OMBUDSMAN: PENGELOLAAN PENGADUAN DI ASRAMA HAJI HARUS DIPERKUAT

Senin, 25 Mei 2026 - aceh

Jeumpa Media | 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 (SIM), Rabu (13/5/2026).

Pengawasan dipimpin langsung Kepala Ombudsman RI Perwakilan Aceh, Dian Rubianty bersama jajaran.

"Kami berharap kualitas layanan kepada calon tamu Allah terus meningkat," ujar Dian kepada pihak penyelenggara.

Menurut Dian, peningkatan kualitas layanan dapat dilakukan melalui pemenuhan standar pelayanan dan pencegahan maladministrasi.

Saat berada di Asrama Haji Embarkasi Aceh, Ombudsman memantau proses pemberangkatan jemaah dari asrama menuju Bandara SIM menggunakan bus. Selain itu, Ombudsman juga meninjau kesiapan sarana dan prasarana pendukung bagi jemaah selama berada di asrama.

Beberapa aspek yang menjadi fokus pengawasan meliputi kesiapan layanan kesehatan, pengelolaan pengaduan masyarakat, kesiapan petugas dan tim pendamping, kenyamanan fasilitas, hingga aksesibilitas layanan bagi jemaah lanjut usia dan berkebutuhan khusus.

Dalam dialog dengan para Asisten Ombudsman, mayoritas jemaah mengaku puas terhadap layanan selama berada di asrama, termasuk respons petugas terhadap berbagai kebutuhan dan keluhan yang disampaikan.

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

Karena itu, Ombudsman mendorong adanya unit khusus yang menangani pengelolaan pengaduan. Menurut Dian, pengelolaan pengaduan merupakan mandat yang wajib dipenuhi oleh penyelenggara layanan publik, bukan sekadar untuk menyelesaikan keluhan masyarakat.

Ia menjelaskan, pengelolaan pengaduan yang sesuai ketentuan dapat menyediakan data penting untuk monitoring dan evaluasi guna meningkatkan kualitas layanan pada masa mendatang.

Selain melakukan pengawasan di Asrama Haji, Ombudsman juga memantau langsung layanan keberangkatan jemaah di Bandara SIM.

"Kita awasi sampai jemaah masuk ke dalam pesawat," ujar Dian.

Saat melakukan pengawasan di Bandara SIM, Dian dan jajaran disambut General Manager bandara, 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 pelayanan semakin baik," tutup Dian. * (and)