LAYANAN KEPULANGAN JEMAAH HAJI DI DEBARKASI PANGKALPINANG DINILAI SESUAI STANDAR

Sabtu, 13 Juni 2026 - kepbabel

Pangkalpinang: Perwakilan Ombudsman Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Babel) memastikan pelayanan kepulangan jemaah haji di Debarkasi Kota Pangkalpinang berlangsung aman dan tertib. Proses tersebut dinilai sesuai standar pelayanan publik yang ditetapkan pemerintah.

"Kita tidak hanya melakukan observasi lapangan tetapi berdialog langsung dengan jemaah untuk memperoleh gambaran terkait kualitas pelayanan yang diterima selama penyelenggaraan ibadah haji tahun ini," kata Plt Kepala Perwakilan Ombudsman Kepulauan Babel, Kgs Chris Fither, dilansir dari Antara, Sabtu, 13 Juni 2026.

Ia mengatakan, hasil pemantauan Ombudsman Kepulauan Babel dalam penyelenggaraan ibadah haji 2026 secara umum telah berjalan dengan baik. Mayoritas haji yang diwawancarai menyampaikan kepuasan terhadap pelayanan yang diterima.

Mereka menilai fasilitas konsumsi telah memadai. Sementara petugas haji dinilai sigap dalam memberikan pelayanan dan pendampingan selama proses penyelenggaraan ibadah haji.

"Meskipun penyelenggaraan haji tahun ini berjalan dengan baik, namun kita tetap mendorong sejumlah perbaikan pada fase debarkasi guna memastikan pelayanan publik yang semakin tertib, inklusif, dan berorientasi pada kenyamanan jemaah," ujarnya.

Berdasarkan hasil observasi lapangan dan masukan dari jemaah, Ombudsman masih mencatat beberapa aspek yang perlu mendapat perhatian pada fase debarkasi.

Ia mencontohkan, mobilisasi jemaah dari Bandar Udara Depati Amir Pangkalpinang menuju Asrama Haji Provinsi Kepulauan Babel masih dinilai belum sepenuhnya tertib sehingga berpotensi menimbulkan kebingungan di lapangan. Ketersediaan sarana pelayanan khusus bagi kelompok rentan, seperti kursi roda, juga masih perlu ditingkatkan.

Selain itu, proses pengumpulan dan pembagian koper jemaah belum berjalan secara optimal. Di samping itu, penataan clear area penjemputan masih perlu diperbaiki guna menciptakan arus penjemputan yang lebih tertib, aman, dan nyaman.

"Catatan ini merupakan bagian dari upaya perbaikan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, bukan sekadar mencari kekurangan penyelenggara haji," tuturnya.

Ia menambahkan, kegiatan pengawasan kepulangan jemaah haji ini merupakan bagian dari pengawasan

penyelenggaraan ibadah haji pada fase debarkasi. Pemantauan dilakukan untuk memastikan proses pemulangan jemaah berlangsung aman, tertib, dan sesuai dengan standar pelayanan publik.

"Pelayanan haji merupakan pelayanan publik yang harus dijaga kualitasnya sejak fase keberangkatan hingga kepulangan. Ombudsman hadir untuk memastikan masyarakat memperoleh pelayanan yang optimal, termasuk pada fase debarkasi yang menjadi bagian penting dari penyelenggaraan ibadah haji," ungkapnya.