

OMBUDSMAN RI PANTAU PELAYANAN KEBERANGKATAN HAJI 2024

Jum'at, 07 Juni 2024 - Imanda Kartika Sari

Jakarta - Anggota Ombudsman RI Indraza Marzuki Rais didampingi oleh Kepala Bidang Angkutan Udara dan Kelaikudaraan Otoritas Bandara Udara Wilayah I Kelas Utama Purnama melakukan pemantauan terkait pelayanan publik pemberangkatan calon jemaah haji tahun 2024 di Bandara Soekarno Hatta, Tangerang pada Kamis (6/6/2024).

Pemantauan layanan dilaksanakan dalam rangka perlakuan pelaksanaan saran perbaikan dari Hasil Kajian Sistemik (*Sistemic Review*) Pengawasan Pelayanan Ibadah Haji Tanah Air Tahun 2023 yang disampaikan pada Oktober 2023 kepada Kementerian Agama RI. Sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik, fokus Ombudsman RI pada pemantauan ini meliputi pemberian layanan publik secara administratif maupun teknis.

"Siang ini kami melihat secara langsung jemaah yang akan berangkat melalui maskapai Saudia Airlines. Kami lihat dari mulai dari jemaah datang hingga ke pelayanan imigrasi yang dilakukan oleh pihak otoritas imigrasi Kerajaan Arab Saudi (KSA) melalui *Makkah Route* dan juga *ground handling* serta para petugas terkait keamanan imigrasi saya lihat sudah sesuai dengan SOP," ucap Indraza.

Indraza juga mengapresiasi pelayanan publik terkait keberangkatan haji lebih baik dibandingkan tahun sebelumnya. Dimana hal tersebut terlihat tidak adanya perbedaan antara jumlah kloter keberangkatan dengan jumlah maskapai sehingga keterlambatan jadwal penerbangan dapat diminimalisir.

"Kami dapatkan data bahwa keterlambatan masih dibawah 10% dan itu sudah bagus dibanding tahun lalu. Kami juga lihat banyak perbaikan layanan seperti penambahan layanan dan petugas. Terima kasih kepada pihak bandara, semoga tugas ini dapat kita selesaikan sampai akhir kepulangan nanti," ujar Indraza.

Sebagai informasi, Purnawan menjelaskan bahwa, sejak 12 Mei hingga 5 Juni 2024 total realisasi kloter jemaah haji yang diberangkatkan sebanyak 110 kloter dengan total jemaah sebanyak 46.281. Tekait pelayanan publik, pihaknya berkomitmen untuk tetap berkoordinasi dengan *stakeholder* terkait guna memastikan pelayanannya sudah sesuai dengan ketentuannya yang ada. Bahkan pihaknya juga telah melakukan pengawasan diberbagai aspek mulai dari asrama, pelayanan di bandara, hingga *ramp check*. Harapannya agar pelayanan di tahun ini dapat lebih baik di tahun sebelumnya.
(*)