OMBUDSMAN RI PANTAU STANDAR LAYANAN MAKKAH ROUTE DI BANDARA SULTAN HASANUDDIN

Senin, 15 Juni 2026 - Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan

RAKYAT.NEWS, MAROS - Ombudsman Republik Indonesia melakukan pemantauan terhadap penyelenggaraan layanan Makkah Route di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin sebagai bagian dari upaya memastikan pelayanan publik bagi jemaah haji berjalan sesuai standar yang telah ditetapkan.

Kunjungan yang berlangsung pada Rabu (10/6/2026) dipimpin langsung oleh Anggota Ombudsman RI, Robert Na Endi Jaweng, didampingi Tim Keasistenan Pencegahan Maladministrasi, Keasistenan Utama IV Ombudsman RI, serta Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan.

Rombongan diterima oleh General Manager Bandara Internasional Sultan Hasanuddin, Ruly Artha, bersama jajaran manajemen bandara.

Dalam pemantauan tersebut, Ombudsman meninjau berbagai aspek pelayanan Makkah Route, mulai dari alur pelayanan, kesiapan petugas, penyediaan informasi kepada jemaah, fasilitas bagi penyandang disabilitas dan lanjut usia, kenyamanan ruang tunggu, hingga sinergi antarinstansi yang terlibat dalam penyelenggaraan ibadah haji.

Anggota Ombudsman RI, Robert Na Endi Jaweng, menegaskan bahwa layanan haji merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang harus dijalankan dengan prinsip transparansi, kepastian, dan orientasi pada kebutuhan masyarakat.

Ia menilai penerapan Makkah Route di Bandara Sultan Hasanuddin merupakan inovasi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan bagi jemaah Embarkasi Makassar. Namun, inovasi tersebut tetap memerlukan pengawasan dan evaluasi agar pelaksanaannya berjalan optimal dan bebas dari potensi maladministrasi.

"Setiap inovasi pelayanan publik harus dipastikan berjalan sesuai standar. Yang paling penting adalah jemaah memperoleh kepastian layanan, tidak bingung dengan alur, tidak mengalami perlakuan diskriminatif, serta mendapatkan bantuan yang cepat apabila menemui kendala," ujar Robert.

Menurutnya, keberhasilan sebuah layanan publik tidak hanya diukur dari kecepatan proses, tetapi juga dari kemampuan penyelenggara memberikan kepastian, kemudahan akses, dan perlakuan yang setara kepada seluruh pengguna layanan.

General Manager Bandara Internasional Sultan Hasanuddin, Ruly Artha, menyambut positif pelaksanaan pemantauan tersebut. Ia menyebut evaluasi dari Ombudsman menjadi masukan penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya pada penyelenggaraan Makkah Route.

"Kami menyambut baik pemantauan yang dilakukan Ombudsman RI. Bagi kami, masukan dari Ombudsman menjadi bagian penting untuk terus meningkatkan kualitas layanan, khususnya dalam penyelenggaraan Makkah Route dan pelayanan bagi jemaah haji," kata Ruly.

Ia menambahkan, pengelola bandara bersama seluruh pemangku kepentingan terus berupaya menghadirkan pelayanan haji yang aman, tertib, nyaman, dan humanis agar seluruh proses keberangkatan dapat berlangsung lancar.

Melalui kegiatan pemantauan ini, Ombudsman RI juga mendorong penguatan standar pelayanan publik, optimalisasi mekanisme pengaduan, serta penyediaan informasi yang mudah diakses oleh seluruh jemaah sebagai bagian dari peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Program Makkah Route sendiri merupakan skema pelayanan yang memungkinkan proses pemeriksaan keimigrasian Arab Saudi diselesaikan sebelum jemaah berangkat dari Indonesia.

Dengan mekanisme tersebut, jemaah dapat langsung melanjutkan perjalanan setelah tiba di Tanah Suci tanpa melalui proses imigrasi yang panjang di bandara tujuan, sehingga diharapkan perjalanan ibadah menjadi lebih efektif dan nyaman. (*)