



**KEPUTUSAN MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 1251 TAHUN 2021**

**TENTANG**

**SKEMA DAN KRITERIA AKREDITASI SERTA SERTIFIKASI 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 148 ayat (6) Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, perlu menetapkan Keputusan Menteri Agama tentang Skema dan Kriteria Akreditasi serta Sertifikasi Usaha Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus dan Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah;
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6338) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
  2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2014 tentang Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 216, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5584);
  3. Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 2018 tentang Sistem Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 110, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6225);
  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);
7. Peraturan Menteri Agama Nomor 5 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Berusaha Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 263);
8. Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 264);

**MEMUTUSKAN:**

- Menetapkan** : **KEPUTUSAN MENTERI AGAMA TENTANG SKEMA DAN KRITERIA AKREDITASI SERTA SERTIFIKASI USAHA PENYELENGGARAAN PERJALANAN IBADAH UMRAH DAN PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI KHUSUS.**
- KESATU** : Akreditasi dan Sertifikasi Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus dilaksanakan berdasarkan skema dan kriteria sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA** : Skema dan Kriteria sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU menjadi panduan dalam pelaksanaan akreditasi terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggara Ibadah Haji Khusus.
- KETIGA** : Pada saat Keputusan ini mulai berlaku:
- a. Menteri menetapkan biaya sertifikasi referensi sesuai dengan kebutuhan sebagai pedoman penetapan biaya sertifikasi; dan
  - b. dalam hal Lembaga Sertifikasi Umrah dan Haji Khusus menetapkan biaya sertifikasi di bawah biaya sertifikasi referensi, Lembaga Sertifikasi Umrah dan Haji Khusus wajib melaporkan secara tertulis atau elektronik kepada Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah.
- KEEMPAT** : Pada saat Keputusan ini mulai berlaku:
- a. Biro Perjalanan Wisata yang memperoleh izin operasional sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah, wajib melakukan sertifikasi dalam jangka waktu paling lambat 2 (dua) tahun terhitung sejak keputusan izin operasional diterbitkan;
  - b. Biro Perjalanan Wisata yang telah ditetapkan sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah dan belum melakukan sertifikasi, wajib melakukan sertifikasi

- dalam jangka waktu paling lambat 2 (dua) tahun terhitung sejak Keputusan ini mulai berlaku;
- c. Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah yang telah tersertifikasi, pelaksanaan sertifikasi selanjutnya mengikuti siklus sertifikasi 5 (lima) tahun sekali terhitung sejak sertifikasi terakhir dilaksanakan atau mengikuti waktu sertifikasi terdekat Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah atau Penyelenggara Ibadah Haji Khusus;
  - d. Penyelenggara Ibadah Haji Khusus yang telah disertifikasi oleh Kementerian Agama, pelaksanaan sertifikasi selanjutnya mengikuti siklus sertifikasi 5 (lima) tahun sekali terhitung sejak sertifikasi terakhir dilaksanakan atau mengikuti waktu sertifikasi terdekat Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah atau Penyelenggara Ibadah Haji Khusus;
  - e. sertifikasi Penyelenggara Ibadah Haji Khusus oleh Lembaga Sertifikasi Umrah dan Haji Khusus dilaksanakan dalam jangka waktu paling lambat 1 (satu) tahun terhitung sejak keputusan ini ditetapkan;
  - f. sebelum Lembaga Sertifikasi Umrah dan Haji Khusus dengan ruang lingkup Sertifikasi Penyelenggara Ibadah Haji Khusus ditetapkan, pelaksanaan sertifikasi Penyelenggara Ibadah Haji Khusus dilakukan oleh Kementerian Agama dalam tahun yang sama dengan pelaksanaan sertifikasi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah oleh Lembaga Sertifikasi Umrah dan Haji Khusus;
  - g. Kementerian Agama menerbitkan sertifikat terhadap Penyelenggara Ibadah Haji Khusus yang disertifikasi; dan
  - h. lembaga akreditasi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah yang telah ditunjuk sebelum Keputusan ini ditetapkan, dinyatakan sebagai Lembaga Sertifikasi Umrah dan Haji Khusus dengan ruang lingkup Sertifikasi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah setelah meningkatkan kompetensinya berdasarkan Keputusan ini serta harus mendapatkan akreditasi dalam jangka waktu paling lambat 1 (satu) tahun terhitung sejak keputusan ini mulai berlaku.

**KELIMA** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 1 Desember 2021  
MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA,

ttd

YAQUT CHOLIL QOUMAS

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 1251 TAHUN 2021  
TENTANG  
SKEMA DAN KRITERIA AKREDITASI SERTA  
SERTIFIKASI USAHA PENYELENGGARAAN  
PERJALANAN IBADAH UMRAH DAN  
PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI KHUSUS

BAB I  
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah dan penyelenggaraan ibadah haji khusus harus berdasarkan pada 10 (sepuluh) asas sebagaimana dinyatakan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, yaitu asas syariat, amanah, keadilan, kemaslahatan, kemanfaatan, keselamatan, keamanan, profesionalitas, transparansi, dan akuntabilitas. Kesepuluh asas ini menjadi landasan bagi penyelenggara perjalanan ibadah umrah dan penyelenggara ibadah haji khusus untuk mewujudkan tujuan penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah dan penyelenggaraan ibadah haji khusus, yaitu memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan bagi calon jemaah haji dan jemaah umrah sehingga dapat menunaikan ibadah sesuai dengan ketentuan syariat serta mewujudkan kemandirian dan ketahanan dalam penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah dan penyelenggaraan ibadah haji khusus.

Untuk dapat mencapai tujuan tersebut, khususnya dalam hal penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah dan penyelenggaraan ibadah haji khusus yang dilaksanakan oleh masyarakat, Undang-Undang telah mengatur salah satu cara yang harus dilakukan yaitu dengan pelaksanaan sertifikasi terhadap Penyelenggara Ibadah Haji Khusus dan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah. Sertifikasi ini dilakukan untuk menilai kinerja dan kualitas pelayanan penyelenggara perjalanan ibadah umrah dan penyelenggara ibadah haji khusus untuk memastikan bahwa jemaah memperoleh pelayanan yang dipersyaratkan. Ketentuan mengenai sertifikasi terhadap penyelenggara perjalanan ibadah umrah dan penyelenggara ibadah haji khusus diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja.

Pelaksanaan akreditasi ini selanjutnya diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko yang menetapkan skema akreditasi terhadap lembaga penilaian kesesuaian dan sertifikasi terhadap pelaku usaha. Namun demikian, Peraturan Pemerintah ini belum mengatur secara teknis pelaksanaan akreditasi, yaitu akreditasi terhadap lembaga penilaian kesesuaian dan sertifikasi terhadap pelaku usaha tersebut. Oleh sebab itu, diperlukan peraturan turunan yang mengatur secara rinci teknis pelaksanaan akreditasi tersebut.

## B. Tujuan

Skema dan kriteria akreditasi serta sertifikasi usaha penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah dan penyelenggaraan ibadah haji khusus mempunyai tujuan menjamin akreditasi dan sertifikasi penyelenggara ibadah haji khusus dan penyelenggara perjalanan ibadah umrah dilaksanakan secara tertib, independen, transparan, dan akuntabel.

## C. Pengertian Umum

Dalam Keputusan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah adalah rangkaian kegiatan perjalanan ibadah umrah di luar musim haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jemaah, yang dilaksanakan oleh pemerintah dan/atau penyelenggara perjalanan ibadah umrah.
2. Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus adalah penyelenggaraan ibadah haji yang dilaksanakan oleh penyelenggara ibadah haji khusus dengan pengelolaan, pembiayaan, dan pelayanan yang bersifat khusus.
3. Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah yang selanjutnya disingkat PPIU adalah biro perjalanan wisata yang memiliki perizinan berusaha untuk menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah.
4. Penyelenggara Ibadah Haji Khusus yang selanjutnya disingkat PIHK adalah badan hukum yang memiliki perizinan berusaha untuk melaksanakan ibadah haji khusus.
5. Komite Akreditasi Nasional yang selanjutnya disingkat KAN adalah lembaga nonstruktural yang bertugas dan bertanggung jawab di bidang akreditasi lembaga penilaian kesesuaian.
6. Lembaga Sertifikasi Umrah dan Haji Khusus yang selanjutnya disingkat LS UHK adalah lembaga penilaian kesesuaian yang telah terakreditasi yang bertugas melakukan sertifikasi terhadap pelaku usaha yang melakukan kegiatan usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus.
7. Akreditasi adalah rangkaian kegiatan pengakuan formal oleh KAN, yang menyatakan bahwa suatu lembaga, institusi, atau laboratorium memiliki kompetensi, serta berhak melaksanakan penilaian kesesuaian.
8. Sertifikasi PPIU dan PIHK adalah rangkaian kegiatan penilaian kesesuaian yang berkaitan dengan pemberian jaminan tertulis bahwa pelayanan Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus telah memenuhi standar dan/atau regulasi.
9. Transfer Sertifikasi adalah pemindahan suatu sertifikasi PPIU atau PIHK yang masih berlaku dari LS UHK kepada LS UHK lain (LS UHK penerima) untuk tujuan keberlanjutan sertifikasi dalam lingkup sertifikasi yang sama.

10. Keluhan adalah pernyataan ketidakpuasan secara tertulis dari individu dan/atau lembaga terhadap kegiatan PPIU, PIHK, atau LS UHK yang disertai dengan bahan bukti yang relevan.
11. Banding adalah permintaan secara tertulis dari PPIU atau PIHK kepada LS UHK untuk peninjauan kembali atas hasil keputusan proses sertifikasi.
12. Kementerian adalah kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama.
13. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama.
14. Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah yang selanjutnya disebut Direktorat Jenderal adalah satuan kerja pada Kementerian yang membidangi penyelenggaraan haji dan umrah.
15. Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah yang selanjutnya disebut Direktur Jenderal adalah pemimpin Direktorat Jenderal.

## BAB II

### PELAKSANA SERTIFIKASI PENYELENGGARA PERJALANAN IBADAH UMRAH DAN PENYELENGGARA IBADAH HAJI KHUSUS

#### A. Umum

1. Menteri melaksanakan akreditasi terhadap PPIU dan PIHK.
2. Dalam melaksanakan akreditasi terhadap PPIU dan PIHK, Menteri menunjuk KAN.
3. KAN menetapkan akreditasi LS UHK.
4. LS UHK melaksanakan sertifikasi terhadap PPIU dan PIHK.
5. LS UHK melaporkan hasil pelaksanaan sertifikasi kepada KAN.
6. KAN melaporkan hasil akreditasi dan sertifikasi kepada Menteri.
7. Laporan hasil akreditasi LS UHK yang disampaikan kepada Menteri memuat identitas LS UHK, terdiri atas:
  - a. nama;
  - b. nama pimpinan;
  - c. alamat;
  - d. nomor telepon/email;
  - e. nomor akreditasi;
  - f. masa berlaku akreditasi;
  - g. status akreditasi; dan
  - h. ruang lingkup.
8. Laporan hasil akreditasi dilaporkan dalam jangka waktu paling lambat 5 (lima) hari kerja terhitung sejak ditetapkan.
9. Laporan hasil sertifikasi PPIU atau PIHK yang disampaikan kepada Menteri memuat identitas PPIU atau PIHK, terdiri atas:
  - a. nama;
  - b. nomor sertifikat;

- c. masa berlaku sertifikat;
  - d. status sertifikasi; dan
  - e. peringkat.
10. Laporan hasil sertifikasi dilaporkan setiap semester.

**B. Lembaga Sertifikasi Umrah dan Haji Khusus**

1. Lembaga penilaian kesesuaian yang dapat melaksanakan sertifikasi terhadap PPIU dan PIHK harus terakreditasi oleh KAN.
2. Untuk memenuhi akreditasi oleh KAN, harus memenuhi persyaratan umum yang ditetapkan oleh KAN dan persyaratan khusus yang ditetapkan oleh Menteri.
3. Ruang lingkup Sertifikasi untuk skema LS UHK terdiri atas:
  - a. Sertifikasi PPIU; dan
  - b. Sertifikasi PIHK.
4. Pelaksanaan akreditasi oleh KAN didukung oleh tenaga teknis dari Kementerian yang memiliki kompetensi di bidang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus.
5. Persyaratan khusus meliputi:
  - a. Personel yang terlibat dalam kegiatan sertifikasi terdiri atas:
    - 1) pengkaji permohonan;
    - 2) evaluator; dan
    - 3) *reviewer* dan pengambil keputusan.
  - b. LS UHK tidak dapat didukung oleh personel yang terlibat dalam kepemilikan saham, komisariat, atau kepengurusan PPIU atau PIHK, termasuk keterlibatan dalam kantor cabang atau asosiasi PPIU dan/atau PIHK.
  - c. LS UHK harus didukung oleh personel yang memiliki kompetensi umum dan kompetensi khusus untuk masing-masing ruang lingkup.
  - d. Kompetensi sebagaimana dimaksud dalam huruf c untuk ruang lingkup Sertifikasi PPIU meliputi:
    - 1) kompetensi pengkaji permohonan meliputi:
      - a) kompetensi umum
        - (1) pengetahuan mengenai proses sertifikasi; dan
        - (2) pengetahuan mengenai ISO/IEC 17065.
      - b) kompetensi khusus
        - (1) pengetahuan mengenai ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang ibadah umrah;
        - (2) pengetahuan mengenai proses bisnis Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah; dan
        - (3) Pengetahuan mengenai skema Sertifikasi PPIU serta perbaharuan dan perubahannya.
    - 2) kompetensi evaluator meliputi:
      - a) kompetensi umum
        - (1) pengetahuan mengenai proses sertifikasi;

- (2) pengetahuan mengenai sistem manajemen mutu SNI ISO 9001;
  - (3) pengetahuan mengenai SNI ISO/IEC 17065;
  - (4) pengetahuan mengenai akuntansi dan keuangan;
  - (5) pengetahuan mengenai teknik, praktik, dan prinsip evaluasi;
  - (6) kemampuan berkomunikasi dengan baik;
  - (7) kemampuan mencatat dan menulis laporan;
  - (8) kemampuan presentasi;
  - (9) kemampuan wawancara; dan
  - (10) kemampuan mengelola kegiatan audit.
- b) kompetensi khusus
- (1) pengetahuan mengenai ketentuan peraturan di bidang ibadah umrah;
  - (2) pengetahuan dan berpengalaman haji atau umrah;
  - (3) pengetahuan mengenai proses bisnis Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah; dan
  - (4) pengetahuan mengenai skema Sertifikasi PPIU serta perbaharuan dan perubahan.
- 3) Kompetensi *reviewer* dan pengambil keputusan meliputi:
- a) kompetensi umum
- (1) pengetahuan mengenai proses sertifikasi;
  - (2) pengetahuan mengenai sistem manajemen mutu SNI ISO 9001;
  - (3) pengetahuan mengenai SNI ISO/IEC 17065;
  - (4) pengetahuan mengenai akuntansi dan keuangan; dan
  - (5) pengetahuan teknik, praktik, dan prinsip evaluasi.
- b) kompetensi khusus
- (1) pengetahuan mengenai ketentuan peraturan di bidang ibadah umrah;
  - (2) pengetahuan dan berpengalaman haji atau umrah;
  - (3) pengetahuan mengenai proses bisnis Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah; dan
  - (4) pengetahuan mengenai skema Sertifikasi PPIU serta perbaharuan dan perubahannya.
- e. Kompetensi sebagaimana dimaksud pada angka 3 untuk ruang lingkup Sertifikasi PIHK meliputi:
- 1) Kompetensi pengkaji permohonan meliputi:
    - a) kompetensi umum
      - (1) pengetahuan mengenai proses sertifikasi; dan



- (2) pengetahuan mengenai SNI ISO/IEC 17065.
- b) kompetensi khusus
  - (1) pengetahuan mengenai ketentuan peraturan di bidang ibadah umrah dan haji khusus;
  - (2) pengetahuan mengenai proses bisnis Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus; dan
  - (3) pengetahuan mengenai skema Sertifikasi PPIU dan PIHK.
- 2) Kompetensi evaluator meliputi:
  - a) kompetensi umum
    - (1) pengetahuan mengenai proses sertifikasi;
    - (2) pengetahuan mengenai sistem manajemen mutu SNI ISO 9001;
    - (3) pengetahuan mengenai SNI ISO/IEC 17065;
    - (4) pengetahuan mengenai akuntansi dan keuangan;
    - (5) pengetahuan mengenai teknik, praktik, dan prinsip evaluasi;
    - (6) kemampuan berkomunikasi dengan baik;
    - (7) kemampuan mencatat dan menulis laporan;
    - (8) kemampuan presentasi;
    - (9) kemampuan wawancara; dan
    - (10) kemampuan mengelola kegiatan audit.
  - b) kompetensi khusus
    - (1) pengetahuan mengenai ketentuan peraturan di bidang ibadah umrah dan haji khusus;
    - (2) pengetahuan dan berpengalaman ibadah haji;
    - (3) pengetahuan mengenai proses bisnis Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus; dan
    - (4) pengetahuan mengenai skema Sertifikasi PPIU dan PIHK.
- 3) Kompetensi *reviewer* dan pengambil keputusan meliputi:
  - a) kompetensi umum
    - (1) pengetahuan mengenai proses sertifikasi;
    - (2) pengetahuan mengenai sistem manajemen mutu SNI ISO 9001;
    - (3) pengetahuan mengenai SNI ISO/IEC 17065; dan
    - (4) pengetahuan mengenai akuntansi dan keuangan.
  - b) kompetensi khusus
    - (1) pengetahuan mengenai ketentuan peraturan di bidang ibadah umrah dan haji khusus;
    - (2) pengetahuan dan berpengalaman ibadah haji;

- (3) pengetahuan mengenai proses bisnis Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus; dan
  - (4) pengetahuan mengenai skema Sertifikasi PPIU dan PIHK.
- f. Pemenuhan kompetensi khusus bagi *reviewer*, evaluator, dan pengambil keputusan dapat dipenuhi secara kolektif.
  - g. Pemenuhan kompetensi khusus dibuktikan dengan sertifikat pelatihan.
  - h. Pelatihan diselenggarakan oleh penyelenggara pelatihan setelah berkoordinasi dengan Direktorat Jenderal.
  - i. Koordinasi meliputi:
    - 1) rencana pelaksanaan pelatihan;
    - 2) penetapan kurikulum dan materi pelatihan; dan
    - 3) pendaftaran nomor sertifikat peserta pelatihan.
  - j. LS UHK harus memiliki mekanisme atau pengaturan terkait penjenjangan, pengembangan, dan evaluasi kompetensi personil sertifikasi.
  - k. LS UHK harus memiliki sistem informasi pengelolaan hasil sertifikasi

#### C. Komite Ketidakberpihakan

1. Untuk menjamin pelaksanaan sertifikasi yang dilakukan secara kompeten, konsisten, dan tidak memihak, LS UHK harus memiliki Komite Ketidakberpihakan.
2. Komite Ketidakberpihakan dapat dibentuk secara kolektif oleh para LS UHK
3. Komite Ketidakberpihakan terdiri atas unsur:
  - a. LS UHK;
  - b. Direktorat Jenderal sebagai regulator;
  - c. pelaku usaha;
  - d. jemaah; dan
  - e. organisasi nonpemerintah sebagai masyarakat.
4. Komite Ketidakberpihakan bersidang paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
5. Komite Ketidakberpihakan dari unsur Direktorat Jenderal ditetapkan oleh Direktur Jenderal.

#### D. Lain-lain

1. LS UHK yang dalam status pembekuan akreditasi oleh KAN, tidak boleh melakukan sertifikasi.
2. LS UHK yang dalam status pembekuan akreditasi, hanya boleh melakukan survailen terhadap klien yang telah disertifikasi sampai dengan status akreditasinya dinyatakan aktif kembali.
3. Dalam hal status akreditasi LS UHK dicabut, LS UHK harus melakukan pemindahan sertifikasi terhadap klien yang tersertifikasi kepada LS UHK lain yang telah terakreditasi.

4. KAN dapat menetapkan persyaratan tambahan akreditasi LS UHK sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### BAB III

#### SKEMA DAN KRITERIA SERTIFIKASI PENYELENGGARA PERJALANAN IBADAH UMRAH DAN PENYELENGGARA IBADAH HAJI KHUSUS

##### A. Umum

1. PPIU dan PIHK wajib disertifikasi setiap 5 (lima) tahun.
2. Sertifikasi dilakukan untuk menilai kinerja dan kualitas pelayanan PPIU dan PIHK.
3. Sertifikasi PPIU dan PIHK dilakukan oleh LS UHK.
4. PPIU dan PIHK yang tidak tersertifikasi atau tidak melakukan resertifikasi sampai dengan masa berlaku sertifikat berakhir, izin operasionalnya akan dibekukan.
5. Selama masa pembekuan izin operasional, PPIU atau PIHK tidak diperbolehkan melakukan kegiatan usaha.
6. PPIU atau PIHK yang dalam status pembekuan izin operasional, diberikan waktu selama 6 (enam) bulan untuk mendapatkan sertifikat baru.
7. Masa belaku sertifikat baru merujuk pada tanggal dan bulan izin operasional.
8. Status pembekuan izin operasional berakhir setelah PPIU atau PIHK mendapatkan sertifikat baru.
9. Izin operasional PPIU atau PIHK dicabut apabila tidak mendapatkan sertifikat baru dalam jangka waktu paling lama 6 (enam) bulan terhitung sejak tanggal sertifikat lama berakhir.
10. Izin operasional PIHK dicabut apabila PPIU tidak tersertifikasi.

##### B. Persyaratan

1. PPIU yang akan melakukan sertifikasi harus memenuhi persyaratan:
  - a. fotokopi izin operasional sebagai PPIU;
  - b. fotokopi akta notaris terbaru yang telah mendapat pengesahan dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;
  - c. fotokopi kartu tanda penduduk pemilik saham, komisaris, dan direksi yang seluruhnya beragama Islam;
  - d. fotokopi sertifikat hak milik (atas nama perusahaan, pemegang saham, komisaris, atau direksi), perjanjian pinjam pakai, atau perjanjian sewa menyewa kantor yang masih berlaku paling singkat 5 (lima) tahun ke depan dan mendapatkan pengesahan atau legalisasi dari notaris;
  - e. fotokopi laporan keuangan perusahaan 1 (satu) tahun terakhir yang telah diaudit akuntan publik yang terdaftar di Kementerian Keuangan dengan opini wajar tanpa pengecualian;

- f. fotokopi surat keterangan fiskal atas nama perusahaan yang masih berlaku; dan
  - g. fotokopi jaminan bank PPIU yang masih berlaku.
2. PIHK yang akan melakukan sertifikasi harus memenuhi persyaratan:
- a. fotokopi izin operasional sebagai PPIU dan PIHK;
  - b. fotokopi akta notaris terbaru yang telah mendapat pengesahan dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;
  - c. fotokopi kartu tanda penduduk pemilik saham, komisaris, dan direksi yang seluruhnya beragama Islam;
  - d. fotokopi sertifikat hak milik (atas nama perusahaan, pemegang saham, komisaris, atau direksi), perjanjian pinjam pakai, atau atau perjanjian sewa menyewa kantor yang masih berlaku paling singkat 5 (lima) tahun ke depan dan mendapatkan pengesahan atau legalisasi dari notaris;
  - e. fotokopi laporan keuangan perusahaan 1 (satu) tahun terakhir yang telah diaudit akuntan publik yang terdaftar di Kementerian Keuangan dengan opini wajar tanpa pengecualian;
  - f. fotokopi surat keterangan fiskal atas nama perusahaan yang masih berlaku; dan
  - g. fotokopi jaminan bank PPIU dan PIHK yang masih berlaku.

### C. Proses sertifikasi PPIU

Sertifikasi dilakukan kepada PPIU dan PIHK melalui proses sebagai berikut:

1. Pengajuan Permohonan dan Penandatanganan Perjanjian
  - a. PPIU atau PIHK mengajukan permohonan kepada Direktur Jenderal melalui Siskopatuh dengan mengunggah dokumen persyaratan sebagaimana dimaksud dalam huruf B angka 1 dan angka 2 serta memilih LS UHK;
  - b. pemilihan LS UHK dilakukan setelah PPIU atau PIHK melakukan kesepakatan harga yang dituangkan dalam perjanjian kerja sama yang telah ditandatangani oleh kedua belah pihak;
  - c. PPIU atau PIHK memilih LS UHK yang berbeda dengan LS UHK pada siklus sertifikasi sebelumnya;
  - d. perjanjian sebagaimana dimaksud dalam huruf b termasuk hak dan kewajiban LS UHK dan PPIU atau PIHK selama proses dan masa berlaku sertifikat;
  - e. pemilihan LS UHK dibuktikan dengan mengunggah dokumen perjanjian kerja sama ke dalam Siskopatuh;
  - f. Direktur Jenderal melakukan verifikasi kelengkapan dokumen persyaratan terhadap berkas permohonan; dan
  - g. Direktur Jenderal menyetujui pelaksanaan proses sertifikasi dan memberikan informasi profil PPIU atau PIHK berdasarkan hasil pengawasan kepada LS UHK.

## 2. Tinjauan Permohonan

Tinjauan permohonan sertifikasi dilakukan oleh LS UHK berdasarkan:

- a. kelengkapan permohonan sertifikasi untuk memastikan bahwa bukti dokumen administratif pengajuan permohonan sertifikasi telah dipenuhi; dan
- b. informasi mengenai PPIU atau PIHK telah mencukupi untuk dilakukan proses sertifikasi.

## 3. Evaluasi

- a. LS UHK melakukan evaluasi secara luring di kantor PPIU atau PIHK sesuai dengan dokumen legalitas PPIU atau PIHK.
- b. Dalam hal evaluasi tidak dapat dilakukan secara luring, Direktur Jenderal dapat mengizinkan pelaksanaan evaluasi secara daring.
- c. Evaluasi dilakukan terhadap 4 (empat) kriteria, yaitu sarana, struktur organisasi dan sumber daya manusia, pelayanan, dan sistem manajemen usaha.
- d. Kriteria sebagaimana dimaksud dalam huruf c digunakan sebagai dasar penilaian kesesuaian.
- e. Penilaian kesesuaian dilakukan berdasarkan indikator penilaian dan pembobotan dari masing-masing kriteria sebagaimana tercantum dalam Format 1.
- f. Indikator penilaian terdiri atas indikator dominan dan indikator ko-dominan.
- g. Indikator dominan merupakan indikator penilaian utama yang wajib dipenuhi.
- h. Indikator ko-dominan merupakan indikator penilaian penunjang.
- i. Pemberian nilai terhadap elemen penilaian dilakukan dengan cara:
  - 1) nilai diberikan kepada PPIU atau PIHK sesuai dengan elemen penilaian yang dipenuhi oleh PPIU atau PIHK terhadap kriteria penilaian sertifikasi; dan
  - 2) nilai 0 (nol) diberikan kepada PPIU atau PIHK jika tidak ada elemen penilaian yang dipenuhi.
- j. Dalam hal terdapat indikator dominan mendapat nilai 0 (nol):
  - 1) PPIU atau PIHK wajib melakukan perbaikan dalam jangka waktu paling lama 2 (dua) bulan terhitung sejak hari terakhir evaluasi.
  - 2) diberikan nilai paling tinggi 1 (satu) jika PPIU atau PIHK telah melakukan perbaikan.
  - 3) Dinyatakan tidak tersertifikasi apabila tidak melakukan perbaikan sampai dengan 2 (dua) bulan sejak hari terakhir evaluasi.
- k. Dalam hal terdapat indikator ko-dominan mendapat nilai 0 (nol), LS UHK meminta PPIU atau PIHK untuk membuat rencana perbaikan sebagai dasar pada evaluasi berikutnya.

1. Petugas evaluasi membuat laporan pelaksanaan evaluasi yang ditandatangani oleh petugas evaluasi dan pihak PPIU atau PIHK.
  - m. LS UHK harus memastikan bahwa laporan evaluasi akurat, ringkas, jelas, dan terekam sebagai dasar reviu dan penetapan keputusan.
4. Reviu dan Penetapan Keputusan
- a. Personil yang ditugaskan oleh LS UHK untuk melakukan reviu dan menetapkan keputusan sertifikasi tidak boleh terlibat dalam proses evaluasi.
  - b. Reviu terhadap hasil evaluasi dijadikan dasar untuk penetapan keputusan.
  - c. Penetapan keputusan dituangkan dalam berita acara yang ditandatangani oleh *reviewer* dan pengambil keputusan.
  - d. Dalam hal penetapan keputusan ditunda atau tidak diberikan keputusan sertifikasi, LS UHK harus memberitahukan alasan kepada PPIU atau PIHK dan Kementerian.
5. Penerbitan Sertifikat
- a. Penerbitan sertifikat kesesuaian dilakukan oleh LS UHK dalam jangka waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak keputusan sertifikasi ditetapkan.
  - b. Dalam hal sertifikasi dengan ruang lingkup Sertifikasi PIHK, LS UHK menerbitkan:
    - 1) sertifikat dengan ruang lingkup PPIU; dan
    - 2) sertifikat dengan ruang lingkup PIHK
  - c. LS UHK menunda penerbitan sertifikat dengan ruang lingkup PIHK jika pemenuhan persyaratan ruang lingkup PPIU belum terpenuhi.
  - d. Sertifikat kesesuaian PPIU dan PIHK berlaku dalam jangka waktu selama 5 (lima) tahun terhitung sejak tanggal keputusan sertifikasi.
  - e. Sertifikat kesesuaian paling sedikit memuat:
    - 1) nomor sertifikat dan logo LS UHK;
    - 2) simbol akreditasi;
    - 3) identitas skema sertifikasi dan ruang lingkup sertifikasi;
    - 4) nama dan alamat LS UHK;
    - 5) nama dan alamat PPIU dan PIHK;
    - 6) pernyataan kesesuaian dan peringkat klasifikasi;
    - 7) tanggal penerbitan sertifikat;
    - 8) tanggal amandemen jika diperlukan;
    - 9) masa berlaku sertifikat;
    - 10) tanggal batas akhir survailen; dan
    - 11) tanda tangan dari personil yang berwenang untuk pengesahan atas nama LS UHK.

6. Survailen

- a. Survailen dilakukan oleh LS UHK untuk memastikan konsistensi pemenuhan persyaratan dan klasifikasi PPIU atau PIHK.
- b. Untuk memastikan konsistensi sebagaimana dimaksud dalam huruf a, dilakukan tahapan:
  - 1) pelaksanaan evaluasi;
  - 2) reviu terhadap hasil evaluasi; dan
  - 3) penetapan keputusan.
- c. Survailen terhadap PPIU atau PIHK dilakukan 1 (satu) kali dalam masa berlaku sertifikat.
- d. PPIU yang telah memiliki izin berusaha sebagai PIHK, survailen dilakukan secara bersama-sama dalam 1 (satu) waktu.
- e. Survailen dilaksanakan dalam jangka waktu paling singkat 28 (dua puluh delapan) bulan dan paling lambat 32 (tiga puluh dua) bulan setelah tanggal keputusan Sertifikasi.
- f. Hasil evaluasi survailen dijadikan dasar untuk penetapan keputusan pemeliharaan Sertifikasi.
- g. Apabila hasil survailen menunjukkan adanya perubahan klasifikasi, LS UHK menerbitkan sertifikat pengganti.
- h. Sertifikat pengganti tidak mengubah masa berlaku sertifikat.

7. Re-Sertifikasi

- a) Pelaksanaan dan keputusan re-sertifikasi harus dilakukan sebelum berakhirnya masa berlaku sertifikat.
- b) Prosedur pelaksanaan re-sertifikasi dilakukan sesuai dengan prosedur pelaksanaan Sertifikasi.

D. Penghitungan Waktu (Durasi)

1. Evaluasi lembaga sertifikasi dilakukan dengan menggunakan perhitungan durasi evaluasi sertifikasi (W), survailen, dan re-sertifikasi.
2. Perhitungan durasi evaluasi sertifikasi (W) sebagaimana dimaksud pada angka 1 dihitung berdasarkan waktu dasar audit di lokasi (Wd) ditambah jumlah hari audit berdasarkan jumlah jemaah yang terdaftar dalam 5 (lima) tahun terakhir (Wj).
3. Perhitungan durasi evaluasi survailen sebagaimana dimaksud pada angka 1, dihitung  $\frac{1}{2}$  (setengah) dari durasi evaluasi sertifikasi (W).
4. Perhitungan durasi evaluasi re-sertifikasi sebagaimana dimaksud pada angka 1, dihitung  $\frac{2}{3}$  (dua per tiga) dari durasi evaluasi sertifikasi (W).
5. Rumus perhitungan sebagaimana dimaksud pada angka 2, angka 3, dan angka 4 sesuai dengan Format 2.

E. Pelaporan Sertifikasi

1. LS UHK harus menyampaikan laporan hasil sertifikasi kepada KAN dan Menteri melalui Direktur Jenderal.

2. Laporan sebagaimana dimaksud pada angka 1 disampaikan secara elektronik melalui Siskopatuh dalam jangka waktu paling lambat 5 (lima) hari kerja terhitung sejak sertifikat ditetapkan.
3. Laporan sebagaimana dimaksud pada angka 2 memuat:
  - a. identitas LS UHK;
  - b. identitas PPIU atau PIHK yang disertifikasi;
  - c. tipe evaluasi (sertifikasi atau survailen);
  - d. hasil evaluasi yang mencakup:
    - 1) sarana;
    - 2) struktur organisasi dan sumber daya manusia;
    - 3) pelayanan; dan
    - 4) sistem manajemen usaha.
  - e. permasalahan penting selama proses evaluasi;
  - f. identitas personil yang terlibat;
  - g. tanggal dan tempat dilakukan evaluasi;
  - h. temuan evaluasi;
  - i. verifikasi temuan sebelumnya jika ada;
  - j. rekomendasi tim evaluasi;
  - k. berita acara reviu dan pengambilan keputusan;
  - l. nomor dan masa berlaku sertifikat; dan
  - m. salinan sertifikat.
4. Dalam hal LS UHK melakukan transfer sertifikasi, LS UHK penerima melaporkan perubahan sertifikat kepada Menteri melalui Direktur Jenderal ke dalam Siskopatuh disertai dengan lampiran.

#### F. Keluhan dan Banding

1. Keluhan dapat disampaikan terhadap kinerja PPIU, PIHK, dan LS UHK oleh pemangku kepentingan disertai dengan bahan bukti relevan.
2. Banding dapat diajukan oleh PPIU dan PIHK kepada LS UHK terhadap keputusan sertifikasi disertai dengan bukti yang relevan.
3. Tata cara pengajuan keluhan dan banding:
  - a. keluhan atau banding disampaikan secara tertulis paling sedikit memuat:
    - a) nama;
    - b) alamat;
    - c) nomor telepon yang bisa dihubungi dan/atau alamat email;
    - d) bukti pendukung yang dapat dipertanggungjawabkan; dan
    - e) pernyataan bahwa informasi yang disampaikan adalah benar dan dibubuhi dengan meterai yang cukup.
  - b. masa pengajuan keluhan dan banding
    - a) keluhan dapat diajukan sewaktu-waktu; dan
    - b) banding kepada LS UHK diajukan dalam jangka waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak disampaikannya berita acara hasil sertifikasi.



4. LS UHK menindaklanjuti pengajuan banding secara tertulis dalam jangka waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak permohonan banding diterima.

**G. Transfer Sertifikasi**

1. LS UHK harus memiliki mekanisme transfer Sertifikasi PPIU dan PIHK kepada LS UHK lain.
2. Transfer sertifikasi dilakukan jika:
  - a. ada permintaan dari pemegang sertifikat PPIU dan PIHK; dan/atau
  - b. LS UHK yang dicabut akreditasinya oleh KAN.
3. Transfer sertifikasi dilakukan:
  - a. bukan atas dasar persaingan tidak sehat; dan
  - b. tetap menjamin terjaganya integritas dan kredibilitas sertifikasi.
4. Transfer sertifikasi dilakukan dengan prosedur:
  - a. pengajuan surat permohonan transfer sertifikasi oleh PPIU atau PIHK kepada LS UHK yang dikehendaki dengan tembusan kepada LS UHK penerbit, KAN, dan Kementerian;
  - b. LS UHK penerima transfer sertifikasi mengkaji permohonan transfer sertifikasi dalam bentuk kajian dokumentasi;
  - c. Kajian dokumentasi meliputi:
    - 1) status adanya ketidaksesuaian dari sertifikasi sebelumnya;
    - 2) status pembekuan dari LS UHK penerbit;
    - 3) validitas sertifikasi;
    - 4) laporan evaluasi awal, re-evaluasi, survailen;
    - 5) catatan Keluhan yang diterima dan tindak lanjut yang dilakukan;
    - 6) tahapan siklus sertifikasi; dan
    - 7) informasi kepatuhan hukum PPIU atau PIHK pemohon.
  - d. Dalam hal LS UHK penerima transfer sertifikasi tidak mendapatkan informasi yang memadai dari LS UHK penerbit, LS UHK penerima transfer sertifikasi melakukan evaluasi lapangan.
5. Transfer Sertifikasi dilakukan jika LS UHK yang dicabut akreditasinya oleh KAN dilakukan dengan prosedur:
  - a. KAN menyampaikan informasi status pencabutan LS UHK kepada PPIU atau PIHK yang telah disertifikasi;
  - b. KAN memberikan daftar LS UHK lain untuk dipilih sebagai LS UHK penerima transfer sertifikasi;
  - c. PPIU atau PIHK memilih LS UHK penerima transfer sertifikasi;
  - d. LS UHK yang dicabut akreditasinya oleh KAN wajib melakukan transfer sertifikasi kepada LS UHK penerima transfer sertifikasi dalam jangka waktu paling lambat 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak tanggal keputusan pencabutan akreditasi;

- e. dalam hal jangka waktu paling lambat 14 (empat belas) hari kerja PPIU atau PIHK tidak memilih LS UHK penerima transfer Sertifikasi, LS UHK yang dicabut memilih LS UHK penerima transfer sertifikasi berdasarkan daftar LS UHK lain yang diberikan oleh KAN;
  - f. dalam hal jangka waktu paling lambat 14 (empat belas) hari kerja LS UHK yang dicabut akreditasinya oleh KAN tidak melakukan transfer sertifikasi kepada LS UHK penerima transfer sertifikasi, Kementerian menentukan LS UHK penerima transfer sertifikasi;
  - g. LS UHK penerima transfer sertifikasi harus mengkaji permohonan transfer sertifikasi dalam bentuk kajian dokumentasi;
  - h. kajian dokumentasi meliputi:
    - 1) status adanya ketidaksesuaian dari sertifikasi sebelumnya
    - 2) status pembekuan dari LS UHK penerbit;
    - 3) validitas sertifikasi;
    - 4) laporan evaluasi awal, re-evaluasi, survailen;
    - 5) catatan Keluhan yang diterima dan tindak lanjut yang dilakukan;
    - 6) tahapan siklus sertifikasi; dan
    - 7) informasi kepatuhan hukum PPIU atau PIHK pemohon.
6. dalam hal transfer sertifikasi melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada angka 3 huruf a dan/atau huruf b, LS UHK penerbit dapat menyampaikan Keluhan disertai bukti pendukung kepada KAN atas kinerja LS UHK penerima transfer sertifikasi;
7. dalam hal LS UHK penerima transfer sertifikasi tidak mendapatkan informasi yang memadai dari LS UHK penerbit, LS UHK penerima transfer sertifikasi melakukan evaluasi lapangan;
8. dalam hal ditemukan ketidaksesuaian dokumen sebagaimana dimaksud pada angka 4 huruf c butir 1) dan butir 2) dan angka 5 huruf c butir 1) dan butir 2), LS UHK penerima transfer sertifikasi harus menolak permohonan transfer sertifikat tersebut;
9. dalam hal tidak ditemukan dokumen sebagaimana dimaksud pada angka 4 huruf c butir 4) dan angka 5 huruf c butir 4), dilakukan re-sertifikasi oleh LS UHK penerima;
10. apabila tidak ditemukan ketidaksesuaian dan tidak ada potensi masalah yang diidentifikasi dalam kajian sebelum transfer sertifikasi dilakukan, LS UHK penerima dapat menerbitkan sertifikat dengan mengikuti aturan keputusan sertifikasi normal. Program survailen berikutnya harus mengacu pada jadwal survailen seperti sertifikasi asalnya;
11. apabila terdapat keraguan atas sertifikasi yang ada setelah dilakukan kajian, LS UHK penerima harus:
- a. melakukan penilaian dari awal terhadap PPIU atau PIHK; atau
  - b. melakukan audit yang berkonsentrasi pada area masalah yang ada.

#### H. Informasi Masyarakat

1. LS UHK menginformasikan hasil Sertifikasi PPIU dan PIHK kepada masyarakat secara elektronik di *website* masing-masing dalam jangka waktu paling lama 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak tanggal penerbitan sertifikat.
2. Selain informasi sebagaimana dimaksud pada angka 1, LS UHK menginformasikan direktori PPIU dan PIHK yang memuat:
  - a. nama dan alamat PPIU dan PIHK;
  - b. nomor dan masa berlaku sertifikat;
  - c. status sertifikat:
    - a. masih berlaku;
    - b. dibekukan; atau
    - c. dicabut; dan
  - d. dokumen status sertifikat.
3. Sertifikat PPIU dan PIHK yang dibekukan atau dicabut sebagaimana dimaksud pada angka 2 huruf c, diinformasikan kepada masyarakat dalam jangka waktu paling lama 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak tanggal pembekuan atau pencabutan sertifikat.

#### I. Biaya Sertifikasi dan Transfer Sertifikasi

1. pembiayaan sertifikasi
  - a. biaya sertifikasi menjadi tanggung jawab PPIU atau PIHK; dan
  - b. besaran biaya sertifikasi berdasarkan kesepakatan antara LS UHK dengan PPIU atau PIHK.
2. pembiayaan transfer sertifikasi
  - a. biaya transfer sertifikasi yang dilakukan karena permintaan pemegang sertifikat dibebankan kepada PPIU atau PIHK; dan
  - b. biaya transfer sertifikasi yang dilakukan karena pencabutan status akreditasi LS UHK oleh KAN dibebankan kepada LS UHK penerbit; dan
  - c. pembebanan biaya sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b dicantumkan dalam perjanjian kerja sama antara LS UHK dengan PPIU atau PIHK.

#### J. Evaluasi Khusus

1. Evaluasi khusus dilakukan untuk menindaklanjuti hal-hal berikut, tetapi tidak terbatas pada:
  - a. penyelesaian Keluhan yang harus dilakukan melalui evaluasi dengan pemberitahuan singkat;
  - b. perubahan klasifikasi; atau
  - c. perubahan domisili PPIU atau PIHK.
2. Biaya pelaksanaan evaluasi khusus dibebankan kepada PPIU atau PIHK.

- K. Pembekuan, Pengaktifan Kembali, dan Pencabutan Sertifikat
1. LS UHK membekukan sertifikat PPIU atau PIHK apabila:
    - a. PPIU atau PIHK yang disertifikasi gagal memenuhi persyaratan kriteria PPIU atau PIHK;
    - b. PPIU atau PIHK yang disertifikasi menunda atau menolak kunjungan survailen; atau
    - c. PPIU atau PIHK yang disertifikasi meminta pembekuan sertifikat secara sukarela.
  2. Pembekuan sebagaimana dimaksud pada angka 1 berlaku dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) bulan terhitung sejak tanggal keputusan pembekuan ditetapkan.
  3. Apabila masalah yang menyebabkan pembekuan telah diselesaikan PPIU atau PIHK, LS UHK mengaktifkan kembali status sertifikasi PPIU atau PIHK.
  4. Apabila dalam jangka waktu pembekuan sebagaimana dimaksud pada angka 2, PPIU atau PIHK tidak menindaklanjuti penyebab pembekuan sertifikat sebagaimana dimaksud pada angka 1 huruf a, huruf b, atau huruf c, LS UHK mencabut sertifikat yang telah diterbitkan.
  5. Dalam hal Kementerian membekukan izin operasional PPIU atau PIHK, LS UHK membekukan sertifikat PPIU atau PIHK sesuai dengan ruang lingkup dan waktu pembekuan.
  6. Apabila sanksi pembekuan izin operasional PPIU atau PIHK telah berakhir, LS UHK mengaktifkan kembali status sertifikat PPIU atau PIHK.
  7. Selain ketentuan sebagaimana dimaksud pada angka 4, sertifikat PPIU atau PIHK dicabut apabila:
    - a. PPIU atau PIHK terbukti melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan;
    - b. PPIU atau PIHK yang disertifikasi meminta pencabutan sertifikat PPIU atau PIHK secara sukarela; atau
    - c. izin penyelenggaraan PPIU atau PIHK dicabut oleh Kementerian.
  8. Dalam hal sertifikat PPIU atau PIHK dicabut, PPIU atau PIHK tidak diperkenankan menggunakan simbol sertifikasi pada produk dan media lainnya.

#### BAB IV

#### PENYAKSIAN (*WITNESS*), UJI PETIK, DAN VERIFIKASI

- A. Direktorat Jenderal melakukan penyaksian terhadap pelaksanaan sertifikasi oleh LS UHK paling sedikit 1 (satu) kali untuk setiap LS UHK setiap tahun.
- B. Direktorat Jenderal melakukan uji petik sertifikasi secara acak terhadap paling sedikit 10% (sepuluh per seratus) dari PPIU dan PIHK yang disertifikasi oleh LS UHK setiap tahun.

- C. Direktorat Jenderal melaksanakan verifikasi terhadap pelaksanaan sertifikasi oleh LS UHK apabila terdapat laporan, indikasi, atau bukti dugaan terjadinya kesalahan prosedur pelaksanaan sertifikasi.
- D. Untuk LS UHK yang memiliki lebih dari 50 (lima puluh) klien, dalam 1 (satu) siklus akreditasi harus mencakup *witness* terhadap evaluasi yang dilakukan di lokasi pelaksanaan umrah.
- E. Apabila hasil penyaksian, uji petik, atau verifikasi menunjukkan adanya kesalahan prosedur, Kementerian menyampaikan hasilnya kepada KAN untuk ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### BAB V PEMELIHARAAN DAN PERBAIKAN SKEMA AKREDITASI DAN SERTIFIKASI

- A. Kementerian melakukan pengkajian ulang skema Sertifikasi PPIU dan PIHK dalam rangka pemeliharaan dan perbaikan.
- B. Pengkajian ulang sebagaimana dimaksud pada angka 1 dilakukan berdasarkan usulan pemangku kepentingan, perubahan persyaratan acuan, dan/atau regulasi yang mempengaruhi pengelolaan PPIU atau PIHK.

#### BAB VI LAIN-LAIN

- A. Izin berusaha PPIU atau PIHK yang tidak tersertifikasi sampai dengan batas masa berlaku sertifikat, dinyatakan tidak berlaku sampai dengan sertifikat baru diterbitkan.
- B. Dalam hal perizinan berusaha PPIU dinyatakan tidak berlaku sebagaimana dimaksud pada angka 1:
  - a. perizinan berusaha PIHK dinyatakan tidak berlaku;
  - b. Direktur Jenderal atas nama Menteri memblokir nomor identifikasi personal PPIU; dan
  - c. PPIU memberangkatkan jemaah umrah yang telah mendaftar melalui PPIU lain, memindahkan jemaah umrah yang telah mendaftar kepada PPIU lain, atau mengembalikan biaya perjalanan ibadah umrah kepada jemaah sesuai dengan paket umrah.
- C. Dalam hal perizinan berusaha PIHK dinyatakan tidak berlaku:
  - a. perizinan berusaha PPIU tetap berlaku;
  - b. Direktur Jenderal atas nama Menteri memblokir nomor identifikasi personal PIHK; dan

- c. PIHK memindahkan jemaah haji khusus kepada PIHK lain.

MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA,

ttd

YAQUT CHOLIL QOUMAS

## Format 1

## KRITERIA, INDIKATOR AKREDITASI PENYELENGGARAN PERJALANAN IBADAH UMRAH DAN PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI KHUSUS

No	Prinsip	Kriteria	Indikator	Elemen Penilaian		Nilai	Panduan Teknis		
1	PPTU harus mampu menunjukkan kemampuannya dalam menyediakan sarana dan prasarana kantor pelayanan administratif dalam rangka mendukung operasional kegiatan	Sarana	1,1	Ketersediaan kantor pelayanan yang dibuktikan dengan legalitas kepemilikan maupun surat perjanjian sewa (DOMINAN)	A	Memiliki kantor pelayanan yang dimiliki oleh perusahaan	3	<p>1. Memiliki SHM/HGU/AJB atas kepemilikan kantor pelayanan sesuai yang tertera dalam izin operasional dan bukti perjanjian sewa menyewa minimal 5 Tahun dengan legalisasi notaris.</p> <p>2. Tidak boleh Nilai 0 (Nol), jika sudah dilakukan tindakan perbaikan sesuai waktu yang ditentukan maka Nilai menjadi 1 (Satu)</p>	
					B	Memiliki kantor pelayanan yang dimiliki oleh pengurus perusahaan/pemegang saham	2		
					C	Memiliki kantor pelayanan yang disewa minimum 5 tahun dengan legalisasi notaris	1		
			1,2	Luas bangunan kantor pelayanan cukup memadai dalam menjalankan pelayanan, (DOMINAN)	A	Luas bangunan >100 m <sup>2</sup>	3		<p>1. Dibuktikan dengan statement ukuran yang tertera dalam SHM/HGU/PBB/bukti perjanjian sewa menyewa dari apabila tidak tercantum ukuran maka dilakukan estimasi auditor.</p> <p>2. Tidak boleh Nilai 0 (Nol), jika sudah dilakukan tindakan perbaikan sesuai waktu yang ditentukan maka Nilai menjadi 1 (Satu)</p>
					B	Luas bangunan 76-100 m <sup>2</sup>	2		
					C	Luas bangunan 25-75 m <sup>2</sup>	1		

1,3	Ruang kantor pelayanan didisain secara fungsional yang memungkinkan operasional kegiatan dilaksanakan tanpa terganggu aktivitas lainnya. Dibuktikan dengan ketersediaan denah ruangan dan pengamatan visual. (DOMINAN)	A	Memiliki front office, ruang tamu, back office dan ruang pertemuan /bimbingan, Mushola, toilet, ruang rapat dan gudang,	3	<p>1. Memiliki ruang yang tidak bercampur dengan ruangan lain minimal 2 ruangan. Untuk beberapa PPIU yang menggunakan kantor yang sama, termasuk cabang harus ada pemisahan yang jelas untuk membedakan operasional kegiatan misalnya dengan pintu tersendiri</p> <p>2. Fasilitas ruangan kantor dapat dipergunakan selama hari kerja</p> <p>3. Tidak boleh Nilai 0 (Nol), jika sudah dilakukan tindakan perbaikan sesuai waktu yang ditentukan maka Nilai menjadi 1 (Satu)</p>
		B	Memiliki front office, ruang tamu, back office dan ruang pertemuan /bimbingan, Mushola, toilet	2	
		C	Memiliki front office, dan back office	1	
1,4	Tersedianya sarana teknologi informasi dan komunikasi yang dapat dioperasikan (DOMINAN)	A	Tersedia komputer dan/atau laptop >4 unit, Website resmi perusahaan yang terintegrasi dengan sistem Kemenag, webmail perusahaan, telepon/fax, jaringan internet dan mesin cetak minimal 1, media sosial	3	<p>1. Memastikan semua sarana Teknologi Informasi yang dimiliki dapat beroperasi/digunakan dan terdaftar pada inventaris kantor.</p> <p>2. Email resmi adalah email yang dipublikasikan oleh perusahaan.</p> <p>3. Website resmi perusahaan yang terintegrasi dengan SISKOPATUH dan dibuktikan dengan uji coba sistem atau dokumentasi sistem</p> <p>4. Tidak boleh Nilai 0 (Nol), jika sudah dilakukan tindakan perbaikan sesuai waktu yang ditentukan maka Nilai menjadi 1 (Satu)</p>
		B	Tersedia komputer dan/atau laptop minimal 4 unit, Website resmi perusahaan yang terintegrasi dengan sistem Kemenag, webmail perusahaan, telepon/fax, jaringan internet dan mesin cetak minimal 1, media sosial	2	
		C	Tersedia komputer dan/atau laptop minimal 3 unit, Email resmi perusahaan, telepon/fax,	1	
		A	Memiliki kendaraan operasional kantor roda 4 atau lebih atas nama perusahaan	3	<p>1. Kendaraan operasional tercatat dalam daftar inventaris</p>



			1,5	Tersedia sarana transportasi. Sarana transportasi haruslah merupakan aset perusahaan atau disewa dengan bukti perjanjian (KO-DOMINAN)	B	Memiliki kendaraan operasional kantor roda 4 atau lebih atas nama pengurus atau pemegang saham yang diperuntukkan bagi perusahaan	2	perusahaan. Verifikasi bukti kepemilikan kendaraan operasional (BPKB/STNK/KWITANSI/surat perjanjian sewa)  2.Nilai 0 (Nol) jika tidak memenuhi elemen penilaian.
					C	Memiliki kendaraan operasional kantor roda 4 atau lebih yang disewa	1	
			1,6	kondisi lingkungan yang bersih, aman, dan higienis (DOMINAN)	A	Struktur bangunan yang kokoh, Mushola, ventilasi alami (kisi-kisi pada pintu, jendela, bukaan permanen) atau buatan (AC), APAR, system pencahayaan dilengkapi dengan pengendali manual dan/atau otomatis serta ditempatkan pada tempat yang mudah dicapai, penyaluran air hujan, toilet, tersedia parkir, sistem peringatan bahaya, memiliki tanaman hias dengan media pot / memiliki tanaman pada lahan terbuka, jalur evakuasi, titik kumpul, smoking area, lingkungan yang bersih, aman, dan higienis	3	1. Memenuhi standar yang dipersyaratkan berdasarkan pengamatan secara visual dan auditory.  2. Tidak boleh Nilai 0 (Nol), jika sudah dilakukan tindakan perbaikan sesuai waktu yang ditentukan maka Nilai menjadi 1 (Satu)
					B	Struktur bangunan yang kokoh, ventilasi alami (kisi-kisi pada pintu, jendela, bukaan permanen) atau buatan (AC), APAR, system pencahayaan dilengkapi dengan pengendali manual dan/atau otomatis serta ditempatkan pada tempat yang mudah, dicapai, penyaluran air hujan, bangunan Gedung, toilet, lingkungan yang bersih, aman, dan higienis	2	
					C	Struktur bangunan yang kokoh, lingkungan yang bersih, aman, dan higienis	1	
2	PPU harus memiliki SDM yang memadai dari sisi kuantitas maupun kualitas dalam mendukung pelaksanaan kegiatan	Struktur organisasi dan Sumber daya manusia	2,1	Perencanaan pengembangan SDM yang selaras dengan kebutuhan operasional dan pengembangan. (DOMINAN)	A	Memiliki perencanaan pengembangan SDM, meliputi pembinaan pegawai, realisasi dan evaluasi program minimal 3 tahun kedepan	3	1. Verifikasi rencana pengembangan SDM yang terdapat dalam renstra/rencana kerja perusahaan (RKP) maupun produk manajemen lainnya. Perencanaan pengembangan hendaknya relevan dengan persyaratan kompetensi.  2.Tidak boleh Nilai 0 (Nol), jika sudah dilakukan tindakan perbaikan sesuai waktu yang
					B	Memiliki perencanaan pengembangan SDM, meliputi pembinaan pegawai, realisasi dan evaluasi program minimal 2 tahun kedepan	2	

		C	Memiliki perencanaan pengembangan SDM, meliputi pembinaan pegawai, realisasi dan evaluasi program	1	ditentukan maka Nilai menjadi 1
2,2	Memiliki jumlah karyawan termasuk pengurus perusahaan yang memadai sesuai beban kerja dengan status yang jelas. Dibuktikan dengan kontrak kerja (DOMINAN)	A	Memiliki struktur organisasi lebih dari 5 (lima) orang yang mempunyai kompetensi di bidang tour leader, tour guide, dan pembimbing ibadah.	3	1. Lakukan wawancara dengan pegawai untuk mengukur beban kerja. Wawancara dilakukan minimal terhadap 3 orang pegawai yang dipilih secara acak  2. Tidak boleh Nilai 0 (Nol), jika sudah dilakukan tindakan perbaikan sesuai waktu yang ditentukan maka Nilai menjadi 1
		B	Memiliki struktur organisasi 4 - 5 orang yang mempunyai kompetensi di bidang tour leader, tour guide, dan pembimbing ibadah.	2	
		C	Memiliki struktur organisasi paling sedikit 3 (tiga) orang yang mempunyai kompetensi di bidang tour leader, tour guide, dan pembimbing ibadah.	1	
2,3	Memiliki pembimbing manasik/ibadah, tour leader, tour guide. Dibuktikan dengan identitas yang jelas, perjanjian kerja dan lainnya (DOMINAN)	A	Memiliki pembimbing manasik yang telah melaksanakan ibadah umrah/haji, tour leader dan tour guide yang seluruhnya pegawai tetap dan bersertifikat.	3	1. Verifikasi daftar pembimbing manasik dan status kepegawaiannya melalui perjanjian kerja maupun legalitas lainnya (Surat Kontrak, Surat Pengangkatan, Pembayaran BPJS)  2. Sertifikat kompetensi pembimbing diterbitkan oleh instansi ataupun lembaga terkait.  3. Tidak boleh Nilai 0 (Nol), jika sudah dilakukan tindakan perbaikan sesuai waktu yang ditentukan maka Nilai menjadi 1 (Satu)
		B	Memiliki pembimbing manasik yang telah melaksanakan ibadah umrah/haji, tour leader dan tour guide yang sebagian pegawai tetap dan bersertifikat.	2	
		C	Memiliki pembimbing manasik yang telah melaksanakan haji/umrah, tour leader dan tour guide yang diangkat oleh pimpinan PPIU	1	

2,4	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	1. Lihat ketersediaan Jobdesk/uraian tugas masing-masing pegawai. Lakukan wawancara dengan minimal 3 orang pegawai yang dipilih secara acak  2. 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 seluruhnya	2	
		C	Tersedia uraian tugas masing-masing pegawai namun tidak dipahami seluruhnya	1	
2,5	Penetapan dan penerapan kode etik/tata tertib (KO-DOMINAN)	A	Memiliki kode etik dan tata tertib, disosialisasikan dan dijalankan secara konsisten	3	1. 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 pegawai yang dipilih secara acak.  2. Nilai 0 (Nol) jika tidak memenuhi elemen penilaian.
		B	Memiliki kode etik dan tata tertib, disosialisasikan namun tidak dijalankan secara konsisten	2	
		C	Memiliki kode etik dan tata tertib namun tidak disosialisasikan	1	
2,6	Peningkatan kompetensi pegawai untuk mendukung pelaksanaan pekerjaan (KO-DOMINAN)	A	Memiliki program pembinaan pegawai, realisasi program dan dievaluasi serta ditindaklanjuti	3	1. Cek ketersediaan rencana/program pelatihan, hasil evaluasi efektifitas pelatihan dan tindak lanjut program pelatihan (Contoh pelatihan : ticketing/Abakus/IATA, Serifikasi profesi biro perjalanan/pembinaan internal yang dibuktikan dengan daftar hadir, materi dan atau video).  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	
3	PPIU harus mampu menunjukkan kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada jamaah	Kualitas Pelayanan			A	Terdapat kesepakatan/perjanjian pelayanan penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, serta ditandatangani oleh kedua belah pihak dan diberikan salinannya kepada jamaah pada saat pembayaran	3	
			3,1	Pendaftaran jamaah umrah transparan dan terdokumentasi (DOMINAN)	B	Terdapat kesepakatan/perjanjian pelayanan penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, serta ditandatangani oleh kedua belah pihak dan diberikan salinannya kepada jamaah sampai dengan batas waktu 7 hari setelah tanggal pembayaran	2	1. Verifikasi tanggal pembayaran di sistem SISKOPATUH dan/atau kwitansi manual 2. Verifikasi tanggal penandatanganan surat perjanjian 3. Tidak boleh Nilai 0 (Nol), jika sudah dilakukan tindakan perbaikan sesuai waktu yang ditentukan maka Nilai menjadi 1 (Satu) 4. Tindakan perbaikannya adalah memastikan bahwa seluruh jamaah yang telah mendaftar menandatangani dan menerima salinan surat perjanjian
					C	Terdapat kesepakatan/perjanjian pelayanan penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, serta ditandatangani oleh kedua belah pihak dan diberikan salinannya kepada jamaah dengan batas waktu lebih dari 7 hari setelah tanggal pembayaran	1	
					A	PPIU hanya menerima pelunasan BPIU < 1 bulan sebelum pemberangkatan	3	1. Cek dokumen perjanjian antara jamaah dengan PPIU yang telah ditandatangani oleh kedua belah

			3,2	Batas waktu penerimaan pelunasan Biaya Perjalanan Ibadah Umrah (BPIU) (KO-DOMINAN)	B	PPIU hanya menerima pelunasan BPIU 1 - 2 bulan sebelum pemberangkatan	2	pihak atau kebijakan PPIU perihal pelunasan BPIU serta dokumen pelunasan. Diberikan nilai sesuai persentase terbesar yang dipenuhi oleh PPIU.
					C	PPIU hanya menerima pelunasan BPIU > 2 - 3 bulan sebelum pemberangkatan	1	2. Nilai 0 (Nol) jika tidak memenuhi elemen penilaian.
			3,3	Bimbingan jamaah umrah dilakukan sebelum keberangkatan, di perjalanan dan di Arab Saudi dengan materi yang meliputi manasik, kesehatan, dan perjalanan umrah. (DOMINAN)	A	diberikan > 2 (dua) kali pertemuan dalam bentuk teori dan praktik	3	1. Cek bukti dokumentasi pelaksanaan bimbingan jamaah umrah (undangan, daftar hadir, foto dan/atau video kegiatan) baik di sebelum keberangkatan, saat perjalanan, dan selama di Arab Saudi. 2. Tidak boleh Nilai 0 (Nol), jika sudah dilakukan tindakan perbaikan sesuai waktu yang ditentukan maka Nilai menjadi 1 (Satu)
					B	diberikan 2 (dua) kali pertemuan dalam bentuk teori dan praktik	2	
					C	diberikan paling sedikit 1 (satu) kali pertemuan dalam bentuk teori dan praktik	1	
			3,4	Pelaksanaan bimbingan jamaah umrah sesuai dengan buku standar manasik umrah. (DOMINAN)	A	materi manasik meliputi manasik umrah, kesehatan, perjalanan, hikmah, dan fiqh ibadah lainnya	3	1. Cek dokumentasi pelaksanaan manasik yang meliputi jadwal dan materi manasik atau video materi. 2. Tidak boleh Nilai 0 (Nol), jika sudah dilakukan tindakan perbaikan sesuai waktu yang ditentukan maka Nilai menjadi 1 (Satu)
					B	materi manasik meliputi manasik umrah, kesehatan, perjalanan, dan hikmah ibadah umrah	2	
					C	materi manasik meliputi manasik umrah, kesehatan, dan perjalanan umrah	1	
					A	Manasik dilakukan oleh pembimbing manasik yang telah bersertifikat dan merupakan pegawai tetap.	3	1. Verifikasi daftar pembimbing manasik dan status
					B	Manasik dilakukan oleh pembimbing manasik yang telah bersertifikat tetapi bukan merupakan pegawai tetap.	2	

			3,5	Pelaksanaan bimbingan manasik dilakukan oleh pembimbing yang berkompeten. (DOMINAN)	C	Manasik dilakukan oleh pembimbing manasik yang berpengalaman dan telah melaksanakan haji/umrah yang merupakan pegawai tetap atau diangkat oleh pimpinan PPIU	1	kepegawaiannya melalui perjanjian kerja maupun legalitas lainnya (Surat Kontrak, Surat Pengangkatan, Pembayaran BPJS).  2. Sertifikat kompetensi pembimbing diterbitkan oleh instansi ataupun lembaga terkait.  3. Tidak boleh Nilai 0 (Nol), jika sudah dilakukan tindakan perbaikan sesuai waktu yang ditentukan maka Nilai menjadi 1 (Satu)
			3,6	Pelayanan pemberangkatan ke dan dari Arab Saudi selama di Arab Saudi terkoordinir dengan baik dan dilakukan oleh petugas khusus. (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	1. Cek ketersediaan program perjalanan, Jobdesk untuk tour leader dan surat penunjukan petugas/pendamping.  2. Nilai 0 (Nol) jika tidak memenuhi elemen penilaian.
				B	Terkoordinir dengan baik, ada petugas khusus (termasuk pembimbing) yang mendampingi selama kegiatan dengan rasio yang memadai	2		
				C	Terkoordinir, tidak ada petugas khusus yang mendampingi selama kegiatan.	1		
			3,7	pemberangkatan ke dan dari Arab Saudi sesuai dengan jadwal (DOMINAN)	A	Jadwal pemberangkatan ke dan dari Arab Saudi sesuai dengan yang tertera dalam surat perjanjian	3	1. Cek surat perjanjian dan Tiket pesawat pemberangkatan ke dan dari arab saudi  2. Tidak boleh Nilai 0 (Nol), jika sudah dilakukan tindakan perbaikan sesuai waktu yang ditentukan maka Nilai menjadi 1 (Satu)
				B	Jadwal pemberangkatan ke dan dari Arab Saudi mengalami satu kali perubahan dari yang tertera dalam surat perjanjian	2		
				C	Jadwal pemberangkatan ke dan dari Arab Saudi mengalami lebih dari satu kali perubahan dari yang tertera dalam surat perjanjian	1		
					A	Pergi dan pulang dengan Penerbangan langsung	3	1. Cek bukti pemesanan tiket manifest, record perjalanan dan kontrak dengan maskapai.  2. Lakukan uji petik ketersediaan tiket untuk jamaah umrah yang akan diberangkatan

			3,8	Transportasi udara yang disediakan memperhatikan kenyamanan, keselamatan dan keamanan. (DOMINAN)	B	Pergi dan pulang dengan Penerbangan dengan 1 (satu) kali transit dengan maskapai yang sama	2	3. Diberikan nilai sesuai persentase terbesar yang dipenuhi oleh PPIU 4. Untuk pemberangkatan yang langsung dari negara lain diberikan nilai 1 5. Tidak boleh Nilai 0 (Nol), jika sudah dilakukan tindakan perbaikan sesuai waktu yang ditentukan maka Nilai menjadi 1 (Satu)
					C	Pergi dan pulang dengan Penerbangan dengan 1 (satu) kali transit dengan 2 maskapai.	1	
			3,9	Transportasi darat yang disediakan selama di Arab Saudi memperhatikan kenyamanan, keselamatan serta keamanan (DOMINAN)	A	transportasi darat selama di Arab Saudi menggunakan kendaraan perusahaan (syarikah) berusia kurang dari 3 tahun, berpendingin udara ( air conditioner), kapasitas sesuai jumlah tempat duduk, dan telah mendapatkan izin dari Pemerintah Arab Saudi.	3	
					B	transportasi darat selama di Arab Saudi menggunakan kendaraan perusahaan (syarikah) berusia 3 - 5 tahun, berpendingin udara ( air conditioner), kapasitas sesuai jumlah tempat duduk, dan telah mendapatkan izin dari Pemerintah Arab Saudi.	2	1. Cek dokumentasi perjalanan/ kontrak Bus 2. Tidak boleh Nilai 0 (Nol), jika sudah dilakukan tindakan perbaikan sesuai waktu yang ditentukan maka Nilai menjadi 1 (Satu)
					C	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.	1	
			3.10	Akomodasi di Makkah (DOMINAN)	A	hotel dengan jarak <500 meter dari Masjidil Haram di Makkah	3	Cek bukti pemesanan hotel/kontrak hotel. Lakukan uji petik untuk jamaah umrah yang akan diberangkatkan
					B	hotel dengan jarak lebih dari 500 meter sampai dengan kurang dari 1000 meter dari Masjidil Haram di Makkah	2	Tidak boleh Nilai 0 (Nol), jika sudah dilakukan tindakan perbaikan sesuai waktu yang ditentukan maka Nilai menjadi 1 (Satu)

				C	hotel dengan jarak lebih dari 1.000 (seribu) meter dari Masjidil Haram di Makkah dan disediakan transportasi untuk pelaksanaan shalat 5 waktu	1	
		3,11	Akomodasi di Madinah (DOMINAN)	A	hotel dengan jarak kurang dari 300 meter dari Masjid Nabawi di Madinah	3	Cek bukti pemesanan hotel/kontrak hotel. Lakukan uji petik untuk jamaah umrah yang akan diberangkatkan
				B	hotel dengan jarak lebih atau sama dengan 500 meter sampai dengan kurang dari 600 meter dari Masjid Nabawi di Madinah	2	Tidak boleh Nilai 0 (Nol), jika sudah dilakukan tindakan perbaikan sesuai waktu yang ditentukan maka Nilai menjadi 1 (Satu)
				C	hotel dengan jarak paling jauh 700 (tujuh ratus) meter dari Masjid Nabawi di Madinah	1	
		3,12	Akomodasi di Arab Saudi (KO-DOMINAN)	A	akomodasi Makkah dan Madinah bintang 5	3	1. Cek bukti pemesanan hotel/kontrak hotel. Lakukan uji petik untuk jamaah umrah yang sudah diberangkatkan
				B	akomodasi Makkah dan Madinah bintang 4	2	2. dalam hal terjadi perbedaan antara akomodasi Makkah dan Madinah maka mengikuti nilai bintang yang terendah
				C	akomodasi Makkah dan Madinah bintang 3	1	3. Nilai 0 (Nol) jika tidak memenuhi elemen penilaian.
		3,13	Konsumsi sesuai standard menu, (DOMINAN)	A	Prasmanan 3 kali sehari, konsumsi box selama perjalanan terdapat pilihan menu Indonesia, tersedia makanan ringan dan coffee shop 24 jam (self service)	3	Cek dokumentasi pemesanan hotel dan konsumsi. Diberikan nilai sesuai persentase terbesar yang dipenuhi oleh PPU
				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	Tidak boleh Nilai 0 (Nol), jika sudah dilakukan tindakan perbaikan sesuai waktu yang ditentukan maka Nilai menjadi 1 (Satu)
			Pelayanan kesehatan	A	Layanan kesehatan yang difasilitasi oleh lebih dari satu petugas kesehatan yang berupa penyediaan obat-obatan, pengurusan jemaah sakit dan meninggal	3	1. Cek daftar petugas kesehatan dalam perjalanan umrah serta obat-obatan yang disiapkan. Diberikan



			3,14	<p>Disiapkan sesuai penyediaan obat-obatan dan pengurusan jamaah yang sakit dan meninggal selama di perjalanan dan di Arab Saudi. (DOMINAN)</p>	<p>B Layanan kesehatan yang difasilitasi oleh satu petugas kesehatan yang berupa penyediaan obat-obatan, pengurusan jamaah sakit dan meninggal</p>	2	<p>nilai sesuai persentase terbesar yang dipenuhi oleh PPIU</p> <p>2. Tidak boleh Nilai 0 (Nol), jika sudah dilakukan tindakan perbaikan sesuai waktu yang ditentukan maka Nilai menjadi 1 (Satu)</p>
					<p>C Layanan kesehatan berupa penyediaan obat-obatan, pengurusan jamaah sakit dan meninggal oleh PPIU</p>	1	
			3,15	<p>Pelaksanaan vaksinasi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan (DOMINAN)</p>	<p>A PPIU memberikan informasi mengoordinasikan dan memfasilitasi pelaksanaan vaksinasi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan kepada Jamaah Umrah</p>	3	<p>1. bukti pengumuman dan penjadwalan</p> <p>2. dokumentasi pelaksanaan vaksinasi</p> <p>3. Tidak boleh Nilai 0 (Nol), jika sudah dilakukan tindakan perbaikan sesuai waktu yang ditentukan maka Nilai menjadi 1 (Satu)</p>
					<p>B PPIU memberikan informasi dan mengoordinasikan pelaksanaan vaksinasi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan kepada Jamaah Umrah</p>	2	
					<p>C PPIU memberikan informasi vaksinasi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan kepada Jamaah Umrah</p>	1	
			3,16	<p>Pelindungan dalam bentuk asuransi. (DOMINAN)</p>	<p>A Disediakan asuransi perjalanan meliputi jiwa, kecelakaan selama perjalanan, kesehatan selama diperjalanan, kepastian keberangkatan dan kepulangan jamaah, kehilangan bagasi, dan repatriasi Jamaah sakit dan jenazah</p>	3	<p>1. polis asuransi, status pembayaran serta proses klaim asuransi jika ada permasalahan. Diberikan nilai sesuai persentase terbesar yang dipenuhi oleh PPIU</p>
					<p>B Disediakan asuransi perjalanan meliputi jiwa, kecelakaan selama perjalanan, kesehatan selama diperjalanan, kepastian keberangkatan dan kepulangan jamaah, dan kehilangan bagasi</p>	2	<p>2. Tidak boleh Nilai 0 (Nol), jika sudah dilakukan tindakan perbaikan sesuai waktu yang ditentukan maka Nilai menjadi 1 (Satu)</p>

					C	Disediakan asuransi perjalanan meliputi jiwa, kecelakaan selama perjalanan, kesehatan selama diperjalanan, kepastian keberangkatan dan kepulangan jemaah.	1	
			3,17	Jamaah diberikan identitas yang memadai untuk memberikan perlindungan kepada jemaah (DOMINAN)	A	Disediakan kartu pengenal dengan identitas lengkap yang dicetak dari sistem elektronik, serta mencantumkan identitas PPIU pada perlengkapan Jemaah Umrah yang mudah dilihat dan dibaca, seragam, dan tanda pengenal lainnya	3	1. Cek contoh kartu pengenal yang diberikan dan informasi yang tertera dalam kartu pengenal. 2. Tidak boleh Nilai 0 (Nol), jika sudah dilakukan tindakan perbaikan sesuai waktu yang ditentukan maka Nilai menjadi 1 (Satu)
				B	Disediakan kartu pengenal dengan identitas lengkap yang dicetak dari sistem elektronik serta mencantumkan identitas PPIU pada perlengkapan Jemaah Umrah yang mudah dilihat dan dibaca dan seragam	2		
				C	Disediakan kartu pengenal dengan identitas lengkap yang dicetak dari sistem elektronik serta mencantumkan identitas PPIU pada perlengkapan Jemaah Umrah yang mudah dilihat dan dibaca	1		
			3,18	Pelayanan pengurusan dokumen perjalanan dan visa umrah (DOMINAN)	A	PPIU melakukan pengurusan dokumen perjalanan dan visa umrah bagi Jemaah dengan hasil penerbitan visa lebih dari 7 (tujuh) hari sebelum keberangkatan	3	1. Cek dokumentasi pengurusan tanggal penerbitan visa dan tanggal keberangkatan 2. Tidak boleh Nilai 0 (Nol), jika sudah dilakukan tindakan perbaikan sesuai waktu yang ditentukan maka Nilai menjadi 1 (Satu)
				B	PPIU melakukan pengurusan dokumen perjalanan dan visa umrah bagi Jemaah dengan hasil penerbitan visa 2 (dua) - 7 (tujuh) hari sebelum keberangkatan	2		
				C	PPIU melakukan pengurusan dokumen perjalanan dan visa umrah bagi Jemaah dengan hasil penerbitan visa pada hari keberangkatan atau 1 (satu) hari sebelum keberangkatan	1		
			3,19	Pelayanan pengurusan dokumen jemaah sakit, meninggal, dan hilang selama perjalanan. (DOMINAN)	A	PPIU memiliki dan melaksanakan pengurusan dokumen Jemaah sakit, meninggal, dan hilang sesuai dengan standar operasional prosedur dan dilaporkan secara elektronik kepada Direktorat Jenderal	3	1. Cek SOP dan dokumentasi pengurusan dokumen jemaah sakit, meninggal, dan hilang 2. Tidak boleh Nilai 0 (Nol), jika sudah dilakukan tindakan perbaikan sesuai waktu yang
				B	PPIU melaksanakan pengurusan dokumen Jemaah sakit, meninggal, dan hilang	2		

					C	PPIU memiliki standar operasional prosedur pengurusan dokumen Jemaah sakit, meninggal, dan hilang.	1	ditentukan maka Nilai menjadi 1 (Satu)
			3.20	Pelayanan pengurusan dokumen jemaah yang terkena permasalahan (DOMINAN)	A	PPIU melakukan pengurusan dokumen Jemaah yang terkena permasalahan hukum di Arab Saudi atau negara transit berkoordinasi dengan perwakilan pemerintah RI di Arab Saudi atau negara transit, pendampingan dan dilaporkan secara elektronik kepada Direktorat Jenderal atau tidak pernah terjadi permasalahan	3	1. Cek dokumentasi pengurusan (dokumen dan statement pelayanan administrasi serta laporan administrasi pembatalan dan atau dokumen hilang (jika ada)  2. Tidak boleh Nilai 0 (Nol), jika sudah dilakukan tindakan perbaikan sesuai waktu yang ditentukan maka Nilai menjadi 1 (Satu)
					B	PPIU melakukan pengurusan dokumen Jemaah yang terkena permasalahan hukum di Arab Saudi atau negara transit berkoordinasi dengan perwakilan pemerintah RI di Arab Saudi atau negara transit dan pendampingan;	2	
					C	PPIU melakukan pengurusan dokumen Jemaah yang terkena permasalahan hukum di Arab Saudi atau negara transit berkoordinasi dengan perwakilan pemerintah RI di Arab Saudi atau negara transit;	1	
			3.21	Pembatalan keberangkatan (DOMINAN)	A	PPIU wajib mengembalikan BPIU Jemaah terdaftar yang membatalkan keberangkatannya setelah dikurangi biaya yang telah dikeluarkan sesuai dengan ketentuan kurang dari 11 hari setelah permohonan pengembalian, atau tidak ada pembatalan dari Jemaah	3	1. Cek Dokumen Pengajuan permohonan pengembalian dari jemaah atau kuasa jemaah  2. Cek dokumen perjanjian antara PPIU dengan Jemaah  3. cek rincian biaya yang telah dikeluarkan oleh PPIU untuk Jemaah yang membatalkan keberangkatannya.
					B	PPIU wajib mengembalikan BPIU Jemaah terdaftar yang membatalkan keberangkatannya setelah dikurangi biaya yang telah dikeluarkan sesuai dengan ketentuan 11-20 hari setelah permohonan pengembalian	2	4. Cek tanggal pengembalian BPIU dari PPIU ke jemaah
					C	PPIU wajib mengembalikan BPIU Jemaah terdaftar yang membatalkan keberangkatannya setelah dikurangi biaya yang telah dikeluarkan sesuai dengan ketentuan 21-30 hari setelah permohonan pengembalian	1	5. Tidak boleh Nilai 0 (Nol), jika sudah dilakukan tindakan perbaikan sesuai waktu yang ditentukan maka Nilai menjadi 1 (Satu). Diberikan nilai sesuai persentase terbesar yang dipenuhi oleh PPIU

			3.22	Penyelesaian dan tindak lanjut keluhan (DOMINAN)	A	PPIU memiliki mekanisme, sarana penyampaian pengaduan jamaah, berita acara penanganan pengaduan dan sudah konsisten dijalankan. Serta melakukan pengukuran kepuasan Jemaah secara periodik.	3	1. Cek ketersediaan mekanisme penanganan keluhan, catatan pengaduan, rencana tindak lanjut dan respon terhadap pengaduan/keluhan.
					B	PPIU memiliki mekanisme dan sarana penyampaian pengaduan jamaah, disertai berita acara penanganan pengaduan dan sudah konsisten dijalankan	2	2. Cek berita acara penanganan pengaduan. 3. Cek kuesioner dan hasil pengukuran kepuasan Jemaah
					C	PPIU memiliki mekanisme dan sarana penyampaian pengaduan jamaah disertai dengan berita acara penanganan pengaduan	1	4. Tidak boleh Nilai 0 (Nol), jika sudah dilakukan tindakan perbaikan sesuai waktu yang ditentukan maka Nilai menjadi 1 (Satu)
4	PPIU harus mampu menunjukkan kemampuannya dalam sistem manajemen usaha yang baik ( <i>good corporate governance</i> )	Sistem Manajemen Usaha	4.1	Ketersediaan pedoman kerja yang jelas dan penerapan sistem manajemen yang berorientasi pada mutu pelayanan dan peningkatan berkelanjutan (DOMINAN)	A	Memiliki ketersediaan pedoman kerja yang dilaksanakan secara konsisten, dan memiliki sertifikat ISO 9001 dari lembaga yang terakreditasi KAN versi terbaru yang masih berlaku	3	1. Melihat ketersediaan dan memverifikasi pedoman kerja, masa berlaku sertifikat yang telah dimiliki. 2. Melihat konsistensi pegawai dalam melaksanakan pedoman kerja
					B	Memiliki ketersediaan pedoman kerja yang dilaksanakan secara konsisten dan memiliki sertifikat IATA	2	3. Tidak boleh Nilai 0 (Nol), jika sudah dilakukan tindakan perbaikan sesuai waktu yang ditentukan maka Nilai menjadi 1 (Satu).
					C	Memiliki ketersediaan pedoman kerja	1	
			4.2	Tersedianya sistem administrasi (DOMINAN)	A	Ketersediaan sistem administrasi secara elektronik	3	
					B	Ketersediaan sistem administrasi secara non-elektronik dengan masa retensi 2 tahun atau lebih	2	Tidak boleh Nilai 0 (Nol), jika sudah dilakukan tindakan perbaikan sesuai waktu yang ditentukan maka Nilai menjadi 1 (Satu). Diberikan nilai sesuai persentase terbesar yang dipenuhi oleh PPIU
					C	Ketersediaan sistem administrasi secara non-elektronik dengan masa retensi kurang dari 2 tahun	1	
				Pelaporan penyelenggaraan perjalanan umrah secara real time melalui sistem pelaporan elektronik	A	Pelaporan kesiapan dokumen pemberangkatan (tiket dan visa) 7 hari atau lebih sebelum keberangkatan	3	Cek sistem pelaporan elektronik melalui uji petik.

4.3	(KO-DOMINAN)	B	Pelaporan kesiapan dokumen pemberangkatan (tiket dan visa) 2-6 hari sebelum keberangkatan	2	Nilai 0 (Nol) jika tidak memenuhi elemen penilaian. Diberikan nilai sesuai persentase terbesar yang dipenuhi oleh PPTU
		C	Pelaporan kesiapan dokumen pemberangkatan (tiket dan visa) 1 hari sebelum keberangkatan	1	
4.4	Ketaatan terhadap pelaporan pendaftaran Jemaah (DOMINAN)	A	Jemaah yang sudah mendaftar dilaporkan PPTU ke sistem pelaporan secara elektronik 1 hari setelah BPTU disetorkan	3	Cek sistem pelaporan elektronik melalui uji petik.  Tidak boleh Nilai 0 (Nol), jika sudah dilakukan tindakan perbaikan sesuai waktu yang ditentukan maka Nilai menjadi 1 (Satu). Diberikan nilai sesuai persentase terbesar yang dipenuhi oleh PPTU
		B	Jemaah yang sudah mendaftar dilaporkan PPTU ke sistem pelaporan secara elektronik 2 hari setelah BPTU disetorkan	2	
		C	Jemaah yang sudah mendaftar dilaporkan PPTU ke sistem pelaporan secara elektronik paling lambat 3 hari setelah BPTU disetorkan	1	
4.5	Ketaatan terhadap pendaftaran/pelaporan pembukaan cabang (DOMINAN)	A	Pembukaan cabang diluar domisili perusahaan dilaporkan secara elektronik kurang dari 1 bulan sejak pendirian cabang atau tidak ada pembukaan cabang diluar domisili perusahaan	3	1. Dokumentasi pendirian cabang dan lampiran NIB yang diterbitkan OSS  2. Tidak boleh Nilai 0 (Nol), jika sudah dilakukan tindakan perbaikan sesuai waktu yang ditentukan maka Nilai menjadi 1 (Satu). Diberikan nilai sesuai persentase terbesar yang dipenuhi oleh PPTU
		B	Pembukaan cabang diluar domisili perusahaan dilaporkan secara elektronik 1 sampai dengan 2 bulan sejak pendirian cabang	2	
		C	Pembukaan cabang diluar domisili perusahaan dilaporkan secara elektronik lebih dari 2 (dua) bulan sejak pendirian cabang	1	
4.6	Ketaatan terhadap pelaporan susunan pengurus perusahaan (DOMINAN)	A	Perubahan domisili, pemegang saham, dan susunan pengurus dilaporkan secara elektronik kurang dari 1 bulan sejak perubahan atau tidak ada perubahan	3	1. cek acte perubahan domisili, pemegang saham, dan/atau susunan pengurus perusahaan terbaru  2. cek izin usaha perubahan yang dikeluarkan OSS
		B	Perubahan domisili, pemegang saham, dan susunan pengurus dilaporkan secara elektronik 1 sampai dengan 2 bulan sejak terjadi perubahan	2	

		C	Perubahan domisili, pemegang saham, dan susunan pengurus dilaporkan secara elektronik lebih dari 2 bulan sampai dengan 3 bulan sejak terjadi perubahan	1	3. Tidak boleh Nilai 0 (Nol), jika sudah dilakukan tindakan perbaikan sesuai waktu yang ditentukan maka nilai menjadi 1 (Satu).
4,7	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). Penilaian terhadap harga referensi 3 tahun terakhir. Diberikan nilai sesuai persentase terbesar yang dipenuhi oleh PPIU
		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 program umrah	1	
4,8	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 lebih dari 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.
		B	Modal setor dan saldo laba 1 sampai dengan 3 milyar	2	Tidak boleh Nilai 0 (Nol), jika sudah dilakukan tindakan perbaikan sesuai waktu yang ditentukan maka Nilai menjadi 1 (Satu).
		C	Modal setor dan saldo laba 500 juta sampai dengan kurang dari 1 milyar	1	
4,9	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	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 2 tahun terakhir yang diaudit oleh KAP yang terdaftar di Kemenkeu dengan opini WTP	2	
		C	Memiliki laporan keuangan selama 1 tahun terakhir yang diaudit oleh KAP yang terdaftar di Kemenkeu dengan opini WTP	1	

4,10	Uang kas dan saldo rekening bank yang mampu membiayai operasional kegiatan dan ditambah yang telah dibayarkan untuk keperluan perjalanan ibadah umrah  (DOMINAN)	A	Uang kas dan saldo rekening bank lebih dari 75% dari BPIU yang sudah disetorkan Jemaah	3	Dilakukan pengecekan terhadap uang kas dan rekening atas nama PPIU selama 3 (tiga) bulan terakhir. Termasuk yang telah dibayarkan untuk keperluan perjalanan ibadah umrah
		B	Uang kas dan saldo rekening bank 50% sampai dengan 75% dari BPIU yang sudah disetorkan Jemaah	2	
		C	Uang kas dan saldo rekening bank 25% sampai dengan 49% dari BPIU yang sudah disetorkan Jemaah	1	
4,11	Kemampuan dalam memenuhi kewajiban jangka pendek dengan menggunakan likuiditas yang tersedia dan direfleksikan dalam bentuk rasio lancar (DOMINAN)	A	Rasio lancar lebih besar dari 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% sampai dengan 126%	2	
		C	Rasio lancar 30% sampai dengan 99,99%	1	
4,12	Kemampuan dalam memenuhi kewajiban jangka pendek dan jangka panjang dengan menggunakan seluruh aset (DOMINAN)	A	DAR kurang dari 50%	3	Total utang dibagi total aset = 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% sampai dengan 100%	2	
		C	DAR lebih dari 100% sampai dengan 200%	1	





5.2	Kualitas kecepatan pelayanan pendaftaran (Dominan)	B	PIHK mendaftarkan dan membayar Bipih Khusus 15 sampai dengan 29 hari setelah PIHK menerima dokumen dan pembayaran dari Jemaah	2	4. Tidak boleh Nilai 0 (Nol), jika sudah dilakukan tindakan perbaikan sesuai waktu yang ditentukan maka Nilai menjadi 1 (Satu)
		C	PIHK mendaftarkan dan membayar Bipih Khusus lebih dari 30 hari setelah PIHK menerima dokumen dan pembayaran dari Jemaah	1	
5.3	Jumlah Pembayaran Awal kepada PIHK sesuai dengan Keputusan Menteri Agama (KO-Dominan)	A	Setoran Awal sesuai dengan Keputusan Menteri Agama	3	1. Periksa nominal kwitansi pembayaran dari jemaah ke PIHK 2. Nilai 0 (Nol) jika tidak memenuhi elemen penilaian.
		B	Setoran Awal sesuai dengan Keputusan Menteri Agama ditambah paling banyak 5% dari nilai setoran awal Bipih Khusus	2	
		C	Setoran Awal sesuai dengan Keputusan Menteri Agama ditambah lebih dari 5% sampai dengan 10% dari nilai setoran awal Bipih Khusus	1	
5.4	Pendaftaran jemaah haji Khusus transparan dan terdokumentasi (Dominan)	A	Jemaah mendapatkan asli SPH, asli Bukti setor, dan surat kesepakatan/perjanjian pelayanan penyelenggaraan ibadah haji Khusus sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan kepada jemaah kurang dari 15 hari setelah tanggal pembayaran ke BPKH	3	1. Periksa tanggal tanda terima asli SPH, asli bukti setor, dan surat perjanjian 2. Periksa tanggal pembayaran Bipih Khusus dari PIHK ke BPKH 3. Periksa kesesuaian isi surat perjanjian dengan standar surat perjanjian dalam ketentuan 4. Tidak boleh Nilai 0 (Nol), jika sudah dilakukan tindakan perbaikan sesuai waktu yang ditentukan maka Nilai menjadi 1 (Satu)
		B	Jemaah mendapatkan asli SPH, asli Bukti setor, dan surat kesepakatan/perjanjian pelayanan penyelenggaraan ibadah haji Khusus sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, dengan batas waktu 15 sampai dengan 29 hari setelah tanggal pembayaran ke BPKH	2	
		C	Jemaah me+G110ndapatkan asli SPH, asli Bukti setor, dan surat kesepakatan/perjanjian pelayanan penyelenggaraan ibadah haji Khusus sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, dengan batas waktu lebih dari 30 hari setelah tanggal pembayaran ke BPKH	1	
5.5	Jumlah pendaftar Jemaah Haji khusus dalam 1 siklus sertifikasi atau 5 tahun (Dominan)	A	mendaftarkan lebih dari 225 jemaah	3	1. Periksa data pendaftaran di SISKOHAT 2. Nilai 0 (Nol) jika tidak memenuhi elemen penilaian. 3. Tidak boleh Nilai 0 (Nol), jika sudah dilakukan tindakan
		B	mendaftarkan 46 sampai dengan 225 jemaah	2	
		C	mendaftarkan 1 sampai 45 jemaah	1	
	Jumlah rata-rata jemaah	A	memberangkatkan lebih dari 90 jemaah	3	1. Periksa data Pemberangkatan di

5.6	yang diberangkatkan setiap tahunnya (Ko-Dominan)	B	memberangkatkan 45 sampai dengan 90 jemaah	2	SISKOHAT atau Ehaji 2. Nilai 0 (Nol) jika tidak memenuhi elemen penilaian.
		C	memberangkatkan kurang dari 45 jemaah	1	
5.7	ketepatan waktu memberangkatkan jemaah (Dominan)	A	Jemaah Haji Khusus diberangkatkan setelah melunasi Bipih Khusus, masuk dalam alokasi kuota tahun berjalan dan lebih cepat dari rencana jadwal keberangkatan	3	1. periksa tanggal pendaftaran 2. periksa tanggal pelunasan Bipih Khusus 3. periksa rencana jadwal keberangkatan jemaah (cek di Siskohat) 4. periksa realisasi keberangkatan jemaah 5. Tidak boleh Nilai 0 (Nol), jika sudah dilakukan tindakan perbaikan sesuai waktu yang ditentukan maka Nilai menjadi 1 (Satu)
		B	Jemaah Haji Khusus diberangkatkan setelah melunasi Bipih Khusus, masuk dalam alokasi kuota tahun berjalan dan sesuai dengan jadwal keberangkatan	2	
		C	Jemaah Haji Khusus diberangkatkan setelah melunasi Bipih Khusus dan masuk dalam alokasi kuota tahun berjalan atau PIHK yang belum pernah memberangkatkan	1	
5.8	Jemaah diberikan identitas yang memadai untuk memberikan perlindungan kepada jemaah (Dominan)	A	Disediakan Gelang, kartu identitas (nama jemaah, nama PIHK, nomor telepon petugas PIHK di Arab Saudi, nama dan alamat hotel, dan Nomor maktab di Arafah dan Mina), seragam PIHK dan perlengkapan identitas lainnya antara lain berupa gelang GPS, <i>earphone bluetooth</i> .	3	1. Periksa Gelang dan kartu identitas 2. periksa seragam PIHK 3. Periksa perlengkapan lainnya 4. Tidak boleh Nilai 0 (Nol), jika sudah dilakukan tindakan perbaikan sesuai waktu yang ditentukan maka Nilai menjadi 1 (Satu)
		B	Disediakan gelang, kartu identitas (nama jemaah, nama PIHK, nomor telepon petugas PIHK di Arab Saudi, nama dan alamat hotel, dan Nomor maktab di Arafah dan Mina), dan Seragam PIHK	2	
		C	Disediakan gelang dan kartu identitas (nama jemaah, nama PIHK, nomor telepon petugas PIHK di Arab Saudi, nama dan alamat hotel, dan Nomor maktab di Arafah dan Mina) atau PIHK yang belum pernah memberangkatkan	1	
5.9	Kecepatan waktu pengurusan kontrak layanan di Arab Saudi (Ko-Dominan)	A	pengurusan kontrak layanan di Arab Saudi dilaksanakan lebih dari 14 (empat belas) hari sebelum keberangkatan	3	1. Periksa tanggal Surat Rekomendasi Pengurusan Kontrak Layanan 2. periksa tanggal pembayaran kontrak layanan di E-ban 3. Nilai 0 (Nol) jika tidak memenuhi elemen penilaian.
		B	pengurusan kontrak layanan di Arab Saudi dilaksanakan 7 (tujuh) sampai dengan 14 (empat belas) hari sebelum keberangkatan	2	
		C	pengurusan kontrak layanan di Arab Saudi dilaksanakan kurang dari 7 (tujuh) hari sebelum keberangkatan	1	

5.10	Pelayanan Dokumen perjalanan dan visa Jemaah (Dominan)	A	PIHK melakukan pengurusan dokumen perjalanan dan visa haji bagi Jemaah dengan hasil penerbitan visa 15 (lima belas) sampai dengan 21 (dua puluh satu) hari sebelum keberangkatan	3	1. Periksa tanggal penerbitan visa 2. Periksa tanggal keberangkatan 3. Tidak boleh Nilai 0 (Nol), jika sudah dilakukan tindakan perbaikan sesuai waktu yang ditentukan maka Nilai menjadi 1 (Satu)
		B	PIHK melakukan pengurusan dokumen perjalanan dan visa haji bagi Jemaah dengan hasil penerbitan visa 7 (tujuh) sampai dengan 14 (empat belas) hari sebelum keberangkatan	2	
		C	PIHK melakukan pengurusan dokumen perjalanan dan visa haji bagi Jemaah dengan hasil penerbitan visa kurang dari 7 (tujuh) hari sebelum keberangkatan atau PIHK yang belum pernah memberangkatkan	1	
5.11	Materi bimbingan manasik ibadah haji (Dominan)	A	materi meliputi fikih haji dan umrah, kebijakan pemerintah dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus, hikmah haji, hak dan kewajiban jemaah haji, adat istiadat Arab Saudi, dan bahasa Arab dan Inggris	3	1. Periksa buku panduan bimbingan manasik yang diterbitkan oleh PIHK 2. Tidak boleh Nilai 0 (Nol), jika sudah dilakukan tindakan perbaikan sesuai waktu yang ditentukan maka Nilai menjadi 1 (Satu)
		B	materi meliputi fikih haji dan umrah, kebijakan pemerintah dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus, hikmah haji, hak dan kewajiban jemaah haji, tradisi dan adat istiadat Arab Saudi	2	
		C	materi meliputi fikih haji dan umrah, kebijakan pemerintah dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus, hikmah haji, dan hak dan kewajiban jemaah haji atau PIHK yang belum pernah memberangkatkan	1	
5.12	Bimbingan Manasik Ibadah Haji Khusus di tanah air (Dominan)	A	bimbingan teori dan praktik lebih dari 25 (dua puluh lima) jam	3	1. Periksa Jadwal dan Dokumentasi Pelaksanaan Manasik 2. Tidak boleh Nilai 0 (Nol), jika sudah dilakukan tindakan perbaikan sesuai waktu yang ditentukan maka Nilai menjadi 1 (Satu)
		B	bimbingan teori dan praktik lebih dari 20 (dua puluh) sampai 25 (dua puluh lima) jam	2	
		C	bimbingan teori dan praktik 20 (dua puluh) jam atau PIHK yang belum pernah memberangkatkan	1	
	Kualifikasi dan Kompetensi	A	Pembimbing PIHK sudah bersertifikat dan merupakan pegawai tetap PIHK	3	1. Periksa sertifikat pembimbing ibadah haji 2. Periksa surat pengangkatan sebagai pegawai tetap
		B	Pembimbing PIHK sudah bersertifikat namun bukan pegawai tetap PIHK	2	

5.13	Pembibing ibadah (Dominan)	C	Perseorangan yang memiliki pengalaman melaksanakan ibadah haji dan diantar oleh pimpinan PIRK, atau PIRK yang belum pernah keberangkatan	1	1. Tidak boleh Nilai 0 (Nol), jika sudah dilakukan tindakan perbaikan sesuai waktu yang ditentukan maka Nilai menjadi 1 (Satu)
5.14	Pelaksanaan Hibridan Kesehatan (Dominan)	A	dilaksanakan lebih dari 6 (enam) bulan sebelum keberangkatan, masa keberangkatan, dan masa kepulangan	3	1. Periksa jadwal dan dokumentasi pelaksanaan hibridan kesehatan 2. Periksa jadwal keberangkatan 3. Tidak boleh Nilai 0 (Nol), jika sudah dilakukan tindakan perbaikan sesuai waktu yang ditentukan maka Nilai menjadi 1 (Satu)
		B	dilaksanakan 4 (empat) sampai dengan 6 (enam) bulan sebelum keberangkatan, masa keberangkatan, dan masa kepulangan	2	
		C	dilaksanakan 3 (tiga) bulan sebelum keberangkatan, masa keberangkatan, dan masa kepulangan atau PIRK yang belum pernah keberangkatan	1	
5.15	Materi hibridan kesehatan Jemah (Ko-Dominan)	A	Materi meliputi: Pemeriksaan kesehatan haji; Kebijakan Kesehatan haji; penanganan penyakit tidak menular; pengendalian penyakit menular; gigit; kesehatan lingkungan; kesehatan jiwa, dan kesehatan olahraga.	3	1. Periksa jadwal dan dokumentasi pelaksanaan hibridan kesehatan 2. Periksa buku pedoman kesehatan jemaah haji 3. Nilai 0 (Nol) jika tidak memenuhi elemen penilaian.
		B	Materi meliputi: Kebijakan kesehatan haji; penanganan penyakit tidak menular; pengendalian penyakit menular; gigit; kesehatan lingkungan; kesehatan jiwa, dan kesehatan olahraga.	2	
		C	Materi meliputi: penanganan penyakit tidak menular; pengendalian penyakit menular; gigit; kesehatan lingkungan; kesehatan jiwa, dan kesehatan olahraga.	1	
5.16	Materi hibridan perjalanan Haji (Ko-Dominan)	A	Materi hibridan meliputi: a. persiapan keberangkatan; b. pemberangkatan dan penitilngan; c. kedatangan di Arab Saudi; d. rencana jadwal keberangkatan dan kepulangan; dan e. manajemen penanganan masalah jemaah haji	3	1. Periksa jadwal dan dokumentasi pelaksanaan hibridan Perjalanan haji 2. Periksa buku pedoman perjalanan jemaah haji 3. Nilai 0 (Nol) jika tidak memenuhi elemen penilaian.
		B	Materi hibridan meliputi: a. persiapan keberangkatan; b. pemberangkatan dan penitilngan; c. kedatangan di Arab Saudi; dan d. rencana jadwal keberangkatan dan kepulangan	2	
		C	Materi hibridan meliputi: a. persiapan pemberangkatan; b. pemberangkatan dan penitilngan; dan c. kedatangan di Arab Saudi	1	
5.17	Rasio jumlah penanggung jawab, pembibing ibadah, dan petugas kesehatan sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Dominan)	A	Setiap unsur petugas memiliki jumlah yang sesuai dengan rasio kebutuhan petugas	3	1. Periksa mandat Petugas yang sudah berangkat 2. Tidak boleh Nilai 0 (Nol), jika sudah dilakukan tindakan perbaikan sesuai waktu yang ditentukan maka Nilai menjadi 1 (Satu)
		B	Dua dari unsur petugas memiliki jumlah yang sesuai dengan rasio kebutuhan petugas	2	
		C	Satu dari unsur petugas memiliki jumlah yang sesuai dengan rasio kebutuhan petugas atau PIRK yang belum pernah	1	
	Transportasi udara yang disediakan secara mandiri	A	Pergi dan pulang dengan Pesawat terbang langsung	3	1. Periksa kontrak pemesanan dan tiket jemaah berangkat 2. Ditilai dari pesawat terbang yang banyak 3. Tidak boleh Nilai 0 (Nol), jika
		B	Pergi dan pulang dengan Pesawat terbang 1 (satu) kali transit dengan maskapai yang sama	2	

5.18	kenyamanan, keselamatan dan keamanan (Dominan)	C	Pergi dan pulang dengan Penerbangan 1 (satu) kali transit dengan 2 maskapai atau PIHK yang belum pernah memberangkatkan	1	1. Jika sudah dilakukan tindakan perbaikan sesuai waktu yang ditentukan maka Nilai menjadi 1 (Satu)
5.19	Transportasi darat yang disediakan selama di Arab Saudi memperhatikan kenyamanan, keselamatan serta keamanan (Dominan)	A	transportasi darat selama di Arab Saudi menggunakan kendaraan perusahaan (syarikah) berusia kurang dari 3 tahun, berpendingin udara (air conditioner), kapasitas sesuai jumlah tempat duduk, dan telah mendapatkan izin dari Pemerintah Arab Saudi.	3	1. Periksa Kontrak Bus dan Dokumentasi 2. Tidak boleh Nilai 0 (Nol), jika sudah dilakukan tindakan perbaikan sesuai waktu yang ditentukan maka Nilai menjadi 1 (Satu)
		B	transportasi darat selama di Arab Saudi menggunakan kendaraan perusahaan (syarikah) berusia 3 - 5 tahun, berpendingin udara (air conditioner), kapasitas sesuai jumlah tempat duduk, dan telah mendapatkan izin dari Pemerintah Arab Saudi.	2	
		C	transportasi darat selama di Arab Saudi menggunakan kendaraan perusahaan (syarikah) berusia lebih dari 5 tahun, berpendingin udara (air conditioner), kapasitas sesuai jumlah tempat duduk, dan telah mendapatkan izin dari Pemerintah Arab Saudi atau PIHK yang belum pernah memberangkatkan	1	
5.20	Penyediaan transportasi di Apartemen transit ke Masjidil Haram (Dominan)	A	Tidak menggunakan apartemen transit	3	1. Periksa Kontrak transportasi darat 2. Periksa jadwal penyediaan transportasi ke Masjidil Haram 3. Tidak boleh Nilai 0 (Nol), jika sudah dilakukan tindakan perbaikan sesuai waktu yang ditentukan maka Nilai menjadi 1 (Satu)
		B	Penyediaan transportasi darat selama tinggal di Apartemen transit minimal 1 (satu) kali dalam sehari	2	
		C	Penyediaan transportasi darat selama tinggal di Apartemen transit sebanyak 1 (satu) kali atau PIHK yang belum pernah memberangkatkan	1	
5.21	Akomodasi di Makkah (Dominan)	A	hotel dengan jarak <500 meter dari Masjidil Haram di Makkah	3	1. Periksa Kontrak Hotel dan Jarak Hotel tersebut ke Masjidil Haram 2. Periksa dokumentasi 3. Tidak boleh Nilai 0 (Nol), jika sudah dilakukan tindakan perbaikan sesuai waktu yang ditentukan maka Nilai menjadi 1 (Satu)
		B	hotel dengan jarak lebih dari 500 meter sampai dengan kurang dari 1000 meter dari Masjidil Haram di Makkah	2	
		C	hotel dengan jarak paling jauh 1.000 (seribu) meter dari Masjidil Haram di Makkah atau PIHK yang belum pernah memberangkatkan	1	
		A	hotel dengan jarak kurang dari 300 meter dari Masjid Nabawi di Madinah	3	1. Periksa Kontrak Hotel dan Jarak

5.22	Akomodasi di Madinah (Dominan)	B	hotel dengan jarak lebih dari 300 meter sampai dengan kurang dari 600 meter dari Masjid Nabawi di Madinah	2	Hotel tersebut ke Masjidil Haram 2. Periksa dokumentasi 3. Tidak boleh Nilai 0 (Nol), jika sudah dilakukan tindakan perbaikan sesuai waktu yang ditentukan maka Nilai menjadi 1 (Satu)
		C	hotel dengan jarak paling jauh 700 (tujuh ratus) meter dari Masjid Nabawi di Madinah atau PIHK yang belum pernah memberangkatkan	1	
5.23	Akomodasi di Arab Saudi (Dominan)	A	akomodasi Makkah dan Madinah bintang 5	3	1. Periksa Kontrak Hotel dan kriteria Hotel 2. Nilai 0 (Nol) jika tidak memenuhi elemen penilaian. 3. Tidak boleh Nilai 0 (Nol), jika sudah dilakukan tindakan perbaikan sesuai waktu yang ditentukan maka Nilai menjadi 1 (Satu)
		B	akomodasi Makkah dan Madinah bintang 4	2	
		C	akomodasi Makkah dan Madinah bintang 3 atau PIHK yang belum pernah memberangkatkan	1	
5.24	Kriteria Akomodasi transit di Mekkah sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Dominan)	A	Tidak menggunakan Apartemen Transit	3	1. Dibuktikan dengan Kontrak Apartemen Transit dan dokumentasi 2. Nilai 0 (Nol) jika tidak memenuhi elemen penilaian. 3. Tidak boleh Nilai 0 (Nol), jika sudah dilakukan tindakan perbaikan sesuai waktu yang ditentukan maka Nilai menjadi 1 (Satu)
		B	Apartemen Transit di Makkah berpendingin ruangan yang diisi kurang dari 4 Jemaah	2	
		C	Apartemen Transit di Makkah berpendingin ruangan yang diisi paling banyak 4 jemaah, kecuali dengan perjanjian tertulis antara PIHK dengan Jemaah atau PIHK yang belum pernah memberangkatkan	1	
5.25	Waktu penggunaan Apartemen Transit (Dominan)	A	Tidak menggunakan Apartemen Transit	3	1. Dibuktikan dengan kontrak Apartemen Transit dan dokumentasi 2. Tidak boleh Nilai 0 (Nol), jika sudah dilakukan tindakan perbaikan sesuai waktu yang ditentukan maka Nilai menjadi 1 (Satu)
		B	Apartemen transit digunakan kurang dari 10 hari berturut-turut	2	
		C	Apartemen transit digunakan 10 - 15 hari berturut-turut atau PIHK yang belum pernah memberangkatkan	1	
5.26	Akomodasi dan Konsumsi Masyair (Dominan)	A	Akomodasi yang berpendingin ruangan disertai dengan pelayanan konsumsi menu makanan Indonesia secara prasmanan dan Terdapat minuman (teh, kopi, gula, air panas) makanan ringan dan buah selama 24 (dua puluh empat) jam.	3	1. Periksa kontrak layanan di Masyair 2. Periksa Dokumentasi (Foto dan Video) di Masyair 3. Tidak boleh Nilai 0 (Nol), jika sudah dilakukan tindakan perbaikan sesuai waktu yang ditentukan maka Nilai menjadi 1
		B	Akomodasi yang berpendingin ruangan disertai dengan pelayanan konsumsi menu makanan Indonesia secara prasmanan dan Terdapat minuman (teh, kopi, gula, air panas) selama 24 (dua puluh empat) jam.	2	

		C	Akomodasi yang berpendingin ruangan disertai dengan pelayanan konsumsi secara prasmanan atau sesuai dengan ketentuan Pemerintah Arab Saudi dan Terdapat minuman (teh, kopi, gula, air panas) selama 24 (dua puluh empat) jam atau PIHK yang belum pernah memberangkatkan	1	(Satu)
5.27	Reresta Masa Tinggal Jemaah di Arab Saudi (Dominan)	A	kurang dari 20 Hari	3	1. Dibuktikan dengan Jadwal Perjalanan PIHK yang diserahkan ke Kementerian Agama 2. Tidak boleh Nilai 0 (Nol), jika sudah dilakukan tindakan perbaikan sesuai waktu yang ditentukan maka Nilai menjadi 1 (Satu)
		B	20 sampai dengan 29 Hari	2	
		C	paling lama 30 Hari atau PIHK yang belum pernah memberangkatkan	1	
5.28	Konsumsi di Mekkah dan Madinah (Dominan)	A	Prasmanan 3 kali sehari, konsumsi box selama perjalanan terdapat pilihan menu Indonesia, tersedia makanan ringan dan coffee shop 24 jam (self service)	3	1. Cek dokumentasi pemesanan hotel dan konsumsi. Diberikan nilai sesuai persentase terbesar yang dipenuhi oleh PIHK 2. 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 atau PIHK yang belum pernah memberangkatkan	1	
5.29	Pelayanan kesehatan sebelum keberangkatan sampai kembali sesuai SPM yaitu bimbingan kesehatan dan vaksinasi, pelayanan rawat jalan dan rawat inap. Dibuktikan dengan program kesehatan dan dokumentasinya (Dominan)	A	Layanan kesehatan berupa tersedianya petugas kesehatan, obat-obatan, serta pengurusan jemaah sakit dan meninggal, pemeriksaan kesehatan, dan mengkoordinasikan vaksinasi	3	1. Periksa manifest petugas kesehatan 2. Periksa daftar obat yang dibawa 3. Periksa foto/video pengurusan jemaah sakit dan meninggal 4. Periksa foto/Video pemeriksaan kesehatan 5. Periksa foto/video pelaksanaan Vaksinasi 6. Tidak boleh Nilai 0 (Nol), jika sudah dilakukan tindakan perbaikan sesuai waktu yang ditentukan maka Nilai menjadi 1 (Satu)
		B	Layanan kesehatan berupa tersedianya petugas kesehatan, obat-obatan, serta pengurusan jemaah sakit dan meninggal, dan pemeriksaan kesehatan	2	
		C	Layanan kesehatan berupa tersedianya petugas kesehatan, obat-obatan, serta pengurusan jemaah sakit dan meninggal atau PIHK yang belum pernah memberangkatkan	1	

5.30	Pelindungan Hukum Warga Negara Indonesia di Luar Negeri kepada Jemaah Haji Khusus dan petugas haji khusus (Dominan)	A	PIHK melakukan pengurusan dokumen Jemaah yang terkena permasalahan hukum di Arab Saudi atau negara transit berkoordinasi dengan perwakilan pemerintah RI di Arab Saudi atau negara transit, pendampingan dan dilaporkan secara elektronik kepada Direktorat Jenderal atau tidak pernah terjadi permasalahan	3	1. Cek dokumentasi pengurusan dokumen dan statement pelayanan administrasi serta laporan administrasi pembatalan dan atau dokumen hilang (jika ada) 2. Tidak boleh Nilai 0 (Nol), jika sudah dilakukan tindakan perbaikan sesuai waktu yang ditentukan maka Nilai menjadi 1 (Satu)
		B	PIHK melakukan pengurusan dokumen Jemaah yang terkena permasalahan hukum di Arab Saudi atau negara transit berkoordinasi dengan perwakilan pemerintah RI di Arab Saudi atau negara transit dan pendampingan;	2	
		C	PIHK melakukan pengurusan dokumen Jemaah yang terkena permasalahan hukum di Arab Saudi atau negara transit berkoordinasi dengan perwakilan pemerintah RI di Arab Saudi atau negara transit atau PIHK yang belum pernah memberangkatkan	1	
5.31	Pelindungan kepada Jemaah Haji Khusus dan petugas haji khusus diberikan sebelum, selama, dan setelah melaksanakan ibadah haji khusus meliputi (Dominan)	A	Pelindungan Hukum, Keamanan, Jiwa, Kecelakaan dan Kesehatan dalam bentuk asuransi dengan waktu jaminan mulai saat mendaftar sampai kepulangan tiba di rumah	3	1. Dibuktikan dengan premi asuransi 2. Tidak boleh Nilai 0 (Nol), jika sudah dilakukan tindakan perbaikan sesuai waktu yang ditentukan maka Nilai menjadi 1 (Satu)
		B	Pelindungan Hukum, Keamanan, Jiwa, Kecelakaan dan Kesehatan dalam bentuk asuransi dengan waktu jaminan 1 bulan sebelum keberangkatan sampai kepulangan di Bandara internasional	2	
		C	Pelindungan Hukum, Keamanan, Jiwa, Kecelakaan dan Kesehatan dalam bentuk asuransi dengan waktu jaminan sejak keberangkatan di sampai kepulangan di Bandara internasional atau PIHK yang belum pernah memberangkatkan	1	
	Pelayanan administrasi dan dokumen haji sesuai SPM	A	Pengurusan administrasi dan dokumen haji difasilitasi seluruhnya oleh PIHK sampai pendistribusian ke jemaah >14 hari sebelum keberangkatan	3	1. Dibuktikan dengan Dokumentasi



			5.32	<p>yaitu visa dan dokumen perjalanan, paspor dan barcode dan informasi program dan rencana perjalanan, paspor dan barcode dan informasi program dan rencana perjalanan (Dominan)</p>	<p>B. Pengurusan administrasi dan dokumen haji difasilitasi seluruhnya oleh PIHK sampai pendistribusian ke jamaah 10-14 hari sebelum keberangkatan</p>	2	<p>atau Tanda Terima Administrasi dan Dokumen Haji</p> <p>2. Tidak boleh Nilai 0 (Nol), jika sudah dilakukan tindakan perbaikan sesuai waktu yang ditentukan maka Nilai menjadi 1 (Satu)</p>
					<p>C. Pengurusan administrasi dan dokumen haji difasilitasi seluruhnya oleh PIHK sampai pendistribusian ke jamaah &lt; 10 hari sebelum keberangkatan atau PIHK yang belum pernah memberangkatkan</p>	1	
			5.33	Jenis Paket Program yang dimiliki PIHK (Ko-Dominan)	<p>A. lebih dari 2 Paket</p>	3	<p>1. paket program yang sudah dilaksanakan</p> <p>2. Nilai 0 (Nol) jika tidak memenuhi elemen penilaian.</p>
				<p>B. 2 Paket</p>	2		
				<p>C. 1 Paket</p>	1		
			5.34	Penanganan kekurangan dalam pelayanan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus (Dominan)	<p>A. PIHK memiliki SOP penanganan permasalahan, sarana penyampaian pengaduan jamaah secara elektronik maupun non elektronik, berita acara penanganan pengaduan dan sudah konsisten dijalankan. Serta melakukan pengukuran kepuasan Jamaah secara periodik</p>	3	<p>1. Cek ketersediaan mekanisme penanganan keluhan, catatan pengaduan, rencana tindak lanjut dan respon terhadap pengaduan/keluhan.</p> <p>2. Cek berita acara penanganan pengaduan.</p> <p>3. Cek kuesioner dan hasil pengukuran kepuasan Jamaah</p> <p>4. Tidak boleh Nilai 0 (Nol), jika sudah dilakukan tindakan perbaikan sesuai waktu yang ditentukan maka Nilai menjadi 1 (Satu)</p>
				<p>B. PIHK memiliki SOP penanganan permasalahan dan sarana penyampaian pengaduan jamaah secara elektronik maupun non elektronik, disertai berita acara penanganan pengaduan dan sudah konsisten dijalankan</p>	2		
				<p>C. PIHK memiliki SOP penanganan permasalahan dan sarana penyampaian pengaduan jamaah secara elektronik maupun non elektronik disertai dengan berita acara penanganan pengaduan</p>	1		

## PEMBOBOTAN NILAI AKREDITASI PPIU

Kriteria	Jumlah Indikator	Elemen Penilaian	Nilai Elemen Penilaian		BOBOT UNSUR	Standarisasi	Nilai setelah pembobotan	
			Terendah	Tertinggi		Bobot	Terendah	Tertinggi
Sarana	6	1;2;3	5	18	2	22,22%	10	36
Struktur Organisasi dan SDM	6		4	18	1	11,11%	4	18
Pelayanan	22		19	66	3	33,33%	57	198
Sistem Manajemen Usaha	14		12	42	3	33,33%	36	126
Total Nilai setelah pembobotan							107	378

$$\text{Nilai PPIU} = \frac{\text{Jumlah Nilai PPIU}}{378} \times 100$$

## PEMERINGKATAN

PERINGKAT	NILAI
AKREDITASI A	87,2 - 100
AKREDITASI B	75,2 - 87,1
AKREDITASI C	28 - 75,1
TIDAK TERAKREDITASI	<28

PEMBOBOTAN NILAI AKREDITASI PIHK

ASPEK	Jumlah Sub Unsur	Nilai Kualitas Sub Unsur	Nilai sub unsur	
			Terendah	Tertinggi
Pelayanan PIHK	34	1;2;3	28	102

\*Nilai PPIU dihitung apabila memenuhi angka kelulusan dan tidak ada temuan major

Kriteria Penilaian PIHK =

$$\frac{\text{Jumlah Nilai PIHK}}{102} \times 100$$

ASPEK	BOBOT ASPEK
Total Nilai Akreditasi PPIU yang dinyatakan terakreditasi (dominan) *	70%
Kriteria Pelayanan PIHK	30%
Total Nilai Akreditasi PIHK	100%

PEMERINGKATAN

PERINGKAT	NILAI		
AKREDITASI A	87,2	-	100
AKREDITASI B	75,2	-	87,1
AKREDITASI C	28	-	75,1
TIDAK TERAKREDITASI	<28		

Format 2

PERHITUNGAN DURASI EVALUASI SERTIFIKASI,  
SURVAILEN, RE-SERTIFIKASI

Perhitungan durasi evaluasi sertifikasi (W)

Durasi evaluasi minimum untuk lokasi kantor pelayanan (Wd)

Jumlah hari audit berdasarkan jumlah jemaah yang terdaftar dalam 5 (lima) tahun terakhir (Wj)

$$W = Wd + Wj$$

waktu dasar audit di lokasi, dalam hari <i>Wd</i>	Jumlah hari audit setiap jumlah jemaah terdaftar dalam 5 (lima) 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

Misal : PPIU/PIHK memiliki 400 jemaah 5 (lima) tahun terakhir, durasi evaluasi :

$$W = Wd + Wj$$

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

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

Perhitungan durasi evaluasi survailen adalah 1/2 dari durasi evaluasi sertifikasi awal (W).

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