

# PANTAU ARUS BALIK LIBUR LEBARAN DI KNIA, OMBUDSMAN RI: TERUS BERIKAN PELAYANAN YANG BAIK

Selasa, 16 April 2024 - sumut

Tim Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara melakukan pemantauan arus balik libur lebaran pada Minggu (14/4/2024) di Bandar Udara Internasional Kualanamu.

Berdasarkan hasil pemantauan arus balik di Bandara Kualanamu, Tim Ombudsman RI memperoleh informasi terkait data jumlah keberangkatan penumpang selama 3 hari terakhir pada 11, 12 dan 13 April 2024.

Jumlah penumpang yang berangkat dari Kualanmu pada 11 April 2024 sejumlah 7.766 penumpang, 12 April sejumlah 10.047 penumpang dan 13 April 2024 sejumlah 11.959 penumpang.

"Atas data tersebut disimpulkan sementara jumlah tertinggi penumpang yang berangkat dari Bandara Kualanamu pasca hari Raya Idul Fitri 1445 yakni 13 April 2024," ujar James Marihot Panggabean selaku Pjs. Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sumatera Utara kepada wartawan harianSIB.com di Medan, Senin (15/4/2024) malam.

Kunjungan Tim Ombudsman RI ini diterima oleh Hendro Vivandry/Asisten Manager of Landside Service PT Angkasa Pura Aviassi dan Aryani Satyamurni/Kepala Bagian Tata Usaha Otoritas Bandara Wilayah II beserta jajaran.

"Tim Ombudsman RI menyimpulkan di Bandara Internasional Kualanamu masih kondusif dengan jumlah penumpang saat itu (14 April 2024 pukul 15.00 WIB) yang mengurus boarding pass dan berada di ruang tunggu untuk naik ke pesawat tidak terlalu padat," ucapnya.

Ombudsman mengapresiasi upaya Bandara Internasional Kualanamu dalam memberikan pelayanan kepada penumpang berkebutuhan khusus dan usia rentan dengan adanya ketersediaan kursi roda saat penumpang turun dari mobil menuju loket pengurusan boarding pass.

"Tim Ombudsman RI saat itu meminta agar mencantumkan nomor hotline yang berbiaya gratis untuk menghubungi ke petugas dalam membantu penumpang menggunakan kursi roda menuju loket pengurusan boarding pass," imbuhnya.

James Panggabean juga menyarankan kepada penumpang yang akan berangkat dari Bandara Internasional Kualanamu agar menggunakan aplikasi Travelin. Dimana aplikasi tersebut sebagai sarana untuk menghindari kepadatan antrian dalam pemeriksaan boarding pass oleh petugas.

"Jadi dengan aplikasi tersebut, penumpang cukup mengunggah boarding pass dan identitas pada aplikasi, setelah itu melakukan penyesuaian wajah pada kamera yang telah disediakan.

Dalam kunjungan pemantauan arus balik di Bandara Internasional Kualanamu, James Panggabean juga menyarankan kepada PT Angkas Pura Aviassi untuk mengefektifkan pengelolaan pengaduan atas layanan bandara.

"Jadi jangan hanya layanan informasi namun juga ada layanan pengaduan, hal itu sangat dibutuhkan agar apa yang menjadi keluhan penumpang atau pengguna jasa bandara dapat menyampaikan pengaduannya ke layanan pengaduan bandara," sebutnya. (\*)