



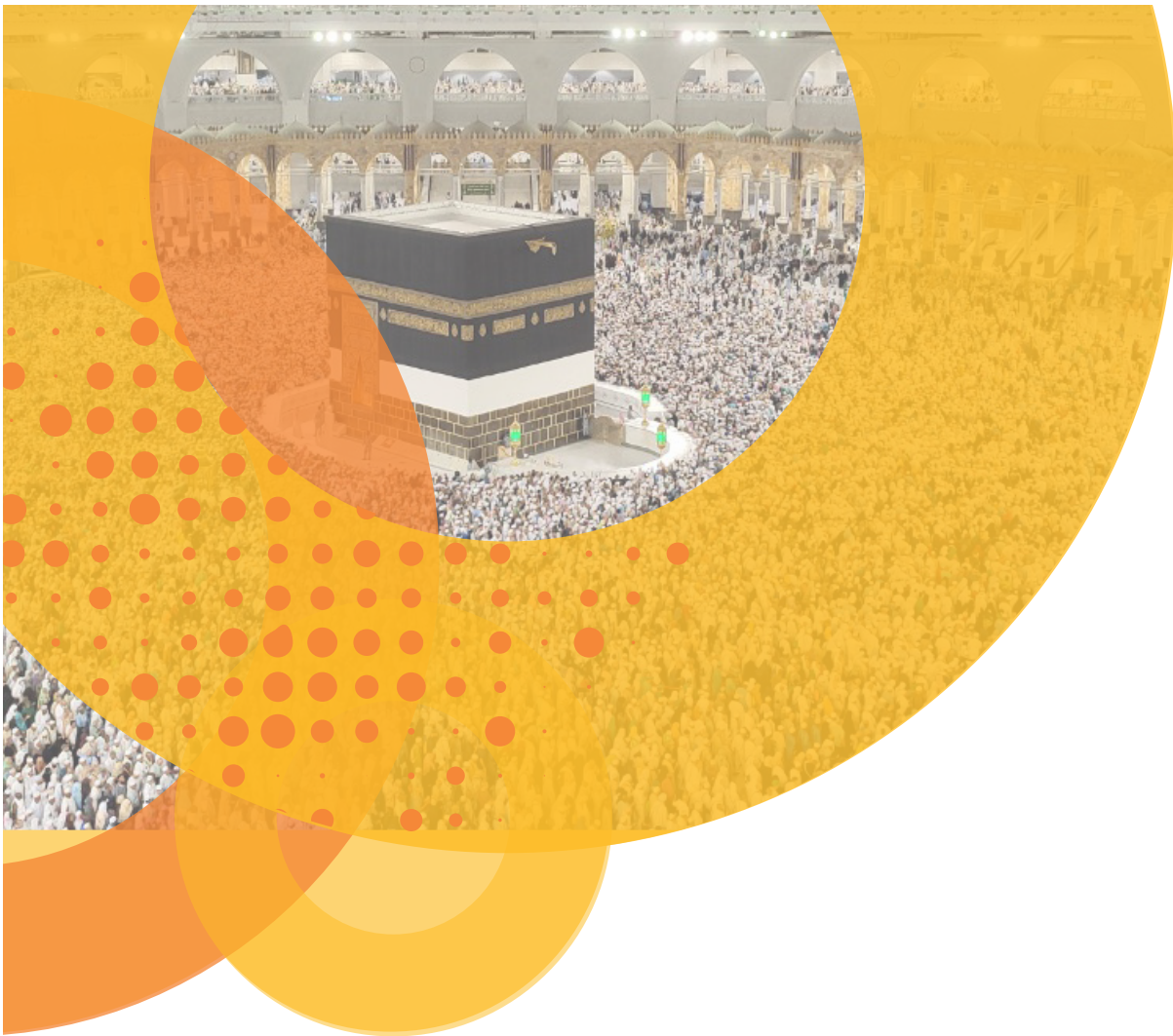
BERITA RESMI STATISTIK

No. 84/09/Th. XXVIII, 10 September 2025



Indeks Kepuasan Jemaah Haji Indonesia Tahun 1446 H/2025 M

- Pada tahun 1446 H/2025 M, Indeks Kepuasan Jemaah Haji Indonesia (IKJHI) sebesar 88,46.
- Bila dirinci menurut jenis pelayanan, indeks kepuasan tertinggi terdapat pada transportasi bus shalawat, yaitu sebesar 92,15.



-
- IKJHI tahun 2025 masuk dalam kriteria sangat memuaskan di seluruh daerah kerja (daker)/satuan operasi (satop), kecuali Satop Armuzna.
 - IKJHI tertinggi terjadi di daerah kerja/satuan operasi Bandara, sedangkan kenaikan IKJHI tertinggi dicapai oleh daerah kerja/satuan operasi Armuzna.

1. Pendahuluan

Penyelenggaraan haji 1446 H/2025 M didasarkan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, yang mengamanatkan bahwa penyelenggaraan ibadah haji harus diarahkan pada peningkatan mutu secara berkelanjutan pada aspek pembinaan, pelayanan, dan perlindungan bagi jemaah haji. Hal ini memiliki konsekuensi bagi penyelenggara yaitu Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (Ditjen PHU) Kementerian Agama (Kemenag) untuk selalu meningkatkan kualitas manajemen penyelenggaraan haji dan implementasinya. Untuk itu, Kemenag melalui Ditjen PHU terus mempersiapkan penyelenggaraan haji 1446 H/2025 M secara profesional, inklusif, terbuka, dan tidak diskriminatif.

Kemenag secara berkesinambungan terus melakukan peningkatan kualitas layanan penyelenggaraan haji bagi para jemaah haji dengan memfokuskan pada penguatan dan pembangunan sistem manajemen, pemantapan dan efektivitas pembinaan jemaah, profesionalitas layanan petugas, optimalisasi perlindungan, serta penyediaan berbagai fasilitas dan infrastruktur menuju kemandirian jemaah, terciptanya standar dan kinerja layanan prima serta rasa aman dan kepastian bagi para jemaah haji dalam menjalankan ibadah haji.

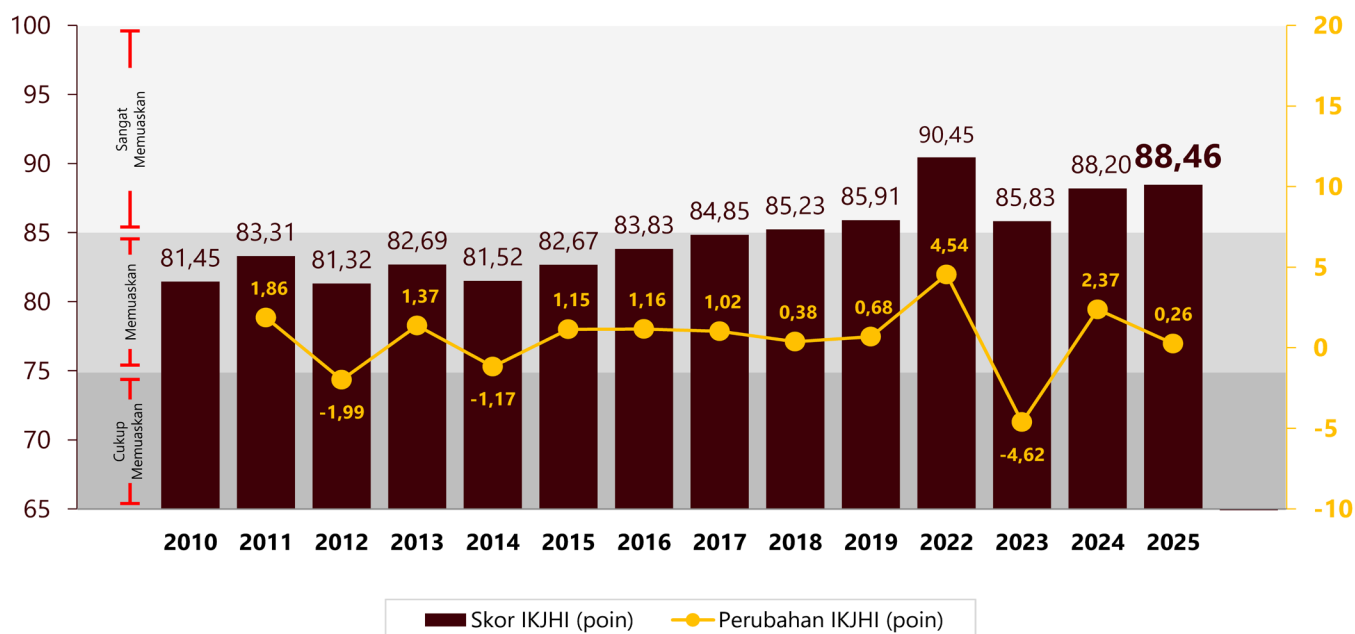
Pada tahun 2025, Indonesia mendapatkan kuota jemaah haji sebanyak 221.000 orang jemaah. Kuota ini terdiri dari 203.320 jemaah haji reguler dan 17.680 jemaah haji khusus. Semangat untuk mempertahankan sekaligus meningkatkan kualitas layanan menjadikan indeks kepuasan jemaah menjadi instrumen penting untuk melihat respons dari jemaah haji terhadap layanan yang diberikan.

2. Indeks Kepuasan Jemaah Haji Indonesia

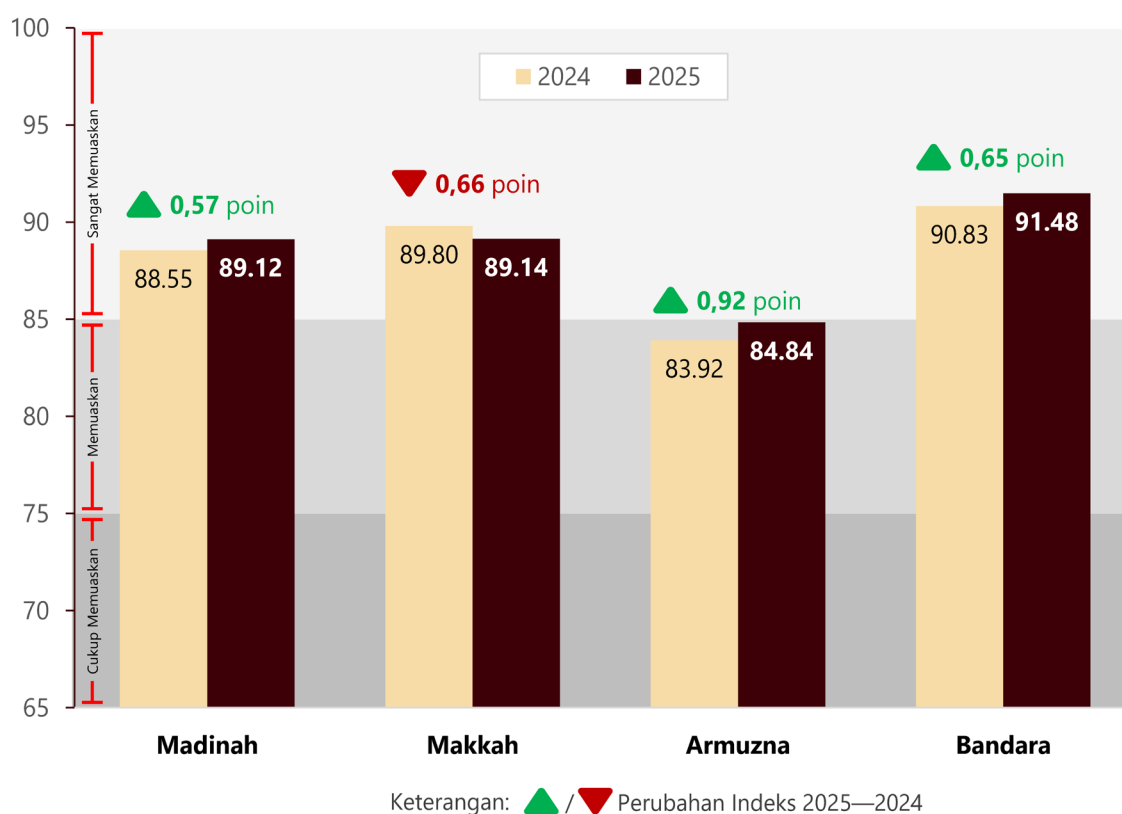
Indeks Kepuasan Jemaah Haji Indonesia (IKJHI) diperoleh dari dua komponen pembentuk indeks, yaitu tingkat kesesuaian jemaah dan tingkat kepentingan atau harapan jemaah pada semua jenis pelayanan jemaah haji Indonesia selama di Arab Saudi. Sejak pertama kali dilakukan pada tahun 2010, angka IKJHI cenderung meningkat walaupun sempat berfluktuatif, naik dan turun pada empat tahun pertama pengukuran indeks. Pada tahun 1446 H/2025 M, IKJHI secara umum sebesar 88,46 mengalami kenaikan sebesar 0,26 poin dibandingkan indeks tahun lalu yang sebesar 88,20. Dengan nilai IKJHI ini, maka pelayanan penyelenggaraan haji Indonesia tahun 2025 memenuhi kriteria “sangat memuaskan” (Gambar 1).

Pada tahun ini pelayanan transportasi bus shalawat mencapai indeks tertinggi jika dibandingkan dengan pelayanan lainnya. Capaian indeks pelayanan bus shalawat tahun ini sebesar 92,15; naik 0,54 poin dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Indeks kepuasan terhadap pelayanan bus antarkota tahun ini menempati posisi kedua tertinggi, yaitu sebesar 91,62, dan pelayanan petugas haji menempati posisi ketiga tertinggi, yaitu sebesar 89,72.

Jika dibandingkan dengan tahun 2024, pelayanan akomodasi tenda mengalami peningkatan yang paling tinggi. Pelayanan tersebut meningkat sebesar 2,27 poin, yaitu dari sebesar 76,10 pada tahun 2024, menjadi 78,37 pada tahun 2025.



Gambar 1 Perkembangan Indeks Kepuasan Jemaah Haji Indonesia, 2010–2025



Gambar 2 IKJHI menurut Jenis Pelayanan 1446 H/2025 M

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 ketiga setelah pelayanan bus sholawat dan bus antarkota dengan nilai indeks sebesar 89,72.

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 petugas haji berpakaian rapi, petugas haji sopan dalam memberikan pelayanan, dan pembimbing ibadah mampu memberikan bimbingan dan pendampingan dengan baik. Sebaliknya, penilaian kepuasan terendah adalah pada komponen ketua kloter mampu memimpin dan mengelola kloter dengan baik, ketua kloter mampu memimpin dan mengarahkan jemaah dengan baik serta komponen petugas haji mampu menyelesaikan permasalahan dengan baik.

Tabel 1 Indeks Pelayanan Petugas Haji, 2025

Jenis Pelayanan	Indeks	Perubahan 2024–2025
(1)	(2)	(3)
Ketua kloter mampu memimpin dan mengelola kloter dengan baik	87,97	1,00
Ketua kloter mampu memimpin dan mengarahkan Jemaah dengan baik	88,12	1,36
Ketua Rombongan dan Ketua Regu mampu memberikan layanan dengan baik	91,41	3,67
Petugas pembimbing ibadah mampu memberikan bimbingan dan pendampingan dengan baik	91,80	0,60
Petugas kesehatan kloter mampu memberikan pelayanan kesehatan dengan baik	89,21	-0,99
Kemudahan mendapatkan layanan dari petugas haji	89,25	0,00
Petugas haji sopan dalam memberikan pelayanan	92,13	0,02
Petugas haji jelas dan tepat dalam memberikan informasi	89,27	1,71
Petugas haji sigap memberikan layanan	88,79	0,22
Petugas haji cepat dalam menanggapi permasalahan	87,85	0,36
Petugas haji memiliki kepedulian yang tinggi	88,93	0,26
Petugas haji sabar dalam menghadapi perilaku Jemaah Haji	90,59	0,69
Petugas haji terampil dalam memberikan layanan	88,94	0,44
Petugas haji mampu berkomunikasi dengan baik	89,74	1,32
Petugas haji mampu menyelesaikan setiap permasalahan dengan baik	88,13	0,93
Petugas haji berpakaian rapi	93,42	0,36
TOTAL	89,72	0,75

Dibandingkan dengan indeks kepuasan tahun 2024 yang lalu, indeks pelayanan petugas meningkat 0,75 poin. Peningkatan tertinggi pada ketua rombongan dan ketua regu mampu memberikan layanan dengan baik (3,67), diikuti oleh komponen petugas haji jelas dan tepat dalam memberikan informasi (1,71), dan komponen ketua kloter mampu memimpin dan mengarahkan jemaah dengan baik (1,36).

2.2. Pelayanan Ibadah

Pelayanan ibadah mencakup semua yang terkait pelaksanaan ibadah jemaah selama di Arab Saudi, seperti pelayanan rangkaian ibadah haji di Masyair, umrah wajib, dan ziarah. Pada tahun ini, nilai indeks pelayanan ibadah sebesar 89,45 atau naik 1,43 poin dari tahun 2024. Peningkatan tertinggi terjadi pada komponen pembimbing ibadah jelas dan sesuai dalam memberikan pembimbingan dan pendampingan sebesar 2,50 poin, kemudian penyampaian materi oleh pembimbing ibadah mudah dimengerti sebesar 2,04 poin, serta pembimbingan dan pendampingan manasik haji di Arab Saudi dilaksanakan dengan baik sebesar 1,46 poin.

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 pembimbing ibadah sabar dalam menghadapi perilaku jemaah haji, kemudian kesabaran pembimbing ibadah jelas dan sesuai dalam memberikan pembimbingan dan pendampingan, serta komponen penyampaian materi oleh pembimbing ibadah mudah dimengerti. Sebaliknya, untuk komponen pelayanan dengan nilai indeks paling rendah adalah pembimbingan dan pendampingan manasik haji di Arab Saudi dilaksanakan dengan baik, diikuti pembimbing ibadah cepat dalam menanggapi permasalahan ibadah jemaah haji, dan terakhir adalah pembimbing ibadah mampu menjawab semua permasalahan dengan baik.

Tabel 2 Indeks Pelayanan Ibadah, 2025

Jenis Pelayanan	Indeks	Perubahan 2024–2025
(1)	(2)	(3)
Kemudahan mendapatkan layanan dalam melakukan ibadah	89,65	0,6
Penyampaian materi oleh pembimbing ibadah mudah dimengerti	90,05	2,04
Pembimbing ibadah jelas dan sesuai (manasik haji Kementerian Agama) dalam memberikan pembimbingan dan pendampingan	90,47	2,5
Pembimbing ibadah sigap dalam memberikan layanan ibadah	89,02	0,97
Pembimbing ibadah cepat dalam menanggapi permasalahan ibadah Jemaah Haji	88,57	1,07
Pembimbing ibadah sabar dalam menghadapi perilaku Jemaah Haji	90,96	1,33
Pembimbing ibadah mampu memimpin dan mengarahkan Jemaah Haji dengan baik	89,11	0,9
Pembimbing ibadah mampu menjawab semua permasalahan ibadah jemaah dengan baik	88,85	1,11
Pembimbingan dan pendampingan manasik haji di Arab Saudi dilaksanakan dengan baik (di pesawat, hotel, umrah wajib, dll.)	88,35	1,46
Pelayanan bimbingan ibadah	90,04	3,74
TOTAL	89,45	1,43

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 2025 adalah sebesar 85,28 dengan predikat sangat memuaskan. Nilai ini turun sebesar 4,47 poin jika dibandingkan dengan nilai indeks pelayanan hotel pada tahun 2024.

Semua komponen pembentuk nilai indeks pelayanan hotel mengalami penurunan dibanding tahun sebelumnya. Penurunan tertinggi terdapat pada komponen pelayanan petugas dalam menyambut/melepas jemaah sebesar 8,18 poin, kemudian cara pengaturan/penempatan jemaah haji di hotel yang menurun sebesar 7,28 poin dan keberadaan petugas pemberi informasi yang dibutuhkan menurun sebesar 6,05 poin.

Tabel 3 Indeks Pelayanan Akomodasi, 2025

Jenis Pelayanan	Hotel		Tenda	
	Indeks	Perubahan 2024–2025	Indeks	Perubahan 2024–2025
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Pelayanan petugas haji dalam menyambut/melepas Jemaah Haji di/dari hotel	84,42	-8,18	78,36	-4,26
Cara pengaturan petugas haji dalam penempatan Jemaah Haji di hotel	81,51	-7,28	75,29	-1,71
Kejelasan petunjuk dan informasi (arah toilet, lift, tangga) selama berada di hotel	85,57	-5,19	80,50	-0,13
Keberadaan petugas haji memberi informasi yang dibutuhkan Jemaah selama di hotel	83,99	-6,05	-	-
Kemudahan akses dari hotel ke tempat ibadah	86,17	-2,87	-	-
Kenyamanan dan kebersihan hotel yang ditempati Jemaah Haji	84,49	-3,79	74,09	2,35
Keamanan hotel yang ditempati Jemaah Haji	86,86	-4,12	79,55	1,40
Kelengkapan fasilitas hotel yang ditempati Jemaah Haji (air, AC, toilet, lift)	86,25	-3,53	78,20	7,52
Tampilan fisik/kondisi bangunan serta fasilitas yang ada di hotel	85,38	-5,05	82,04	6,99
Keberfungsian/kelancaran fasilitas di hotel (air, AC, toilet, lift)	87,59	-1,70	79,26	9,13
Kecepatan petugas haji dalam merespons permasalahan Jemaah Haji terkait fasilitas hotel	87,02	-1,77	77,91	0,77
Kesesuaian kapasitas kamar dengan jumlah Jemaah Haji per kamar	83,70	-3,68	-	-
TOTAL	85,28	-4,47	78,37	2,27

Nilai indeks pelayanan tenda pada tahun 2025 adalah sebesar 78,37 persen, naik sebesar 2,27 poin dibandingkan tahun 2024. Kenaikan terjadi pada hampir seluruh komponen kecuali pada tiga komponen, yaitu pelayanan petugas dalam menyambut/melepas jemaah yang menurun sebesar 4,26 poin, cara pengaturan/penempatan jemaah haji di tenda yang menurun sebesar 1,71 poin, dan kejelasan petunjuk/pengarahan petugas selama di tenda yang menurun sebesar 0,13 poin.

Tiga komponen pembentuk nilai indeks pelayanan tenda dengan nilai tertinggi adalah tampilan fisik/kondisi bangunan tenda, kejelasan petunjuk/pengarahan petugas selama di tenda dan keamanan tenda. Sebaliknya, untuk komponen pelayanan dengan nilai indeks paling rendah adalah kenyamanan dan kebersihan tenda, cara pengaturan/penempatan jemaah haji di tenda, dan kecepatan menanggapi permasalahan di tenda.

2.4. Pelayanan Konsumsi

Seperti halnya pelayanan akomodasi, pelayanan konsumsi juga terbagi menjadi pelayanan konsumsi di Bandara, Makkah, dan Madinah serta pelayanan konsumsi di Armuzna. Indeks pelayanan konsumsi di Bandara, Makkah, dan Madinah (Non-Armuzna) pada tahun 2025 adalah sebesar 89,41 naik sebesar 0,66 poin dibandingkan dengan tahun 2024.

Komponen nilai pelayanan tertinggi adalah kelengkapan menu makanan (nasi, lauk, sayur, air mineral, dan buah pada makan siang dan malam), kemudian variasi menu makanan yang diberikan, dan kebersihan/higienitas makanan, minuman, dan peralatan makan. Jika dibandingkan dengan indeks tahun sebelumnya, kenaikan tertinggi yaitu komponen variasi menu makanan yang diberikan sebesar 9,40 poin, kemudian kelengkapan menu makanan (nasi, lauk, sayur, air mineral, dan buah pada makan siang dan malam) naik sebesar 4,25 poin dan kesesuaian cita rasa makanan dan minuman dengan rasa masakan Indonesia naik sebesar 3,75 poin.

Tabel 4 Indeks Pelayanan Konsumsi, 2025

Jenis Pelayanan	Konsumsi Non-Armuzna		Konsumsi Armuzna	
	Indeks	Perubahan 2024–2025	Indeks	Perubahan 2024–2025
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Kecukupan porsi makanan dan minuman yang diterima	90,93	-0,86	87,02	-2,64
Ketepatan waktu pengiriman makanan dan minuman kepada Jemaah	90,12	-2,73	84,46	-3,63
Keteraturan waktu pengiriman makanan dan minuman	82,26	-10,24	76,56	-11,23
Kesesuaian cita rasa makanan dan minuman dengan rasa masakan Indonesia	86,47	3,75	82,10	6,19
Variasi menu makanan yang diberikan	91,38	9,40	86,74	11,14
Kebersihan/higienitas makanan, minuman, dan peralatan makan	91,26	1,20	86,62	0,76
Kelayakan makanan (tidak basi) dan minuman yang disajikan	90,65	0,58	85,75	0,04
Kelengkapan menu makanan (nasi, lauk, sayur, air mineral, dan buah pada makan siang dan malam)	92,02	4,25	-	-
Kejelasan informasi/petunjuk mengenai jadwal dan tempat pengambilan makanan	-	-	84,10	-3,17
Ketertiban distribusi konsumsi dalam mengambil makanan dan minuman	-	-	79,99	-6,96
Ketersediaan kelengkapan konsumsi (teh, kopi, gula, saus, dan kecap)	-	-	82,08	3,98
TOTAL	89,41	0,66	83,56	-1,21

Penilaian pelayanan konsumsi di Armuzna dipisahkan karena tidak dapat sepenuhnya ditangani oleh pemerintah Indonesia. Indeks pelayanan konsumsi di Armuzna pada tahun 2025 adalah sebesar 83,56. Jika dibandingkan dengan tahun 2024 maka terdapat penurunan sebesar 1,21 poin. Peningkatan komponen pelayanan tertinggi adalah pada komponen variasi menu makanan yang diberikan yaitu sebesar 11,14 poin. Kenaikan angka indeks komponen layanan yang kedua adalah kesesuaian cita rasa makanan dan minuman dengan rasa masakan Indonesia sebesar 6,19 poin. Kenaikan angka indeks komponen layanan ketiga adalah ketersediaan kelengkapan konsumsi (teh, kopi, gula, saus, dan kecap) yang naik sebesar 3,98 poin. Pada tahun 2025, komponen keteraturan waktu pengiriman makanan dan minuman mengalami penurunan angka indeks yang paling besar baik di konsumsi Armuzna maupun layanan konsumsi Non-Armuzna, masing-masing menurun sebesar 11,23 poin dan 10,24 poin.

2.5. Layanan Transportasi Bus

Transportasi bus yang melayani jemaah haji selama di Arab Saudi terbagi menjadi 3 (tiga) yaitu: (1) transportasi bus antarkota (dari bandara ke hotel di Makkah dan Madinah atau sebaliknya, perpindahan dari Madinah ke Makkah atau sebaliknya, serta dari Mina menuju hotel/pemondokan), (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 91,62. Seluruh indeks komponen layanan pada bus antarkota masih di atas 85,00, atau telah mencapai kriteria sangat memuaskan. Jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya secara umum mengalami kenaikan indeks sebesar 0,51 poin. Komponen keramahan sopir dalam melaksanakan tugas memiliki kenaikan terbesar yaitu 1,43 poin dan penurunan terdalam sebesar 1,72 poin disumbangkan oleh komponen Fasilitas bus antarkota lengkap (kursi, AC, kulkas, minuman, kelengkapan keselamatan, dan lain-lain).

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 92,15 dengan perubahan indeks sebesar 0,54 poin. Komponen sopir mampu mengemudikan bus ke tempat tujuan dengan baik mengalami kenaikan tertinggi, yaitu sebesar 1,58 poin sedangkan penurunan terdalam terjadi pada komponen armada bus shalawat tersedia (mencukupi jumlah jemaah) sebesar 0,86 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 81,13. Jika dibandingkan tahun 2024, pelayanan ini merupakan pelayanan yang mengalami penurunan terbesar pada kelompok pelayanan transportasi bus, yaitu sebesar 4,06 poin. Komponen bus aman selama digunakan merupakan pelayanan yang mengalami kenaikan tertinggi, yaitu sebesar 0,30 poin. Sementara itu, armada bus tersedia (mencukupi jumlah jemaah) menjadi komponen dengan penurunan terdalam, yaitu sebesar 13,10 poin.

Tabel 5 Indeks Pelayanan Transportasi Bus, 2025

Jenis Pelayanan	Bus Antarkota		Bus Shalawat		Bus Armuzna	
	Indeks	Perubahan 2024–2025	Indeks	Perubahan 2024–2025	Indeks	Perubahan 2024–2025
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Armada bus tersedia (mencukupi jumlah jamaah)	90,89	0,06	90,69	-0,86	69,20	-13,10
Kedatangan bus tepat waktu	89,37	0,25	89,66	0,10	65,25	-12,98
Tampilan bus menarik/bagus	92,03	-0,71	92,20	-0,58	-	-
Fasilitas bus lengkap (kursi, AC, kulkas, minuman, kelengkapan keselamatan, dan lain-lain)	91,03	-1,72	92,92	-0,14	87,06	-1,17
Bus aman selama digunakan	93,04	1,34	93,38	1,24	87,23	0,30
Bus nyaman selama digunakan	92,89	1,31	93,19	1,41	86,18	-0,21
Bus dalam kondisi bersih	92,89	0,63	92,63	-0,11	87,04	-0,85
Petugas transportasi mampu mengarahkan dan mengatur dengan baik	90,73	0,67	91,39	0,54	79,50	-3,78
Sopir mampu mengemudikan bus ke tempat tujuan dengan baik	91,64	1,38	92,30	1,58	83,85	-0,73
Sopir ramah selama melaksanakan tugas	91,26	1,43	91,54	0,89	84,98	-0,11
Tidak ada pungutan liar (pungli) dan penumpang gelap selama perjalanan dengan bus antarkota	91,99	-	-	-	-	-
Tidak ada penumpang dari negara lain selama perjalanan dengan bus shalawat	-	-	93,71	-	-	-
TOTAL	91,62	0,51	92,51	0,54	81,13	-4,06

2.6. Layanan Lainnya

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. Indeks kepuasan layanan lainnya pada tahun 2025 adalah sebesar 88,29 dengan kenaikan sebesar 1,63 poin dari tahun 2024.

Semua komponen layanan lainnya pada tahun 2025 memberikan perubahan yang positif jika dibandingkan tahun 2024. Komponen dengan kenaikan tertinggi adalah ketersediaan layanan pengaduan untuk menerima, mencatat, dan menyelesaikan keluhan jemaah, yaitu sebesar 2,11 poin. Sementara itu, komponen bantuan pelayanan dalam pemeriksaan dokumen jemaah memiliki kenaikan terendah dibandingkan komponen yang lain, yaitu sebesar 0,05 poin.

Tabel 6 Indeks Pelayanan Lainnya, 2025

Jenis Pelayanan	Indeks	Perubahan 2024–2025
(1)	(2)	(3)
Ketersediaan layanan pengaduan untuk menerima, mencatat, dan menyelesaikan keluhan Jemaah	85,51	2,11
Kemampuan dan kecepatan petugas haji dalam membantu Jemaah Haji yang kesasar	87,34	1,58
Bantuan layanan petugas haji dalam pemeriksaan dokumen Jemaah Haji	88,33	0,05
Layanan dan pengurusan Jemaah Haji yang sakit	90,88	2,32
Pemberian informasi umum mengenai pelaksanaan kegiatan haji	89,35	2,08
TOTAL	88,29	1,63

3. Pelayanan Menurut Lokasi Aktivitas Jemaah Haji

Masa tinggal jemaah haji Indonesia di Arab Saudi berkisar antara 40–42 hari. Dalam rentang waktu tersebut, secara umum jemaah haji memperoleh layanan di bandara kedatangan, Makkah, Madinah, dan Armuzna. SKJHI selain dapat merinci indeks kepuasan menurut jenis pelayanan yang diterima jemaah, juga dapat merincinya menurut lokasi tempat 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 sebesar 0,65 poin dari tahun 2024 menjadi sebesar 91,48, berada pada kriteria sangat memuaskan. Peningkatan tertinggi pada komponen pelayanan petugas haji sebesar 0,92 poin, sementara pelayanan konsumsi/makanan merupakan satu-satunya komponen yang mengalami penurunan, yaitu sebesar 1,07 poin. Pelayanan bus antarkota merupakan pelayanan dengan nilai indeks tertinggi sementara pelayanan konsumsi merupakan pelayanan dengan nilai indeks terendah.

Pelayanan jemaah haji di Makkah berlangsung paling lama, yaitu sekitar 28 hari. Pada tahun 2025 indeks kepuasan jemaah haji pelayanan di Makkah sebesar 89,14 atau berada pada kriteria sangat memuaskan. Pelayanan transportasi bus merupakan pelayanan dengan indeks kepuasan tertinggi, sebaliknya pelayanan akomodasi, merupakan jenis layanan dengan nilai indeks terendah. Dibandingkan dengan indeks kepuasan tahun lalu, indeks pelayanan di Makkah menurun 0,66 poin. Peningkatan tertinggi pada komponen konsumsi/makanan sebesar 0,60 poin, sementara layanan akomodasi menjadi layanan dengan penurunan terdalam, yaitu turun sebesar 5,60 poin.

Pelayanan jemaah haji di Madinah hanya berlangsung selama 8–9 hari, yaitu dalam rangka memberikan kesempatan kepada setiap jemaah menunaikan ibadah salat fardu di masjid Nabawi selama 40 waktu berturut-turut (ibadah Arbain). Pada tahun 2025, indeks kepuasan jemaah haji pelayanan di Madinah sebesar 89,12 atau berada pada kriteria sangat memuaskan. Pelayanan transportasi bus yang mengantar jemaah dari Makkah ke Madinah atau sebaliknya,

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 naik 0,57 poin. Seluruh komponen pelayanan mengalami kenaikan kecuali layanan akomodasi yang mengalami penurunan. Kenaikan indeks tertinggi pada komponen pelayanan lain-lain, sebesar 2,71 poin.

Pelayanan jemaah haji di Armuzna berlangsung selama 5–6 hari, yaitu sejak melaksanakan wukuf di Arafah sampai selesai melaksanakan lontar jumrah. Pada tahun 2025 indeks kepuasan jemaah haji pelayanan di Armuzna sebesar 84,84, atau berada pada kriteria pelayanan memuaskan. Pelayanan 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 Armuzna naik 0,92 poin. Komponen yang mengalami kenaikan tertinggi pada komponen ibadah, yaitu meningkat sebesar 3,83 poin, sedangkan layanan transportasi bus adalah layanan yang mengalami penurunan terdalam sebesar 4,06 poin.

Tabel 7 Indeks Pelayanan Menurut Lokasi, 2025

Jenis Pelayanan	Bandara		Makkah		Madinah		Armuzna	
	Indeks	Perubahan 2024–2025	Indeks	Perubahan 2024–2025	Indeks	Perubahan 2024–2025	Indeks	Perubahan 2024–2025
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
Petugas	91,34	0,92	89,56	-0,11	89,47	0,61	88,57	2,05
Ibadah	90,67	0,32	89,56	0,58	89,26	1,18	88,86	3,83
Akomodasi	-	-	84,68	-5,60	86,34	-2,38	78,37	2,27
Konsumsi	90,54	-1,07	88,99	0,60	89,45	1,83	83,56	-1,21
Transportasi Bus	92,77	0,87	90,68	0,08	91,99	1,28	81,14	-4,06
Transportasi Bus Sholawat	-	-	92,15	0,54	-	-	-	-
Pelayanan Lainnya	90,55	0,75	88,67	0,52	89,82	2,71	86,10	2,35
TOTAL	91,28	3,34	89,14	-0,66	89,12	0,57	84,84	0,92

INDEKS KEPUASAN JEMAAH HAJI INDONESIA TAHUN 1446 H/2025 M



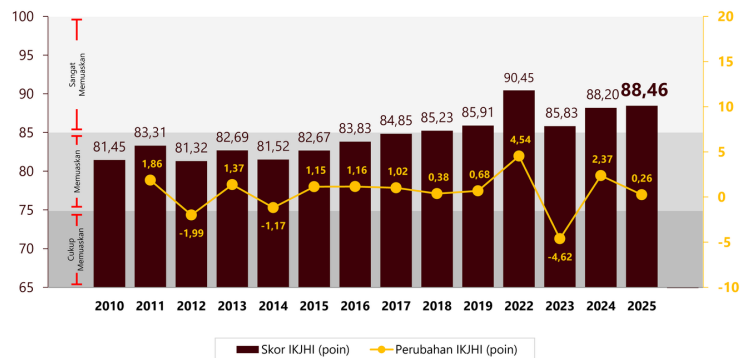
88,46

Indeks Kepuasan Jemaah Haji Indonesia (IKJHI) Tahun 2025 mencapai 88,46.

Secara umum, jemaah haji Indonesia telah menerima semua pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dengan **"sangat memuaskan"**.

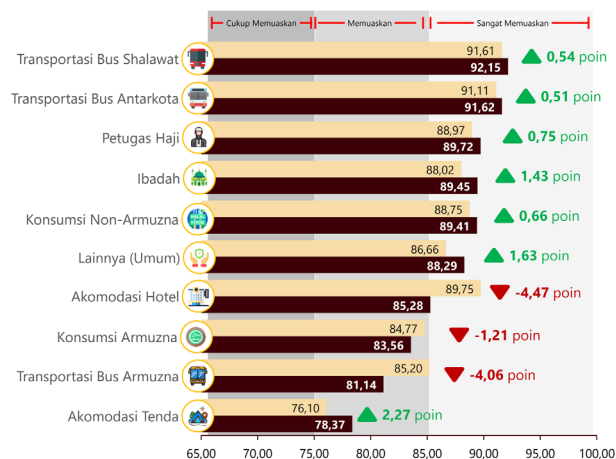
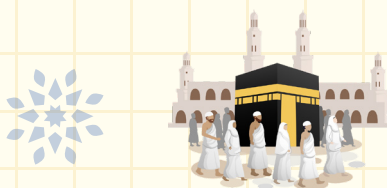


Perkembangan IKJHI Tahun 2010—2025

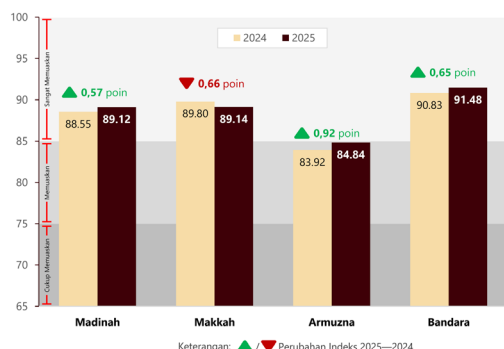


IKJHI MENURUT JENIS PELAYANAN, 2025

Indeks Pelayanan di Non-Armuzna lebih tinggi daripada Armuzna



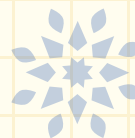
Keterangan: ▲ ▼ Perubahan Indeks 2025—2024



Keterangan: ▲ ▼ Perubahan Indeks 2025—2024

IKJHI MENURUT DAERAH KERJA, 2025

Indeks Pelayanan di seluruh Daerah Kerja tergolong sangat memuaskan, kecuali Armuzna.



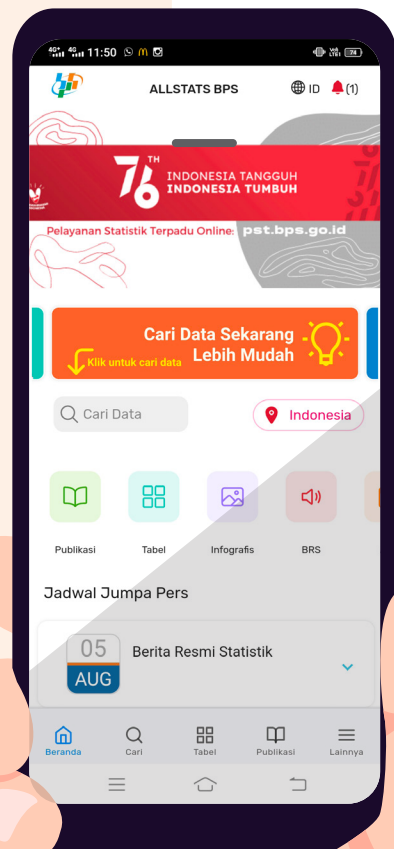
BADAN PUSAT STATISTIK
www.bps.go.id

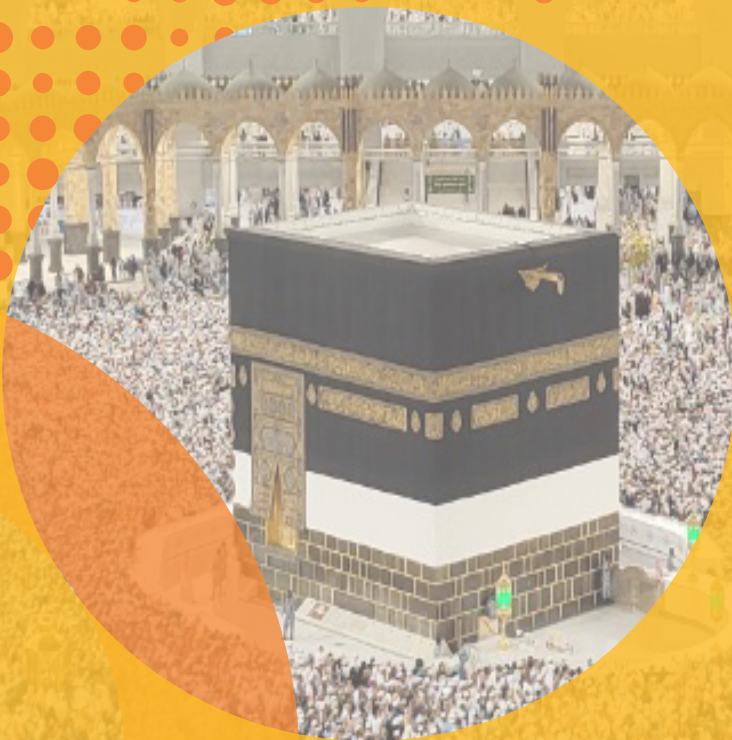
Gambar 3 Infografik Perkembangan Indeks Kepuasan Jemaah Haji Indonesia, 2025

AllStats BPS

untuk mengakses
data secara cepat di
gawai Anda

Publikasi, Berita Resmi Statistik,
Tabel Dinamis Data Series dan
Pelayanan Statistik Terpadu





Untuk informasi lebih lanjut silakan hubungi:



Joko Parmiyanto, MEDC

Direktur
Sistem Informasi Statistik

☎ (021) 385704-8, Ext. 3100

✉ parmiyanto@bps.go.id

Untuk layanan perpustakaan, penjualan data mikro, publikasi elektronik, publikasi cetakan, dan peta digital wilayah kerja statistik sesuai peraturan yang berlaku maupun konsultasi statistik dapat menghubungi Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di pst.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.



BADAN PUSAT STATISTIK

Jl. dr. Sutomo No. 6-8 Jakarta 10710

Telp : (021) 3841195, 3842508, 3810291-4, Fax : (021) 3857046

Homepage : <http://www.bps.go.id> E-mail : bpsHQ@bps.go.id

