

PENERBANGAN TERDAMPAK ABU VULKANIK, OMBUDSMAN RI PANTAU LAYANAN PENUMPANG DI BANDARA

Senin, 07 September 2026 - Fuad Mushofa

Siaran Pers

Nomor 052/HM.01/IX/2026

Senin, 7 September 2026

TANGERANG - Anggota Ombudsman RI Robert Na Endi Jaweng melakukan pemantauan layanan penumpang di Bandara Internasional Soekarno-Hatta, Tangerang, Banten, Senin (7/9/2026). Pemantauan dilakukan menyusul gangguan penerbangan akibat sebaran abu vulkanik Gunung Anak Krakatau.

Sejumlah aktivitas penerbangan terkena dampak akibat kondisi tersebut. Pembatalan, penundaan, penjadwalan ulang, hingga pengalihan penerbangan. Ombudsman memantau penanganan penumpang untuk memastikan masyarakat memperoleh informasi yang jelas serta layanan dan penanganan yang layak (*service-recovery*) selama terjadi gangguan operasional penerbangan.

Robert mengatakan, dalam kondisi gangguan penerbangan akibat faktor alam, keselamatan penerbangan merupakan prioritas tertinggi. Namun, keselamatan tersebut perlu berjalan beriringan dengan kepastian informasi dan layanan kepada penumpang.

"Dalam kondisi gangguan penerbangan akibat faktor alam, keselamatan tentu menjadi hukum tertinggi layanan. Namun, pada saat yang sama, penumpang tetap berhak mendapatkan informasi yang jelas, kepastian layanan, dan penanganan yang layak. Jangan sampai ketidakpastian operasional menjadi beban bagi penumpang," ujar Robert.

Dalam giat lapangannya, Ombudsman melihat penyampaian informasi mengenai status penerbangan, mekanisme penanganan penumpang terdampak, serta kesiapan petugas dalam memberikan penjelasan kepada penumpang. Ombudsman juga memperhatikan penanganan perubahan jadwal, pembatalan, maupun pengalihan penerbangan, termasuk informasi mengenai *refund*, *reschedule*, dan penanganan bagasi.

Menurut Robert, dalam situasi seperti ini, penumpang membutuhkan informasi yang cepat, konsisten, dan mudah dipahami. Setiap perubahan status penerbangan perlu segera disampaikan agar penumpang dapat menentukan langkah selanjutnya.

"Penumpang jangan sampai berada dalam posisi menunggu tanpa kepastian. Mereka perlu mengetahui apakah penerbangannya tetap beroperasi, ditunda, dibatalkan, dijadwalkan ulang, atau dialihkan. Informasi tersebut harus disampaikan secara jelas melalui satu kanal resmi (*single-entry*) dan *real-time*," kata Robert.

Ombudsman juga melihat pentingnya koordinasi antarpihak dalam menangani gangguan penerbangan akibat sebaran abu vulkanik. Informasi mengenai kondisi abu vulkanik dan perkembangan keselamatan penerbangan perlu diterjemahkan menjadi informasi pelayanan yang dapat dipahami secara cepat dan mudah oleh masyarakat.

Dalam pemantauan di Terminal 1B dan Terminal 1C, Ombudsman menemukan adanya penerbangan dari maskapai tertentu yang masih berstatus *on schedule*, yang kemudian turut dikonfirmasi kepada salah satu penumpang. Kondisi tersebut menjadi perhatian Ombudsman karena berpotensi menimbulkan ketidakpastian bagi penumpang, terutama ketika pada saat yang sama penutupan sementara sejumlah bandara dilakukan berdasarkan informasi penerbangan melalui *Notice to Airmen* (NOTAM) yang diterbitkan AirNav Indonesia serta hasil *paper test* yang dilakukan BMKG untuk mendeteksi keberadaan abu vulkanik.

"Dalam situasi tersebut, manajemen maskapai tidak boleh mengambil keputusan yang berbeda dari pihak otoritas. Bahkan jika sifatnya hanya untukantisipasi dan berjaga-jaga. Pada sisi lain, pengawasan dari Kementerian Perhubungan dan Otoritas Bandara juga terus diperkuat di berbagai bandara terdampak," tegas Robert.

Para penumpang membutuhkan kepastian mengenai status penerbangannya agar dapat menentukan langkah selanjutnya, termasuk apakah tetap menunggu, melakukan penjadwalan ulang, atau mendapatkan penanganan lainnya. Ombudsman selanjutnya akan melihat lebih lanjut mekanisme koordinasi dan penanganan penumpang terdampak, termasuk memastikan informasi yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan perkembangan kondisi penerbangan.

Ombudsman RI mengingatkan bahwa dalam kondisi gangguan penerbangan akibat faktor alam, pelayanan kepada penumpang tetap harus dijalankan secara transparan, responsif, dan berorientasi pada kepastian. Keselamatan penerbangan harus menjadi prioritas, namun hak penumpang untuk memperoleh informasi dan layanan yang layak juga harus tetap diperhatikan. (*)

Narahubung:

Kepala Biro Humas dan TI

Dodi Wahyugi

(0813-1757-5168)