OMBUDSMAN JAWA TENGAH PANTAU PELAYANAN JEMAAH HAJI DI EMBARKASI SURAKARTA

Kamis, 09 Agustus 2018 - Sabarudin Hulu

Semarang - Dalam rangka memastikan penyelenggaraan pelayanan jemaah haji reguler di Provinsi Jawa Tengah berjalan dengan baik, Ombudsman Jawa Tengah pada Rabu (8/8) lalu melakukan pemantauan di Embarkasi Surakarta. Pemantauan dilakukan mengingat tahun lalu masih ditemukan permasalahan dalam penyelenggaraan ibadah haji reguler dalam skala nasional.

Tim yang dipimpin langsung oleh Kepala Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah, Acim Dartasim memantau proses penerimaan calon jemaah haji di embarkasi hingga pemberangkatan menuju Bandara Adi Sucipto.

"Ombudsman Jawa Tengah mengapresiasi Panita Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi Surakarta dan instansi-instansi terkait yang telah berupaya maksimal memberikan pelayanan kepada calon jemaah haji dalam 95 kloter dari seluruh daerah di Provinsi Jawa Tengah dan DI Yogyakarta", ujar Acim.

Pemantauan dilakukan Ombudsman Jawa Tengah meliputi pelayanan kesehatan, akomodasi, transportasi, bimbingan ibadah haji dan sarana pendukung lain yang diberikan kepada calon jemaah haji di embarkasi. Menurut Acim, pelayanan kepada calon jemaah haji di Embarkasi Surakarta dalam seluruh aspek telah terlaksana dengan baik.

"Meski sempat terdapat kendala pemberangkatan jemaah pada beberapa kloter karena masalah teknis penerbangan, namun pelayanan kepada calon jemaah tetap berjalan baik. Calon jemaah memperoleh kompensasi akomodasi maupun konsumsi sesuai waktu keterlambatan dari Garuda Indonesia selaku pelaksana angkutan udara jemaah haji mengacu pada Pasal 9 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 1 Tahun 2013", jelas Acim.

Mulai tahun ini, calon jemaah haji asal Jawa Tengah dan DI Yogyakarta diberikan kemudahan melalui perekaman data biometrik di Embarkasi Surakarta. Inovasi yang disepakati Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh Kementerian Agama dengan Komisi Pengawas Arab Saudi ini cukup efisien memangkas waktu pemeriksaan imigrasi dan mengurangi kelelahan calon jemaah setibanya di Arab Saudi.

Lebih jauh Acim menjelaskan bahwa meski sempat mengalami kendala pada awal penerapannya, namun seluruh tim yang terlibat mampu menemukan solusi sehingga perekaman data biometrik kloter 5 dan seterusnya dapat berjalan dengan lancar. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh instansi yang menyelenggarakan pelayanan haji telah berkoordinasi dengan baik.

Beberapa calon jemaah haji dari Kloter 77 yang ditemui Tim Ombudsman menyampaikan kepuasannya terhadap pelayanan yang diberikan sejak masuk asrama haji. Namun, salah satu calon jemaah haji berharap agar disediakan tempat merokok (*smoking area*) yang terpisah dari gedung penginapan agar tidak mengganggu kenyamanan dan kesehatan calon jemaah haji yang lain.

"Apabila calon jemaah haji menemukan pelayanan yang kurang baik dan tidak sesuai atau memiliki saran untuk perbaikan penyelenggaraan pelayanan ibadah haji pada tahun mendatang, jangan sungkan menyampaikan melalui Whatsapp atau Call Center Haji yang telah disediakan oleh Kementerian Agama. Tentu kami mendorong PPIH untuk juga mengoptimalkan penanganan pengaduan," tutup Acim.(RA)