



BADAN PUSAT STATISTIK



KEMENTERIAN AGAMA  
REPUBLIK INDONESIA

# HASIL SURVEI KEPUASAN JEMAAH HAJI INDONESIA (SKJHI)

1443 H / 2022 M



# LATAR BELAKANG DAN TUJUAN

## SURVEI KEPUASAN JEMAAH HAJI INDONESIA (SKJHI)

### Latar Belakang



#### UU Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji

Penyelenggaraan ibadah haji harus diarahkan pada peningkatan mutu secara berkelanjutan pada aspek pembinaan, pelayanan, dan perlindungan



#### Survei Kepuasan Jemaah Haji Indonesia dilaksanakan sejak 2010

- ▶ Penelitian dengan metode ilmiah
- ▶ Menggali informasi berbagai aspek dan dimensi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan



#### Pemanfaatan hasil survei

Hasil survei dapat digunakan sebagai dukungan dan evaluasi bagi Penyelenggara Ibadah Haji (Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji Umrah, Kementerian Agama)

### Tujuan

1

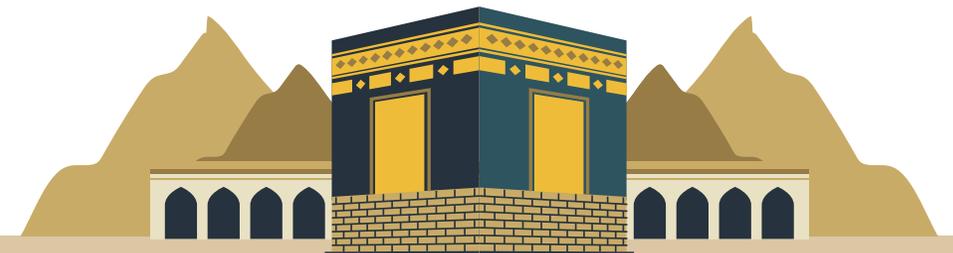
#### Mengetahui tingkat kepuasan jemaah haji Indonesia

Memperoleh angka Indeks Kepuasan Jemaah Haji Indonesia (IKJHI) pada kualitas setiap jenis pelayanan yang diberikan oleh pemerintah

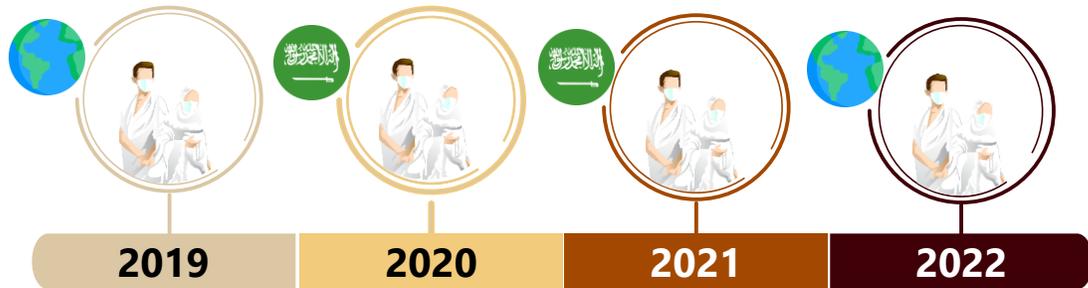
2

#### Mendapatkan masukan dari jemaah

Memperoleh informasi jenis-jenis layanan yang perlu diperbaiki dalam penyelenggaraan ibadah haji pada tahun-tahun ke depan



# KONDISI PELAKSANAAN IBADAH HAJI PADA TAHUN 2022



## Sebelum Pandemi

Belum ada pembatasan, jumlah Jemaah haji berdasarkan kuota haji masing-masing negara

Jumlah jemaah haji **2.489.406 orang**.

## Awal Pandemi

Arab Saudi membatasi jemaah haji hanya penduduk Arab Saudi dan Ekspatriat.

Jumlah jemaah haji hanya sekitar **1.000 orang**.

## Pembatasan

Pembatasan jemaah masih berlanjut. Namun, jumlah jemaah ditambah.

Jumlah jemaah haji hanya sekitar **60.000 orang**.

## Pembukaan Kembali

Arab Saudi membuka pelaksanaan ibadah haji ini usai dua tahun pandemi Covid-19.

Jumlah jemaah haji hanya sekitar **1.000.000 orang**.

## Kuota Haji Indonesia

2019

**221.000**  
orang

2022

**100.051**  
orang



Hanya sekitar **45 persen** dari kuota tahun 2019



Haji tahun 2022 terbuka untuk mereka yang berusia tidak lebih dari **65 tahun** dan telah menerima **vaksinasi lengkap Covid-19** yang disetujui Kementerian Kesehatan Arab Saudi

### Keterangan:

- ▶ Kuota haji tahun 2019 berdasarkan Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2019
- ▶ Kuota haji tahun 2022 berdasarkan Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 405 Tahun 2022

# METODE PENGUMPULAN DATA



## Pengisian Kuesioner Secara Mandiri (*Self Enumeration*)

*Jemaah menilai berdasarkan persepsi tentang kualitas berbagai pelayanan yang diterima*

Dilakukan juga **wawancara** dan **observasi** untuk:

- ✓ *Mengumpulkan data kualitatif untuk memperkaya informasi*
- ✓ *Mengamati fasilitas dan proses pelayanan yang diterima jemaah*



## Alokasi Sampel



## Terbagi dalam 7 titik pengamatan

- 1 Bandara Madinah Kedatangan
- 2 Bandara Jeddah Kedatangan
- 3 Madinah Gelombang 1
- 4 Makkah Pra Armuzna
- 5 Armuzna
- 6 Makkah Pasca Armuzna
- 7 Madinah Gelombang 2

**Keterangan:** Armuzna adalah singkatan dari Arafah, Muzdalifah, dan Mina

# JENIS PELAYANAN PUBLIK YANG DINILAI

## Jenis Pelayanan

yang tercakup dalam *Indeks Kepuasan Jemaah Haji Indonesia (IKJHI)*



### Pelayanan Petugas Haji

### Pelayanan Ibadah



### Pelayanan Transportasi Bus

- Bus antarkota
- Bus Armuzna
- Bus sholawat

### Pelayanan Akomodasi (Hotel/Tenda)

- Tenda Armuzna
- Hotel Non-Armuzna



### Pelayanan Katering

- Katering Armuzna
- Katering Non-Armuzna

### Pelayanan Lainnya



## Unsur Survei Kepuasan

*Berdasarkan: Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang **Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik***

- 1 Kemampuan Petugas
- 2 Pembinaan
- 3 Informasi dan Komunikasi
- 4 Jaminan dan Keamanan
- 5 Bukti Nyata
- 6 Kesiapan/Cepat Tanggap dan Tepat Waktu
- 7 Perlindungan
- 8 Akses
- 9 Kemudahan Memperoleh Pelayanan dan Dapat Dipercaya
- 10 Sikap, Keramahan, dan Kepedulian





**BADAN PUSAT STATISTIK**



**KEMENTERIAN AGAMA  
REPUBLIK INDONESIA**

# HASIL

**SURVEI KEPUASAN JEMAAH HAJI INDONESIA 1443 H / 2022 M**

*Berita Resmi Statistik No. 91/12/Th. XXV, 19 Desember 2022*

# KARAKTERISTIK JEMAAH HAJI TAHUN 2022

“ Jemaah haji Indonesia tahun 2022 didominasi oleh:

- ▶ Jemaah dengan jenis kelamin laki-laki (58 persen)
- ▶ Jemaah berpendidikan tinggi (52 persen)
- ▶ Jemaah berusia 41-60 tahun (75 persen)

Pada tahun **2019**, terdapat jemaah kelompok usia **71 tahun ke atas** dengan proporsi sebesar **8,78 persen**

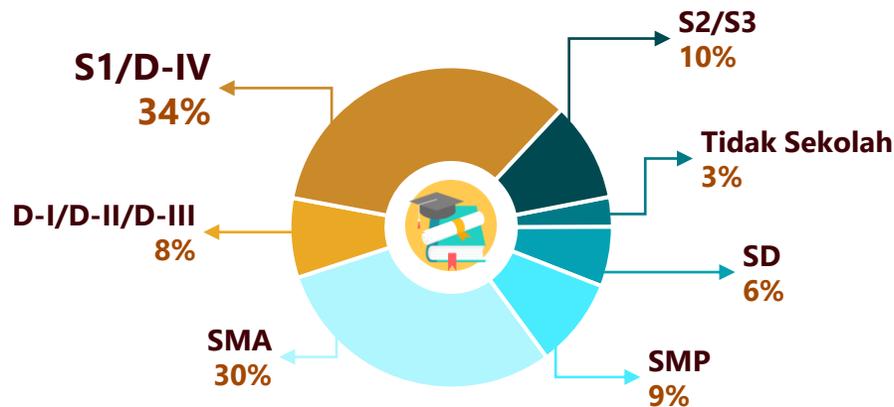
## Jenis Kelamin ◀

Laki-laki  
58%

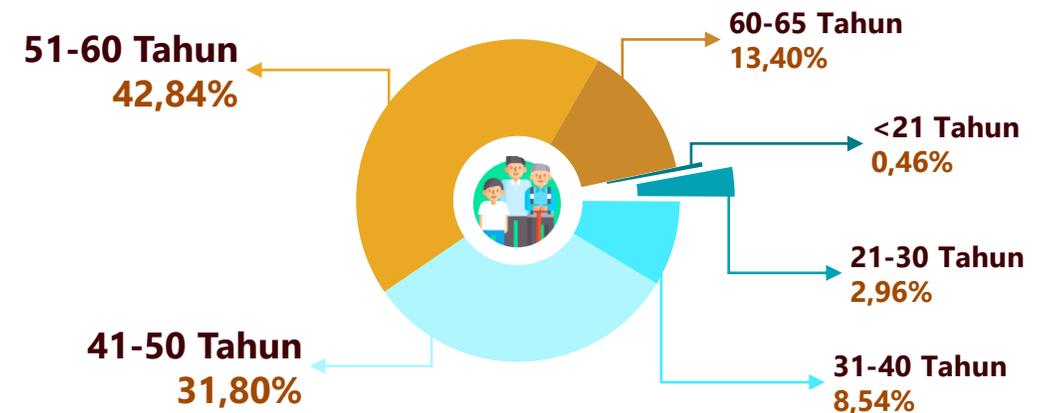


Perempuan  
42%

## Tingkat Pendidikan



## Usia ◀



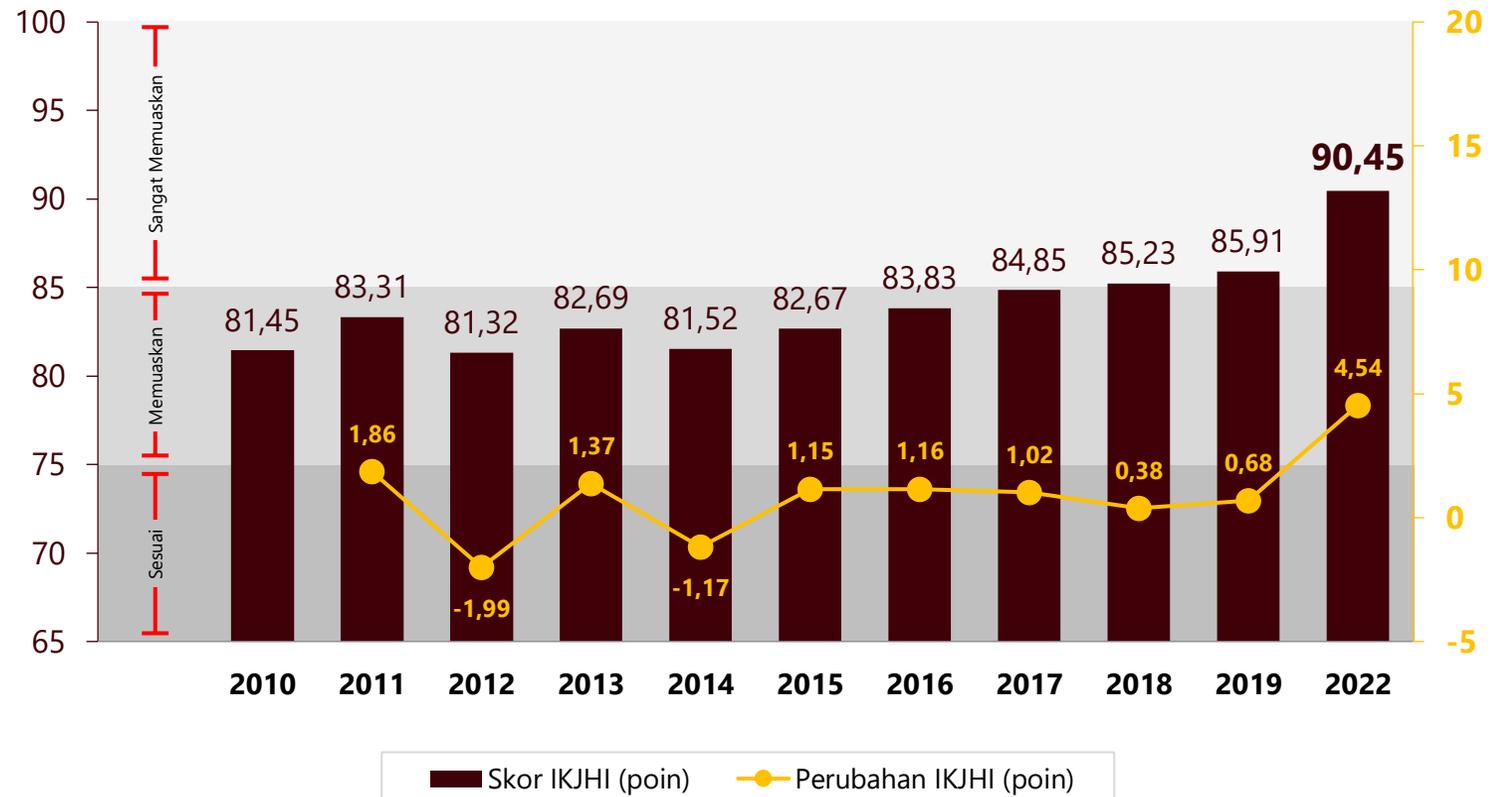
# INDEKS KEPUASAN JEMAAH HAJI INDONESIA

# 90,45

**Indeks Kepuasan Jemaah Haji Indonesia (IKJHI) Tahun 2022** mencapai **90,45**. Secara umum, jemaah haji Indonesia telah menerima semua pelayanan yang diberikan oleh pemerintah secara **"sangat memuaskan"**.

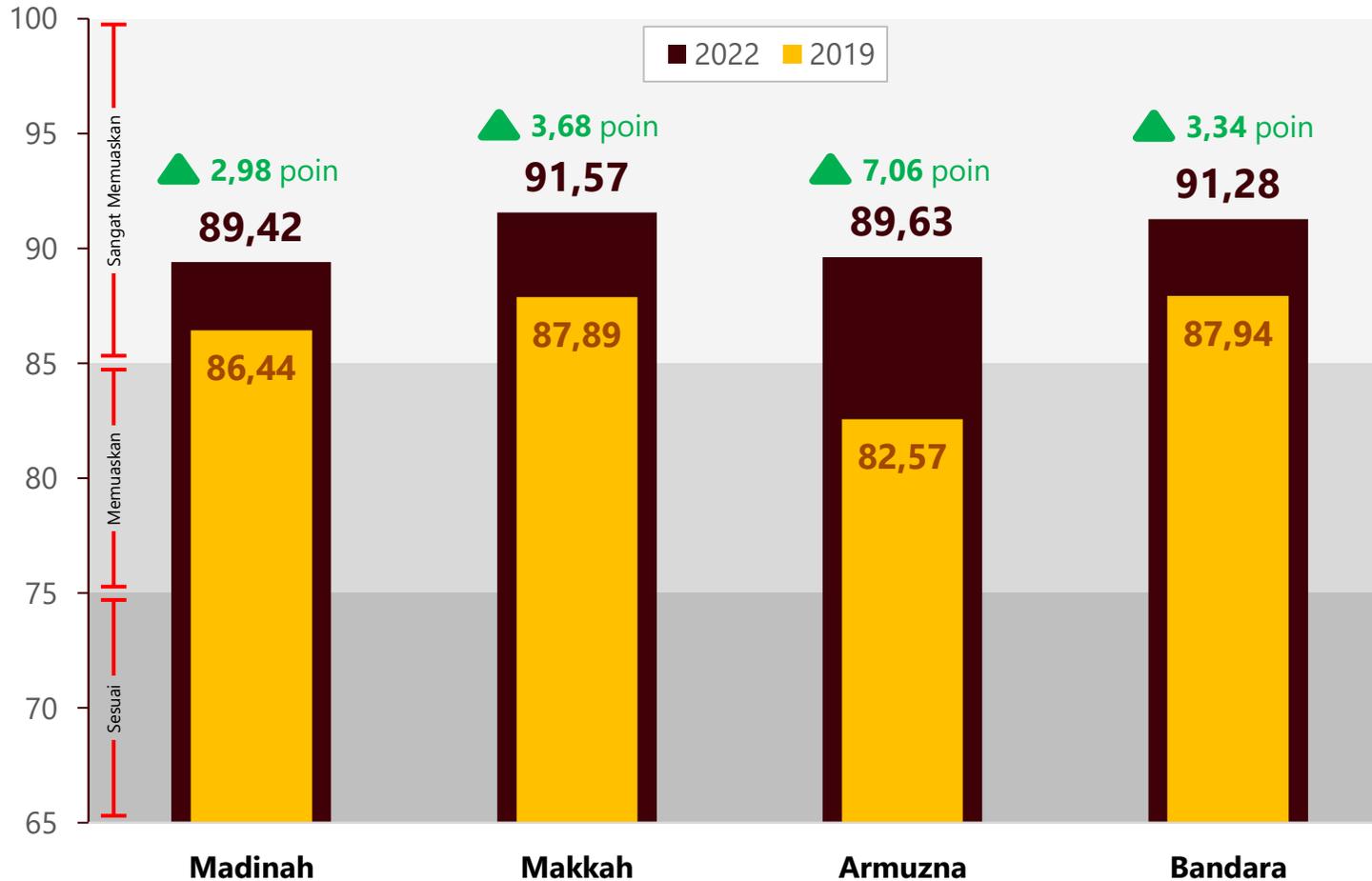


## Perkembangan IKJHI Tahun 2010-2022



# INDEKS KEPUASAN JEMAAH HAJI INDONESIA, 2022

## Menurut Daerah Kerja/Satuan Operasi



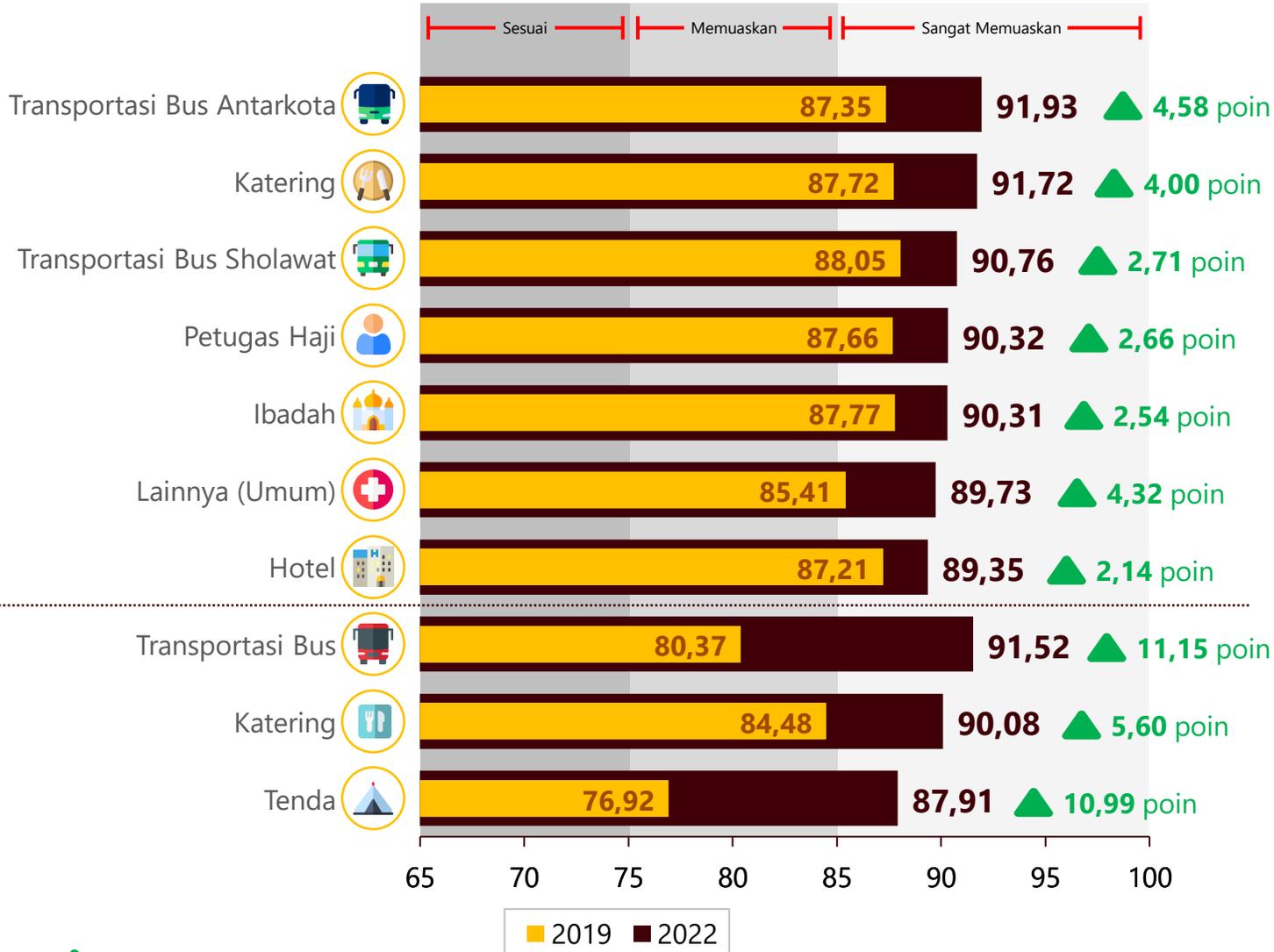
Keterangan: ▲ Perubahan Indeks 2019-2022

### IKJHI 2022

- ▶ IKJHI Tahun 2022 masuk dalam kriteria **"sangat memuaskan"** di seluruh daerah kerja/satuan operasi
- ▶ Kenaikan indeks kepuasan jemaah haji di **Madinah**, **Mekkah**, dan **Bandara**; terjadi pada seluruh komponen pelayanan dengan kenaikan indeks tertinggi pada komponen layanan transportasi bus antarkota.
- ▶ Seluruh komponen layanan di **Armuzna** mengalami kenaikan dengan kenaikan tertinggi pada komponen transportasi bus dan komponen pelayanan tenda.

# INDEKS KEPUASAN JEMAAH HAJI INDONESIA, 2022

## Menurut Jenis Pelayanan



Semua jenis pelayanan telah mencapai kriteria **"sangat memuaskan"**

- Non-Armuzna**
- ▶ **Tertinggi** dicapai oleh pelayanan **transportasi bus antarkota**
  - ▶ **Terendah** terdapat pada pelayanan **hotel**
  - ▶ Jika dibandingkan dengan tahun 2019, **transportasi bus antarkota** tercatat sebagai pelayanan dengan perubahan indeks terbesar

- Armuzna**
- ▶ **Tertinggi** dicapai oleh pelayanan **transportasi bus Armuzna**
  - ▶ **Terendah** terdapat pada pelayanan **tenda**
  - ▶ Jika dibandingkan dengan tahun 2019, **transportasi bus Armuzna** tercatat sebagai pelayanan dengan perubahan indeks terbesar

Keterangan: ▲ Perubahan Indeks 2019-2022

# UNSUR PENDUKUNG PERUBAHAN IKJHI 2022

## Pelayanan Akomodasi



### Pelayanan Hotel di Makkah dan Madinah



“ Indeks pelayanan hotel **meningkat 2,14 poin**, terutama pada unsur:

- ✓ Pelayanan petugas dalam menyambut/melepas jemaah
- ✓ Kejelasan petunjuk/pengarahan petugas selama di hotel
- ✓ Kecepatan menanggapi permasalahan di hotel



### Pelayanan Tenda di Armuzna



“ Indeks pelayanan tenda **meningkat 10,99 poin**, terutama pada unsur:

- ✓ Kesesuaian kapasitas tenda dengan jumlah jemaah haji
- ✓ Keberfungsian fasilitas tenda/akomodasi (air, AC, MCK, dll.)
- ✓ Kelengkapan fasilitas tenda/akomodasi (air, AC, MCK, dll.)

# UNSUR PENDUKUNG PERUBAHAN IKJHI 2022

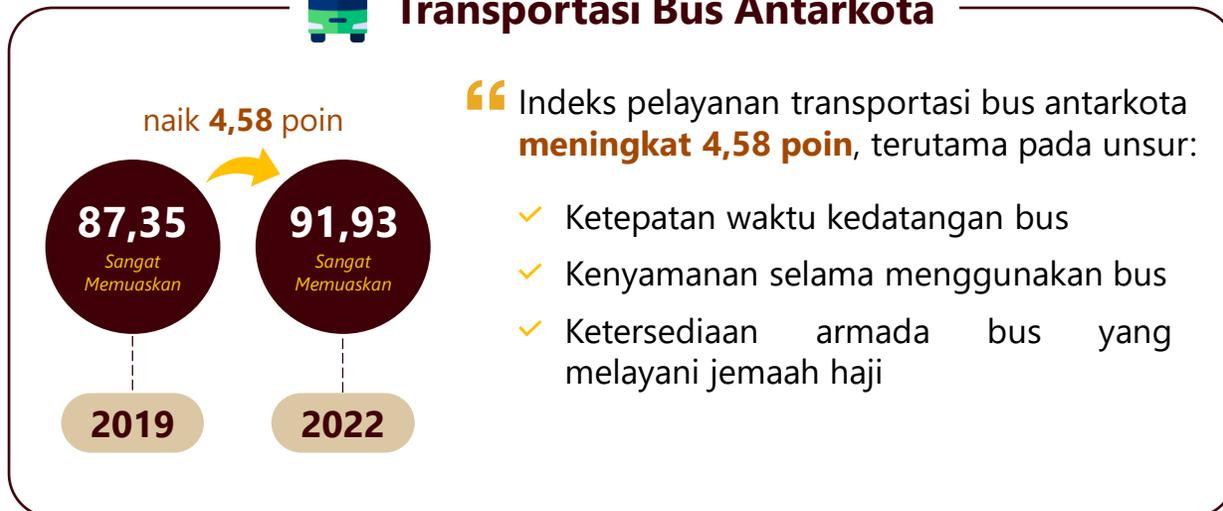
## Pelayanan Transportasi



### Transportasi Bus Armuzna



### Transportasi Bus Antarkota



### Transportasi Bus Sholawat



# UNSUR PENDUKUNG PERUBAHAN IKJHI 2022

## Pelayanan Katering



### Pelayanan Katering di Non-Armuzna



“ Indeks pelayanan katering di Non-Armuzna **meningkat 4,00 poin**, terutama pada unsur:

- ✓ Ketepatan waktu pengiriman makanan dan minuman
- ✓ Kelayakan makanan dan minuman yang disajikan
- ✓ Ketersediaan fasilitas peralatan makanan dan minuman



### Pelayanan Katering di Armuzna



“ Indeks pelayanan catering di Armuzna **meningkat 5,60 poin**, terutama pada unsur:

- ✓ Keteraturan waktu pengiriman makanan dan minuman
- ✓ Layanan *snack* pada saat bertolak ke Muzdalifah
- ✓ Ketepatan waktu pengiriman makanan dan minuman

# UNSUR PENDUKUNG PERUBAHAN IKJHI 2022

## Pelayanan Petugas, Ibadah, dan Lainnya

### Petugas Haji



“ Indeks pelayanan petugas haji **meningkat 2,66 poin**, terutama pada unsur:

- ✓ Keramahan petugas dalam melayani jemaah haji
- ✓ Kemampuan ketua regu dan ketua rombongan dalam memberikan pelayanan
- ✓ Kemudahan mendapatkan pelayanan petugas

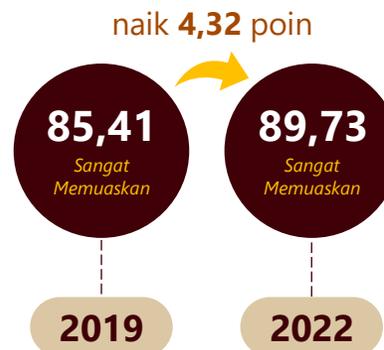
### Ibadah



“ Indeks pelayanan ibadah **meningkat 2,54 poin**, terutama pada unsur:

- ✓ Pelayanan bimbingan ibadah
- ✓ Kesiapan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan
- ✓ Kesabaran petugas menghadapi perilaku jemaah haji

### Lainnya (Umum)



“ Indeks pelayanan lainnya (umum) **meningkat 4,32 poin**, terutama pada unsur:

- ✓ Pelayanan dan pengurusan jemaah haji yang kesasar
- ✓ Ketersediaan pos petugas untuk menyelesaikan keluhan
- ✓ Pemberian informasi umum kepada jemaah

# MASUKAN UNTUK PENYEMPURNAAN PENYELENGGARAAN BERDASARKAN HASIL PENDALAMAN PETUGAS



Capaian IKJHI menunjukkan **tren meningkat** dari tahun ke tahun

## Apa yang bisa kita lakukan untuk mempertahankan capaian ini?



### Mengintensifkan penyampaian informasi pada saat Manasik haji

- Informasi yang perlu disampaikan ke seluruh jemaah haji, seperti:
- ✓ Hal-hal yang boleh dan tidak boleh dilakukan selama menginap di Makkah dan Madinah
  - ✓ Fasilitas apa yang akan diterima selama tinggal di Makkah dan Madinah
  - ✓ Mekanisme pelayanan angkutan Masyair saat puncak haji kepada jemaah



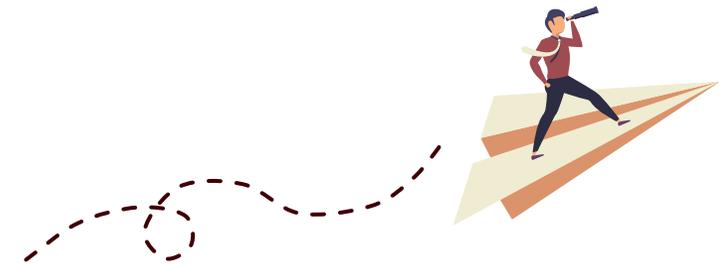
### Penguatan kerja sama dengan Arab Saudi dalam menyempurnakan pelayanan

- ✓ Penomoran maktab dan peta di wilayah Mina sebaiknya lebih detail dan jelas
- ✓ Menempatkan tanda arah (*signed board*) untuk menuju terminal bus shalawat di setiap pintu keluar Masjidil Haram



### Penyempurnaan pelayanan oleh penyelenggara ibadah haji

- ✓ Mengupayakan perekrutan tenaga kerja (sopir bus) dan menambah juru masak dari Indonesia melalui kerja sama lintas Kementerian
- ✓ Diperlukan petugas pos kesehatan di Mina yang selalu *standby* di pos tersebut
- ✓ Mengoptimalkan sarana dan prasarana yang tersedia di sekitar tempat menginap jemaah



# KESIMPULAN



Kondisi penyelenggaraan haji di tahun 2022 (masa pandemi) **berbeda** dengan tahun-tahun sebelumnya. Perbedaan terlihat jelas pada **jumlah dan karakteristik jemaah haji** (karena adanya pembatasan dari Arab Saudi).



Nilai IKJHI sebesar 90,45 yang menunjukkan pelayanan penyelenggaraan ibadah haji Tahun 2022 **"sangat memuaskan"**



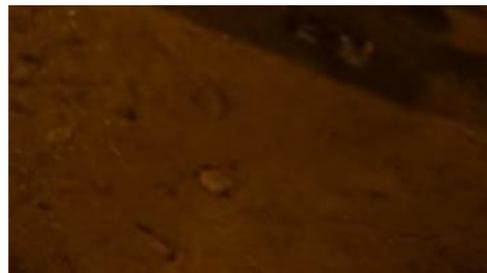
Tingkat kepuasan jemaah haji Indonesia **tertinggi** dicapai oleh daerah kerja/satuan operasi **Makkah**, dengan nilai indeks sebesar 91,57



Kenaikan nilai IKJHI terbesar dibandingkan Tahun 2019 adalah daerah kerja/satuan operasi **Armuzna**, naik sebesar 7,06 poin



Jenis layanan dengan nilai IKJHI **tertinggi** adalah pelayanan **transportasi bus antarkota**, dengan nilai indeks sebesar 91,93



BADAN PUSAT STATISTIK



KEMENTERIAN AGAMA  
REPUBLIK INDONESIA

# *Terima Kasih*

*[www.bps.go.id](http://www.bps.go.id)*

