



PERATURAN MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 22 TAHUN 2011
TENTANG
STANDAR PELAYANAN MINIMAL
PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI KHUSUS
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : bahwa dalam rangka melaksanakan ketentuan Pasal 38 ayat (3) Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji 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, perlu menetapkan Peraturan Menteri Agama tentang Standar Pelayanan Minimal Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus;
- 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 Presiden Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara;
3. Peraturan Presiden Nomor 67 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Eselon I Kementerian Agama;
4. Peraturan Menteri Agama Nomor 10 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 592);
- 5.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : PERATURAN MENTERI AGAMA TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMAL PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI KHUSUS.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan ini yang dimaksud dengan:

1. Standar Pelayanan Minimal penyelenggaraan ibadah haji adalah tolok ukur pelayanan minimal yang wajib diberikan oleh Penyelenggara Ibadah Haji Khusus kepada jemaah haji khusus.
2. Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus yang selanjutnya disingkat BPIH Khusus adalah sejumlah dana yang harus dibayar oleh jemaah haji yang akan menunaikan ibadah haji khusus.
3. Penyelenggara Ibadah Haji Khusus yang selanjutnya disingkat PIHK adalah pihak yang menyelenggarakan ibadah haji yang pengelolaan, pembiayaan dan pelayanan bersifat khusus.

Pasal 2

- (1) Standar pelayanan minimal penyelenggaraan ibadah haji khusus bertujuan untuk memberikan kepastian tersedianya pelayanan minimal oleh PIHK kepada jemaah haji khusus.
- (2) Standar pelayanan minimal penyelenggaraan ibadah haji khusus digunakan sebagai acuan dalam pengawasan dan penilaian terhadap kinerja PIHK.

BAB II STANDAR PELAYANAN MINIMAL

Bagian Kesatu Umum

Pasal 3

PIHK wajib memberikan layanan kepada jemaah haji khusus yang meliputi:

- a. pendaftaran;
- b. bimbingan ibadah jemaah haji khusus;
- c. transportasi jemaah haji khusus;
- d. akomodasi dan konsumsi di Arab Saudi;
- e. kesehatan jemaah haji khusus;
- f. perlindungan jemaah haji khusus dan petugas haji khusus; dan
- g. administrasi dan dokumen haji.

Pasal 4

- (1) Layanan yang diberikan oleh PIHK sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 merupakan layanan minimal yang harus dipenuhi oleh PIHK sesuai dengan besaran BPIH minimal yang ditetapkan oleh Menteri Agama.
- (2) Dalam hal jemaah haji khusus membayar diatas besaran BPIH minimal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) PIHK wajib memberikan kualitas layanan sesuai dengan besaran BPIH yang dibayarkan oleh jemaah haji khusus kepada PIHK.
- (3) Layanan yang diberikan oleh PIHK sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) merupakan kesepakatan antara PIHK dan jemaah haji khusus.

Pasal 5

- (1) Masa tinggal jemaah haji khusus di Arab Saudi paling lama 27 (dua puluh tujuh) hari.

- (2) Masa tinggal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit selama 5 (lima) hari di Makkah dan 3 (tiga) hari di Madinah.

Pasal 6

- (1) Setiap PIHK dapat memberangkatkan jemaah haji khusus paling sedikit 45 (empat puluh lima) jemaah dan paling banyak 200 (dua ratus) jemaah.
- (2) Dalam hal jumlah jemaah haji khusus yang dapat diberangkatkan kurang dari 45 jemaah sebagaimana dimaksud pada ayat (1), PIHK wajib menggabungkan jemaahnya dengan PIHK lain.
- (3) Dalam hal jumlah jemaah haji khusus yang dapat diberangkatkan lebih dari 200 (dua ratus) sebagaimana dimaksud pada ayat (1), PIHK dapat melimpahkan kelebihan jemaahnya kepada PIHK lain.
- (4) Penggabungan atau pelimpahan jemaah haji khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) dilakukan atas persetujuan jemaah haji.
- (5) Dalam hal penggabungan atau pelimpahan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) tidak disetujui oleh jemaah haji, yang bersangkutan menjadi daftar tunggu pada PIHK pilihan semula.
- (6) Persetujuan jemaah haji sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dituangkan dalam bentuk surat pernyataan oleh masing-masing jemaah haji.

Bagian Kedua Pendaftaran

Pasal 7

- (1) PIHK memberikan informasi tentang pendaftaran dan paket program haji khusus kepada calon jemaah haji khusus.
- (2) Pendaftaran jemaah haji khusus dilakukan oleh jemaah haji yang bersangkutan pada Kementerian Agama.
- (3) Dalam hal jemaah haji tidak dapat melakukan pendaftaran sendiri sebagaimana dimaksud pada ayat (2), jemaah haji dapat mewakili kepada PIHK.
- (4) PIHK hanya memberangkatkan jemaah haji khusus yang telah terdaftar di Kementerian Agama.

Bagian Ketiga Bimbingan Jemaah

Pasal 8

- (1) PIHK wajib memberikan bimbingan manasik dan perjalanan haji sebelum keberangkatan, selama di perjalanan, dan selama di Arab Saudi.
- (2) Bimbingan manasik dan perjalanan haji sebelum keberangkatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan paling sedikit 5 (lima) kali pertemuan.

Pasal 9

- (1) Bimbingan selama di perjalanan dan di Arab Saudi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) dilaksanakan oleh petugas yang ditunjuk oleh PIHK.
- (2) Petugas pembimbing sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit 1 (satu) orang untuk setiap 45 jemaah.

Pasal 10

PIHK wajib memberikan buku paket bimbingan manasik dan perjalanan haji yang diterbitkan oleh Kementerian Agama kepada setiap jemaah.

Bagian Keempat Transportasi

Pasal 11

- (1) PIHK wajib menyediakan transportasi bagi jemaah haji khusus yang aman, layak, dan nyaman sesuai dengan perjanjian yang disepakati.
- (2) Transportasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi transportasi udara ke dan dari Arab Saudi dan transportasi darat atau udara selama di Arab Saudi.
- (3) Transportasi udara ke dan dari Arab Saudi menggunakan penerbangan langsung atau paling banyak 1 (satu) kali transit dengan maskapai penerbangan yang sama.
- (4) Transportasi darat selama di Arab Saudi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) menggunakan bus *syarikah* (perusahaan) dan berAC yang diisi paling banyak 45 (empat puluh lima) jemaah untuk setiap bus.

Bagian Kelima Akomodasi dan Konsumsi

Pasal 12

PIHK wajib menyediakan akomodasi dan konsumsi bagi jemaah haji khusus di Jeddah, Makkah, Madinah dan Masyair.

Pasal 13

- (1) Penyediaan akomodasi di Jeddah, Makkah dan Madinah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 berupa hotel paling rendah berbintang empat.
- (2) Akomodasi di Makkah dan Madinah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berjarak paling jauh 500 meter dari Masjidil Haram di Makkah dan Masjid Nabawi di Madinah.
- (3) Akomodasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam setiap kamar diisi paling banyak 4 (empat) orang.

Pasal 14

- (1) Menjelang dan setelah Wukuf, PIHK dapat memberikan akomodasi berupa apartemen transit di Makkah.
- (2) Akomodasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) digunakan paling lama 5 (lima) hari antara tanggal 3 sampai dengan 15 Dzulhijjah.
- (3) Akomodasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memiliki akses transportasi yang mudah ke Masjidil Haram.
- (4) Akomodasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam setiap kamar diisi paling banyak 4 (empat) orang.
- (5) Kualitas akomodasi transit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling rendah setara dengan hotel berbintang 4 (empat).

Pasal 15

- (1) Akomodasi di Masyair sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 menggunakan perkemahan yang ber AC.
- (2) Perkemahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) penggunaannya mempertimbangkan aspek kelayakan, keamanan, kenyamanan, dan sesuai dengan ketentuan Pemerintah Arab Saudi.

Pasal 16

- (1) Konsumsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 di Jeddah, Makkah dan Madinah wajib memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. pelayanan dengan ‘standar hotel’ dan sistem penyajian secara prasmanan; dan
 - b. menu Indonesia.
- (2) Konsumsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 di Masyair wajib memenuhi persyaratan sebagai berikut:
- a. pelayanan dengan sistem penyajian secara prasmanan;
 - b. menu Indonesia; dan
 - c. pelayanan *Coffee Shop*.
- (3) Penyediaan konsumsi dalam perjalanan atau di bandara dapat diberikan dalam kemasan *box*.

Bagian Keenam Pelayanan Kesehatan Jemaah Haji

Pasal 17

- (1) PIHK wajib memberikan pelayanan kesehatan bagi jemaah haji khusus sejak sebelum keberangkatan sampai kembali ke Tanah Air.
- (2) Pelayanan kesehatan sebelum keberangkatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pemberian bimbingan kesehatan dan vaksinasi yang diwajibkan oleh Pemerintah Kerajaan Arab Saudi.
- (3) Pelayanan kesehatan sejak keberangkatan sampai kembali ke tanah air sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan menyediakan 1 (satu) orang tenaga dokter untuk paling banyak 90 jemaah.

Pasal 18

- (1) PIHK wajib memfasilitasi dan mengurus jemaah yang membutuhkan pelayanan rawat jalan maupun rawat inap di BPHI maupun Rumah Sakit Arab Saudi dan meninggal dunia.
- (2) PIHK bertanggungjawab terhadap pemulangan jemaah haji yang dirawat inap di Arab Saudi melewati jadwal kepulangan jemaah haji.
- (3) PIHK bertanggungjawab terhadap perawatan jemaah haji yang di rawat di rumah sakit di negara transit.

Pasal 19

PIHK wajib memberikan pelayanan bagi jemaah haji sakit dalam bentuk:

- a. safari wukuf bagi jemaah haji khusus yang masih dapat diberangkatkan ke Arafah; dan
- b. badal haji bagi Jemaah Haji yang tidak dapat diberangkatkan ke Arafah.

Bagian Ketujuh Perlindungan Jemaah Haji

Pasal 20

- (1) PIHK wajib memberikan perlindungan kepada jemaah haji dalam bentuk asuransi.
- (2) PIHK wajib memberikan gelang identitas jemaah haji yang disediakan oleh Kementerian Agama.
- (3) PIHK wajib menyediakan kartu tanda pengenal yang memuat nama jemaah, nama PIHK dan nomer kontak di Arab Saudi, nama dan alamat hotel, dan identitas lain yang dianggap perlu.
- (4) PIHK wajib menyediakan petugas dari unsur pengurus PIHK yang bertanggung jawab terhadap pelayanan jemaah haji sebanyak 1 (satu) orang untuk 45 sampai 135 jemaah dan sebanyak 2 (dua) orang untuk 136 sampai 200 jemaah.

Bagian Kedelapan Administrasi dan Dokumen Haji

Pasal 21

- (1) PIHK wajib memberikan pelayanan administrasi untuk:
 - a. penyelesaian persyaratan pemerolehan visa haji dan dokumen perjalanan jemaah haji khusus;
 - b. penyelesaian pembatalan jemaah haji khusus;
 - c. pengurusan paspor dan dokumen jemaah haji khusus di Maktab; dan
 - d. pengurusan *barcode* di Arab Saudi untuk kepastian penyediaan layanan kepada setiap jemaah yang diberangkatkan.
- (2) PIHK wajib memberikan layanan informasi program dan rencana perjalanan ibadah haji kepada jemaah khusus.

Bagian Kesembilan Lain-lain

Pasal 22

- (1) PIHK wajib memberikan air zam-zam paling sedikit 5 (lima) liter bagi setiap jemaah pada saat tiba di Tanah Air.
- (2) PIHK wajib memberikan perlengkapan jemaah berupa tas besar, tas kecil, tas paspor, dan perlengkapan lainnya sesuai perjanjian.
- (3) PIHK wajib menyediakan layanan pengangkutan barang bagasi jemaah haji.

BAB III PENGAWASAN

Pasal 23

Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan standar pelayanan minimal penyelenggaraan ibadah haji khusus.

Pasal 24

- (1) PIHK dan asosiasi PIHK wajib bekerjasama dengan aparat Kementerian Agama dan Komisi Pengawas Haji Indonesia (KPHI) melakukan pengawasan pelaksanaan program PIHK.
- (2) PIHK dan asosiasi PIHK wajib menginformasikan kebijakan Kementerian Agama tentang penyelenggaraan ibadah haji khusus kepada jemaah haji khusus.

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

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 28 September 2011
MENTERI AGAMA
REPUBLIK INDONESIA,

SURYADHARMA ALI

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 29 September 2011
MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

PATRIALIS AKBAR

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2011 NOMOR 601