HAJI 2026 LANCAR, TAPI OMBUDSMAN TEMUKAN MASALAH DI LAYANAN OSS DAN PENGADUAN

Selasa, 05 Mei 2026 - kepbabel

FAKTA BERITA, PANGKALPINANG - Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung menyoroti sejumlah catatan dalam pelaksanaan ibadah haji 2026, mulai dari alur layanan One Stop Service (OSS) yang belum tertata hingga minimnya kanal pengaduan jemaah, meski secara umum proses keberangkatan dinilai berjalan lancar, di Pangkalpinang, Senin (4/5/2026).

Pengawasan dilakukan secara bertahap, dimulai dari koordinasi dengan Kantor Wilayah Kementerian Haji Bangka Belitung pada 28 April, pemantauan layanan di Asrama Haji pada 30 April, hingga proses keberangkatan jemaah di Gedung VIP Bandara Depati Amir pada 4 Mei.

Plt Kepala Perwakilan Ombudsman Babel, Kgs Chris Fither, menyampaikan bahwa secara umum penyelenggaraan haji tahun ini berjalan cukup baik tanpa keluhan signifikan dari jemaah. Ia bahkan mengapresiasi kinerja Kanwil Kemenhaj Babel yang dinilai mampu menyelenggarakan layanan dalam skala besar, meskipun sebagai lembaga yang relatif baru.

"Kami mengapresiasi kerja keras seluruh pihak, khususnya Kanwil Kemenhaj Babel, yang mampu menyelenggarakan pelayanan dalam skala besar dengan cukup baik," ujarnya.

Pendampingan terhadap jemaah, terutama kelompok lanjut usia, juga mendapat perhatian positif. Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) dinilai cukup responsif dalam memastikan jemaah lansia mendapatkan pelayanan sejak di asrama hingga proses naik ke pesawat.

Namun di balik kelancaran tersebut, Ombudsman menemukan sejumlah catatan penting di lapangan. Salah satunya terkait alur layanan OSS yang belum tertata dengan baik, sehingga menimbulkan kebingungan bagi sebagian jemaah, terutama dalam proses aktivasi kartu Nusuk yang kini terintegrasi dalam sistem layanan tersebut.

"Optimalisasi layanan OSS tidak cukup hanya menghadirkan kanal layanan, tetapi juga harus diikuti dengan kejelasan alur agar tidak membingungkan jemaah," kata Fither.

Selain itu, Ombudsman juga menyoroti belum optimalnya kanal pengaduan di awal pelaksanaan. Meski kemudian Kanwil Kemenhaj Babel merespons dengan menghadirkan barcode pengaduan berbasis WhatsApp, Ombudsman menilai penguatan sistem pengaduan tetap perlu dilakukan secara berkelanjutan.

"Minimnya pengaduan bukan berarti tidak ada masalah. Justru ini menjadi indikator perlunya penguatan kanal pengaduan dan sosialisasi kepada jemaah," tegasnya.

Dalam pengawasan di titik keberangkatan, Ombudsman mencatat pelaksanaan kloter 7 dan 8 berjalan tertib. Namun pada kloter 9, masih terjadi kerumunan pengantar di area VIP bandara yang dinilai perlu menjadi perhatian dalam pengendalian akses.

Dari hasil wawancara dengan jemaah, ditemukan sejumlah keluhan seperti kualitas tas dan koper, kondisi fasilitas toilet di asrama, kurangnya informasi terkait fungsi kartu Nusuk, hingga keterbatasan akses terhadap layanan pengaduan.

Ombudsman Babel berharap seluruh catatan tersebut dapat menjadi bahan evaluasi bersama untuk meningkatkan kualitas pelayanan ke depan.

"Kami berharap berbagai catatan ini tidak berhenti sebagai temuan, tetapi ditindaklanjuti agar pelayanan haji ke depan semakin tertata, informatif, dan responsif terhadap kebutuhan jemaah," tutup Fither.