OMBUDSMAN PANTAU LAYANAN HAJI DI ASRAMA HAJI DAN BANDARA SIM

Senin, 25 Mei 2026 - aceh

Acehglobal.com - 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 tersebut dipimpin langsung oleh Kepala Perwakilan Ombudsman RI Aceh Dian Rubianty, beserta jajaran.

"Diharapkan kualitas layanan para calon tamu-tamu Allah untuk melaksanakan ibadah haji 2026 terus meningkat", kata Dian Rubianty.

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.

Pihak Ombudsman meninjau kesiapan sarana dan prasarana pendukung bagi jamaah selama berada di asrama haji, beberapa aspek yang menjadi perhatian dalam pengawasan tersebut.

Pengawasan fokus kesiapan layanan kesehatan, pengelolaan pengaduan masyarakat, kesiapan petugas dan tim pendamping, kenyamanan fasilitas, hingga aksesibilitas layanan bagi jamaah lanjut usia dan berkebutuhan khusus.

Secara umum jamaah menyampaikan puas atas layanan selama berada di Asrama, termasuk respon petugas terhadap hal-hal yang disampaikan jamaah.

"Keluhan jamaah 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 bahwa, 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 jamaah masuk dalam pesawat," kata Dian.

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

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