HADIRI RAKER PENYELENGGARAAN HAJI, OMBUDSMAN RI APRESIASI PELAYANAN DI MASA TRANSISI

Sabtu, 04 Juli 2026 - Nurul Istiamuji

Jakarta- Ombudsman RI menyampaikan apresiasi penyelenggaraan haji di masa transisi kelembagaan. Apresiasi disampaikan saat menghadiri Rapat Kerja Nasional Evaluasi Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 2026 pada Sabtu (4/7/2026) di Asrama Haji, Jakarta.

Anggota Ombudsman RI Nuzran Joher mengatakan secara umum penyelenggaraan haji sudah baik dengan adanya pelayanan terpadu, optimalisasi media informasi digital, dan respons aktif terhadap pengaduan masyarakat. Ia juga menilai Kementerian Haji dan Umrah sudah cukup baik dalam menyelesaikan pengaduan melalui Aplikasi Kawal Haji. "Aplikasi tersebut sudah sangat baik dalam kategorisasi aduan per layanan," ujarnya.

Kata Nuzran, inovasi pelayanan Immigration Seamless Process di Bandara Soekarno Hatta, Tangerang dan Asrama Haji Sukolilo, Surabaya serta penambahan Makkah Route di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar juga dinilai baik dalam mempercepat layanan imigrasi dan menghemat waktu pelayanan.

Dalam paparannya, Nuzran menyampaikan beberapa temuan lapangan yang dijumpai di sejumlah asrama haji dan bandara embarkasi/debarkasi. Selain itu Nuzran juga memberikan analisis laporan masyarakat yang masuk di Kawal Haji. Ia menyarankan untuk melakukan standardisasi prosedur dan kepastian waktu penyelesaian yang terintegrasi dengan SP4N-LAPOR! (Aplikasi Umum SPBE) agar kinerjanya terdokumentasi secara akuntabel.

Selanjutnya, Nuzran memberikan beberapa catatan untuk memperbaiki pelayanan kepada jamaah haji ke depan. Pertama, kualitas pelayanan belum merata. Kedua, pemenuhan prinsip pelayanan publik belum sepenuhnya optimal terutama pada aspek kepastian layanan, akuntabilitas, serta perlindungan kelompok rentan. Ketiga, sistem pengendalian mutu pelayanan belum optimal. "Kami harap penyelenggaraan haji dapat lebih baik lagi di masa yang akan datang," terang Nuzran.

Terakhir, Nuzran mengingatkan bahwa pengawasan juga dilakukan langsung oleh masyarakat. "Mata dan telinga publik sangat banyak. Mari terus tingkatkan pelayanan. Karena sekali kita melakukan kesalahan maka sulit mengembalikan kepercayaan publik," pungkasnya. (NI)