OMBUDSMAN APRESIASI LAYANAN PENGADUAN HAJI DI PADANG, JEMAAH DIDORONG AKTIF BERI MASUKAN

Jum'at, 08 Mei 2026 - sumbar

Sumbardaily.com - Keterbukaan layanan pengaduan bagi jemaah haji menjadi sorotan utama dalam proses keberangkatan Kloter 10 Embarkasi Padang di Bandara Internasional Minangkabau (BIM), Senin (4/5/2026) malam. Surat kabar

Kepala Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat, Adel Wahidi, secara khusus mengapresiasi langkah tersebut sebagai bagian penting dalam evaluasi pelayanan.

Menurut Adel, keberadaan saluran pengaduan yang terbuka memberikan ruang bagi jemaah untuk menyampaikan berbagai masukan selama menjalani proses ibadah haji, mulai dari keberangkatan hingga pelayanan di lapangan.

"Saluran pengaduan ini penting. Jemaah bisa menyampaikan masukan, dan itu menjadi cara kita mengetahui apakah layanan sudah baik atau masih perlu ditingkatkan," jelas Adel Wahidi.

Ia menilai, keterbukaan tersebut mencerminkan komitmen penyelenggara dalam menjaga transparansi sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Dengan adanya pengaduan dari jemaah, pihak penyelenggara dapat melakukan evaluasi secara langsung dan responsif.

Selain menyoroti aspek pengaduan, Adel juga memantau langsung keseluruhan proses pelayanan jemaah, mulai dari keberangkatan di asrama, perjalanan menggunakan bus, hingga proses di bandara dan naik ke pesawat.

Ia menyebut, pelayanan yang diberikan oleh jajaran Kementerian Haji dan Umrah bersama stakeholder terkait telah menunjukkan praktik baik.

"Kami melihat langsung bagaimana jemaah dilayani, mulai dari keberangkatan di asrama, naik bus, sampai proses di bandara dan naik pesawat. Ini bagian dari layanan yang baik," ujarnya.

Tak hanya itu, Adel juga mengapresiasi keterlibatan aktif Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi Padang yang dinilai konsisten mengawal setiap kloter hingga diberangkatkan.

Kehadiran langsung pimpinan disebut sebagai bentuk keseriusan dalam memberikan pelayanan optimal kepada jemaah.

"Saya lihat setiap kloter diikuti langsung sampai berangkat. Ini bentuk keseriusan dalam pelayanan," katanya.

Salah satu indikator pelayanan yang dinilai menonjol adalah efisiensi proses boarding jemaah menuju pesawat Garuda

Indonesia. Adel mengungkapkan, proses tersebut berlangsung cepat dan tidak memakan waktu lama.

"Prosesnya cepat, jemaah tidak membutuhkan waktu lama, bahkan hanya beberapa menit. Ini sangat membantu dan menjadi praktik baik," ungkapnya.

Lebih lanjut, Adel menegaskan bahwa berbagai praktik baik, termasuk keterbukaan layanan pengaduan, perlu didokumentasikan sebagai bagian dari knowledge management agar dapat terus dikembangkan di masa mendatang.

"Ini harus dituliskan, supaya menjadi pengetahuan bersama dan bisa terus ditingkatkan di masa mendatang," tegasnya.

Temukan lebih banyak

Olahraga

Berita Lokal

Surat kabar

Sementara itu, Kloter 10 yang diberangkatkan berjumlah 393 orang, terdiri dari 194 jemaah asal Pasaman Barat, 193 jemaah asal Pasaman, serta enam petugas.

Prosesi pelepasan dilakukan oleh Kakanwil Kementerian Haji dan Umrah Sumatera Barat, M. Rifki, bersama Kabiro Kesra Provinsi Edi Dharma, Kepala Ombudsman Sumbar, Bupati Pasaman Barat, serta jajaran Kementerian Haji dan Umrah dari Kabupaten Pasaman dan Pasaman Barat.

M. Rifki menegaskan, pihaknya terus berkomitmen meningkatkan kualitas pelayanan, termasuk dengan membuka ruang pengaduan bagi jemaah sebagai bagian dari transparansi dan evaluasi berkelanjutan.

"Silakan jemaah menyampaikan masukan melalui saluran pengaduan yang telah disediakan. Ini menjadi bahan evaluasi bagi kami untuk terus meningkatkan layanan," ujarnya. (*)