

OMBUDSMAN DIY: LAYANAN ARUS BALIK DI BANDARA YIA CUKUP BAIK, BEST PRACTICE LAYANAN SOS BAGI PENUMPANG BERKEBUTUHAN KHUSUS

Jum'at, 27 Maret 2026 - diy

SIARAN PERS

Nomor: 05/HM.01/III/2026

Jumat, 27 Maret 2026

YOGYAKARTA - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi DIY melakukan pemantauan langsung pelayanan arus balik Lebaran di Bandara YIA pada Kamis (26/3/2026). Pemantauan ini dilakukan untuk memastikan pelayanan kepada masyarakat berjalan lancar, aman, dan sesuai standar.

Dari hasil pemantauan, Tim Ombudsman yang terdiri dari M Bagus Sasmitha, Ruli Arifah dan Duanita Wulanjari melihat bahwa persiapan dan koordinasi sudah dilakukan cukup matang sejak jauh hari. PT Angkasa Pura telah berkoordinasi dengan berbagai instansi, mulai dari TNI-Polri, Bea Cukai, PT PLN, Dinas Perhubungan, BNN, BKK hingga Badan Meteorologi, Klimatologi dan Geofisika. Begitu pun persiapan fasilitas. PT Angkasa Pura telah melakukan beberapa hal, antara lain membentuk Posko Siaga Idul Fitri, menyusun rencana operasi, menyampaikan informasi mengenai *customer care* 172 ke pengguna layanan, mengelola data angkutan udara dan melakukan *checklist* kondisi *runway*. PT Angkasa Pura juga melakukan simulasi kesiapan *generator set*, kesiapan *uninterruptible power supply*, dan pengukuran tahanan isolasi kabel Airfield Lighting System, dan lain sebagainya. Sarana dan prasarana di YIA terpantau sangat memadai dan dalam kondisi yang layak. Untuk menghadapi Lebaran tahun 2026 ini, Bandara YIA telah menyediakan 197 extra flights yang menuju ke berbagai bandara di seluruh Indonesia.

Sementara itu, dari sisi ketersediaan petugas, tidak ada penambahan petugas karena jumlah petugas yang sudah ada masih mencukupi.

Terdapat 669 personel yang terdiri dari 460 personel internal dan 209 personel eksternal yang bertugas di Bandara YIA. Akan dilakukan penyesuaian jadwal dinas dan optimalisasi personal sehingga pada *peak season* seluruh *touch point* penumpang dapat terlayani dengan baik.

"Ombudsman juga mencatat bahwa pelayanan bagi kelompok rentan sudah cukup baik. Fasilitas seperti kursi roda, ruang tunggu khusus, stroller dan petugas pendamping bagi penumpang berkebutuhan khusus tersedia, begitu juga dengan ruang laktasi yang nyaman bagi ibu menyusui," ujar Bagus.

Diketahui, Bandara YIA juga memiliki layanan SOS Help yang merupakan fasilitas tombol darurat yang dirancang untuk membantu penyandang disabilitas serta penumpang yang memerlukan penanganan medis secara cepat. Fitur ini terhubung langsung dengan layanan pelanggan sehingga petugas dapat segera merespons kebutuhan pengguna. Layanan SOS Help di Bandara YIA ini menjadi satu-satunya di Indonesia dan menjadikan YIA sebagai salah satu bandara yang memelopori penyediaan sistem bantuan darurat terintegrasi di Indonesia.

Meski secara umum pelayanan berjalan baik, Ombudsman tetap memberikan beberapa catatan, yaitu koordinasi yang sudah baik perlu terus dijaga, pelayanan bagi penyandang disabilitas, khususnya tuna rungu, masih perlu ditingkatkan. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan menyediakan petugas yang memiliki kemampuan bahasa isyarat secara umum, sehingga informasi dan pelayanan dapat diakses lebih inklusif.

Ombudsman RI DIY akan terus melakukan pemantauan selama masa arus balik dan mengimbau masyarakat untuk tidak ragu melapor jika menemukan kendala atau dugaan maladministrasi dalam pelayanan.

Humas Ombudsman RI Perwakilan DIY

08111203737

