



# **BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA**

No.263, 2021

KEMENAG. Perjalanan Ibadah Umrah. Ibadah Haji Khusus. Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan,

PERATURAN MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 5 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 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);  
4. 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);
5. Peraturan Presiden Nomor 83 Tahun 2015 tentang Kementerian Agama (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 168);
  6. 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

Menteri menetapkan standar kegiatan usaha bagi Perizinan Berusaha Berbasis Risiko sektor Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Pasal 2

Perizinan Berusaha Berbasis Risiko sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 dilaksanakan melalui Sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.

Pasal 3

Pada saat Peraturan Menteri ini mulai berlaku, semua Peraturan Menteri yang mengatur mengenai standar kegiatan usaha dalam Penyelenggaraan Perizinan Berusaha sektor keagamaan, dinyatakan masih tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan Peraturan Menteri ini.

Pasal 4

Sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 mulai dilaksanakan sejak proses perizinan berusaha dilakukan secara keseluruhan sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.

Pasal 5

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 30 Maret 2021

MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

YAQUT CHOLIL QOUMAS

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 1 April 2021

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

ttd.

WIDODO EKATJAHJANA

LAMPIRAN  
PERATURAN MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 5 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 Perjalanan Ibadah Umrah adalah rangkaian kegiatan perjalanan ibadah umrah di luar penyelenggaraan ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jemaah yang dilaksanakan oleh penyelenggara perjalanan ibadah umrah dan/atau Pemerintah.
- 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. Jemaah Umrah adalah seseorang yang menjalankan ibadah umrah.
  - f. Jemaah Haji Khusus adalah jemaah haji yang menjalankan ibadah haji yang diselenggarakan oleh PIHK.
  - g. 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.
  - h. Biaya Perjalanan Ibadah Umrah yang selanjutnya disingkat BPIU adalah sejumlah uang yang dibayarkan oleh Jemaah Umrah untuk menunaikan perjalanan ibadah umrah.
  - i. Sistem Komputerisasi Pengelolaan Terpadu Umrah dan Haji Khusus yang selanjutnya disebut Siskopatuh adalah sistem pengelolaan data dan informasi Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus.
  - j. Kementerian adalah kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama.
  - k. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama.
  - l. Direktur Jenderal adalah pemimpin satuan kerja yang membidangi penyelenggaraan ibadah haji dan umrah pada kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama.
  - m. Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi yang selanjutnya disebut Kantor Wilayah adalah instansi vertikal pada Kementerian di tingkat provinsi.
  - n. Kepala Kantor Wilayah adalah pemimpin Kantor Wilayah.
  - o. Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota yang selanjutnya disebut Kantor Kementerian Agama adalah instansi vertikal pada Kementerian di tingkat kabupaten/kota.
  - p. Kepala Kantor Kementerian Agama adalah pemimpin Kantor Kementerian Agama.
3. Penggolongan Usaha
- a. Perizinan Berusaha untuk kegiatan usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah.
  - b. Perizinan Berusaha untuk kegiatan usaha Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus.

4. Persyaratan Umum Usaha

- a. Perizinan Berusaha untuk kegiatan usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah:
  - 1) dimiliki dan dikelola oleh warga negara Indonesia beragama Islam yang dibuktikan dengan Kartu Tanda Penduduk; dan
  - 2) keputusan sebagai biro perjalanan wisata yang berlaku paling singkat 1 (satu) tahun.
- b. Perizinan Berusaha untuk kegiatan usaha Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus:
  - 1) dimiliki dan dikelola oleh warga negara Indonesia beragama Islam yang dibuktikan dengan Kartu Tanda Penduduk;
  - 2) telah menjadi PPIU paling singkat selama 3 (tiga) tahun atau telah memberangkatkan Jemaah Umrah paling sedikit 1.000 (seribu) orang; dan
  - 3) sertifikat akreditasi PPIU.

5. Persyaratan Khusus Usaha

Perizinan Berusaha untuk kegiatan usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus menyerahkan jaminan bank dalam bentuk deposito/bank garansi atas nama biro perjalanan wisata dengan masa berlaku 6 (enam) tahun diterbitkan oleh bank penerima setoran biaya perjalanan ibadah haji dengan besaran jaminan bank ditetapkan oleh Menteri.

6. Sarana

- a. Sarana Minimum
  - 1) memiliki kantor operasional dengan luas paling sedikit 25 m<sup>2</sup> (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 yang mempunyai 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 menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah/ibadah haji khusus harus mengelola Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah atau Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus sesuai dengan ketentuan sebagai berikut:

a. Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah

- 1) ketepatan waktu keberangkatan jemaah;  
pendaftaran dan pemberangkatan Jemaah Umrah dilakukan pada tahun hijriah berjalan;
- 2) kesesuaian paket perjalanan dengan perjanjian yang memuat ketentuan paling sedikit mengenai:
  - a) bimbingan;
  - b) transportasi;
  - c) akomodasi;
  - d) konsumsi; dan
  - e) lain-lain sesuai perjanjian yang disepakati Jemaah Umrah antara lain:
    - pembatalan keberangkatan;
    - paket wisata di luar paket umrah;
    - tanggungan jemaah sakit; dan
    - 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 Siskopatuh;
  - 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 Siskopatuh;
  - g) mencantumkan identitas PPIU pada perlengkapan Jemaah Umrah yang mudah dilihat dan dibaca; dan
  - h) administrasi jumlah pembayaran BPIU 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 diberikan paling sedikit 1 (satu) kali pertemuan dalam bentuk teori dan praktik dengan materi yang meliputi manasik, kesehatan, dan perjalanan umrah;
  - c) bimbingan manasik dilaksanakan oleh pembimbing ibadah yang memiliki sertifikat sebagai pembimbing atau yang memiliki pengalaman dan diangkat oleh pimpinan PPIU serta telah melaksanakan ibadah haji/umrah; dan
  - d) materi bimbingan manasik berpedoman pada buku 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 dilaksanakan sesuai dengan 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 lain antara PPIU dengan Jemaah Umrah secara tertulis.

- 7) kualitas konsumsi:
  - a) pelayanan konsumsi diberikan dalam perjalanan dan selama di Arab Saudi;
  - b) konsumsi selama dalam perjalanan dapat diberikan dalam kemasan; dan
  - c) konsumsi selama di Arab Saudi memenuhi persyaratan:
    - pelayanan dengan sistem penyajian secara prasmanan atau sesuai dengan ketentuan Pemerintah Arab Saudi sebanyak 3 (tiga) kali sehari, atau sesuai kesepakatan antara PPIU dan Jemaah Umrah secara tertulis;
    - menu Indonesia dan beberapa variasi menu lain; dan
    - segala bentuk konsumsi yang disajikan harus memenuhi standar higienitas dan kesehatan.
- 8) pelayanan kesehatan:
  - a) pelayanan kesehatan diberikan sebelum keberangkatan, selama dalam perjalanan, dan selama di Arab Saudi;
  - b) pelayanan kesehatan paling sedikit meliputi:
    - penyediaan obat-obatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
    - pengurusan bagi Jemaah Umrah yang sakit;
    - pengurusan Jemaah Umrah yang meninggal dunia; dan
    - 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 Umrah
  - a) Jemaah Umrah dan petugas umrah mendapatkan perlindungan:
    - warga negara Indonesia di luar negeri;
    - hukum;
    - keamanan; dan

- 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 pertanggungan asuransi sebagaimana dimaksud dalam huruf e) dimulai sejak keberangkatan hingga kembali ke tanah air; dan
  - h) ketentuan masa pertanggungan tidak berlaku bagi Jemaah Umrah dan petugas umrah yang meninggal dunia melewati masa berlaku visa kecuali bagi yang sakit.
- 10) pelayanan pembatalan:
- a) BPIU dikembalikan kepada Jemaah Umrah apabila meninggal dunia atau mengundurkan diri sebelum keberangkatan; dan
  - b) dalam hal BPIU dikembalikan karena alasan meninggal dunia atau mengundurkan diri, BPIU dikembalikan kepada ahli waris atau Jemaah Umrah dalam jangka waktu paling lama 1 (satu) bulan terhitung sejak permohonan pengembalian diterima oleh PPIU, setelah dikurangi biaya yang sudah dikeluarkan.
- 11) penanganan kekurangan dalam pelayanan Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dilakukan dengan ketentuan:

- a) PPIU menyediakan saluran penyampaian kekurangan dalam pelayanan Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah;
  - b) laporan kekurangan pelayanan disampaikan secara tertulis baik elektronik maupun nonelektronik kepada:
    - perwakilan pemerintah Republik Indonesia di luar negeri;
    - Direktur Jenderal;
    - Inspektur Jenderal;
    - Kepala Kantor Wilayah;
    - Kepala Kantor Kementerian Agama;
    - PPIU; dan/atau
    - Asosiasi PPIU.
  - c) laporan disampaikan dengan melampirkan identitas diri pelapor dan bukti kekurangan pelayanan; dan
  - d) identitas sebagaimana dimaksud dalam huruf c) dengan ketentuan:
    - untuk pelapor individu mencantumkan nama dan alamat pelapor; dan
    - untuk pelapor kelompok orang mencantumkan nama yang mewakili kelompok dan alamat.
- b. Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus
- 1) ketepatan waktu memberangkatkan jemaah keberangkatan Jemaah Haji Khusus yang telah melunasi Biph Khusus dan masuk dalam alokasi kuota tahun berjalan.
  - 2) kesesuaian paket perjalanan dengan perjanjian yang memuat ketentuan paling sedikit mengenai:
    - a) bimbingan;
    - b) transportasi;
    - c) akomodasi;
    - d) konsumsi; dan
    - e) lain-lain sesuai perjanjian yang disepakati Jemaah Haji Khusus antara lain:
      - pembatalan keberangkatan;
      - tanggungan jemaah sakit; dan
      - pembebanan biaya-biaya di luar paket haji khusus.

- 3) pelayanan administrasi
- a) setiap Jemaah Haji Khusus yang akan diberangkatkan ke Arab Saudi wajib memiliki:
    - paspor yang telah memperoleh visa haji kuota Indonesia;
    - gelang identitas; dan
    - 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:
    - paket layanan Penyelenggaraan Ibadah Haji khusus;
    - jadwal keberangkatan dan kepulangan;
    - daftar *manifest* keberangkatan Jemaah Haji Khusus;
    - tiket perjalanan pergi pulang dengan status sudah diterbitkan (*issued*); dan
    - 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 sebagaimana dimaksud dalam huruf f) 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.
  - h) pelayanan administrasi dan dokumen haji dilakukan oleh PIHK dalam bentuk:
    - pengurusan dokumen pendaftaran, pelunasan, perpindahan antar-PIHK, pembatalan pendaftaran haji, dan perjalanan ibadah haji;
    - pengurusan kontrak layanan di Arab Saudi; dan
    - pelaporan keberangkatan, kedatangan, dan kepulangan Jemaah Haji Khusus dari dan ke Arab

Saudi, pergerakan Jemaah Haji Khusus 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:
    - fikih haji dan umrah;
    - kebijakan pemerintah dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus;
    - hikmah haji; dan
    - 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 PIHK yang belum memiliki pembimbing bersertifikat, bimbingan manasik dapat diberikan oleh perseorangan yang memiliki pengalaman melaksanakan ibadah haji dan diangkat oleh pimpinan PIHK;
  - i) ketentuan sebagaimana dimaksud dalam huruf h) berlaku untuk jangka waktu paling lama 3 (tiga) tahun terhitung sejak Peraturan Menteri ini diundangkan;
  - j) bimbingan kesehatan dilaksanakan:
    - paling lambat 3 (tiga) bulan sebelum keberangkatan;
    - masa keberangkatan; dan
    - masa kepulangan.
  - k) materi bimbingan kesehatan meliputi:
    - penanganan penyakit tidak menular;

- pengendalian penyakit menular;
  - gizi;
  - kesehatan lingkungan;
  - kesehatan jiwa; dan
  - kesehatan olahraga.
- l) pelaksanaan bimbingan kesehatan dilaksanakan berkerja sama dengan kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kesehatan;
- m) materi bimbingan perjalanan meliputi:
- persiapan pemberangkatan;
  - pemberangkatan dan pemulangan; dan
  - kedatangan di Arab Saudi.
- n) materi bimbingan perjalanan persiapan pemberangkatan paling sedikit memuat:
- persiapan mental spiritual; dan
  - persiapan material.
- o) materi bimbingan perjalanan pemberangkatan dan pemulangan paling sedikit memuat:
- doa perjalanan;
  - fikih ibadah dalam perjalanan; dan
  - ketentuan penumpang dalam pesawat.
- p) materi bimbingan perjalanan kedatangan di Arab Saudi paling sedikit memuat:
- ketentuan di bandara kedatangan di Arab Saudi;
  - ketentuan umum transportasi perjalanan ke dan selama di Makkah dan Madinah;
  - ketentuan ziarah keagamaan di Makkah dan Madinah; dan
  - rencana perjalanan haji.
- 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 di luar jadwal yang dilarang 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) fasilitas 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 lain 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:
    - setiap kamar berpendingin udara (*air conditioner*) dan paling banyak untuk 4 (empat) orang, kecuali

- terdapat kesepakatan lain antara PIHK dan Jemaah Haji secara tertulis;
- tersedia 1 (satu) kamar mandi untuk setiap paling banyak 6 (enam) orang Jemaah Haji Khusus;
  - tersedia ruang makan; dan
  - ruang pertemuan dan/atau tersedia mushola.
- g) akomodasi transit memiliki kriteria sebagai berikut:
- digunakan paling lama 15 (lima belas) hari berturut-turut; dan
  - 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) penyediaan konsumsi dalam perjalanan atau di bandara dapat diberikan dalam bentuk kemasan.
  - c) konsumsi selama berada di Makkah dan Madinah harus memenuhi persyaratan:
    - pelayanan dengan standar hotel dan sistem penyajian secara prasmanan atau sesuai dengan ketentuan Pemerintah Arab Saudi; dan
    - menu Indonesia dan/atau standar menu hotel.
  - d) konsumsi selama berada di Masyair harus memenuhi persyaratan:
    - pelayanan dengan sistem penyajian secara prasmanan atau sesuai dengan ketentuan Pemerintah Arab Saudi;
    - menu sesuai paket program; dan
    - pelayanan minuman (teh, kopi, gula, air panas) selama 24 (dua puluh empat) jam.

- 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:
    - penyediaan petugas kesehatan;
    - penyediaan obat-obatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
    - pengurusan bagi Jemaah Haji Khusus yang sakit selama di perjalanan dan/atau di Arab Saudi; dan
    - 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:
    - warga negara Indonesia di luar negeri;
    - hukum;
    - keamanan; dan
    - 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 atau meninggal dunia;
  - k) besaran pertanggungansian asuransi paling sedikit sebesar Bipih Khusus; dan
  - l) pembiayaan asuransi Jemaah Haji Khusus dan petugas haji khusus dibayarkan oleh PIHK.
- 10) penanganan kekurangan dalam pelayanan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus dilakukan dengan ketentuan:
- a) PIHK menyediakan saluran penyampaian kekurangan dalam pelayanan Penyelenggaraan Ibadah Haji khusus;
  - b) laporan kekurangan pelayanan disampaikan secara tertulis baik elektronik maupun nonelektronik kepada:
    - perwakilan pemerintah Republik Indonesia di luar negeri;
    - Direktur Jenderal;
    - Inspektur Jenderal;
    - Kepala Kantor Wilayah;
    - Kepala Kantor Kementerian Agama;
    - PIHK; dan/atau
    - Asosiasi PIHK.

- c) laporan disampaikan dengan melampirkan identitas diri pelapor dan bukti kekurangan pelayanan;
  - d) identitas sebagaimana dimaksud dalam huruf c) dengan ketentuan:
    - untuk pelapor individu mencantumkan nama dan alamat pelapor; dan
    - untuk pelapor kelompok orang mencantumkan nama yang mewakili kelompok dan alamat.
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 (lima ratus juta rupiah).
  - d. memiliki persediaan kas operasional Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah/Penyelenggaraan Ibadah 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).
  - f. memiliki kemampuan memenuhi kewajiban jangka pendek dan jangka panjang (*Debt to Asset Ratio*) paling banyak 200% (dua ratus persen).
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;

- 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:
      - laporan Pelaku Usaha; dan
      - 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 Perjalanan Ibadah Umrah.
  - 3) kegiatan pengawasan:
    - a) Direktur Jenderal melaksanakan kegiatan pengawasan terhadap:
      - pendaftaran Jemaah Umrah yang meliputi:
        - paket program umrah;
        - penerbitan surat pendaftaran umrah;
        - penandatanganan perjanjian perjalanan ibadah umrah;
        - pembayaran BPIU; dan
        - penginputan data Jemaah Umrah pada Siskopatuh.
      - pendaftaran Jemaah Haji Khusus yang meliputi:
        - paket program haji khusus;

- penerbitan surat pendaftaran haji khusus;
  - penandatanganan perjanjian ibadah haji khusus;
  - pembayaran biaya perjalanan ibadah haji khusus;
  - penginputan data Jemaah Haji Khusus pada aplikasi Siskopatuh;
  - pelimpahan nomor porsi Jemaah Haji Khusus;
  - pembatalan pendaftaran Jemaah Haji khusus;
  - pengembalian saldo setoran Bipih Khusus;
  - perpindahan Jemaah Haji Khusus antar-PIHK;
  - pelunasan Bipih Khusus; dan
  - penetapan petugas PIHK.
- pelaporan rekening penampungan PPIU yang meliputi;
- ketaatan terhadap laporan pembukaan rekening penampungan PPIU; dan
  - ketaatan terhadap laporan penyetoran BPIU ke rekening penampungan PPIU.
- rencana perjalanan, meliputi kepatuhan PPIU dan PIHK dalam melakukan input data:
- jadwal keberangkatan jemaah dari tanah air ke Arab Saudi;
  - maskapai penerbangan;
  - akomodasi selama di Makkah, Madinah, dan kota lainnya;
  - transportasi darat selama di Arab Saudi;
  - pergerakan jemaah selama di Arab Saudi; dan
  - kepulangan jemaah dari Arab Saudi ke tanah air.
- kegiatan operasional pelayanan jemaah yang meliputi:
- kesesuaian pelayanan kepada jemaah pada saat keberangkatan ke Arab Saudi;
  - kesesuaian pelayanan kepada jemaah dengan perjanjian dan standar pelayanan, meliputi

- adanya petugas, pembimbing ibadah, akomodasi, transportasi, konsumsi, dan pelayanan kesehatan;
- kesesuaian pelayanan kepada jemaah pada saat kepulangan ke tanah air.
- penggunaan visa yang meliputi:
- jenis visa;
  - masa berlaku visa;
  - input data visa pada Siskopatuh;
  - penanganan terhadap jemaah yang melebihi masa berlaku visa; dan
  - kesesuaian visa antara pendamping atau mahram dengan jemaah.
- indikasi penyimpangan dan/atau kasus tertentu, yang berasal dari:
- laporan atau pengaduan masyarakat, jemaah, keluarga jemaah, PPIU, atau PIHK atas:
    - kegagalan keberangkatan/kepulangan Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus;
    - tertundanya keberangkatan/kepulangan Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus;
    - ketidaksesuaian antara perjanjian dengan realisasi layanan Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus serta standar pelayanan yang telah ditetapkan;
    - larangan memberangkatkan Jemaah Umrah non-PPIU;
    - ketidaksesuaian sistem pendaftaran; dan
    - ketidaksesuaian pembayaran biaya Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah

Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus dengan ketentuan.

- hasil pengawasan Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus; dan
  - hasil koordinasi lintas sektoral.
- pihak-pihak yang bermasalah dan terkait untuk dimintakan klarifikasi dan/atau keterangan; dan
  - kepatuhan pelaksanaan peraturan perundang-undangan.
- b) Kepala Kantor Wilayah melaksanakan kegiatan pengawasan terhadap:
- legalitas izin operasional PPIU/PIHK;
  - pendirian kantor cabang PPIU/PIHK;
  - rencana dan realisasi keberangkatan dan kepulangan Jemaah Umrah dan Jemaah Haji Khusus;
  - pendaftaran Jemaah Umrah dan Jemaah Haji Khusus, pelunasan Bipih Khusus, pelimpahan nomor porsi Jemaah Haji Khusus, perpindahan Jemaah Haji Khusus antar-PIHK, dan pembatalan pendaftaran Jemaah Haji Khusus;
  - kegiatan operasional PPIU/PIHK di tanah air dan/atau di Arab Saudi;
  - indikasi adanya penyimpangan dan/atau kasus tertentu; dan
  - pihak-pihak yang bermasalah dan terkait untuk dimintakan klarifikasi dan/atau keterangan.
- c) Kepala Kantor Kementerian Agama melaksanakan kegiatan pengawasan terhadap:
- legalitas izin operasional PPIU/PIHK;
  - pendirian kantor cabang PPIU/PIHK;
  - kegiatan operasional PPIU/PIHK dan kantor cabang PPIU/PIHK; dan
  - 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:
    - kedatangan dan kepulangan Jemaah Umrah di Arab Saudi;
    - kegiatan operasional Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah di Arab Saudi;
    - penggunaan dan masa berlaku visa;
    - penanganan jemaah sakit, jemaah meninggal dunia, tertinggal oleh rombongan, dan tersesat/hilang saat melaksanakan ibadah umrah dan ibadah haji khusus;
    - kesesuaian dokumen kepulangan Jemaah Umrah; dan
    - pihak-pihak yang bermasalah dan terkait untuk dimintakan klarifikasi dan/atau keterangan;
  - e) tim koordinasi pencegahan, pengawasan, dan penindakan permasalahan Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah melaksanakan kegiatan pengawasan terhadap:
    - keberangkatan dan kepulangan Jemaah Umrah dan Jemaah Haji Khusus di bandara internasional di seluruh Indonesia;
    - penanganan kasus Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus berupa pengecekan kesesuaian tiket, visa, serta keterlambatan keberangkatan dan kepulangan; dan
    - inventarisasi dan pemantauan terhadap penerbitan paspor bagi Jemaah Umrah dan Jemaah Haji Khusus.
- 4) tempat pengawasan
- a) pengawasan di tanah air meliputi:
    - domisili jemaah;
    - domisili PPIU/PIHK;
    - domisili kantor cabang PPIU/PIHK;

- hotel tempat menginap jemaah sebelum/setelah melaksanakan ibadah umrah/ibadah haji khusus; dan
  - bandara keberangkatan/kepulangan Jemaah Umrah/Jemaah Haji Khusus.
- b) pengawasan di negara transit meliputi:
- bandara;
  - akomodasi; dan/atau
  - rumah sakit.
- c) pengawasan di Arab Saudi meliputi:
- bandara Jeddah dan Madinah;
  - akomodasi Jeddah, Makkah, Madinah, dan kota lain; dan
  - rumah sakit di Jeddah, Makkah, Madinah, dan kota lain.
- 5) saluran pengaduan masyarakat
- masyarakat dapat mengadukan Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah 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
- laporan dibuat secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam 6 (enam) bulan;
  - Direktur Jenderal menyampaikan laporan kepada Menteri;
  - laporan pengawasan paling sedikit memuat:
    - pendaftaran Jemaah Umrah dan Jemaah Haji Khusus;
    - pelaporan rekening penampungan PPIU;
    - rencana Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus;
    - kegiatan operasional pelayanan jemaah;
    - penggunaan visa;

- indikasi penyimpangan dan/atau kasus tertentu;
  - pemanggilan klarifikasi; dan
  - kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan.
- laporan yang bersifat insidental dapat disampaikan sesuai dengan kebutuhan dan penanganan terhadap permasalahan Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus.
- b) Kantor Wilayah
- dibuat secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam 3 (tiga) bulan;
  - Kepala Kantor Wilayah menyampaikan laporan kepada Direktur Jenderal;
  - laporan pengawasan paling sedikit memuat:
    - progress rekomendasi pendirian PPIU/PIHK;
    - progress pembukaan kantor cabang PPIU/PIHK;
    - penanganan permasalahan Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus; dan
    - laporan lainnya mengenai kegiatan pengawasan Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus.
  - laporan yang bersifat insidental dapat disampaikan sesuai dengan kebutuhan dan penanganan terhadap permasalahan Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus.
- c) Kantor Kementerian Agama
- dibuat secara berkala paling sedikit satu kali dalam 1 (satu) bulan;
  - Kepala Kantor Kementerian Agama menyampaikan laporan kepada Kepala Kantor Wilayah;
  - laporan pengawasan paling sedikit memuat:

- progres pelaksanaan verifikasi dan peninjauan lapangan kantor PPIU/PIHK dan cabang PPIU/PIHK;
  - penanganan permasalahan Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus; dan
  - laporan lainnya mengenai kegiatan pengawasan Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus.
- laporan yang bersifat insidental dapat disampaikan sesuai dengan kebutuhan dan penanganan terhadap permasalahan Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus.
- d) Konsulat Jenderal Republik Indonesia Jeddah
- dibuat secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam tiga bulan;
  - Staf Teknis Urusan Haji Konsulat Jenderal Republik Indonesia Jeddah menyampaikan laporan kepada Direktur Jenderal;
  - laporan pengawasan paling sedikit memuat:
    - penanganan permasalahan Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah; dan
    - laporan lainnya mengenai kegiatan pengawasan Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah.
  - laporan yang bersifat insidental dapat disampaikan sesuai dengan kebutuhan dan penanganan terhadap permasalahan Penyelenggaraan Perjalanan 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 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 yang 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 pengenaan 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 Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus;
  - d) memiliki sifat jujur, santun, tanggap, 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 Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah 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,

ttd.

YAQUT CHOLIL QOUMAS