

OMBUDSMAN RI SERAHKAN KAJIAN SISTEMIK PELAYANAN IBADAH HAJI TANAH AIR 2023

Rabu, 01 November 2023 - Anita Widyaning Putri

Siaran Pers

Nomor 049/HM.01/XI/2023

Rabu, 1 November 2023

JAKARTA - Ombudsman RI menyerahkan Hasil Kajian Sistemik (*Sistemic Review*) Pengawasan Pelayanan Ibadah Haji Tanah Air Tahun 2023 kepada Kementerian Agama RI, pada Selasa (31/10/2023) di Kantor Ombudsman RI, Jakarta Selatan.

Hasil kajian ini diserahkan oleh Ketua Ombudsman RI, Mokhammad Najih didampingi Anggota Ombudsman RI, Indraza Marzuki Rais kepada Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kemenag RI, Hilman Latief.

Najih dalam sambutannya mengatakan bahwa kajian sistemik ini merupakan salah satu bentuk pengawasan dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman RI. Najih mengungkapkan bahwa salah satu wujud nyata kehadiran Negara di tengah masyarakat adalah dengan bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan ibadah-haji dan menjamin penyelenggaraan dan pelaksanaannya secara maksimal.

Hasil kajian sistemik Ombudsman dipaparkan oleh Indraza Marzuki Rais, Anggota Ombudsman. Indraza menuturkan bahwa yang menjadi fokus kajian Ombudsman adalah pelayanan ibadah haji di tanah air, yang meliputi pelayanan administrasi haji dan kelengkapan dokumen perjalanan, pelayanan kesehatan, bimbingan Manasik Haji, implementasi Haji Ramah Lansia, implementasi Sistem Pelayanan Satu Atap (*One Stop Service*) di Asrama Haji, pelayanan akomodasi dan konsumsi, pelayanan transportasi, debarkasi serta pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

"Ombudsman menyoroti tema haji ramah lansia yang diusung oleh Kemenag, dengan kuota lansia sebanyak 30% atau sekitar 66.943 orang jemaah haji yang berusia diatas 65 tahun. Artinya pemerintah harus dapat mengupayakan dan menjamin pelaksanaan ibadah haji berlangsung aman dan nyaman," ucap Indraza.

Dari segi sarana prasarana, Indraza mengatakan secara umum dapat dikatakan baik, Seperti adanya perbaikan dari yang semula toilet jongkok menjadi toilet duduk, lalu menempatkan jemaah lansia pada lantai dasar di asrama haji sehingga tidak perlu untuk naik lift atau tangga menuju kamar di lantai atas. Namun demikian, Ombudsman mendapati di beberapa asrama haji memerlukan perbaikan seperti kondisi tempat tidur tingkat yang sudah berumur belasan tahun dipergunakan untuk jemaah lansia. Bandara Kertajati dan Asrama Haji Indramayu yang baru tahun ini dipakai, perlu dioptimalisasikan sarprasnya, termasuk Asrama Haji Cipondoh yang kemarin sempat digunakan pada proses debarkasi.

Kondisi kebersihan konsumsi, dapur dan kamar tempat tidur pun masih perlu mendapat perhatian lebih. Hal ini perlu diantisipasi dengan adanya standar pelayanan publik di Asrama Haji sehingga kualitas penerapan pelayanan diharapkan dapat sama rata.

Selanjutnya, Ombudsman menyoroti terhadap kapasitas petugas pelaksana ibadah haji. Ombudsman menemukan minimnya koordinasi antar petugas, berdampak pada tidak optimalnya pemberian pelayanan kepada jemaah. Setiap petugas wajib mengetahui tugas dan memiliki kompetensi yang mendukung pelaksanaan tugasnya itu. Ketiadaan bimbingan teknis bagi petugas dalam negeri, merupakan salah satu faktor penyebab minimnya kompetensi petugas.

Pelayanan transportasi juga tak luput dari perhatian Ombudsman. Indraza mengatakan masih ditemui pemerintah daerah yang tidak memberikan fasilitasi transportasi darat kepada para jemaah dari tempat asal ke asrama haji. Bahkan, dilakukan pungutan kepada para jemaah dengan besaran tertentu sesuai daerah asal, yang disetorkan kepada pemerintah daerah untuk kemudian difasilitasi transportasinya. Padahal kesemua kebutuhan transportasi tersebut, harusnya menjadi tanggung jawab pemerintah daerah.

Untuk itu, saran perbaikan seperti persiapan yang harus dilakukan lebih dini, adanya Standar Pelayanan Publik di asrama haji, memastikan kesiapan sarana prasarana yang memadai di asrama haji dan bandara embarkasi, memastikan kompetensi petugas haji termasuk koordinasi teknis antara Pemerintah Indonesia dengan Pemerintah Arab Saudi khususnya utk pengurusan visa bimotrik, makkah route dan penerbangan haji.

Menanggapi hal tersebut, Hilman mengatakan pihaknya siap melakukan pembenahan dan bersinergi dalam mengimplementasikan catatan penting dari Ombudsman terkait pelaksanaan pelayanan ibadah haji di tahun mendatang.
(*)

Narahubung:

Anggota Ombudsman RI

Indraza Marzuki Rais