



KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH
NOMOR 191 TAHUN 2018
TENTANG
PEDOMAN AKREDITASI PENYELENGGARA PERJALANAN IBADAH UMRAH

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

Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 40 Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah, perlu menetapkan pedoman pelaksanaan akreditasi;

b. bahwa sebelum Direktur Jenderal menunjuk lembaga Akreditasi PPIU, Direktur Jenderal melaksanakan akreditasi;

c. bahwa untuk melaksanakan akreditasi yang independen, tidak berpihak, dan profesional, perlu menyusun Pedoman Akreditasi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah;

d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana maksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Keputusan Direktur Jenderal tentang Pedoman Akreditasi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah;

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

2. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 186, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5345);
3. Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);
4. Peraturan Presiden Nomor 83 Tahun 2015 tentang Kementerian Agama (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 168);
5. Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 851);
6. Peraturan Menteri Agama Nomor 42 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1495);
7. Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 366);

MEMUTUSKAN:

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

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

KEDUA : Pedoman Akreditasi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU digunakan oleh Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah sebagai acuan pelaksanaan Akreditasi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU).

- KETIGA : Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor D/323/2016 tentang Pedoman Akreditasi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 9 Mei 2018

DIREKTUR JENDERAL

PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH, *f*



NIZAR *a*

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL
PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH
NOMOR 191 TAHUN 2018
TENTANG
PEDOMAN AKREDITASI
PENYELENGGARA PERJALANAN IBADAH UMRAH

PEDOMAN AKREDITASI PENYELENGGARA PERJALANAN IBADAH UMRAH

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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

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

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

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

B. Tujuan

Tujuan Akreditasi yaitu:

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

C. Sasaran

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

D. Ruang Lingkup

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

E. Pengertian

Dalam Keputusan ini yang dimaksud dengan:

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

BAB II

SYARAT, KRITERIA, DAN INDIKATOR PENILAIAN AKREDITASI

A. SYARAT

Akreditasi dilakukan oleh Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Akreditasi PPIU dilakukan setelah memenuhi persyaratan:

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

B. KRITERIA

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

Masing-masing kriteria memiliki bobot penilaian yaitu:

1. Administrasi dan manajemen dengan bobot 15%;
2. Finansial dengan bobot 15%;
3. Sarana dan prasarana dengan bobot 15%;
4. Sumberdaya manusia dengan bobot 15%;
5. Kualitas pelayanan dengan bobot 40%.

C. INDIKATOR

Indikator penilaian dari masing-masing kriteria tercantum di dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

Hasil penilaian kriteria dan indikator secara akumulatif menunjukkan peringkat kinerja PPIU sebagai berikut:

1. Peringkat A, nilai total $> 85,09$, kategori istimewa dengan rincian sebagai berikut:
 - a. Administrasi dan manajemen dengan bobot $\geq 12,50\%$;
 - b. Finansial dengan bobot $\geq 12,75\%$;
 - c. Sarana dan prasarana dengan bobot $\geq 12,28\%$;
 - d. Sumber daya manusia dengan bobot $\geq 14,38\%$; dan
 - e. Kualitas pelayanan dengan bobot $\geq 33,18\%$.
2. Peringkat B, nilai $74,21 \leq B \leq 85,09$, kategori sangat baik dengan rincian sebagai berikut:
 - a. Administrasi dan manajemen dengan bobot $\geq 11,25\%$;
 - b. Finansial dengan bobot $\geq 12\%$;
 - c. Sarana dan prasarana dengan bobot $\geq 9,60\%$;
 - d. Sumberdaya manusia dengan bobot $\geq 11,28\%$; dan
 - e. Kualitas pelayanan dengan bobot $\geq 30,08\%$.
3. Peringkat C, nilai $65,73 \leq C < 74,21$, kategori baik dengan rincian sebagai berikut:
 - a. Administrasi dan manajemen dengan bobot $\geq 7,50\%$;
 - b. Finansial dengan bobot $\geq 12\%$;
 - c. Sarana dan prasarana dengan bobot $\geq 8,02\%$;
 - d. Sumberdaya manusia dengan bobot $\geq 8,13\%$; dan
 - e. Kualitas pelayanan dengan bobot $\geq 30,08\%$.
4. Peringkat D, nilai $< 65,73$, kategori kurang.

Bagi PPIU yang memperoleh peringkat D, izin operasional PPIU dicabut.

BAB III

WAKTU PELAKSANAAN AKREDITASI

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

BAB IV

MEKANISME AKREDITASI

Akreditasi dilakukan oleh Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah dengan mekanisme sebagai berikut:

- a. Direktur Jenderal membentuk Tim Pelaksana Akreditasi;
- b. Direktur memerintahkan kepada Kepala Sub Direktorat Perizinan, Akreditasi dan Bina PPIU untuk menyiapkan teknis pelaksanaan Akreditasi paling sedikit meliputi:
 1. Usulan Tim Pelaksana Akreditasi;
 2. Jadwal pelaksanaan akreditasi;
 3. Administrasi pelaksanaan akreditasi;
 4. Penyiapan instrumen, dan
 5. Dokumen kriteria penilaian.
- c. Tim melakukan *review* terhadap kelengkapan dokumen (*audit stage 1*) sampai dengan selesai pelaksanaan akreditasi paling lama 14 (empat belas) hari kerja;
- d. Dalam hal PPIU belum memenuhi kelengkapan dokumen kriteria penilaian akreditasi, PPIU diminta untuk melengkapi dokumen dan akan diverifikasi pada saat penilaian lapangan (*audit stage 2*);
- e. Tim melakukan penilaian lapangan berdasarkan kriteria dan *indicator*;

- f. Hasil penilaian lapangan disampaikan kepada Kepala Sub Direktorat Perizinan, Akreditasi dan Bina PPIU paling lama 5 (lima) hari kerja setelah penilaian;
- g. Dalam hal PPIU belum memenuhi indikator, diberikan kesempatan untuk melakukan perbaikan sebelum hasil penilaian disampaikan kepada Sub Direktorat Perizinan, Akreditasi, dan Bina PPIU paling lama 7 (tujuh) hari kerja;
- h. Kepala Sub Direktorat Perizinan, Akreditasi, dan Bina PPIU mengadakan pertemuan untuk melakukan verifikasi dan validasi terhadap seluruh berkas/dokumen Akreditasi yang disampaikan oleh Tim pelaksana Akreditasi.
- i. PPIU yang dinilai telah memenuhi dokumen dan menerapkan kriteria secara konsisten berdasarkan hasil penilaian Tim Pelaksana Akreditasi diberikan Sertifikat Akreditasi atas nama PPIU yang dikeluarkan oleh Direktur Jenderal;
- j. Sertifikat Akreditasi diberikan kepada PPIU dan diumumkan hasilnya dengan peringkat A (Sangat Baik), B (Baik), C (Cukup), dan/atau D (kurang) kepada publik melalui *web* Kementerian Agama;
- k. Direktur melaporkan hasil Akreditasi kepada Direktur Jenderal; dan
- l. Dalam hal PPIU mendapat hasil penilaian akreditasi dengan peringkat D (kurang), izin operasional PPIU dicabut.

BAB V


SERTIFIKAT AKREDITASI

- a. Masa berlaku sertifikat adalah 3 (tiga) tahun.
- b. Sertifikat Akreditasi dapat dicabut apabila:
 - 1. tidak mengajukan permohonan akreditasi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - 2. Pemegang sertifikat kehilangan hak usahanya atau dibubarkan.
 - 3. Pemegang sertifikat dinyatakan melawan hukum yang dibuktikan melalui proses pengadilan.
 - 4. Permintaan tertulis pemegang sertifikat.
 - 5. Ketetapan yang menyatakan sertifikat Akreditasi dicabut.

BAB VI
PENUTUP

Keputusan ini merupakan pedoman pelaksanaan Akreditasi PPIU bagi pejabat dan pegawai di lingkungan Kementerian Agama.

DIREKTUR JENDERAL
PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH, *g*


NIZAR *a*

h

LAMPIRAN II

KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL
PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH
NOMOR TAHUN 2018

TENTANG

PEDOMAN AKREDITASI
PENYELENGGARA PERJALANAN IBADAH UMRAH

No	Prinsip	Kriteria	Indikator	Elemen penilaian	Nilai	Panduan Teknis
1	PPIU harus mampu menunjukkan kemampuannya dalam pengelolaan administrasi dan manajemen dalam rangka tata kelola organisasi yang baik (<i>good corporate governance</i>)	Administrasi dan manajemen	1.1 Ketersediaan pedoman kerja yang jelas dan penerapan sistem manajemen yang berorientasi pada mutu pelayanan dan peningkatan berkelanjutan	a Memiliki sertifikat ISO 9001:2008, IATA, dan pedoman kerja	5,00	Melihat ketersediaan dan memverifikasi masa berlaku sertifikat yang telah dimiliki dan pedoman kerja yang telah disahkan. Pedoman kerja minimal adalah proses pelayanan
				b Memiliki sertifikat IATA dan pedoman kerja	3,75	
				c Memiliki sertifikat ASITA dan pedoman kerja	2,50	
				d Hanya memiliki pedoman kerja	1,25	
			1.2 Administrasi persuratan yang tertib dan mampu telusur. Dibuktikan dengan keberadaan mekanisme administrasi yang dipahami dan dilaksanakan secara konsisten	a Memiliki mekanisme administrasi persuratan tertulis dan mampu tertelusur	5,00	Memiliki mekanisme administrasi yang tertulis dan sesuai dengan implementasi (<i>hard copy/ soft copy</i>), uji petik untuk mampu telusur pelaksanaan mekanisme terkait kewajiban pelaporan dan pelaksanaan kegiatan. (min.3)
				b Memiliki mekanisme administrasi persuratan yang dipahami dan mampu tertelusur	3,75	
				c Administrasi persuratan mampu telusur	2,50	
				d Administrasi persuratan tidak mampu telusur	1,25	
			1.3 Masa retensi arsip yang efektif dan mampu telusur	a Memiliki mekanisme penanganan arsip penting tertulis, ditentukan masa retensi dan mampu tertelusur	5,00	Memiliki daftar inventarisasi arsip penting serta penentuan masa simpan arsip dan mampu telusur melalui uji petik (min.3).
				b Mekanisme penanganan arsip penting yang dipahami, ditentukan masa retensi arsip penting dan mampu tertelusur	3,75	
				c Penanganan arsip penting mampu	2,50	

					telurus namun belum ditentukan masa retensinya		
					d Penanganan arsip penting tidak mampu telurus dan tidak ditentukan masa retensinya	1,25	
No	Prinsip	Kriteria	Indikator	Elemen penilaian	Nilai	Panduan Teknis	
2	PPIU harus mampu menunjukkan kemampuannya secara finansial untuk menjalankan operasional perusahaan secara berkelanjutan dan menguntungkan	Finansial	2.1 Ketersediaan modal/ jumlah ekuitas dalam bentuk modal setor maupun saldo laba yang dimiliki PPIU dan tertera dalam neraca perusahaan	a Modal setor dan saldo laba >2,5 milyar b Modal setor dan saldo laba >1,25 s.d 2,5 milyar c Modal setor dan saldo laba >500 juta sd 1,25 milyar d Modal setor dan saldo laba <500 juta	3,00 2,25 1,50 0,75	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	
			2.2 Akuntabilitas keuangan yang direfleksikan dalam bentuk neraca maupun laporan keuangan	a Memiliki laporan keuangan yang diaudit oleh KAP yang terdaftar di Kementerian Keuangan R.I b Tidak memiliki laporan keuangan yang diaudit KAP	3,00 0,00	Laporan keuangan yang diaudit oleh KAP yang terigister dengan opini WDP.	
			2.3 Arus kas yang mampu membiayai operasional kegiatan dan tertera dalam neraca keuangan dalam bentuk kas maupun setara kas	a Kas dan setara kas > dari 100% kebutuhan operasional b Kas dan setara kas dari 50-75% kebutuhan operasional c Kas dan setara kas dari 25-50% kebutuhan operasional d Kas dan setara kas dari <25% kebutuhan operasional e Kas dan setara kas tidak ada	3,00 2,25 1,50 0,75 0,00	Perhitungan kebutuhan operasional dilihat dari HPP statement dibandingkan dengan hitungan biaya akomodasi dan transportasi kegiatan sebelumnya dan untuk kas dan setara kas dilihat dari laporan keuangan. Selain HPP statement kebutuhan biaya operasional dapat dilihat dari jumlah biaya operasional kegiatan umrah yang ada dalam laporan keuangan dibandingkan jumlah pemberangkatan	
			2.4 Kemampuan dalam membayar utang lancar yang direfleksikan dalam bentuk	a Rasio kas >36% b Rasio kas 22-36% c Rasio kas 8-22% d Rasio kas <8%	3,00 2,25 1,50 0,75	Rumus rasio kas adalah Kas/kewajiban jangka pendek (current liabilities). Penilaian current liabilities dapat dipertimbangkan dimodifikasi dengan	

				rasio kas			mengeluarkan pendapatan diterima didepan serta biaya dibayarkan	
					e	Rasio kas tidak ada	0,00	
			2.5	Kemampuan dalam memenuhi kewajiban jangka pendek dengan menggunakan likuiditas yang tersedia dan direfleksikan dalam bentuk rasio lancar	a	Rasio lancar 126%-200%	3,00	Rumus rasio lancar adalah Aset lancar/ kewajiban jangka pendek (current liabilities). Penilaian asset lancer dan current liabilities dapat di pertimbangkan dimodifikasi dengan mengeluarkan pendapatan diterima didepan serta biaya dibayarkan
					b	Rasio lancar 111%-125%	2,25	
					c	Rasio lancar 100%-110%	1,50	
					d	Rasio lancar <100%	0,75	
					e	Rasio lancar tidak ada	0,00	
No	Prinsip	Kriteria	Indikator	Elemen penilaian		Nilai	Panduan Teknis	
3	PPIU harus mampu menunjukkan kemampuannya dalam menyediakan sarana dan prasarana kantor pelayanan administratif dalam rangka mendukung operasional kegiatan	Sarana dan prasarana	3.1	Ketersediaan kantor pelayanan yang dibuktikan dengan legalitas kepemilikan maupun surat perjanjian sewa	a	Memiliki kantor pelayanan yang dimiliki oleh perusahaan	2,14	Memiliki SHM/HGU atas kepemilikan kantor pelayanan dan bukti perjanjian sewa menyewa.
					b	Memiliki kantor pelayanan yang dimiliki oleh pengurus perusahaan	1,60	
					c	Memiliki kantor pelayanan yang disewa	1,07	
					d	Memiliki kantor pelayanan yang menyatu dengan rumah tinggal	0,54	
			3.2	Luas bangunan kantor pelayanan cukup memadai dalam menjalankan pelayanan, dibuktikan dengan surat ukur/ sertifikat/ pajak bumi dan bangunan/ pengukuran langsung	a	Luas bangunan >100 m ²	2,14	Dibuktikan dengan statement ukuran yang tertera dalam SHM/ HGU/PBB/ bukti perjanjian sewa menyewa dan apabila tidak tercantum ukuran maka dilakukan estimasi Assesor.
					b	Luas bangunan 76-100 m ²	1,60	
					c	Luas bangunan 50-75 m ²	1,07	
					d	Luas bangunan <50m ²	0,54	
			3.3	Ruang kantor pelayanan didisain secara fungsional yag memungkinkan n operasional	a	Memiliki ruang pelayanan, ruang pertemuan, ruang tamu dan ruang pertemuan/ bimbinga	2,14	Memiliki ruang yang tidak bercampur dengan ruangan lain minimal 4 ruangan.

			kegiatan dilaksanakan tanpa terganggu aktivitas lainnya. Dibuktikan dengan ketersediaan denah ruangan dan pengamatan visual	n, backoffice		
				b Memiliki ruang pelayanan, ruang pertemuan dan ruang tamu	1,60	Memiliki ruangan yang tidak bercampur dengan ruangan lain minimal 3
				c Memiliki ruang pelayanan dan ruang pertemuan	1,07	Memiliki ruangan yang tidak bercampur dengan ruangan lain minimal 2
				d Memiliki ruang pelayanan	0,54	Hanya memiliki 1 ruangan.
		3.4	Tersedianya sarana teknologi informasi dan komunikasi yang dapat dioperasikan	a Tersedia komputer, telepon/fax, jaringan internet, email, website, mesin cetak	2,14	Memastikan semua sarana Teknologi Informasi yang dimiliki dapat beroperasi/digunakan.
				b Tersedia komputer, telepon/fax, email, website, mesin cetak	1,60	
				c Tersedia komputer, telepon/fax, email, mesin cetak	1,07	
				d Tersedia komputer, telepon/fax, mesin cetak	0,54	
		3.5	Tersedia sarana transportasi yang dapat dioperasikan. Sarana transportasi haruslah merupakan aset perusahaan atau disewa dengan bukti perjanjian	a Memiliki kendaraan operasional kantor atas nama perusahaan	2,14	Kendaraan operasional tercatat dalam daftar inventaris perusahaan. Verifikasi bukti kepemilikan kendaraan operasional (BPKB/STNK/KWITANSI)
				b Memiliki kendaraan operasional atas nama pemegang saham	1,60	
				c Memiliki kendaraan operasional yang dipinjamkan/disewa	1,07	
				d Tidak memiliki kendaraan operasional	0,54	
		3.6	Status legal kantor pelayanan sesuai dengan peraturan yang	a Lokasi kantor seluruhnya sesuai peruntukan tata ruang dan izin lokasi usaha	2,14	Verifikasi lokasi kantor dengan kesesuaian pada Izin lokasi, keterangan domisili, izin gangguan (HO) dan

				berlaku. Dibuktikan dengan kesesuaian tata ruang dan perijinan lainnya	b Lokasi kantor tidak seluruhnya dengan peruntukan tata ruang dan atau izin lokasi usaha	1,60	peruntukan tata ruang/perijinan lainnya
			3.7	Bangunan kantor memenuhi standard bangunan minimal. Dibuktikan dengan hasil penilaian pengawasan gedung	a Bangunan memenuhi standard sipil, mekanikal dan keselamatan, dinilai oleh otoritas berwenang	2,14	Tersedianya surat dari Badan/Instansi terkait yang berwenang yang menyatakan bahwa bangunan memenuhi standar sipil, Untuk standard keselamatan tersedia APAR yang masih berfungsi, jalur evakuasi, Kotak P3K, Sign Board K3.
					b Bangunan memenuhi standard sipil dan keselamatan	1,60	
					c Bangunan memenuhi standard sipil	1,07	
No	Prinsip	Kriteria	Indikator	Elemen penilaian	Nilai	Panduan Teknis	
4	PPIU harus memiliki SDM yang memadai dari sisi kuantitas maupun kualitas dalam mendukung pelaksanaan kegiatan	Sumber daya manusia	4.1	Perencanaan kebutuhan SDM kuantitas dan kualitas yang selaras dengan kebutuhan operasional dan pengembangan . Minimal SDM terdiri atas ticketing, keuangan, pemasaran dan pembimbing ibadah	a Memiliki perencanaan SDM minimal 1 tahun ke depan meliputi kualitas dan kuantitas	2,50	Verifikasi rencana kebutuhan SDM yang terdapat dalam renstra/rencana kerja perusahaan (RKP) maupun produk manajemen lainnya. Perencanaan kualitas hendaknya relevan dengan persyaratan kompetensi.
				b Memiliki perencanaan kebutuhan SDM tahun berjalan meliputi kualitas dan kuantitas	1,88		
				c Memiliki perencanaan kebutuhan jumlah SDM	1,25		
				d Tidak memiliki perencanaan kebutuhan SDM	0,62		
			4.2	Memiliki jumlah karyawan yang memadai sesuai beban kerja dengan status yang jelas. Dibuktikan dengan kontrak kerja	a Jumlah karyawan sesuai dengan kebutuhan/beban kerja	2,50	Lakukan wawancara dengan pegawai untuk untuk mengukur beban kerja. Wawancara dilakukan minimal terhadap 3 orang pegawai yang dipilih secara acak
				b Jumlah karyawan tidak sesuai dengan kebutuhan/beban kerja	1,88		
			4.3	Memiliki pembimbing manasik/ibadah. Dibuktikan	a Memiliki pembimbing manasik yang seluruhnya tetap dan bersertifikat	2,50	Verifikasi daftar pembimbing manasik dan status kepegawaiannya

				dengan identitas yang jelas, perjanjian kerja dan lainnya	b	Memiliki minimal 1 pembimbing manasik tetap	1,88	melalui perjanjian kerja maupun legalitas lainnya. Sertifikat kompetensi pembimbing diterbitkan oleh Asosiasi, instansi ataupun lembaga terkait.
					c	Memiliki pembimbing manasik tidak tetap dan bersertifikat	1,25	
					d	Memiliki pembimbing manasik tidak tetap dan tidak bersertifikat	0,62	
4.4				Ketersediaan uraian tugas pegawai yang menjadi dasar pelaksanaan pekerjaan masing-masing	a	Tersedia uraian tugas masing-masing pegawai dan dipahami secara keseluruhan	2,50	Lihat ketersediaan Jobdesk/uraian tugas masing-masing pegawai. Lakukan wawancara dengan minimal 3 orang pegawai yang dipilih secara acak
					b	Tersedia uraian tugas masing-masing pegawai namun tidak dipahami seluruhnya	1,88	
					c	Tidak tersedia uraian tugas namun pegawai dapat melaksanakan tugas	1,25	
					d	Pegawai tidak memahami tugas seharusnya, tetapi tergantung pada perintah pimpinan	0,62	
					4.5	Penetapan dan penerapan kode etik/tata tertib	a	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.
							b	
							c	
							d	
					4.6	Peningkatan kompetensi pegawai untuk mendukung pelaksanaan pekerjaan	a	Cek ketersediaan rencana/program pelatihan, hasil evaluasi efektifitas pelatihan dan tindak lanjut program pelatihan (Contoh pelatihan : ticketing/Abakus/IATA, Serifikasi profesi biro
							b	

					c Memiliki program pembinaan pegawai	1,25	perjalanan).
					d Tidak memiliki program pembinaan pegawai	0,62	
No	Prinsip	Kriteria	Indikator	Elemen penilaian		Nilai	Panduan Teknis
5	PPIU harus mampu menunjukkan kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada jamaah	Kualitas Pelayanan	5.1 Pendaftaran jamaah umrah transparan dan terdokumentasi	a	Tersedia informasi program tahun berjalan dan paket yang transparan dan jelas serta ada kesepakatan/perjanjian pelayanan yang ditandatangani kedua pihak	2,50	Verifikasi ketersediaan statement/perjanjian pelayanan yang tertuang dalam formulir, kwitansi, surat perjanjian yang ditandatangani kedua pihak. Perjanjian harus secara tegas menunjukkan paket yang diambil dan harus menunjukkan tahun berjalan. Ambil secara acak minimal 3 sampel perjanjian
				b	Tersedia informasi program tahun berjalan dan paket serta ada kesepakatan/perjanjian pelayanan yang ditandatangani kedua pihak	1,88	
				c	Tersedia informasi program/paket namun tidak ada kesepakatan/penjanjian pelayanan yang ditandatangani kedua pihak	0,00	
			5.2 Bimbingan jamaah umrah dilakukan sebelum keberangkatan, perjalanan dan di Arab Saudi. Dibuktikan dengan dokumentasi bimbingan	a	Lebih 1 (satu) kali yaitu masing-masing sebelum keberangkatan, diperjalanan dan saat di Arab Saudi	2,50	Cek bukti dokumentasi pelaksanaan bimbingan jamaah umrah (undangan, daftar hadir, foto kegiatan).
				b	Satu (satu) kali yaitu masing-masing sebelum keberangkatan, diperjalanan dan saat di Arab Saudi	1,88	
				c	Hanya dilakukan sebelum keberangkatan atau diperjalanan atau saat di Arab Saudi	0,00	
			5.3 Pelaksanaan bimbingan jamaah umrah sesuai dengan buku standard manasik umrah. Dibuktikan dari program manasik yang	a	Metode manasik ceramah perjalanan dan kesehatan, tanya jawab, diskusi dan praktek	2,50	Cek dokumentasi pelaksanaan manasik yang meliputi materi manasik, alat peraga yang digunakan (kain ihram dan bangunan ka'bah) serta daftar hadir/undangan/ berita acara.
				b	Terkoordinir dengan baik, ada petugas khusus (termasuk pembimbing) yang mendampingi selama	1,88	

			diajukan dan dokumentasinya	a	kegiatan dengan rasio yang memadai		
				c	Tidak terkoordinir dengan baik, tidak ada petugas khusus yang mendampingi selama kegiatan.	0,00	
		5.4	Pelayanan pemberangkatan ke dan dari Arab Saudi serta selama di Arab Saudi terkoordinir dengan baik dan dilakukan oleh petugas khusus. Dibuktikan dengan program kegiatan dan penunjukan petugas.	a	Terkoordinir dengan baik, ada petugas khusus (termasuk pembimbing) yang mendampingi selama kegiatan dengan rasio yang memadai serta mengikutsertakan petugas kesehatan khusus	2,50	Cek ketersediaan program perjalanan, Jobdesk untuk tour leader dan surat penunjukan petugas/pendamping.
				b	Terkoordinir dengan baik, ada petugas khusus (termasuk pembimbing) yang mendampingi selama kegiatan dengan rasio yang memadai	1,88	
				c	Tidak terkoordinir dengan baik, tidak ada petugas khusus yang mendampingi selama kegiatan.	0,00	
		5.5	Transportasi udara yang disediakan memperhatikan kenyamanan, keselamatan dan keamanan. Dibuktikan dengan dokumentasi perjalanan	a	Penerbangan langsung dengan maskapai yang sama tiket unrefundable dan memiliki izin mendarat di Indonesia dan Arab Saudi	2,50	Cek bukti pemesanan tiket manifest, record perjalanan dan kontrak dengan maskapai. Lakukan uji petik ketersediaan tiket untuk jamaah umrah yang akan diberangkatkan.
				b	Penerbangan langsung dengan 1 (satu) kali transit dengan maskapai yang sama, dan memiliki izin mendarat di Indonesia dan Arab Saudi	1,88	
				c	Penerbangan > 1 (satu) kali transit	0,00	
		5.6	Transportasi darat yang disediakan selama di Arab Saudi memperhatikan kenyamanan, keselamatan serta	a	Memiliki izin pelayanan umrah dilengkapi sarana informasi serta disediakan pemandu khusus	2,50	Cek dokumentasi perjalanan/ kontrak Bus
				b	Memiliki izin pelayanan umrah	1,88	

			keamanan	c	Tidak memiliki izin pelayanan umrah	0,00	
		5.7	Akomodasi di Arab Saudi minimal bintang 3,	a	Hotel bintang 4, diisi paling banyak 4 orang	2,50	Cek bukti pemesanan hotel/kontrak hotel. Lakukan uji petik untuk jamaah umrah yang akan diberangkatkan
				b	Hotel bintang 3, diisi paling banyak 4 orang	1,88	
				c	Hotel bintang 2	0,00	
		5.8	Konsumsi sesuai standard menu, higiene dan kesehatan	a	Standar hotel, prasmanan, konsumsi box selama perjalanan, ada snack dan coffee shop 24 jam, pilihan menu Indonesia	2,50	Cek dokumentasi pemesanan hotel dan konsumsi
				b	Standar hotel, prasmanan konsumsi box selama perjalanan, pilihan menu Indonesia	1,88	
				c	Tidak standar hotel, tidak prasmanan, tidak ada konsumsi perjalanan	0,00	
		5.9	Pelayanan kesehatan dilakukan melalui penyediaan petugas kesehatan, penyediaan obat-obatan dan pengurusan jamaah yang sakit selama di perjalanan dan di Arab Saudi. Dibuktikan dengan program kesehatan dan dokumentasinya	a	Layanan kesehatan yang difasilitasi oleh petugas kesehatan tetap serta disediakan obat-obatan	2,50	Cek daftar petugas kesehatan dalam perjalanan umrah serta obat-obatan yang disiapkan.
				b	Layanan kesehatan yang difasilitasi oleh petugas kesehatan yang bekerjasama dengan PPIU serta disediakan obat-obatan	1,88	
				c	Layanan kesehatan yang tidak difasilitasi oleh PPIU	0,00	
		5.10	Jamaah umrah difasilitasi dalam melaksanakan vaksinasi meningitis	a	PPIU mengordinir pelaksanaan vaksinasi meningitis tanpa menambahkan biaya selain yang dipersyaratkan	2,50	Cek dokumentasi pelaksanaan vaksinasi meningitis dan bukti pembayaran sesuai dengan PNBPNP
				b	PPIU menginformasikan prosedur pelaksanaan vaksinasi meningitis	1,88	

				c	PPIU tidak menginformasikan prosedur pelaksanaan vaksinasi meningitis	0,00		
			5.11	Jamaah umrah diberikan perlindungan dalam bentuk asuransi. Dibuktikan dengan premi asuransi	a	Disediakan asuransi jiwa, kesehatan, kecelakaan dengan pertanggung jawaban diatas ketentuan asuransi perjalanan	2,50	Cek polis asuransi, status pembayaran serta proses klaim asuransi jika ada permasalahan.
				b	Disediakan asuransi jiwa, kesehatan, kecelakaan, dengan pertanggung jawaban sesuai ketentuan asuransi perjalanan	1,88		
				c	Tidak disediakan asuransi	0,00		
			5.12	Jamaah diberikan identitas yang memadai untuk memberikan perlindungan kepada jamaah	a	Disediakan kartu pengenalan, seragam dan gelang identitas	2,50	Cek contoh kartu pengenalan yang diberikan dan informasi yang tertera dalam kartu pengenalan
				b	Disediakan kartu pengenalan; dan seragam	1,88		
				c	Hanya disediakan kartu pengenalan atau seragam	0,00		
			5.13	Pelayanan administrasi dan dokumen umrah yang meliputi visa, dokumen perjalanan, pembatalan jamaah dan dokumen hilang selama perjalanan. Dibuktikan dengan dokumentasi kegiatan	a	PPIU memberikan informasi yang rinci tentang proses pelayanan administrasi dan dokumen umrah serta memfasilitasi administrasi jamaah dalam perolehan visa, dokumen perjalanan, pembatalan dan kehilangan dokumen.	2,50	Cek dokumentasi pengurusan dokumen dan statement pelayanan administrasi serta laporan administrasi pembatalan dan atau dokumen hilang (jika ada)
				b	PPIU memfasilitasi administrasi jamaah dalam perolehan visa, dokumen perjalanan, pembatalan dan kehilangan dokumen.	1,88		
				c	PPIU tidak memfasilitasi salah satu atau seluruh pengurusan administrasi dan dokumen umrah.	0,00		
			5.14	Penyelesaian dan tindak lanjut keluhan	a	Disediakan sarana dan mekanisme penyampaian pengaduan keluhan jamaah serta	2,50	Cek ketersediaan mekanisme penanganan keluhan, catatan pengaduan, rencana tindak lanjut dan respon

					ditindaklanjuti dan dianalisis		terhadap pengaduan/keluhan.
					b Disediakan sarana dan mekanisme penyampaian pengaduan keluhan jamaah	1,88	
					c Tidak ada sarana dan mekanisme penyampaian pengaduan keluhan jamaah	0,00	
			5.15	Pelaporan penyelenggaraan perjalanan umrah dilakukan tepat waktu	a Sudah melaporkan LRPU secara Online \geq 200 orang jamaah)	2,50	Cek LRPU melalui uji petik
					b Sudah melaporkan LRPU secara Online \leq 200 orang jamaah)	1,88	
					c Belum melaporkan LRPU secara Online	0,00	
			5.16	Pelaporan penyelenggaraan perjalanan umrah dilakukan tepat waktu	a Laporan penyelenggaraan dan laporan tahunan disampaikan lebih cepat (kurang dari 7 hari kerja setelah pelaksanaan dan dan 2 (dua) bulan sebelum musim umrah berikutnya untuk laporan tahunan)	2,50	Cek tanda terima/pengiriman untuk pelaporan penyelenggaraan dan laporan tahunan
					b Laporan penyelenggaraan dan laporan tahunan disampaikan tepat waktu (maksimal 15 hari kerja setelah pelaksanaan dan dan 1 (satu) bulan sebelum musim umrah berikutnya untuk laporan tahunan)	1,88	
					c Pelaporan penyelenggaraan dan laporan tahunan tidak tepat waktu	0,00	

DIREKTUR JENDERAL

PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH,


NIZAR

