

**LAPORAN INDEKS KEPUASAN
JEMAAH HAJI (IKJH)
KABUPATEN LABUHANBATU UTARA**

2025 M | 1446 H

**KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN LABUHANBATU UTARA**

1. Pendahuluan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah pada pasal 43 ayat 1 menyebutkan bahwa perlu dilakukannya evaluasi terhadap penyelenggaraan haji. Berdasarkan hal tersebut, perlu dilakukan upaya evaluasi secara berkala dengan menggunakan Survei Kepuasan Jemaah Haji (SKJH) guna terus melakukan pembenahan dan perbaikan kualitas pelaksanaan ibadah haji.

Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara terhitung sejak tahun 2023 sudah memiliki Pelayanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) dan dibawah oleh seksi penyelenggaraan haji dan umrah. Selama pelaksanaan haji, Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara memiliki wewenang pada 5 (lima) aspek, yaitu saat pendaftaran haji, pemberian manasik haji bagi para calon jemaah, pengantaran menuju embarkasi, penjemputan dan pengembalian jemaah kembali ke daerah asal dan penyediaan petugas daerah berupa Tim Pendamping Haji Daerah (TPHD) dan Tenaga Kesehatan Haji Daerah (TKHD). Sejalan dengan hal tersebut, pelaksanaan Survei Kepuasan Jemaah Haji (SKJH) dilakukan dengan berfokus pada jemaah haji Kabupaten Labuhanbatu Utara dan mengukur kepuasan pada 5 aspek sebelumnya. Hasil nantinya berupa Indeks Kepuasan Jemaah Haji (IKJH) dari setiap aspek dan IKJH secara keseluruhan.

Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara merupakan kali pertama melakukan survei kepuasan jemaah haji (IKJH). Semua kegiatan dalam publikasi ini dilakukan dengan metode statistik yang sesuai dengan kaidah dan besar harapannya hasil publikasi ini dapat memberikan manfaat bagi seluruh pihak yang membutuhkan.

2. Karakteristik Jemaah Haji

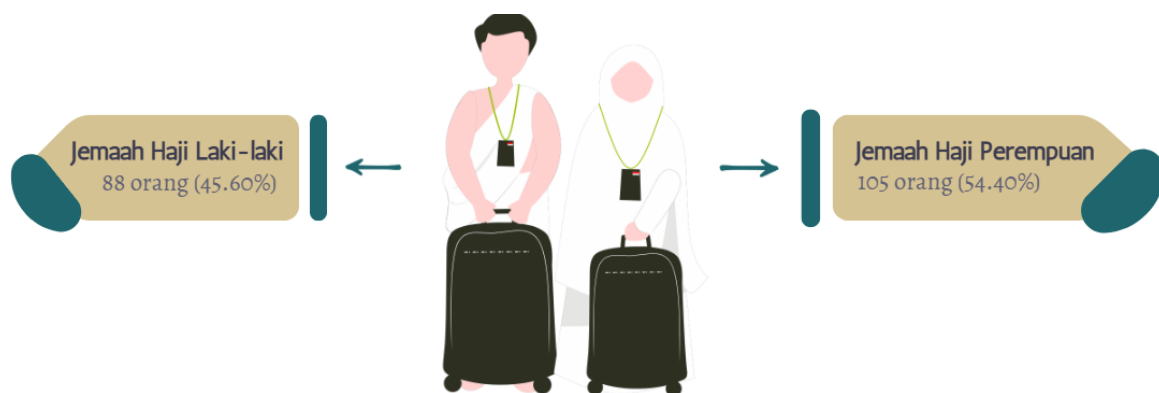
Kabupaten Labuhanbatu Utara pada tahun 2025 memberangkatkan sebanyak 193 orang jemaah haji dan dua orang petugas daerah yaitu satu orang tim pendamping haji daerah dan satu orang tenaga kesehatan haji daerah. Selanjutnya jemaah tersebut dibagi menjadi 5 rombongan dengan setiap 1 rombongan terdiri atas 4 regu kloter. Setiap 1 rombongan memiliki 1 orang karom (ketua rombongan) dan membawahi 4 orang karu (ketua regu), sehingga terdapat total 5 karom dan 20 karu.

Keseluruhan jemaah haji kabupaten labuhanbatu utara termasuk dalam kloter yang sama, yaitu kloter 3 dan keberangkatan menuju Jeddah pada 14 Juni 2025 dan kembali ke tanah air pada 15 Juni 2025.



Gambar 2.1. Jemaah haji berdasarkan status jemaah

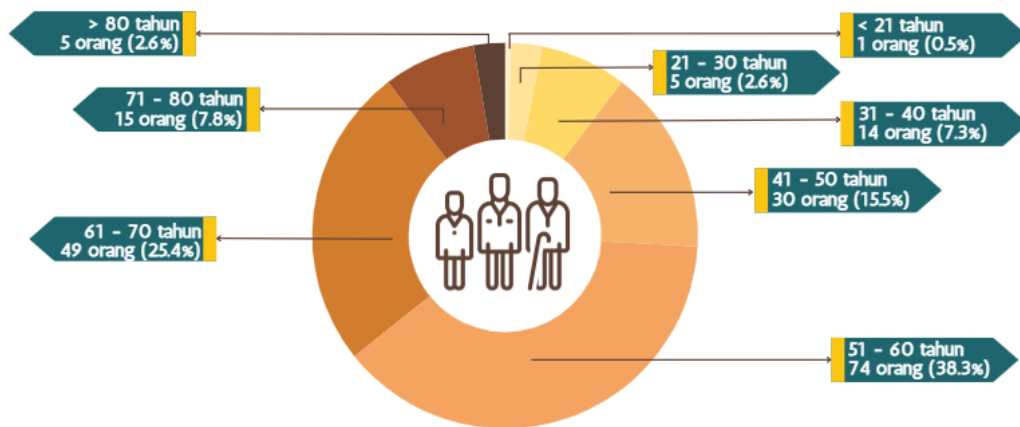
Jemaah haji Kabupaten Labuhanbatu Utara pada tahun 2025 sejumlah 195 orang dengan jemaah laki-laki sebanyak 88 orang atau 45.60% dari total keseluruhan jemaah haji dan jemaah perempuan sebanyak 105 orang atau 54.40% dari total keseluruhan jemaah haji. Hal tersebut menunjukkan pada tahun 2025, jemaah haji didominasi oleh perempuan.



Gambar 2.2. Jemaah haji berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan usia, jemaah haji kabupaten labuhanbatu utara didominasi pada kelompok usia pra-lansia (51 – 60 tahun) yaitu sebanyak 74 orang, hal ini menunjukkan mayoritas jemaah haji kabupaten labuhanbatu utara cenderung mendaftar haji saat sudah mapan secara ekonomi sehingga baru mendapat porsi keberangkatan pada usia pra-lansia.

Sebaliknya, jemaah haji pada kelompok usia muda (< 40 tahun) merupakan kelompok dengan proporsi terkecil hanya sebanyak 20 orang (10.4%). Hal tersebut menunjukkan bahwa kelompok usia muda belum banyak yang memiliki kesiapan finansial sehingga belum banyak jemaah haji berangkat pada usia muda. Mengatasi hal tersebut, perlu dilakuakn strategi edukasi dan pembinaan manasik jangka panjang untuk kelompok usia muda agar siap lebih dini. Selain itu, juga banyak jemaah haji yang berangkat pada usia lansia yang rawan secara kesehatan. Hal tersebut menunjukkan perlu adanya perhatian lebih besar dalam pelayanan kesehatan dan pendampingan.



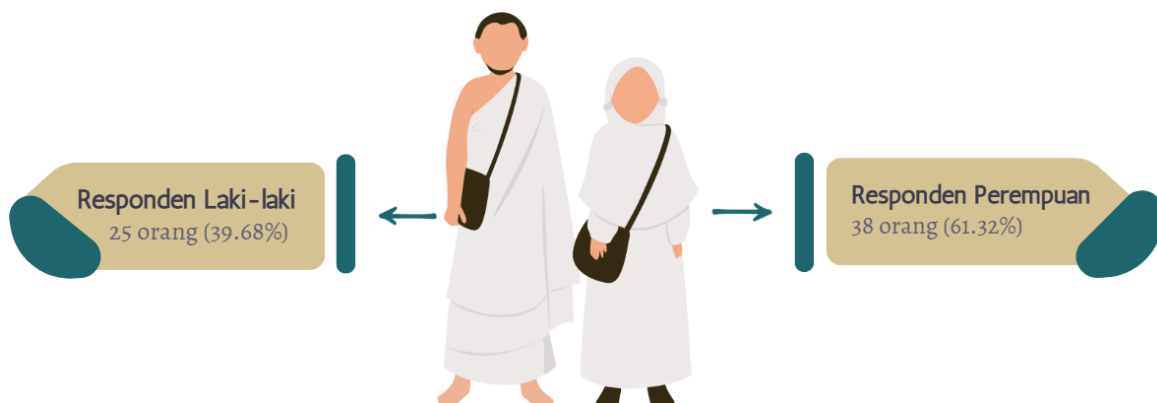
Gambar 2.3. Jemaah haji berdasarkan kelompok usia

3. Karakteristik Responden

Sample frame yang digunakan berasal dari seksi penyelenggaraan Haji dan Umrah berupa tabel nama jemaah haji tahun 2025. Jumlah jemaah haji yang berangkat pada tahun 2025 dan berasal dari Kabupaten Labuhanbatu Utara berjumlah 193 orang jemaah, 1 orang Tim Pendamping Haji Daerah (TPHD) dan 1 orang Tenaga Kesehatan Haji Daerah (TKHD).

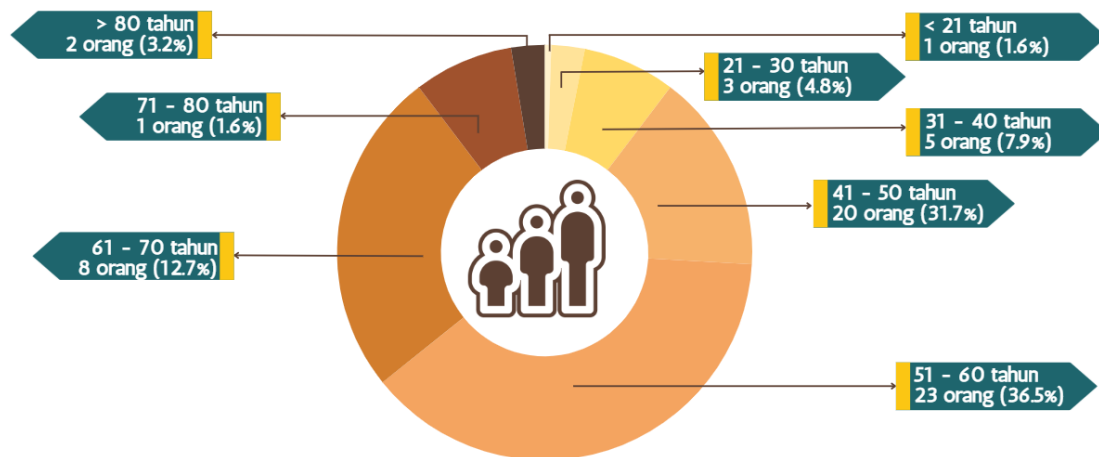
Maka jumlah populasi pada SKJH ini sebanyak 193 orang dan penentuan jumlah sampel dipilih menggunakan metode Krejcie & Morgan. *Margin of error* yang digunakan sebesar 10% dan tingkat kepercayaan sebesar 95%, sehingga jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 63 responden. Pemilihan sampel dilakukan dengan menggunakan *probability sampling* dimana setiap jemaah memiliki peluang yang sama untuk terpilih sebagai responden. *Probability sampling* yang digunakan adalah *simple random sampling* (SRS). Pengumpulan data dilakukan dengan menyebar kuesioner *online* berupa *google form* yang dilakukan selama 15 hari kerja.

Mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 38 orang atau sebesar 61.32% dan responden laki-laki sebanyak 25 orang atau sebesar 39.68%. Hal tersebut menunjukkan bahwa keterlibatan atau partisipasi perempuan dalam survei kepuasan jemaah haji di kabupaten labuhanbatu utara lebih tinggi dibandingkan laki-laki.



Gambar 3.1. Responden berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan usia, responden mayoritas berasal dari kelompok usia 41 – 60 tahun dan kelompok lansia juga banyak keterlibatan sebagai responden. Adapun pada kelompok usia muda, menunjukkan sedikit keterlibatan sebagai responden. Salah satu hal yang mendasari fenomena tersebut dikarenakan pemilihan sampel dilakukan secara acak tanpa memandang usia, tetapi hal tersebut juga menunjukkan bahwasanya usia lansia tidak membatasi dalam penggunaan teknologi sehingga lansia juga banyak terlibat sebagai responden.



Gambar 3.2. Responden berdasarkan usia

4. Indeks Kepuasan Jemaah Haji Kabupaten (IKJH) Labuhanbatu Utara



Gambar 4.1. Indeks Kepuasan Jemaah Haji (IKJH) Kabupaten Labuhanbatu Utara

Secara keseluruhan, indeks kepuasan jemaah haji kabupaten labuhanbatu utara berdasarkan pelayanan yang diberikan menunjukkan angka sebesar 85.46 dan dalam kategori sangat memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, jemaah haji asal Labuhanbatu Utara merasa puas terhadap pelayanan yang mereka terima selama proses pelaksanaan ibadah haji. Capaian ini mencerminkan keberhasilan penyelenggaraan layanan haji oleh Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara yang mencakup lima aspek, yaitu pendaftaran haji, bimbingan manasik haji, keberangkatan menuju embarkasi haji, penjemputan jemaah haji kembali ke daerah dan petugas haji daerah / pendamping.

Nilai tersebut menjadi indikator bahwa program dan kebijakan yang dijalankan telah sesuai dengan harapan dan kebutuhan jemaah, serta dapat menjadi dasar untuk mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas layanan ke depan.

4.1. Kepuasan Terhadap Pelayanan Pendaftaran Haji

Pelayanan pendaftaran haji adalah pelayanan yang pertama kali diterima oleh calon jemaah haji. Secara keseluruhan, pelayanan pendaftaran haji memiliki indeks sebesar 84.37 dan dalam kategori memuaskan. Artinya, jemaah haji merasa pelayanan pendaftaran haji sudah memuaskan.

Kemudahan mendapat informasi pelayanan pendaftaran haji memiliki indeks tertinggi dan dalam kategori sangat memuaskan. Sebaliknya, persyaratan dan proses pelayanan pendaftaran haji serta kemampuan/kecapan petugas pelayanan haji memiliki besaran indeks yang sama dan dalam kategori memuaskan merupakan pelayanan dengan indeks terendah. Walaupun memiliki indeks terendah, berdasarkan kategori keduanya masih berada dalam kategori memuaskan.

Tabel 4.1. IKJH terhadap pelayanan pendaftaran haji

No	Jenis Pelayanan	Indeks
1	Persyaratan dan proses pelayanan pendaftaran haji	83.73
2	Tata cara/alur atau prosedur pelayanan	84.52
3	Kemampuan /kecakapan petugas pelayanan pendaftaran haji	83.73
4	Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan pendaftaran haji	84.52
5	Kemudahan mendapat informasi pelayanan pendaftaran haji	85.32
TOTAL		84.37

4.2. Kepuasan terhadap Pelayanan Bimbingan Manasik Haji

Secara keseluruhan, pelayanan bimbingan manasik haji memiliki indeks sebesar 84.60 dan berada dalam kategori memuaskan. Artinya, jemaah haji merasa puas terhadap pelayanan bimbingan manasik haji yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara.

Pelayanan yang memiliki indeks tertinggi adalah tata cara pelaksanaan bimbingan dan materi bimbingan manasik haji yang berada dalam kategori sangat memuaskan. Adapun pelayanan yang memiliki indeks terendah adalah kondisi sarana dan prasarana umum dalam pelaksanaan bimbingan manasik yang memiliki nilai indeks sebesar 80.95 dan berada dalam kategori memuaskan. Walaupun berada dalam kategori memuaskan, tidak menutupi bahwa pelayanan

ini merupakan pelayanan dengan nilai terendah sehingga perlu dilakukan evaluasi dan pembenahan terhadap sarana dan prasarana selama melakukan kegiatan manasik haji.

Tabel 4.2. IKJH terhadap pelayanan bimbingan manasik haji

No	Jenis Pelayanan	Indeks
1	Tata cara pelaksanaan bimbingan	86.11
2	Kesesuaian pelaksanaan bimbingan dengan jadwal yang sudah ditentukan	85.32
3	Kemampuan petugas bimbingan manasik	84.52
4	Kondisi sarana dan prasarana umum dalam pelaksanaan bimbingan manasik	80.95
5	Materi bimbingan manasik haji	86.11
Total		84.60

4.3. Kepuasan terhadap Keberangkatan Menuju Embarkasi Asrama Haji

Secara keseluruhan, pelayanan keberangkatan menuju embarkasi asrama haji memiliki indeks sebesar 86.51 dan dalam kategori sangat memuaskan. Artinya, jemaah haji merasa sangat puas terhadap layanan pemberangkatan menuju embarkasi asrama yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara.

Pelayanan yang memiliki indeks tertinggi adalah jadwal keberangkatan dan proses pelepasan serta pemberangkatan dari titik kumpul sebesar 86.90 dengan kategori sangat memuaskan. Adapun pelayanan yang memiliki indeks terendah adalah penyediaan kendaraan yaitu sebesar 85.71 dengan kategori sangat memuaskan.

Tabel 4.3. IKJH terhadap keberangkatan menuju embarkasi asrama haji

No	Jenis Pelayanan	Indeks
1	Kendaraan nyaman dan layak jalan	85.71
2	Jadwal keberangkatan sesuai rencana	86.90
3	Proses pelepasan dan pemberangkatan dari titik kumpul	86.90
Total		86.51

4.4. Kepuasan terhadap Petugas Haji Daerah/Pendamping

Secara keseluruhan, pelayanan yang diberikan petugas haji daerah yaitu Tim Pendamping Haji Daerah (TPHD) dan Tenaga Kesehatan Haji Daerah (TKHD) memiliki indeks kepuasan sebesar 83.57 yang berada dalam kategori memuaskan. Berdasarkan 5 aspek pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Labuhnabtu Utara kepada jemaah haji, kepuasan terhadap petugas haji daerah/pendamping memiliki aspek terendah walaupun berada

dalam kategori memuaskan. Hal ini menunjukkan perlu adanya evaluasi ataupun upaya pembenahan guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan pada tahun berikutnya.

Pelayanan yang memiliki indeks tertinggi adalah petugas aktif memberikan bantuan selama proses keberangkatan yang artinya petugas hadir mendampingi dan memberikan segala bentuk bantuan yang dibutuhkan selama proses keberangkatan. Sebaliknya, pelayanan yang memiliki indeks terendah adalah keterjangkauan petugas daerah. Walaupun masih berada dalam kategori memuaskan hal ini perlu dievaluasi secara mendalam. Salah satu penyebab yang mungkin terjadi adalah karena kurangnya SDM dalam tim pendamping untuk menangani sebanyak 193 jemaah. Maka perlu ditambahkan tim pendamping untuk kedepannya.

Selain itu walaupun petugas haji tidak mudah dijangkau, tetapi petugas tetap memberikan layanan secara optimal dengan melihat aspek petugas bersikap sopan dan aktif memberikan informasi dan bantuan. Hal ini semakin menunjukkan bahwa kurangnya SDM dalam tim pendamping haji, sehingga dapat menjadi bahan evaluasi untuk kedepannya.

Tabel 4.4. IKJH terhadap petugas haji daerah/pendamping

No	Jenis Pelayanan	Indeks
1	Petugas haji daerah mudah dijangkau oleh jemaah	82.14
2	Petugas bersikap sopan, ramah, dan tidak membedakan jemaah	83.73
3	Petugas aktif memberikan bantuan selama proses keberangkatan	84.92
4	Petugas memberikan informasi yang jelas saat dibutuhkan	84.52
5	Jemaah didampingi dengan baik selama masa tugas petugas daerah	82.54
TOTAL		83.57

4.5. Kepuasan terhadap Penjemputan Jemaah Haji Kembali ke Daerah

Secara keseluruhan, kepuasan terhadap penjemputan jemaah haji kembali ke daerah memiliki indeks sebesar 88.65 dan berada dalam kategori sangat memuaskan. Dari keseluruhan 5 aspek pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara, pelayanan terhadap penjemputan jemaah haji kembali ke daerah merupakan pelayanan dengan indeks tertinggi.

Pelayanan yang memiliki indeks tertinggi adalah proses penyambutan di daerah dengan indeks sebesar 90.87 dan berada dalam kategori sangat memuaskan. Sebaliknya pelayanan yang memiliki indeks terendah adalah kendaraan penjemputan dengan indeks sebesar 85.32 dan dalam kategori sangat memuaskan. Hanya saja walaupun berada dalam kategori sangat memuaskan, pelayanan terkait kendaraan yang diberikan tetap harus dilakukan evaluasi

dikarenakan saat keberangkatan dan juga saat penjemputan kepuasan jemaah haji terhadap kendaraan termasuk dalam pelayanan dengan indeks terendah.

Tabel 4.5. IKJH terhadap penjemputan jemaah haji kembali ke daerah

No	Jenis Pelayanan	Indeks
1	Proses penjemputan jemaah haji berlangsung tepat waktu	87.70
2	Kendaraan penjemputan dalam kondisi baik dan nyaman	85.32
3	Petugas kabupaten hadir mendampingi saat penjemputan	89.68
4	Proses penyambutan di daerah berjalan tertib dan ramah	90.87
5	Jemaah merasa aman dan terbantu saat kembali ke daerah asal	89.68
TOTAL		88.65