



KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH  
NOMOR 337 TAHUN 2018  
TENTANG  
PEDOMAN AKREDITASI PENYELENGGARA PERJALANAN IBADAH UMRAH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
DIREKTUR JENDERAL PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH,

- Menimbang :
- a. bahwa untuk melaksanakan penilaian terhadap kelayakan dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PPIU secara independen, tidak berpihak, dan profesional, perlu dilaksanakan Akreditasi PPIU oleh lembaga Seritikasi PPIU;
  - b. bahwa dalam pelaksanaan proses Akreditasi PPIU selanjutnya disebut sebagai proses Sertifikasi;
  - c. bahwa untuk melaksanakan Akreditasi PPIU, perlu disusun pedoman kerja sebagai landasan bagi lembaga Seritikasi PPIU dalam melaksanakan Akreditasi PPIU;
  - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana maksud dalam huruf a huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Keputusan Direktur Jenderal tentang Pedoman Akreditasi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 13 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 60, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3845) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2009 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2009 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 142, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5061);
  2. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji (Lembaran Negara Republik

- Indonesia Tahun 2012 Nomor 186, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5345);
3. Peraturan Presiden Nomor Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);
  4. Peraturan Presiden Nomor 83 Tahun 2015 tentang Kementerian Agama (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 168);
  5. Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 851);
  6. Peraturan Menteri Agama Nomor 42 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1495);
  7. Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 366);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL TENTANG PEDOMAN AKREDITASI PENYELENGGARA PERJALANAN IBADAH UMRAH.

KESATU : Menetapkan Pedoman Akreditasi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah sebagaimana tercantum dalam lampiran I, lampiran II, dan lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Pedoman Akreditasi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU meliputi Skema Sertifikasi PPIU dan kriteria penilain PPIU.

KETIGA : Sertifikasi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah sebagaimana dimaksud dalam Keputusan ini merupakan Akreditasi terhadap PPIU oleh Lembaga sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Ibadah Umrah.

KEEMPAT : Pedoman Akreditasi sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU digunakan oleh lembaga sertifikasi PPIU untuk

menilai kelayakan dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PPIU kepada jemaah umrah.

KELIMA : Pelaksanaan Pedoman ini dilakukan setelah ditetapkannya lembaga sertifikasi PPIU dengan Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 30 Juli 2018

DIREKTUR JENDERAL  
PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH,



LAMPIRAN I  
KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL  
PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH  
NOMOR 337 TAHUN 2018

TENTANG

PEDOMAN AKREDITASI PENYELENGGARA PERJALANAN IBADAH  
UMRAH

SKEMA SERTIFIKASI  
PENYELENGGARA PERJALANAN IBADAH UMRAH

1. Pendahuluan

Sesuai dengan Peraturan Menteri Agama Nomor 8 tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah pasal 37 yang dimaksud akreditasi adalah proses penilaian terhadap penyelenggara perjalanan ibadah umrah (PPIU) yang dilakukan oleh Lembaga Sertifikasi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (LS PPIU).

2. Ruang Lingkup

- a) Dokumen ini berlaku untuk sertifikasi terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah yang diatur oleh Kementerian Agama RI.
- b) Dokumen ini tidak berlaku untuk ~~LS PPIU~~ Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah di luar kegiatan tersebut.

3. Istilah dan Definisi

3.1 Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU)

Biro perjalanan wisata yang telah mendapatkan izin dari Menteri untuk menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah

3.2 Akreditasi

Rangkaian kegiatan pengakuan formal oleh Komite Akreditasi Nasional (KAN), yang menyatakan bahwa suatu lembaga, institusi, atau laboratorium memiliki kompetensi serta berhak melaksanakan penilaian kesesuaian. (UU no. 20 tahun 2014)

3.3 Lembaga Sertifikasi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (LS PPIU)

Lembaga penilaian kesesuaian pihak ke tiga yang menerbitkan sertifikat dengan menerapkan skema sertifikasi PPIU

3.4 Sertifikasi PPIU

Proses yang berkaitan dengan pemberian sertifikat yang menyatakan bahwa PPIU telah dievaluasi dan dinyatakan memenuhi kriteria PPIU untuk klasifikasi yang telah ditetapkan

3.5 Evaluasi

Kombinasi fungsi seleksi dan determinasi kegiatan penilaian kesesuaian (SNI ISO/IEC 17065:2012)

### 3.6 Kriteria PPIU

Dasar penilaian kesesuaian berdasarkan peraturan yang berlaku

### 3.7 Transfer Sertifikasi

Pemindahan suatu sertifikasi PPIU yang masih berlaku dari LS PPIU terakreditasi kepada LS PPIU terakreditasi lain untuk tujuan keberlanjutan sertifikasi

## 4. Prosedur Penilaian Kesesuaian

Kegiatan Sertifikasi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah dilakukan mencakup evaluasi terhadap pemenuhan :

- a) Izin operasional ;
- b) Jaminan keuangan ;
- c) Perubahan share holder (jika ada) ;
- d) Kepemilikan kantor cabang (jika ada)
- e) Struktur biaya
- f) Proses pendaftaran dan pembatalan jemaah;
- g) Aspek pelayanan;
- h) Penanganan pengaduan jemaah

## 5. Persyaratan Lembaga Sertifikasi

Sertifikasi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) dilakukan oleh Lembaga Sertifikasi yang telah diakreditasi oleh KAN untuk skema Lembaga Sertifikasi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (LS PPIU) berdasarkan SNI ISO/IEC 17065: 2012 - Penilaian Kesesuaian - Persyaratan untuk Lembaga Sertifikasi Produk, Proses, dan Jasa serta persyaratan skema sertifikasi PPIU yang dijelaskan dalam dokumen ini.

## 6. Proses Sertifikasi

Proses Sertifikasi PPIU mencakup:

- a) pengajuan permohonan sertifikasi;
- b) tinjauan permohonan sertifikasi;
- c) penandatanganan perjanjian sertifikasi;
- d) pelaksanaan evaluasi;
- e) review terhadap hasil evaluasi dan penetapan keputusan sertifikasi (klasifikasi PPIU);
- f) penerbitan sertifikat kesesuaian;
- g) survailen;
- h) Re-sertifikasi.

## 7. Prosedur Sertifikasi

### 7.1 Pengajuan Permohonan Sertifikasi

PPIU harus mengajukan permohonan sertifikasi kepada LS PPIU sesuai dengan prosedur LS PPIU, di mana permohonan sertifikasi yang diajukan paling sedikit harus mencakup informasi mengenai:

- a) Surat pengantar sertifikasi dari Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama
- b) Nama PPIU;
- c) Alamat PPIU;
- d) Izin operasional sebagai PPIU yang masih berlaku;
- e) Personel penghubung dari PPIU dengan lembaga sertifikasi;
- f) Akta Notaris pendirian perseroan terbatas dan/atau perubahannya sebagai biro perjalanan wisata yang memiliki salah satu kegiatan usahanya di bidang keagamaan/perjalanan ibadah yang telah mendapatkan pengesahan dari Kementerian Hukum dan HAM;
- g) Identitas pemilik saham, komisaris dan direksi yang tercantum dalam akta Notaris;
- h) Surat pernyataan pemilik saham, komisaris dan direksi tidak sedang dikenai sanksi dalam penyelenggaraan ibadah umrah;
- i) Surat keterangan domisili PPIU dari pemerintah daerah;
- j) Surat keterangan fiskal dan bukti NPWP atas nama PPIU;
- k) Bukti kepemilikan kantor pelayanan atau bukti sewa kantor minimal 4 tahun yang disahkan notaris;
- l) Bukti tanda daftar usaha pariwisata;
- m) Bukti Sertifikasi bidang usaha jasa perjalanan wisata lingkup biro perjalanan wisata yang masih berlaku;
- n) Bukti Laporan keuangan yang telah diaudit akuntan publik terdaftar di Kemenkeu dengan opini wajar tanpa pengecualian dalam 2 (dua) tahun terakhir;
- o) Bukti jaminan dalam bentuk deposito/bank garansi atas nama PPIU dengan masa berlaku 4 tahun yang diterbitkan oleh bank syariah dan/atau bank umum nasional yang memiliki layanan syariah;
- p) Bukti laporan kegiatan usaha yang telah beroperasi minimal 2 tahun;
- q) Struktur organisasi dan jumlah personel organisasi PPIU;
- r) Daftar kantor cabang yang berada di bawah manajemen PPIU (bila ada).

## 7.2 Tinjauan Permohonan Sertifikasi

LS PPIU harus melakukan tinjauan terhadap kelengkapan permohonan sertifikasi untuk memastikan bahwa bukti administratif pengajuan permohonan sertifikasi telah lengkap.

## 7.3 Penandatanganan Perjanjian Sertifikasi

Setelah permohonan dinyatakan lengkap, LS PPIU dan pemohon harus menandatangani perjanjian sertifikasi yang memuat komitmen pemohon untuk mematuhi proses sertifikasi serta hak dan kewajiban dari LS PPIU dan pemohon selama proses dan masa sertifikasi.

## 7.4 Pelaksanaan Evaluasi

Proses dilakukan melalui evaluasi dokumen, rekaman, fasilitas, kompetensi personil terhadap kriteria administrasi, manajemen dan kepatuhan, finansial, sarana dan pra sarana, sumber daya manusia dan kualitas pelayanan.

Ketidaksesuaian diterbitkan jika ditemukan tidak dipenuhinya indikator pada pedoman sertifikasi penyelenggara perjalanan ibadah umrah.

Ketidaksesuaian major diterbitkan jika terdapat nilai nol pada indikator dominan, PPIU harus menyampaikan perbaikan dan bukti perbaikan ke LS PPIU untuk dilakukan verifikasi efektifitas perbaikan sebelum dilakukan pengambilan keputusan.

Masa perbaikan untuk ketidaksesuaian major dibatasi paling lama dalam 2 (dua) bulan setelah hari terakhir evaluasi atau sebelum masa berlaku sertifikasinya berakhir (jika kurang dari dua bulan)

Ketidaksesuaian minor diterbitkan jika terdapat nilai nol pada indikator co-dominan, PPIU harus menyampaikan rencana perbaikan ke LSPPIU untuk dilakukan verifikasi efektifitas pada evaluasi berikutnya

Apabila PPIU tidak menindaklanjuti rencana perbaikan pada audit berikutnya maka LS PPIU harus membekukan status sertifikasi

## 7.5 Pelaporan

LS PPIU harus memastikan bahwa laporan evaluasi akurat, ringkas, jelas dan terekam sebagai dasar review dan penetapan keputusan serta minimal harus mencakup:

- a. Identifikasi LS PPIU
- b. Nama dan alamat PPIU serta kantor cabang yang dievaluasi
- c. Tipe evaluasi (sertifikasi awal, survailen atau resertifikasi)
- d. Hasil evaluasi meliputi :
  - Administrasi, manajemen dan kepatuhan
  - Finansial
  - Sarana dan prasarana
  - Sumber daya Manusia
  - Kualitas Pelayanan

- e. Hasil Pemeringkatan
- f. Permasalahan penting yang mempengaruhi rencana evaluasi
- g. Identifikasi ketua tim, anggota, dan personil lain yang terlibat evaluasi
- h. Tanggal dan tempat dilakukan evaluasi
- i. Temuan evaluasi
- j. Verifikasi temuan sebelumnya jika ada
- k. Rekomendasi tim evaluasi

Laporan hasil evaluasi harus disampaikan kepada Kementerian Agama c.q Direktur Bina Umrah dan Haji Khusus untuk mendapatkan masukan terkait dengan hasil evaluasi.

LSPPIU harus memberi waktu kepada Kementerian Agama untuk memberi masukan atas laporan hasil evaluasi tersebut paling lama 10 (sepuluh) hari kerja. Jika setelah 10 (sepuluh) hari kerja tersebut tidak ada masukan dari Kementerian Agama, maka LSPPIU dapat melanjutkan proses sertifikasi ke tahap berikutnya.

#### 7.6 Review dan Penetapan Keputusan

Keputusan sertifikasi dilakukan melalui review terhadap hasil evaluasi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang kompeten dan tidak terlibat dalam proses pada butir 7.4 yang ditugaskan oleh LS PPIU. Persyaratan kompetensi pengambil keputusan dapat dipenuhi secara kolektif.

LS PPIU harus memberitahu PPIU terkait alasan menunda atau tidak memberikan keputusan sertifikasi dan harus mengidentifikasi alasan keputusan tersebut.

#### 7.7 Sertifikat Kesesuaian

Sertifikat kesesuaian diterbitkan oleh LS PPIU setelah penetapan keputusan sertifikasi.

Sertifikat kesesuaian PPIU paling sedikit harus memuat:

- a. nomor sertifikat dan logo pemberi sertifikat;
- b. dicantumkan logo Kementerian Agama pada sertifikat;
- c. logo KAN dan identifikasi nomor akreditasi;
- d. nomor atau identifikasi lain skema sertifikasi;
- e. nama dan alamat lembaga sertifikasi;
- f. nama dan alamat PPIU (pemegang sertifikat)
- g. pernyataan kesesuaian dan peringkat klasifikasi kualitas pelayanan PPIU;
- h. tanggal penerbitan sertifikat;
- i. tanggal amandemen jika diperlukan;
- j. masa berlaku sertifikat;
- k. tanda tangan yang mengikat secara hukum dari personel yang berwenang atas nama lembaga sertifikasi dan beragama Islam.

Sertifikat kesesuaian PPIU berlaku selama 3 (tiga) tahun sejak tanggal penerbitan.

## 7.8 Survailen

Kunjungan survailen dilakukan terhadap PPIU yang tersertifikasi dengan peringkat C (cukup).

Kunjungan survailen dilaksanakan 2 kali dalam satu siklus sertifikasi dan paling sedikit satu kali dalam 1 tahun kalendar. Kunjungan survailen pertama dilaksanakan paling lambat 12 bulan setelah tanggal keputusan sertifikasi.

Survailen dilakukan untuk memastikan konsistensi pemenuhan persyaratan dan klasifikasi PPIU.

PPIU dapat mengajukan perubahan klasifikasi pada saat berjalannya siklus sertifikasi maupun re-sertifikasi.

Keputusan pemeliharaan sertifikasi dari hasil kegiatan survailen harus dilakukan oleh orang yang berbeda dengan yang melaksanakan evaluasi jika hasil survailen menunjukkan adanya perubahan klasifikasi PPIU.

## 7.9 Re-sertifikasi

Pelaksanaan dan keputusan re-sertifikasi harus dilakukan sebelum berakhirnya masa berlaku sertifikat.

Prosedur pelaksanaan re-sertifikasi dilakukan sesuai dengan butir 7.1 hingga butir 7.7.

## 8. Evaluasi Khusus

Evaluasi khusus dapat dilakukan untuk menindaklanjuti hal-hal sebagai berikut:

- a. penyelesaian keluhan yang harus dilakukan melalui evaluasi dengan pemberitahuan singkat (*short notice*);
- b. penambahan atau perubahan lingkup / peringkat. (contoh : pengajuan perubahan peringkat PPIU)

## 9. Pembekuan, Pengaktifan Kembali Status Sertifikasi dan Pencabutan

LS PPIU wajib membekukan sertifikat PPIU yang telah diterbitkan, apabila:

- a. klien yang disertifikasi telah gagal memenuhi persyaratan kriteria PPIU;
- b. klien yang disertifikasi tidak memperbolehkan kunjungan survailen;
- c. klien yang disertifikasi telah meminta pembekuan sertifikat secara sukarela;
- d. Jika izin penyelenggaraan PPIU dibekukan oleh Kementerian Agama

LS PPIU harus menetapkan jangka waktu perbaikan pembekuan. Jika pembekuan tidak dapat ditindaklanjuti dengan perbaikan yang sesuai, LS PPIU harus mencabut sertifikat yang telah diterbitkan setelah jangka waktu perbaikan untuk pembekuan terlampaui.

LS PPIU harus mengaktifkan kembali status sertifikasi PPIU apabila masalah yang menyebabkan pembekuan telah diselesaikan PPIU.

Sertifikat PPIU dapat dicabut apabila:

- a. terbukti melanggar hukum yang telah ditetapkan oleh instansi berwenang;
- b. tidak dapat menindaklanjuti pembekuan yang dilakukan oleh LS PPIU dengan perbaikan yang sesuai;
- c. klien yang disertifikasi meminta pencabutan sertifikat PPIU secara sukarela;
- d. Jika izin penyelenggaraan PPIU dicabut oleh Kementerian Agama

Pada masa pembekuan dan pencabutan sertifikasi, PPIU tidak diperkenankan menggunakan sertifikasi dan/atau tanda PPIU pada produk dan media lainnya.

#### 10. Perubahan yang Mempengaruhi Sertifikasi

- a) Kementerian Agama selaku pemilik skema sertifikasi menetapkan persyaratan acuan yang diatur dalam Peraturan Menteri Agama dan Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah yang harus dipenuhi oleh PPIU.
- b) Dalam hal Peraturan Menteri Agama dan Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah yang digunakan sebagai acuan dalam dokumen ini mengalami revisi atau perubahan, Kementerian Agama akan merevisi dokumen ini dan bila diperlukan akan menetapkan masa transisi penerapannya, serta mempublikasikan perubahan kepada seluruh pihak terkait.
- c) LS PPIU wajib melakukan perubahan yang diperlukan sesuai dengan ketentuan tentang masa transisi yang ditetapkan oleh Kementerian Agama.
- d) Dalam hal terjadi perubahan yang mempengaruhi pemenuhan terhadap persyaratan acuan yang ditetapkan dalam dokumen ini, PPIU wajib memberitahukan secara tertulis kepada LS PPIU.
- e) Dalam hal terjadi perubahan pada PPIU, maka wajib memberitahukan secara tertulis tanpa menunda apabila ada perubahan terkait sumber daya (lokasi, struktur manajemen, SDM, dll) yang berpengaruh terhadap jenis layanan yang disediakan kepada LS PPIU dengan melampirkan surat keputusan perubahan PPIU yang dikeluarkan oleh Kementerian Agama.

#### 11. Pengoperasian Skema Sertifikasi

- a) Skema sertifikasi ini dioperasikan oleh LS PPIU yang diakreditasi oleh KAN berdasarkan SNI ISO/IEC 17065.
- b) Dalam status pembekuan akreditasi, LS PPIU tidak boleh melakukan sertifikasi awal, re-sertifikasi namun hanya boleh melakukan survailen terhadap klien yang telah disertifikasi sampai dengan dinyatakan status akreditasinya aktif kembali.
- c) Apabila status akreditasi dicabut, LS PPIU harus melakukan pemindahan sertifikasi terhadap klien yang tersertifikasi kepada LS PPIU lain yang telah terakreditasi.

12. Pemeliharaan dan Perbaikan Skema Sertifikasi

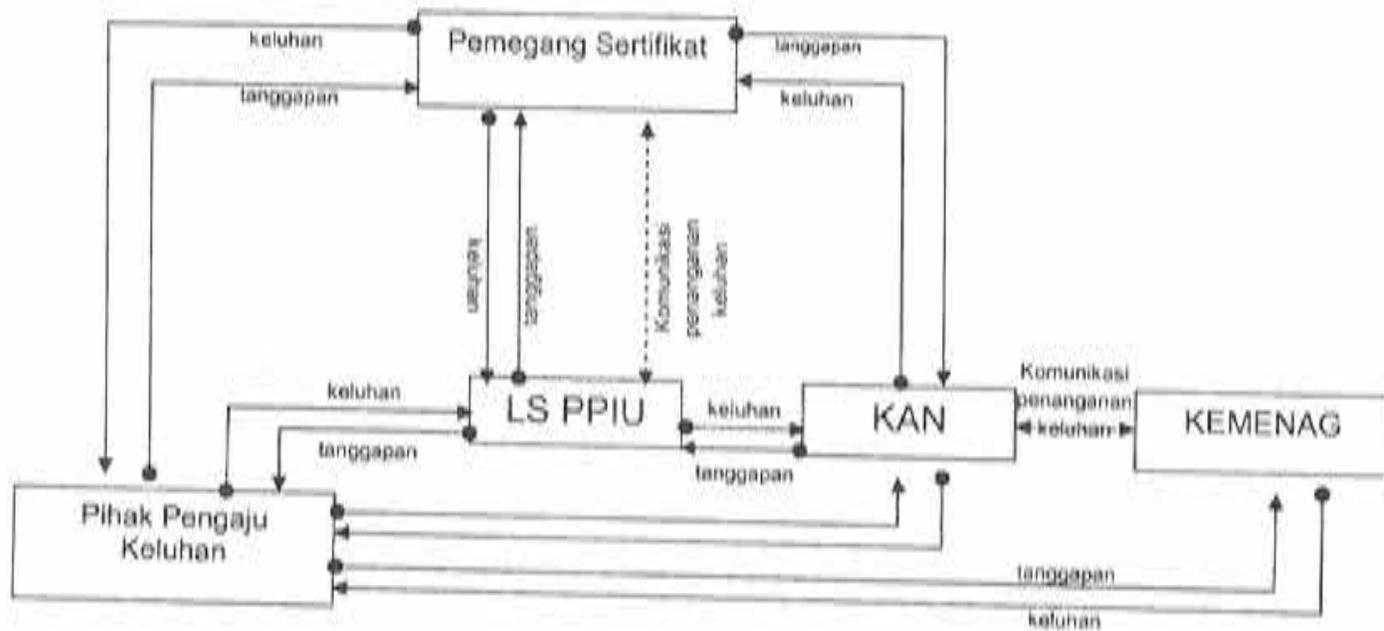
- a) Kementerian Agama selaku pemilik skema melakukan kaji ulang skema sertifikasi PPIU secara periodik dalam rangka pemeliharaan dan perbaikan skema sertifikasi.
- b) Kaji ulang dapat dilakukan berdasarkan usulan pemangku kepentingan, perubahan persyaratan acuan, dan/atau regulasi yang mempengaruhi pengelolaan PPIU.

13. Penanggung Jawab Pengoperasian Skema Sertifikasi PPIU

- a) Kementerian Agama selaku pemilik skema sertifikasi bertanggungjawab terhadap substansi skema sertifikasi.
- b) Kementerian Agama dan KAN selaku badan akreditasi bertanggungjawab terhadap kompetensi Lembaga Sertifikasi dalam mengoperasikan Skema Sertifikasi.
- c) LS PPIU bertanggung jawab untuk memastikan pemenuhan persyaratan acuan dalam skema sertifikasi oleh PPIU yang telah memperoleh Sertifikat PPIU.
- d) LS PPIU harus melaporkan data terbaru PPIU tersertifikasinya ke Kementerian Agama.
- e) PPIU yang telah memperoleh Sertifikat Kesesuaian bertanggung jawab memelihara pemenuhan persyaratan acuan yang ditetapkan dalam dokumen ini.

14. Keluhan dan Banding

Keluhan dapat disampaikan terhadap kinerja PPIU dan LSPPIU oleh pemangku kepentingan. Mekanisme penanganan keluhan mengikuti diagram berikut :



15. Durasi evaluasi

Perhitungan durasi evaluasi sertifikasi awal (W) dihitung sebagai berikut :  
Durasi evaluasi minimum untuk lokasi kantor pelayanan (Wd) ditambah jumlah hari audit berdasarkan jumlah jemaah yang terdaftar dalam 3 tahun terakhir (Wj)

$$W = Wd + Wj$$

Misal : PPIU memiliki 400 jemaah 3 tahun terakhir maka durasi evaluasi :

$$W = Wd + Wj$$

$$W = 1,0 + 0,5$$

$$W = 1,5 \text{ Mandays evaluasi}$$

Perhitungan durasi evaluasi survailen adalah 1/3 dari durasi evaluasi sertifikasi awal (W).

Perhitungan durasi evaluasi re-sertifikasi adalah 2/3 dari durasi evaluasi sertifikasi awal (W).

waktu dasar audit di lokasi, dalam hari <i>Wd</i>	Jumlah hari audit setiap jumlah jemaah terdaftar dalam 3 tahun terakhir <i>Wj</i>
1,0	1 sampai 999 = 0,5
	1000 sampai 4999 = 1,0
	5000 sampai 9999 = 1,5
	>10.000 = 2,0

16. Transfer Sertifikasi

LS PPIU harus memiliki mekanisme transfer sertifikasi klien kepada LS PPIU lain. Sertifikat PPIU yang dapat ditransfer adalah sertifikat PPIU yang diterbitkan dan diterima oleh LS PPIU yang telah diakreditasi oleh KAN.

Transfer sertifikat diperbolehkan dengan alasan Permintaan pemegang sertifikat PPIU dan/atau LS PPIU dicabut akreditasinya oleh KAN. Tata cara transfer sertifikat antara lain :

a. Permintaan pemegang sertifikat PPIU :

1. Bukan atas dasar persaingan tidak sehat
2. Tetap menjamin terjaganya integritas dan kredibilitas sertifikasi
3. Apabila melanggar poin 1) dan 2) di atas maka LS PPIU pemberi transfer menyampaikan keluhan kepada KAN atas kinerja LS PPIU penerima transfer untuk ditindaklanjuti.
4. Berdasarkan surat permohonan transfer sertifikat dari PPIU pemohon, personel yang kompeten dari LS PPIU penerima transfer harus mengkaji permohonan transfer sertifikat dalam bentuk kajian dokumentasi atau jika diperlukan dilakukan evaluasi lapangan.

5. Transfer sertifikat diajukan oleh pemegang sertifikat PPIU kepada LS PPIU yang dikehendaki dengan tembusan kepada direktur akreditasi KAN dan Kementerian Agama. Dan apabila proses transfer telah menghasilkan keputusan sertifikasi, maka PPIU harus melaporkan secara tertulis kepada KAN dan Kementerian Agama terhitung 6 hari kerja sejak keluarnya keputusan sertifikasi.
6. Kajian dokumentasi transfer sertifikat harus mencakup :
  - a) Status adanya ketidaksesuaian dari sertifikasi sebelumnya
  - b) Status pembekuan; pencabutan.

Jika ditemukan poin a) dan b) tersebut di atas, maka LS PPIU penerima harus menolak permohonan transfer sertifikat tersebut.

- c) Validitas sertifikasi
- d) Laporan evaluasi awal, re-evaluasi, survailen

Jika informasi tersebut tidak ditemukan, maka PPIU harus diperlakukan sebagai klien baru.

- e) Catatan keluhan yang diterima dan tindak lanjut yang dilakukan
  - f) Tahapan siklus sertifikasi
  - g) Informasi kepatuhan hukum PPIU pemohon
7. Apabila LS PPIU penerima transfer tidak mendapatkan informasi yang memadai dari LS PPIU penerbit sertifikat awal maka evaluasi lapangan harus dilakukan.
  8. Apabila tidak ada kesesuaian dan potensi masalah yang diidentifikasi dalam kajian sebelum transfer sertifikat dilakukan, LS PPIU penerima dapat menerbitkan sertifikat dengan mengikuti aturan keputusan sertifikasi normal. Program sertifikasi harus mengacu pada program sertifikasi asal.

b. LS PPIU dicabut akreditasinya oleh KAN

1. LS PPIU yang telah dicabut status akreditasinya, berkewajiban untuk mentransfer sertifikasi PPIU dengan persetujuan antara PPIU, LS PPIU pemberi transfer, LS PPIU penerima transfer.
2. Berdasarkan surat persetujuan butir (1) di atas, personel yang kompeten dari LS PPIU penerima transfer harus mengkaji permohonan transfer sertifikat dalam bentuk kajian dokumentasi atau jika diperlukan dilakukan evaluasi lapangan.
3. Tata cara selanjutnya mengikuti ketentuan huruf a angka 5 sampai 8

Segala biaya yang menyertai transfer sertifikasi PPIU karena permintaan PPIU, maka dibebankan pada pemegang sertifikat PPIU, sedangkan jika transfer karena pencabutan akreditasi, maka dibebankan pada LS PPIU yang dicabut akreditasinya.

17. Kompetensi Personil LS PPIU

Kompetensi pengkaji permohonan, evaluator, reviewer (pengambil keputusan) diatur pada lampiran A.

18. Informasi Publik

LS PPIU harus menyediakan informasi yang mudah diakses publik tentang PPIU yang disertifikasi, termasuk yang status sertifikasinya dibekukan atau dicabut, yang mencakup informasi:

- a. Nama Klien;
- b. Alamat Klien;
- c. Klasifikasi PPIU;
- d. Masa berlaku sertifikat.

Dalam hal sertifikat PPIU dibekukan atau dicabut, maka LS PPIU melakukan pemberitaan kepada publik selambatnya 7 (tujuh) hari sejak tanggal pembekuan atau pencabutan.

DIREKTUR JENDERAL

PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH,



Handwritten mark or signature at the bottom right of the page.

Lampiran A

Persyaratan dan Kompetensi Evaluatur Skema Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah.

Fungsi Pengetahuan	Pengkaji permohonan	Evaluatur	Reviewer dan Pengambil keputusan
Ketentuan Peraturan terkait ibadah umrah (di Indonesia dan Arab Saudi)	V	V	V
Pengetahuan dan berpengalaman haji atau umrah		V	V
Pengetahuan Skema sertifikasi PPIU	V	V	V
Pengetahuan tentang sistem manajemen SNI ISO 9001		V	V
Pengetahuan tentang PPIU (proses bisnis)	V	V	V
Pengetahuan tentang akuntansi dan keuangan		V	V
Pengetahuan teknik, praktik, dan prinsip evaluasi		V	V
Pengetahuan tentang proses sertifikasi LS PPIU (SNI ISO/IEC 17065)	V	V	V
Kemampuan berkomunikasi dengan semua tingkatan		V	

Keahlian mencatat dan menulis laporan		V	
Keahlian presentasi		V	
Keahlian wawancara		V	
Keahlian mengelola kegiatan audit		V	

LAMPIRAN II  
KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL  
PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH  
NOMOR 337 TAHUN 2018

TENTANG

PEDOMAN AKREDITASI PENYELENGGARA PERJALANAN IBADAH UMRAH

KRITERIA PENILAIAN PENYELENGGARA PERJALANAN IBADAH UMRAH

BAB I  
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah mengamanatkan bahwa Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah harus dilaksanakan berdasarkan asas profesionalitas, transparansi, akuntabilitas, dan syariat sehingga dapat memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya kepada jemaah.

Salah satu komponen penting dalam Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah adalah Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah atau dikenal dengan istilah PPIU. Sesuai Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dikemukakan bahwa penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah dapat dilakukan oleh Pemerintah dan/atau biro perjalanan wisata yang telah mendapatkan izin operasional sebagai PPIU.

Sebagai bentuk pelayanan dan perlindungan kepada jemaah, dipandang perlu melakukan penilaian terhadap kinerja dan kualitas pelayanan PPIU yang diwujudkan dalam bentuk Akreditasi. Penilaian mencakup 5 (lima) komponen yaitu kualitas pelayanan, sumber daya manusia, finansial, sarana dan prasarana, serta administrasi, dan manajemen, dan kepatuhan.

Untuk menjamin bahwa seluruh proses penilaian kinerja mengikuti kaidah umum Akreditasi yaitu independen, tidak berpihak, dan profesional maka Pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah memandang perlu menerbitkan pedoman Akreditasi penyelenggara perjalanan ibadah umrah (PPIU).

## B. Tujuan

Tujuan Akreditasi yaitu:

1. Memberikan penilaian dan kelayakan sebagai PPIU;
2. Mendorong kinerja PPIU agar semakin profesional, transparan, akuntabel, dan sesuai syariat; dan
3. Memberikan informasi kepada masyarakat tentang hasil akreditasi PPIU.

## C. Sasaran

Sasaran Akreditasi adalah kinerja PPIU setiap 3 (tiga) tahun sebagai kalaikan sebagai PPIU.

## D. Ruang Lingkup

1. Syarat, Kriteria, dan Indikator Penilaian Akreditasi.
2. Mekanisme Akreditasi.
3. Sertifikat Akreditasi.

## E. Pengertian

Dalam Keputusan ini yang dimaksud dengan:

1. Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah yang selanjutnya disingkat PPIU adalah biro perjalanan wisata yang telah mendapat izin dari Menteri untuk menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah.
2. Akreditasi adalah proses penilaian kinerja dan pelayanan terhadap PPIU setiap 3 (tiga) tahun.
3. Kriteria dan indikator adalah parameter penilaian atau persyaratan yang harus dipenuhi oleh PPIU.
4. Keputusan Akreditasi adalah hasil penilaian Lembaga Sertifikasi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (LS PPIU) terhadap kinerja PPIU.
5. Tim Pelaksana Akreditasi adalah tim LS PPIU yang terakreditasi Komite Akreditasi Nasional (KAN) dan ditunjuk oleh Direktur Jenderal
6. Sertifikat Akreditasi adalah surat keterangan/pernyataan tertulis yang dikeluarkan oleh LS PPIU yang diketahui oleh Direktur Jenderal kepada PPIU yang dinyatakan lulus Akreditasi dan memuat nilai dan/atau peringkat Akreditasi.
7. Direktorat Jenderal adalah Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah.
8. Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah yang selanjutnya disebut Direktur Jenderal adalah pemimpin satuan kerja yang membidangi penyelenggaraan haji dan umrah pada Kementerian Agama.
9. Direktur adalah Direktur Bina Umrah dan Haji Khusus.

## BAB II

### SYARAT, KRITERIA, DAN INDIKATOR PENILAIAN AKREDITASI

#### A. SYARAT

Akreditasi dilakukan oleh Lembaga Sertifikasi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (LS PPIU). Akreditasi PPIU dilakukan setelah memenuhi persyaratan:

1. Keputusan izin operasional sebagai PPIU;
2. Memiliki legalitas usaha yang lengkap yaitu:
  - a. memiliki akta notaris pendirian perseroan terbatas dan/atau perubahannya yang telah mendapat pengesahan dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;
  - b. pemilik saham, komisaris, dan direksi yang tercantum dalam akta notaris perseroan terbatas merupakan warga negara Indonesia yang beragama Islam;
  - c. pemilik saham, komisaris, dan direksi tidak pernah atau sedang dikenai sanksi atas pelanggaran Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah berdasarkan hasil pengawasan dan/atau surat pernyataan dari pemilik saham, komisaris, dan direksi;
  - d. memiliki kantor pelayanan yang dibuktikan dengan surat keterangan domisili perusahaan dari pemerintah daerah dan melampirkan bukti kepemilikan atau sewa menyewa paling singkat 4 (empat) tahun yang dibuktikan dengan pengesahan atau legalisasi dari Notaris;
  - e. memiliki tanda daftar usaha pariwisata yang masih berlaku;
  - f. memiliki laporan keuangan perusahaan 2 (dua) tahun terakhir dan telah diaudit akuntan publik yang terdaftar di Kementerian Keuangan dengan opini wajar tanpa pengecualian;
  - g. melampirkan surat keterangan fiskal dan fotokopi nomor pokok wajib pajak atas nama perusahaan dan pimpinan perusahaan;
3. Telah memberangkatkan dan/atau memiliki Jemaah terdaftar paling sedikit sebanyak 300 (tiga ratus) orang selama 3 tahun terakhir yang dibuktikan dengan laporan elektronik.

## B. KRITERIA

Penilaian kinerja PPIU didasarkan pada 5 (lima) kriteria yaitu administrasi, manajemen dan kepatuhan, finansial, sarana dan prasarana, sumber daya manusia, dan kualitas pelayanan.

## C. PENILAIAN

Penilaian dilakukan oleh Tim Pelaksana Akreditasi yang berasal dari LS PPIU. Indikator penilaian dari masing-masing kriteria tercantum di dalam Lampiran XX tentang Pedoman Akreditasi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah.

Indikator penilaian terbagi atas 2 (dua) jenis yakni, Indikator Dominan dan Indikator Ko-Dominan. Indikator Dominan merupakan indikator penilaian utama yang menjadi persyaratan wajib harus dipenuhi oleh PPIU untuk dapat memperoleh akreditasi, sedangkan Indikator Ko-Dominan merupakan indikator penilaian penunjang.

Pemberian nilai terhadap elemen penilaian dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- a. Nilai 1 (satu), 2 (dua), atau 3 (tiga) diberikan Tim Penilai kepada PPIU disesuaikan dengan kesesuaian elemen penilaian yang dipenuhi oleh PPIU terhadap kriteria Penilaian Akreditasi.
- b. Nilai 0 (nol) diberikan Tim Penilai kepada PPIU jika tidak memenuhi salah satu dari elemen penilaian.
- c. Seluruh nilai yang diperoleh kemudian dijumlahkan untuk dihitung nilai total yang diperoleh oleh PPIU.

Hasil penilaian secara akumulatif menunjukkan peringkat kinerja PPIU sebagai berikut:

1. Akreditasi A, nilai total  $>219$  dari kemungkinan total nilai maksimum yang dapat dicapai, tanpa ada indikator dominan yang bernilai 0 (nol).
2. Akreditasi B, nilai total  $166 \leq B \leq 187$ , tanpa ada indikator dominan yang bernilai 0 (nol).
3. Akreditasi C, nilai total  $144 \leq C \leq 165$ , tanpa ada indikator dominan yang bernilai 0 (nol)
4. Tidak Terakreditasi, nilai total  $< 144$ , dan/atau terdapat indikator dominan yang bernilai 0 (nol) tanpa ada perbaikan

Bagi PPIU yang mendapatkan nilai total  $> 144$  namun memiliki nilai 0 (nol) pada indikator Dominan, maka Tim Akreditasi memberikan waktu kepada PPIU selama 2 (dua) bulan untuk melakukan perbaikan menyesuaikan kriteria yang terdapat pada indikator penilaian. Apabila PPIU memperoleh

hasil penilaian < 144 atau Tidak Terakreditasi, izin operasional PPIU dicabut.

### BAB III WAKTU PELAKSANAAN AKREDITASI

1. Lembaga Sertifikasi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (LS PPIU) melakukan akreditasi sebelum izin operasional PPIU berakhir atau setelah menerima permohonan akreditasi dari PPIU.
2. PPIU yang habis masa izin operasionalnya setelah terbitnya Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 tanggal 13 Maret 2018 sampai dengan diterbitkannya Keputusan Direktur Jenderal ini, mengajukan permohonan akreditasi PPIU paling lambat 6 (enam) bulan setelah ditetapkannya keputusan ini.
3. Permohonan pengajuan sebagaimana dimaksud dalam butir 1 dan butir 2 dengan melampirkan persyaratan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

### BAB IV MEKANISME AKREDITASI

Akreditasi dilakukan oleh Lembaga Sertifikasi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (LS PPIU) berdasarkan mekanisme yang tercantum pada Lampiran 1 Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor XX Tahun 2018 tentang Pedoman Sertifikasi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah.

### BAB V SERTIFIKAT AKREDITASI

- a. Masa berlaku sertifikat adalah 3 (tiga) tahun.
- b. Pembekuan, Pengaktifan kembali status Akreditasi dan Pencabutan Sertifikat akreditasi diatur dalam Lampiran 1 Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor XX Tahun 2018 tentang Pedoman Sertifikasi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah

DIREKTUR JENDERAL  
PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH,



LAMPIRAN III

KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL  
PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH  
NOMOR 337 TAHUN 2018

TENTANG

PEDOMAN AKREDITASI PENYELENGGARA PERJALANAN IBADAH UMRAH

No	Prinsip	Kriteria	Indikator	Elemen Penilaian	Nilai	Panduan Teknis
1	PPIU harus mampu menunjukkan kemampuannya dalam pengelolaan administrasi dan manajemen dalam rangka tata kelola organisasi yang baik ( <i>good corporate governance</i> )	Administrasi, manajemen dan kepatuhan	1.1 Ketersediaan pedoman kerja yang jelas dan penerapan sistem manajemen yang berorientasi pada mutu pelayanan dan peningkatan berkelanjutan (DOMINAN)	a Memiliki sertifikat ISO 9001 versi terbaru yang masih berlaku, sertifikat usaha jasa perjalanan wisata yang masih berlaku	3	Melihat ketersediaan dan memverifikasi masa berlaku sertifikat yang telah dimiliki dan pedoman kerja yang telah disahkan.  Tidak boleh Nilai 0 (Nol), jika sudah dilakukan tindakan perbaikan sesuai waktu yang ditentukan maka Nilai menjadi 1 (Satu).
				b Memiliki sertifikat usaha jasa perjalanan wisata yang masih berlaku, dan pedoman kerja yang diterapkan	2	
				c Memiliki sertifikat usaha jasa perjalanan wisata yang masih berlaku	1	
			1.2 Pengadministrasian data Jemaah (KO-DOMINAN)	a Memiliki mekanisme pengadministrasian dan rekaman data Jemaah yang mampu telusur dengan masa retensi minimal 1 tahun	3	
				b Memiliki mekanisme pengadministrasian dan rekaman data Jemaah yang mampu telusur dengan masa retensi 6 bulan-12 bulan	2	

				c	Memiliki mekanisme pengadministrasian dan rekaman data Jemaah yang mampu telusur dengan masa retensi kurang dari 6 bulan	1			
			1.3		Pelaporan penyelenggaraan perjalanan umrah secara real time melalui sistem pelaporan elektronik (KO-DOMINAN)	a	Pelaporan kesiapan dokumen pemberangkatan (tiket dan visa) 7 hari atau lebih sebelum keberangkatan	3	Cek sistem pelaporan elektronik melalui uji petik.  Nilai 0 (Nol) jika tidak memenuhi elemen penilaian.
				b		Pelaporan kesiapan dokumen pemberangkatan (tiket dan visa) 2-6 hari sebelum keberangkatan	2		
				c		Pelaporan kesiapan dokumen pemberangkatan (tiket dan visa) 1 hari sebelum keberangkatan	1		
			1.4		Ketaatan terhadap pelaporan pendaftaran Jemaah (KO-DOMINAN)	a	Jemaah yang sudah mendaftar dilaporkan PPIU ke sistem pelaporan secara elektronik 1 hari setelah mendaftar	3	Cek sistem pelaporan elektronik melalui uji petik.  Nilai 0 (Nol) jika tidak memenuhi elemen penilaian
				b		Jemaah yang sudah mendaftar dilaporkan PPIU ke sistem pelaporan secara elektronik 1-7 hari setelah mendaftar	2		
				c		Jemaah yang sudah mendaftar dilaporkan PPIU ke sistem pelaporan secara elektronik 7-30 hari setelah mendaftar	1		
			1.5		Ketaatan terhadap pembukaan cabang (KO-DOMINAN)	a	Pembukaan cabang diluar domisili perusahaan mendapat pengesahan dari kantor wilayah dan dilaporkan kepada Direktur Jenderal kurang dari 1 bulan sejak pembukaan cabang <b>atau</b> tidak ada pembukaan cabang diluar domisili perusahaan	3	Nilai 0 (Nol) jika tidak memenuhi elemen penilaian.

					b	Pembukaan cabang diluar domisili perusahaan mendapat pengesahan dari kantor wilayah dan dilaporkan kepada Direktur Jenderal 1-2 bulan sejak pembukaan cabang	2	
					c	Pembukaan cabang diluar domisili perusahaan mendapat pengesahan dari kantor wilayah dan dilaporkan 2-3 bulan sejak pembukaan cabang	1	
			1.6	Ketaatan terhadap pelaporan susunan pengurus perusahaan (DOMINAN)	A	Perubahan susunan pemilik saham, direksi, dan komisaris dan/atau tempat/domisili perusahaan dilaporkan kepada Menteri kurang dari 1 bulan setelah terjadi perubahan, atau tidak ada perubahan susunan pengurus	3	Tidak boleh Nilai 0 (Nol), jika sudah dilakukan tindakan perbaikan sesuai waktu yang ditentukan maka nilai menjadi 1 (Satu).
					b	Perubahan susunan pemilik saham, direksi, dan komisaris dana atau tempat domisili dilaporkan kepada Menteri 1-2 bulan setelah terjadi perubahan.	2	
					c	Perubahan susunan pemilik saham, direksi, dan komisaris dan atau tempat domisili dilaporkan kepada Menteri 2-3 bulan setelah terjadi perubahan	1	
			1.7	Ketaatan terhadap pelaporan BPIU (DOMINAN)	A	BPIU di diatas harga referensi	3	Tidak boleh Nilai 0 (Nol), jika sudah dilakukan tindakan perbaikan sesuai waktu yang ditentukan maka Nilai menjadi 1 (Satu).
					B	PPIU melaporkan secara tertulis BPIU yang dibawah harga referensi sebelum memasarkan program umrah	2	
					C	PPIU melaporkan secara tertulis BPIU yang dibawah harga referensi setelah memasarkan	1	

					program umrah			
2	PPIU harus mampu menunjukkan kemampuannya secara finansial untuk menjalankan operasional perusahaan secara berkelanjutan dan menguntungkan	Finansial	2.1	Ketersediaan modal/ jumlah ekuitas dalam bentuk modal setor maupun saldo laba yang dimiliki PPIU dan tertera dalam neraca perusahaan (DOMINAN)	A	Modal setor dan saldo laba >3 milyar	3	Melihat ketersediaan modal setor dalam akta yang telah mendapatkan pengesahan dan ditambahkan dengan saldo laba yang terdapat dalam SPT tahunan/ hasil audit akuntan publik bagian ekuitas.  Tidak boleh Nilai 0 (Nol), jika sudah dilakukan tindakan perbaikan sesuai waktu yang ditentukan maka Nilai menjadi 1 (Satu).
					b	Modal setor dan saldo laba 1 – 3 milyar	2	
					c	Modal setor dan saldo laba 500 juta - 1 milyar	1	
		2.2	Akuntabilitas keuangan yang direfleksikan dalam bentuk neraca maupun laporan keuangan (DOMINAN)	a	Memiliki laporan keuangan selama 3 tahun terakhir yang diaudit oleh KAP yang terdaftar di Kemenkeu dengan opini WTP, seluruh penanggalan sebelum akhir April	3	Tidak boleh Nilai 0 (Nol), jika sudah dilakukan tindakan perbaikan sesuai waktu yang ditentukan maka Nilai menjadi 1 (Satu).	
				b	Memiliki laporan keuangan selama 3 tahun terakhir yang diaudit oleh KAP yang terdaftar di Kemenkeu dengan opini WTP	2		
				c	Memiliki laporan keuangan selama 2 tahun terakhir yang terakhir yang diaudit oleh KAP yang terdaftar di Kemenkeu dengan opini WTP	1		
			2.3	Uang tunai yang mampu membiayai	a	saldo rekening bank >75% dari BPIU yang sudah disetorkan Jemaah	3	Dilakukan pengecekan terhadap rekening atas nama PPIU selama

				operasional kegiatan dan tertera dalam rekening perusahaan (DOMINAN)	b	saldo rekening bank 50-75% dari BPIU yang sudah disetorkan Jemaah	2	3 (tiga) bulan terakhir  Tidak boleh Nilai 0 (Nol), jika sudah dilakukan tindakan perbaikan sesuai waktu yang ditentukan maka Nilai menjadi 1 (Satu).				
					c	saldo rekening bank 25-49% dari BPIU yang sudah disetorkan Jemaah	1					
				2.4	Kemampuan dalam memenuhi kewajiban jangka pendek dengan menggunakan likuiditas yang tersedia dan direfleksikan dalam bentuk rasio lancar (DOMINAN)	a	Rasio lancar >126%	3	Rumus rasio lancar adalah Aset lancar /kewajiban jangka pendek (current liabilities).  Tidak boleh Nilai 0 (Nol), jika sudah dilakukan tindakan perbaikan sesuai waktu yang ditentukan maka Nilai menjadi 1 (Satu).			
						b	Rasio lancar 100%-125%	2				
						c	Rasio lancar <30%-100%	1				
				2.5	Kemampuan dalam memenuhi kewajiban jangka pendek dan jangka panjang dengan menggunakan seluruh aset (DOMINAN)	a	DAR <50%	3	Total utang dibagi total asset = DAR (Debt to Asset Ratio).  Tidak boleh Nilai 0 (Nol), jika sudah dilakukan tindakan perbaikan sesuai waktu yang ditentukan maka Nilai menjadi 1 (Satu).			
						b	DAR =50-99%	2				
						c	DAR>100%-200%	1				
				3	PPIU harus mampu	Sarana dan	3.1	Ketersediaan kantor pelayanan yang	a	Memiliki kantor pelayanan yang dimiliki oleh perusahaan	3	Memiliki SHM/HGU atas kepemilikan kantor pelayanan

menunjukkan kemampuannya dalam menyediakan sarana dan prasarana kantor pelayanan administratif dalam rangka mendukung operasional kegiatan	prasarana		dibuktikan dengan legalitas kepemilikan maupun surat perjanjian sewa (DOMINAN)	b	Memiliki kantor pelayanan yang dimiliki oleh pengurus perusahaan/pemegang saham	2	sesuai yang tertera dalam izin operasional dan bukti perjanjian sewa menyewa minimal 4 Tahun dengan legalisasi notaris.  Tidak boleh Nilai 0 (Nol), jika sudah dilakukan tindakan perbaikan sesuai waktu yang ditentukan maka Nilai menjadi 1 (Satu)
				c	Memiliki kantor pelayanan yang disewa minimum 4 tahun dengan legalisasi notaris	1	
	3.2	Luas bangunan kantor pelayanan cukup memadai dalam menjalankan pelayanan, (KO-DOMINAN)	a	Luas bangunan >100 m <sup>2</sup>	3	Dibuktikan dengan statement ukuran yang tertera dalam SHM/HGU/PBB/bukti perjanjian sewa menyewa dan apabila tidak tercantum ukuran maka dilakukan estimasi auditor.	
			b	Luas bangunan 76-100 m <sup>2</sup>	2		
			c	Luas bangunan 50-75 m <sup>2</sup>	1		
	3.3	Ruang kantor pelayanan didisain secara fungsional yang memungkinkan operasional kegiatan dilaksanakan tanpa terganggu aktivitas lainnya. Dibuktikan dengan ketersediaan denah ruangan dan pengamatan visual. (KO-DOMINAN)	a	Memiliki ruang pelayanan, ruang tamu, back office dan ruang pertemuan /bimbingan, ruang rapat dan gudang	3	Memiliki ruang yang tidak bercampur dengan ruangan lain minimal 4 ruangan. Untuk beberapa PPIU yang menggunakan kantor yang sama, termasuk cabang harus ada pemisahan yang jelas untuk membedakan operasional kegiatan misalnya dengan pintu tersendiri	
			b	Memiliki ruang pelayanan, ruang tamu, back office dan ruang pertemuan /bimbingan	2	Memiliki ruangan yang tidak bercampur dengan ruangan lain minimal 3.	

			c	Memiliki ruang pelayanan, ruang tamu dan back office	1	Memiliki ruangan yang tidak bercampur dengan ruangan lain minimal 2 ruangan. Nilai 0 (No) jika tidak memenuhi elemen penilaian.	
		3.4	Tersedianya sarana teknologi informasi dan komunikasi yang dapat dioperasikan (KO-DOMINAN)	a	Tersedia komputer >4 unit, Website resmi perusahaan, email resmi perusahaan, telepon/fax, jaringan internet dan mesin cetak minimal 1	3	Memastikan semua sarana Teknologi Informasi yang dimiliki dapat beroperasi/digunakan.
				b	Tersedia komputer minimal 4 unit, email resmi perusahaan, telepon/fax, jaringan internet dan mesin cetak minimal 1	2	Email resmi adalah email yang dipublikasikan oleh perusahaan.
				c	Tersedia komputer minimal 3 unit, email resmi perusahaan, telepon/fax, jaringan internet dan mesin cetak minimal 1	1	Nilai 0 (No) jika tidak memenuhi elemen penilaian.
		3.5	Tersedia sarana transportasi. Sarana transportasi haruslah merupakan aset perusahaan atau disewa dengan bukti perjanjian (KO-DOMINAN)	a	Memiliki kendaraan operasional kantor roda 4 atau lebih atas nama perusahaan	3	Kendaraan operasional tercatat dalam daftar inventaris perusahaan. Verifikasi bukti kepemilikan kendaraan operasional (BPKB/STNK/KWITANSI/surat perjanjian sewa)  Nilai 0 (No) jika tidak memenuhi elemen penilaian.
				b	Memiliki kendaraan operasional kantor roda 4 atau lebih atas nama pengurus atau pemegang saham yang diperuntukkan bagi perusahaan	2	
				c	Memiliki kendaraan operasional kantor roda 4 atau lebih yang disewa	1	
		3.6	Bangunan kantor memenuhi standard bangunan minimal. Dibuktikan dengan hasil penilaian pengawasan gedung	a	Bangunan memenuhi standard sipil, mekanikal dan keselamatan, dinilai oleh otoritas berwenang (Ada sertifikat laik fungsi dari otoritas berwenang)	3	Tersedianya surat dari Badan/Instansi terkait yang berwenang yang menyatakan bahwa bangunan memenuhi standar sipil, Untuk standard keselamatan tersedia APAR yang
				b	Bangunan memenuhi standard sipil dan keselamatan	2	

				(KO-DOMINAN)	c	Bangunan memenuhi standard sipil	1	masih berfungsi, jalur evakuasi, Kotak P3K, Sign Board K3.  Nilai 0 (Nol) jika tidak memenuhi elemen penilaian.
4	PPIU harus memiliki SDM yang memadai dari sisi kuantitas maupun kualitas dalam mendukung pelaksanaan kegiatan	Sumberdaya manusia	4.1	Perencanaan kebutuhan SDM kuantitas dan kualitas yang selaras dengan kebutuhan operasional dan pengembangan. Minimal SDM terdiri atas ticketing, keuangan, pemasaran dan pembimbing ibadah (KO-DOMINAN)	a	Memiliki perencanaan SDM minimal 1 tahun ke depan meliputi kualitas dan kuantitas	3	Verifikasi rencana kebutuhan SDM yang terdapat dalam renstra/rencana kerja perusahaan (RKP) maupun produk manajemen lainnya. Perencanaan kualitas hendaknya relevan dengan persyaratan kompetensi.  Nilai 0 (Nol) jika tidak memenuhi elemen penilaian.
					b	Memiliki perencanaan kebutuhan SDM tahun berjalan meliputi kualitas dan kuantitas	2	
					c	Memiliki perencanaan kebutuhan jumlah SDM	1	
			4.2	Memiliki jumlah karyawan tidak termasuk pengurus perusahaan yang memadai sesuai beban kerja dengan status yang jelas. Dibuktikan dengan kontrak kerja (KO-DOMINAN)	a	Memiliki jumlah karyawan lebih dari 5 orang dibuktikan dengan kontrak kerja serta terdapat analisa beban kerja	3	Lakukan wawancara dengan pegawai untuk mengukur beban kerja. Wawancara dilakukan minimal terhadap 3 orang pegawai yang dipilih secara acak  Nilai 0 (Nol) jika tidak memenuhi elemen penilaian.
					b	Memiliki jumlah karyawan 4-5 orang dibuktikan dengan kontrak kerja serta terdapat analisa beban kerja	2	
					c	Memiliki jumlah karyawan 3 orang dibuktikan dengan kontrak kerja tanpa analisa beban kerja	1	
			4.3	Memiliki pembimbing	a	Memiliki pembimbing manasik lebih dari 1 yang seluruhnya tetap serta bersertifikat,	3	Verifikasi daftar pembimbing manasik dan status

			manasik/ibadah. Dibuktikan dengan identitas yang jelas, perjanjian kerja dan lainnya (DOMINAN)		dan telah melaksanakan haji/umrah		kepegawaiannya melalui perjanjian kerja maupun legalitas lainnya (Surat Kontrak, Surat Pengangkatan, Pembayaran BPJS). Sertifikat kompetensi pembimbing diterbitkan oleh Asosiasi, instansi ataupun lembaga terkait.  Tidak boleh Nilai 0 (Nol), jika sudah dilakukan tindakan perbaikan sesuai waktu yang ditentukan maka Nilai menjadi 1 (Satu)
				b	Memiliki pembimbing manasik tetap minimal 1 yang bersertifikat, dan telah melaksanakan haji/umrah	2	
				c	Memiliki pembimbing manasik yang diangkat oleh pimpinan PPIU dan telah melaksanakan haji/umrah	1	
		4.4	Ketersediaan uraian tugas pegawai dan implementasinya yang menjadi dasar pelaksanaan pekerjaan masing-masing (DOMINAN)	a	Tersedia uraian tugas masing-masing pegawai, dipahami secara keseluruhan dan dilaksanakan secara konsisten	3	Lihat ketersediaan Jobdesk/uraian tugas masing-masing pegawai. Lakukan wawancara dengan minimal 3 orang pegawai yang dipilih secara acak  Tidak boleh Nilai 0 (Nol), jika sudah dilakukan tindakan perbaikan sesuai waktu yang ditentukan maka Nilai menjadi 1 (Satu)
				b	Tersedia uraian tugas masing-masing pegawai dipahami dipahami seluruhnya	2	
				c	Tersedia uraian tugas masing-masing pegawai namun tidak dipahami seluruhnya	1	
		4.5	Penetapan dan penerapan kode etik/tata tertib (KO-DOMINAN)	a	Memiliki kode etik/tata tertib, disosialisasikan dan dijalankan secara konsisten	3	Cek ketersediaan bukti tertulis kode etik/tata tertib serta dokumentasi bukti sosialisasi (foto/daftar hadir/distribusi kode etik). Untuk implementasi lakukan wawancara terhadap 3 orang
				b	Memiliki kode etik/ tata tertib, disosialisasikan namun tidak dijalankan secara konsisten	2	

				c	Memiliki kode etik/ tata tertib namun tidak disosialisasikan	1	pegawai yang dipilih secara acak.  Nilai 0 (Nol) jika tidak memenuhi elemen penilaian.
			4.6	a	Memiliki program pembinaan pegawai, realisasi program dan dievaluasi serta ditindaklanjuti	3	Cek ketersediaan rencana/program pelatihan, hasil evaluasi efektifitas pelatihan dan tindak lanjut program pelatihan (Contoh pelatihan : ticketing/Abakus/IATA, Serifikasi profesi biro perjalanan).  Nilai 0 (Nol) jika tidak memenuhi elemen penilaian.
				b	Memiliki program pembinaan pegawai dan realisasi program dan dievaluasi, namun tidak ditindaklanjuti	2	
				c	Memiliki program pembinaan pegawai dan realisasi program	1	
5	PPIU harus mampu menunjukkan kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada jamaah	Kualitas Pelayanan	5.1	a	Tersedia informasi program tahun berjalan dan paket yang transparan dan jelas serta terdapat kesepakatan/perjanjian pelayanan minimal memuat hak dan kewajiban kedua belah pihak yang ditandatangani kedua belah pihak dan diberikan salinannya paling lambat 7 hari setelah ditandatangani	3	Verifikasi ketersediaan statement/perjanjian pelayanan yang tertuang dalam formulir, kwitansi, surat perjanjian yang ditandatangani kedua pihak. Perjanjian harus secara tegas menunjukkan paket yang diambil dan harus menunjukkan tahun berjalan. Ambil secara acak sampel perjanjian  Tidak boleh Nilai 0 (Nol), jika sudah dilakukan tindakan perbaikan sesuai waktu yang ditentukan maka Nilai menjadi 1 (Satu)
				b	Tersedia informasi program tahun berjalan dan paket yang transparan dan jelas serta terdapat kesepakatan/perjanjian pelayanan minimal memuat hak dan kewajiban kedua belah pihak yang ditandatangani kedua belah pihak dan diberikan salinannya 7 hari sampai satu bulan setelah ditandatangani	2	
				c	Tersedia informasi program tahun berjalan dan	1	

					paket yang transparan dan jelas serta terdapat kesepakatan/perjanjian pelayanan minimal memuat hak dan kewajiban kedua belah pihak yang ditandatangani kedua belah pihak dan diberikan salinannya 7 hari sebelum keberangkatan			
			5.2	Batas waktu penerimaan pelunasan Biaya Perjalanan Ibadah Umrah (BPIU) (KO-DOMINAN)	a	PPIU hanya menerima pelunasan BPIU 1 bulan sebelum pemberangkatan	3	Cek dokumen perjanjian antara jamaah dengan PPIU yang telah ditandatangani oleh kedua belah pihak atau kebijakan PPIU perihal pelunasan BPIU serta dokumen pelunasan  Nilai 0 (Nol) jika tidak memenuhi elemen penilaian.
					b	PPIU hanya menerima pelunasan BPIU 2 bulan sebelum pemberangkatan	2	
					c	PPIU hanya menerima pelunasan BPIU 3 bulan sebelum pemberangkatan	1	
			5.3	Bimbingan jamaah umrah dilakukan sebelum keberangkatan, perjalanan dan di Arab Saudi. Dibuktikan dengan dokumentasi bimbingan (KO-DOMINAN)	a	Lebih dari 1 (satu) kali yaitu masing-masing sebelum keberangkatan berupa teori dan praktik, diperjalanan dan saat di Arab Saudi	3	Cek bukti dokumentasi pelaksanaan bimbingan jamaah umrah (undangan, daftar hadir, foto kegiatan).  Nilai 0 (Nol) jika tidak memenuhi elemen penilaian.
					b	Satu (satu) kali yaitu masing-masing sebelum keberangkatan berupa teori dan praktik, diperjalanan dan saat di Arab Saudi	2	
					c	Hanya dilakukan sebelum keberangkatan berupa teori dan praktik	1	
			5.4	Pelaksanaan bimbingan jamaah umrah sesuai dengan buku standard manasik	a	Metode manasik ceramah perjalanan dan kesehatan, tanya jawab, diskusi dan praktek	3	Cek dokumentasi pelaksanaan manasik yang meliputi materi manasik, alat peraga yang digunakan (kain ihram dan bangunan ka'bah) serta daftar
					b	Metode manasik ceramah perjalanan dan kesehatan serta praktek	2	

			umrah. Dibuktikan dari program manasik yang diajukan dan dokumentasinya (KO-DOMINAN)	c	Metode manasik ceramah	1	hadir/undangan/ berita acara.  Nilai 0 (Nol) jika tidak memenuhi elemen penilaian.
		5.5	Pelayanan pemberangkatan ke dan dari Arab Saudi serta selama di Arab Saudi terkoordinir dengan baik dan dilakukan oleh petugas khusus. Dibuktikan dengan program kegiatan dan penunjukan petugas (KO-DOMINAN).	a	Terkoordinir dengan baik, ada petugas khusus (termasuk pembimbing) yang mendampingi selama kegiatan dengan rasio yang memadai serta mengikutsertakan petugas kesehatan khusus	3	Cek ketersediaan program perjalanan, Jobdesk untuk tour leader dan surat penunjukan petugas/pendamping.
				b	Terkoordinir dengan baik, ada petugas khusus (termasuk pembimbing) yang mendampingi selama kegiatan dengan rasio yang memadai	2	Nilai 0 (Nol) jika tidak memenuhi elemen penilaian.
				c	Tidak terkoordinir dengan baik, tidak ada petugas khusus yang mendampingi selama kegiatan.	1	
		5.6	Transportasi udara yang disediakan memperhatikan kenyamanan, keselamatan dan keamanan. Dibuktikan dengan dokumentasi perjalanan (DOMINAN)	a	Penerbangan langsung dengan maskapai yang sama	3	Cek bukti pemesanan tiket manifest, record perjalanan dan kontrak dengan maskapai. Lakukan uji petik ketersediaan tiket untuk jamaah umrah yang akan diberangkatkan.  Untuk pemberangkatan yang langsung dari negara lain diberikan nilai 1  Tidak boleh Nilai 0 (Nol). jika
				b	Penerbangan dengan 1 (satu) kali transit dengan maskapai yang sama	2	
				c	Penerbangan paling banyak 1 (satu) kali transit dan paling banyak 2 (dua) maskapai penerbangan	1	

							sudah dilakukan tindakan perbaikan sesuai waktu yang ditentukan maka Nilai menjadi 1 (Satu)	
			5.7	Transportasi darat yang disediakan selama di Arab Saudi memperhatikan kenyamanan, keselamatan serta keamanan (KO-DOMINAN)	a	PPIU menyediakan transportasi darat yang berusia kurang dari 3 Tahun dan berkapasitas maksimal 50 kursi per kendaraan/bus yang dilengkapi dengan alat keselamatan dan keamanan.	3	Cek dokumentasi perjalanan/ kontrak Bus  Nilai 0 (No!) jika tidak memenuhi elemen penilaian.
				b	PPIU menyediakan transportasi darat yang berusia 3-5 Tahun dan berkapasitas maksimal 50 kursi per kendaraan/bus yang dilengkapi dengan alat keselamatan dan keamanan.	2		
				c	PPIU menyediakan transportasi darat yang berusia 5 Tahun dan berkapasitas maksimal 50 kursi per kendaraan/bus yang dilengkapi dengan alat keselamatan dan keamanan.	1		
			5.8	Akomodasi di Arab Saudi minimal bintang 3 (DOMINAN)	a	Hotel minimal bintang 3 yang berjarak kurang dari 500 m	3	Cek bukti pemesanan hotel/kontrak hotel. Lakukan uji petik untuk jamaah umrah yang akan diberangkatkan  Tidak boleh Nilai 0 (No!), jika sudah dilakukan tindakan perbaikan sesuai waktu yang ditentukan maka Nilai menjadi 1 (Satu)
				b	Hotel minimal bintang 3 yang berjarak kurang dari 500-1000 m	2		
				c	Hotel minimal bintang 3 yang berjarak lebih dari 1000 m dan disediakan transportasi 24 jam	1		
			5.9	Konsumsi sesuai standard menu, higienitas dan	a	Prasmanan 3 kali sehari, konsumsi box selama perjalanan terdapat pilihan menu Indonesia, tersedia makanan ringan dan	3	Cek dokumentasi pemesanan hotel dan konsumsi

				kesehatan (DOMINAN)	coffee shop 24 jam		Tidak boleh Nilai 0 (Nol), jika sudah dilakukan tindakan perbaikan sesuai waktu yang ditentukan maka Nilai menjadi 1 (Satu)
				b	Prasmanan 3 kali sehari, konsumsi box selama perjalanan terdapat pilihan menu Indonesia, tersedia makanan ringan	2	
				c	Prasmanan 3 kali sehari, konsumsi box selama perjalanan, terdapat pilihan menu Indonesia,	1	
		5.10	Pelayanan kesehatan dilakukan melalui penyediaan petugas kesehatan, penyediaan obat-obatan dan pengurusan jamaah yang sakit selama di perjalanan dan di Arab Saudi. Dibuktikan dengan program kesehatan dan dokumentasinya (KO-DOMINAN)	a	Layanan kesehatan yang difasilitasi oleh petugas kesehatan tetap serta disediakan obat-obatan	3	Cek daftar petugas kesehatan dalam perjalanan umrah serta obat-obatan yang disiapkan.  Nilai 0 (Nol) jika tidak memenuhi elemen penilaian.
				b	Layanan kesehatan yang difasilitasi oleh petugas kesehatan yang bekerjasama dengan PPIU serta disediakan obat-obatan	2	
				c	Layanan kesehatan hanya berupa penyediaan obat-obatan oleh PPIU	1	
		5.11	Jamaah umrah difasilitasi dalam melaksanakan vaksinasi meningitis (KO-DOMINAN)	a	PPIU menginformasikan prosedur pelaksanaan vaksinasi meningitis dan mengordinir pelaksanaan vaksinasi meningitis tanpa menambahkan biaya selain yang dipersyaratkan	3	Cek dokumentasi pelaksanaan vaksinasi meningitis dan bukti pembayaran sesuai dengan PNBP  Nilai 0 (Nol) jika tidak memenuhi elemen penilaian.
				b	PPIU mengordinir pelaksanaan vaksinasi meningitis tanpa menambahkan biaya selain yang dipersyaratkan	2	
				c	PPIU hanya menginformasikan prosedur pelaksanaan vaksinasi meningitis	1	

					tanpa menambahkan biaya selain yang dipersyaratkan			
			5.12	Jamaah umrah diberikan perlindungan dalam bentuk asuransi. Dibuktikan dengan premi asuransi (DOMINAN)	a	Disediakan asuransi perjalanan dengan mengkover jiwa, kesehatan selama diperjalanan dan kecelakaan selama perjalanan, kehilangan bagasi, repatriasi Jamaah sakit dan jenazah serta gagal berangkat	3	Cek polis asuransi, status pembayaran serta proses klaim asuransi jika ada permasalahan.  Tidak boleh Nilai 0 (Nol), jika sudah dilakukan tindakan perbaikan sesuai waktu yang ditentukan maka Nilai menjadi 1 (Satu)
					b	Disediakan asuransi perjalanan dengan mengkover jiwa, kesehatan selama diperjalanan dan kecelakaan selama perjalanan, kehilangan bagasi, repatriasi Jamaah sakit dan jenazah	2	
					c	Disediakan asuransi perjalanan dengan mengkover jiwa, kesehatan selama diperjalanan dan kecelakaan selama perjalanan.	1	
			5.13	Jamaah diberikan identitas yang memadai untuk memberikan perlindungan kepada jamaah (DOMINAN)	a	Disediakan kartu pengenalan dengan identitas lengkap yang dicetak dari sistem elektronik, seragam dan identitas lainnya	3	Cek contoh kartu pengenalan yang diberikan dan informasi yang tertera dalam kartu pengenalan.
					b	Disediakan kartu pengenalan dengan identitas lengkap yang dicetak dari sistem elektronik dan seragam	2	Tidak boleh Nilai 0 (Nol), jika sudah dilakukan tindakan perbaikan sesuai waktu yang ditentukan maka Nilai menjadi 1 (Satu)
					c	Disediakan kartu pengenalan dengan identitas lengkap yang dicetak dari sistem elektronik	1	
			5.14	Pelayanan administrasi dan dokumen umrah yang meliputi visa, dokumen	a	PPIU memfasilitasi dokumen perjalanan umrah dan visa bagi Jamaah, dokumen lain yang dianggap perlu dan memfasilitasi pengurusan dokumen Jamaah sakit, meninggal dan hilang jika ada.	3	Cek dokumentasi pengurusan dokumen dan statement pelayanan administrasi serta laporan administrasi pembatalan dan atau dokumen hilang (jika

				perjalanan, pembatalan jamaah dan dokumen hilang selama perjalanan. Dibuktikan dengan dokumentasi kegiatan (KO-DOMINAN)	b	PPIU memfasilitasi dokumen perjalanan umrah dan visa bagi Jamaah dan dokumen lain yang dianggap perlu	2	ada) Nilai 0 (Nol) jika tidak memenuhi elemen penilaian.
					c	PPIU memfasilitasi dokumen perjalanan umrah dan visa bagi jemaah.	1	
		5.15	Pembatalan keberangkatan (DOMINAN)	a	PPIU wajib mengembalikan BPIU Jamaah terdaftar yang membatalkan keberangkatannya setelah dikurangi biaya yang telah dikeluarkan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati kurang dari 1 bulan setelah Jamaah membatalkan, atau tidak ada pembatalan dari jemaah	3	Cek dokumen perjanjian antara PPIU dengan Jamaah dan rincian biaya yang telah dikeluarkan oleh PPIU untuk Jamaah yang membatalkan keberangkatannya.  Jika tidak ada pembatalan(?)	
				b	PPIU wajib mengembalikan BPIU Jamaah terdaftar yang membatalkan keberangkatannya setelah dikurangi biaya yang telah dikeluarkan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati 1-2 bulan setelah Jamaah membatalkan	2	Tidak boleh Nilai 0 (Nol), jika sudah dilakukan tindakan perbaikan sesuai waktu yang ditentukan maka Nilai menjadi 1 (Satu)	
				c	PPIU wajib mengembalikan BPIU Jamaah terdaftar yang membatalkan keberangkatannya setelah dikurangi biaya yang telah dikeluarkan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati 2-3 bulan setelah Jamaah membatalkan	1		
		5.16	Penyelesaian dan tindak lanjut keluhan (DOMINAN)	a	PPIU memiliki mekanisme, sarana penyampaian pengaduan jamaah, berita acara penanganan pengaduan dan sudah konsisten dijalankan. Serta melakukan	3	Cek ketersediaan mekanisme penanganan keluhan, catatan pengaduan, rencana tindak lanjut dan respon terhadap	

					pengukuran kepuasan Jemaah secara periodik.		pengaduan/keluhan.
					b PPIU memiliki mekanisme dan sarana penyampaian pengaduan jamaah, disertai berita acara penanganan pengaduan dan sudah konsisten dijalankan	2	Tidak boleh Nilai 0 (Nol), jika sudah dilakukan tindakan perbaikan sesuai waktu yang ditentukan maka Nilai menjadi 1 (Satu)
					c PPIU memiliki mekanisme dan sarana penyampaian pengaduan jamaah disertai dengan berita acara penanganan pengaduan	1	



DIREKTUR JENDERAL  
PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH,

*NIZAR*

*484*