PASTIKAN PELAYANAN HAJI BERJALAN BAIK, OMBUDSMAN RI TINJAU BANDARA SOETTA

Rabu, 24 Mei 2023 - Anita Widyaning Putri

Siaran Pers

Nomor 022/HM.01/V/2023

Rabu, 24 Mei 2023

JAKARTA - Ombudsman RI melakukan pemantauan lapangan dalam rangka melihat kesiapan proses pelayanan haji di asrama haji dan bandara embarkasi dengan melibatkan Kantor Perwakilan Ombudsman di tingkat provinsi.

"Tanggal 24 Mei 2023, telah dimulai proses keberangkatan jemaah haji ke tanah suci melalui beberapa bandara embarkasi di Indonesia. Kami melakukan pemantauan lapangan untuk melihat kesiapan dan proses keberangkatan, termasuk bandara yang memiliki layanan*fast track*," ujar Anggota Ombudsman RI, Indraza Marzuki Rais dalam kegiatan peninjauan di Bandara Soekarno Hatta, Tangerang, Rabu (24/5/2023).

Indraza mengatakan, hasil pengamatan sementara, Ombudsman menemukan sejumlah kendala minor yang masih perlu diperbaiki. Misalnya terkait koordinasi antara petugas Indonesia yang merupakan gabungan dari beberapa instansi pemerintah. Selain itu Indraza juga menyoroti kendala koordinasi antara petugas Indonesia dengan petugas Arab Saudi.

"Koordinasi antar petugas Indonesia dan Arab Saudi ini sangat krusial mengingat adanya jalur *fast tracking* sebagai terobosan pelayanan haji tahun ini. Karena itu, kami menghimbau agar ke depannya dilakukan perbaikan," ujar Indraza.

Tercatat sebanyak 13 bandara embarkasi yang akan memberangkatkan 229.000 calon jemaah haji yang berasal dari berbagai daerah di Indonesia. Jumlah jemaah haji tahun ini terbilang besar, mengingat kuota haji yang kembali seratus persen (pasca pandemi) dari pemerintah Arab Saudi plus 8000 kuota tambahan, sehingga total mencapai 229.000 calon jemaah haji.

Indraza menjelaskan, sebelumnya Ombudsman RI telah berkoordinasi dengan Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama, BPKH, Puskes Haji, KUA, Kanwil dan Kantor Kemenag Kab/Kota serta KBIHU dalam rangka memperoleh data dan informasi pelayanan haji sejak mulai pendaftaran/ pelunasan, kegiatan manasik haji, pemondokan di asrama haji, proses keberangkatan di bandara embarkasi, proses haji di tanah suci, sampai proses kepulangan (debarkasi) sampai jemaah haji kembali ke tanah air.

Tahun ini, pemerintah mengembangkan program Haji Ramah Lansia yang salah satu targetnya adalah prioritas bagi para lansia untuk dapat berangkat ke tanah suci. Mengingat di tahun sebelumnya ada pembatasan kuota dan usia bagi jemaah haji yang berangkat.

"Karena menjadi program pemerintah, Ombudsman berharap Program Haji Ramah Lansia betul-betul dapat memfasilitasi para jemaah lansia untuk dapat beribadah dengan tenang, aman dan nyaman. Kesiapan sarana dan prasarana yang memadai serta kompetensi sumber daya manusia sebagai pendamping para jemaah lansia harus dapat dipastikan," Indraza menekankan.

Selain itu, tahun ini Kementerian Agama menerapkan sistem Pelayanan Satu Atap di Asrama Haji Embarkasi maupun di Asrama Haji Antara, saat keberangkatan dan pemulangan. Petunjuk pelaksanaannya diatur dalam Keputusan Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umroh Nomor 185 Tahun 2023. Pelayanan satu atap ini mencakup pemeriksaan akhir kesehatan, penyerahan paspor, proses imigrasi, gelang identitas, penyerahan*living cost* dan lainnya.

"Kondisi di setiap asrama haji berbeda-beda, maka perlu dilihat kesiapan sarana dan prasarana, SDM dan fasilitas penunjang lainnya. Diharapkan layanan satu atap dapat diterapkan secara baik di seluruh asrama haji dengan juga memperhatikan kebutuhan lansia dan disabilitas. Sehingga jemaah haji tidak lagi dibebani prosedur administrasi yang panjang selama proses keberangkatan dan dapat cukup waktu untuk beristirahat guna mempersiapkan fisiknya untuk melakukan ibadah haji," pungkas Indraza.

Selanjutnya, Ombudsman RI meminta masyarakat agar turut berpartisipasi aktif dalam mengawasi dan melaporkan

kepada Ombudsman RI apabila permasalahan mengenai pelayanan publik dalam penyelenggaraan haji mulai dari pendaftaran, pelunasan, asrama haji, bandara embarkasi/ debarkasi hingga pelayanan publik di Arab Saudi. Masyarakat dapat melaporkan masalah tersebut melalui*Call Centre* 137 atau email ke pengaduan@ombudsman.go.id. "Ombudsman RI membuka akses seluas-luasnya kepada masyarakat selaku pengguna layanan untuk menyampaikan aduan sesuai dengan mekanisme yang berlaku," tutup Indraza. (*)

Narahubung:

Anggota Ombudsman Republik Indonesia

Indraza Marzuki Rais