DOMINASI LANSIA CALON HAJI BABEL, ALARM SERIUS BAGI KUALITAS PELAYANAN HAJI 2026

Kamis, 30 April 2026 - kepbabel

Penyelenggaraan ibadah haji yang merupakan agenda tahunan yang selalu dinantikan oleh umat Islam di seluruh dunia dilaksanakan, termasuk di Bangka Belitung. Setiap tahunnya, proses ini bukan hanya soal keberangkatan jemaah ke Tanah Suci tetapi juga menjadi ujian kesiapan penyelenggara pelayanan publik dalam mengelola perjalanan ibadah secara besar.

Berdasarkan data yang dihimpun, pada tahun 2026 1.074 jemaah calon haji (calhaj) Bangka Belitung dijadwalkan berangkat pada 1-4 Mei 2026 dalam tiga kelompok terbang (kloter) melalui embarkasi Palembang. Di balik kesiapan teknis tersebut, terdapat antusiasme yang luar biasa, terutama dari kelompok lanjut usia (lansia) yang telah menunggu bertahun-tahun hingga puluhan tahun untuk dapat menunaikan momentum tersebut.

Bagi lansia, perjalanan haji bukan hanya perjalanan spiritual, tetapi juga ujian fisik yang tidak ringan. Proses panjang mulai dari keberangkatan, penerbangan, hingga rangkaian ibadah di Tanah Suci menuntut kesiapan fisik yang prima. Sementara itu, kondisi usia lanjut kerap diiringi dengan berbagai keterbatasan, seperti penurunan daya tahan tubuh, penyakit penyerta, hingga mobilitas yang terbatas. Di Bangka Belitung tahun ini, dari total 1.074 calon jemaah haji, sebanyak 408 di antaranya merupakan lansia. Angka ini bukan sekadar statistik, melainkan sinyal penting yang harus dibaca dengan serius oleh seluruh penyelenggara haji.

Penting untuk ditegaskan bahwa penyelenggaraan ibadah haji pada dasarnya merupakan bagian dari penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah kepada masyarakat. Dalam konteks ini, negara tidak hanya berperan sebagai fasilitator perjalanan ibadah, tetapi juga sebagai penyedia layanan yang wajib memenuhi standar kualitas, keadilan, dan keberpihakan kepada kelompok rentan. Oleh karena itu, aspek pelayanan menjadi titik krusial yang tidak bisa diabaikan.

Dalam kerangka pelayanan publik, kehadiran negara tidak cukup hanya memastikan jemaah berangkat dan pulang dengan selamat. Lebih dari itu, negara memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang adil dan berpihak kepada kelompok rentan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik secara tegas menekankan pentingnya pelayanan prioritas bagi lansia. Artinya, pendekatan yang digunakan tidak bisa disamaratakan. Lansia membutuhkan perhatian khusus yang mempertimbangkan kondisi fisik, psikologis, serta kebutuhan mereka secara menyeluruh.

Dari publikasi media, sejumlah langkah telah dilakukan oleh Kementerian Haji dan Umrah Bangka Belitung dalam mendukung kenyamanan Jemaah lansia seperti kursi roda, ruang istirahat, hingga ruang transit khusus telah dipersiapkan. Ini merupakan langkah positif yang menunjukkan adanya kesadaran akan kebutuhan jemaah lansia. Namun demikian, penyediaan sarana fisik saja tidak cukup untuk menjawab kompleksitas persoalan di lapangan.

Aspek yang tidak kalah penting ialah kesiapan petugas haji. Petugas haji merupakan ujung tombak pelayanan yang berinteraksi langsung dengan Jemaah setiap saat. Dalam konteks lansia, petugas tidak cukup hanya memahami prosedur, tetapi juga harus memiliki empati yang tinggi dan kepekaan dalam membaca situasi. Lansia sering kali tidak mengeluhkan kondisinya secara terbuka. Mereka cenderung menahan rasa lelah, nyeri, atau kebingungan karena merasa tidak ingin merepotkan orang lain.

Di sinilah kemudian pentingnya insting petugas. Kemampuan untuk mengenali tanda-tanda kelelahan, perubahan kondisi kesehatan, atau bahkan sekadar ekspresi wajah yang menunjukkan ketidaknyamanan menjadi sangat krusial. Respons yang cepat dan tepat dapat mencegah risiko yang lebih besar. Sebaliknya, kelalaian kecil bisa berdampak serius bagi keselamatan jemaah.

Pendekatan humanis juga menjadi faktor kunci dalam pelayanan lansia. Mereka tidak hanya membutuhkan bantuan fisik, tetapi juga perhatian emosional. Sapaan yang ramah, kesabaran dalam mendampingi, serta komunikasi yang jelas dan menenangkan dapat memberikan rasa aman bagi jemaah lansia. Dalam situasi yang jauh dari keluarga dan lingkungan asal, kehadiran petugas yang peduli menjadi pengganti dukungan sosial yang sangat berarti.

Angka 408 lansia dari total 1.074 calhaj Bangka Belitung tahun ini seharusnya menjadi alarm serius. Ini bukan sekadar tantangan operasional, tetapi juga ujian komitmen terhadap kualitas pelayanan publik. Momentum ini harus dimaknai sebagai kesempatan untuk melakukan refleksi dan perbaikan.

Penyelenggaraan haji tidak boleh hanya dinilai dari kelancaran keberangkatan dan kepulangan, tetapi juga dari pengalaman jemaah selama menjalankan ibadah. Bagi lansia, pengalaman tersebut akan menjadi kenangan seumur hidup puncak dari penantian panjang yang penuh doa.

Dalam memastikan kualitas pelayanan tersebut, pengawasan menjadi elemen yang tidak terpisahkan. Ombudsman Republik Indonesia memiliki mandat untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk dalam pelaksanaan ibadah haji. Melalui perwakilannya di daerah, Perwakilan Ombudsman RI Bangka Belitung turut melakukan pengawasan guna memastikan tidak terjadi maladministrasi.

Termasuk dalam pengawasannya Ombudsman Babel membuka ruang bagi Jemaah dan keluarga untuk menyampaikan laporan apabila menemukan dugaan maladministrasi dalam pelaksanaan Haji 2026. Langkah ini penting sebagai bentuk kontrol publik sekaligus upaya memastikan bahwa setiap proses pelayanan berjalan sesuai dengan prinsip transparansi, akuntabilitas dan berkeadilan.

Pada akhirnya, apresiasi layak diberikan kepada Kementerian Haji dan Umrah Provinsi Bangka Belitung atas berbagai upaya persiapan yang telah dilakukan, termasuk penyediaan fasilitas bagi jemaah lansia. Namun, upaya ini harus terus diperkuat, khususnya dalam meningkatkan kualitas petugas di lapangan. Keberangkatan 408 calhaj lansia ini menjadi catatan sekaligus alarm bagi seluruh penyelenggara agar lebih peka terhadap kondisi kelompok rentan.

Karena bagi para lansia, ibadah haji adalah momentum sakral yang telah ditunggu begitu lama. Sudah sepatutnya perjalanan tersebut dijaga dengan pelayanan terbaik, agar setiap jemaah dapat menjalankan ibadah dengan aman, nyaman, dan penuh kekhusyukan.