

**PASTIKAN PELAYANAN JEMAAH BERJALAN BAIK, OMBUDSMAN SULSEL PANTAU EMBARKASI
MAKASSAR**

Selasa, 19 Mei 2026 - Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan

Makassar - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Selatan melakukan pengawasan penyelenggaraan ibadah haji 1447 H/2026 M di Embarkasi Makassar, mulai dari penerimaan jemaah di Asrama Haji Sudiang hingga proses keberangkatan di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin, Senin (18/5/2026). Pengawasan dilakukan untuk memastikan pelayanan publik kepada jemaah berjalan baik di tengah perubahan tata kelola penyelenggaraan haji nasional yang kini berada di bawah Kementerian Haji dan Umrah Republik Indonesia.

Pengawasan dipimpin langsung oleh Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Perwakilan Ombudsman RI Sulawesi Selatan Aswiwin Sirua, bersama tim. Fokus pemantauan mencakup pelayanan administrasi, akomodasi, konsumsi, layanan kesehatan, transportasi, hingga mekanisme pengelolaan pengaduan. Selain itu, Perwakilan Ombudsman RI Sulawesi Selatan juga menilai kesiapan sarana prasarana, kompetensi petugas, serta aksesibilitas layanan bagi jemaah lansia dan penyandang disabilitas.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Sulawesi Selatan Ismu Iskandar, mengatakan pengawasan dilakukan untuk memastikan proses pelayanan tidak hanya berjalan secara administratif, tetapi juga memberi rasa aman dan nyaman bagi jemaah.

"Jemaah haji datang dengan kondisi yang beragam. Banyak di antaranya lansia yang membutuhkan perhatian khusus. Karena itu, pelayanan tidak cukup hanya berjalan administratif. Kami ingin memastikan mereka memperoleh informasi yang jelas, proses yang tidak berbelit, akses layanan kesehatan yang siap, serta pendampingan yang memadai sejak tiba di asrama hingga keberangkatan," ujar Ismu.

Dalam pelaksanaan pengawasan di Embarkasi Makassar, Perwakilan Ombudsman RI Sulawesi Selatan mencatat proses penerimaan hingga keberangkatan jemaah secara umum berjalan lancar. Alur pelayanan di Asrama Haji Sudiang sampai proses boarding di Bandara Sultan Hasanuddin berlangsung tertib dengan dukungan petugas embarkasi, tenaga kesehatan, otoritas bandara, dan pihak maskapai.

Salah satu hal yang menjadi perhatian Perwakilan Ombudsman RI Sulawesi Selatan dalam pengawasan tahun ini adalah penerapan layanan Makkah Route di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin. Melalui layanan tersebut, proses pemeriksaan imigrasi Arab Saudi sudah dilakukan di embarkasi Makassar sebelum jemaah berangkat. Dengan demikian, setibanya di Arab Saudi, jemaah tidak lagi menjalani pemeriksaan imigrasi sehingga proses kedatangan menjadi lebih cepat dan memudahkan mobilitas jemaah, terutama bagi lansia.

Layanan Makkah Route sendiri belum tersedia di seluruh embarkasi haji di Indonesia. Pada musim haji tahun ini, layanan tersebut baru diterapkan secara terbatas di empat bandara internasional, salah satunya Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar. Kehadiran layanan ini dinilai menjadi salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan bagi jemaah haji Indonesia.

Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Perwakilan Ombudsman RI Sulawesi Selatan Aswiwin Sirua, menilai penerapan layanan tersebut menjadi langkah positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan keberangkatan haji.

"Skema Makkah Route ini membantu mempercepat proses layanan setibanya jemaah di Arab Saudi. Dari sisi pelayanan publik, ini memberi kemudahan karena antrean dan pemeriksaan sudah diselesaikan sejak di embarkasi. Yang penting kemudian adalah memastikan seluruh proses berjalan tertib, informasinya dipahami jemaah, dan pendampingan tetap maksimal, terutama bagi jemaah lansia," ujar Aswiwin.

Selain memantau kesiapan fasilitas dan petugas, Perwakilan Ombudsman RI Sulawesi Selatan juga melakukan pengamatan terhadap layanan bagi jemaah lansia dan penyandang disabilitas, termasuk akses ruang tunggu, fasilitas toilet, layanan kesehatan, hingga pendampingan saat proses keberangkatan. Pengawasan lapangan dilakukan sebagai bagian dari fungsi Perwakilan Ombudsman RI Sulawesi Selatan untuk memastikan pelayanan publik berjalan transparan, akuntabel, dan berkeadilan.

Di tengah perubahan tata kelola penyelenggaraan haji nasional, Perwakilan Ombudsman RI Sulawesi Selatan menilai kualitas pelayanan tidak boleh mengalami penurunan. Pengalaman jemaah sejak memasuki asrama haji hingga keberangkatan menjadi gambaran langsung bagaimana negara hadir memberikan pelayanan kepada masyarakat. Karena itu, koordinasi antar penyelenggara layanan dinilai perlu terus diperkuat agar seluruh tahapan penyelenggaraan ibadah haji dapat berjalan aman, tertib, dan memberi kepastian layanan bagi seluruh jemaah.