LAYANAN DISABILITAS DAN LANSIA JADI SOROTAN OMBUDSMAN SUMSEL DALAM PENGAWASAN HAJI 1447 H/2026 M

Kamis, 14 Mei 2026 - sumsel

PALEMBANG - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sumatera Selatan melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan Ibadah Haji 1447 H/2026 M di Asrama Haji Provinsi Sumatera Selatan pada Senin (11/5/2026). Kegiatan ini dilakukan sebagai bentuk pengawasan pelayanan publik sekaligus upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan ibadah haji.

Pengawasan dilakukan untuk memastikan seluruh layanan kepada jemaah haji telah dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, khususnya terkait aspek sarana dan prasarana, sumber daya manusia, serta pengelolaan pengaduan.

Asisten Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sumatera Selatan, Rahadian Vishnu Kumoro, menyampaikan bahwa pengawasan dilakukan secara langsung di lapangan untuk memastikan pelayanan kepada jemaah haji berjalan optimal serta memberikan saran perbaikan langsung terhadap kendala yang ditemukan.

"Pengawasan ini kami lakukan untuk memastikan seluruh pelayanan penyelenggaraan ibadah haji telah dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan publik, terutama dalam aspek sarana prasarana, sumber daya manusia, dan pengelolaan pengaduan. Dari hasil pemantauan langsung, apabila ditemukan beberapa catatan, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sumatera Selatan akan memberikan saran perbaikan kepada instansi terkait, ujar Vishnu.

Sementara itu, Plt. Kepala Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Provinsi Sumatera Selatan, M. Arkan Nurwahidin, selaku Ketua Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Tahun 1447 H/2026 M, menyampaikan terima kasih atas pengawasan yang dilakukan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sumatera Selatan terhadap penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1447 H/2026 M. Ia mengakui masih terdapat beberapa fasilitas yang perlu menjadi perhatian, khususnya aksesibilitas yang layak bagi disabilitas dan lansia.

"Fasilitas untuk penyandang disabilitas dan lansia memang masih menjadi perhatian, terutama akses tangga dari gedung aula serbaguna menuju gedung utama yang dinilai cukup curam dan belum ramah bagi jemaah penyandang disabilitas maupun lansia," ungkap Arkan.

Saat pemantauan langsung di Asrama Haji Provinsi Sumatera Selatan, Ombudsman mengapresiasi kesiapan layanan di Asrama Haji Sumatera Selatan, baik dari SOP (Standar Operasional Prosedur) pelayanan, sarana dan prasarana, maupun kesiapan sumber daya manusia. Berbagai layanan bagi jemaah haji telah terstruktur sejak kedatangan di asrama haji, mulai dari pembagian kartu nusuk, gelang identitas, *living cost*, hingga pemeriksaan ulang kesehatan.

Dari sisi fasilitas, jumlah kamar yang tersedia dinilai cukup memadai untuk menampung jemaah haji. Manajer Asrama Haji Sumsel, Ernika, menyampaikan bahwa pihaknya telah menyiapkan kapasitas kamar untuk 2 (dua) kloter jemaah haji.

"Jumlah kamar untuk jamaah haji saat ini telah kita sediakan untuk 2 (dua) kloter haji. 1 (satu) kloter maksimal berjumlah 445 jemaah menyesuaikan dengan kapasitas pesawat, sedangkan untuk pesawat dengan kapasitas lebih kecil maksimal sebanyak 370 jemaah," jelas Ernika.

Selain itu, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sumatera Selatan juga menilai jumlah petugas pelayanan di Asrama Haji Sumatera Selatan telah cukup memadai. Seluruh petugas haji telah mendapatkan pelatihan serta memiliki kompetensi sesuai dengan bidang tugas masing-masing.

Dalam kesempatan tersebut, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sumatera Selatan turut melakukan wawancara dengan salah satu jemaah haji Kloter 14 Rombongan 1 asal Kota Prabumulih, Pairus Abadi. Ia menyampaikan bahwa pelayanan yang diterima selama berada di Asrama Haji Sumatera Selatan berjalan dengan baik dan memuaskan.

"Selama di Asrama Haji, kami disambut dengan baik oleh petugas haji. Informasi yang diberikan juga jelas dan mudah dipahami. Kami juga diarahkan untuk menghubungi langsung Kerom (Ketua Rombongan) apabila ada keluhan maupun kendala selama di Asrama Haji Sumatera Selatan, jadi sejauh ini pelayanan yang kami terima sudah cukup optimal," ungkap Pairus.

Meskipun demikian, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sumatera Selatan masih menemukan beberapa catatan

perbaikan, khususnya terkait fasilitas bagi penyandang disabilitas dan lansia. Beberapa area belum dilengkapi aksesibilitas yang layak bagi penyandang disabilitas dan lansia, termasuk fasilitas toilet di kamar jemaah yang belum memiliki pegangan khusus bagi penyandang disabilitas dan lansia.

Selain itu, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sumatera Selatan juga menemukan bahwa kanal pengaduan telah tersedia dalam bentuk barcode khusus bagi jemaah haji, namun belum didukung dengan petugas khusus pelayanan pengaduan di lokasi.

Asisten Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Selatan, Rahmah Awaliah, menilai perlunya penempatan petugas khusus pelayanan pengaduan agar setiap keluhan jemaah dapat ditindaklanjuti secara cepat dan optimal.

"Kami melihat tidak ada petugas khusus pelayanan pengaduan yang berjaga di lokasi. Ke depan, perlu adanya petugas khusus pelayanan pengaduan agar setiap keluhan maupun pengaduan jemaah haji dapat ditindaklanjuti secara optimal," ujar Rahmah.