

RANCANGAN
PERATURAN MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA
NOMOR TAHUN 2021
TENTANG
STANDAR KEGIATAN USAHA PENYELENGGARAAN PERJALANAN
IBADAH UMRAH DAN PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI KHUSUS

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 6 ayat (7) Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, perlu menetapkan Peraturan Menteri Agama tentang Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus;

Mengingat : 1. Pasal 17 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);
3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6338);

4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6617);
6. Peraturan Presiden Nomor 83 Tahun 2015 tentang Kementerian Agama (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 168);
7. Peraturan Menteri Agama Nomor 42 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1495);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI AGAMA TENTANG STANDAR KEGIATAN USAHA PENYELENGGARAAN PERJALANAN IBADAH UMRAH DAN PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI KHUSUS.

Pasal 1

- (1) Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggara Ibadah Haji Khusus wajib menyelenggarakan kegiatan usaha sesuai dengan standar pelayanan.
- (2) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan bagian dari standar pelaksanaan kegiatan usaha sektor keagamaan.
- (3) Standar pelaksanaan kegiatan usaha sektor keagamaan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Pasal 2

Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggara Ibadah Haji Khusus yang tidak melaksanakan ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 3

- (1) Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama melaksanakan akreditasi terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggara Ibadah Haji Khusus yang melakukan kegiatan usaha penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah dan penyelenggaraan ibadah haji khusus.
- (2) Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggara Ibadah Haji Khusus wajib terakreditasi setiap 5 (lima) tahun.
- (3) Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama menunjuk lembaga pemerintah yang mempunyai kewenangan untuk melakukan akreditasi seleksi dan menetapkan lembaga penilaian kesesuaian.
- (4) Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama menetapkan skema dan kriteria akreditasi dan sertifikasi usaha penyelenggaraan Haji Khusus dan penyelenggaraan ibadah umrah.
- (5) Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama mempublikasikan hasil akreditasi PIHK dan PPIU kepada masyarakat secara elektronik dan / atau non elektronik.
- (6) Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama menghentikan sementara kegiatan berusaha Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggara Ibadah Haji Khusus yang tidak terakreditasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan untuk jangka waktu paling lama 6 bulan.

- (7) Dalam hal perizinan berusaha Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah dihentikan sementara **kegiatan berusaha**:
- a. perizinan berusaha Penyelenggara Ibadah Haji **Khusus tetap berlaku**.
 - b. Direktur Jenderal yang membidangi penyelenggaraan haji dan umrah atas nama menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama memblokir nomor identifikasi personal; dan
 - c. Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah memindahkan Jemaah Umrah yang telah mendaftar kepada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah lain atau mengembalikan Biaya Perjalanan Ibadah Umrah kepada jemaah sesuai dengan paket umrah.
- (8) Dalam hal perizinan berusaha Penyelenggara Ibadah Haji Khusus dihentikan sementara **kegiatan berusaha**:
- a. perizinan berusaha Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah **tetap berlaku**;
 - b. Direktur Jenderal yang membidangi penyelenggaraan haji dan umrah atas nama menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama memblokir nomor identifikasi personal; dan
 - c. Penyelenggara Ibadah Haji Khusus memindahkan Jemaah Haji Khusus yang berhak melunasi Biaya Perjalanan Ibadah Haji Khusus tahun berjalan ke Penyelenggara Ibadah Haji Khusus lain.

Pasal 4

- (1) Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggara Ibadah Haji Khusus yang dikenakan sanksi pencabutan izin sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, **tidak dapat diakreditasi sampai dengan batas waktu akreditasi**.

- (2) Dalam hal perizinan berusaha Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah **tidak dapat diakreditasi**:
- a. nomor identifikasi personal **tetap hidup sampai dengan batas waktu akreditasi**; dan
 - b. Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah memindahkan seluruh Jemaah Umrah yang telah terdaftar kepada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah lain atau mengembalikan Biaya Perjalanan Ibadah Umrah kepada jemaah sesuai dengan paket umrah.
- (3) Dalam hal perizinan berusaha Penyelenggara Ibadah Haji Khusus **tidak dapat diakreditasi**:
- a. nomor identifikasi personal **tetap hidup sampai dengan batas waktu akreditasi**; dan
 - b. seluruh Jemaah Haji Khusus yang telah terdaftar ke Penyelenggara Ibadah Haji Khusus **dipindahkan kepada Penyelenggara Ibadah Haji Khusus sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan**.

Pasal 5

Pada saat Peraturan Menteri ini mulai berlaku, ketentuan mengenai standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam:

- a. Peraturan Menteri Agama Nomor 22 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Minimal Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 601);
- b. Peraturan Menteri Agama Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 760) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Agama Nomor 7 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Agama Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 393); dan

- c. Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 366),

dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 6

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal

MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA,

YAQUT CHOLIL QOUMAS

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal

DIREKTUR JENDERAL
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

WIDODO EKATJAHJANA

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN

NOMOR

LAMPIRAN

PERATURAN MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA

NOMOR TAHUN 2021

TENTANG

STANDAR KEGIATAN USAHA PENYELENGGARAAN PERJALANAN
IBADAH UMRAH DAN PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI KHUSUS

STANDAR KEGIATAN USAHA PENYELENGGARAAN PERJALANAN
IBADAH UMRAH DAN PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI KHUSUS

KBLI : 79122 UMRAH DAN HAJI KHUSUS

1. Ruang Lingkup

Standar ini memuat pengaturan terkait dengan standar kegiatan usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus (KBLI 79122).

2. Istilah dan Definisi

- a. Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah adalah kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, evaluasi, dan pelaporan Ibadah Haji dan Ibadah Umrah.
- b. Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus adalah penyelenggaraan Ibadah Haji yang dilaksanakan oleh Penyelenggara Ibadah Haji Khusus dengan pengelolaan, pembiayaan, dan pelayanan yang bersifat khusus.
- c. Penyelenggara Ibadah Haji Khusus yang selanjutnya disingkat PIHK adalah badan hukum yang memiliki izin dari menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama untuk melaksanakan Ibadah Haji khusus.
- d. Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah yang selanjutnya disingkat PPIU adalah biro perjalanan wisata yang memiliki izin dari menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama untuk menyelenggarakan perjalanan Ibadah Umrah.

- e. Biaya Perjalanan Ibadah Haji Khusus yang selanjutnya disebut Bipih Khusus adalah sejumlah uang yang harus dibayar oleh Jemaah Haji yang akan menunaikan Ibadah Haji khusus.
 - f. Biaya Perjalanan Ibadah Umrah yang selanjutnya disingkat BPIU adalah sejumlah uang yang dibayarkan oleh Jemaah Umrah untuk menunaikan perjalanan Ibadah Umrah.
 - g. Kementerian adalah kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama.
 - h. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama.
 - i. Direktur Jenderal adalah pemimpin satuan kerja yang membidangi penyelenggaraan ibadah haji dan umrah pada kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama.
 - j. Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi yang selanjutnya disebut Kantor Wilayah adalah instansi vertikal pada Kementerian di tingkat provinsi.
 - k. Kepala Kantor Wilayah adalah pemimpin Kantor Wilayah.
 - l. Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota yang selanjutnya disebut Kantor Kementerian Agama adalah instansi vertikal pada Kementerian di tingkat kabupaten/kota.
 - m. Kepala Kantor Kementerian Agama adalah pemimpin Kantor Kementerian Agama.
3. Penggolongan Usaha
-
4. Persyaratan Umum Usaha
- a. Dimiliki dan dikelola oleh warga negara Indonesia beragama Islam.
 - b. Perizinan Berusaha untuk kegiatan usaha penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah dapat dimohonkan setelah Pelaku Usaha memiliki Perizinan Berusaha untuk melakukan kegiatan usaha biro perjalanan wisata paling singkat selama 1 (satu) tahun.
5. Persyaratan Khusus Usaha
- a. Jaminan bank dalam bentuk deposito/bank garansi atas nama biro perjalanan wisata dengan masa berlaku 6 (enam) tahun

diterbitkan oleh bank penerima setoran awal biaya perjalanan ibadah haji dengan besaran jaminan bank ditetapkan oleh Menteri.

- b. Perizinan Berusaha untuk kegiatan usaha penyelenggaraan ibadah haji khusus diperoleh setelah Pelaku Usaha menjadi PPIU paling singkat selama 3 (tiga) tahun atau telah memberangkatkan Jemaah Umrah paling sedikit 1.000 (seribu) orang.

6. Sarana

a. Sarana Minimum

- 1) kantor operasional paling sedikit 25 M² (dua puluh lima meter persegi); dan
- 2) memiliki nomor telepon dan email.

b. Fasilitas Minimum

Tersedia ruangan *Front Office* dan *Back office*.

c. Kondisi Lingkungan

Kantor yang bersih, aman, dan higienis.

7. Struktur Organisasi dan Sumber Daya Manusia (SDM)

- a. Memiliki struktur organisasi paling sedikit 3 (tiga) orang selain direktur utama, direktur, dan/atau komisaris yang memiliki kompetensi di bidang *tour leader*, *tour guide*, dan pembimbing ibadah.
- b. Ketersediaan uraian tugas.
- c. Memiliki rencana pengembangan SDM.

8. Pelayanan

Bagi Pelaku Usaha yang telah memiliki Perizinan Berusaha untuk melaksanakan perjalanan ibadah umrah/untuk melaksanakan ibadah haji khusus harus mengelola perjalanan ibadah umrah/ibadah haji khusus sesuai dengan ketentuan sebagai berikut:

a. Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah

- 1) ketepatan waktu memberangkatkan jemaah;
Pendaftaran dan pemberangkatan Jemaah Umrah dilakukan pada tahun hijriah berjalan.
- 2) kesesuaian paket perjalanan dengan surat perjanjian;
 - a) bimbingan;
 - b) transportasi;

- c) akomodasi;
 - d) konsumsi; dan
 - e) lain-lain sesuai perjanjian yang disepakati Jemaah Umrah antara lain:
 - (1) pembatalan keberangkatan;
 - (2) paket wisata di luar paket umrah;
 - (3) tanggungan jemaah sakit; dan
 - (4) pembebanan biaya-biaya di luar paket umrah.
- 3) pelayanan administrasi
- a) pengurusan dokumen perjalanan dan visa umrah bagi Jemaah Umrah;
 - b) pengurusan dokumen Jemaah Umrah sakit, meninggal, dan hilang;
 - c) pengurusan dokumen Jemaah Umrah yang terkena permasalahan hukum di Arab Saudi atau negara transit;
 - d) nomor visa setiap Jemaah Umrah dilaporkan pada sistem elektronik Kementerian;
 - e) masa tinggal jemaah di Arab Saudi sesuai dengan masa berlaku visa;
 - f) menyediakan kartu tanda pengenal bagi Jemaah Umrah dan petugas PPIU yang dicetak melalui sistem elektronik Kementerian;
 - g) mencantumkan identitas PPIU pada perlengkapan Jemaah Umrah yang mudah dilihat dan dibaca; dan
 - h) administrasi jumlah pembayaran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Umrah di rekening penampungan harus sesuai dengan jumlah Jemaah Umrah dan harga paket umrah.
- 4) pelaksanaan bimbingan ibadah
- a) bimbingan Jemaah Umrah dilaksanakan sebelum keberangkatan, dalam perjalanan, dan selama di Arab Saudi;
 - b) bimbingan Jemaah Umrah meliputi materi bimbingan manasik, kesehatan, dan perjalanan umrah;
 - c) bimbingan Jemaah Umrah diberikan masing-masing paling sedikit 1 (satu) kali pertemuan dalam bentuk teori dan praktik;

- d) bimbingan manasik dilaksanakan oleh pembimbing ibadah yang memiliki sertifikat sebagai pembimbing atau yang memiliki pengalaman dan diangkat oleh pimpinan PPIU dan telah melaksanakan ibadah haji/umrah; dan
 - e) materi bimbingan manasik berpedoman pada bimbingan manasik yang diterbitkan oleh Kementerian.
- 5) kualitas transportasi
- a) pelayanan transportasi Jemaah Umrah meliputi pelayanan pemberangkatan ke dan dari Arab Saudi dan selama di Arab Saudi;
 - b) transportasi meliputi transportasi udara dari Indonesia ke Arab Saudi dan dari Arab Saudi ke Indonesia, serta transportasi darat atau udara selama di Arab Saudi;
 - c) transportasi udara dari Indonesia ke Arab Saudi dan dari Arab Saudi ke Indonesia dengan menggunakan penerbangan langsung atau paling banyak 1 (satu) kali transit dengan paling banyak 2 (dua) maskapai penerbangan;
 - d) pemberangkatan ke dan dari Arab Saudi sesuai dengan jadwal yang tertera dalam perjanjian yang telah disepakati dengan calon Jemaah Umrah;
 - e) jadwal pemberangkatan ke dan dari Arab Saudi dibuktikan dengan tiket pesawat ke dan dari Arab Saudi;
 - f) tersedianya fasilitas Jemaah Umrah yang mengalami keterlambatan penerbangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
 - g) transportasi darat selama di Arab Saudi menggunakan **kendaraan** perusahaan (*syarikah*), berpendingin udara (*air conditioner*), kapasitas sesuai jumlah tempat duduk, dan telah mendapatkan izin dari Pemerintah Arab Saudi.
- 6) kualitas akomodasi
- a) pelayanan akomodasi Jemaah Umrah selama berada di Arab Saudi sesuai ketentuan Pemerintah Arab Saudi;
 - b) tersedianya akomodasi bagi Jemaah Umrah yang harus menginap sebelum keberangkatan ke Arab Saudi dan setelah tiba di tanah air;

- c) dalam penyediaan akomodasi, dapat menggunakan fasilitas Asrama Haji sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - d) penempatan Jemaah Umrah pada hotel dengan jarak paling jauh 1.000 (seribu) meter dari Masjidil Haram di Makkah dan jarak paling jauh 700 (tujuh ratus) meter dari Masjid Nabawi di Madinah;
 - e) dalam hal Jemaah Umrah ditempatkan lebih dari 1.000 (seribu) meter dari Masjidil Haram di Makkah, tersedianya transportasi ke dan dari Masjidil Haram sesuai dengan kebutuhan Jemaah Umrah paling sedikit untuk pelaksanaan shalat 5 (lima) waktu ke Masjidil Haram; dan
 - f) akomodasi dalam setiap kamar diisi paling banyak 4 (empat) orang, kecuali terdapat kesepakatan antara PPIU dengan Jemaah Umrah secara tertulis.
- 7) kualitas konsumsi
- a) pelayanan konsumsi diberikan dalam perjalanan dan selama di Arab Saudi;
 - b) konsumsi selama di Arab Saudi memenuhi persyaratan:
 - (1) pelayanan dengan sistem penyajian secara prasmanan sebanyak 3 (tiga) kali sehari atau sesuai kesepakatan antara PPIU dan Jemaah Umrah secara tertulis;
 - (2) beberapa pilihan menu, termasuk menu Indonesia; dan
 - (3) segala bentuk konsumsi yang disajikan harus memenuhi standar higienitas dan kesehatan.
 - c) konsumsi selama dalam perjalanan dapat diberikan dalam kemasan.
- 8) pelayanan kesehatan
- a) pelayanan kesehatan diberikan sebelum keberangkatan, selama dalam perjalanan, dan selama di Arab Saudi;
 - b) pelayanan kesehatan paling sedikit meliputi:
 - (1) penyediaan obat-obatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - (2) pengurusan bagi Jemaah Umrah yang sakit;

- (3) pengurusan Jemaah Umrah yang meninggal dunia; dan
 - (4) bimbingan kesehatan Jemaah Umrah.
 - c) memberikan informasi vaksinasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan kepada Jemaah Umrah; dan
 - d) perawatan, pendampingan, dan pemulangan bagi Jemaah Umrah yang dirawat inap di Arab Saudi dan negara transit **sesuai dengan ketentuan polis asuransi.**
- 9) perlindungan jemaah
- a) Jemaah Umrah dan petugas umrah mendapatkan perlindungan:
 - (1) warga negara Indonesia di luar negeri;
 - (2) hukum;
 - (3) keamanan; dan
 - (4) jiwa, kecelakaan, dan kesehatan.
 - b) perlindungan warga negara Indonesia di luar negeri diberikan dalam bentuk pendampingan dan penyelesaian dokumen perjalanan apabila Jemaah Umrah dan petugas umrah menghadapi permasalahan selama melaksanakan perjalanan ibadah umrah;
 - c) **perlindungan hukum diberikan dalam bentuk jaminan kepastian keberangkatan dan kepulangan Jemaah Umrah dan petugas umrah serta pelayanan bantuan hukum;**
 - d) perlindungan keamanan diberikan kepada Jemaah Umrah dan petugas umrah dalam bentuk keamanan fisik, keselamatan jiwa, dan keamanan barang bawaan;
 - e) perlindungan jiwa, kecelakaan, dan kesehatan diberikan dalam bentuk asuransi;
 - f) **perlindungan hukum dalam bentuk jaminan kepastian keberangkatan dan kepulangan Jemaah Umrah diberikan dalam bentuk asuransi;**
 - g) masa pertanggungans asuransi sebagaimana dimaksud dalam huruf e) dimulai sejak keberangkatan hingga kembali ke tanah air; dan

- h) ketentuan masa pertanggung jawaban tidak berlaku bagi Jemaah Umrah dan petugas umrah yang meninggal dunia melewati masa berlaku visa kecuali bagi yang sakit.
- 10) pelayanan pembatalan
- a) Biaya Penyelenggaraan Ibadah Umrah dikembalikan kepada Jemaah Umrah apabila meninggal dunia atau mengundurkan diri sebelum keberangkatan; dan
 - b) dalam hal Biaya Penyelenggaraan Ibadah Umrah dikembalikan karena alasan meninggal dunia atau mengundurkan diri, Biaya Penyelenggaraan Ibadah Umrah dikembalikan kepada Jemaah Umrah setelah dikurangi biaya yang sudah dikeluarkan.
- 11) penanganan kekurangan dalam pelayanan penyelenggaraan Ibadah Umrah
- a) ketersediaan saluran penyampaian kekurangan dalam pelayanan penyelenggaraan Ibadah Umrah;
 - b) laporan kekurangan pelayanan disampaikan secara tertulis baik elektronik maupun nonelektronik kepada:
 - (1) perwakilan pemerintah Republik Indonesia di luar negeri;
 - (2) Direktur Jenderal;
 - (3) Inspektur Jenderal;
 - (4) Kepala Kantor Wilayah;
 - (5) Kepala Kantor Kementerian Agama;
 - (6) PPIU; dan/atau
 - (7) **Asosiasi PPIU**.
 - c) laporan disampaikan dengan melampirkan identitas diri pelapor dan bukti kekurangan pelayanan; dan
 - d) identitas diri pelapor diatur sebagai berikut:
 - (1) untuk pelapor pribadi mencantumkan nama dan alamat pelapor;
 - (2) untuk pelapor kelompok mencantumkan nama dan alamat badan hukum; dan
 - (3) untuk pelapor yang tidak berbadan hukum mencantumkan seluruh nama dan alamat anggota kelompok.

- b. Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus
- 1) ketepatan waktu memberangkatkan jemaah keberangkatan Jemaah Haji Khusus yang telah melunasi Biaya Perjalanan Ibadah Haji Khusus dan masuk dalam alokasi kuota tahun berjalan.
 - 2) kesesuaian paket perjalanan dengan surat perjanjian:
 - a) bimbingan;
 - b) transportasi;
 - c) akomodasi;
 - d) konsumsi; dan
 - e) lain-lain sesuai perjanjian yang disepakati Jemaah Haji Khusus antara lain:
 - (1) pembatalan keberangkatan;
 - (2) tanggungan jemaah sakit; dan
 - (3) pembebanan biaya-biaya di luar paket haji khusus.
 - 3) Pelayanan administrasi
 - a) setiap Jemaah Haji Khusus yang akan diberangkatkan ke Arab Saudi wajib memiliki:
 - (1) paspor yang telah memperoleh visa haji kuota Indonesia;
 - (2) gelang identitas; dan
 - (3) kartu tanda pengenal.
 - b) pengurusan penerbitan paspor dilakukan oleh Jemaah Haji Khusus;
 - c) gelang identitas dikeluarkan oleh Kementerian;
 - d) gelang identitas diserahkan kepada PIHK setelah menyerahkan persyaratan:
 - (1) paket layanan Ibadah Haji khusus;
 - (2) jadwal keberangkatan dan kepulangan;
 - (3) daftar *manifest* keberangkatan Jemaah Haji Khusus;
 - (4) *return* tiket perjalanan dengan status *issued*; dan
 - (5) fotokopi paspor.
 - e) gelang identitas dipakai oleh Jemaah Haji Khusus sejak keberangkatan, selama di Arab Saudi sampai dengan kembali ke Indonesia;
 - f) kartu tanda pengenal disediakan oleh PIHK;

- g) kartu tanda pengenal memuat paling sedikit nama Jemaah Haji Khusus, nama PIHK, nomor telepon petugas PIHK di Arab Saudi, nama dan alamat hotel, dan nomor Maktab di Arafah dan Mina; dan
 - h) pelayanan administrasi dan dokumen haji dilakukan oleh PIHK dalam bentuk:
 - (1) pengurusan dokumen pendaftaran, pelunasan, perpindahan antar-PIHK, pembatalan pendaftaran haji, dan perjalanan Ibadah Haji;
 - (2) pengurusan kontrak layanan di Arab Saudi; dan
 - (3) pelaporan keberangkatan, kedatangan, dan kepulangan Jemaah Haji Khusus dari dan ke Arab Saudi, pergerakan Jemaah Haji selama di Arab Saudi kepada Petugas Penyelenggara Ibadah Haji secara elektronik.
- 4) pelaksanaan bimbingan ibadah
- a) bimbingan diberikan dalam bentuk bimbingan manasik Ibadah Haji, bimbingan kesehatan, dan bimbingan perjalanan;
 - b) bimbingan manasik Ibadah Haji diberikan di tanah air, dalam perjalanan, dan di Arab Saudi;
 - c) materi bimbingan manasik Ibadah Haji paling sedikit meliputi:
 - (1) fikih haji dan umrah;
 - (2) kebijakan pemerintah dalam penyelenggaraan haji;
 - (3) hikmah haji; dan
 - (4) hak dan kewajiban jemaah haji.
 - d) bimbingan manasik Ibadah Haji harus berpedoman pada buku bimbingan manasik Kementerian;
 - e) bimbingan manasik Ibadah Haji diberikan dalam bentuk teori dan praktik;
 - f) bimbingan manasik Ibadah Haji di tanah air diberikan paling sedikit 20 (dua puluh) jam;
 - g) bimbingan manasik dilakukan oleh pembimbing bersertifikat dari Kementerian;
 - h) **Dalam hal PPIU/PIHK yang belum memiliki pembimbing bersertifikat, bimbingan manasik dapat diberikan oleh**

perseorangan yang diangkat oleh PIHK untuk jangka waktu 3 tahun terhitung sejak peraturan Menteri ini diundangkan.

- i) bimbingan kesehatan dilaksanakan paling lambat 3 bulan sebelum keberangkatan, masa keberangkatan dan masa kepulangan;
- j) materi bimbingan kesehatan meliputi:
 - (1) pengendalian penyakit tidak menular;
 - (2) pengendalian penyakit menular;
 - (3) gizi;
 - (4) kesehatan lingkungan;
 - (5) kesehatan jiwa; dan
 - (6) kesehatan olahraga;
- k) pelaksanaan bimbingan kesehatan dilaksanakan berkerja sama dengan kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kesehatan;
- l) materi bimbingan perjalanan meliputi:
 - (1) persiapan pemberangkatan;
 - (2) pemberangkatan dan pemulangan; dan
 - (3) kedatangan di Arab Saudi;
- m) materi bimbingan perjalanan persiapan pemberangkatan paling sedikit memuat:
 - (1) persiapan mental spiritual; dan
 - (2) persiapan material;
- n) materi bimbingan perjalanan pemberangkatan dan pemulangan paling sedikit memuat:
 - (1) doa perjalanan;
 - (2) fiqih ibadah dalam perjalanan; dan
 - (3) ketentuan penumpang dalam pesawat;
- o) materi bimbingan perjalanan kedatangan di Arab Saudi paling sedikit memuat:
 - (1) ketentuan di bandara kedatangan di Arab Saudi;
 - (2) ketentuan umum transportasi perjalanan ke dan selama di Makkah dan Madinah;
 - (3) ketentuan ziarah keagamaan di Makkah dan Madinah.

- (4) rencana perjalanan haji; dan
- 5) kualitas transportasi
 - a) pelayanan transportasi udara diberikan kepada Jemaah Haji Khusus dari Indonesia ke Arab Saudi dan dari Arab Saudi ke Indonesia, dan transportasi darat atau udara selama di Arab Saudi;
 - b) pelayanan transportasi memperhatikan aspek keamanan, keselamatan, dan kenyamanan;
 - c) pelayanan transportasi ke dan dari Arab Saudi sesuai dengan jadwal yang tertera dalam rencana program perjalanan;
 - d) jadwal pemberangkatan ke dan dari Arab Saudi dibuktikan dengan tiket pesawat ke dan dari Arab Saudi;
 - e) transportasi udara dari Indonesia ke Arab Saudi dan dari Arab Saudi ke Indonesia dengan menggunakan penerbangan langsung atau paling banyak 1 (satu) kali transit dengan paling banyak 2 (dua) maskapai penerbangan;
 - f) transportasi darat berupa kendaraan yang mengangkut Jemaah Haji Khusus dari penginapan transit ke Masjidil Haram dan dari Masjidil Haram ke penginapan transit dengan jadwal tertentu **diluar jadwal yang ditetapkan oleh Pemerintah Arab Saudi**; dan
 - g) transportasi darat selama di Arab Saudi menggunakan **kendaraan** perusahaan (*syarikah*), berpendingin udara (*air conditioner*), kapasitas sesuai jumlah tempat duduk, dan telah mendapatkan izin dari Pemerintah Arab Saudi.
- 6) kualitas akomodasi
 - a) pelayanan akomodasi diberikan kepada Jemaah Haji Khusus selama berada di Jeddah, Makkah, Madinah, dan Masyair;
 - b) akomodasi selama berada di Jeddah, Makkah, dan Madinah berupa hotel paling rendah berbintang 3 (tiga);
 - c) pelayanan akomodasi diberikan dengan menempatkan Jemaah Haji Khusus pada hotel dengan jarak paling jauh 1.000 (seribu) meter dari Masjidil Haram di Makkah dan 700 (tujuh ratus) meter dari Masjid Nabawi di Madinah;

- d) akomodasi dalam setiap kamar diisi paling banyak 4 (empat) orang, kecuali terdapat kesepakatan antara PIHK dan Jemaah Haji Khusus secara tertulis;
 - e) tersedianya apartemen transit di Makkah menjelang dan setelah wukuf;
 - f) apartemen transit di Makkah dengan fasilitas berupa:
 - (1) setiap kamar berpendingin udara (*air conditioner*) dan paling banyak untuk 4 (empat) orang kecuali terdapat kesepakatan antara PIHK dan Jemaah Haji secara tertulis;
 - (2) tersedia 1 (satu) kamar mandi untuk setiap 6 (enam) orang Jemaah Haji;
 - (3) tersedia ruang makan; dan
 - (4) ruang pertemuan dan/atau tersedia mushola.
 - g) akomodasi transit memiliki kriteria sebagai berikut:
 - (1) digunakan paling lama 15 (lima belas) hari berturut-turut; dan
 - (2) diberikan pelayanan konsumsi 3 (tiga) kali sehari.
 - h) akomodasi di Masyair menggunakan perkemahan yang berpendingin ruangan;
 - i) masa tinggal Jemaah Haji Khusus di Arab Saudi paling lama 30 (tiga puluh) hari; dan
 - j) tersedianya akomodasi bagi Jemaah Haji Khusus yang harus menginap sebelum keberangkatan ke Arab Saudi dan setelah tiba di tanah air.
- 7) kualitas konsumsi
- a) pelayanan konsumsi diberikan kepada Jemaah Haji Khusus dalam perjalanan dan selama di Arab Saudi;
 - b) konsumsi selama berada di Makkah dan Madinah wajib memenuhi persyaratan:
 - (1) pelayanan dengan standar hotel dan sistem penyajian secara prasmanan; dan
 - (2) menu Indonesia dan/atau standar menu hotel.
 - c) konsumsi selama berada di Masyair wajib memenuhi persyaratan:
 - (1) pelayanan dengan sistem penyajian secara prasmanan;

- (2) menu sesuai paket program; dan
 - (3) pelayanan minuman (teh, kopi, gula, air panas) selama 24 (dua puluh empat) jam.
 - d) penyediaan konsumsi dalam perjalanan atau di bandara dapat diberikan dalam kemasan kotak.
- 8) pelayanan kesehatan
- a) pelayanan kesehatan bagi Jemaah Haji Khusus diberikan sebelum keberangkatan, selama dalam perjalanan, selama di Arab Saudi, dan sampai dengan kembali ke tanah air;
 - b) pelayanan kesehatan dilaksanakan berdasarkan standar yang ditetapkan oleh menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kesehatan;
 - c) pelayanan kesehatan sebelum keberangkatan meliputi fasilitasi pemeriksaan kesehatan dan vaksinasi yang diwajibkan oleh Pemerintah;
 - d) pelayanan kesehatan paling sedikit meliputi:
 - (1) penyediaan petugas kesehatan;
 - (2) penyediaan obat-obatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - (3) pengurusan bagi Jemaah Haji Khusus yang sakit selama di perjalanan dan di Arab Saudi; dan
 - (4) pengurusan Jemaah Haji Khusus yang meninggal dunia.
 - e) dalam hal dibutuhkan, dapat menggunakan fasilitas layanan kesehatan di Kantor Kesehatan Haji Indonesia setelah berkoordinasi dengan Petugas Penyelenggara Ibadah Haji Arab Saudi bidang kesehatan;
 - f) Jemaah Haji Khusus dipastikan telah memenuhi istitaah kesehatan dan mendapatkan vaksinasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - g) vaksinasi merupakan tanggung jawab Jemaah Haji Khusus secara individu;
 - h) pelayanan kesehatan Jemaah Haji Khusus selama di Arab Saudi yang memerlukan perawatan lebih lanjut dapat dilakukan di Kantor Kesehatan Haji Indonesia atau rumah sakit Arab Saudi;

- i) fasilitasi dan pendampingan Jemaah Haji Khusus yang membutuhkan pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan meninggal dunia;
 - j) perawatan dan pemulangan Jemaah Haji Khusus yang dirawat inap di Arab Saudi melewati jadwal kepulangan Jemaah Haji Khusus dan negara transit;
 - k) Pelayanan bagi Jemaah Haji Khusus yang sakit menjadi tanggung jawab PIHK untuk menghajikan, baik dalam bentuk safari wukuf atau badal haji.
 - l) PIHK bertanggung jawab menghajikan Jemaah Haji Khusus meninggal dunia setelah berangkat dari bandara tanah air menuju Arab Saudi maupun di Arab Saudi sebelum wukuf di Arafah, sakit, atau yang mengalami gangguan jiwa yang tidak dapat disafariwukufkan;
 - m) melaporkan jumlah Jemaah Haji Khusus yang akan dibadalhajikan dan disafariwukufkan sebelum pelaksanaan wukuf kepada Petugas Penyelenggara Ibadah Haji Arab Saudi.
- 9) perlindungan
- a) Jemaah Haji Khusus dan petugas haji khusus mendapatkan perlindungan:
 - (1) warga negara Indonesia di luar negeri;
 - (2) hukum;
 - (3) keamanan; dan
 - (4) jiwa, kecelakaan, dan kesehatan.
 - b) perlindungan kepada Jemaah Haji Khusus dan petugas haji khusus diberikan sebelum, selama, dan setelah Jemaah Haji Khusus dan petugas haji khusus melaksanakan Ibadah Haji khusus;
 - c) perlindungan warga negara Indonesia di luar negeri diberikan dalam bentuk pendampingan dan penyelesaian dokumen perjalanan apabila Jemaah Haji Khusus dan petugas haji khusus menghadapi permasalahan selama melaksanakan penyelenggaraan ibadah haji khusus;

- d) perlindungan hukum diberikan dalam bentuk jaminan kepastian keberangkatan dan kepulangan Jemaah Haji Khusus dan petugas haji khusus serta pelayanan bantuan hukum;
 - e) perlindungan keamanan diberikan kepada Jemaah Haji Khusus dan petugas haji khusus dalam bentuk keamanan fisik, keselamatan jiwa, dan keamanan barang bawaan;
 - f) perlindungan jiwa, kecelakaan, dan kesehatan diberikan dalam bentuk asuransi;
 - g) perlindungan hukum dalam bentuk jaminan kepastian keberangkatan dan kepulangan Jemaah Haji Khusus diberikan dalam bentuk asuransi;
 - h) pelaksanaan perlindungan warga negara Indonesia di luar negeri, hukum, dan keamanan dilaksanakan oleh PIHK bersama dengan perwakilan pemerintah Republik Indonesia di Arab Saudi berkoordinasi dengan Petugas Penyelenggara Ibadah Haji Arab Saudi;
 - i) masa pertanggungansian asuransi terhitung sejak berangkat dari bandara keberangkatan internasional sampai tiba di bandara kedatangan internasional di Indonesia;
 - j) Jemaah Haji Khusus dan petugas haji khusus diberikan asuransi karena cacat tetap akibat kecelakaan dan meninggal dunia;
 - k) besaran pertanggungansian asuransi paling sedikit sebesar Biaya Perjalanan Ibadah Haji Khusus;
 - l) pembiayaan asuransi Jemaah Haji Khusus dan petugas haji khusus dibayarkan menggunakan nilai manfaat Bipih Khusus;
- 10) penanganan kekurangan dalam pelayanan penyelenggaraan Ibadah Haji khusus
- a) ketersediaan saluran penyampaian kekurangan dalam pelayanan penyelenggaraan Ibadah Haji khusus;
 - b) laporan kekurangan pelayanan disampaikan secara tertulis baik elektronik maupun nonelektronik kepada:
 - (1) perwakilan pemerintah Republik Indonesia di luar negeri;

- (2) Direktur Jenderal;
 - (3) Inspektur Jenderal;
 - (4) Kepala Kantor Wilayah;
 - (5) Kepala Kantor Kementerian Agama;
 - (6) PIHK; dan/atau
 - (7) **Asosiasi PIHK**.
- c) laporan disampaikan dengan melampirkan identitas diri pelapor dan bukti kekurangan pelayanan;
- d) identitas diri pelapor diatur sebagai berikut:
- (1) untuk pelapor pribadi mencantumkan nama dan alamat pelapor;
 - (2) untuk pelapor kelompok mencantumkan nama dan alamat badan hukum; dan
 - (3) untuk pelapor yang tidak berbadan hukum mencantumkan seluruh nama dan alamat anggota kelompok.

9. Persyaratan Produk/Proses/Jasa

-

10. Sistem Manajemen Usaha

- a. ketersediaan pedoman kerja;
- b. ketersediaan sistem administrasi;
- c. memiliki modal/ekuitas yang mencukupi (jumlah modal dan saldo paling sedikit Rp500.000.000.00);
- d. memiliki persediaan kas operasional umrah/haji khusus yang memadai (uang kas dan saldo rekening perusahaan paling sedikit 25% (dua puluh lima persen) dari setoran Jemaah);
- e. memiliki rasio keuangan yang lancar (rasio keuangan lancar paling sedikit 30% (tiga puluh persen)); dan
- f. memiliki kemampuan memenuhi kewajiban jangka pendek dan jangka panjang (*Debt to Asset Ratio* paling banyak **125 sampai dengan 150%**).

11. Penilaian Kesesuaian dan Pengawasan

- a. Kementerian melakukan penilaian kesesuaian standar usaha:
 - 1) persyaratan umum usaha;

- 2) persyaratan khusus usaha;
 - 3) sarana;
 - 4) struktur organisasi dan SDM; dan
 - 5) sistem manajemen usaha.
- b. penilaian kesesuaian standar usaha dilakukan melalui tinjauan dokumen, lapangan langsung, dan/atau secara daring (daring);
- c. lembaga akreditasi melakukan penilaian kesesuaian pengelolaan penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah dan penyelenggaraan ibadah haji khusus. Skema dan kriteria penilaian kesesuaian dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- d. pengawasan
- 1) jenis pengawasan terdiri atas:
 - a) pengawasan rutin; dan
 - b) pengawasan insidental.
 - c) Pengawasan rutin dilakukan melalui:
 - (1) laporan Pelaku Usaha; dan
 - (2) inspeksi lapangan.
 - d) pengawasan insidental dilakukan melalui pengaduan dari masyarakat dan/atau Pelaku Usaha yang dijamin kerahasiaan identitasnya.
 - 2) pelaksanaan pengawasan dilakukan oleh:
 - a) **Direktur Jenderal;**
 - b) **Kepala Kantor Wilayah;**
 - c) **Kepala Kantor Kementerian Agama;**
 - d) Staf Teknis Urusan Haji Konsulat Jenderal Republik Indonesia Jeddah; dan/atau
 - e) tim koordinasi pencegahan, pengawasan, dan penindakan permasalahan penyelenggaraan ibadah umrah.
 - 3) kegiatan pengawasan:
 - a) **Direktur Jenderal melaksanakan kegiatan pengawasan terhadap:**
 - (1) pendaftaran Jemaah Umrah yang meliputi:
 - (a) paket program umrah;
 - (b) penerbitan surat pendaftaran umrah;

- (c) penandatanganan perjanjian perjalanan ibadah umrah;
 - (d) pembayaran Biaya Perjalanan Ibadah Umrah; dan
 - (e) penginputan data Jemaah Umrah pada Siskopatuh.
- (2) pendaftaran Jemaah Haji Khusus yang meliputi:
- (a) paket program haji khusus;
 - (b) penerbitan surat pendaftaran haji khusus;
 - (c) penandatanganan perjanjian Ibadah Haji khusus;
 - (d) pembayaran biaya perjalanan Ibadah Haji khusus;
 - (e) penginputan data Jemaah Haji Khusus pada aplikasi SSKOHAT;
 - (f) pelimpahan nomor porsi Jemaah Haji Khusus;
 - (g) pembatalan pendaftaran haji khusus;
 - (h) pengembalian saldo setoran Biaya Perjalanan Ibadah Haji Khusus;
 - (i) perpindahan Jemaah Haji Khusus antar-PIHK;
 - (j) pelunasan Biaya Perjalanan Ibadah Haji Khusus; dan
 - (k) penetapan petugas PIHK.
- (3) pelaporan rekening penampungan PPIU yang meliputi;
- (a) ketaatan terhadap laporan pembukaan rekening penampungan PPIU; dan
 - (b) ketaatan terhadap laporan **penyetoran BPIU ke rekening penampungan PPIU**.
- (4) rencana perjalanan, meliputi kepatuhan PPIU dan PIHK dalam melakukan input data:
- (a) jadwal keberangkatan jemaah dari tanah air ke Arab Saudi;
 - (b) maskapai penerbangan;
 - (c) akomodasi selama di Makkah, Madinah, dan kota lainnya;
 - (d) transportasi darat selama di Arab Saudi;

- (e) pergerakan jemaah selama di Arab Saudi; dan
 - (f) kepulangan jemaah dari Arab Saudi ke tanah air.
- (5) kegiatan operasional pelayanan jemaah yang meliputi:
- (a) kesesuaian pelayanan kepada jemaah pada saat keberangkatan ke Arab Saudi;
 - (b) kesesuaian pelayanan kepada jemaah dengan perjanjian dan Standar Pelayanan, meliputi adanya petugas, pembimbing ibadah, akomodasi, transportasi, konsumsi, dan pelayanan kesehatan;
 - (c) kesesuaian pelayanan kepada jemaah pada saat kepulangan ke tanah air.
- (6) penggunaan visa yang meliputi:
- (a) jenis visa;
 - (b) masa berlaku visa;
 - (c) input data visa pada Siskopatuh;
 - (d) penanganan terhadap jemaah yang melebihi masa berlaku visa; dan
 - (e) kesesuaian visa antara pendamping atau mahram dengan jemaah.
- (7) indikasi penyimpangan dan/atau kasus tertentu, yang berasal dari:
- (a) laporan atau pengaduan masyarakat, jemaah, keluarga jemaah, PPIU, atau PIHK atas:
 - kegagalan keberangkatan/kepulangan umrah dan haji khusus;
 - tertundanya keberangkatan/kepulangan umrah dan haji khusus;
 - ketidaksesuaian antara perjanjian dengan realisasi layanan umrah dan haji khusus serta Standar Pelayanan yang telah ditetapkan;
 - larangan memberangkatkan jemaah umrah non-PPIU;
 - ketidaksesuaian sistem pendaftaran; dan

- ketidaksesuaian pembayaran biaya perjalanan umrah dan haji khusus dengan ketentuan.
 - (b) hasil pengawasan penyelenggaraan ibadah umrah dan haji khusus; dan
 - (c) hasil koordinasi lintas sectoral.
 - (8) pihak-pihak yang bermasalah dan terkait untuk dimintakan klarifikasi dan/atau keterangan; dan
 - (9) kepatuhan pelaksanaan peraturan perundang-undangan.
- b) **Kepala Kantor Wilayah melaksanakan kegiatan pengawasan terhadap:**
- (1) legalitas izin operasional PPIU/PIHK;
 - (2) pendirian kantor cabang PPIU/PIHK;
 - (3) rencana dan realisasi keberangkatan dan kepulangan Jemaah Umrah dan Jemaah Haji Khusus;
 - (4) pendaftaran Jemaah Umrah dan Jemaah Haji Khusus, pelunasan Biaya Perjalanan Ibadah Haji Khusus, pelimpahan nomor porsi Jemaah Haji Khusus, perpindahan Jemaah Haji Khusus antar-PIHK, dan pembatalan pendaftaran Jemaah Haji Khusus.
 - (5) kegiatan operasional PPIU/PIHK di tanah air dan/atau di Arab Saudi;
 - (6) indikasi adanya penyimpangan dan/atau kasus tertentu; dan
 - (7) pihak-pihak yang bermasalah dan terkait untuk dimintakan klarifikasi dan/atau keterangan.
- c) **Kepala Kantor Kementerian Agama melaksanakan kegiatan pengawasan terhadap:**
- (1) legalitas izin operasional PPIU/PIHK;
 - (2) pendirian kantor cabang PPIU/PIHK;
 - (3) kegiatan operasional PPIU/PIHK dan kantor cabang PPIU/PIHK; dan
 - (4) pihak-pihak yang bermasalah dan terkait untuk dimintakan klarifikasi dan/atau keterangan.

- d) Staf Teknis Urusan Haji Konsulat Jenderal Republik Indonesia Jeddah melaksanakan kegiatan pengawasan terhadap:
 - (1) kedatangan dan kepulangan Jemaah Umrah di Arab Saudi;
 - (2) kegiatan operasional umrah di Arab Saudi;
 - (3) penggunaan dan masa berlaku visa;
 - (4) penanganan jemaah sakit, jemaah meninggal dunia, tertinggal oleh rombongan, dan tersesat/hilang saat ibadah umrah dan haji khusus;
 - (5) kesesuaian dokumen kepulangan Jemaah Umrah; dan
 - (6) pihak-pihak yang bermasalah dan terkait untuk dimintakan klarifikasi dan/atau keterangan;
- e) tim koordinasi pencegahan, pengawasan, dan penindakan permasalahan penyelenggaraan ibadah umrah melaksanakan kegiatan pengawasan terhadap:
 - (1) keberangkatan dan kepulangan Jemaah Umrah dan Jemaah Haji Khusus di bandara internasional di seluruh Indonesia;
 - (2) penanganan kasus umrah dan haji khusus berupa pengecekan kesesuaian tiket, visa, serta keterlambatan keberangkatan dan kepulangan; dan
 - (3) inventarisasi dan pemantauan terhadap penerbitan paspor bagi Jemaah Umrah dan Jemaah Haji Khusus.
- 4) tempat pengawasan
 - a) pengawasan di tanah air meliputi:
 - (1) domisili jemaah;
 - (2) domisili PPIU/PIHK;
 - (3) domisili kantor cabang PPIU/PIHK;
 - (4) hotel tempat menginap jemaah sebelum/setelah umrah/haji; dan
 - (5) bandara keberangkatan/kepulangan jemaah umrah/haji khusus.
 - b) pengawasan di negara transit meliputi:
 - (1) bandara;

- (2) akomodasi; dan/atau
 - (3) rumah sakit.
- c) pengawasan di Arab Saudi meliputi:
 - (1) bandara Jeddah dan Madinah;
 - (2) akomodasi Jeddah, Makkah, Madinah, dan kota lain; dan
 - (3) rumah sakit di Jeddah, Makkah, Madinah, dan kota lain.
- 5) saluran pengaduan masyarakat

masyarakat dapat mengadukan penyelenggaraan ibadah umrah dan haji khusus kepada Direktorat Jenderal, Kantor Wilayah, Kantor Kementerian Agama, dan Teknis Urusan Haji Konsulat Jenderal. Pengaduan masyarakat dapat disampaikan secara elektronik maupun nonelektronik.
- 6) pelaporan Pengawasan
 - a) Direktorat Jenderal
 - (1) laporan dibuat secara berkala paling sedikit satu kali dalam 6 (enam) bulan;
 - (2) Direktur Jenderal menyampaikan laporan kepada Menteri;
 - (3) laporan pengawasan paling sedikit memuat:
 - pendaftaran Jemaah Umrah dan Jemaah Haji Khusus;
 - pelaporan rekening penampungan PPIU;
 - rencana perjalanan Ibadah Umrah dan Ibadah Haji Khusus;
 - kegiatan operasional pelayanan jemaah;
 - penggunaan visa;
 - indikasi penyimpangan dan/atau kasus tertentu;
 - pemanggilan klarifikasi; dan
 - kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan.
 - (4) laporan yang bersifat insidental dapat disampaikan sesuai dengan kebutuhan dan penanganan terhadap permasalahan penyelenggaraan ibadah umrah dan haji khusus.

b) Kantor Wilayah

- (1) dibuat secara berkala paling sedikit satu kali dalam 3 (tiga) bulan;
- (2) Kepala Kantor Wilayah menyampaikan laporan kepada Direktur Jenderal;
- (3) laporan pengawasan paling sedikit memuat:
 - progress rekomendasi pendirian PPIU/PIHK;
 - progress pembukaan kantor cabang PPIU/PIHK;
 - penanganan permasalahan penyelenggaraan ibadah umrah dan haji khusus; dan
 - laporan lainnya mengenai kegiatan pengawasan penyelenggaraan ibadah umrah dan haji khusus.
- (4) laporan yang bersifat insidentil dapat disampaikan sesuai dengan kebutuhan dan penanganan terhadap permasalahan penyelenggaraan ibadah umrah dan haji khusus.

c) Kantor Kementerian Agama

- (1) dibuat secara berkala paling sedikit satu kali dalam satu bulan;
- (2) Kepala Kantor Kementerian Agama menyampaikan laporan kepada Kepala Kantor Wilayah;
- (3) laporan pengawasan paling sedikit memuat:
 - progres pelaksanaan verifikasi dan peninjauan lapangan kantor PPIU/PIHK dan cabang PPIU/PIHK;
 - penanganan permasalahan penyelenggaraan ibadah umrah dan haji khusus; dan
 - laporan lainnya mengenai kegiatan pengawasan penyelenggaraan ibadah umrah dan haji.
- (4) laporan yang bersifat insidentil dapat disampaikan sesuai dengan kebutuhan dan penanganan terhadap permasalahan penyelenggaraan ibadah umrah dan haji khusus.

- d) Konsulat Jenderal Republik Indonesia Jeddah
 - (1) dibuat secara berkala paling sedikit satu kali dalam tiga bulan;
 - (2) Staf Teknis Urusan Haji Konsulat Jenderal Republik Indonesia Jeddah menyampaikan laporan kepada Direktur Jenderal;
 - (3) laporan pengawasan paling sedikit memuat:
 - penanganan permasalahan penyelenggaraan ibadah umrah; dan
 - Laporan lainnya mengenai kegiatan pengawasan penyelenggaraan ibadah umrah.
 - (4) laporan yang bersifat insidentil dapat disampaikan sesuai dengan kebutuhan dan penanganan terhadap permasalahan penyelenggaraan ibadah umrah.
- 7) prosedur pemanggilan dan penanganan masalah prosedur pemanggilan terhadap pihak yang terkait masalah sebagai berikut:
 - a) memanggil pihak-pihak yang terkait masalah melalui surat resmi yang ditandatangani oleh Direktur Jenderal;
 - b) apabila pihak yang terkait masalah tidak memenuhi panggilan kesatu dalam jangka waktu paling lama 5 (lima) hari kerja, Direktur Jenderal melakukan pemanggilan kedua;
 - c) apabila pihak terkait masalah tidak memenuhi panggilan kedua dalam jangka waktu paling lama 5 (lima) hari kerja, Direktur Jenderal melakukan pemanggilan ketiga;
 - d) apabila pihak terkait masalah tidak memenuhi panggilan ketiga dalam jangka waktu paling lama 5 (lima) hari kerja, Direktur Jenderal dapat memerintahkan pejabat atau pegawai berwenang untuk melakukan klarifikasi lapangan;
 - e) melakukan klarifikasi kepada pihak-pihak yang terkait masalah disertai dengan Berita Acara Permintaan Keterangan (BAPK);
 - f) BAPK dilaksanakan oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) bersama dengan pihak yang terkait masalah, serta

- ditandatangani oleh pihak yang terkait masalah, ASN, dan atasan langsung ASN yang melakukan BAPK;
- g) proses pelaksanaan permintaan keterangan berprinsip asas praduga tak bersalah dan perlindungan kepada kepentingan jemaah, PPIU, dan PIHK;
 - h) hasil BAPK dibuat dalam 3 (tiga) rangkap yang diberikan kepada pihak yang dimintai keterangan, pihak yang meminta keterangan, dan arsip;
 - i) apabila pihak terkait masalah tidak dapat ditemukan dalam klarifikasi lapangan, dilakukan pemeriksaan *in absentia*;
 - j) hasil BAPK sebagai dasar pertimbangan bagi rekomendasi penerapan sanksi administratif bagi PPIU atau PIHK; dan
 - k) dalam hal proses klarifikasi ditemukan unsur tindak pidana, Direktur Jenderal dapat melaporkan kepada aparat penegak hukum;
- e. kode etik pengawasan
- 1) dalam melaksanakan tugas pengawasan, petugas wajib mematuhi hal-hal sebagai berikut:
 - a) bersikap profesional dan menjunjung tinggi asas keadilan, keberpihakan kepada kepentingan jemaah, PPIU, PIHK, dan berasas praduga tak bersalah;
 - b) memiliki integritas, objektif, dan menjaga kerahasiaan;
 - c) memiliki kemampuan dan wawasan yang memadai dalam menangani permasalahan penyelenggaraan ibadah umrah dan haji khusus;
 - d) memiliki sifat ramah, jujur, santun, tanggap, peduli, etis, cermat, berhati-hati, dan tidak sewenang-wenang;
 - e) bersikap responsif terhadap situasi dan kondisi lingkungan sekelilingnya; dan
 - f) mematuhi ketentuan peraturan perundangan-undangan.
 - 2) dalam melaksanakan tugas pengawasan, petugas dilarang melakukan hal-hal sebagai berikut:
 - a) menyimpang dari rencana pengawasan yang sudah ditetapkan;

- b) menerima segala bentuk imbalan atau pemberian yang diduga berhubungan dengan pelaksanaan pengawasan dan penanganan masalah yang berasal dari pihak yang terkait dengan masalah;
 - c) melakukan perbuatan yang dapat mencemarkan kehormatan diri, orang lain, dan lembaga; dan
 - d) melakukan perbuatan yang melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan.
- f. prosedur pengenaan sanksi administratif
- pengenaan sanksi administratif kepada PPIU/PIHK dilakukan dengan prosedur sebagai berikut:
- 1) Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal atas nama Menteri memberikan sanksi administratif kepada PPIU/PIHK berdasarkan usulan dari Direktur Jenderal;
 - 2) sebelum mengusulkan pemberian sanksi administratif, terlebih dahulu dilakukan:
 - a) telaah terhadap permasalahan penyelenggaraan ibadah umrah dan haji khusus;
 - b) klarifikasi terhadap pihak-pihak yang bertanggung jawab dilengkapi dengan bukti pendukung;
 - c) pembahasan kasus bersama dengan Tim Koordinasi Identifikasi dan Penanganan Masalah Ibadah Umrah dan Haji Khusus; dan
 - d) pemberian rekomendasi sanksi administratif terhadap kasus PPIU dan PIHK.

MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA,

YAQUT CHOLIL QOUMAS