OMBUDSMAN ACEH PANTAU KUALITAS LAYANAN JEMAAH HAJI DI ASRAMA DAN BANDARA SIM

Senin, 25 Mei 2026 - aceh

JURNALACEH.COM- Ombudsman RI Perwakilan Aceh melakukan pemantauan terhadap pelayanan jemaah haji di Asrama Haji Embarkasi Aceh dan Bandar Udara Internasional Sultan Iskandar Muda pada Rabu, 13 Mei 2026.

Pengawasan itu dipimpin langsung oleh Kepala Perwakilan Ombudsman RI Aceh, Dian Rubianty bersama tim.

"Diharapkan kualitas layanan pada calon tamu-tamu Allah terus meningkat," ujar Dian kepada pihak penyelenggara.

Ia mengatakan peningkatan mutu pelayanan dapat diwujudkan melalui penerapan standar layanan yang optimal serta langkah pencegahan maladministrasi.

Di Asrama Haji Embarkasi Aceh, Ombudsman memantau proses keberangkatan jemaah menuju Bandara SIM menggunakan armada bus. Selain itu, kesiapan fasilitas penunjang bagi jemaah juga ikut diperiksa.

Beberapa hal yang menjadi perhatian dalam pengawasan tersebut meliputi layanan kesehatan, mekanisme pengaduan masyarakat, kesiapan petugas dan pendamping, kenyamanan fasilitas, hingga kemudahan akses bagi jemaah lansia dan penyandang kebutuhan khusus.

Dari hasil dialog dengan jemaah, Ombudsman menerima sejumlah tanggapan positif terkait pelayanan selama berada di asrama. Respons petugas terhadap kebutuhan jemaah dinilai cukup baik. Berita Pilihan

"Keluhan jemaah sudah mendapat respon. Tapi belum ada petugas khusus pengelola pengaduan di Asrama Haji," kata Dian.

Karena itu, Ombudsman mendorong pembentukan unit khusus yang menangani pengelolaan pengaduan di lingkungan asrama haji.

Menurut Dian, pengelolaan pengaduan bukan hanya untuk menyelesaikan keluhan masyarakat, tetapi juga menjadi kewajiban penyelenggara layanan publik sesuai aturan yang berlaku.

Ia menilai sistem pengaduan yang berjalan baik dapat menjadi bahan evaluasi dan monitoring guna meningkatkan kualitas pelayanan haji pada tahun-tahun berikutnya.

Selain di asrama, pengawasan juga dilakukan di Bandara SIM.

"Kita awasi sampai jemaah masuk dalam pesawat," tambah Dian.

Dalam kunjungan tersebut, Dian dan jajaran disambut oleh General Manager Bandara SIM, Setiyo Pramono.

Ombudsman kemudian meninjau kesiapan fasilitas pendukung operasional keberangkatan haji serta memantau alur pelayanan jemaah sejak turun dari bus hingga memasuki pesawat.

"Alhamdulillah, tahun ini jemaah tidak harus naik tangga. Semoga setiap tahun semakin baik," tutup Dian. ***