



INDONESIA
BERDAULAT
ADIL DAN
MAKMUR

BERITA RESMI STATISTIK

No. 83/09/Th. XXIX, 6 Agustus 2026

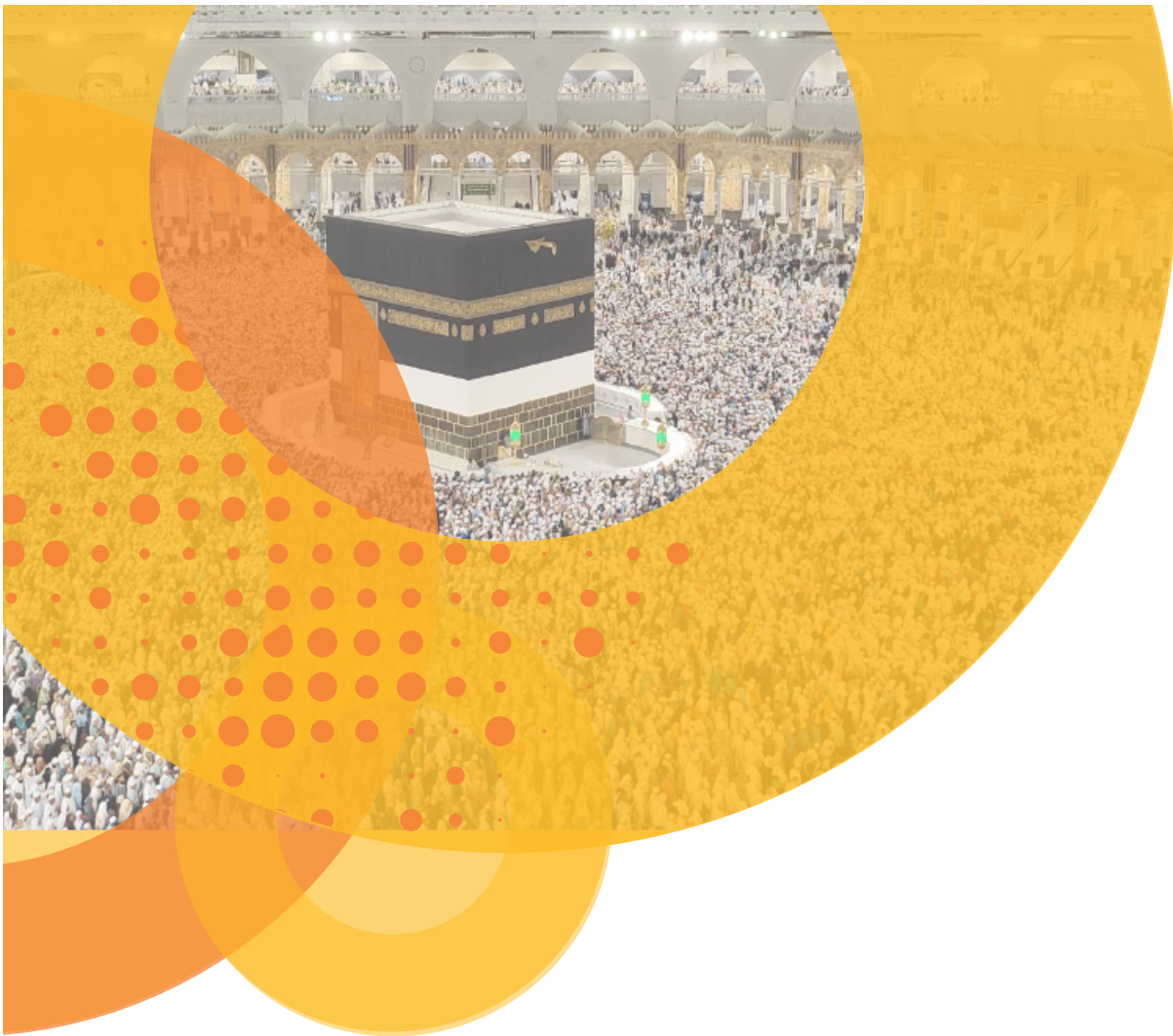


Indeks Kepuasan Layanan Haji Indonesia Tahun 1447 H/2026 M

- Pada Tahun 1447H/2026M, nilai Indeks Kepuasan Layanan Haji Indonesia (IKLHI) secara keseluruhan mencapai 83,28 dengan rincian IKLHI Luar Negeri (IKLHI LN) tahun 2026 sebesar 82,71 dan Nilai IKLHI Dalam Negeri (IKLHI DN) tahun 2026 sebesar 83,85.



BADAN PUSAT STATISTIK



-
- Daerah Kerja Bandara, Makkah, dan Madinah memperoleh kategori memuaskan, sedangkan ARMUZNA memperoleh kategori cukup memuaskan.
 - Mulai Tahun 2026, kepuasan layanan haji diukur menggunakan IKLHI yang mencakup aspek proses dan hasil (output) layanan.
 - Seluruh kelompok layanan haji dalam negeri memperoleh kategori memuaskan, kecuali layanan transportasi bus menuju bandara yang memperoleh kategori sangat memuaskan.
 - Seluruh kelompok layanan haji luar negeri memperoleh kategori memuaskan.

1. Pendahuluan

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan salah satu layanan publik berskala besar yang diselenggarakan oleh Pemerintah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2025 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, penyelenggaraan ibadah haji diarahkan pada peningkatan mutu pembinaan, pelayanan, dan perlindungan bagi jemaah haji secara berkelanjutan. Amanat tersebut menjadi landasan bagi Kementerian Haji dan Umrah untuk terus meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah haji.

Pada penyelenggaraan ibadah haji 1447 H/2026 M, Indonesia memperoleh kuota sebanyak 221.000 jemaah yang terdiri atas 203.320 jemaah haji reguler dan 17.680 jemaah haji khusus. Jemaah tersebut berasal dari 38 provinsi dan diberangkatkan melalui 16 embarkasi yang terbagi ke dalam 528 kelompok terbang (kloter). Besarnya jumlah jemaah, luasnya cakupan layanan, serta pelaksanaan layanan di dalam negeri dan Arab Saudi menjadikan penyelenggaraan ibadah haji sebagai layanan publik yang kompleks dan melibatkan berbagai pemangku kepentingan.

Sebagai penyelenggara ibadah haji, Kementerian Haji dan Umrah terus berupaya meningkatkan kualitas layanan kepada jemaah melalui penguatan tata kelola penyelenggaraan, peningkatan efektivitas pembinaan, penguatan profesionalisme petugas, optimalisasi perlindungan, serta penyediaan berbagai fasilitas dan infrastruktur pendukung. Berbagai upaya tersebut diarahkan untuk mewujudkan penyelenggaraan ibadah haji yang semakin berkualitas serta memberikan rasa aman, nyaman, dan kepastian layanan bagi jemaah.

Sejalan dengan karakteristik jemaah haji Indonesia, pada musim haji 1447 H/2026 M Kementerian Haji dan Umrah mengusung tema “Haji Ramah Lansia, Disabilitas, dan Perempuan” sebagai bentuk komitmen dalam mewujudkan layanan yang inklusif. Berbagai penyesuaian layanan dilakukan, termasuk penguatan layanan bagi jemaah lanjut usia dan penyandang disabilitas, sehingga kelompok tersebut memperoleh prioritas layanan pada berbagai tahapan penyelenggaraan ibadah haji.

2. Indeks Kepuasan Layanan Haji Indonesia

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan penyelenggaraan ibadah haji telah memenuhi harapan jemaah, Kementerian Haji dan Umrah bekerja sama dengan Badan Pusat Statistik (BPS) melaksanakan Survei Kepuasan Layanan Haji Indonesia (SKLHI) Tahun 2026. Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan jemaah terhadap layanan yang diterima selama penyelenggaraan ibadah haji sekaligus menjadi dasar evaluasi dan penyempurnaan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas layanan haji.

Mulai tahun 2026, hasil pengukuran kepuasan layanan haji disajikan dalam bentuk Indeks Kepuasan Layanan Haji Indonesia (IKLHI) sebagai penyempurnaan dari Indeks Kepuasan Jemaah Haji Indonesia (IKJHI). Penyempurnaan tersebut dilakukan karena kualitas layanan penyelenggaraan ibadah haji tidak hanya ditentukan oleh hasil layanan (output) yang diterima jemaah, tetapi juga oleh proses penyampaian layanan. Oleh karena itu, IKLHI dikembangkan

untuk memberikan gambaran yang lebih utuh mengenai kualitas layanan sebagai dasar evaluasi dan penyempurnaan penyelenggaraan ibadah haji. Pendekatan ini memungkinkan hasil pengukuran dimanfaatkan tidak hanya untuk mengetahui tingkat kepuasan jemaah secara umum, tetapi juga untuk mengidentifikasi aspek layanan yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan.

Selain menyajikan IKLHI sebagai indikator utama, publikasi ini juga menyajikan Indeks Output dan Indeks Proses sebagai indeks pendukung. Indeks Output menggambarkan tingkat kepuasan jemaah terhadap hasil layanan yang diterima, sedangkan Indeks Proses menggambarkan tingkat kepuasan terhadap proses penyampaian layanan selama penyelenggaraan ibadah haji. Ketiga indeks tersebut saling melengkapi dalam memberikan gambaran mengenai kualitas penyelenggaraan ibadah haji secara menyeluruh. Struktur indeks yang disajikan dalam publikasi ini dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1 Indeks Kepuasan Layanan Haji Indonesia Tahun 2026 M/1447 H

Indeks	Cakupan	Nilai
(1)	(2)	(3)
IKLHI	Seluruh layanan penyelenggaraan haji	IKLHI
Indeks Output	Hasil layanan yang diterima jemaah	Indeks Output
Indeks Proses	Proses penyampaian layanan	Indeks Proses

IKLHI Tahun 2026 mengukur kepuasan jemaah terhadap layanan yang diterima sejak tahap persiapan di dalam negeri hingga pelaksanaan ibadah haji di Arab Saudi. Hasil pengukuran disajikan dalam dua kelompok utama, yaitu Indeks Kepuasan Layanan Haji Dalam Negeri dan Indeks Kepuasan Layanan Haji Luar Negeri. Indeks Kepuasan Layanan Haji Luar Negeri selanjutnya diuraikan menurut empat titik amatan, yaitu Daerah Kerja Bandara, Daerah Kerja Makkah, Daerah Kerja Madinah, serta Arafah, Muzdalifah, dan Mina (Armuzna). Pada masing-masing titik amatan, hasil pengukuran disajikan menurut kelompok layanan sesuai dengan tugas dan fungsi penyelenggara, kemudian dilengkapi dengan analisis berdasarkan dimensi proses dan output untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas layanan penyelenggaraan ibadah haji.

2.1. Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Layanan Haji Indonesia

Hasil SKLHI Tahun 2026 menunjukkan bahwa penyelenggaraan layanan ibadah haji secara umum memperoleh penilaian Memuaskan dari jemaah haji Indonesia. Pengukuran menghasilkan tiga indikator utama, yaitu Indeks Kepuasan Layanan Haji Indonesia (IKLHI), Indeks Kepuasan Layanan Haji Dalam Negeri, dan Indeks Kepuasan Layanan Haji Luar Negeri. Secara umum, pengukuran menghasilkan tiga indikator utama, yaitu Indeks Kepuasan Layanan Haji Indonesia (IKLHI), Indeks Kepuasan Layanan Haji Dalam Negeri, dan Indeks Kepuasan Layanan Haji Luar Negeri. Ringkasan hasil pengukuran menurut wilayah disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2 Indeks Kepuasan Layanan Haji Indonesia berdasarkan Wilayah, Tahun 2026 M/1447 H

Indeks	Nilai
(1)	(2)
IKLHI	83,28
Indeks Output	83,85
Indeks Proses	82,71

2.2. Nilai Indeks Kepuasan Layanan Haji Indonesia Dalam Negeri (SKLHI47-DN)

Berdasarkan hasil SKLHI Tahun 2026, Indeks Kepuasan Layanan Haji Dalam Negeri mencapai 83,85 dan berada pada kategori Memuaskan. Nilai tersebut menunjukkan bahwa secara umum layanan yang diterima jemaah pada tahapan penyelenggaraan di dalam negeri telah memenuhi harapan jemaah. Meskipun demikian, masih terdapat variasi capaian antar embarkasi yang mencerminkan perbedaan karakteristik penyelenggaraan maupun pelaksanaan layanan di masing-masing embarkasi. Nilai indeks menurut embarkasi disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3 Tingkat Kepuasan Jemaah Haji atas Layanan Dalam Negeri Berdasarkan Embarkasi Tahun 1447H/2026

Embarkasi Pemberangkatan	Indeks Kepuasan Layanan
(1)	(2)
IKLHI - DN	83,85
Banjarmasin (BDJ)	83,34
Balikpapan (BPN)	81,79
Batam (BTH)	83,88
Banda Aceh (BTJ)	84,41
Jakarta – Cipondoh (JKB)	84,08
Jakarta – Pondok Gede (JKG)	84,70
Jakarta – Bekasi (JKS)	81,61
Kertajati (KJT)	82,12
Medan (KNO)	85,24
Lombok (LOP)	87,80
Padang (PDG)	83,76
Palembang (PLM)	86,65
Solo (SOC)	82,15
Surabaya (SUB)	84,29
Makasar (UPG)	83,95
Yogyakarta (YIA)	87,18

Berdasarkan Tabel 3, tingkat kepuasan layanan haji dalam negeri pada seluruh embarkasi berada pada kategori sangat memuaskan dan memuaskan. Embarkasi dengan kategori sangat memuaskan dan memperoleh nilai tertinggi, yaitu Lombok (LOP) sebesar 87,80, diikuti Yogyakarta (YIA) sebesar 87,18 dan Palembang (PLM) sebesar 86,65. Sementara itu, embarkasi dengan kategori memuaskan diperoleh Jakarta–Bekasi (JKS) sebesar 81,61, diikuti Balikpapan (BPN) sebesar 81,79 dan Solo (SOC) sebesar 82,15.

Variasi nilai antar embarkasi menunjukkan bahwa kualitas layanan dalam negeri secara umum telah berjalan dengan baik, namun masih terdapat ruang perbaikan pada beberapa embarkasi agar capaian kualitas layanan semakin merata. Perbedaan tersebut dapat dipengaruhi oleh karakteristik operasional masing-masing embarkasi, termasuk jumlah jemaah yang dilayani, kondisi sarana dan prasarana, serta pelaksanaan layanan pada setiap tahapan keberangkatan.

Selain menurut embarkasi, Indeks Kepuasan Layanan Haji Dalam Negeri juga diuraikan menurut jenis layanan yang diterima jemaah. Penyajian ini memberikan gambaran mengenai capaian masing-masing jenis layanan serta perbandingan antara dimensi proses dan output. Nilai indeks menurut jenis layanan disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4 Tingkat Kepuasan Jemaah Haji atas Layanan Dalam Negeri Berdasarkan Output dan Proses Tahun 1447H/2026M

Jenis Layanan	Indeks Layanan	Indeks Output	Indeks Proses
(1)	(2)	(3)	(4)
IKLHI – DN	83,85	84,10	83,60
Banjarmasin (BDJ)	83,23	83,09	83,37
Balikpapan (BPN)	82,74	83,47	82,00
Batam (BTH)	82,88	83,09	82,74
Banda Aceh (BTJ)	84,95	85,02	84,74
Jakarta – Cipondoh (JKB)	85,67	85,85	85,16

Berdasarkan Tabel 4, layanan transportasi memperoleh nilai IKLHI tertinggi, yaitu 85,67 sementara itu, layanan administrasi memperoleh nilai IKLHI terendah, yaitu 82,74, namun mayoritas jenis layanan berada pada kategori Memuaskan.

Ditinjau menurut dimensi penyusun indeks, nilai output pada sebagian besar jenis layanan lebih tinggi dibandingkan nilai proses. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa hasil layanan yang diterima jemaah dinilai sedikit lebih baik dibandingkan proses penyampaian layanan. Sementara itu, pada layanan ibadah, nilai proses sedikit lebih tinggi dibandingkan nilai output, yang menunjukkan bahwa pengalaman jemaah selama proses pelayanan telah dinilai baik dan sejalan dengan hasil layanan yang diterima.

2.3. Nilai Indeks Kepuasan Layanan Haji Indonesia Luar Negeri (SKLHI-LN)

Untuk menjaga keterbandingan antar waktu, hasil Indeks Kepuasan Layanan Haji Luar Negeri Tahun 2026 dibandingkan dengan hasil penghitungan kembali (recalculation) data SKJHI Tahun 2025 menggunakan metodologi IKLHI Tahun 2026. Dengan demikian, perbandingan yang disajikan pada bagian ini mencerminkan perubahan tingkat kepuasan jemaah yang dihasilkan dari metodologi pengukuran yang sama. Nilai indeks tahun 2025 dan 2026 menurut jenis layanan disajikan pada Tabel 5.

Berdasarkan Tabel 5, Indeks Kepuasan Layanan Haji Luar Negeri meningkat dari 81,46 pada Tahun 2025 menjadi 82,71 pada Tahun 2026 atau naik sebesar 1,25 poin. Peningkatan tersebut menunjukkan adanya perbaikan kualitas layanan penyelenggaraan ibadah haji di luar negeri pada Tahun 2026 dibandingkan hasil penghitungan kembali Tahun 2025 menggunakan metodologi yang sama.

Ditinjau menurut jenis layanan, seluruh layanan yang dapat dibandingkan mengalami peningkatan nilai indeks. Peningkatan terbesar terjadi pada layanan konsumsi, yang naik sebesar 2,52 poin, dari 80,08 menjadi 82,60. Selanjutnya, layanan akomodasi meningkat sebesar 1,39 poin, dari 80,73 menjadi 82,12, diikuti layanan ibadah yang meningkat sebesar 1,04 poin, dari 81,61 menjadi 82,65, layanan transportasi yang meningkat sebesar 0,79 poin, dari 82,34 menjadi 83,13, serta layanan petugas yang meningkat sebesar 0,52 poin, dari 82,00 menjadi 82,52.

Sementara itu, layanan kesehatan mulai diukur sebagai bagian dari IKLHI Tahun 2026, sehingga belum dapat dibandingkan dengan hasil pengukuran tahun sebelumnya. Secara keseluruhan, peningkatan pada hampir seluruh jenis layanan menunjukkan adanya perbaikan kualitas penyelenggaraan ibadah haji di luar negeri, terutama pada layanan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan dasar jemaah, seperti konsumsi dan akomodasi.

Tabel 5 Indeks Kepuasan Jemaah Haji atas Layanan Luar Negeri Tahun 1446H/2025M - 1447H/2026M

Jenis Layanan	SKJHI 2025*	SKLHI 2026
(1)	(2)	(3)
IKLHI - LN	81,46	82,71
Layanan Ibadah	81,61	82,65
Layanan Petugas	82,00	82,52
Layanan Akomodasi	80,73	82,12
Layanan Konsumsi	80,08	82,60
Layanan Transportasi	82,34	83,13
Layanan Kesehatan	-	81,94

Keterangan:

* = Angka dihitung dengan menggunakan metode baru

2.3.1 Daerah Kerja Bandara

Daerah Kerja Bandara merupakan titik layanan pertama yang diterima jemaah setibanya di Arab Saudi. Pada tahap ini, jemaah memperoleh berbagai layanan yang meliputi layanan ibadah, petugas, konsumsi, dan transportasi. Hasil pengukuran menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Layanan Haji Indonesia di Daerah Kerja Bandara mencapai 85,57, yang terdiri atas Indeks Output sebesar 85,18 dan Indeks Proses sebesar 84,58. Nilai indeks menurut jenis layanan disajikan pada Tabel 6.

Di antara seluruh jenis layanan di Daerah Kerja Bandara, layanan ibadah memperoleh nilai indeks tertinggi sebesar 87,01, diikuti layanan konsumsi sebesar 86,49 dan layanan transportasi sebesar 85,36. Sementara itu, layanan petugas memperoleh nilai 83,64 dan tetap berada pada kategori memuaskan. Meskipun demikian, seluruh jenis layanan memperoleh nilai di atas 83, yang menunjukkan bahwa kualitas layanan di Daerah Kerja Bandara secara umum telah memberikan kepuasan yang tinggi kepada jemaah.

Perbedaan antara Indeks Output dan Indeks Proses pada seluruh layanan relatif kecil, yang menunjukkan bahwa hasil layanan yang diterima jemaah sejalan dengan proses penyampaian layanan. Kondisi tersebut paling terlihat pada layanan ibadah, di mana kedua dimensi sama-sama memperoleh nilai di atas 86. Perbedaan yang relatif kecil juga terlihat pada layanan petugas, konsumsi, dan transportasi, yang mengindikasikan bahwa pelaksanaan layanan telah berlangsung secara konsisten, baik dari sisi proses pelayanan maupun hasil yang dirasakan oleh jemaah.

Tabel 6 Indeks Kepuasan Layanan Haji Indonesia Luar Negeri Daerah Kerja Bandara Berdasarkan Jenis Pelayanan Tahun 2026 M/1447 H

Jenis Layanan	Indeks Layanan	Indeks Output	Indeks Proses
(1)	(2)	(3)	(4)
IKLHI – Bandara	84,76	85,14	84,41
Layanan Ibadah	87,01	86,93	87,22
Layanan Petugas	83,64	83,93	83,36
Layanan Konsumsi	86,49	86,22	86,94
Layanan Transportasi	85,36	85,96	84,75

2.3.2 Daerah Kerja Mekkah

Daerah Kerja Mekkah merupakan lokasi utama penyelenggaraan layanan bagi jemaah selama menjalankan rangkaian ibadah haji di Kota Mekkah. Pada titik amatan ini, jemaah menerima berbagai layanan yang meliputi layanan ibadah, petugas, akomodasi, konsumsi, transportasi, dan kesehatan. Hasil pengukuran menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Layanan Haji Indonesia di Daerah Kerja Mekkah mencapai 82,59, yang terdiri atas Indeks Output sebesar 82,76 dan Indeks Proses sebesar 82,37. Nilai indeks menurut jenis layanan disajikan pada Tabel 7.

Berdasarkan Tabel 7, layanan konsumsi memperoleh nilai IKLHI tertinggi, yaitu 83,13, diikuti layanan transportasi sebesar 82,78 dan layanan akomodasi sebesar 82,64. Sementara itu, layanan ibadah memperoleh nilai terendah, yaitu 82,14. Meskipun terdapat perbedaan antarlayanan, seluruh jenis layanan memperoleh nilai yang relatif berdekatan, sehingga mengindikasikan bahwa kualitas layanan di Daerah Kerja Mekkah dinilai baik secara konsisten oleh jemaah.

Ditinjau berdasarkan dimensi penyusun indeks, perbedaan antara Indeks Output dan Indeks Proses pada seluruh jenis layanan relatif kecil. Pada layanan akomodasi dan transportasi, nilai Indeks Output sedikit lebih tinggi dibandingkan Indeks Proses, yang menunjukkan bahwa hasil layanan yang diterima jemaah dinilai sedikit lebih baik dibandingkan proses penyampaian layanan. Sebaliknya, pada layanan konsumsi, Indeks Proses (83,31) sedikit lebih tinggi dibandingkan Indeks Output (82,94), yang mengindikasikan bahwa proses penyampaian layanan konsumsi memperoleh penilaian yang lebih baik dibandingkan hasil layanan yang diterima jemaah. Namun demikian, perbedaan tersebut relatif kecil sehingga secara umum kualitas proses maupun output layanan di Daerah Kerja Mekkah telah berjalan secara seimbang.

Tabel 7 Indeks Kepuasan Layanan Haji Indonesia Luar Negeri Daerah Kerja Mekkah Berdasarkan Jenis Pelayanan Tahun 2026 M/1447 H

Jenis Layanan	Indeks Layanan	Indeks Output	Indeks Proses
(1)	(2)	(3)	(4)
IKLHI – Mekkah	82,59	82,76	82,37
Layanan Ibadah	82,14	82,08	82,15
Layanan Petugas	82,39	82,63	82,20
Layanan Akomodasi	82,64	82,91	82,19
Layanan Konsumsi	83,13	82,94	83,31
Layanan Transportasi	82,78	83,30	82,25
Layanan Kesehatan	82,20	82,22	82,10

2.3.3 Daerah Kerja Madinah

Daerah Kerja Madinah merupakan salah satu titik amatan penyelenggaraan layanan haji di Arab Saudi yang memberikan berbagai layanan kepada jemaah selama berada di Kota Madinah. Layanan yang diukur meliputi layanan ibadah, petugas, akomodasi, konsumsi, transportasi, dan kesehatan. Hasil pengukuran menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Layanan Haji Indonesia di Daerah Kerja Madinah mencapai 82,53, yang terdiri atas Indeks Output sebesar 82,66 dan Indeks Proses sebesar 82,35. Nilai indeks menurut jenis layanan disajikan pada Tabel 8.

Berdasarkan Tabel 8, layanan transportasi memperoleh nilai IKLHI tertinggi, yaitu 83,63, diikuti layanan ibadah sebesar 82,65, layanan kesehatan sebesar 82,64, layanan petugas sebesar 82,36, layanan konsumsi sebesar 82,24, dan layanan akomodasi sebesar 81,85. Seluruh jenis layanan memperoleh nilai di atas 81, yang menunjukkan bahwa kualitas layanan di Daerah Kerja Madinah secara umum telah memberikan kepuasan yang baik kepada jemaah.

Ditinjau menurut dimensi penyusun indeks, seluruh jenis layanan menunjukkan perbedaan yang relatif kecil antara Indeks Output dan Indeks Proses. Pada layanan ibadah, Indeks Output tercatat sebesar 82,56, sedangkan Indeks Proses sebesar 82,90. Pola yang serupa juga terlihat pada layanan petugas, konsumsi, transportasi, dan kesehatan, dengan selisih antardimensi yang relatif kecil. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa proses penyampaian layanan dan hasil layanan yang diterima jemaah telah berjalan secara konsisten pada seluruh jenis layanan di Daerah Kerja Madinah.

Tabel 8 Indeks Kepuasan Layanan Haji Indonesia Luar Negeri Daerah Kerja Madinah Berdasarkan Jenis Pelayanan Tahun 2026 M/1447 H

Jenis Layanan	Indeks Layanan	Indeks Output	Indeks Proses
(1)	(2)	(3)	(4)
IKLHI – Madinah	82,53	82,66	82,35
Layanan Ibadah	82,65	82,56	82,90
Layanan Petugas	82,36	82,55	82,17
Layanan Akomodasi	81,85	82,25	80,91
Layanan Konsumsi	82,24	81,85	82,90
Layanan Transportasi	83,63	84,59	82,67
Layanan Kesehatan	82,64	82,76	82,40

2.3.4 Pelayanan Arafah, Muzdalifah, dan Mina (ARMUZNA)

Arafah, Muzdalifah, dan Mina (ARMUZNA) merupakan titik amatan yang mencakup puncak pelaksanaan ibadah haji, di mana jemaah menerima berbagai layanan dalam kondisi operasional yang sangat dinamis dengan mobilitas jemaah yang tinggi. Pada titik amatan ini, layanan yang diukur meliputi layanan ibadah, petugas, akomodasi, konsumsi, transportasi, dan kesehatan. Hasil pengukuran menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Layanan Haji Indonesia di ARMUZNA mencapai 79,70, yang terdiri atas Indeks Output sebesar 80,36 dan Indeks Proses sebesar 79,03. Nilai indeks menurut jenis layanan disajikan pada Tabel 9.

Tabel 9 Indeks Kepuasan Layanan Haji Indonesia Luar Negeri Pelayanan ARMUZNA Berdasarkan Jenis Pelayanan Tahun 2026 M/1447 H

Jenis Layanan	Indeks Layanan	Indeks Output	Indeks Proses
(1)	(2)	(3)	(4)
IKLHI – Armuzna	79,70	80,36	79,03
Layanan Ibadah	80,46	80,27	80,94
Layanan Petugas	81,91	82,99	80,82
Layanan Tenda Akomodasi	75,53	75,59	75,35
Layanan Konsumsi	81,16	81,45	80,71
Layanan Transportasi	79,05	80,23	75,10
Layanan Kesehatan	81,51	81,63	81,27

2.4. Indeks Kepuasan Layanan Haji Indonesia Menurut Jenis Layanan

Selain menurut wilayah penyelenggaraan, IKLHI Tahun 2026 juga disajikan menurut jenis layanan yang diterima jemaah. Penyajian ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai capaian masing-masing jenis layanan secara menyeluruh sehingga dapat diidentifikasi aspek layanan yang telah memenuhi harapan jemaah maupun yang masih memerlukan penyempurnaan.

2.4.1 Layanan Ibadah

Layanan ibadah merupakan layanan utama dalam penyelenggaraan ibadah haji karena berkaitan langsung dengan pelaksanaan rangkaian ibadah yang dijalankan oleh jemaah. Layanan ini mencakup pemberian bimbingan, pendampingan, penyampaian informasi, serta bantuan kepada jemaah agar dapat melaksanakan ibadah sesuai dengan tuntunan syariat. Pengukuran layanan ibadah dilakukan terhadap aspek output dan proses pada setiap satuan operasional.

Tabel 10 Indeks Kepuasan Layanan Haji Indonesia Luar Negeri Kategori Layanan Ibadah menurut Titik Amatan Tahun 2026 M/1447 H

Jenis Layanan	Titik Amatan			
	Bandara	Makkah	Madinah	Armuzna
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Layanan Ibadah	87,01	82,14	82,65	80,46
Output	86,93	82,08	82,56	80,27
1. Jemaah mudah mendapatkan layanan dan pendampingan ibadah.	86,84	81,44	82,37	79,87
2. Pembimbing ibadah mampu menjawab pertanyaan jemaah dengan jelas dan mudah dipahami.	87,64	81,96	82,54	81,21
3. Pembimbing ibadah memberikan bimbingan yang jelas, sesuai ketentuan, dan mudah dipahami oleh jemaah, termasuk memberikan arahan agar pelaksanaan ibadah berjalan lancar.	87,57	82,78	82,33	81,44
4. Pelaksanaan bimbingan dan pendampingan manasik haji di Arab Saudi berjalan dengan baik dan tertata dengan rapi.	86,53	80,71	82,02	80,01
5. Pembimbing ibadah memberikan perhatian dan pendampingan khusus kepada jemaah yang sakit atau uzur.	87,55	82,03	82,55	80,79
Proses	87,22	82,15	82,90	80,94
1. Pembimbing ibadah menyampaikan rencana dan tahapan pelaksanaan ibadah sebelum kegiatan dimulai.	87,68	82,14	82,68	81,88
2. Pembimbing ibadah cepat membantu dan menyelesaikan masalah ibadah yang dialami jemaah	87,46	89,55	80,07	90,62

Hasil pengukuran menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Layanan Ibadah tertinggi terdapat pada Daerah Kerja Bandara sebesar 87,01, diikuti Daerah Kerja Madinah sebesar 82,65, Daerah Kerja Makkah sebesar 82,14 dan ARMUZNA sebesar 80,46. Rincian nilai setiap indikator penyusun layanan ibadah menurut satuan operasional disajikan pada Tabel 10.

Berdasarkan Tabel 10, indikator pada dimensi proses secara umum memperoleh nilai yang lebih tinggi dibandingkan dimensi output di seluruh titik amatan. Hal tersebut menunjukkan bahwa pembimbing ibadah dinilai telah melaksanakan tugasnya dengan baik, baik dalam menyampaikan tahapan pelaksanaan ibadah maupun membantu jemaah ketika menghadapi permasalahan selama beribadah.

Pada dimensi proses, indikator mengenai kemampuan pembimbing ibadah dalam membantu menyelesaikan permasalahan ibadah memperoleh nilai tertinggi di seluruh titik amatan, yaitu berkisar antara 89,55 hingga 93,81. Temuan tersebut menunjukkan bahwa jemaah menilai petugas responsif dalam memberikan pendampingan ketika menghadapi kendala selama pelaksanaan ibadah.

Sementara itu, pada dimensi output, beberapa indikator masih memperoleh nilai yang relatif lebih rendah dibandingkan dimensi proses, terutama pada Daerah Kerja Bandara dan Daerah Kerja Madinah. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun proses pembimbingan telah berjalan dengan baik, hasil layanan yang dirasakan jemaah masih belum sepenuhnya memenuhi harapan sehingga tetap memerlukan perhatian dalam upaya peningkatan kualitas layanan ibadah.

2.4.2 Layanan Petugas

Layanan petugas merupakan salah satu komponen penting dalam penyelenggaraan ibadah haji karena petugas menjadi garda terdepan dalam memberikan pendampingan, informasi, serta bantuan kepada jemaah pada setiap tahapan penyelenggaraan. Kualitas layanan petugas tidak hanya ditentukan oleh kemampuan petugas dalam menjalankan tugas, tetapi juga oleh sikap, responsivitas, dan kemampuan berkomunikasi dengan jemaah. Oleh karena itu, pengukuran layanan petugas dilakukan terhadap aspek output maupun proses pelayanan yang diterima jemaah pada setiap satuan operasional.

Hasil pengukuran menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Layanan Petugas tertinggi terdapat pada Daerah Kerja Bandara sebesar 83,64, diikuti Daker Makkah sebesar 82,39, dan Daker Madinah sebesar 82,36 dan ARMUZNA sebesar 81,91. Rincian nilai setiap indikator penyusun layanan petugas disajikan pada Tabel 11.

Berdasarkan Tabel 11, penilaian jemaah terhadap layanan petugas menunjukkan hasil yang relatif baik pada seluruh satuan operasional. Pada dimensi output, seluruh indikator memperoleh nilai di atas 81, yang menunjukkan bahwa petugas dinilai mampu menjalankan tugas, memberikan pelayanan, serta membimbing jemaah dengan baik. Nilai tertinggi umumnya diperoleh Daerah Kerja Bandara pada seluruh indikator output, yang mencerminkan tingginya kepuasan jemaah terhadap kinerja petugas pada tahap awal penyelenggaraan ibadah haji.

Tabel 11 Indeks Kepuasan Layanan Haji Indonesia Luar Negeri Kategori Layanan Petugas menurut Titik Amatan Tahun 2026 M/1447 H

Jenis Layanan	Titik Amatan			
	Bandara	Makkah	Madinah	Armuzna
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Layanan Petugas	83,64	82,39	82,36	81,91
Output	83,93	82,63	82,55	83,00
1. Petugas kloter (ketua kloter, pembimbing ibadah, dan petugas kesehatan) mampu memimpin dan mengatur jemaah dengan baik.	86,96	81,52	81,55	81,29
2. Ketua Regu (Karu) dan Ketua Rombongan (Karom) mampu memimpin dan mengatur jemaah dengan baik.	86,85	83,34	83,29	85,01
3. Petugas memahami tugasnya dengan baik sesuai bidangnya (ibadah, kesehatan, dan layanan umum).	85,90	81,71	81,74	82,48
4. Petugas melayani jemaah dengan sikap sopan, sabar, peduli, profesional, dan berpenampilan rapi.	84,99	83,51	83,24	84,79
Proses	83,36	82,20	82,17	80,82
1. Petugas cepat membantu ketika jemaah membutuhkan bantuan atau mengalami masalah, serta memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami.	85,23	82,73	82,47	82,47
2. Petugas berusaha mencegah terjadinya masalah, misalnya dengan mengatur antrian agar tidak terlalu panjang.	84,96	80,48	80,82	79,62
3. Petugas mudah ditemui dan mudah dihubungi ketika dibutuhkan.	84,33	81,85	82,03	81,38
4. Petugas membantu dan melindungi jemaah, misalnya menuntun jemaah yang tersesat atau membantu mengembalikan barang yang hilang.	85,51	82,68	83,04	83,01

Pada dimensi proses, indikator mengenai kecepatan petugas dalam membantu jemaah ketika menghadapi kesulitan memperoleh nilai yang relatif tinggi pada seluruh satuan operasional. Sebaliknya, indikator mengenai upaya petugas dalam mencegah terjadinya permasalahan, seperti mengatur antrean agar tidak terlalu panjang, memperoleh nilai yang relatif lebih rendah dibandingkan indikator proses lainnya. Temuan ini menunjukkan bahwa petugas telah dinilai responsif dalam memberikan bantuan kepada jemaah, namun aspek pelayanan yang bersifat preventif masih memiliki ruang untuk terus ditingkatkan.

2.4.3 Layanan Akomodasi

Layanan akomodasi merupakan salah satu layanan yang mendukung kenyamanan jemaah selama menjalankan ibadah haji di Arab Saudi. Layanan ini mencakup penyediaan hotel atau pemondokan beserta fasilitas pendukungnya, pengaturan penempatan kamar, keamanan, kebersihan, serta pelayanan petugas dalam membantu jemaah selama berada di pemondokan. Mengingat karakteristik layanan akomodasi berbeda pada setiap lokasi penyelenggaraan, pembahasan disajikan menurut satuan operasional, yaitu Daerah Kerja Makkah dan Daerah Kerja Madinah.

Tabel 12 Indeks Kepuasan Layanan Haji Indonesia Luar Negeri Kategori Layanan Akomodasi Hotel Mekkah Tahun 2026 M/1447 H

Jenis Layanan		Tingkat Kepuasan
(1)	(2)	
Layanan Akomodasi Hotel Mekkah		82,64
Output		82,91
1.	Petugas haji mudah ditemui dan memberikan informasi yang dibutuhkan jemaah saat kedatangan dan selama berada di hotel, serta rutin memantau kondisi hotel.	81,52
2.	Penempatan jemaah sesuai dengan hotel, wilayah, dan kapasitas kamar yang telah ditetapkan.	82,50
3.	Petunjuk dan informasi di hotel (arah ke toilet, lift, tangga, mushola, masjid, restoran, dan lobi) jelas dan mudah dipahami oleh jemaah.	84,28
4.	Akses dari hotel menuju tempat ibadah atau ke Masjidil Haram mudah dan tersedia dengan baik.	83,59
5.	Hotel yang ditempati jemaah bersih, sehat, dan aman di area teras, lobi, lorong kamar, mushola, dan ruang makan.	82,60
6.	Fasilitas hotel seperti air bersih, tempat tidur, AC, toilet, lift, mesin cuci, pemanas air, dan kursi roda tersedia dan berfungsi dengan baik.	82,31
7.	Hotel yang ditempati jemaah memperhatikan keamanan, baik dari orang yang tidak berkepentingan maupun keamanan barang jemaah.	82,38
Proses		82,19
1.	Pembagian kamar dan kunci kamar berjalan tertib dan lancar, tanpa antrian panjang atau perpindahan kamar yang tidak perlu.	83,14
2.	Keluhan jemaah terkait hotel, seperti air kamar mandi tidak lancar, AC atau lift mati, dan kekurangan kursi roda, ditangani sampai selesai.	82,11
3.	Petugas mengantar jemaah sampai ke kamar saat kedatangan dan kepulangan serta membantu membawa barang bila diperlukan.	80,92

Pada Daerah Kerja Makkah, penilaian jemaah terhadap layanan akomodasi menunjukkan hasil yang relatif baik pada seluruh indikator. Pada dimensi output, indikator mengenai kejelasan petunjuk dan informasi di hotel memperoleh nilai tertinggi, yaitu 84,28. Hasil tersebut menunjukkan bahwa informasi mengenai fasilitas hotel dinilai mudah dipahami oleh jemaah. Selain itu, akses hotel menuju tempat ibadah juga memperoleh penilaian yang baik dengan nilai sebesar 83,59.

Pada dimensi proses, pembagian kamar dan kunci kamar berjalan tertib dan lancar dengan nilai sebesar 83,14. Sementara itu, indikator mengenai petugas yang mengantar jemaah hingga ke kamar memperoleh nilai paling rendah, yaitu 80,92. Temuan ini menunjukkan bahwa secara umum proses layanan akomodasi di Daerah Kerja Makkah telah berjalan dengan baik, meskipun pendampingan petugas pada saat kedatangan dan kepulangan masih dapat terus ditingkatkan.

Pada Daerah Kerja Madinah, sebagian besar indikator output memperoleh nilai di atas 81. Indikator mengenai kemudahan akses hotel menuju tempat ibadah memperoleh nilai tertinggi, yaitu 83,10, diikuti indikator kebersihan dan keamanan hotel sebesar 82,67. Hal tersebut menunjukkan bahwa kondisi fisik penginapan secara umum telah memenuhi harapan jemaah.

Tabel 13 Indeks Kepuasan Layanan Haji Indonesia Luar Negeri Kategori Layanan Akomodasi Hotel Madinah Tahun 2026 M/1447 H

Jenis Layanan	Tingkat Kepuasan
(1)	(2)
Layanan Akomodasi Hotel Madinah	81,85
Output	82,25
1. Petugas haji mudah ditemui dan memberikan informasi yang dibutuhkan jemaah saat kedatangan dan selama berada di hotel, serta rutin memantau kondisi hotel.	81,02
2. Penempatan jemaah sesuai dengan hotel, wilayah, dan kapasitas kamar yang telah ditetapkan.	81,81
3. Petunjuk dan informasi di hotel (arah ke toilet, lift, tangga, mushola, masjid, restoran, dan lobi) jelas dan mudah dipahami oleh jemaah.	81,89
4. Akses dari hotel menuju tempat ibadah atau ke Masjidil Haram mudah dan tersedia dengan baik.	83,10
5. Hotel yang ditempati jemaah bersih, sehat, dan aman di area teras, lobi, lorong kamar, mushola, dan ruang makan.	82,67
6. Fasilitas hotel seperti air bersih, tempat tidur, AC, toilet, lift, mesin cuci, pemanas air, dan kursi roda tersedia dan berfungsi dengan baik.	81,54
7. Hotel yang ditempati jemaah memperhatikan keamanan, baik dari orang yang tidak berkepentingan maupun keamanan barang jemaah.	82,57
Proses	80,91
1. Pembagian kamar dan kunci kamar berjalan tertib dan lancar, tanpa antrian panjang atau perpindahan kamar yang tidak perlu.	81,74
2. Keluhan jemaah terkait hotel, seperti air kamar mandi tidak lancar, AC atau lift mati, dan kekurangan kursi roda, ditangani sampai selesai.	81,12
3. Petugas mengantar jemaah sampai ke kamar saat kedatangan dan kepulangan serta membantu membawa barang bila diperlukan.	79,09
4. Pembagian kamar dan kunci kamar berjalan tertib dan lancar, tanpa antrian panjang atau perpindahan kamar yang tidak perlu.	77,99

Berbeda dengan dimensi output, beberapa indikator pada dimensi proses memperoleh nilai yang relatif lebih rendah. Indikator mengenai petugas yang mengantar jemaah hingga ke kamar memperoleh nilai sebesar 79,09 dan menjadi salah satu indikator dengan nilai terendah. Temuan tersebut menunjukkan bahwa proses pelayanan pada saat kedatangan dan penempatan jemaah masih memiliki ruang untuk terus ditingkatkan agar pengalaman jemaah selama berada di penginapan menjadi lebih baik.

Selain layanan akomodasi di Daerah Kerja Makkah dan Daerah Kerja Madinah, jemaah juga memperoleh layanan akomodasi selama pelaksanaan puncak ibadah haji di Arafah, Muzdalifah, dan Mina (ARMUZNA).

Berbeda dengan layanan hotel yang diberikan selama masa tinggal di Makkah dan Madinah, layanan akomodasi di ARMUZNA dilaksanakan dalam kondisi operasional yang lebih dinamis dengan jumlah jemaah yang sangat besar dalam waktu yang relatif singkat. Oleh karena itu, kualitas layanan tenda di ARMUZNA menjadi salah satu aspek penting yang turut memengaruhi pengalaman jemaah selama menjalankan rangkaian puncak ibadah haji. Hasil pengukuran kepuasan terhadap layanan akomodasi Tenda ARMUZNA disajikan pada Tabel 14.

Hasil pengukuran menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Layanan Akomodasi Tenda ARMUZNA mencapai 75,68 yang terdiri atas Indeks Output sebesar 75,80 dan Indeks Proses sebesar 75,35. Berdasarkan Tabel 13, pada dimensi output, indikator mengenai kemudahan menemui petugas haji serta pemberian informasi kepada jemaah selama berada di tenda memperoleh nilai tertinggi, yaitu 79,53. Selanjutnya, indikator mengenai ketersediaan petunjuk dan informasi di area tenda memperoleh nilai 77,66, sedangkan penempatan jemaah

Tabel 14 Indeks Kepuasan Layanan Haji Indonesia Luar Negeri Kategori Layanan Tenda Armuzna Tahun 2026 M/1447 H

Jenis Layanan	Tingkat Kepuasan
(1)	(2)
Layanan Akomodasi Tenda Armuzna	75,68
Output	75,80
1. Petugas haji mudah ditemui dan memberikan informasi yang dibutuhkan jemaah saat kedatangan dan selama berada di tenda, serta rutin memantau kondisi tenda dan fasilitasnya.	79,53
2. Penempatan jemaah sesuai dengan tenda yang telah ditetapkan dan tertata dengan baik.	76,05
3. Petunjuk dan informasi di area tenda seperti arah ke toilet, tempat makan, dan mushola atau surau, tersedia dan mudah dipahami.	77,66
4. Tenda yang ditempati jemaah bersih, sehat, dan memiliki kondisi yang baik dan kokoh.	74,41
5. Fasilitas tenda seperti air, AC, kasur, dan toilet, tersedia dan berfungsi dengan baik.	71,65
6. Tenda yang ditempati jemaah memperhatikan keamanan, baik dari orang yang tidak berkepentingan maupun keamanan barang jemaah.	75,52
Proses	75,35
1. Keluhan jemaah terkait tenda, seperti kesulitan mencari toilet, belum mendapatkan makanan, atau salah tenda, ditangani sampai selesai.	75,59
2. Informasi mengenai lokasi tenda dan rute menuju tenda lain, fasilitas kesehatan, dan tempat ibadah tersedia dengan jelas.	75,05

sesuai tenda yang telah ditetapkan memperoleh nilai 76,05. Di sisi lain, indikator mengenai ketersediaan dan fungsi fasilitas tenda, seperti air, AC, kasur, dan toilet, memperoleh nilai terendah, yaitu 71,65.

Pada dimensi proses, indikator mengenai penanganan keluhan jemaah memperoleh nilai 75,59, sedikit lebih tinggi dibandingkan indikator ketersediaan informasi mengenai lokasi tenda dan rute menuju fasilitas pendukung yang memperoleh nilai 75,05. Secara keseluruhan, nilai Indeks Output dan Indeks Proses relatif seimbang, yang menunjukkan bahwa persepsi jemaah terhadap hasil layanan dan proses penyampaian layanan cenderung konsisten. Meskipun demikian, peningkatan kualitas fasilitas tenda beserta sarana pendukungnya masih menjadi prioritas dalam upaya meningkatkan kualitas layanan akomodasi di kawasan ARMUZNA.

2.4.4 Layanan Konsumsi

Layanan konsumsi pada penyelenggaraan ibadah haji dibedakan menjadi layanan konsumsi Non ARMUZNA dan layanan konsumsi ARMUZNA. Layanan konsumsi Non ARMUZNA diberikan kepada jemaah selama berada di Daerah Kerja Makkah dan Daerah Kerja Madinah, sedangkan layanan konsumsi ARMUZNA diberikan pada saat pelaksanaan puncak ibadah haji di Arafah, Muzdalifah, dan Mina (ARMUZNA). Pengukuran layanan konsumsi Non ARMUZNA dilakukan terhadap dua dimensi, yaitu output dan proses. Dimensi output mencakup kualitas makanan dan minuman yang diterima jemaah, sedangkan dimensi proses mengukur mekanisme distribusi, penyampaian informasi, serta penanganan keluhan terkait layanan konsumsi.

Tabel 15 Indeks Kepuasan Layanan Haji Indonesia Luar Negeri Kategori Layanan Konsumsi Non Armuzna Tahun 2026 M/1447 H

Jenis Layanan	Titik Amatan	
	Mekkah	Madinah
(1)	(2)	(3)
Layanan Konsumsi Non Armuzna	83,13	82,24
Output	83,93	81,85
1. Makanan dan minuman yang disajikan layak konsumsi dan dalam kondisi baik, serta kemasan dan alat makan bersih dan tidak rusak.	80,64	77,98
2. Menu makanan yang diberikan lengkap, bergizi, dan bervariasi setiap hari.	84,13	84,30
3. Makanan dan minuman dikirim dan disajikan tepat waktu sesuai jadwal.	81,49	79,80
4. Jemaah menerima makanan dan minuman sesuai dengan jumlah yang telah ditetapkan.	83,71	83,36
5. Makanan dan minuman memiliki cita rasa yang sesuai dengan selera masakan Indonesia.	83,91	83,92
Proses	83,31	82,90
1. Pembagian makanan dilakukan dengan tertib dan teratur.	83,73	83,63
2. Informasi mengenai layanan konsumsi, seperti jadwal pembagian dan tempat pengambilan makanan, mudah diakses oleh jemaah	82,32	81,44
3. Keluhan jemaah terkait makanan dan minuman, seperti makanan basi, jumlah kurang, atau terlambat datang, ditangani dengan cepat dan tepat	83,39	83,25

Hasil pengukuran menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Layanan Konsumsi Non ARMUZNA mencapai 83,13 di Daerah Kerja Makkah dan 82,24 di Daerah Kerja Madinah. Rincian penilaian terhadap setiap indikator output dan proses disajikan pada Tabel 15.

Berdasarkan Tabel 15, pola penilaian jemaah terhadap layanan konsumsi di Daerah Kerja Makkah dan Daerah Kerja Madinah relatif serupa. Sebagian besar indikator di Daerah Kerja Makkah memperoleh nilai sedikit lebih tinggi dibandingkan Daerah Kerja Madinah, namun perbedaannya relatif kecil sehingga menunjukkan bahwa kualitas layanan konsumsi pada kedua titik amatan telah berjalan secara konsisten.

Pada dimensi output, indikator mengenai kelengkapan, kandungan gizi, dan variasi menu makanan memperoleh nilai tertinggi, yaitu 84,13 di Daerah Kerja Makkah dan 84,30 di Daerah Kerja Madinah. Tingginya penilaian juga terlihat pada indikator cita rasa makanan yang sesuai dengan selera masakan Indonesia, masing-masing sebesar 83,91 dan 83,92, serta kesesuaian jumlah makanan yang diterima jemaah, yaitu 83,71 di Daerah Kerja Makkah dan 83,36 di Daerah Kerja Madinah. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa kualitas makanan dan minuman yang diterima jemaah secara umum telah memenuhi harapan.

Sebaliknya, indikator mengenai kelayakan makanan dan minuman beserta kebersihan kemasan memperoleh nilai paling rendah, terutama di Daerah Kerja Madinah sebesar 77,98, sedangkan di Daerah Kerja Makkah sebesar 80,64. Selain itu, ketepatan waktu distribusi makanan juga masih memperoleh nilai yang relatif lebih rendah dibandingkan indikator output lainnya, yaitu 81,49 di Daerah Kerja Makkah dan 79,80 di Daerah Kerja Madinah. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun kualitas makanan telah dinilai baik oleh jemaah, konsistensi penyajian serta ketepatan distribusi masih menjadi aspek yang perlu terus ditingkatkan.

Pada dimensi proses, pembagian makanan secara tertib memperoleh nilai tertinggi, yaitu 83,73 di Daerah Kerja Makkah dan 83,63 di Daerah Kerja Madinah. Penanganan keluhan terkait layanan konsumsi juga memperoleh penilaian yang baik, masing-masing sebesar 83,39 dan 83,25. Sementara itu, indikator mengenai kemudahan memperoleh informasi jadwal dan lokasi pembagian makanan memperoleh nilai yang relatif lebih rendah dibandingkan indikator proses lainnya, yaitu 82,32 di Daerah Kerja Makkah dan 81,44 di Daerah Kerja Madinah. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa mekanisme distribusi makanan telah berjalan dengan baik, meskipun penyampaian informasi kepada jemaah masih dapat terus dioptimalkan.

Di Mekkah hasil pengukuran menunjukkan bahwa kepuasan jemaah terhadap kualitas makanan lebih tinggi dibandingkan terhadap aspek distribusi layanan. Oleh karena itu, upaya peningkatan layanan konsumsi ke depan dapat difokuskan pada peningkatan ketepatan waktu distribusi dan penyampaian informasi kepada jemaah, tanpa mengurangi kualitas makanan yang telah dinilai baik.

Selain layanan konsumsi yang diberikan selama jemaah berada di Daerah Kerja Makkah dan Daerah Kerja Madinah, pengukuran juga dilakukan terhadap layanan konsumsi selama pelaksanaan puncak ibadah haji di Arafah, Muzdalifah, dan Mina (ARMUZNA). Berbeda dengan layanan konsumsi di luar ARMUZNA, penyediaan konsumsi pada fase ARMUZNA memiliki karakteristik tersendiri karena dilaksanakan dalam kondisi mobilitas jemaah yang tinggi, waktu pelayanan yang terbatas, serta melibatkan distribusi makanan kepada jemaah dalam jumlah yang sangat besar secara bersamaan. Oleh karena itu, hasil pengukuran layanan konsumsi ARMUZNA disajikan secara tersendiri sebagaimana pada Tabel 16.

Tabel 16 Indeks Kepuasan Layanan Haji Indonesia Luar Negeri Kategori Layanan Konsumsi Armuzna Tahun 2026 M/1447 H

Jenis Layanan	Tingkat Kepuasan
(1)	(2)
Layanan Konsumsi Armuzna	81,16
Output	81,45
1. Jemaah menerima makanan dan minuman sesuai dengan jumlah yang telah ditetapkan selama fase Armuzna	86,29
2. Makanan dan minuman dikirim dan disajikan tepat waktu sesuai jadwal	85,09
3. Makanan dan minuman memiliki cita rasa yang sesuai dengan selera masakan Indonesia	75,50
4. Menu makanan yang diberikan lengkap, bergizi, dan sesuai kebutuhan selama Armuzna	78,94
5. Makanan, minuman, makanan ringan, serta peralatan dan kemasannya disajikan dalam kondisi bersih, higienis, dan aman.	82,20
6. Perbekalan atau konsumsi tambahan dalam perjalanan menuju Muzdalifa sudah cukup dan sesuai kebutuhan.	80,97
Proses	80,71
1. Pembagian makanan selama di Armuzna dilakukan tertib dan teratur.	81,67
2. Keluhan jemaah terkait makanan dan minuman, seperti makanan basi, jumlah kurang, atau terlambat datang, ditangani dengan cepat dan tepat.	79,91
3. Informasi mengenai layanan konsumsi di Armuzna seperti jadwal pembagian dan tempat pengambilan makanan, mudah diakses jemaah.	81,61
4. Layanan konsumsi di Armuzna memenuhi standar kesehatan, bergizi, tepat waktu, dan sesuai jumlah yang dibutuhkan.	80,46

Hasil pengukuran menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Layanan Konsumsi ARMUZNA mencapai 81,16, yang terdiri atas Indeks Output sebesar 81,45 dan Indeks Proses sebesar 80,71. Nilai tersebut menunjukkan bahwa secara umum layanan konsumsi selama pelaksanaan puncak ibadah haji telah memperoleh penilaian yang baik dari jemaah, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan perhatian.

Berdasarkan Tabel 16, pada dimensi output, indikator mengenai jemaah menerima makanan dan minuman sesuai dengan jumlah yang telah ditetapkan memperoleh nilai tertinggi, yaitu 86,29. Nilai tinggi juga diperoleh pada indikator ketepatan waktu pengiriman dan penyajian makanan, yaitu 85,09, serta kebersihan dan keamanan makanan beserta kemasannya, yaitu 82,20. Sebaliknya, indikator mengenai cita rasa makanan yang sesuai dengan selera masakan Indonesia memperoleh nilai terendah, yaitu 75,50, diikuti indikator mengenai kelengkapan, kandungan gizi, dan kesesuaian menu sebesar 78,94. Temuan tersebut menunjukkan bahwa aspek distribusi konsumsi telah berjalan dengan baik, sementara kualitas menu dan cita rasa masih menjadi perhatian jemaah.

Pada dimensi proses, indikator mengenai pembagian makanan yang dilakukan secara tertib dan teratur memperoleh nilai tertinggi, yaitu 81,67, diikuti indikator mengenai kemudahan memperoleh informasi terkait layanan konsumsi sebesar 81,61. Sementara itu, indikator mengenai layanan konsumsi yang memenuhi standar kesehatan, bergizi, tepat waktu, dan sesuai jumlah yang dibutuhkan memperoleh nilai 80,46, sedangkan penanganan keluhan jemaah terkait makanan dan minuman memperoleh nilai terendah, yaitu 79,91. Hasil tersebut

menunjukkan bahwa proses penyampaian layanan konsumsi di ARMUZNA telah berjalan dengan cukup baik, namun efektivitas penanganan keluhan masih memiliki ruang untuk terus ditingkatkan.

Secara keseluruhan, Indeks Output dan Indeks Proses menunjukkan nilai yang relatif berdekatan, sehingga mengindikasikan bahwa persepsi jemaah terhadap hasil layanan dan proses penyampaian layanan konsumsi di ARMUZNA cenderung konsisten. Meskipun demikian, peningkatan kualitas menu, cita rasa makanan, serta optimalisasi mekanisme penanganan keluhan masih menjadi aspek yang perlu mendapat perhatian dalam upaya meningkatkan kualitas layanan konsumsi pada pelaksanaan puncak ibadah haji.

2.4.5 Layanan Transportasi Bus

Layanan transportasi bus antarkota merupakan salah satu layanan penting dalam mendukung mobilitas jemaah selama berada di Arab Saudi. Layanan ini mencakup penyediaan armada bus, kenyamanan dan keselamatan perjalanan, serta pengelolaan operasional transportasi mulai dari pengaturan keberangkatan hingga penanganan keluhan jemaah. Pengukuran dilakukan terhadap aspek output dan proses untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai kualitas layanan transportasi yang diterima jemaah.

Berdasarkan Tabel 17, seluruh indikator pada dimensi output memperoleh nilai di atas 84. Indikator mengenai ketersediaan perlengkapan keselamatan di dalam bus memperoleh nilai tertinggi, yaitu 85,20, diikuti kenyamanan bus sebesar 85,18 dan ketersediaan armada bus sebesar 84,58. Selain itu, profesionalisme pengemudi juga memperoleh penilaian yang baik

Tabel 17 Indeks Kepuasan Layanan Haji Indonesia Luar Negeri Kategori Layanan Transportasi Bus antarkota Tahun 2026 M/1447 H

Jenis Layanan	Tingkat Kepuasan
(1)	(2)
Layanan Transportasi Bus Antarkota	83,12
Output	83,63
1. Armada bus tersedia dan mencukupi jumlah jemaah.	84,58
2. Bus nyaman digunakan, dengan fasilitas seperti AC, kursi, dan tempat sampah tersedia dan berfungsi dengan baik.	85,18
3. Sopir mengemudikan bus dengan baik dan profesional, tidak ugal-ugalan dan tidak meminta pungutan.	84,26
4. Perlengkapan keselamatan di dalam bus, seperti sabuk pengaman, alat pemecah kaca, dan alat pemadam api tersedia dan dapat digunakan.	85,20
Proses	82,62
1. Petugas mengatur antrean dengan tertib dan mengarahkan jemaah ke bus sesuai urutan.	83,54
2. Waktu tunggu sebelum keberangkatan sesuai rencana dan tidak terlalu lama.	82,74
3. Informasi jadwal dan lokasi bus mudah diakses oleh jemaah.	82,47
4. Keluhan jemaah terkait transportasi, seperti salah jurusan atau jadwal, ditangani dengan cepat dan tepat.	82,17

dengan nilai 84,26. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas sarana transportasi bus antarkota secara umum telah memenuhi harapan jemaah.

Pada dimensi proses, seluruh indikator juga memperoleh nilai yang relatif baik. Pengaturan antrean oleh petugas memperoleh nilai tertinggi, yaitu 83,54, diikuti ketepatan waktu keberangkatan sebesar 82,74 serta kemudahan memperoleh informasi mengenai jadwal dan lokasi bus sebesar 82,47. Sementara itu, penanganan keluhan terkait layanan transportasi memperoleh nilai 82,17, sehingga masih menjadi aspek yang dapat terus ditingkatkan untuk mendukung kelancaran layanan transportasi.

Selanjutnya, layanan transportasi bus shalawat merupakan layanan yang mendukung mobilitas jemaah antara pemondokan dan Masjidil Haram selama berada di Daerah Kerja Makkah. Layanan ini meliputi penyediaan armada bus, kenyamanan dan keamanan perjalanan, serta pengelolaan operasional layanan mulai dari pengaturan antrean, penyampaian informasi, hingga penanganan keluhan jemaah. Pengukuran dilakukan terhadap aspek output dan proses untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai kualitas layanan transportasi bus shalawat.

Hasil pengukuran menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Layanan Transportasi Bus Shalawat mencapai 82,41. Rincian penilaian jemaah terhadap setiap indikator output dan proses disajikan pada Tabel 18.

Tabel 18 Indeks Kepuasan Layanan Haji Indonesia Luar Negeri Kategori Layanan Transportasi Bus Shalawat Tahun 2026 M/1447 H

Jenis Layanan	Tingkat Kepuasan
(1)	(2)
Layanan Transportasi Bus Sholawat	82,41
Output	82,98
1. Armada bus shalawat tersedia dan mencukupi jumlah jemaah.	83,61
2. Bus shalawat nyaman digunakan, dengan fasilitas seperti AC, kursi, pegangan tangan, dan tempat sampah tersedia dan berfungsi dengan baik.	83,83
3. Sopir mengemudikan bus shalawat dengan baik dan profesional, tidak ugal-ugalan dan tidak meminta pungutan.	81,41
4. Bus shalawat yang digunakan jemaah memperhatikan keamanan, termasuk keamanan barang jemaah.	82,53
5. Perlengkapan keselamatan di dalam bus shalawat, seperti sabuk pengaman, alat pemecah kaca, dan alat pemadam api, tersedia dan dapat digunakan.	81,42
Proses	81,86
1. Petugas mengatur antrean dengan tertib dan mengarahkan jemaah ke bus yang sesuai.	82,30
2. Informasi jadwal dan lokasi bus shalawat mudah diakses oleh jemaah.	82,42
3. Waktu tunggu sebelum keberangkatan sesuai rencana dan tidak terlalu lama.	81,41
4. Keluhan jemaah terkait transportasi, seperti salah jurusan atau jadwal, ditangani dengan cepat dan tepat.	81,32

Berdasarkan Tabel 18, seluruh indikator pada dimensi output memperoleh nilai di atas 81. Indikator mengenai kenyamanan bus shalawat memperoleh nilai tertinggi, yaitu 83,83, diikuti ketersediaan armada bus sebesar 83,61 dan keamanan bus sebesar 82,53. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sarana transportasi bus shalawat secara umum telah memenuhi harapan jemaah dalam mendukung mobilitas menuju Masjidil Haram.

Pada dimensi proses, kemudahan memperoleh informasi mengenai jadwal dan lokasi bus shalawat memperoleh nilai tertinggi, yaitu 82,42, diikuti pengaturan antrean oleh petugas sebesar 82,30. Sementara itu, indikator mengenai penanganan keluhan jemaah memperoleh nilai 81,32, sedangkan ketepatan waktu tunggu sebelum keberangkatan dan profesionalisme pengemudi masing-masing memperoleh nilai 81,41. Meskipun seluruh indikator masih berada pada kategori yang baik, hasil tersebut menunjukkan bahwa aspek operasional layanan, khususnya ketepatan waktu pelayanan, profesionalisme pengemudi, dan penanganan keluhan, masih memiliki ruang untuk terus ditingkatkan.

Selain layanan transportasi bus antarkota dan bus shalawat, jemaah juga memperoleh layanan transportasi selama pelaksanaan puncak ibadah haji di Arafah, Muzdalifah, dan Mina (ARMUZNA). Layanan transportasi pada fase ini memiliki karakteristik yang berbeda karena

Tabel 19 Indeks Kepuasan Layanan Haji Indonesia Luar Negeri Kategori Layanan Transportasi Armuzna Tahun 2026 M/1447 H

Jenis Layanan	Tingkat Kepuasan
(1)	(2)
Layanan Transportasi Bus Armuzna	79,37
Output	80,47
1. Armada bus tersedia dan mencukupi jumlah jemaah.	79,33
2. Bus nyaman digunakan, dengan fasilitas seperti AC, kursi, dan tempat sampah tersedia, dan berfungsi dengan baik.	82,17
3. Sopir mengemudikan bus dengan baik dan profesional, tidak ugal-ugalan, dan tidak minta pungutan.	81,44
4. Perlengkapan keselamatan di dalam bus, seperti sabuk pengaman, alat pemecah kaca, dan alat pemadam api, tersedia dan dapat digunakan.	90,56
5. Bus yang digunakan jemaah memperhatikan keamanan, baik dari orang di luar daftar penumpang maupun keamanan barang jemaah.	81,25
6. Layanan bus dari hotel ke arafah secara umum berjalan dengan baik.	80,99
7. Layanan bus dari Arafah ke Muzdalifah secara umum berjalan dengan baik.	77,29
8. Layanan bus dari Muzdalifah ke Mina secara umum berjalan dengan baik.	74,66
9. Layanan bus dari Mina ke hotel secara umum berjalan dengan baik.	78,00
10. Petugas mengatur antrian dengan tertib dan mengarahkan jemaah ke bus yang sesuai.	79,07
Proses	75,70
1. Waktu tunggu sebelum keberangkatan sesuai rencana dan tidak terlalu lama.	72,38
2. Informasi jadwal dan lokasi bus mudah diakses jemaah	77,82
3. Keluhan jemaah terkait transportasi, seperti salah jurusan atau jadwal, ditangani dengan cepat dan tepat.	76,92

dilaksanakan dalam waktu yang bersamaan dengan perpindahan jutaan jemaah dari berbagai negara menuju lokasi yang sama. Kondisi tersebut menjadikan layanan transportasi ARMUZNA sebagai salah satu tahapan yang memiliki tingkat kompleksitas operasional paling tinggi dalam penyelenggaraan ibadah haji. Oleh karena itu, hasil pengukuran kepuasan terhadap layanan transportasi ARMUZNA disajikan secara tersendiri sebagaimana pada Tabel 19.

Hasil pengukuran menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Layanan Transportasi Bus ARMUZNA mencapai 79,37, yang terdiri atas Indeks Output sebesar 80,47 dan Indeks Proses sebesar 75,70. Nilai tersebut menunjukkan bahwa secara umum layanan transportasi selama pelaksanaan puncak ibadah haji telah memberikan kepuasan kepada jemaah, meskipun masih terdapat beberapa aspek operasional yang memerlukan perhatian.

Berdasarkan Tabel 18, pada dimensi output, indikator mengenai ketersediaan perlengkapan keselamatan di dalam bus, seperti sabuk pengaman, alat pemecah kaca, dan alat pemadam api, memperoleh nilai tertinggi, yaitu 90,56. Nilai yang tinggi juga diperoleh pada indikator kenyamanan bus, yaitu 82,17, profesionalisme pengemudi sebesar 81,44, serta keamanan bus sebesar 81,25. Sebaliknya, indikator yang berkaitan dengan kelancaran layanan bus dari Muzdalifah ke Mina memperoleh nilai terendah, yaitu 74,66, diikuti layanan bus dari Arafah ke Muzdalifah sebesar 77,29. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas armada dan fasilitas transportasi telah dinilai baik oleh jemaah, sedangkan kelancaran perpindahan pada beberapa rute utama masih menjadi tantangan dalam pelaksanaan layanan transportasi ARMUZNA.

Pada dimensi proses, indikator mengenai kemudahan memperoleh informasi jadwal dan lokasi bus memperoleh nilai tertinggi, yaitu 77,82, diikuti penanganan keluhan jemaah terkait transportasi sebesar 76,92. Sementara itu, indikator mengenai kesesuaian waktu tunggu sebelum keberangkatan memperoleh nilai terendah, yaitu 72,38. Hasil tersebut menunjukkan bahwa penyampaian informasi kepada jemaah telah berjalan cukup baik, namun pengelolaan waktu tunggu keberangkatan masih menjadi aspek yang paling perlu ditingkatkan.

Secara keseluruhan, Indeks Output lebih tinggi dibandingkan Indeks Proses, dengan selisih sekitar 4,77 poin. Kondisi ini mengindikasikan bahwa jemaah menilai kualitas armada dan hasil layanan transportasi relatif baik, namun proses penyelenggaraan layanan, khususnya yang berkaitan dengan pengaturan keberangkatan dan waktu tunggu, masih belum sepenuhnya memenuhi harapan. Oleh karena itu, peningkatan koordinasi operasional serta pengaturan arus keberangkatan jemaah menjadi aspek yang penting dalam upaya meningkatkan kualitas layanan transportasi pada fase ARMUZNA.

2.4.6 Layanan Kesehatan

Layanan kesehatan merupakan salah satu layanan penting dalam penyelenggaraan ibadah haji yang bertujuan menjaga kondisi kesehatan jemaah selama berada di Arab Saudi. Pengukuran layanan kesehatan dilakukan pada Daerah Kerja Makkah, Daerah Kerja Madinah, dan ARMUZNA dengan mencakup dua dimensi, yaitu output dan proses. Dimensi output mengukur kualitas layanan kesehatan yang diterima jemaah, sedangkan dimensi proses mengukur pelaksanaan upaya promotif, preventif, dan pemantauan kesehatan selama penyelenggaraan ibadah haji.

Tabel 20 Indeks Kepuasan Layanan Haji Indonesia Luar Negeri Kategori Layanan Petugas menurut Titik Amatan Tahun 2026 M/1447 H

Jenis Layanan	Titik Amatan		
	Bandara	Makkah	Madinah
(1)	(2)	(3)	(4)
Layanan Kesehatan	82,20	83,63	82,81
Output	82,22	82,76	81,63
1. Layanan pengobatan saat sakit di tanah suci berjalan dengan baik.	83,52	83,94	84,92
2. Layanan pemulihan/rehabilitasi pasca perawatan sudah memadai.	80,70	81,33	80,65
3. Layanan visitasi bagi jemaah yang dirawat di hotel/rumah sakit berjalan dengan baik.	81,48	82,22	81,73
4. Petugas kesehatan kloter sigap dalam menangani kondisi darurat.	89,20	84,05	84,19
5. Fasilitas sanitasi mendukung kesehatan dan kenyamanan selama berhaji.	81,71	82,64	79,50
6. Obat dan perbekalan kesehatan yang dibutuhkan tersedia dengan cukup dan tepat waktu.	81,50	82,56	79,82
Proses	82,10	82,67	81,27
1. Informasi tentang pencegahan penyakit (dehidrasi, heat stroke, ISPA, dll.) mudah dipahami dan aplikatif.	81,63	82,31	81,60
2. Upaya pencegahan penyakit menular (edukasi, masker, dll.) sudah memadai.	81,75	82,25	82,16
3. Jemaah risiko tinggi diidentifikasi dan dipantau secara berkala selama perjalanan.	81,53	82,55	80,92

Hasil pengukuran menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Layanan Kesehatan mencapai 82,20 di Daerah Kerja Makkah, 83,63 di Daerah Kerja Madinah, dan 81,51 di ARMUZNA. Rincian penilaian terhadap setiap indikator output dan proses disajikan pada Tabel 20.

Berdasarkan Tabel 20, pola penilaian jemaah terhadap layanan kesehatan relatif konsisten pada ketiga titik amatan. Daerah Kerja Madinah memperoleh nilai indeks tertinggi, diikuti Daerah Kerja Makkah dan ARMUZNA. Perbedaan nilai antartitik amatan relatif kecil, sehingga menunjukkan bahwa kualitas layanan kesehatan telah terlaksana secara cukup merata selama penyelenggaraan ibadah haji.

Pada dimensi output, indikator mengenai kesiapan petugas kesehatan kloter dalam menangani kondisi darurat memperoleh nilai tertinggi pada seluruh titik amatan, yaitu 89,20 di Daerah Kerja Makkah, 84,05 di Daerah Kerja Madinah, dan 84,19 di ARMUZNA. Selain itu, layanan pengobatan bagi jemaah yang sakit juga memperoleh penilaian yang tinggi, masing-masing sebesar 83,52, 83,94, dan 84,92. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa kompetensi dan respons petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan telah dinilai baik oleh jemaah.

Sebaliknya, beberapa indikator masih memperoleh nilai yang relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya, yaitu layanan pemulihan atau rehabilitasi pasca perawatan, dukungan fasilitas sanitasi, serta ketersediaan obat dan perbekalan kesehatan. Pada ARMUZNA, indikator fasilitas sanitasi dan ketersediaan obat masing-masing memperoleh nilai 79,50 dan 79,82, sehingga masih menjadi aspek yang memerlukan perhatian untuk mendukung kualitas layanan kesehatan secara menyeluruh.

Pada dimensi proses, indikator mengenai upaya pencegahan penyakit menular dan penyampaian informasi pencegahan penyakit memperoleh penilaian yang relatif baik pada seluruh titik amatan. Sementara itu, indikator mengenai identifikasi dan pemantauan jemaah berisiko tinggi memperoleh nilai yang relatif lebih rendah dibandingkan indikator proses lainnya, khususnya di ARMUZNA sebesar 80,92. Temuan tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan layanan promotif dan preventif telah berjalan dengan baik, namun pemantauan jemaah berisiko tinggi masih dapat terus diperkuat.

Secara umum, hasil pengukuran menunjukkan bahwa layanan kesehatan telah memperoleh penilaian yang baik dari jemaah. Tingginya penilaian terhadap kompetensi dan kesiapsiagaan petugas kesehatan menjadi kekuatan utama layanan ini. Ke depan, peningkatan layanan dapat difokuskan pada penguatan fasilitas pendukung kesehatan, ketersediaan obat dan perbekalan kesehatan, serta pemantauan jemaah berisiko tinggi agar kualitas layanan kesehatan semakin optimal pada seluruh titik amatan.

INDEKS KEPUASAN LAYANAN HAJI INDONESIA

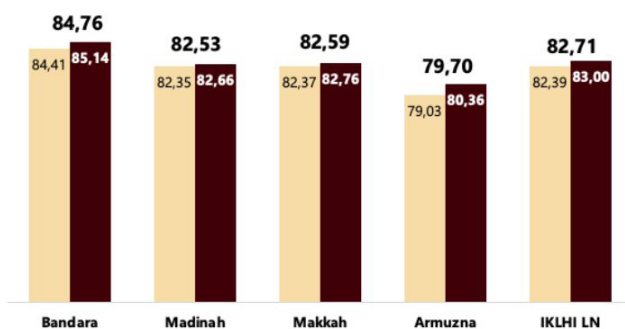
Berita Resmi Statistik No. 83/08/Th. XXIX, 6 Agustus 2026



Nilai IKLHI tahun 2026 secara keseluruhan sebesar **83,28**



Indeks Kepuasan Layanan Haji Luar Negeri menurut Proses dan Output serta Titik Amatan



Titik amatan **Bandara** memiliki tingkat kepuasan tertinggi dibandingkan titik amatan lain baik dari segi output maupun proses.

Indeks Kepuasan Layanan Haji Luar Negeri menurut Proses dan Output serta Layanan



Tertinggi dicapai oleh **layanan Transportasi** sebesar 83,13.

Jika dibandingkan antara output dan proses, maka secara umum nilai **indeks output lebih tinggi dari indeks proses** yaitu pada layanan transportasi, petugas, akomodasi, dan kesehatan.



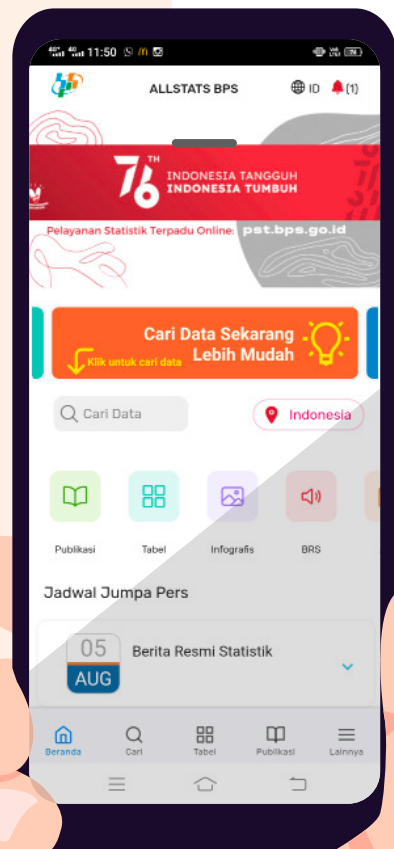
BADAN PUSAT STATISTIK
<https://www.bps.go.id>

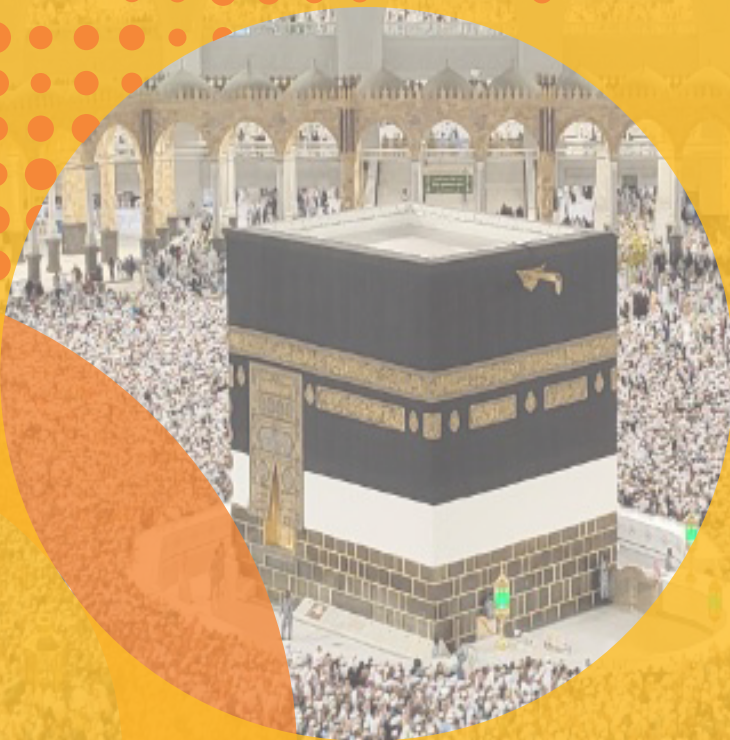
Gambar 1 Infografik Perkembangan Indeks Kepuasan Jemaah Haji Indonesia, 2025

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:



Pipit Helly Sorayan, SE., ME.

Direktur
Statistik Industri

☎ (021) 385704-8, Ext. 5300

✉ pipit@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 : bps@bps.go.id

