GANDENG OMBUDSMAN, KEMENHAJ SUMBAR BUKA LAYANAN PENGADUAN JEMAAH HAJI

Jum'at, 24 April 2026 - sumbar

Langgam.id- Kementerian Haji dan Umrah (Kanwil Kemenhaj) Sumatra Barat bersama Ombudsman Perwakilan Sumbar, membuka kanal pengaduan jemaah melalui layanan WhatsApp Center.

Layanan pengaduan dan IKM berbasis WhatsApp Center ini dapat diakses melalui nomor 08217033864. Layanan ini untuk memastikan setiap proses pelayanan jemaah dapat dipantau, dievaluasi, dan ditingkatkan secara berkelanjutan.

Kepala Kanwil Kemenhaj Sumbar M. Rifki, mengatakan kanal pengaduan ini diluncurkan sebagai bentuk penguatan pengawasan layanan publik.

"Melalui WhatsApp Center ini, jemaah dapat menyampaikan berbagai kendala yang dialami selama proses penyelenggaraan ibadah haji bagi jemaah Sumbar," ujar Rifki, Kamis (23/4).

Ia mengatakan, jemaah dapat melaporkan berbagai persoalan layanan, seperti pendaftaran, istithaah, proses pelunasan, pemvisaan, keberangkatan, di Arab Saudi hingga kembali ke tanah air.

Rifki menegaskan, seluruh laporan yang masuk akan direkap dan ditindaklanjuti sebagai bagian dari perbaikan sistem pelayanan haji.

"Setiap pengaduan akan kami respons dan carikan solusinya untuk meningkatkan kualitas layanan," kata

Menurutnya, kehadiran kanal ini juga bertujuan memperkuat komunikasi dua arah antara pemerintah dan jemaah, sekaligus meningkatkan efisiensi pelayanan.

"Dengan sistem ini, respons terhadap kebutuhan jemaah dapat dilakukan lebih cepat dan terukur," jelasnya.

Ia menyebutkan layanan pengaduan ini dapat dimanfaatkan sejak jemaah terdaftar hingga pelaksanaan ibadah haji berlangsung.

"Ini bagian dari upaya mendekatkan layanan kepada masyarakat dan memastikan setiap kebutuhan jemaah dapat terlayani dengan baik," ujarnya.

Kepala Ombudsman Perwakilan Sumbar Adel Wahidi mengatakan, peningkatan kualitas layanan harus bersamaan

dengan mengelola aduan publiknya.

"Ini langkah maju bagi Kemenhaj Sumbar. Melalui saluran aduan internal ini, Kemenhaj secara dini dapat mengetahui keluhan jamaah haji," ujarnya saat dihubungi langgam.id, Jumat (24/4/2026).

Ia berharap, saluran aduan digunakan jemaah haji. Nanti diterima dan ditindaklanjuti Kemenhaj secara bertanggung jawab

"Ini bagian dari saran dan kerja sama kami dengan Kemenhaj Sumbar, sebagai lembaga pengawas penyelenggaraan pelayanan publik. Kami turut mengawasi, memastikan jamaah dilayani secara profesional, sesuai dengan stansar pelayanan yang ada," ujarnya