OMBUDSMAN BABEL AWASI KESIAPAN LAYANAN HAJI, SOROTI PENGADUAN DAN FASILITAS JAMAAH

Selasa, 28 April 2026 - kepbabel

PANGKALPINANG - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung melakukan koordinasi pengawasan penyelenggaraan badah haji tahun 1447 H/2026 M bersama Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah (Kemenhaj) Babel pada Selasa (28/4/2026). Tim Ombudsman Babel diterima langsung oleh Plt. Kepala Kanwil Kemenhaj Babel, Dewi Rosaria Indah beserta jajaran.

Koordinasi tersebut dilakukan untuk memastikan kesiapan pelayanan bagi jemaah haji asal Bangka Belitung yang dalam waktu dekat akan mulai masuk Asrama Haji dan diberangkatkan melalui embarkasi antarabangsa.

Plt. Kepala Perwakilan Ombudsman Babel, Kgs Chris Fither, mengatakan pengawasan ini penting agar seluruh tahapan pelayanan berjalan optimal sejak awal keberangkatan jamaah.

"Pengawasan ini kami lakukan untuk memastikan proses layanan berjalan baik, mulai dari jamaah masuk asrama haji, pelayanan di embarkasi antara, hingga keberangkatan ke Tanah Suci. Jamaah Bangka Belitung akan terbagi dalam tiga kelompok terbang, yaitu kloter 7, 8, dan 9 mulai akhir April hingga awal Mei 2026," ujar Fither.

Dalam koordinasi tersebut, Ombudsman menyoroti sejumlah aspek penting, antara lain kesiapan pelayanan *One Stop Service (OSS)* , ketersediaan informasi standar pelayanan publik, kondisi sarana dan prasarana seperti kamar, toilet, listrik, konsumsi, fasilitas bagi kelompok rentan, kesiapan sumber daya manusia, serta mekanisme pengelolaan pengaduan jamaah.

"Ombudsman mendorong agar tata kelola pengaduan dibuat secara jelas dan dilengkapi standar pelayanan, sehingga setiap keluhan dapat ditindaklanjuti secara cepat dan menjadi bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas layanan haji pada tahun-tahun berikutnya," tambah Fither.

Sementara itu, Plt. Kepala Kanwil Kemenhaj Babel, Dewi, menyampaikan bahwa pihaknya telah melaksanakan tahapan persiapan secara optimal dan terbuka terhadap kolaborasi pengawasan eksternal.

"Kami terus berupaya menyiapkan pelayanan terbaik bagi jamaah dan terbuka terhadap masukan dari Ombudsman, termasuk terkait pengelolaan pengaduan agar penyelenggaraan haji tahun ini berjalan semakin baik," ujarnya.

Usai koordinasi ini, Ombudsman Babel akan melakukan pemantauan lanjutan secara langsung terhadap proses pelayanan OSS saat jamaah masuk asrama haji serta layanan di embarkasi antara, guna memastikan seluruh proses berjalan sesuai standar pelayanan publik.