PELAYANAN HAJI KLOTER 7, OMBUDSMAN DORONG PERBAIKAN FASE DEBARKASI

Sabtu, 13 Juni 2026 - kepbabel

PANGKALPINANG - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung mengapresiasi kelancaran pelayanan kepulangan Jemaah Haji Bangka Belitung Kloter 7 Embarkasi Palembang.

Meski demikian, Ombudsman tetap mendorong sejumlah perbaikan pada fase debarkasi guna memastikan pelayanan publik yang semakin tertib, inklusif, dan berorientasi pada kenyamanan jemaah.

Hal tersebut disampaikan, usai Ombudsman Babel melakukan pemantauan langsung terhadap proses kepulangan jemaah pada Kamis malam (11/6), mulai dari Gedung VIP Bandar Udara Depati Amir hingga Asrama Haji Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Kegiatan ini merupakan, bagian dari pengawasan penyelenggaraan ibadah haji Tahun 2026 pada fase debarkasi.

Pemantauan dilakukan untuk memastikan proses pemulangan jemaah berlangsung aman, tertib, dan sesuai dengan standar pelayanan publik.

Dalam kegiatan tersebut, Ombudsman tidak hanya melakukan observasi lapangan, tetapi juga berdialog langsung dengan sejumlah jemaah guna memperoleh gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diterima selama penyelenggaraan ibadah haji.

Plt. Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Kgs Chris Fither menegaskan, bahwa pengawasan Ombudsman dilakukan untuk memastikan pelayanan publik tetap terjaga kualitasnya hingga seluruh rangkaian ibadah haji selesai dilaksanakan.

"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," ujarnya Jum'at (12/7/26).

Berdasarkan hasil pemantauan, Ombudsman Babel menilai penyelenggaraan ibadah haji Tahun 2026 secara umum telah berjalan dengan baik.

Mayoritas jemaah 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.

"Kami mengapresiasi penyelenggaraan haji tahun ini yang secara umum berjalan baik. Dari keterangan para jemaah, pelayanan yang diberikan mendapat respons positif, baik dari sisi fasilitas maupun kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan," kata Kgs Chris Fither.

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

Mobilisasi jemaah dari Bandar Udara Depati Amir menuju Asrama Haji dinilai, belum sepenuhnya tertib sehingga berpotensi menimbulkan kebingungan di lapangan.

Selain itu, ketersediaan sarana pelayanan khusus bagi kelompok rentan, seperti kursi roda, masih perlu ditingkatkan.

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

Menurut Kgs Chris Fither, catatan tersebut merupakan bagian dari upaya perbaikan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, bukan sekadar mencari kekurangan penyelenggara.

"Catatan yang kami sampaikan diharapkan menjadi bahan evaluasi bersama. Dengan penyempurnaan pada aspek mobilisasi jemaah, layanan bagi kelompok rentan, distribusi koper, serta penataan area penjemputan, kualitas pelayanan haji akan semakin baik dari waktu ke waktu," jelasnya.

Ombudsman Babel berharap, hasil pemantauan ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak penyelenggara dalam proses pemulangan jemaah haji berikutnya yang masih akan berlangsung pada Kloter 8 dan Kloter 9.

Lebih luas, evaluasi tersebut diharapkan menjadi dasar perbaikan berkelanjutan agar penyelenggaraan ibadah haji pada tahun-tahun mendatang semakin profesional, tertib, dan berorientasi pada pelayanan terbaik bagi seluruh jemaah.