



BERITA RESMI STATISTIK



Indeks Kepuasan Jemaah Haji Indonesia Tahun 1439H/2018M

IKJHI tahun 1439H/2018M sebesar 85,23, dibandingkan dengan indeks tahun sebelumnya meningkat sebesar 0,38 poin dan sudah memenuhi kriteria “sangat memuaskan”.

- Indeks kepuasan jemaah haji Indonesia (IKJHI) di Arab Saudi pada tahun 1439H/2018M sebesar 85,23. Ini berarti secara umum layanan pemerintah kepada jemaah haji Indonesia telah memenuhi kriteria “sangat memuaskan”. Dibandingkan dengan indeks kepuasan jemaah tahun lalu yang sebesar 84,85, indeks kepuasan layanan jemaah haji 2018 meningkat 0,38 poin.
- Bila dirinci menurut jenis pelayanan, indeks kepuasan tertinggi terdapat pada pelayanan transportasi bus antarkota, yaitu sebesar 88,25, kemudian berturut-turut adalah pelayanan bus sholawat (87,72), pelayanan petugas (87,38), pelayanan ibadah (87,12), pelayanan katering non-Armina (86,91), pelayanan akomodasi hotel (86,02), pelayanan lain-lain (85,61), pelayanan katering di Armina (84,38), pelayanan transportasi bus Armina (81,09), dan pelayanan tenda di Armina (77,59).
- Berdasarkan lokasi tempat pelayanan, Indeks kepuasan jemaah tertinggi terdapat pada pelayanan yang dilakukan selama di bandara, yaitu sebesar 89,01, berikutnya secara berturut-turut pelayanan di Makkah (87,34), pelayanan di Madinah (85,73), dan pelayanan di Arafah, Muzdalifah, dan Mina (82,60).

1. Pendahuluan

Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 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 terus meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah haji setiap tahunnya.

Survei Kepuasan Jemaah Haji Indonesia (SKJHI) Tahun 1439 H/2018 M merupakan kegiatan yang bertujuan untuk mengukur kualitas penyelenggaraan ibadah haji. 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. Hasil SKJHI dinyatakan dalam bentuk angka indeks yang merupakan turunan dari penghitungan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pada semua jenis layanan yang diterima jemaah, seperti pelayanan petugas, ibadah, akomodasi, transportasi, dan katering di semua titik (tempat dan periode waktu) observasi, yang meliputi Makkah, Madinah, Arafah, Muzdalifah, Mina (Armina), dan Bandara.

Pada tahun ini, Survei Kepuasan Jemaah Haji Indonesia merupakan pelaksanaan yang kesembilan kali, dimana sejak awal pelaksanaan dilakukan oleh Badan Pusat Statistik (BPS). Semua tahapan survei dilakukan sesuai kaidah statistik yang sah. Kerangka sampel diperoleh dari daftar pembagian kloter yang berisi jumlah jemaah untuk setiap kloter dan jadwal pemberangkatan di setiap embarkasi. Sampel adalah sebagian regu jemaah yang mewakili populasi seluruh jemaah haji Indonesia tahun 2018. Pemilihannya dilakukan secara acak (*Probability Sampling*), dimana semua unit sampel memiliki kemungkinan yang sama untuk terpilih. *Margin error* ditentukan sebesar 5 persen dengan nilai *alpha* sebesar 5 persen.

2. Indeks Kepuasan Jemaah Haji Indonesia (IKJHI)

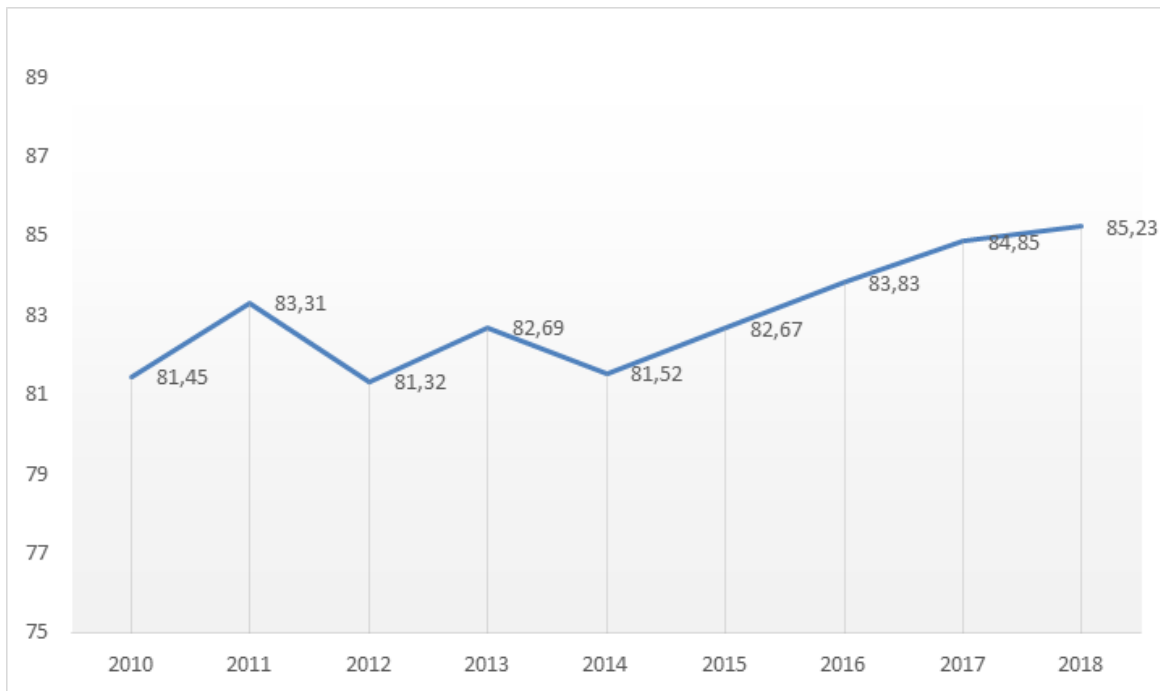
Indeks kepuasan jemaah haji Indonesia (IKJHI) diperoleh dari dua komponen pembentuk indeks, yaitu tingkat kepuasan jemaah dan tingkat kepentingan atau harapan jemaah pada semua jenis pelayanan jemaah haji Indonesia selama di Arab Saudi. Sejak pertama kali dilakukan pada tahun 2010, angka IKJHI cenderung meningkat walaupun sempat berfluktuatif, naik dan turun pada empat tahun pertama pengukuran indeks. Pada tahun 1439H/2018M, IKJHI secara umum sebesar 85,23, mengalami kenaikan sebesar 0,38 poin dibandingkan indeks tahun lalu yang sebesar 84,85. Dengan Nilai IKJHI ini, maka pelayanan penyelenggaraan haji Indonesia tahun 2018 telah memenuhi kriteria “sangat memuaskan” yang merupakan capaian terbaik setelah sembilan tahun pelaksanaan survei.

Seperti tahun sebelumnya, pada tahun ini pelayanan transportasi bus antarkota mencapai indeks tertinggi jika dibandingkan dengan pelayanan lainnya. Capaian indeks pelayanan bus antarkota tahun ini sebesar 88,25; naik 0,2 poin dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Indeks kepuasan terhadap pelayanan petugas tahun ini menempati posisi kedua tertinggi, yaitu sebesar 87,69, menggeser pelayanan bus sholawat yang tahun ini diurutan ketiga sebesar 87,65.

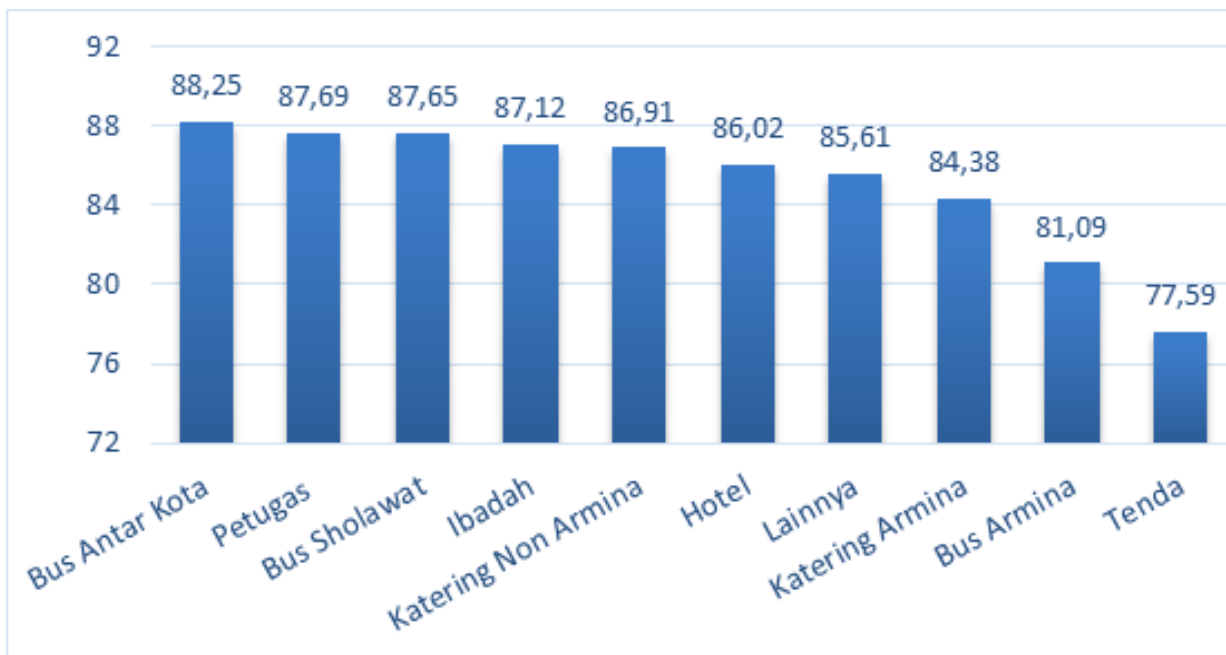
Perbaikan kualitas tenda di Arafah dan peningkatan fasilitas tenda di Mina telah mampu meningkatkan nilai indeks dari 75,55 pada tahun lalu menjadi 77,59 di tahun 2018. Namun demikian, dibandingkan dengan jenis pelayanan lainnya, pelayanan tenda di Armina merupakan pelayanan dengan indeks kepuasan terendah. Rendahnya nilai indeks kepuasan tenda Armina

terutama disebabkan oleh ketidaksesuaian kapasitas tenda dengan jumlah jemaah, minimnya kelengkapan fasilitas di tenda, dan keberfungsian fasilitas dan alat di tenda.

Gambar 1
Perkembangan Indeks Kepuasan Jemaah Haji Indonesia (IKJHI), 2010–2018



Gambar 2
IKJHI Menurut Jenis Pelayanan, 1439 H/2018M



2.1 Pelayanan Petugas

Pelayanan petugas merupakan jenis pelayanan yang sebagian besar berinteraksi langsung dengan aktivitas jemaah haji di Arab Saudi. Sejak pertama kali pelaksanaan survei, indeks kepuasan pelayanan petugas hampir selalu memiliki nilai indeks kepuasan di atas 85,00; atau telah memenuhi kriteria sangat memuaskan. Pada tahun ini, indeks kepuasan pelayanan petugas berada di urutan kedua setelah pelayanan bus antarkota dengan nilai indeks sebesar 87,69.

Seluruh komponen pembentuk indeks kepuasan pelayanan petugas bernilai lebih dari 85,00; atau seluruhnya mencapai kriteria sangat memuaskan. Tiga komponen pelayanan petugas dengan indeks kepuasan tertinggi adalah **penampilan dan kerapian berpakaian petugas, kepedulian petugas dalam melayani jemaah haji, dan kesiapan petugas memberikan pelayanan**. Sebaliknya, penilaian kepuasan terendah adalah pada **kesopanan petugas dalam melayani jemaah haji, kemampuan petugas dalam berkomunikasi, dan kesabaran petugas menghadapi perilaku jemaah haji**.

Dibandingkan dengan indeks kepuasan tahun lalu, indeks pelayanan petugas meningkat 0,31 poin. Peningkatan tertinggi pada komponen **kepedulian petugas dalam melayani jemaah haji (3,15)**, diikuti oleh komponen **kecepatan petugas menanggapi permasalahan (2,52)**, dan komponen **kemampuan dan wawasan pembimbing ibadah (2,32)**.

Tabel 1
Indeks Layanan Petugas Haji, 2018

Jenis Pelayanan	Indeks	Perubahan 2017–2018
(1)	(2)	(3)
Kemudahan mendapatkan pelayanan petugas	86,79	-0,85
Kesopanan petugas dalam melayani jemaah haji	86,21	-5,28
Kejelasan dan ketepatan petugas dalam memberikan informasi	86,94	1,67
Kesiapan petugas memberikan pelayanan	88,70	1,99
Kecepatan petugas menanggapi permasalahan	87,86	2,52
Kepedulian petugas dalam melayani jemaah haji	90,38	3,15
Kesabaran petugas menghadapi perilaku jemaah haji	86,43	-2,28
Keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan umum	87,46	0,52
Kemampuan petugas dalam berkomunikasi	86,25	-0,62
Kemampuan ka kloter dalam memimpin dan mengelola kloter	87,55	1,59
Kemampuan dan wawasan pembimbing ibadah	88,48	2,32
Kemampuan ka kloter memimpin dan mengarahkan jemaah	87,37	2,06
Kemampuan Karu dan Karom dalam memberikan pelayanan	87,47	-0,88
Kemampuan petugas menyelesaikan setiap permasalahan	86,57	0,48
Penampilan dan kerapian berpakaian petugas	91,11	-1,66
TOTAL	87,69	0,31

2.2 Pelayanan Ibadah

Pelayanan ibadah mencakup semua layanan terkait pelaksanaan ibadah jemaah selama di Arab Saudi, seperti pelayanan rangkaian ibadah haji di Masyair, umroh wajib, dan ziarah. Nilai indeks pelayanan ibadah merupakan yang terbesar ketiga setelah pelayanan bus antarkota dan pelayanan petugas. Nilai indeks pelayanan ibadah tahun 2018 adalah sebesar 87,12.

Seperti halnya pada pelayanan petugas, indeks kepuasan pelayanan ibadah untuk seluruh komponen pelayanan telah mencapai kriteria sangat memuaskan, atau di atas 85,00. **Kesabaran petugas menghadapi perilaku jemaah haji, kemudahan mendapatkan pelayanan ibadah, dan pelayanan bimbingan pelaksanaan manasik, arba'in** merupakan tiga jenis pelayanan ibadah dengan nilai indeks kepuasan terbesar. Sebaliknya, **kejelasan dan ketepatan dalam memberikan bimbingan, kecepatan menanggapi permasalahan jemaah haji, dan pelayanan khusus untuk jemaah lansia dan sejenisnya** memiliki nilai indeks relatif lebih rendah dibandingkan komponen pelayanan ibadah lainnya.

Dibandingkan dengan indeks kepuasan tahun lalu, indeks pelayanan ibadah meningkat 0,31 poin. Peningkatan tertinggi pada komponen **kepedulian petugas dalam melayani jemaah haji (3,15)**, diikuti oleh komponen **kecepatan petugas menanggapi permasalahan (2,52)**, dan komponen **kemampuan dan wawasan pembimbing ibadah (2,32)**.

Tabel 2
Indeks Pelayanan Ibadah, 2018

Jenis Pelayanan	Indeks	Perubahan 2017–2018
(1)	(2)	(3)
Kemudahan mendapatkan pelayanan ibadah	87,89	0,11
Kemampuan pembimbing ibadah dalam pembimbingan	87,16	0,40
Kejelasan dan ketepatan dalam memberikan bimbingan	86,45	0,18
Kesiapan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan	86,91	0,49
Kecepatan menanggapi permasalahan jemaah haji	86,48	0,78
Kesabaran petugas menghadapi perilaku jemaah haji	88,46	-0,04
Kemampuan pembimbing ibadah memimpin jemaah	87,09	1,16
Kemampuan pembimbing menyelesaikan masalah	86,97	0,72
Pelayanan bimbingan pelaksanaan Manasik, Arba'in	86,84	0,93
Pelayanan bimbingan ibadah	87,63	2,03
Pelayanan khusus untuk jemaah lansia, dll	86,49	0,70
TOTAL	87,12	0,67

2.3 Pelayanan Akomodasi

Pelayanan akomodasi mencakup pelayanan hotel di Makkah dan Madinah serta pelayanan tenda di Arafah dan Mina. Pada pelayanan hotel, nilai indeksnya sebesar 86,02. Terdapat tiga komponen pelayanan dengan indeks kepuasan masih di bawah 85,00 atau kriterianya di bawah "sangat memuaskan", yaitu **kesesuaian kapasitas kamar dengan jumlah jemaah haji, cara**

pengaturan/penempatan jemaah haji di hotel, dan keberadaan petugas pemberi informasi yang dibutuhkan. Sebaliknya, komponen pelayanan petugas dalam menyambut/melepas jemaah, kemudahan akses dari hotel ke tempat ibadah, dan tampilan fisik/kondisi bangunan hotel memiliki tingkat kepuasan tertinggi dibandingkan komponen lainnya. Dibandingkan dengan indeks kepuasan tahun lalu, indeks pelayanan hotel meningkat 0,32 poin. Peningkatan tertinggi pada komponen **cara pengaturan/penempatan jemaah haji di hotel** (1,31), diikuti oleh **kemudahan akses dari hotel/tenda ke tempat ibadah** (1,16), dan **kelengkapan fasilitas (air, aula, AC, MCK, lift)** (0,95).

Rata-rata nilai indeks pelayanan tenda pada tahun 2018 sebesar 77,59. Terdapat delapan dari dua belas komponen pelayanan tenda dengan nilai indeks di antara 75,00 dan 85,00, atau telah mencapai kriteria memuaskan, sementara empat komponen lainnya, yaitu **kesesuaian kapasitas tenda dengan jumlah jemaah haji, kelengkapan fasilitas tenda, keberfungsian fasilitas di tenda, dan kenyamanan dan kebersihan tenda yang ditempati** nilai indeksnya masih di antara 65,00 dan 75,00 atau memiliki kriteria memenuhi standar. Dibandingkan dengan indeks kepuasan tahun lalu, indeks pelayanan tenda meningkat 2,04 poin. Peningkatan tertinggi pada komponen **kelengkapan fasilitas (air, aula, AC, MCK, lift)** (3,96), diikuti oleh **cara pengaturan/penempatan jemaah haji di hotel/tenda** (3,71), dan **tampilan fisik/kondisi bangunan** (3,43).

Tabel 3
Indeks Layanan Akomodasi, 2018

Jenis Pelayanan	Hotel		Tenda	
	Indeks	Perubahan 2017–2018	Indeks	Perubahan 2017–2018
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Pelayanan petugas dalam menyambut/melepas jemaah	88,30	-0,34	83,86	-0,14
Cara pengaturan/penempatan jemaah haji di hotel	84,68	1,31	79,68	3,71
Kejelasan petunjuk/pengarahan petugas selama di hotel	85,34	-0,17	81,92	1,02
Keberadaan petugas pemberi informasi yang dibutuhkan	84,97	0,69	81,91	0,83
Kemudahan akses dari hotel ke tempat ibadah	88,28	1,16	81,21	1,36
Kenyamanan dan kebersihan hotel	85,23	-0,21	73,92	3,10
Keamanan dan ketertiban hotel	86,89	-0,64	79,65	0,99
Kelengkapan fasilitas hotel (air, aula, AC, MCK, lift, dll)	86,45	0,95	72,11	3,96
Tampilan fisik/kondisi bangunan hotel	87,75	-0,14	78,42	3,43
Keberfungsian fasilitas hotel (air, aula, AC, MCK, lift, dll)	86,27	0,72	73,60	2,52
Kecepatan menanggapi permasalahan di hotel	85,17	0,22	78,02	0,98
Kesesuaian kapasitas kamar dengan jumlah jemaah haji	82,92	0,38	66,92	2,60
TOTAL	86,02	0,32	77,59	2,04

2.4 Pelayanan Katering

Pelayanan katering adalah pelayanan konsumsi makanan dan minuman kepada jemaah selama tinggal di Arab Saudi. Pada tahun 2018 indeks kepuasan pelayanan katering di Makkah dan Madinah (Non-Armina) mencapai 86,91. Dari sembilan jenis layanan katering non Armina, hanya dua jenis layanan yang indeksnya di bawah 85,00, yaitu **variasi menu makanan yang diberikan** dan **kesesuaian cita rasa makanan dan minuman Indonesia**. Sebaliknya, **kecukupan porsi makanan dan minuman yang diterima**, **kelayakan makanan dan minuman yang disajikan**, dan **ketersediaan fasilitas peralatan makanan dan minuman** merupakan tiga jenis layanan dengan indeks kepuasan tertinggi. Dibandingkan dengan indeks kepuasan tahun lalu, indeks pelayanan katering Non-Armina meningkat 1,60 poin. Peningkatan tertinggi pada komponen **kesesuaian cita rasa makanan dan minuman Indonesia** (3,64), diikuti oleh **kelengkapan variasi menu makanan** (2,47), dan **kelayakan makanan dan minuman yang disajikan** (2,31).

Tabel 4
Indeks Layanan Katering, 2018

Jenis Pelayanan	Katering Non Armina		Katering Armina	
	Indeks	Perubahan 2017–2018	Indeks	Perubahan 2017–2018
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Kecukupan porsi makanan dan minuman yang diterima	90,15	0,97	87,79	1,97
Ketepatan waktu pengiriman makanan dan minuman	87,54	1,58	87,01	3,00
Keteraturan waktu pengiriman makanan dan minuman	87,66	0,81	86,55	5,32
Kesesuaian cita rasa makanan dan minuman Indonesia	82,77	3,64	74,55	-9,51
Variasi menu makanan yang diberikan	81,61	1,52	75,26	-8,86
Kebersihan makanan, minuman, dan peralatan makan	87,80	0,80	84,65	16,44
Ketersediaan fasilitas peralatan makanan dan minuman	88,30	0,28	86,37	16,19
Kelayakan makanan dan minuman yang disajikan	88,45	2,31	85,46	4,01
Kelengkapan variasi menu makanan	87,76	2,47	-	-
Kejelasan informasi jadwal pengambilan makanan	-	-	85,29	-
Ketertiban distribusi konsumsi makanan dan minuman	-	-	86,00	-
Ketersediaan tambahan menu makanan dan minuman	-	-	86,06	2,98
Layanan snack pada saat bertolak ke Muzdalifah	-	-	85,15	4,12
Kesigapan perusahaan katering dalam pelayanan	-	-	84,22	1,17
Kesopanan petugas perusahaan katering	-	-	85,73	2,20
Penampilan dan kerapian berpakaian petugas	-	-	85,35	1,63
TOTAL	86,91	1,60	84,38	2,93

Pelayanan katering di Armina dinilai terpisah karena terdapat perbedaan perlakuan dengan katering di Makkah dan Madinah (Non Armina), dimana di Armina pelayanan tidak dapat sepenuhnya ditangani oleh pemerintah Indonesia. Pada tahun 2018, indeks kepuasan pelayanan katering di Armina mencapai angka 84,38. Bila pada tahun 2017 sebagian besar layanan katering

di Armina memiliki indeks kurang dari 85,00, pada tahun ini hanya empat dari 15 komponen layanan catering Armina yang indeksnya di bawah 85,00. Pelayanan **kecukupan porsi makanan dan minuman yang diterima, ketepatan waktu pengiriman makanan dan minuman, dan keteraturan waktu pengiriman makanan dan minuman** merupakan tiga pelayanan dengan indeks kepuasan tertinggi. Dibandingkan dengan indeks kepuasan tahun lalu, indeks pelayanan catering Armina meningkat 2,93 poin. Peningkatan tertinggi pada komponen **kebersihan makanan, minuman, dan peralatan makan (16,44)**, diikuti oleh **ketersediaan fasilitas peralatan makanan dan minuman (16,19)**, dan **keteraturan waktu pengiriman makanan dan minuman (5,32)**.

2.5 Layanan Transportasi Bus

Terdapat tiga jenis layanan transportasi bus, yaitu bus antarkota, bus sholawat, dan bus Armina. Layanan transportasi bus antarkota dimulai sejak mengantar jemaah dari Bandara kedatangan ke hotel di Madinah dan Makkah, perpindahan antar kota Makkah dan Madinah atau sebaliknya, dan dari hotel di Makkah atau Madinah ke Bandara kepulangan, termasuk mengantarkan jemaah dari Mina setelah melaksanakan jumroh. Pada tahun ini, nilai indeks kepuasan bus antar kota sebesar 88,25. Seluruh komponen layanan pada bus antarkota memiliki indeks di atas 85,00, atau telah mencapai kriteria sangat memuaskan. Kisaran nilai indeks kepuasan untuk layanan-layanan bus antarkota relatif sama, bahkan jarak indeks tertinggi dan terendah, yaitu pada layanan **kelengkapan fasilitas bus, seperti kursi, AC, dll (89,15)** dan **ketepatan waktu kedatangan bus (87,19)** hanya sebesar 1,97 poin. Dibandingkan dengan indeks kepuasan tahun lalu, indeks pelayanan bus antarkota meningkat 0,02 poin. Peningkatan tertinggi pada komponen Kemampuan mengarahkan dan mengatur jemaah (1,00), diikuti oleh Ketepatan waktu kedatangan bus (0,65), dan Ketersediaan armada bus yang melayani jemaah haji (0,32).

Layanan transportasi bus sholawat merupakan layanan bus dalam kota Makkah untuk mengantar jemaah haji Indonesia dari hotel ke Masjidil Haram, pergi-pulang. Pada tahun ini, nilai indeks kepuasan jemaah pada layanan bus sholawat sebesar 87,65. Seluruh komponen layanan pada bus sholawat memiliki indeks di atas 85,00, atau telah mencapai kriteria sangat memuaskan. **Kelengkapan fasilitas bus, kesopanan sopir dalam melaksanakan tugas, dan tampilan fisik bus yang digunakan** memiliki indeks kepuasan tertinggi dibandingkan jenis pelayanan bus sholawat lainnya. Pelayanan bus sholawat merupakan satu-satunya jenis pelayanan yang indeks kepuasannya dibandingkan dengan tahun lalu turun, yaitu sebesar 0,07 poin. Penurunan tertinggi pada komponen **tampilan fisik bus (-1,31)**, diikuti oleh **kelengkapan fasilitas bus (-0,68)**, dan **keamanan selama menggunakan bus (-0,15)**.

Layanan transportasi bus Armina merupakan layanan bus yang disediakan oleh pemerintah Arab Saudi untuk mengantar jemaah dari hotel di Makkah ke Arafah, dilanjutkan keesokan harinya dari Arafah ke Muzdalifah dan Muzdalifah ke Mina. Pada tahun ini, tingkat kepuasan jemaah terhadap layanan bus Armina sebesar 81,09. Tingkat kepuasannya merupakan terendah kedua setelah pelayanan tenda. Seluruh nilai tingkat kepuasan berada antara 75,00 dan 85,00, atau memiliki kriteria memuaskan. **Tampilan fisik bus yang digunakan, kelengkapan fasilitas bus, dan kesopanan sopir dalam melaksanakan tugas** merupakan tiga jenis pelayanan bus Armina dengan tingkat kepuasan tertinggi. Walaupun tingkat kepuasannya merupakan terendah kedua setelah

pelayanan tenda, akan tetapi dibandingkan dengan tahun lalu tingkat kepuasan pelayanan bus Armina meningkat 3,00 poin, merupakan peningkatan yang tertinggi dibandingkan pelayanan lainnya. Peningkatan tertinggi pada komponen **ketepatan waktu kedatangan bus** (7,85), diikuti oleh **ketersediaan armada bus yang melayani jemaah haji** (6,50), dan **kelengkapan fasilitas bus** (2,91).

Tabel 5
Indeks Layanan Transportasi Bus, 2018

Jenis Pelayanan	Bus Antar Kota		Bus Sholawat		Bus Armina	
	Indeks	Perubahan 2017–2018	Indeks	Perubahan 2017–2018	Indeks	Perubahan 2017–2018
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Ketersediaan armada bus yang melayani jemaah haji	87,96	0,32	87,21	-0,08	78,95	6,50
Ketepatan waktu kedatangan bus	87,19	0,65	86,97	0,10	78,08	7,85
Tampilan fisik bus yang digunakan	88,82	-0,92	88,07	-1,31	84,50	2,89
Kelengkapan fasilitas bus (kursi, AC, dll)	89,15	-0,02	88,30	-0,68	83,42	2,91
Keamanan selama menggunakan bus	88,38	-0,19	87,80	-0,15	81,83	0,98
Kenyamanan selama menggunakan bus	87,58	-0,08	87,11	0,30	79,31	2,36
Kerapian dan kebersihan bus	88,43	-0,35	87,77	-0,01	82,26	2,65
Kemampuan petugas mengatur jemaah haji	87,81	1,00	87,85	0,77	80,29	2,73
Kemampuan sopir mengemudikan bus	87,50	-0,09	87,32	0,07	80,04	0,73
Kesopanan sopir dalam melaksanakan tugas	88,12	-0,20	88,11	0,12	82,37	-0,04
TOTAL	88,25	-0,02	87,65	-0,07	81,09	3,00

2.6 Layanan Lainnya

Indeks pelayanan lainnya adalah layanan yang diberikan pemerintah untuk mendukung layanan-layanan yang telah dijelaskan sebelumnya, seperti ketersediaan pos petugas, penanganan jemaah kesasar, dan jemaah sakit. Tingkat kepuasan layanan lainnya pada tahun 2018 adalah sebesar 85,61, atau sudah mencapai kriteria pelayanan sangat memuaskan.

Pelayanan dan pengurusan jemaah haji yang sakit, pemberian informasi umum kepada jemaah, dan bantuan pelayanan dalam pemeriksaan dokumen jemaah memiliki indeks kepuasan tertinggi dibandingkan komponen pelayanan lainnya. Dibandingkan dengan indeks kepuasan tahun lalu, indeks pelayanan layanan lainnya meningkat 1,15 poin. Peningkatan tertinggi pada

komponen **bantuan pelayanan dalam pemeriksaan dokumen jemaah (1,68), pelayanan dan pengurusan jemaah haji yang kesasar (1,32), dan pemberian informasi umum kepada jemaah (1,32).**

Tabel 6
Indeks Pelayanan Lainnya, 2018

Jenis Pelayanan	Indeks	Perubahan 2017–2018
(1)	(2)	(3)
Ketersediaan pos petugas untuk menyelesaikan keluhan	83,70	1,22
Kemampuan dan kecakapan petugas	84,54	1,09
Kemampuan dan kecepatan pengurusan barang jemaah haji	84,36	-
Bantuan pelayanan dalam pemeriksaan dokumen jemaah	87,25	1,68
Pelayanan dan pengurusan jemaah haji yang kesasar	84,37	1,32
Pelayanan dan pengurusan jemaah haji yang sakit	87,54	1,17
Pemberian informasi umum kepada jemaah	87,44	1,32
TOTAL	85,61	1,15

3. Pelayanan Menurut Lokasi Aktivitas Jemaah Haji

Masa tinggal jemaah haji Indonesia di Arab Saudi pada tahun ini berkisar antara 40–42 hari. Dalam rentang waktu tersebut, secara umum jemaah haji memperoleh layanan di bandara kedatangan, kota Makkah, kota Madinah, dan Armina. SKJHI selain dapat merinci indeks kepuasan menurut jenis pelayanan yang diterima jemaah, juga dapat rincinya menurut lokasi tempat dimana jemaah memperoleh layanan.

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 pada tahun ini meningkat sangat signifikan. Hal ini sejalan dengan inovasi *fast track* bagi jemaah di kloter-kloter yang berangkat dari Bandara Soekarno Hatta dan Juanda. Indeks kepuasan jemaah di bandara kedatangan mencapai 89,01, berada pada kriteria sangat memuaskan. **Pelayanan petugas dalam mendampingi jemaah** melakukan ibadah selama di bandara dan **perjalanan menuju hotel di Madinah** merupakan pelayanan dengan indeks kepuasan tertinggi, sebaliknya **pelayanan lainnya** seperti **bantuan pengurusan dokumen merupakan jenis layanan** dengan nilai indeks terendah. Dibandingkan dengan indeks kepuasan tahun lalu, indeks pelayanan di bandara meningkat 1,85 poin. Peningkatan tertinggi pada komponen **katering/makanan** sebesar 3,10; sementara **layanan bus yang mengangkut jemaah** dari bandara ke kota Makkah turun 0,19.

Pelayanan jemaah haji di Makkah berlangsung paling lama, yaitu sekitar 28 hari. Pada tahun 2018 indeks kepuasan jemaah haji pelayanan di Makkah sebesar 87,34; atau berada pada

kriteria sangat memuaskan. **Pelayanan akomodasi hotel** merupakan pelayanan dengan indeks kepuasan tertinggi, sebaliknya **pelayanan lainnya**, seperti **penanganan jemaah kesasar, dan jemaah lansia** merupakan jenis layanan dengan nilai indeks terendah. Dibandingkan dengan indeks kepuasan tahun lalu, indeks pelayanan di Makkah meningkat 0,40 poin. Peningkatan tertinggi pada komponen **katering/makanan** sebesar 1,76 poin, sementara layanan **akomodasi** dan **bus sholawat** turun masing-masing sebesar 0,02 poin dan 0,07 poin.

Pelayanan jemaah haji di Madinah hanya berlangsung selama 8 hari sampai dengan 9 hari, yaitu dalam rangka memberikan kesempatan kepada setiap jemaah menunaikan ibadah sholat fardhu di masjid Nabawi selama 40 waktu berturut-turut (ibadah Arbain). Pada tahun 2018, indeks kepuasan jemaah haji pelayanan di Madinah sebesar 85,73, atau berada pada kriteria sangat memuaskan. Pelayanan **transportasi bus** yang mengantar jemaah dari Makkah ke Madinah merupakan layanan dengan indeks kepuasan tertinggi, sebaliknya pelayanan **akomodasi hotel** merupakan jenis layanan dengan nilai indeks terendah. Dibandingkan dengan indeks pada tahun lalu, kepuasan jemaah haji di Madinah turun 0,06 poin. Ini merupakan penurunan kedua secara berturut-turut setelah tahun lalu turun 0,39 poin. Penurunan indeks tertinggi tahun 2018 pada komponen layanan **transportasi bus**, sebesar -1,54 poin.

Pelayanan jemaah haji di Armina berlangsung selama 5 sampai 6 hari, yaitu sejak melaksanakan wukuf di Arafah sampai selesai melaksanakan lontar jumroh. Pada tahun 2018 indeks kepuasan jemaah haji pelayanan di Armina sebesar 82,60, atau berada pada kriteria pelayanan memuaskan. **Pelayanan petugas ibadah** merupakan pelayanan dengan indeks kepuasan tertinggi, sebaliknya **pelayanan akomodasi tenda** merupakan jenis layanan dengan nilai indeks terendah. Dibandingkan dengan indeks pada tahun lalu, kepuasan jemaah haji di Armina naik 1,40 poin. Kenaikan tertinggi pada komponen **transportasi bus**, yaitu meningkat sebesar 3,00 poin, sementara komponen **layanan petugas haji dan ibadah** turun masing-masing sebesar 0,93 poin dan 0,15 poin. Dibandingkan dengan indeks pada tahun lalu, kepuasan jemaah haji di Armina naik 1,40 poin. Kenaikan tertinggi pada komponen **transportasi bus**, yaitu meningkat sebesar 3,00 poin, sementara komponen **layanan petugas haji dan ibadah** turun masing-masing sebesar 0,93 poin dan 0,15 poin.

Tabel 7
Indeks Pelayanan menurut Lokasi, 2018

Jenis Pelayanan	Bandara		Makkah		Madinah		Armina	
	Indeks	Perubahan 2017–2018	Indeks	Perubahan 2017–2018	Indeks	Perubahan 2017–2018	Indeks	Perubahan 2017–2018
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
Petugas	89,46	1,61	88,04	0,33	87,35	0,07	85,53	-0,93
Ibadah	90,14	2,80	87,09	0,52	86,79	0,28	85,58	-0,15
Akomodasi	-	-	88,16	-0,02	82,79	0,95	77,59	2,04
Katering/Makanan	89,87	3,10	86,89	1,76	84,65	-0,20	83,82	2,37
Transportasi Bus	88,62	-0,19	87,74	0,23	87,79	-1,54	81,09	3,00
Transportasi Bus Sholawat	-	-	87,65	-0,07	-	-	-	-
Pelayanan Lainnya	86,94	1,87	85,76	0,01	84,94	0,10	81,95	2,05
TOTAL	89,01	1,85	87,34	0,40	85,73	-0,06	82,60	1,40

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.