PANTAU PELAKSANAAN HAJI 2026, INI SOROTAN OMBUDSMAN BABEL

Selasa, 05 Mei 2026 - kepbabel

BABELPOS.ID, PANGKALPINANG - Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung melaksanakan pengawasan penyelenggaraan ibadah haji tahun 2026 secara menyeluruh.

Pengawasan dimulai dari koordinasi awal dengan Kantor Wilayah Kementerian Haji Bangka Belitung (28/4), pemantauan pelayanan di Asrama Haji (30/4), hingga pengawasan proses keberangkatan jemaah di Gedung VIP Bandara Depati Amir (4/5).

Pengawasan ini bertujuan memastikan setiap tahapan pelayanan publik berjalan optimal, sekaligus menjadi bahan evaluasi untuk perbaikan ke depan.

Secara umum, Ombudsman Babel menilai pelaksanaan layanan haji tahun ini hingga tahap keberangkatan jemaah berjalan relatif lancar, yang ditandai dengan tidak adanya komplain signifikan dari jemaah.

Atas capaian tersebut, Ombudsman menyampaikan apresiasi kepada seluruh pemangku kepentingan, khususnya Kanwil Kemenhaj Bangka Belitung sebagai lembaga yang relatif baru namun telah menunjukkan upaya maksimal dalam melayani 1.074 jemaah haji.

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

Ini menunjukkan komitmen kuat dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat," ujar Kgs. Chris Fither, Plt. Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Selain itu, Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) dinilai responsif dalam memberikan pendampingan kepada jemaah, khususnya kelompok lanjut usia.

Pendampingan dilakukan sejak jemaah memasuki asrama hingga proses keberangkatan ke pesawat, sehingga kelompok rentan mendapatkan perhatian yang memadai.

"Pendampingan terhadap jemaah lansia sudah berjalan dengan baik dan ini patut diapresiasi.

Ke depan, pola pendampingan ini perlu terus diperkuat agar seluruh jemaah merasa lebih terbantu dan terlayani," tambah Fither.

Meski demikian, Ombudsman Babel mengamati masih terdapat kebingungan jemaah di beberapa titik layanan, terutama pada alur One Stop Service (OSS) dan proses aktivasi kartu Nusuk yang pada tahun ini dilakukan di daerah keberangkatan

dan terintegrasi dalam layanan OSS.

Perubahan skema tersebut belum sepenuhnya diikuti dengan kejelasan tata kelola dan alur layanan di lapangan.

Berdasarkan pengamatan di Gedung Serba Guna Asrama Haji sebagai lokasi layanan OSS, meskipun tidak terdapat antrean yang berarti, kondisi layanan terlihat kurang tertib.

Hal ini disebabkan alur layanan yang belum runut, sehingga sebagian jemaah mengalami kebingungan dan petugas aktivasi Nusuk terlihat kewalahan dalam melayani.

"Optimalisasi layanan OSS tidak cukup hanya dengan menghadirkan kanal layanan, tetapi juga harus diikuti dengan penguatan tata kelola dan kejelasan alur agar tidak membingungkan jemaah," jelas Fither.

Ombudsman juga mencatat bahwa pada awal pengawasan belum terdapat kanal pengaduan terpadu di tingkat Kanwil Kemenhaj Bangka Belitung.

Namun, setelah mendapat saran dari Ombudsman Babel, pihak Kanwil Kemenhaj Babel merespons cepat dengan menghadirkan barcode yang terhubung langsung ke layanan pengaduan berbasis WhatsApp.

Langkah ini diapresiasi sebagai bentuk komitmen terhadap peningkatan kualitas layanan.

"Kami mengapresiasi respons cepat Kanwil Kemenhaj Babel dalam menindaklanjuti saran kami.

Ini menunjukkan adanya komitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya dalam penyediaan kanal pengaduan yang lebih mudah diakses," ujar Fither.

Namun demikian, Ombudsman menekankan bahwa minimnya pengaduan bukan berarti tidak terdapat permasalahan.

Kondisi ini justru menjadi indikator perlunya penguatan kanal pengaduan serta sosialisasi yang lebih masif kepada jemaah.

"Minimnya pengaduan bukan berarti layanan tanpa masalah.

Kanal pengaduan harus terus diperkuat agar jemaah memiliki akses yang mudah dan cepat untuk menyampaikan keluhan,"

tegas Fither.

Dalam proses keberangkatan, Ombudsman mencatat bahwa pelaksanaan pada kloter 7 dan 8 berjalan tertib dengan sterilisasi area yang kondusif.

Namun pada kloter 9, pengaturan di area keberangkatan masih belum optimal sehingga terjadi kerumunan pengantar jemaah di sekitar teras ruang VIP.

Dari hasil wawancara dengan jemaah, ditemukan beberapa keluhan, antara lain terkait kualitas tas dan koper, kondisi toilet masjid asrama, kurangnya informasi mengenai fungsi kartu Nusuk, serta terbatasnya akses terhadap kanal pengaduan.

Temuan ini memperkuat perlunya peningkatan kualitas layanan yang tidak hanya berfokus pada kelancaran proses, tetapi juga pada aspek kenyamanan dan keterbukaan informasi.

Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung berharap hasil pengawasan ini dapat menjadi bahan evaluasi bersama dan ditindaklanjuti secara berkelanjutan.

"Kami berharap berbagai catatan ini menjadi dasar perbaikan ke depan, sehingga pelayanan haji tidak hanya berjalan lancar, tetapi juga semakin tertata, informatif, dan responsif terhadap kebutuhan jemaah," tutup Fither.