MENJAGA KUALITAS LAYANAN HAJI DI MASA TRANSISI

Sabtu, 09 Mei 2026 - kepbabel

PENYELENGGARAAN ibadah haji tahun 2026 menjadi salah satu momentum penting dalam perjalanan tata kelola pelayanan publik di Indonesia. Di tengah transisi kelembagaan dan berbagai inovasi yang diperkenalkan, pelaksanaan haji tahun ini secara umum berjalan relatif lancar, khususnya pada fase pemberangkatan jemaah. Namun, pertanyaan yang perlu diajukan lebih jauh adalah: apakah kelancaran tersebut sudah mencerminkan kematangan sistem pelayanan?

Dalam konteks pelayanan publik, kelancaran sering kali menjadi indikator yang paling mudah diamati. Tidak adanya antrean panjang, minimnya gangguan teknis, serta absennya keluhan yang mencuat ke permukaan kerap dijadikan tolok ukur keberhasilan. Padahal, kualitas layanan tidak hanya diukur dari apa yang tampak, tetapi juga dari bagaimana sistem mampu mengantisipasi, mengelola, dan merespons potensi persoalan yang mungkin tidak langsung terlihat.

Di sinilah pentingnya melihat penyelenggaraan haji tidak semata sebagai rangkaian kegiatan operasional, tetapi juga sebagai sebuah sistem layanan yang utuh. Terlebih dalam konteks kelembagaan yang relatif baru, di mana proses adaptasi, penyesuaian tata kelola, serta integrasi antarlayanan masih terus berlangsung. Masa transisi ini pada dasarnya merupakan fase "uji kematangan" yang akan menentukan sejauh mana sistem yang dibangun mampu bekerja secara efektif, konsisten, dan berorientasi pada kebutuhan jemaah.

Layanan One Stop Service (OSS)

Implementasi One Stop Service (OSS) merupakan kebijakan operasional pelayanan yang dikembangkan dalam kerangka penyelenggaraan ibadah haji dan pelayanan publik. Meskipun belum ditemukan pengaturan spesifik mengenai OSS dalam bentuk regulasi tersendiri, implementasi layanan ini merupakan bagian dari pengembangan tata kelola pelayanan yang mengacu pada prinsip pelayanan publik dan penyelenggaraan ibadah haji sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8/2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah serta Undang-Undang Nomor 25/2009 tentang Pelayanan Publik.

Ketika layanan berjalan berbasis kebijakan operasional, maka standar, pengawasan, dan akuntabilitas pelayanan menjadi sangat penting agar tidak menimbulkan disparitas layanan antarembarkasi.

Berdasarkan informasi layanan yang dipublikasikan Kementerian Haji dan Umrah, pola OSS dirancang untuk mengintegrasikan berbagai tahapan layanan jemaah dalam satu alur pelayanan, mulai dari pemeriksaan kesehatan, distribusi dokumen perjalanan, hingga penempatan akomodasi di asrama haji. Tahun ini, layanan tersebut juga disertai proses aktivasi kartu nusuk sebelum jemaah memasuki ruang istirahat di asrama.

Berdasarkan pengamatan Ombudsman Babel pada Kamis (30/4/2026) di Gedung Serba Guna Asrama Haji Bangka Belitung, proses aktivasi kartu nusuk berlangsung relatif cepat karena hanya memerlukan verifikasi barcode. Meskipun menambah tahapan layanan, proses tersebut tidak menimbulkan antrean yang berarti dan masih dapat berjalan kondusif.

Hal ini menunjukkan bahwa inovasi OSS pada dasarnya menawarkan efisiensi dan kemudahan melalui integrasi berbagai kebutuhan jemaah dalam satu titik layanan. Namun, integrasi layanan tidak hanya soal menggabungkan fungsi, tetapi juga memastikan kejelasan alur, pembagian peran yang tegas, serta kesiapan sumber daya manusia di lapangan.

Tanpa tata kelola yang kuat, integrasi justru berpotensi menimbulkan kebingungan baru bagi pengguna layanan. Jemaah

yang seharusnya dimudahkan dapat mengalami ketidakpastian alur, sementara petugas di lapangan menghadapi tekanan akibat beban layanan yang tidak terdistribusi secara optimal. Kondisi ini menunjukkan bahwa inovasi layanan perlu diiringi dengan kesiapan sistem secara menyeluruh, bukan hanya pada tataran desain.

Hal serupa juga terlihat dalam implementasi berbagai kebijakan baru yang menyertai penyelenggaraan haji tahun ini. Perubahan skema layanan, termasuk dalam aspek administrasi dan penggunaan perangkat pendukung bagi jemaah, menuntut adanya komunikasi yang efektif serta penyediaan informasi yang memadai. Tanpa hal tersebut, perubahan justru berisiko menciptakan kesenjangan pemahaman antara penyelenggara dan penerima layanan.

Pengelolaan pengaduan layanan

Di sisi lain, aspek yang sering luput dari perhatian adalah keberadaan dan efektivitas kanal pengaduan. Tidak sedikit yang beranggapan bahwa minimnya pengaduan mencerminkan layanan yang baik. Padahal, rendahnya jumlah pengaduan tidak selalu identik dengan tingginya kepuasan layanan. Dalam banyak situasi, kondisi tersebut justru dapat menunjukkan bahwa pengguna layanan belum mengetahui saluran pengaduan, tidak memahami prosedur penyampaian laporan, atau merasa pengaduan yang disampaikan tidak akan ditindaklanjuti secara efektif.

Pengaduan publik seharusnya dipandang sebagai bagian integral dari sistem pelayanan, bukan sekadar pelengkap. Melalui pengaduan, penyelenggara layanan memperoleh umpan balik yang autentik dari pengguna. Tanpa mekanisme ini yang berjalan efektif, potensi persoalan yang sebenarnya terjadi di lapangan berisiko tidak teridentifikasi secara utuh.

Dalam konteks penyelenggaraan haji, di mana kompleksitas layanan sangat tinggi dan melibatkan berbagai aktor, keberadaan kanal pengaduan yang mudah diakses, responsif, dan terintegrasi menjadi kebutuhan yang tidak dapat ditawar. Lebih dari itu, diperlukan upaya sosialisasi yang masif agar jemaah memahami haknya untuk menyampaikan keluhan maupun masukan.

Menguji kematangan layanan haji pada akhirnya bukan hanya tentang menilai apakah proses berjalan lancar, tetapi juga melihat sejauh mana sistem mampu memberikan pengalaman layanan yang jelas, mudah dipahami, dan responsif terhadap kebutuhan jemaah. Kematangan sistem tercermin dari kemampuannya bekerja secara konsisten, bahkan dalam menghadapi dinamika dan perubahan.

Ke depan, penguatan tata kelola layanan menjadi kunci. Integrasi layanan perlu disertai dengan penyederhanaan alur yang benar-benar berorientasi pada pengguna. Inovasi harus diiringi dengan kesiapan sumber daya manusia dan kejelasan prosedur di lapangan. Selain itu, penguatan kanal pengaduan serta peningkatan literasi jemaah terhadap mekanisme layanan perlu menjadi prioritas bersama.

Penyelenggaraan haji merupakan wajah pelayanan publik yang sangat dekat dengan masyarakat. Ia tidak hanya menyangkut aspek administratif, tetapi juga menyentuh dimensi kepercayaan dan pengalaman spiritual jemaah. Oleh karena itu, memastikan kualitas layanan haji bukan sekadar memenuhi standar operasional, namun juga memastikan bahwa setiap jemaah merasa dipandu, dipahami, dan dilayani dengan baik.

Pada akhirnya, evaluasi terhadap layanan haji tidak dimaksudkan untuk mencari kekurangan semata, melainkan memastikan bahwa setiap inovasi dan perubahan tata kelola benar-benar bermuara pada kemudahan, kepastian, dan perlindungan bagi jemaah. Sebab ukuran utama pelayanan publik bukan hanya kelancaran proses, tetapi juga sejauh mana masyarakat merasa dilayani secara jelas, manusiawi, dan responsif. (*)