PANTAU KEPULANGAN JEMAAH HAJI, OMBUDSMAN BABEL SOROTI MOBILISASI DAN DISTRIBUSI KOPER

Jum'at, 12 Juni 2026 - kepbabel

FAKTA BERITA, PANGKALPINANG - Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Babel) memberikan apresiasi terhadap pelayanan kepulangan jemaah haji Kloter 7 Embarkasi Palembang yang berlangsung aman dan berjalan baik, meski masih terdapat sejumlah catatan yang perlu diperbaiki pada proses debarkasi, Kamis (11/6/2026) di Pangkalpinang.

Pemantauan tersebut dilakukan Ombudsman Babel untuk memastikan penyelenggaraan pelayanan publik dalam proses pemulangan jemaah haji berjalan sesuai standar. Pengawasan dimulai dari Gedung VIP Bandara Depati Amir hingga Asrama Haji Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Pelaksana Tugas Kepala Perwakilan Ombudsman RI Babel, Kgs Chris Fither mengatakan, pihaknya melakukan pemantauan langsung sekaligus berdialog dengan sejumlah jemaah untuk mengetahui pengalaman dan kualitas pelayanan yang diterima selama proses ibadah haji hingga kepulangan.

Menurutnya, pelayanan haji merupakan bagian dari pelayanan publik yang harus terus dijaga kualitasnya, mulai dari keberangkatan hingga jemaah kembali ke daerah asal.

"Pelayanan haji merupakan pelayanan publik yang harus dijaga kualitasnya sejak fase keberangkatan hingga kepulangan. Ombudsman hadir memastikan masyarakat memperoleh pelayanan yang optimal," ujar Chris Fither.

Dari hasil pemantauan, Ombudsman menilai mayoritas jemaah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan selama pelaksanaan ibadah haji. Fasilitas konsumsi dinilai cukup baik, sementara petugas haji dianggap responsif dalam membantu dan mendampingi jemaah.

Namun, Ombudsman Babel juga menemukan beberapa hal yang masih perlu menjadi perhatian, terutama dalam proses debarkasi. Salah satunya terkait pengaturan mobilisasi jemaah dari Bandara Depati Amir menuju Asrama Haji yang dinilai masih perlu ditingkatkan agar lebih tertib.

Selain itu, pelayanan bagi kelompok rentan seperti jemaah yang membutuhkan bantuan kursi roda juga menjadi perhatian. Ombudsman menilai ketersediaan fasilitas pendukung tersebut masih perlu diperkuat.

Persoalan lain yang menjadi catatan yakni proses pengumpulan dan pembagian koper jemaah yang belum sepenuhnya optimal serta penataan area penjemputan yang perlu diperbaiki agar tidak terjadi kepadatan dan kebingungan di lapangan.

Chris Fither menegaskan, catatan tersebut merupakan bagian dari evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, bukan sebagai bentuk mencari kekurangan dari penyelenggara.

"Perbaikan mobilisasi jemaah, layanan kelompok rentan, distribusi koper, dan penataan area penjemputan diharapkan dapat membuat pelayanan haji semakin baik ke depannya," katanya.

Ombudsman Babel berharap hasil evaluasi tersebut dapat menjadi bahan perbaikan bagi penyelenggara, terutama menjelang kepulangan jemaah pada Kloter 8 dan Kloter 9.

Dengan evaluasi berkelanjutan, penyelenggaraan ibadah haji di Bangka Belitung diharapkan semakin tertib, profesional, dan memberikan kenyamanan bagi seluruh jemaah.