OMBUDSMAN AWASI LAYANAN DI ASRAMA HAJI DAN BANDARA SIM

Senin, 25 Mei 2026 - aceh

Rakyat Aceh | Banda Aceh - Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan layanan haji di Asrama Haji Embarkasi Aceh dan Bandar Udara Internasional Sultan Iskandar Muda (Bandara SIM), Rabu (13/5/2026).

Kegiatan dipimpin langsung oleh Kepala Perwakilan Ombudsman RI Aceh, Dian Rubianty, beserta jajaran.

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

Dian menjelaskan upaya tersebut dapat dilakukan melalui pemenuhan standar layanan dan pencegahan maladministrasi.

Saat berada di Asrama Haji Embarkasi Aceh, Ombudsman melakukan pemantauan terhadap proses pemberangkatan jemaah haji dari asrama menuju Bandara SIM menggunakan bus.

Dalam rangka meninjau kesiapan sarana dan prasarana pendukung bagi jemaah selama berada di asrama haji, beberapa aspek yang menjadi perhatian dalam pengawasan tersebut.

Adapun fokus pengawasan antara lain kesiapan layanan kesehatan, pengelolaan pengaduan masyarakat, kesiapan petugas dan tim pendamping, kenyamanan fasilitas, hingga aksesibilitas layanan bagi jemaah lanjut usia dan berkebutuhan khusus.

Saat berbincang dengan para Asisten Ombudsman, secara umum jemaah menyampaikan puas atas layanan selama berada di Asrama, termasuk respon petugas terhadap hal-hal yang disampaikan jemaah.

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

Oleh karena itu Ombudsman mendorong ada unit khusus yang ditugaskan untuk pengelolaan pengaduan.

Menurut ketentuan perundangan, pengelolaan pengaduan adalah mandat yang harus dipenuhi penyelenggara layanan, bukan untuk penyelesaian keluhan masyarakat saja.

Pengelolaan pengaduan yang sesuai ketentuan akan menyediakan data untuk monitoring dan evaluasi. Hal ini penting dalam upaya meningkatkan kualitas layanan di masa mendatang.

Selain layanan di asrama haji, Dian menjelaskan Ombudsman juga melakukan pengawasan di Bandara SIM.

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

Saat melakukan pengawasan di Bandara SIM, Dian dan jajaran disambut langsung oleh General Manager Setiyo Pramono.

Di lokasi tersebut, Ombudsman meninjau kesiapan sarana dan prasarana pendukung operasional keberangkatan haji serta mengamati langsung alur pelayanan jemaah mulai dari turun dari bus hingga masuk ke dalam pesawat.

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