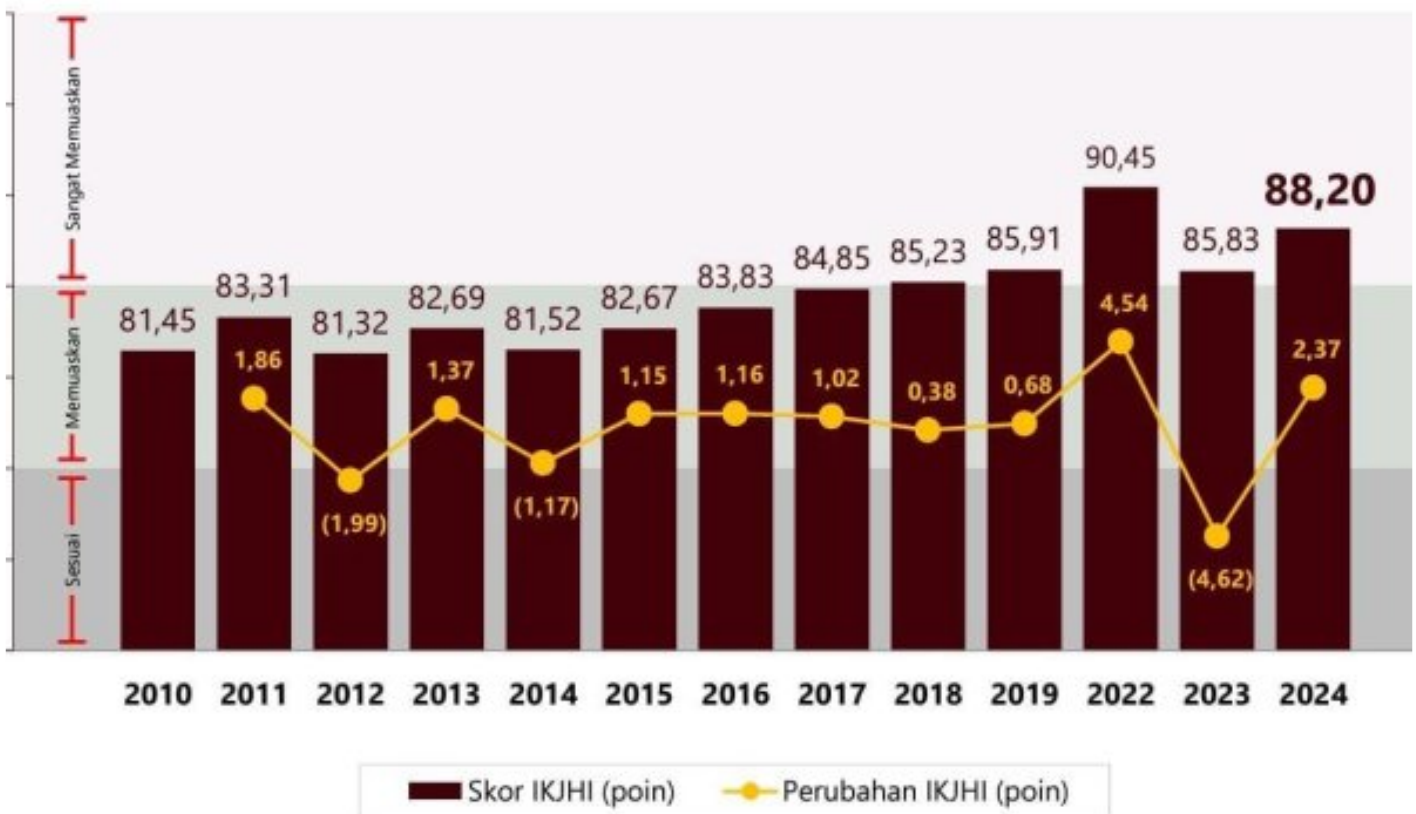


## KJH 2024 Naik, Kemenag Sukses Tingkatkan Layanan

Fernando Yudistira - [RIAU.OPINIPUBLIK.ID](http://RIAU.OPINIPUBLIK.ID)

Sep 20, 2024 - 21:56

### Perkembangan IKJHI Tahun 2010-2024



PADANG - Pelaksanaan ibadah haji merupakan salah satu tugas besar yang diemban oleh Kementerian Agama Republik Indonesia setiap tahunnya. Sebagai regulator utama, kementerian ini bertanggung jawab merumuskan berbagai regulasi dan kebijakan yang berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan, terutama bagi jamaah lansia, melalui pendekatan yang proaktif dan menyeluruh. Kementerian Agama berkomitmen memastikan bahwa para jamaah, khususnya yang lanjut usia, dapat menunaikan ibadah haji dengan lancar, nyaman, dan

aman, sesuai dengan prinsip keagamaan dan kemanusiaan.

Berbagai inovasi dan peningkatan layanan telah diterapkan dalam penyelenggaraan ibadah haji tahun 1445 H/2024 M. Inovasi tersebut mencakup peningkatan fasilitas kesehatan, optimalisasi transportasi, serta pengembangan sistem informasi melalui peluncuran aplikasi Kawal Haji. Aplikasi ini berfungsi sebagai kanal penghubung antara jamaah haji, petugas, keluarga, serta pemangku kepentingan lainnya, guna memastikan komunikasi yang lebih efektif dan koordinasi yang lebih baik.

Pada tahun 2024, kuota jamaah haji Indonesia mencapai angka tertinggi sepanjang sejarah pelaksanaan haji, yaitu sebanyak 241.000 orang. Pada awal Agustus ini, Keluarga Besar Forum Komunikasi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (FK KBIHU) mengadakan Tasyakuran Operasional Haji 1445 H/2024 M. Dalam acara tersebut, disampaikan empat catatan positif terkait pelaksanaan haji tahun ini. Di antaranya adalah penurunan angka kematian dan kesakitan hingga 40% dibandingkan tahun sebelumnya, penerapan sistem Murur yang dinilai sangat strategis dalam mengurangi kemacetan di area terbatas Muzdalifah, penghapusan penggunaan pemukiman Mina Jadid yang jaraknya lebih jauh, serta adanya pendamping khusus bagi jamaah lansia.

Hal ini dibuktikan dari hasil Indeks Kepuasan Jemaah Haji (IKJH) menunjukkan peningkatan signifikan dibandingkan tahun 2023. Pada tahun 2024, indeks kepuasan jemaah haji mencapai 88,20 persen. Capaian ini tidak hanya mencerminkan keberhasilan dalam memberikan pelayanan yang lebih baik dan komprehensif kepada jamaah haji, tetapi juga menjadi bukti nyata peningkatan kualitas manajemen, koordinasi antar-lembaga, serta pemanfaatan teknologi dan inovasi dalam proses haji. Keberhasilan ini menunjukkan kesungguhan Kementerian Agama dalam meningkatkan pengalaman ibadah haji yang lebih nyaman, aman, dan lancar bagi para jamaah, sejalan dengan visi meningkatkan pelayanan publik yang lebih responsif dan akuntabel.

Rektor Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang, Prof. Dr. Martin Kustati, M.Pd., yang turut serta dalam Tim Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan Haji Tahun 2024, menyampaikan apresiasi yang tinggi terhadap inovasi yang dilakukan oleh Kementerian Agama. "Inovasi dan peningkatan layanan yang dilakukan oleh Kementerian Agama sangat berdampak dalam meningkatkan kenyamanan dan keselamatan jamaah, terutama bagi para lansia. Dengan adanya aplikasi Kawal Haji dan berbagai langkah strategis lainnya, saya melihat pelaksanaan haji tahun ini menjadi lebih terorganisir dan lebih baik dibandingkan tahun-tahun sebelumnya," ujar Prof. Martin Kustati. Jum'at, 20 September 2024.

Pendekatan Continuous Quality Improvement yang diterapkan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia patut diapresiasi. Seluruh elemen terkait berperan aktif dalam menetapkan, melaksanakan, mengevaluasi, dan mengendalikan operasional di lapangan. Dengan pendekatan ini, peningkatan kualitas layanan dapat dilakukan secara menyeluruh untuk memberikan pelayanan terbaik bagi para jamaah haji. (\*\*\*)