



PANITIA PENYELENGGARA IBADAH HAJI (PPIH)  
EMBARKASI SURABAYA  
TAHUN 1436H/2015

Surabaya, 26 Oktober 2015

**PRESS RILIS**  
**KEPUASAN JAMAAH HAJI EMBARKASI SURABAYA**  
**TAHUN 1436H/2015M**

INDEKS KEPUASAN JAMAAH HAJI EMBARKASI SURABAYA TAHUN 1436H/2015  
ADALAH SEBESAR : **79% TERGOLONG MEMUASKAN**

**A. INDEKS KEPUASAN SECARA KESELURUHAN**

1. Secara keseluruhan indeks kepuasan jamaah haji embarkasi Surabaya tahun 1436H/2015M adalah sebesar : 79% persen, tergolong kategori : **Memuaskan**
2. Berdasarkan jenis pelayanan yang diberikan petugas kepada Jamah Haji Embarkasi Surabaya Tahun 1436H/2015M, Indeks Kepuasan tertinggi dicapai pada jenis pelayanan : **Penerimaan jamaah haji oleh PPIH Embarkasi Surabaya** sebesar 89 %
3. Dibanding pelayanan tahun 1435H/2014M mengalami kenaikan **sebesar 1 %**. kenaikan terbesar terjadi pada pelayanan **Penerimaan jamaah haji oleh PPIH Embarkasi Surabaya (2 %)**
4. Berdasarkan Layanan yang diterima jamaah haji, saat di Asrama Haji, layanan yang diberikan Petugas dan layanan yang diberikan Kelompok Bimbingan, tertinggi terjadi pada pelayanan **akomodasi** sebesar **84 %**

**B. INDEKS KEPUASAN JAMAAH DI ARAB SAUDI**

1. Indeks kepuasan jamaah haji Embarkasi Surabaya saat di Arab Saudi sebesar : **80 %**
2. Indeks tertinggi dicapai pada jenis **Pelayanan Transportasi**, sebesar **86 %** dan terendah **Pelayanan Catering** sebesar **75 %**

**C. INDEKS KEPUASAN JAMAAH DI ASRAMA HAJI**

Indeks kepuasan **jamaah haji Embarkasi Surabaya saat di Asrama Haji** sebesar : **80%**

**D. INDEKS KEPUASAN JAMAAH ATAS PELAYANAN PETUGAS HAJI**

Indeks kepuasan jamaah haji Embarkasi Surabaya terkait **pelayanan Petugas Haji** sebesar : **83 %**

**E. INDEKS KEPUASAN JAMAAH ATAS PELAYANAN KELOMPOK BIMBINGAN**

Indeks kepuasan jamaah haji Embarkasi Surabaya terhadap **layanan Kelompok Bimbingan** sebesar : **73 %**

Ketua

TTD

Drs. H. Mahfudh Shodar, M.Ag  
NIP. 196201301987031014