OMBUDSMAN SUMBAR NILAI LAYANAN HAJI EMBARKASI PADANG BAIK

Jum'at, 08 Mei 2026 - sumbar

Padang - Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat menilai pelayanan keberangkatan jemaah haji Embarkasi Padang pada pelepasan Kloter 10 di Bandara Internasional Minangkabau, Senin (4/5/2026) malam, berlangsung baik dan layak dijadikan contoh.

Kepala Ombudsman RI Perwakilan Sumbar, Adel Wahidi, mengatakan pihaknya memantau langsung seluruh alur layanan, mulai dari jemaah diberangkatkan dari asrama, naik bus, menjalani proses di bandara, hingga boarding ke pesawat. Menurut dia, rangkaian pelayanan tersebut berjalan efisien dan tertata.

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

Ia juga menyoroti keterlibatan aktif Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi Padang, termasuk Kepala Kanwil Kementerian Haji dan Umrah Sumbar, M. Rifki, yang dinilai konsisten mengawal setiap kloter hingga proses keberangkatan selesai.

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

Adel menilai salah satu keunggulan yang terlihat adalah cepatnya proses boarding jemaah ke pesawat. Menurut dia, hal itu memudahkan jemaah sekaligus menunjukkan layanan yang terorganisasi.

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

Ombudsman juga mengapresiasi saluran pengaduan yang disediakan bagi jemaah. Kanal tersebut dinilai penting untuk menampung masukan sekaligus menjadi bahan evaluasi dan perbaikan layanan.

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

Menurut Adel, berbagai praktik baik itu perlu didokumentasikan sebagai bagian dari manajemen pengetahuan agar dapat dikembangkan secara berkelanjutan.

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

Pada pelepasan tersebut, Kloter 10 diberangkatkan dengan total 393 orang, terdiri atas 194 jemaah asal Pasaman Barat,

193 jemaah asal Pasaman, serta enam petugas.

Pelepasan jemaah dilakukan oleh Kakanwil Kementerian Haji dan Umrah Sumbar, M. Rifki, bersama Kepala Ombudsman Sumbar, Bupati Pasaman Barat, serta jajaran Kementerian Haji dan Umrah dari Kabupaten Pasaman dan Pasaman Barat.

M. Rifki menegaskan pihaknya berkomitmen terus meningkatkan kualitas layanan, termasuk dengan membuka ruang pengaduan sebagai bagian dari transparansi dan perbaikan berkelanjutan.

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