OMBUDSMAN LAMPUNG SOROTI LAYANAN HAJI 2026, FASILITAS LANSIA DAN SISTEM PENGADUAN JADI CATATAN

Senin, 11 Mei 2026 - lampung

Lampung Selatan - Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung menemukan sejumlah persoalan dalam penyelenggaraan ibadah haji Tahun 1447 H/2026 di Provinsi Lampung. Mulai dari keterbatasan jumlah petugas di Asrama Haji, belum optimalnya layanan pengaduan jamaah, hingga minimnya fasilitas bagi jamaah lansia dan disabilitas di Bandara Internasional Radin Inten II.

Temuan tersebut diperoleh setelah Ombudsman Lampung melakukan pengawasan langsung di Asrama Haji Provinsi Lampung pada 6 Mei 2026 dan di Bandara Internasional Radin Inten II pada 8 Mei 2026 sebagai bagian dari pengawasan nasional penyelenggaraan ibadah haji tahun 2026.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Lampung, Nur Rakhman Yusuf, mengatakan pengawasan dilakukan untuk memastikan pelayanan ibadah haji berjalan sesuai standar pelayanan publik dan memberikan kenyamanan bagi jamaah.

"Pengawasan ini kami lakukan untuk memastikan seluruh rangkaian penyelenggaraan ibadah haji di Provinsi Lampung berjalan sesuai standar pelayanan publik, khususnya dalam memberikan pelayanan yang aman, nyaman, dan manusiawi bagi para jamaah. Dari hasil pengawasan lapangan, kami melihat terdapat sejumlah peningkatan fasilitas dan layanan, namun masih ditemukan beberapa catatan penting yang perlu segera menjadi perhatian bersama," ujarnya secara tertulis kepada media pada Senin (11/5/2026).

Dalam pengawasan di Asrama Haji Provinsi Lampung, Ombudsman mengapresiasi sejumlah peningkatan fasilitas, seperti hadirnya gedung baru Grand Multazam dan penerapan layanan One Stop Service (OSS). Melalui layanan tersebut, jamaah memperoleh pelayanan terintegrasi mulai dari pengumpulan koper, pembagian dokumen perjalanan, kartu Nusuk, living cost, hingga pemeriksaan kesehatan akhir.

Tahun ini, jumlah jamaah haji asal Provinsi Lampung tercatat sebanyak 5.869 orang yang terbagi dalam 13 kloter penuh dan satu kloter gabungan. Namun, Ombudsman menilai jumlah petugas pelayanan di asrama haji masih belum sebanding dengan jumlah jamaah yang dilayani.

"Petugas yang ada saat ini bekerja sangat maksimal, namun secara kuantitas memang masih terbatas. Bahkan sebagian besar harus menetap di asrama haji hingga seluruh kloter selesai diberangkatkan. Kondisi ini tentu berpotensi memengaruhi efektivitas pelayanan apabila tidak diantisipasi dengan penguatan SDM dan sistem kerja yang lebih baik," kata Nur Rakhman Yusuf.

Selain keterbatasan SDM, Ombudsman juga menemukan sebagian petugas belum memiliki pelatihan maupun sertifikasi kompetensi sesuai bidang tugas masing-masing. Sistem koordinasi pelayanan juga dinilai masih dilakukan secara situasional melalui rapat internal antarpetugas.

Persoalan lain yang menjadi perhatian ialah belum tersedianya kanal resmi layanan pengaduan dan informasi bagi jamaah haji selama berada di asrama haji. Selama ini, keluhan jamaah masih disampaikan langsung kepada petugas di lapangan tanpa sistem pengelolaan pengaduan yang terstruktur.

"Kami melihat penanganan keluhan jamaah selama ini masih bersifat langsung dan situasional. Ke depan perlu dibangun

sistem layanan pengaduan yang lebih terstruktur, baik melalui petugas khusus maupun kanal informasi resmi, sehingga setiap keluhan jamaah dapat terdokumentasi dan ditindaklanjuti dengan baik," lanjutnya.

Sementara dalam pengawasan di Bandara Internasional Radin Inten II, Ombudsman menyoroti belum optimalnya pelayanan bagi jamaah lansia dan disabilitas. Ketersediaan kursi roda dinilai masih terbatas sehingga menyebabkan antrean cukup panjang saat proses menuju pesawat.

Selain itu, Ombudsman juga menemukan belum adanya skema prioritas bagi jamaah lansia dan disabilitas untuk naik ke pesawat lebih dahulu sesuai konsep "Haji Ramah Lansia" yang diusung pemerintah. Bandara juga belum memiliki fasilitas Ambulift bagi pengguna kursi roda agar dapat masuk ke pesawat tanpa menaiki tangga konvensional.

"Tema haji ramah lansia harus benar-benar diwujudkan dalam praktik pelayanan di lapangan. Jamaah lansia dan disabilitas seharusnya mendapatkan prioritas pelayanan agar tidak mengalami antrean panjang maupun kelelahan sebelum penerbangan," tegas Nur Rakhman Yusuf.

Tak hanya itu, Ombudsman Lampung juga mencatat belum hadirnya petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) bidang keimigrasian di area bandara untuk memastikan validitas dokumen jamaah serta sterilisasi kendaraan pengangkut jamaah sebelum keberangkatan.

Meski secara umum penyelenggaraan ibadah haji di Provinsi Lampung berjalan cukup baik, Ombudsman menegaskan evaluasi dan perbaikan pelayanan harus terus dilakukan, terutama terkait penguatan SDM pelayanan, sistem pengaduan jamaah, serta pemenuhan fasilitas ramah lansia dan disabilitas.

"Ombudsman hadir bukan semata mencari kekurangan, tetapi memastikan setiap potensi permasalahan dapat diperbaiki bersama demi kualitas pelayanan yang semakin baik bagi jamaah haji Indonesia, khususnya masyarakat Provinsi Lampung," pungkasnya.