               |
| Katering             | 86.30            | 84.85            | -1.45               |
| <b>DAKER MADINAH</b> | <b>86.18</b>     | <b>85.79</b>     | <b>-0.39</b>        |

## 4. Pelayanan di Satop Armina

Indeks Kepuasan Jemaah Haji Indonesia di Satop Armina sebesar 81,20 persen dengan indeks tertinggi masing-masing pada pelayanan Petugas Haji (86,46 persen) dan pelayanan Ibadah (85,73 persen). Di sisi lain, indeks terendah terjadi pada pelayanan Tenda (75,55 persen) dan pelayanan Transportasi Bus Armina (78,09 persen). Untuk itu, pelayanan Tenda perlu perhatian dan perbaikan serius di tahun mendatang terutama tingkat kepadatan hunian tenda dan fasilitas yang ada, seperti: keberfungsian AC dan kipas angin, MCK, dan penanganan kebersihan.

**Tabel 14**  
**IKJHI di Satop Armina Menurut Jenis Pelayanan, 1438 H/2017 M**

| Jenis Pelayanan | 1437 H<br>2016 M | 1438 H<br>2017 M | Perubahan<br>(Poin) |
|-----------------|------------------|------------------|---------------------|
| (1)             | (2)              | (3)              | (4)                 |
| Petugas Haji    | 84.28            | 86.46            | 2.18                |
| Ibadah          | 85.02            | 85.73            | 0.71                |
| Catering        | 81.64            | 81.45            | -0.19               |
| Lain-lain       | 80.90            | 79.90            | -1.00               |
| Tenda           | 77.30            | 75.55            | -1.75               |
| Bus Armina      | 79.85            | 78.09            | -1.76               |
| Satop Armina    | 81.88            | 81.2             | -0.68               |

### D. IKJHI Menurut Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan dimensi kualitas pelayanan publik, terdapat lima jenis pelayanan terhadap jemaah haji dengan indeks kepuasan yang memenuhi kriteria “sangat memuaskan”. Kelima dimensi tersebut masing-masing adalah “Sikap, Keramahan dan Kepedulian Petugas” (87,98 persen), “Kemampuan Petugas” (86,64 persen), “Pembinaan” (86,33 persen), “Informasi dan Komunikasi” (85,23 persen), dan “Perlindungan” (85,19 persen). Sedangkan lima dimensi sisanya memiliki indeks kepuasan dengan kriteria “memuaskan”, dan yang memiliki indeks kepuasan terendah adalah “Keandalan dan Dapat Dipercaya” (81,62 persen).

**Tabel 15**  
**IKJHI di Satop Armina Menurut Jenis Pelayanan, 1438 H/2017 M**

| Dimensi Pelayanan Publik                    | 2017  |
|---|-------|
| (1)   | (2)   |
| 01. Kemampuan Petugas                       | 86,64 |
| 02. Sikap, Keramahan dan Kepedulian         | 87,98 |
| 03. Informasi dan Komunikasi                | 85,23 |
| 04. Jaminan dan Keamanan                    | 84,98 |
| 05. Kesiapan, Cepat Tanggap dan Tepat Waktu | 84,47 |
| 06. Bukti Nyata                             | 82,79 |
| 07. Akses                                   | 84,19 |
| 08. Keandalan dan Dapat Dipercaya           | 81,62 |
| 09. Pembinaan                               | 86,33 |
| 10. Perlindungan                            | 85,19 |

## E. Temuan Dan Masukan Berdasarkan Hasil Kuesioner Dan Observasi Lapangan

### 1. Petugas Haji

- Masih dijumpai adanya jemaah yang tidak mengenal ketua kloter (dan petugas kloter lainnya) karena petugas kloter kurang aktif, kurang memberi pengarahan dan koordinasi dengan ketua rombongan dan ketua regu.
- Jemaah masih ada yang tidak mengetahui Standar Pelayanan Minimum (SPM), dimana pada tahun 2017 SPM dipublikasikan ke dalam buku pedoman SPM.
- Peran aplikasi “Haji Pintar” dapat dimaksimalkan dengan menambahkan peta hotel dan juga keberadaan petugas secara real-time.
- Perlunya kemampuan berbahasa Arab/Inggris bagi petugas.
- Alokasi petugas yang siaga di setiap hotel khususnya di Madinah.

### 2. Pelayanan Ibadah

- Petugas pembimbing ibadah sebaiknya yang pernah berhaji sehingga dapat lebih melayani jemaah.
- Pemilihan petugas pembimbing ibadah harus lebih selektif terutama pada kemampuan memahami manasik haji.
- Perlu adanya komitmen bagi pembimbing ibadah secara tertulis untuk senantiasa melayani jemaah.
- Agenda kegiatan selama di Arab Saudi harus diketahui oleh seluruh jemaah.

### 3. Pelayanan Akomodasi

Secara umum para jemaah menganggap pemondokan yang ditempati sudah memuaskan, hanya perlu tambahan fasilitas:

- Perlunya Wifi pada setiap hotel yang baik agar memudahkan Jemaah dalam berkomunikasi baik antar Jemaah dan juga dengan sanak saudara di Tanah Air.
- Tempat dan mesin cuci yang banyak serta area untuk menjemur pakaian.
- Alat kebersihan (sapu, tempat sampah, dll) di setiap lantai.
- Media informasi tentang peta lokasi hotel, rute ke tempat-tempat ibadah, dan informasi penting lainnya, agar disediakan di setiap lobi hotel.

Beberapa masukan untuk peningkatan pelayanan akomodasi tenda jemaah di Arafah dan Mina:

- Tenda di Mina perlu diperluas sehingga sesuai dengan jumlah jemaah yang semakin meningkat.
- Perlu ditambah jumlah MCK dan tempat wudhu serta dibedakan untuk pria dan wanita di area berbeda.
- Ketersediaan/keberfungsian AC dan kipas angin perlu ditambah.
- Perlu peningkatan kebersihan di area sekitar tenda.

#### 4. Pelayanan Katering/Makanan

- Jemaah merasakan bahwa makanan yang disajikan belum memenuhi kriteria cita rasa Indonesia dan variasi menu makanan perlu diperbanyak.
- Jemaah meminta diberikan makan full selama di Tanah Suci.
- Perbanyak menu berupa sayuran, khususnya untuk jemaah lansia.

#### 5. Pelayanan Transportasi Bus Antar Kota

- Jemaah menilai pelayanan bus antar kota sangat memuaskan.
- Peningkatan yang diperlukan adalah koordinasi antar semua petugas yang menangani transportasi bus antar kota termasuk juga dengan para sopir agar pelayanan lebih baik.

#### 6. Pelayanan Transportasi Bus Sholawat

- Jemaah merasakan kurangnya armada bus khususnya pada saat setelah shalat Jum'at, dan setelah shalat Isya. Hal ini dirasakan dengan waktu tunggu di terminal yang cukup lama.
- Perlu pengaturan yang lebih baik di setiap shelter supaya jemaah lebih tertib misalnya dengan membuat jalur antrean dengan pembatas tali sehingga tidak berebut.
- Sopir sebaiknya yang dapat berkomunikasi menggunakan bahasa Indonesia atau Inggris.

#### 7. Pelayanan Transportasi Bus Armina

- Waktu menunggu datangnya bus terlalu lama, khususnya perjalanan dari Hotel ke Arafah dan Arafah ke Muzdalifah/Mina.
- Jemaah merasakan kurangnya armada bus sehingga banyak yang tidak kebagian tempat duduk dan terpaksa berdiri di dalam bus.
- Fasilitas di dalam bus banyak yang tidak berfungsi seperti AC tidak dingin dan kursi rusak.

#### 8. Pelayanan Lainnya

- Perlu sosialisasi keberadaan pos-pos pelayanan (misalnya dengan brosur atau di aplikasi "Haji Pintar") yang ada di sekitar Masjidil Haram, Masjid Nabawi, Jamarat di Mina dan lainnya. Sehingga jemaah dapat dengan mudah mendapat pertolongan jika ada yang sakit atau tersesat jalan.
- Perlu penanganan yang lebih cepat tentang koper atau tas yang terpisah/tertinggal/hilang dari tangan jemaah.

Diterbitkan oleh:



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



**M. Ari Nugraha M.Sc**  
Deputi Bidang Metodologi  
dan Informasi Statistik  
Telepon: 3810291-5, Pesawat 3000  
E-mail: arin@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.