

PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK PADA PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI

Selasa, 16 Juli 2019 - Arya Banga

Haji adalah rukun (tiang agama) Islam yang kelima setelah syahadat, shalat, zakat dan puasa. Menunaikan ibadah haji adalah bentuk ritual tahunan yang dilaksanakan kaum muslim sedunia bagi yang mampu (material, fisik, dan keilmuan) di Madinah dan Makkah. Haji dilaksanakan di Makkah pada bulan Dzulhijjah penanggalan Islam. Hal ini berbeda dengan ibadah umrah yang bisa dilaksanakan kapanpun, sehingga untuk ibadah haji, pada umumnya berkeinginan untuk dapat melaksanakan ibadah haji, paling tidak sekali seumur hidup. Sejak tanggal 5 Juli 2019, jamaah haji Indonesia telah mulai berangkat ke tanah suci, sekitar 221.000 jamaah yang diberangkatkan haji di tahun 2019, ini sesuai dengan kuota yang tersedia untuk jamaah asal Indonesia. Sementara, menurut Kementerian Agama, jumlah jamaah haji yang terdaftar di tahun 2019 perkiraan sekitar 4.340.000 jiwa.

Negara dengan jumlah jamaah haji yang cukup banyak setiap tahunnya, seperti Indonesia, tentu perlu kerja keras dalam upaya pemberian pelayanan yang optimal oleh penyelenggara kepada para jamaah. Dari aspek regulasi, tahun 2019 dilakukan perubahan atas Undang-Undang (UU) Penyelenggaraan Ibadah Haji yaitu UU Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah yang telah disahkan pada 26 April 2019 lalu. Dalam UU tersebut dilakukan sejumlah perubahan dalam tata cara pemberian pelayanan haji, antara lain; a) pelimpahan porsi, jamaah haji yang wafat setelah diumumkan berhak melunasi biaya yang nomor porsinya dapat dilimpahkan kepada salah satu keluarga (suami, istri, anak, atau menantu). b). dalam UU ini, prosentase jamaah haji khusus secara tegas disebutkan sebesar 8% dari kuota haji nasional, dan sebelumnya ditentukan pada tahun berjalan. Selain itu, yang dilakukan perubahan adalah berupa penataan dan perubahan nomenklatur dan istilah, baik istilah petugas dan lain sebagainya, yang secara substansi mengakomodir ketentuan lama.

Berdasarkan informasi pada *website* Kementerian Agama, menyatakan sejak tahun 2018 yang lalu, telah melakukan inovasi pada 10 hal dalam penyelenggaraan ibadah haji, yaitu; pertama, rekam biometris jamaah bisa dilakukan pada semua embarkasi haji di Indonesia. Kedua, *QR Code* pada gelang jamaah. *QR Code* berisi rekam data identitas jamaah yang dapat diakses melalui aplikasi haji pintar, yang memudahkan petugas haji; ketiga, sistem akomodasi satu musim penuh di Madinah; keempat, penggunaan bumbu masakan dan juru masak (*chef*) asal Indonesia; kelima, layanan katering bagi jamaah haji Indonesia selama di Makkah ditambah; keenam, penandaan khusus pada paspor dan koper, serta penggunaan tas kabin; ketujuh, pengalihan porsi bagi jamaah wafat kepada ahli waris; kedelapan, pencetakan visa yang saat ini sudah bisa dilakukan oleh Kementerian Agama (Kemenag), yang mempercepat proses penyiapan dokumen keberangkatan jamaah. Sebelumnya, Kemenag harus menunggu visa dari Kedutaan Saudi sehingga prosesnya menjadi lebih lama); kesembilan, guna mengintensifkan layanan bimbingan ibadah disediakan konsultan di sektor. kesepuluh, Kemenag membentuk tim Pertolongan Pertama pada Jamaah Haji (P3JH), yang terdiri dari petugas layanan umum yang memiliki kemampuan medis. Pada tahun 2019, juga dilakukan inovasi yang sama, yakni terdapat juga pelayanan imigrasi cepat (*fast truck*) khususnya untuk embarkasi Jakarta (Soekarno-Hatta).

Jika dicermati, pokok dari seluruh rincian pelayanan dalam proses ibadah haji dibagi menjadi tiga tahapan; pertama, pendaftaran hingga keberangkatan, dalam kurun waktu ini, diperoleh nomor porsi keberangkatan setelah mendaftar, melakukan manasik, masuk asrama hingga berangkat; kedua, dalam pelaksanaan ibadah, tiba di Madinah hingga ke Makkah. Pada masa ini, terutama di Makkah, dilakukan pelaksanaan haji, bagian yang penting yaitu mulai dari ihram, wukuf di Arafah, mabit di Muzdalifah, melontar jumrah `aqabah, talhalul dan tawaf ifadhah. Ini adalah proses haji yang cukup penting dan melelahkan, sehingga petugas haji perlu cermat memberikan pelayanan dan juga perhatian bagi jamaah, terutama jamaah yang berkebutuhan khusus; ketiga, kepulangan, hingga kembali ke daerah domisili.

Aspek Pengawasan

Penyelenggaraan ibadah haji mencakup semua proses pemberian layanan dalam penyelenggaraan haji, termasuk kinerja petugas penyelenggara, yang perlu dilakukan secara teliti, profesional dan akuntabel, sehingga proses penyelenggaraan haji dapat berjalan sesuai yang diharapkan Pemerintah. Penyelenggaraan ibadah haji harus dilakukan berdasarkan ketentuan dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa penyelenggara pelayanan publik memberikan pelayanan sesuai dengan asas-asas pelayanan publik antara lain, kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu dan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Sementara, pasal 2 UU Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah menyatakan bahwa penyelenggaraan ibadah haji berasaskan; syariat; amanah; keadilan; kemaslahatan; kemanfaatan; keselamatan; keamanan; profesionalitas; transparansi; dan akuntabilitas. Oleh karena itu, penyelenggaraan ibadah haji perlu dilakukan pengawasan baik oleh internal Kementerian Agama maupun secara eksternal, salah satunya oleh Ombudsman RI sebagai lembaga yang bertugas dan berwenang mengawasi Pelayanan Publik, agar penyelenggaraan tersebut dilakukan sesuai harapan masyarakat dan dirasakan manfaatnya.

Ombudsman RI berwenang menerima dan menindaklanjuti laporan masyarakat terkait keluhan terhadap pelaksanaan

penyelenggaraan ibadah haji, baik dalam proses pendaftaran hingga kepulangan, sepanjang substansinya terkait dengan aspek pelayanan publik. Masyarakat dapat menyampaikan laporan kepada Ombudsman dengan ketentuan telah menyampaikan keluhan terlebih dahulu kepada Penyelenggara/Instansi terkait. Laporan tersebut akan ditindaklanjuti sesuai ketentuan UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, termasuk Peraturan Ombudsman serta ketentuan perundang-undangan lainnya sesuai substansi yang dikeluhkan.

Demi tercapainya pelayanan yang baik, seterusnya, pelayanan haji yang diselenggarakan negara diharapkan terus membaik dan menyoal kebutuhan jamaah sesuai dengan jenis kelamin dan juga usia serta kebutuhan khusus yang diperlukan bagi jamaah tertentu. Selama ini, sepulang haji, selalu ada jamaah haji yang mengeluhkan bahwa mereka kesulitan menemukan tempat bertanya, terutama di Mekkah, dan terkadang menemukan petugas haji dari negara lain yang membantu. Hal ini perlu menjadi perhatian petugas haji Indonesia agar lebih proaktif dalam memberikan pelayanan mulai proses hingga kepulangan jamaah. Semoga jamaah haji Indonesia dapat merasakan pelayanan publik yang baik dari pemerintah. (RSD)