OMBUDSMAN GORONTALO DORONG PENINGKATAN PELAYANAN BANDARA DJALALUDDIN

Rabu, 13 Agustus 2025 - gorontalo

KBRN, Gorontalo - Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Gorontalo, Muslimin B. Putra, bersama tim melakukan kunjungan kerja ke Kantor Unit Pengelola Bandar Udara (UPBU) Djalaluddin Gorontalo pada Rabu (13/8/2025). Kunjungan Ombudsman tersebut diterima oleh Kepala Kantor UPBU Djalaluddin, Joko Harjani, beserta jajaran.

Dalam keterangannya, Muslimin menyampaikan bahwa pihaknya mendorong penerapan standar pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 di Bandara Djalaluddin. "Kami mendorong penerapan standar pelayanan publik sesuai dengan UU No 25 Tahun 2009 di Bandara Djalaluddin, seperti standar pelayanan terhadap penumpang, standar pelayanan terhadap pesawat udara, dan standar pelayanan di area wilayah kargo dan pos. Kami juga mendorong penyediaan fasilitas bagi disabilitas seperti toilet dan jalur rambatan," ujarnya.

Lebih lanjut, Muslimin menekankan pentingnya penyediaan kanal pengaduan bagi masyarakat terkait penundaan jadwal penerbangan.

"Perlu penyediaan kanal pengaduan bagi masyarakat apabila mengalami penundaan jadwal pesawat yang berada di Bandara Djalaluddin agar hak-hak masyarakat terpenuhi oleh maskapai jika mengalami delay pesawat seperti yang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan," tambahnya.

Meski hingga saat ini belum ada keluhan penumpang yang disampaikan ke Ombudsman Gorontalo, menurutnya aspek pencegahan tetap penting.

"Alhamdulillah, Kepala Bandara menyampaikan sudah menerapkan standar nasional bahkan internasional pada Bandara Udara Djalaluddin Gorontalo. Semoga dapat dipertahankan kualitas pelayanan bandara agar menghindari pelanggaran maladministrasi," kata Muslimin.

Sementara itu, Kepala Bandara Djalaluddin, Joko Harjani, menjelaskan bahwa pihaknya telah menjalankan standar pelayanan sesuai dengan regulasi yang berlaku.

"Kami telah menerapkan standar pelayanan sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 41 Tahun 2023 tentang pelayanan jasa kebandarudaraan di bandar udara dan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Penumpang Angkutan Udara Permenhub PM 30 Tahun 2021. Jika pesawat delay, selalu tersedia petugas bandara yang mengingatkan pihak

maskapai untuk memenuhi hak-hak penumpang jika mengalami keterlambatan," jelasnya.

Selanjutnya pihak Ombudsman Gorontalo mengingatkan tentang kerja sama yang telah terjalin antara Kementerian Perhubungan dan Ombudsman RI dalam bentuk nota kesepahaman (MoU). Menanggapi hal tersebut, Joko Harjani menyatakan keterbukaan untuk menjalin perjanjian kerja sama (PKS) dengan Ombudsman Gorontalo.

"Malah lebih bagus lagi mengikutkan darat (Balai Pengelola Transportasi Darat) yang mengelola Terminal Type A Terminal Dungingi dan Terminal Isimu dan laut (Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan-KSOP) yang berada di Pelabuhan Gorontalo, Pelabuhan Anggrek, Pelabuhan Kwandang dan Pelabuhan Tilamuta," pungkasnya.