

SERAHKAN HASIL PENGAWASAN IBADAH HAJI 2026, OMBUDSMAN DORONG OPTIMALISASI STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Kamis, 24 September 2026 - Imanda Kartika Sari

Siaran Pers

Nomor 054/HM.01/IX/2026

Kamis, 24 September 2026

JAKARTA - Ombudsman RI menyerahkan Laporan Hasil Pengawasan Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 2026 M/1447 H kepada Wakil Menteri Haji dan Umrah, Dahnil Anzar Simanjuntak di Gedung Kementerian Haji dan Umrah, Jakarta Pusat, Rabu (23/9/2026). Pengawasan dilakukan untuk memastikan penyelenggaraan haji pada masa transisi kelembagaan tetap memenuhi standar pelayanan publik dan memberikan kepastian layanan bagi jemaah.

Anggota Ombudsman RI, Nuzran Joher mengatakan, secara umum penyelenggaraan ibadah haji 2026 berjalan baik. Namun, Ombudsman RI masih menemukan sejumlah aspek yang perlu diperbaiki, antara lain transparansi seleksi Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH), pengelolaan pengaduan, layanan kesehatan, serta sarana dan prasarana pelayanan.

"Kita menemukan bahwa penyelenggaraan ibadah haji tahun 2026 berjalan sukses. Namun, tetap ada beberapa catatan evaluasi yang kita temui berdasarkan laporan masyarakat di 34 perwakilan kita. Di mana juga kemarin kita membuka pengaduan daring secara nasional dan kita juga memantau pengawasan yang dilakukan oleh Kementerian Haji dan Umrah melalui aplikasi Kawal Haji," ujar Nuzran.

Melalui Posko Pengaduan Daring yang dibuka selama penyelenggaraan haji 2026, Ombudsman RI menerima laporan masyarakat terkait adanya dugaan penundaan berlarut dalam penanganan pengaduan oleh Kementerian Haji dan Umrah dalam penetapan Petugas Penyelenggaraan Ibadah Haji (PPIH), kegagalan keberangkatan jemaah karena faktor kesehatan, serta persoalan sarana dan prasarana pelayanan.

Pada aspek PPIH, Ombudsman RI menilai tahapan seleksi masih perlu diperkuat dari sisi transparansi dan akuntabilitas. Sementara pada pelayanan akomodasi di embarkasi, secara umum kualitas layanan cukup baik, meski masih ditemukan lokasi yang belum memiliki SOP dan publikasi standar pelayanan yang memadai. Sejumlah sarana dan prasarana juga belum memenuhi standar dari sisi jumlah maupun kualitas.

Ombudsman RI juga mendorong optimalisasi skrining dan deteksi dini kondisi kesehatan jemaah di daerah asal. Pada salah satu embarkasi, fasilitas toilet dan tempat mandi yang belum berfungsi optimal turut menyebabkan antrean dan berdampak pada kenyamanan jemaah.

Di sisi lain, Ombudsman RI mengapresiasi penggunaan aplikasi Kawal Haji sebagai kanal pengaduan karena memudahkan masyarakat dalam menyampaikan keluhan selama penyelenggaraan ibadah haji. Agar pengelolaan

pengaduan lebih akuntabel, Ombudsman RI mendorong standarisasi prosedur, kepastian waktu penyelesaian, serta integrasi dengan SP4N-LAPOR! sebagai sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional.

Ombudsman RI juga mendorong Kementerian Haji dan Umrah memperkuat pemenuhan standar pelayanan melalui penetapan dan publikasi standar pelayanan, maklumat pelayanan, SOP, serta alur pelayanan. Pemenuhan sarana dan prasarana, kecukupan serta kompetensi sumber daya manusia, dan pelayanan yang inklusif bagi kelompok rentan juga perlu menjadi perhatian.

Selain itu, pengelolaan pengaduan perlu diperkuat melalui kemudahan akses kanal pengaduan dan koordinasi antarinstansi sesuai kewenangan, termasuk dengan Kementerian Perhubungan, InJourney Airports, Direktorat Jenderal Imigrasi, Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, dan Kementerian Kesehatan, Kementerian Dalam Negeri, dan Kementerian Luar Negeri.

Dalam rangka memperkuat sinergi pengawasan, Ombudsman RI dan Kementerian Haji dan Umrah sepakat untuk menginisiasi adanya Nota Kesepahaman (MoU) terkait pengawasan ibadah haji baik di dalam negeri maupun di tanah suci. "Ke depan, sudah kita sepakati nanti akan ada MoU dengan Kementerian Haji dan Umrah sehingga kita akan terlibat dalam pengawasan di Tanah Suci," ucap Nuzran.

Sementara itu, Wakil Menteri Haji dan Umrah, Dahnil Anzar Simanjuntak menyambut baik keterlibatan lembaga eksternal dalam pengawasan penyelenggaraan haji. Dirinya ingin memastikan agar pelayanan dan pengelolaan haji dan umrah bersih dari praktik rente dan korupsi.

"Keterlibatan lembaga eksternal itu sangat kami butuhkan termasuk Ombudsman RI dan semua pihak. Kementerian Haji dan Umrah dalam posisi sangat terbuka bahkan memfasilitasi upaya penegakan hukum dan pengawasan penyelenggaraan haji. Jadi kami mendukung itu," tutup Dahnil. (*)

Narahubung:

Kepala Biro Humas dan TI,

Dodi Wahyugi