

# OMBUDSMAN SUMSEL AWASI PELEPASAN KLOTER TERAKHIR HAJI EMBARKASI PALEMBANG 2026

Minggu, 17 Mei 2026 - sumsel

## Siaran Pers

Nomor: 002/HM.02.07-07/V/2026

Jumat, 15 Mei 2026

**PALEMBANG** - Perwakilan Ombudsman RI Sumatera Selatan melakukan pengawasan langsung terhadap proses pelepasan jemaah haji di Asrama Haji Palembang hingga Bandara Sultan Mahmud Badaruddin (SMB) II Palembang pada Jumat (15/5/2026). Pengawasan difokuskan pada pelepasan Kloter 16 yang merupakan kloter terakhir Embarkasi Palembang tahun 2026. Kegiatan ini dipimpin langsung oleh Kepala Perwakilan Ombudsman Sumatera Selatan, M. Adrian Agustiansyah, didampingi Tim Keasistenan Ombudsman Sumsel, Hendrico dan Dio Rivaldo. Pengawasan dilaksanakan sebagai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Turut hadir dalam kegiatan di Asrama Haji Palembang, M. Arkan Nurwahiddin selaku Kepala Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Sumatera Selatan beserta jajaran, Nanang Suherman selaku Kepala Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Palembang, Trisnawarman selaku Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan, serta Sunarto selaku Kepala Biro Kesejahteraan Rakyat Setda Provinsi Sumatera Selatan.

Dalam sambutannya di Aula Asrama Haji Palembang sebelum keberangkatan jemaah menuju Bandara SMB II Palembang, M. Adrian menyampaikan bahwa kehadiran Ombudsman merupakan bagian dari pelaksanaan fungsi pengawasan pelayanan publik. Ia menjelaskan bahwa tahun 2026 menjadi momentum penting karena penyelenggaraan ibadah haji mengalami transisi pengelolaan yang kini untuk pertama kalinya dilaksanakan oleh Kementerian Haji dan Umrah, setelah sebelumnya berada di bawah kewenangan Kementerian Agama.

"Ini merupakan kali ketiga Ombudsman Sumsel melakukan pengawasan penyelenggaraan ibadah haji tahun ini. Pada embarkasi kloter sebelumnya, Ombudsman telah melakukan pengawasan terhadap berbagai aspek pelayanan di Asrama Haji Palembang. Mulai dari layanan administrasi berupa pemeriksaan dokumen, visa dan paspor, layanan akomodasi seperti fasilitas kamar, toilet, ruang tunggu dan living cost, layanan konsumsi meliputi standar gizi, kebersihan dan ketepatan distribusi makanan, hingga layanan kesehatan berupa kesiapan klinik asrama, pemeriksaan kesehatan akhir serta ketersediaan tenaga medis dan obat-obatan," jelas Adrian.

Ia menegaskan bahwa pada kloter terakhir ini pihaknya hadir langsung untuk memastikan pelayanan kepada jemaah berjalan optimal sehingga dapat beribadah dengan nyaman dan aman serta dapat kembali ke tanah air memperoleh predikat haji yang mabrur.

Ombudsman juga menilai terdapat sejumlah perbaikan tata kelola dalam penyelenggaraan haji tahun 2026. Salah satunya adalah pembagian kartu Nusuk fisik yang telah dilakukan di Indonesia sebelum keberangkatan jemaah, padahal pada tahun sebelumnya kartu tersebut baru diterima setelah tiba di Arab Saudi. Menurut Adrian, kartu Nusuk merupakan dokumen identitas yang sangat vital bagi jemaah maupun petugas haji karena menjadi penentu legalitas untuk memasuki Kota Makkah dan kawasan inti pelaksanaan ibadah haji di Arafah. Selain kartu fisik, jemaah juga dapat memanfaatkan aplikasi digital Nusuk yang disediakan Pemerintah Arab Saudi guna mendukung kelancaran ibadah selama di Tanah Suci, termasuk untuk memperoleh akses masuk ke Raudhah di Masjid Nabawi. Penyederhanaan syarikah juga dinilai memberikan dampak positif terhadap pelayanan jemaah.

Jika pada tahun sebelumnya terdapat delapan syarikah, maka pada tahun ini hanya terdapat dua syarikah dan jemaah Embarkasi Palembang berada dalam satu syarikah yang telah melakukan koordinasi dan datang langsung ke Indonesia setelah ditunjuk oleh otoritas Arab Saudi, sehingga pelayanan dan koordinasi terhadap jemaah menjadi lebih efektif. Adrian menambahkan bahwa langkah pemerintah dalam melakukan pemisahan kewenangan dan pembentukan Kementerian Haji dan Umrah mulai menunjukkan perbaikan tata kelola pelayanan haji.

Dalam pengawasan tersebut, Ombudsman secara khusus menyoroti pelayanan terhadap jemaah lanjut usia dan penyandang disabilitas. Ombudsman meminta seluruh petugas haji memberikan perhatian maksimal kepada jemaah prioritas karena pelayanan haji bukan hanya bentuk tanggung jawab administratif, melainkan juga bentuk pengabdian dalam memuliakan tamu Allah, baik selama di asrama haji maupun pada proses keberangkatan di bandara.

Selain itu, Ombudsman Sumsel juga menyoroti catatan penting terkait keluhan yang kerap disampaikan jemaah haji pada tahun-tahun sebelumnya, yaitu mengenai kebersihan toilet di dalam pesawat selama penerbangan menuju Arab Saudi. Atas dasar catatan tersebut, Tim Ombudsman Sumsel secara langsung menyampaikan hal ini kepada pihak maskapai Saudi Airlines sebagai bentuk tindak lanjut atas keluhan jemaah. Ombudsman meminta maskapai meningkatkan standar kebersihan fasilitas toilet selama penerbangan guna memberikan kenyamanan optimal bagi jemaah yang menempuh perjalanan panjang menuju Tanah Suci.

Diketahui, jemaah kloter 16 telah memasuki Asrama Haji Palembang sejak Kamis, 14 Mei 2026. Setibanya di asrama haji, jemaah terlebih dahulu mengikuti pemeriksaan kesehatan, pembagian kartu Nusuk, serta pembekalan sebelum menjalani tahapan keberangkatan menuju Arab Saudi. Selama berada di asrama haji, jemaah juga mengikuti rangkaian kegiatan berupa pembagian paspor dan dokumen perjalanan, pemeriksaan barang melalui mesin X-ray, serta persiapan keberangkatan menuju bandara. Pada Jumat siang sekitar pukul 14.00 WIB, jemaah mulai diberangkatkan menggunakan bus dari Asrama Haji menuju Bandara SMB II Palembang untuk selanjutnya diterbangkan ke Arab Saudi. Kegiatan pelepasan jemaah di Asrama Haji juga diisi dengan menyanyikan lagu Padamu Negeri, penyerahan paspor secara simbolis oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Sumsel yang disaksikan langsung oleh Kepala Ombudsman Sumsel, Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Sumsel, serta Kepala Biro Kesra Setda Provinsi Sumsel, dilanjutkan dengan foto bersama jemaah kloter.

Berdasarkan data Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH), Kloter 16 Embarkasi Palembang memberangkatkan sebanyak 351 jemaah yang tergabung dalam rombongan Arrahmah/Assamah. Jumlah tersebut berkurang dari data awal sebanyak 353 jemaah setelah dua jemaah mengundurkan diri karena musibah keluarga. Dalam keberangkatan tersebut, jemaah juga didampingi empat petugas kloter yang terdiri dari petugas pembimbing ibadah, petugas kesehatan, dan ketua kloter yang bertugas mendampingi jemaah selama berada di Arab Saudi, sehingga total keseluruhan dalam Kloter 16 berjumlah 355 orang.

Secara keseluruhan, berdasarkan data dan informasi Panitia Penyelenggara Ibadah Haji, Embarkasi Palembang tahun 2026 memberangkatkan total 16 kloter dengan jumlah jemaah haji sebanyak 6.995 orang, terdiri dari 5.860 jemaah asal Sumatera Selatan, 1.071 jemaah Kepulauan Bangka Belitung, dan 64 petugas kloter. Terdapat 41 open seat atau kuota yang tidak terpenuhi dari total kuota Sumsel sebanyak 5.895 jemaah dan Bangka Belitung sebanyak 1.077 jemaah. Open seat tersebut terjadi karena beberapa faktor, antara lain jemaah meninggal dunia sebelum masuk asrama haji, kondisi sakit yang belum memungkinkan untuk berangkat, maupun jemaah yang sedang hamil hingga masa pemberangkatan berakhir.

Pengawasan kemudian dilanjutkan hingga ke Bandara SMB II Palembang. Kepala Perwakilan Ombudsman Sumsel didampingi Muhibullah selaku Kabid Bina dan Pengendalian Haji Kementerian Haji dan Umrah Sumsel serta Bayu dari Airport Operational Airside Department Bandara SMB II Palembang. Ombudsman melihat langsung proses pelayanan keberangkatan jemaah, khususnya jemaah lansia dan disabilitas yang menggunakan bus khusus dari Asrama Haji menuju bandara dan memperoleh pendampingan prioritas dari petugas ground handling maskapai hingga menuju kursi pesawat Saudi Airlines, sementara jemaah umum lainnya telah diarahkan petugas langsung menuju pesawat setelah turun dari bus keberangkatan. Pesawat Saudi Airlines yang membawa jemaah Kloter 16 Embarkasi Palembang lepas landas sesuai jadwal pada pukul 17.25 WIB.

Sebagai tindak lanjut dari seluruh rangkaian pengawasan yang telah dilakukan, Ombudsman Sumsel akan menyusun laporan secara resmi untuk disampaikan kepada Keasistenan Utama VII Ombudsman RI. Laporan ini akan menjadi bahan evaluasi dan masukan penting bagi penyelenggaraan ibadah haji pada tahun mendatang, sehingga berbagai catatan dan temuan di lapangan dapat ditindaklanjuti untuk perbaikan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi.

Ombudsman Sumsel berharap kualitas pelayanan haji tahun 2026 maupun tahun-tahun berikutnya terus meningkat, terutama dalam aspek kenyamanan, keamanan, kepastian pelayanan, pelayanan yang bermartabat dan berkeadilan bagi jemaah, serta penguatan koordinasi antarpetugas di lapangan.

Narahubung

Kepala Perwakilan

M. Adrian Agustiansyah