



KEMENTERIAN AGAMA  
REPUBLIK INDONESIA



**RENCANA STRATEGIS**  
**DIREKTORAT JENDERAL**  
**PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH**

**2020 - 2024**







KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

• RENCANA STRATEGIS •  
DIREKTORAT JENDERAL  
PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH  
**2020 - 2024**

**Diterbitkan oleh:**

Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah  
Kementerian Agama Republik Indonesia  
Jl. Lapangan Banteng Barat No. 3-4 Jakarta  
Telepon: 3811642-3811654-3800200, Fax. 3800174  
[www.haji.kemenag.go.id](http://www.haji.kemenag.go.id)

# TIM PENYUSUN

## **PENGARAH**

Nizar

## **PENANGGUNGJAWAB**

Ramadhan Harisman | Khoirizi  
Muhajirin Yanis | Subhan Cholid  
Maman Saepulloh | M. Arfi Hatim

## **KETUA**

Slamet

## **SEKRETARIS**

Eko Dwi Irianto

## **ANGGOTA**

Ida Nurkosim | Dasrul El Hakim | Marliza  
Yusuf Prasetyo | Dede Saiful Uyun | Abdillah  
M. Luthfi Makki | Julian M. Isa Tanjung | Suviyanto  
Fitsa Baharuddin | Ambari Julianto | Risnaliati Bona  
Erwin Julystiawan | Nur Eko Rosyantoro  
M. Dzulham | Fikri Fauzi

## **SEKRETARIAT**

Husni Anggoro | Imam Solihin | Sutiar Utomo  
Salsabila Mardhiyah | Fenny Damayanti  
Cepi Suharyadi

## **Nizar**

DIREKTUR JENDERAL  
PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH



## **■ KATA PENGANTAR**

*Bismillahirrahmanirrahim  
Assalamu'alaikum Wr. Wb.,*

Pemerintah secara terus menerus melakukan upaya peningkatan kualitas penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Upaya peningkatan tersebut dilakukan pada berbagai aspek yakni melalui pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan dukungan sistem manajemen yang handal. Pembinaan sistem manajemen penyelenggaraan ibadah haji dan umrah diarahkan pada upaya memenuhi asas keadilan, profesional dan akuntabilitas.

Untuk memberikan arah yang jelas terhadap pembinaan, pelayanan, dan perlindungan serta pengembangan sistem manajemen penyelenggaraan ibadah haji dan umrah dalam kurun waktu 5 (lima) tahun ke depan, Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah menyusun dan menetapkan dokumen Rencana Strategis Tahun 2020-2024. Dokumen ini berisikan informasi mengenai pencapaian kinerja selama Tahun 2015-2019 beserta kendala dan permasalahan yang terjadi, serta perencanaan kegiatan yang akan dilakukan selama lima tahun ke depan (2020-2024). Kegiatan tersebut dirancang dalam

rangka mengatasi potensi masalah yang mungkin terjadi serta meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah haji dan umrah Indonesia. Dokumen ini akan menjadi acuan bagi perencanaan kegiatan yang dilakukan oleh unit eselon II di lingkungan Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

Disadari bahwa dinamika perubahan kebijakan akan terus terjadi selama kurun waktu periode 2020-2024. Oleh sebab itu, meskipun telah ditetapkan menjadi dokumen acuan bagi perencanaan kegiatan selama lima tahun ke depan, dokumen Rencana Strategis dalam perjalanannya dapat disempurnakan jika terdapat peraturan perundang-undangan yang mengamankan perubahan Rencana Strategis maupun perubahan struktur, tugas dan fungsi organisasi.

Akhir kata dokumen Rencana Strategis Tahun 2020-2024 ini agar dapat dilaksanakan sebaik-baiknya oleh seluruh jajaran aparatur di lingkungan Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah sebagai salah satu bentuk akuntabilitas pelayanan kepada masyarakat.

Jakarta, 30 Juli 2020

Direktur Jenderal



Nizar



KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH  
NOMOR 283 TAHUN 2020

TENTANG

RENCANA STRATEGIS DIREKTORAT JENDERAL  
PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH TAHUN 2020-2024  
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
DIREKTUR JENDERAL PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional, Pasal 17 ayat (3) Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2006 tentang Tata Cara Penyusunan Rencana Pembangunan Nasional, dan Pasal 17 ayat (2), Pasal 3 ayat (1) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, Keputusan Menteri Agama Nomor 1052 tentang Pedoman Penyusunan Rencana Strategis Satuan Kerja pada Lingkungan Kementerian Agama Tahun 2020-2024, dipandang perlu menetapkan Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Tentang Rencana Strategis Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Tahun 2020-2024;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 104, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4421);
2. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2006 tentang Tata Cara Penyusunan Rencana Pembangunan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 97, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4664);
4. Peraturan Presiden Nomor 83 Tahun 2015 tentang Kementerian Agama (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 168);
5. Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 80);
6. Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2020 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2020-2024 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 10);



7. Peraturan Menteri Agama Nomor 42 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1495);
8. Peraturan Menteri Agama Nomor 18 Tahun 2020 tentang Rencana Strategis Kementerian Agama Tahun 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 680);
9. Keputusan Menteri Agama Nomor 1052 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Rencana Strategis Satuan Kerja pada Lingkungan Kementerian Agama Tahun 2020-2024.

**MEMUTUSKAN :**

Menetapkan : **KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH TENTANG RENCANA STRATEGIS DIREKTORAT JENDERAL PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH TAHUN 2020-2024.**

**KESATU** : Rencana Strategis Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Tahun 2020-2024 adalah dokumen perencanaan Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah yang berfungsi sebagai petunjuk dalam melakukan perencanaan program atau kegiatan untuk periode 5 (lima) tahun, yang merupakan penjabaran dari Rencana Strategis Kementerian Agama Tahun 2020-2024.

KEDUA : Rencana Strategis Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Tahun 2020-2024 sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU terdiri atas:

- a. Narasi Rencana Strategis Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Tahun 2020-2024 sebagaimana tercantum dalam Lampiran I;
- b. Matriks Kerangka Regulasi sebagaimana tercantum dalam Lampiran II; dan
- c. Matriks Kinerja dan Pendanaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran III; yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta  
Pada tanggal 30 Juli 2020



DIREKTUR JENDERAL  
PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH,

*Nizar*  
NIZAR

# DAFTAR ISI

|   |            |
|---|------------|
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....   | <b>iii</b> |
| <b>KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL</b> .....  | <b>v</b>   |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....   | <b>ix</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....  | <b>x</b>   |
| <b>DAFTAR GRAFIK</b> .....  | <b>xi</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....   | <b>xi</b>  |
| <b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....   | <b>xii</b> |
| <b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....   | <b>1</b>   |
| 1.1. Latar Belakang .....   | 2          |
| 1.2. Capaian Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Tahun 2015-2019 .....                    | 4          |
| 1.2.1. Indeks Kepuasan Jemaah Haji di Arab Saudi .....                                      | 7          |
| 1.2.2. Indeks Kepuasan Jemaah Haji di Dalam Negeri .....                                    | 14         |
| 1.2.3. Peningkatan Nilai Manfaat Dana Haji .....  | 16         |
| 1.2.4. Revitalisasi dan Pengembangan Asrama Haji .....                                      | 17         |
| 1.2.5. Opini Laporan Keuangan Operasional Haji .....  | 23         |
| 1.2.6. PPIU dan PIHK yang terakreditasi .....   | 25         |
| 1.2.7. Rasio Pembimbing Haji yang Bersertifikat .....                                       | 30         |
| 1.3. Potensi dan Permasalahan .....   | 32         |
| 1.3.1. Potensi/Kekuatan .....   | 33         |
| 1.3.2. Kelemahan .....  | 33         |
| 1.3.3. Tantangan .....  | 34         |
| 1.3.4. Ancaman/Masalah .....  | 35         |
| <b>BAB II. VISI, MISI, TUJUAN, DAN SASARAN</b> .....  | <b>36</b>  |
| 2.1. Visi dan Misi .....  | 37         |
| 2.1.1. Visi .....   | 37         |
| 2.1.2. Misi .....   | 38         |
| 2.2. Tujuan .....   | 38         |
| 2.3. Sasaran Strategis .....  | 39         |
| 2.4. Sasaran Program .....  | 42         |
| 2.5. Sasaran Kegiatan .....   | 43         |
| 2.6. Rumusan Pengukuran Indikator Kinerja .....   | 45         |
| <b>BAB III. ARAH KEBIJAKAN, STRATEGI, KERANGKA REGULASI, DAN KERANGKA KELEMBAGAAN</b> ..... | <b>51</b>  |

|                |   |           |
|----------------|---|-----------|
| 3.1.           | Arah Kebijakan dan Strategi Kementerian Agama ..... | 52        |
| 3.2.           | Arah Kebijakan dan Strategi .....                   | 56        |
|                | Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah  |           |
| 3.3.           | Kerangka Regulasi Direktorat Jenderal .....         | 58        |
|                | Penyelenggaraan Haji dan Umrah                      |           |
| 3.4.           | Kerangka Kelembagaan Direktorat Jenderal .....      | 66        |
|                | Penyelenggaraan Haji dan Umrah                      |           |
| 3.4.1.         | Tugas dan Fungsi .....                              | 66        |
| 3.4.2.         | Susunan Organisasi .....                            | 67        |
| <b>BAB IV.</b> | <b>TARGET KINERJA DAN KERANGKA PENDANAAN .....</b>  | <b>71</b> |
| 4.1.           | Target Kinerja .....                                | 72        |
| 4.2.           | Kerangka Pendanaan .....                            | 74        |
| <b>BAB V.</b>  | <b>PENUTUP DAN LAMPIRAN .....</b>                   | <b>77</b> |
| 5.1.           | Penutup dan Lampiran .....                          | 78        |

## DAFTAR GAMBAR

|            |   |    |
|------------|---|----|
| Gambar 1.  | Struktur Organisasi .....                             | 4  |
| Gambar 2.  | Rute Bus Shalawat .....                               | 9  |
| Gambar 3.  | Transportasi Bus Shalawat .....                       | 9  |
| Gambar 4.  | Petugas Haji Indonesia .....                          | 10 |
| Gambar 5.  | Pelayanan Petugas Haji di Masjidil Haram .....        | 11 |
| Gambar 6.  | Pelayanan Akomodasi Jemaah Haji .....                 | 12 |
| Gambar 7.  | Pelayanan Katering Jemaah Haji .....                  | 13 |
| Gambar 8.  | Asrama Haji Gorontalo .....                           | 17 |
| Gambar 9.  | Sarana Manasik Asrama Haji Gorontalo .....            | 18 |
| Gambar 10. | Asrama Haji Pondok Gede, Jakarta .....                | 20 |
| Gambar 11. | Fasilitas Asrama Haji Pondok Gede, Jakarta .....      | 20 |
| Gambar 12. | Asrama Haji Bekasi .....                              | 21 |
| Gambar 13. | Fasilitas Asrama Haji Bekasi .....                    | 21 |
| Gambar 14. | Asrama Haji Padang Tabing .....                       | 22 |
| Gambar 15. | Asrama Haji Balikpapan .....                          | 22 |
| Gambar 16. | Asrama Haji Medan .....                               | 22 |
| Gambar 17. | Asrama Haji Banjarmasin .....                         | 23 |
| Gambar 18. | Asrama Haji Makassar .....                            | 23 |
| Gambar 19. | Fasilitas Mockup Pesawat - Asrama Haji Makassar ..... | 23 |
| Gambar 20. | Biaya Penyelenggaraan Ibadah Umrah Referensi .....    | 26 |

|            |   |    |
|------------|---|----|
| Gambar 21. | Aplikasi Perizinan dan Akreditasi Umrah Online .....      | 28 |
| Gambar 22. | Pos Pengawasan Terpadu di Bandara .....                   | 29 |
| Gambar 23. | Gedung Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) ..... | 54 |

Kabupaten Pandeglang, Banten

## DAFTAR GRAFIK

|           |  |    |
|-----------|--|----|
| Grafik 1. | Indeks Kepuasan Jemaah Haji Atas Pelayanan Haji di Arab Saudi Tahun 2015-2019 .....                                | 7  |
| Grafik 2. | Indeks Kepuasan Jemaah atas Pelayanan Haji di Dalam Negeri .....   | 15 |
| Grafik 3. | Akumulasi Dana Haji (Setoran Awal+Nilai Manfaat) per Desember 2015 dan Estimasi s.d. Tahun 2019 (Rp Triliun) ..... | 17 |

## DAFTAR TABEL

|           |  |    |
|-----------|--|----|
| Tabel 1.  | Indikator Kinerja, Target, Realisasi, dan Capaian Kinerja Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Tahun 2015-2019 ..... | 6  |
| Tabel 2.  | Indeks Kepuasan Jemaah Haji Atas Pelayanan Haji di Arab Saudi Tahun 2015-2019 .....  | 8  |
| Tabel 3.  | Revitalisasi dan Pengembangan Asrama Haji Tahun 2015-2019 .....  | 19 |
| Tabel 4.  | Capaian Opini Laporan Keuangan PIH .....   | 24 |
| Tabel 5.  | Jumlah PPIU dan PIHK yang Terkreditasi Tahun 2015-2019 .....   | 30 |
| Tabel 6.  | Jumlah Pembimbing yang bersertifikat Tahun 2015 s.d. 2019 .....  | 32 |
| Tabel 7.  | Sasaran Strategis, Sasaran Program, Sasaran Kegiatan Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Tahun 2020-2024 .....      | 41 |
| Tabel 8.  | Cara Pengukuran Indikator Kinerja Sasaran Program Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Tahun 2020-2024 .....                      | 46 |
| Tabel 9.  | Cara Pengukuran Indikator Kinerja Sasaran Kegiatan Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Tahun 2020-2024 .....                     | 47 |
| Tabel 10. | Daftar Produk Hukum Implementasi UU Nomor 8 Tahun 2019 .....   | 62 |
| Tabel 11. | Indikator Kinerja PHU dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji .....  | 73 |
| Tabel 12. | Indikator Kinerja PHU dalam Pengawasan dan Pengendalian PPIU dan PIHK .....  | 73 |
| Tabel 13. | Indikator Kinerja PHU dalam Tata Kelola Organisasi Ditjen PHU .....  | 74 |
| Tabel 14. | Indikasi Kebutuhan Pendanaan Ditjen PHU Tahun 2020-2024 .....  | 75 |
| Tabel 15. | Indikasi Kebutuhan Pendanaan Ditjen PHU Tahun 2020-2024 per masing-masing kegiatan .....   | 75 |

# DAFTAR SINGKATAN

|              |   |
|--------------|---|
| ASN          | Aparatur Sipil Negara   |
| Armuzna      | Arafah, Muzdalifah, dan Mina                                      |
| BPIH         | Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji                                 |
| BPK RI       | Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia                       |
| BPKH         | Badan Pengelola Keuangan Haji                                     |
| BPS BPIH     | Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji           |
| CaLK         | Catatan atas Laporan Arus Kas                                     |
| Ditjen PHU   | Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah                |
| IKSK         | Indikator Kinerja Sasaran Kegiatan                                |
| IKSP         | Indikator Kinerja Sasaran Program                                 |
| IKU          | Indeks Kinerja Utama  |
| KAIA         | King Abdulaziz International Airport                              |
| KBIHU        | Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah                          |
| KUA          | Kantor Urusan Agama   |
| KUH          | Kantor Urusan Haji  |
| LAK          | Laporan Arus Kas  |
| LO           | Laporan Operasional   |
| LPE          | Laporan Perubahan Ekuitas   |
| LRA          | Laporan Realisasi Anggaran  |
| Kemempnan RB | Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi |
| MoU          | <i>Memorandum of Understanding</i>                                |
| PAUD         | Pendidikan Anak Usia Dini   |
| Perdirjen    | Peraturan Direktur Jenderal                                       |
| Perpres      | Peraturan Presiden  |
| PIHK         | Penyelenggara Ibadah Haji Khusus                                  |
| PLHUT        | Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu                              |
| PMA          | Peraturan Menteri Agama   |
| PMPRB        | Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi                 |
| PNBP         | Penerimaan Negara Bukan Pajak                                     |
| PPIH         | Petugas Penyelenggara Ibadah Haji                                 |
| PPIU         | Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah                             |
| PPNS         | Penyidik Pegawai Negeri Sipil                                     |
| PPPM         | Program Penyusunan Peraturan Menteri                              |
| PTSP         | Pelayanan Terpadu Satu Pintu                                      |
| Renja        | Rencana Kerja   |

|                 |   |
|-----------------|---|
| <b>Renstra</b>  | Renstra Strategis                                   |
| <b>RKMA</b>     | Rancangan Keputusan Menteri Agama                   |
| <b>RPMA</b>     | Rancangan Peraturan Menteri Agama                   |
| <b>RPP</b>      | Rancangan Peraturan Pemerintah                      |
| <b>RUU</b>      | Rancangan Undang-Undang                             |
| <b>SAKIP</b>    | Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah    |
| <b>SDM</b>      | Sumber Daya Manusia                                 |
| <b>SIHDU</b>    | Sistem Informasi Haji dan Umrah                     |
| <b>SK</b>       | Surat Keputusan                                     |
| <b>Siskohat</b> | Sistem Komputerisasi Haji Terpadu                   |
| <b>SOP</b>      | Standar Operasional Prosedur                        |
| <b>SPIP</b>     | Sistem Pengendalian Intern Pemerintah               |
| <b>SPM</b>      | Standar Pelayanan Minimal                           |
| <b>SS</b>       | Sasaran Strategis                                   |
| <b>TKHI</b>     | Tim Kesehatan Haji Indonesia                        |
| <b>TMP</b>      | Tidak Menyatakan Pendapat                           |
| <b>TPHI</b>     | Tim Pemandu Haji Indonesia                          |
| <b>TPIHI</b>    | Tim Pembimbing Ibadah Haji Indonesia                |
| <b>UPT</b>      | Unit Pelaksana Teknis                               |
| <b>UU</b>       | Undang-Undang                                       |
| <b>WDP</b>      | Wajar Dengan Pengecualian                           |
| <b>WNI</b>      | Warga Negara Indonesia                              |
| <b>WTP</b>      | Wajar Tanpa Pengecualian                            |
| <b>WTP DPP</b>  | Wajar tanpa pengecualian dengan paragraf penjelasan |





## **LAMPIRAN I**

**KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH  
NOMOR 283 TAHUN 2020  
TENTANG  
RENCANA STRATEGIS DIREKTORAT JENDERAL  
PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH  
TAHUN 2020 -2024**

# **Bab I**

## **Pendahuluan**

## 1.1. Latar Belakang

---

Rencana Strategis (Renstra) Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah merupakan dokumen perencanaan jangka menengah 5 (lima) tahunan yang bersifat indikatif, memuat visi, misi, tujuan, sasaran strategis Kementerian Agama, serta kebijakan, program, dan kegiatan pembangunan sesuai dengan tugas dan fungsi Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah yang disusun dengan berpedoman kepada rencana strategis Kementerian Agama.

Dalam pelaksanaannya, Renstra Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah menjadi dasar program dan kegiatan penyelenggaraan ibadah haji yang merupakan salah satu bentuk pelayanan keagamaan yang sangat penting dan harus selalu ditingkatkan kualitas pelayanannya mengingat jumlah masyarakat Islam Indonesia merupakan Jemaah terbanyak. Dengan demikian, pelayanan ibadah haji setiap tahunnya dituntut untuk selalu meningkatkan inovasi layanan baik di tanah air maupun di Arab Saudi.

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 83 Tahun 2015 tugas Kementerian Agama adalah menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara. Dalam membantu kelancaran pelaksanaan tugas tersebut, Kementerian Agama didukung oleh Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah yang berfungsi melakukan:

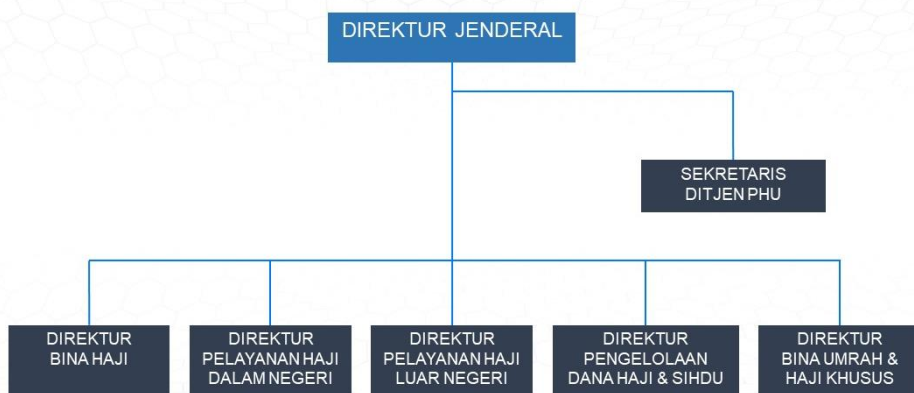
- 1) Perumusan kebijakan di bidang pembinaan haji dan umrah, pelayanan haji, dan pengelolaan anggaran operasional haji, serta akreditasi penyelenggara ibadah haji khusus dan umrah;
- 2) Koordinasi pelaksanaan kebijakan di bidang pembinaan haji dan umrah dan pelayanan haji, serta akreditasi penyelenggara ibadah haji khusus dan umrah;

- 3) Pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah;
- 4) Pelaksanaan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah;
- 5) Pelaksanaan administrasi Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah;
- 6) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Menteri

Untuk melaksanakan tugas dan fungsi sebagaimana yang ditetapkan dalam Peraturan Presiden Nomor 83 Tahun 2015 tentang Kementerian Agama, melalui Peraturan Menteri Agama Nomor 42 Tahun 2016 tentang Organisasi Tata Kerja Kementerian Agama, mengatur lebih lanjut struktur organisasi dan tata kerjanya. Sebagai salah satu unit organisasi di Kementerian Agama, Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah adalah unsur pelaksana yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Agama, dipimpin oleh Direktur Jenderal. Dalam melaksanakan Tugas dan Fungsi, Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah memiliki 6 (enam) unit eselon II, yaitu:

- 1) Sekretariat Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah;
- 2) Direktorat Bina Haji;
- 3) Direktorat Pelayanan Haji Dalam Negeri;
- 4) Direktorat Pelayanan Haji Luar Negeri;
- 5) Direktorat Bina Umrah dan Haji Khusus;
- 6) Direktorat Pengelolaan Dana Haji dan SIHDU

Struktur organisasi Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 1. Strukur Organisasi

## 1.2. Capaian Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Tahun 2015-2019

Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah sebagai unsur pelaksana Kementerian Agama dalam mewujudkan visi Kementerian Agama agar masyarakat Indonesia taat beragama, maju, sejahtera, dan cerdas serta saling menghormati antar sesama pemeluk agama dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara dalam wadah Negara Kesatuan Republik Indonesia, maka peningkatan kualitas penyelenggaraan haji sangatlah perlu diselenggarakan secara baik.

Adapun sasaran yang akan dicapai dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah tahun 2015-2019 untuk mendukung terwujudnya penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang berkualitas dalam

pelayanan, pembinaan, dan perlindungan yang dilaksanakan secara profesional dan berkeadilan sesuai dengan nilai-nilai keislaman, serta mengedepankan kepentingan Jemaah.

Sebagai tolok ukur dalam menentukan keberhasilan sasaran Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, maka telah ditetapkan Indikator Kinerja Utama (IKU). IKU Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah meliputi serangkaian indikator kinerja yang ada dalam upaya melaksanakan tugas dan fungsi Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Indikator tersebut dapat terukur sejauh mana kita dapat mencapai target yang telah ditetapkan. Ukuran keberhasilan dari pelaksanaan sasaran program ditandai dengan 7 (tujuh) indikator adalah sebagai berikut:

- 1) Indeks kepuasan Jemaah Haji di Arab Saudi
- 2) Indeks Kepuasan Jemaah Haji di Dalam Negeri
- 3) Peningkatan Nilai Manfaat Dana Haji
- 4) Revitalisasi dan Pengembangan Asrama Haji
- 5) Opini Laporan Keuangan Operasional Haji
- 6) PPIU dan PIHK yang terakreditasi
- 7) Rasio Pembimbing Haji yang Bersertifikat

**Tabel 1.**  
Indikator Kinerja, Target, Realisasi, dan Capaian Kinerja  
Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah  
Tahun 2015-2019

| No | Indikator                                   | Target           |                  |                   |                  |               | Realisasi          |                    |                     |                    |                 | Capaian            |                    |                     |                    |                 |
|----|---|------------------|------------------|-------------------|------------------|---------------|--------------------|--------------------|---------------------|--------------------|-----------------|--------------------|--------------------|---------------------|--------------------|-----------------|
|    |   | 2015             | 2016             | 2017              | 2018             | 2019          | 2015               | 2016               | 2017                | 2018               | 2019            | 2015               | 2016               | 2017                | 2018               | 2019            |
| 1  | Indeks Kepuasan Jemaah Haji di Arab Saudi   | 83,00            | 84,00            | 84,00             | 85,00            | 85,30         | 83,83              | 83,83              | 84,85               | 85,23              | 85,91           | 99,60%             | 99,80%             | 101,01%             | 100,27%            | 100,72%         |
| 2  | Indeks Kepuasan Jemaah Haji di Dalam Negeri | -                | -                | 84,00             | 85,00            | 85,30         | -                  | -                  | 84,86               | 87,21              | 88,44           | -                  | -                  | 101,02%             | 102,60%            | 103,68%         |
| 3  | Peningkatan Nilai Manfaat Dana Haji         | 25%              | 20%              | 15%               | -                | -             | 25,11%             | 17,49%             | 13,86%              | -                  | -               | 100,44%            | 87,45%             | 92,40%              | -                  | -               |
| 4  | Revitalisasi dan Pengembangan Asrama Haji   | 100%<br>8 Lokasi | 100%<br>7 Lokasi | 100%<br>13 Lokasi | 100%<br>8 Lokasi | -             | 66,59%<br>8 Lokasi | 98,86%<br>7 Lokasi | 98,18%<br>13 Lokasi | 88,14%<br>8 Lokasi | -               | 66,59%<br>8 Lokasi | 98,86%<br>7 Lokasi | 98,18%<br>13 Lokasi | 88,14%<br>8 Lokasi | -               |
| 5  | Opini Laporan Keuangan Operasional Haji     | -                | -                | -                 | WTP              | WTP           | WTP                | WTP                | WTP                 | WTP                | WTP             | WTP                | WTP                | WTP                 | WTP                | WTP             |
| 6  | PPIU dan PIHK yang terakreditasi            | -                | -                | 100%<br>(333)     | 100%<br>(207)    | 58%<br>(414)  | -                  | -                  | 87%<br>(274)        | 100%<br>(207)      | 52,68%<br>(376) | -                  | -                  | 87%<br>(274)        | 100%<br>(207)      | 52,68%<br>(376) |
| 7  | Rasio Pembimbing Haji yang Bersertifikat    | 1:130<br>(878)   | 1:90<br>(537)    | 1:65<br>(744)     | 1:50<br>(998)    | 1:45<br>(731) | 1:116<br>(983)     | 1:57<br>(848)      | 1:56<br>(857)       | 1:59<br>(839)      | 1:14<br>(2336)  | 111,96%            | 157,91%            | 115,19%             | 84,07%             | 319,56%         |

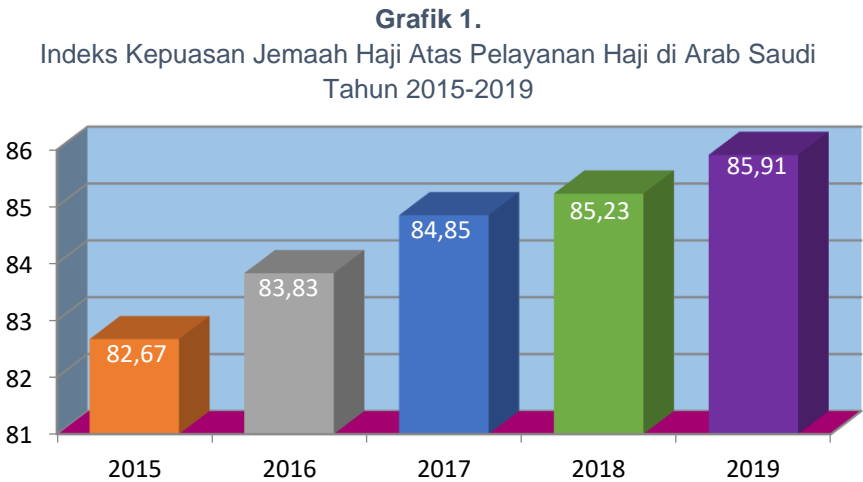
**Keterangan:**

1. Indeks Kepuasan Jemaah Haji di Dalam Negeri tahun 2015-2016 sedang dalam proses Tahapan Penyusunan Regulasi dan Variabel Survey
2. Indikator Peningkatan Nilai Manfaat Dana Haji tidak ada pada tahun 2018 dan 2019 karena sudah diilmpahkan ke BPKH
3. Indikator Revitalisasi dan Pengembangan Asrama Haji tidak ada pada tahun 2019 karena tidak termasuk kedalam Perjanjian Kinerja
4. PPIU dan PIHK yang terakreditasi tahun 2017 melakukan Penyesuaian Struktur Organisasi

Secara umum, capaian kinerja Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama mencapai nilai rata-rata yang sangat baik. Hasil ini diperoleh atas kerjasama yang baik di internal Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama itu sendiri maupun dengan Kementerian/Lembaga Negara, dan *stakeholder* lainnya yang bekerja optimal sesuai rencana yang telah ditetapkan. Adapun penjelasan capaian masing-masing indikator kinerja sebagai berikut:

### 1.2.1. Indeks Kepuasan Jemaah Haji di Arab Saudi

Dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah haji, Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah telah melakukan inovasi-inovasi bekerja sama dengan berbagai lembaga terkait. Berkat kerja sama tersebut, terjadi peningkatan kualitas penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, dengan indikasi meningkatnya Indeks Kepuasan Layanan Haji di Arab Saudi. Adapun realisasi yang dicapai pada tahun 2015 – 2019 dapat terlihat pada grafik di bawah ini:



**Tabel 2.**

Indeks Kepuasan Jemaah Haji Atas Pelayanan Haji di Arab Saudi  
Tahun 2015-2019

| No                            | Jenis Pelayanan   | 2015         | 2016         | 2017         | 2018         | 2019         |
|-------------------------------|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 1                             | Transportasi Bus Antar Kota                               | 79,74        | 85,12        | 88,23        | 88,25        | 87,35        |
| 2                             | Transportasi Bus Dalam Kota/<br>Transportasi Bus Shalawat | 82,02        | 85,54        | 87,72        | 87,65        | 88,05        |
| 3                             | Pelayanan Petugas Yang Menyertai Jemaah                   | 85,49        | 86,40        | 87,38        | 87,69        | 87,66        |
|                               | Pelayanan Petugas Yang Tidak Menyertai Jemaah             | 84,01        | 84,27        |              |              |              |
| 4                             | Pelayanan Ibadah  | 84,31        | 85,17        | 86,45        | 87,12        | 87,77        |
| 5                             | Akomodasi   | 82,28        | 84,18        | 85,70        | 86,02        | 87,21        |
| 6                             | Katering  | 82,63        | 83,15        | 85,31        | 86,91        | 87,72        |
| 7                             | Lain-lain   | 82,67        | 82,96        | 84,46        | 85,61        | 85,41        |
|                               | Pelayanan Kesehatan                                       |              |              |              |              |              |
| 8                             | Katering Armina   | 83,39        | 81,64        | 81,45        | 84,38        | 84,48        |
| 9                             | Bus Armina  |              | 79,85        | 78,09        | 81,09        | 80,37        |
| 10                            | Tenda   |              | 77,30        | 75,55        | 77,59        | 76,92        |
| <b>Rerata Kepuasan Jemaah</b> |   | <b>83,07</b> | <b>83,23</b> | <b>84,03</b> | <b>85,23</b> | <b>85,29</b> |

Dalam penilaian indeks kepuasan Jemaah Haji dari tahun 2015-2019 terdapat 10 jenis komponen penilaian pelayanan antara lain transportasi bus antar kota, transportasi bus sholawat, pelayanan petugas yang menyertai jemaah dan pelayanan petugas yang tidak menyertai jemaah, pelayanan ibadah, akomodasi, katering, lain-lain (pelayanan kesehatan), katering armina, bus armina dan tenda.

Dalam pelaksanaannya, terdapat beberapa jenis pelayanan yang cenderung naik setiap tahunnya. Adapun layanan tersebut adalah:

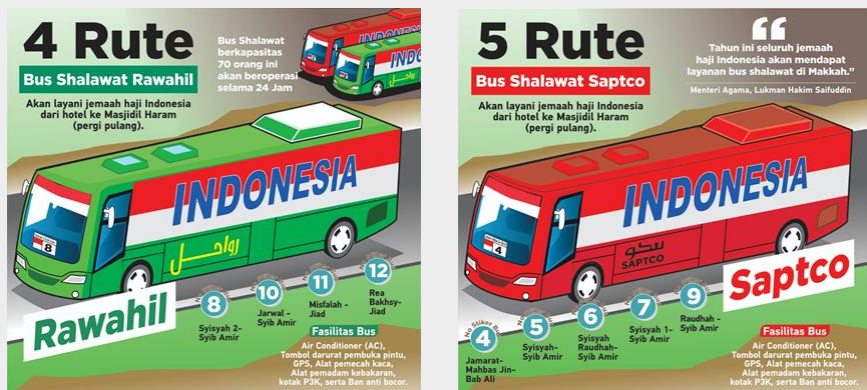
#### 1) Transportasi Bus Sholawat

Pelayanan transportasi bus sholawat diberikan selama berada di Makkah bagi Jemaah Haji yang menempati pemondokan padawilayah dengan jarak  $\geq 1500$  meter dari Masjidil Haram atau wilayah lain yang telah ditetapkan, akan mendapatkan layanan



angkutan yang mengantarkan Jemaah dari pemondokan ke Masjidil Haram PP (transportasi shalawat) yang beroperasi selama 24 jam. Tahun produksi bus minimal tahun 2015. Rasio bus 1:450 untuk rute umum dan 1:1.200 untuk rute Taraddudi (Jamarat - Mahbas Jin - Bab Ali). Adapun kenaikan tersebut pada unsur ketersediaan armada bus yang melayani Jemaah Haji, kelengkapan fasilitas bus (kursi, AC, dll), dan tampilan fisik bus yang digunakan.

Gambar 2. Rute Bus Shalawat



Gambar 3. Transportasi Bus Shalawat

## 2) Pelayanan Petugas haji

**Gambar 4. Petugas Haji Indonesia**

Keberadaan petugas haji merupakan motor penggerak penyelenggaraan ibadah haji baik di tanah air maupun di Arab Saudi. Petugas haji merupakan sumber daya manusia dan memiliki peran sangat besar dalam memberikan pelayanan kepada Jemaah Haji, bahkan dalam Peraturan Pemerintah

Nomor 79 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji diamanahkan petugas haji memiliki fungsi pembinaan, pelayanan dan perlindungan serta pengendalian dan koordinasi pelaksanaan operasional penyelenggaraan ibadah haji baik di tanah air maupun di Arab Saudi. Petugas Haji ini secara teknis pelaksanaan tugasnya dibagi dalam dua kriteria yaitu petugas yang tidak menyertai Jemaah Haji yang terdiri dari PPIH Pusat, PPIH Embarkasi dan PPIH Arab Saudi, sedangkan kriteria kedua yaitu petugas haji yang menyertai Jemaah Haji yang terdiri dari Tim Pembimbing Haji Indonesia (TPHI), Tim Pembimbing Ibadah Haji Indonesia (TPIHI) dan Tim Kesehatan Haji Indonesia (TKHI). Adapun kenaikan tersebut pada unsur kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.



# Terpisah dari Rombongan di Masjidil Haram, Ada Petugas di Lokasi ini

- |              |                              |              |  |
|--------------|------------------------------|--------------|--|
| <b>Pos 1</b> | Di Pintu keluar Bukit Marwah | <b>Pos 2</b> | Di dalam Masjidil Haram, depan Pintu Masaa |
| <b>Pos 3</b> | Di bawah Zamzam Tower        | <b>Pos 4</b> | Di depan Hotel Daurut Tauhid               |
| <b>Pos 5</b> | Di dekat Hijr Ismail         | <b>Pos 6</b> | Di dekat pintu Babus-salam                 |

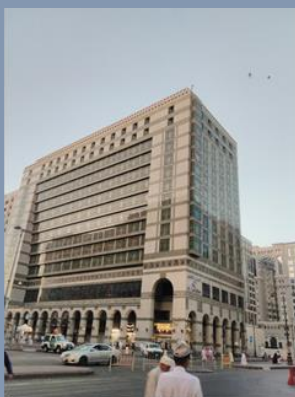


@Kemenag\_RI Kementerian Agama RI @Kemenag\_RI Kemenag RI

Gambar 5. Pelayanan Petugas Haji di Masjidil Haram

### 3) Pelayanan akomodasi

Pelayanan akomodasi mencakup pelayanan hotel di Makkah dan Madinah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah disebutkan bahwa Menteri wajib menyediakan akomodasi bagi Jemaah Haji Indonesia tanpa memungut biaya tambahan dari calon Jemaah Haji di luar Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) yang telah ditetapkan.



Gambar 5. Pelayanan Akomodasi Jemaah Haji

Pelaksanaan operasional pelayanan akomodasi untuk penempatan Jemaah Haji ke hotel, secara umum berjalan dengan baik dan lancar sesuai dengan rencana yang telah dijadwalkan. Hal ini ditandai, seluruh Jemaah Haji Indonesia, baik Gelombang Pertama maupun Gelombang Kedua, seluruhnya dapat ditempatkan di wilayah Makkah untuk penempatan di Makkah, dan seluruhnya di wilayah Markaziah untuk penempatan di Madinah. Adapun kenaikan tersebut pada penggunaan hotel dengan standar minimal bintang tiga, adanya sistem zonasi di Makkah, cara pengaturan/ penempatan Jemaah Haji di hotel, keberadaan petugas pemberi informasi yang dibutuhkan, dan kenyamanan dan kebersihan hotel.

#### 4) Pelayanan Katering

Undang-Undang nomor 8 Tahun 2019 tentang tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah pada pasal 6 menyebutkan bahwa Jemaah Haji berhak mendapatkan pelayanan akomodasi, konsumsi, dan kesehatan. Pada pasal 40 juga menyebutkan Menteri bertanggung jawab memberikan penyediaan konsumsi kepada Jemaah Haji dengan memenuhi standar kesehatan, kebutuhan gizi, tepat waktu, tepat jumlah, dan cita rasa Indonesia.



**Gambar 6.** Pelayanan Katering Jemaah Haji

Adapun kebijakan pelayanan konsumsi Jemaah Haji Indonesia di Arab Saudi berdasarkan Pedoman Penyediaan Konsumsi Jemaah Haji Indonesia di Arab Saudi Tahun 1440H/2019M nomor 47 Tahun 2019 Tentang Pedoman Penyediaan Konsumsi Jemaah Haji Indonesia di Arab Saudi Tahun 1440H/2019M meliputi:

- a) Pelayanan konsumsi di Madinah diberikan paling banyak 18 kali (makan siang dan malam), *snack* pagi, dan paket kelengkapan konsumsi;
- b) Pelayanan konsumsi pada saat kedatangan Jemaah Haji Gelombang II diberikan di Bandara Jeddah dan pelayanan konsumsi pada saat kepulangan Jemaah Haji Gelombang I diberikan di Bandara Jeddah;
- c) Pelayanan konsumsi di Makkah diberikan sebanyak 40 kali, *snack* pagi, paket kelengkapan konsumsi, dan pada tanggal 5, 6, 7 dan 14,15 Dzulhijjah 1440H tidak diberikan pelayanan konsumsi.
- d) Pelayanan konsumsi di Armuzna diberikan sebanyak 15 kali (makan pagi, siang dan malam di Arafah dan Mina) dan 1 paket *snack* di Muzdalifah, Air minum selamat datang sebanyak 3 botol 600 ml pada saat jemaah tiba di Arafah, dan Paket kelengkapan konsumsi.

Secara umum pelayanan konsumsi diberikan pada 4 (empat) lokasi layanan yaitu di KAIA Jeddah, Madinah, Makkah, dan Masya'ir atau yang lebih di kenal dengan Armuzna (Arafah Muzdalifah dan Mina). Adapun kenaikan tersebut pada unsur variasi menu yang diberikan, kesesuaian makanan cita rasa Indonesia, keteraturan waktu pengiriman makanan dan minuman.

### **1.2.2. Indeks Kepuasan Jemaah Haji di Dalam Negeri**

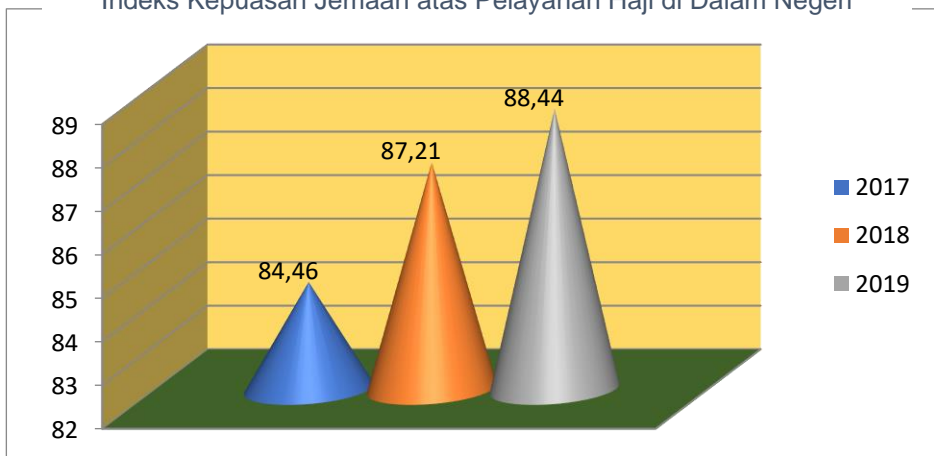
Indeks Kepuasan Jemaah atas Pelayanan Haji di Dalam Negeri yang dilaksanakan oleh Badan Penelitian dan Pengembangan Kementerian Agama RI sejak tahun 1438H/2017. Adapun komponen penilaian antara lain adalah telah diselesaikannya tahap pelayanan pendaftaran haji, dan telah berjalan proses persiapan keberangkatan haji, yang dimulai dengan pelunasan BPIH, pelayanan bimbingan manasik haji kelompok di kecamatan dan Kabupaten/Kota. Adapun komponen yang dilakukan penilaian yaitu:

- 1) Pelayanan Pendaftaran Jemaah Haji Reguler yang meliputi:
  - a) Pelayanan BPS BPIH dalam melayani pembayaran setoran awal dan
  - b) Pelayanan Kankemenag Kabupaten/Kota dalam proses pendaftaran calon Jemaah Haji.
- 2) Pelayanan Keberangkatan Jemaah Haji Reguler yang meliputi:
  - a) Pelayanan pengumuman pelunasan dan pemanggilan masuk asrama di Kankemeng Kabupaten/Kota;
  - b) Pelayanan bimbingan manasik haji kelompok di kecamatan dan masal Kabupaten/Kota; dan
  - c) Pelayanan PPIH Embarkasi Asrama Haji.
- 3) Pelayanan Kepulangan Jemaah Haji Reguler yang meliputi:
  - a) Pelayanan petugas yang menyertai jemaah (Ketua Kloter/TPIH dan Pembimbing Ibadah/TPIHI); dan
  - b) Pelayanan penerbangan.

Kepuasan Jemaah Haji tidak hanya ditentukan pada pelayanan di Arab Saudi namun juga pelayanan di Indonesia. Pelayanan Jemaah Haji di Tanah Air dilaksanakan di asrama haji yaitu pada masa pemberangkatan dan pemulangan Jemaah Haji ke dan dari Arab Saudi.

**Grafik 3.**

Indeks Kepuasan Jemaah atas Pelayanan Haji di Dalam Negeri



Adapun program Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah untuk meningkatkan nilai indeks kepuasan Jemaah Haji dalam negeri adalah penyederhanaan pendaftaran haji dari 4 tahap menjadi 2 tahap, *fast track*, revitalisasi dan pembangunan Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota, revitalisasi dan pengembangan Asrama Haji setara hotel bintang 3.

### **1.2.3. Peningkatan Nilai Manfaat Dana Haji**

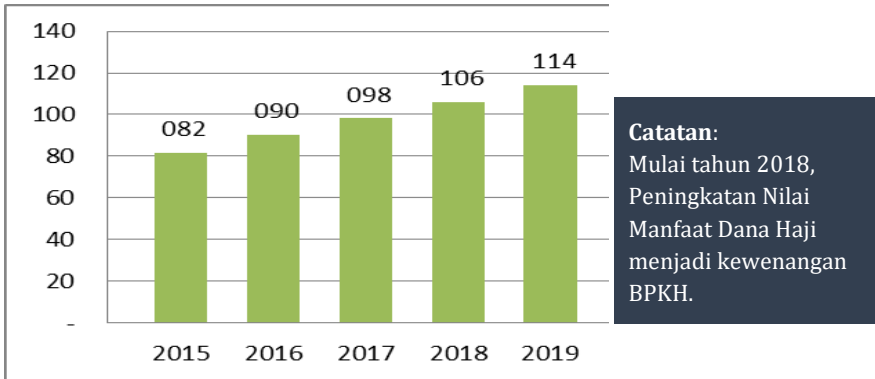
Dorongan publik untuk terus meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pengelolaan keuangan haji, mendorong Pemerintah memisahkan pengelolaan keuangan haji dari tugas dan fungsi Kementerian Agama. Sebab, dengan terus meningkatnya daftar tunggu jemaah berdampak pada makin meningkatnya akumulasi dana haji.

Pengelolaan dana yang besar tersebut membutuhkan dasar hukum yang kuat serta dilaksanakan oleh sumber daya manusia yang profesional. Sejak tanggal 26 Juli 2017, Presiden RI telah menetapkan keanggotaan Badan Pelaksana dan Dewan Pengawas Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH). Dengan telah dikelolanya keuangan haji oleh BPKH, maka diharapkan adanya peningkatan nilai manfaat keuangan haji guna mendukung penyelenggaraan ibadah haji yang lebih berkualitas melalui pengelolaan keuangan haji yang efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.



**Grafik 3.**

Akumulasi Dana Haji (Setoran Awal+Nilai Manfaat)  
per Desember 2015 dan Estimasi s.d. Tahun 2019 (Rp Triliun)



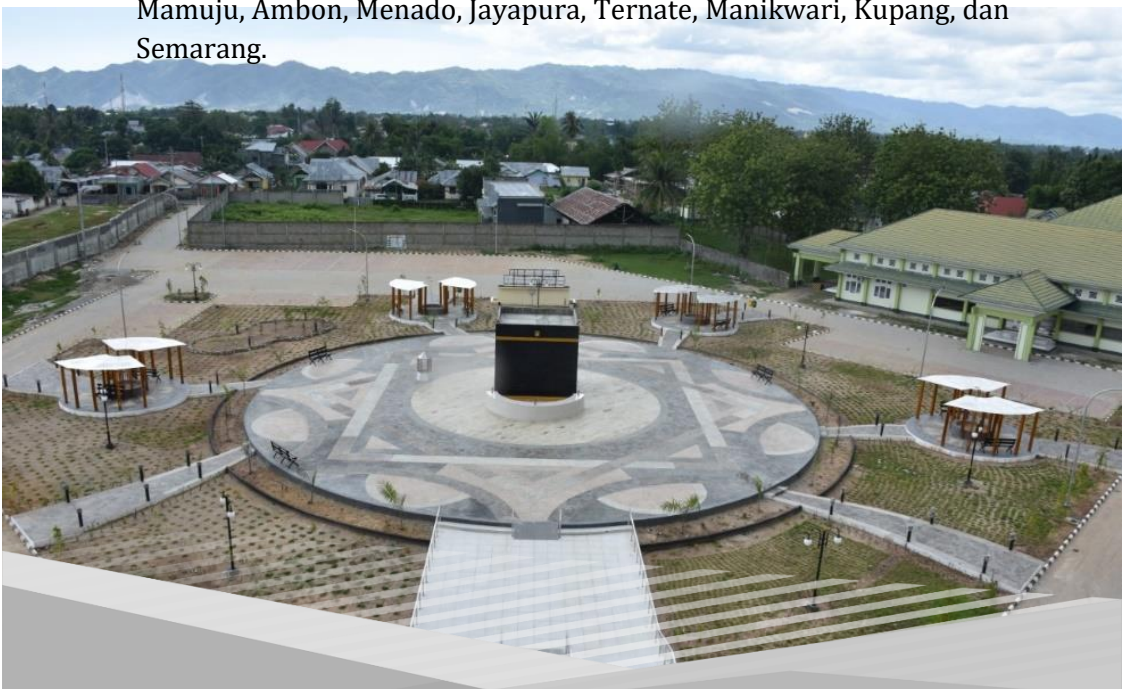
#### 1.2.4. Revitalisasi dan Pengembangan Asrama Haji

Revitalisasi dan Pengembangan Asrama Haji dimulai sejak tahun 2014 hingga saat ini yang bertujuan untuk membentuk asrama haji yang modern dan dikelola secara profesional. Pengembangan infrastruktur yang memadai untuk peningkatan pelayanan, kenyamanan, dan keamanan. Pemanfaatan Asrama Haji diperluas dari pelayanan haji dan umrah yang selanjutnya akan dimanfaatkan juga untuk fungsi sosial lainnya, yaitu pendidikan Islam dan kegiatan ekonomi syari'ah.



**Gambar 7.** Asrama Haji Gorontalo

Asrama Haji akan ditingkatkan fungsinya sehingga memiliki nilai ibadah, sosial, dan ekonomi dengan pengelolaan manajemen secara mandiri dan profesional, serta dapat memberikan kontribusi pada APBN dalam bentuk PNBP. Asrama Haji di lingkungan Kementerian Agama terdiri dari Asrama Haji Embarkasi, Arsama Haji Embarkasi Antara, dan Transit. Dari 13 Asrama Haji Embarkasi, 10 Asrama Haji dikelola oleh UPT Asrama Haji Embarkasi yaitu, Aceh, Medan, Padang, Jakarta, Bekasi, Surabaya, Lombok, Banjarmasin, Balikpapan, Makassar, dan 3 Asrama Haji dikelola oleh Pemerintah Daerah, yaitu Solo, Palembang, Batam. Sedangkan Asrama Haji Antara dan Transit dikelola oleh Bidang PHU Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi. Adapun 5 Asrama Haji Antara yaitu, Jambi, Bengkulu, Lampung, Palangkaraya, Gorontalo. Sedangkan 14 Asrama Haji Transit yaitu, Pekanbaru, Jogjakarta, Pontianak, Kupang, Palu, Kendari, Mamuju, Ambon, Manado, Jayapura, Ternate, Manikwari, Kupang, dan Semarang.



**Gambar 8.** Sarana Manasik Asrama Haji Gorontalo

**Tabel 3.**

## Revitalisasi dan Pengembangan Asrama Haji Tahun 2015-2019

| NO | TAHUN | ANGGARAN          | JUMLAH LOKASI | PROVINSI  |
|----|-------|-------------------|---------------|---|
| 1  | 2015  | Rp382.930.417.000 | 8 Lokasi      | NTB, DKI Jakarta, Sumatera Utara, Kalimantan Timur, Sulawesi Selatan, Aceh, DI Yogyakarta, Sumatera Barat   |
| 2  | 2016  | Rp390.000.000.000 | 7 Lokasi      | Jambi, Jawa Barat, Gorontalo, Sulawesi Selatan, Bengkulu, Kalimantan Selatan, Kalimantan Tengah   |
| 3  | 2017  | Rp424.580.000.000 | 13 Lokasi     | Jawa Timur, Jawa Barat, Sumatera Utara, Kalimantan Timur, DKI Jakarta, Sumatera Barat (Tabing), Kep. Bangka Belitung, Sulawesi Tengah, Sulawesi Utara, Papua, Maluku Utara, Sumatera Barat (Pariaman), Sumatera Selatan |
| 4  | 2018  | Rp337.614.533.000 | 8 Lokasi      | Sulawesi Selatan, Sumatera Utara, Kalimantan Selatan, Maluku, DKI Jakarta, Jawa Timur, Lampung, Sumatera Barat (Pariaman)   |
| 5  | 2019  | Rp305.650.113.000 | 14 Lokasi     | Makassar, Aceh, Bangka Belitung, Padang (Tabing), Surabaya, Palangkaraya, DKI Jakarta, Balikpapan, Kupang, Mamuju, Papua Barat, Manado, Padang (Pariaman)   |

Adapun tidak terpenuhinya target indikator kinerja Revitalisasi dan Pengembangan Asrama Haji Tahun 2015-2018 disebabkan antara lain:

- 1) Proses lelang perencanaan, yang memakan waktu hingga 5 (lima) bulan, sehingga pelaksanaan fisik tersisa 7 (tujuh) bulan;
- 2) Keterbatasan ketersediaan alat-alat berat dan bahan bangunan yang ada di lokasi asrama haji di luar pulau Jawa;
- 3) Keterbatasan tenaga kerja setempat yang terampil dalam bidang pembangunan sehingga harus didatangkan dari pulau Jawa.



**Gambar 10.** Fasilitas Asrama Haji Pondok Gede, Jakarta

Untuk mengoptimalkan Penerimaan Negara Bukan Pajak pada UPT Asrama Haji sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak pada Kementerian Agama perlu dikelola dan dimanfaatkan untuk peningkatan pelayanan kepada masyarakat, pada tahun 2018 Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2018 tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Agama.



Gambar 11. Asrama Haji Bekasi



Gambar 12. Fasilitas Asrama Haji Bekasi



**Gambar 13.**  
Asrama Haji Padang Tabing

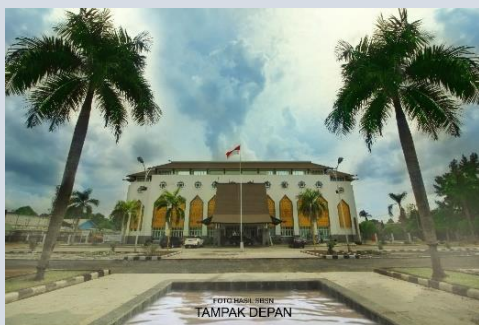
Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2018 mengatur pelaksanaan jasa pelayanan jamaah haji dalam negeri pada Asrama Haji dan Pelaksanaan jasa pelayanan Asrama Haji untuk penyelenggaraan kegiatan keagamaan

berdasarkan kontrak kerja sama. Pada pasal enam juga mengatur tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak dari Asrama Haji berupa jasa penggunaan sarana dan prasarana dalam rangka mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi Asrama Haji yang dikelompokkan dalam tiga zona, Zona A, B, dan C.

**Gambar 14.**  
Asrama Haji Balikpapan



**Gambar 16.**  
Asrama Haji Medan



**Gambar 15.**  
Asrama Haji Banjarmasin



**Gambar 16.**  
Asrama Haji Makassar



**Gambar 17.** Fasilitas Mockup Pesawat - Asrama Haji Makassar

### 1.2.5. Opini Laporan Keuangan Operasional Haji

Dalam 5 tahun terakhir (2015-2019) Opini Laporan Keuangan Operasional Haji mengalami kenaikan. Sejak awal tahun 2015 mendapatkan opini WTP dari BPK RI dan selama lima tahun terakhir ini berhasil mempertahankan opini WTP. Hal ini menunjukkan bahwa

manajemen keuangan sudah bagus yang antara lain didukung oleh komitmen pimpinan dalam melaksanakan Standar Akuntansi Pemerintahan dan oleh kualitas pelaporan keuangan yang sangat baik dari masing-masing satuan kerja Kementerian di Pusat dan Daerah. Pencapaian opini WTP ini berkontribusi besar dalam menaikkan nilai Indeks Reformasi Birokrasi.

**Tabel 4.**  
Capaian Opini Laporan Keuangan PIH

| Jenis Opini | Tahun |      |      |      |      |
|-------------|-------|------|------|------|------|
|             | 2015  | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
| WTP         | √     | √    | √    | √    | √    |
| WTP DPP     |       |      |      |      |      |
| WDP         |       |      |      |      |      |
| TMP         |       |      |      |      |      |

Keberhasilan perolehan WTP diperoleh melalui upaya sistematis dalam menyajikan laporan khususnya yang menjadi sasaran pemeriksaan, yaitu:

1. Efektivitas desain dan implementasi Sistem Pengendalian Intern termasuk pertimbangan hasil pemeriksaan sebelumnya;
2. Penyajian saldo akun-akun pada neraca dan realisasi belanja dan pendapatan pada Laporan Realisasi Anggaran (LRA) serta akun-akun pada Laporan Operasional (LO), Laporan Arus Kas (LAK) dan Laporan Perubahan Ekuitas (LPE);
3. Pengungkapan informasi keuangan pada Catatan atas Laporan Keuangan (CaLK);
4. Kepatuhan terhadap peraturan per-UU yang berlaku.



### 1.2.6. PPIU dan PIHK yang terakreditasi

Ibadah haji merupakan salah satu rukun islam yang wajib dilaksanakan dan sangat diminati oleh umat muslim Indonesia. Hal itu didasari jumlah warga negara Indonesia yang berkeinginan melaksanakan ibadah haji terus meningkat dengan kuota yang terbatas sehingga mengakibatkan peningkatan jumlah Jemaah Haji tunggu. Kondisi tersebut akhirnya membuat Jemaah beralih untuk melaksanakan ibadah umrah dan haji khusus sehingga keberadaan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji Khusus di Indonesia semakin banyak.

Dari banyaknya Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) dan Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK), Kementerian Agama menilai masih rendahnya kualitas pelayanan dan tanggung jawab yang diberikan penyelenggara ibadah umrah dan haji tersebut. Hal ini yang menjadi latar belakang Kementerian Agama dalam hal ini Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan umrah melaksanakan akreditasi bagi PPIU dan PIHK untuk memastikan hak dan kewajiban calon jemaah umrah dan haji khusus terpenuhi. Pelaksanaan akreditasi pada PPIU dan PIHK juga bertujuan untuk mendapatkan informasi layanan yang diberikan penyelenggara ibadah umrah dan haji khusus yang akan dipilih.

Untuk melakukan pelaksanaan akreditasi terhadap PPIU dan PIHK, terdapat 5 kriteria penilaian kinerja yaitu:

1. Finansial, menunjukkan kemampuan secara finansial untuk menjalankan operasional perusahaan secara berkelanjutan
2. Sarana dan Prasarana, menunjukkan kemampuan dalam menyediakan sarana dan prasarana kantor pelayanan administratif untuk mendukung operasional kegiatan perusahaan

3. Administrasi dan Manajemen, menunjukkan kemampuan pengelolaan administrasi dan manajemen dalam rangka tata kelola organisasi yang baik
4. Sumber Daya Manusia, menunjukkan kemampuan SDM dari sisi kuantitas dan kualitas untuk mendukung pelaksanaan kegiatan perusahaan
5. Standar Pelayanan, menunjukkan kemampuan dalam memenuhi standar pelayanan minimal yang sudah ditentukan

Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah terus melakukan pembenahan penyelenggaraan ibadah umrah dan haji khusus terutama dalam melakukan pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan ibadah umrah dan haji khusus. Upaya-upaya pembenahan yang telah dilaksanakan, sebagai berikut:

- 1) Penyusunan regulasi terkait umrah dan haji khusus  
 Dengan terbitnya Peraturan Menteri Agama No. 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah. PMA ini mengatur perizinan, biaya referensi standar pelayanan, pengawasan, akreditasi, peran Kanwil Kementerian Agama Provinsi dan Kankemenag Kab./Kota, serta sanksi PPIU. Dan, terkait dengan banyaknya permasalahan umrah yang terjadi dan semakin banyaknya PPIU, maka diterbitkan juga Keputusan Menteri Agama No. 229 Tahun 2018 tentang Moratorium Pemberian Izin Baru Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah.

**Biaya Penyelenggaraan Ibadah Umrah Referensi**

Menteri Agama menetapkan BPIU Referensi secara berkala sebagai pedoman penetapan BPIU

**BESARAN BPIU REFERENSI  
 RP 20.000.000**

YANG DITETAPKAN BERDASARKAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL KEPADA JAMA'AH

BPIU Referensi menjadi pedoman pengawasan, klarifikasi, sekaligus investasi harga paket umrah di PPIU

Jika PPIU menetapkan BPIU di bawah besaran BPIU Referensi, maka wajib melaporkan secara tertulis kepada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah tentang penjelasan rincian biaya pelayanan transportasi, akomodasi, bimbingan, kesehatan, perlindungan jemaah dan petugas, serta administrasi.

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
 DIREKTORAT JENDERAL PENYELANGGARAAN  
 HAJI DAN UMRAH

www.kemendagri.go.id

**Gambar 18.**

Biaya Penyelenggaraan Ibadah Umrah Referensi

Selain itu, biaya penyelenggaraan ibadah umrah referensi juga telah ditetapkan sebesar Rp20.000.000 (Dua puluh juta rupiah) sesuai dengan Keputusan Menteri Agama No. 221 Tahun 2018 tentang Biaya Penyelenggaraan Ibadah Umrah Referensi. Penetapan harga referensi berawal dari maraknya penipuan dengan modus "*umrah murah*". Di sisi lain, Komisi Pengawas Persaingan Usaha tidak memperbolehkan penetapan harga minimal umrah, tetapi hanya merekomendasikan penetapan standar pelayanan minimal (SPM). Sebagai solusinya maka ditetapkan kebijakan harga referensi yang disusun berdasarkan pelayanan minimal yang telah ditetapkan.

Dengan demikian, harga referensi menjadi acuan bagi masyarakat dalam memilih paket layanan umrah yang wajar dan bagi pemerintah sebagai referensi dalam melakukan pengawasan. Karena harga yang ditetapkan di bawah harga referensi memiliki kemungkinan melanggar standar pelayanan minimal yang ditetapkan sehingga harus diklarifikasi lebih lanjut.

## 2) Program 5 Pasti Umrah

Sosialisasi melalui media online tentang 5 Pasti Umrah, yaitu:

- a. Pastikan izin umrahnya
- b. Pastikan jadwal keberangkatan dan penerbangan tiket PP
- c. Pastikan harga dan paket layanannya
- d. Pastikan hotelnya
- e. Pastikan visanya

## 3) Penguatan kelembagaan dengan meningkatkan koordinasi antarlembaga dan satuan kerja daerah, yaitu:

- a. penyusunan nomenklatur seksi pembinaan dan pengawasan umrah dan haji khusus di tingkat kanwil,
- b. penambahan staff teknis yang membidangi umrah pada KUH Jeddah,

- c. pemberdayaan penyuluh KUA, dan
  - d. pembentukan satgas pencegahan, pengawasan dan dan penanganan permasalahan ibadah umrah bersama 9 (sembilan) kementerian/Lembaga, yang terdiri dari Kementerian Agama, Kementerian Perdagangan, Kementerian Pariwisata, Kementerian Hukum dan HAM, Kementerian Komunikasi dan Informatika, Kementerian Luar Negeri, Kepolisian Republik Indonesia, Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan, dan Badan Perlindungan Konsumen Nasional. Tujuannya, sebagai pedoman sinergi bagi para pihak dalam rangka pencegahan, pengawasan, perlindungan, dan penanganan permasalahan penyelenggaraan ibadah umrah.
- 4) Perizinan dan Akreditasi Umrah Online
- Layanan yang disediakan dengan Jenis perizinan, yaitu: izin Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) baru, perubahan izin, dan akreditasi PPIU. Penerbitan SK Dirjen Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU). Penyusunan draf SK diproses oleh Direktorat Bina Umrah dan Haji Khusus. Draft SK tersebut selanjutnya diteruskan ke Biro Hukum untuk proses akhir. SK final ditandatangani oleh Dirjen PHU lalu dikirim langsung ke PPIU secara elektronik dan PTSP. Seluruh proses dilakukan berbasis online/paper less. Selain tanda tangan Dirjen PHU atas nama Menteri Agama, SK juga dilengkapi dengan QR Code. Dalam proses pengurusan, pihak pemohon dapat memantau tahapan permohonannya secara daring melalui menu *history* permohonan.



**Gambar 19.** Aplikasi Perizinan dan Akreditasi Umrah Online

- 5) Pemantauan dan pengawasan terpadu di bandara  
Dalam mengoptimalkan tugas pemantauan dan pengawasan penyelenggaraan ibadah umrah di Tanah Air. Kementerian Agama membuka pos layanan pengawasan terpadu penyelenggaraan ibadah umrah dan haji khusus di Bandara Soekarno-Hatta. Pengawasan terpadu ini merupakan salah satu langkah strategis Kementerian Agama dalam penataan dan pembenahan tata kelola penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah di samping penguatan regulasi, pembangunan sistem terintegrasi, dan standardisasi layanan yang terakreditasi. Hal ini bertujuan untuk perlindungan terhadap PPIU dan jemaah sehingga mereka dapat melaksanakan ibadah umrah dengan aman dan nyaman.
- 6) Pos pengawasan terpadu akan melakukan pengecekan semua PPIU yang keberangkatan jemaah. Ada lima aspek yang dilakukan pengecekan, yaitu: Laporan jumlah jemaah per PPIU, Tiket keberangkatan dan kepulangan, Paspor dan visa, Atribut PPIU; dan potensi kasus keberangkatan jemaah umrah oleh Non PPIU.



**Gambar 20.** Pos Pengawasan Terpadu di Bandara

- 7) Akreditasi PPIU dengan melibatkan Lembaga Akreditasi PPIU Dalam rangka meningkatkan kualitas Lembaga PPIU, sejak tahun 2019 Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah melakukan *Memorandum of Understanding* (MoU) dengan Komite Akreditasi Nasional tentang Akreditasi Lembaga Akreditasi PPIU. Kementerian Agama menetapkan 18 Lembaga Akreditasi PPIU yang ditunjuk untuk melakukan akreditasi PPIU.

Selama kurun waktu 2017-2019, Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah telah melakukan akreditasi terhadap PPIU dan PIHK sesuai dengan target yang ditetapkan dalam Renstra. Sedangkan pada tahun 2015-2016 belum terbentuk Direktorat Bina Umrah dan Haji Khusus. Jumlah PPIU dan PIHK yang telah dilakukan akreditasi adalah sebagaimana tabel berikut:

**Tabel 5.**  
Jumlah PPIU dan PIHK yang Terkreditasi Tahun 2015-2019

| <b>Tahun</b>  | <b>Jumlah PPIU dan PIHK yang diakreditasi</b> |
|---------------|---|
| 2015          | -   |
| 2016          | -   |
| 2017          | 274   |
| 2018          | 207   |
| 2019          | 376   |
| <b>Jumlah</b> | <b>857</b>                                    |

### 1.2.7. Rasio Pembimbing Haji yang Bersertifikat

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan ibadah haji dan sesuai dengan Peraturan Menteri Agama Nomor 14 Tahun 2012 yang diubah dengan PMA Nomor 29 Tahun 2015, Pasal 15 (1) menyatakan,

pemerintah wajib memberikan bimbingan kepada Jemaah Haji sejak sebelum keberangkatan, selama dalam perjalanan, dan selama di Arab Saudi. Bimbingan sebelum keberangkatan dilakukan bagi jemaah yang berhak melunasi BPIH dalam tahun berjalan. Bimbingan Jemaah Haji diarahkan pada pembentukan Jemaah Haji mandiri, yaitu kemandirian dalam melaksanakan ibadah maupun perjalanan haji. Dengan kemandirian tersebut, Jemaah Haji dapat melaksanakan ibadah sesuai ketentuan syariat agama Islam sehingga memperoleh ibadah haji yang makbul dan mencapai kemabruran. Adapun pelayanan ibadah di tanah air meliputi:

- 1) Pembinaan pra keberangkatan dilaksanakan 8 (delapan) kali (enam kali di KUA dan dua kali pada Tingkat Kementerian Agama Kabupaten/Kota) untuk provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, dan DKI Jakarta. Untuk provinsi selain wilayah di atas diselenggarakan 10 kali dengan rincian manasik di KUA 8 (delapan) kali dan manasik massal pada Tingkat Kementerian Agama Kabupaten/Kota 2 (dua) kali.
- 2) Metode bimbingan yang digunakan berupa tatap muka, peragaan, praktik manasik, pemutaran audio/visual manasik, dan pemutaran video manasik haji di pesawat terbang saat pemberangkatan. Kepada seluruh Jemaah Haji diberikan buku paket manasik yang berisi bimbingan manasik dan petunjuk perjalanan haji. Pada operasional haji tahun 1440H/2019M, buku manasik dicetak lebih awal oleh pihak BPS-BPIH yang diberikan pada saat Jemaah Haji melakukan pelunasan.
- 3) Selain kegiatan manasik tatap muka, bimbingan manasik dilakukan dengan media sosial, antara lain: situs web yang dapat diunduh di [www.haji.kemenag.go.id](http://www.haji.kemenag.go.id), Facebook, dan Instagram.

Untuk mendukung pembentukan Jemaah Haji yang mandiri, diperlukan pembimbing ibadah yang berkompeten dan profesional. Dalam upaya merealisasikannya, Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah melaksanakan pelatihan sertifikasi bagi pembimbing ibadah

haji. Berdasarkan Rencana Strategis Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Tahun 2015-2019, target kebutuhan ideal pembimbing haji yang bersertifikat dan kompeten di bidangnya adalah 1:45, artinya satu pembimbing melayani 45 Jemaah Haji. Dengan perhitungan tersebut, diperlukan pembimbing ibadah sebanyak 4.911 orang.

Realisasi pembimbing ibadah yang sudah bersertifikat selama kurun waktu tahun 2015-2019 sebagaimana tabel dibawah ini:

**Tabel 6.**

Jumlah Pembimbing yang bersertifikat Tahun 2015 s.d. 2019

| Tahun        | Jumlah Pembimbing |
|--------------|-------------------|
| <b>2015</b>  | 878               |
| <b>2016</b>  | 848               |
| <b>2017</b>  | 857               |
| <b>2018</b>  | 839               |
| <b>2019</b>  | 2.236             |
| <b>TOTAL</b> | <b>5.658</b>      |

Dengan melihat capaian dimaksud, kebutuhan untuk pembimbing ibadah telah mencapai target. Namun demikian, sebaran pembimbing belum sesuai dengan jumlah Jemaah Haji di masing-masing provinsi.

### 1.3. Potensi dan Permasalahan

Gambaran kondisi saat ini yang diuraikan diatas merupakan potensi (modal dasar) sebagai pijakan untuk merumuskan sasaran target pada Renstra Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Tahun 2020-2024. Sementara itu, keberhasilan capaian Renstra akan menjadi kekuatan yang dimiliki sebagai modal



dasar untuk akselerasi capaian Renstra mendatang. Dengan berpijak kepada kondisi saat ini serta memperhatikan kekuatan dan kelemahan yang dimiliki, maka telah disusun sejumlah potensi dan permasalahan yang akan dihadapi.

### **1.3.1. Potensi/Kekuatan**

- 1) Penyempurnaan regulasi penyelenggaraan ibadah haji dan umrah;
- 2) Tingginya antusiasme masyarakat untuk melaksanakan ibadah haji dan umrah;
- 3) Meningkatnya dukungan anggaran operasional penyelenggaraan ibadah haji dan umrah;
- 4) Meningkatnya pendaftaran calon Jemaah Haji dan Umrah;
- 5) Bimbingan manasik haji kepada calon Jemaah Haji dan Umrah sudah dilakukan secara intensif;
- 6) Meningkatnya jumlah pembimbing ibadah yang tersertifikasi;
- 7) Telah dilakukan revitalisasi satuan tugas operasional untuk memastikan Jemaah Haji memperoleh pembinaan, pelayanan dan perlindungan;
- 8) Meningkatnya sarana dan prasarana pada pelayanan ibadah haji dan umrah;
- 9) Meningkatnya kualitas sistem informasi pelayanan ibadah haji dan umrah;
- 10) Meningkatnya jumlah PPIU dan PIHK yang terakreditasi;
- 11) Proses perizinan PPIU dilakukan secara elektronik atau daring;
- 12) Terintegrasinya pengawasan penyelenggaraan umrah dan haji khusus dengan instansi terkait;
- 13) Kementerian Agama telah menetapkan Lembaga Akreditasi PPIU.

### **1.3.2. Kelemahan**

- 1) Kondisi profil Jemaah Haji dan Umrah yang sangat beragam;
- 2) Perbedaan kultur, budaya, dan aturan di luar negeri;

- 3) Integrasi rekam kesehatan jemaah dengan sistem aplikasi informasi terpadu masih perlu ditingkatkan;
- 4) Terbatasnya kemampuan penerapan tanggap darurat petugas haji;
- 5) Otoritas jasa layanan pemerintah Arab Saudi sehingga diperlukan koordinasi yang kuat;
- 6) Pembinaan pasca pelaksanaan haji dan umrah belum diprogramkan untuk mempertahankan kualitas pengamalan ajaran agama secara berkesinambungan;
- 7) Sistem pengendalian dan pengawasan biro penyelenggaraan ibadah haji dan umrah belum terintegrasi dalam satu aplikasi;
- 8) Jumlah SDM bidang umrah tidak proporsional; dan
- 9) Izin PPIU telah dibuka namun tidak dilengkapi dengan dana penerimaan PNBP.

### **1.3.3. Tantangan**

- 1) Peningkatan diplomasi dengan Pemerintahan Arab Saudi dalam kuota Jemaah Haji dan pelayanan serta perlindungan Jemaah Haji;
- 2) Perbedaan kondisi Indonesia dengan Arab Saudi sering kali menjadi permasalahan yang tidak terduga, sehingga perlu penanganan yang spesifik dan cepat tanggap;
- 3) Sistem pelaporan berbasis aplikasi *mobile* untuk laporan kloter dan pelayanan petugas yang terintegrasi;
- 4) Bimbingan manasik haji dilakukan melalui teknologi dan informasi;
- 5) Peningkatan kualitas layanan ibadah haji dan umrah di Arab Saudi diperlukan dengan membentuk Kantor Pelayanan Terpadu;
- 6) PPIU semakin banyak terbentuk dan diperlukan umrah digital untuk mendukung layanan umrah;
- 7) Semakin banyak non PPIU memproses perizinan sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah.

#### **1.3.4. Ancaman/Masalah**

- 1) Kuota haji yang tersedia relatif stagnan sehingga memperpanjang waktu tunggu keberangkatan calon Jemaah Haji. Upaya untuk meningkatkan kuota telah dilakukan terus menerus akan tetapi hasil yang diperoleh terbatas;
- 2) Pembekalan petugas haji masih dilakukan secara konvensional;
- 3) Jumlah tenda sebagai tempat akomodasi yang tersedia masih terbatas;
- 4) Pembinaan pasca pemulangan haji belum dilakukan mengingat keterbatasan alokasi dan petugas;
- 5) Masih banyak biro penyelenggara ibadah haji dan umrah yang curang sehingga banyak masyarakat yang menjadi korban;
- 6) PPIU semakin banyak namun sistem belum terintegrasi; dan
- 7) Adanya COVID-19 menyebabkan PPIU mengalami permasalahan dalam bisnisnya.

Berdasarkan pembahasan di atas, maka hal-hal yang perlu dilakukan dalam peningkatan kualitas pelayanan kehidupan agama kedepan lebih difokuskan kepada: (1) efisiensi biaya operasional penyelenggaraan ibadah haji; (2) peningkatan diplomasi dengan Pemerintah Arab Saudi dalam kuota Jemaah Haji, pelayanan serta perlindungan Jemaah Haji; (3) peningkatan respon darurat; (4) penyempurnaan sistem pelaporan berbasis aplikasi untuk laporan kluter dan pelayanan petugas yang terintegrasi; (5) penyederhanaan rekomendasi pembuatan paspor untuk ibadah umrah; dan (6) peningkatan kerja sama dengan asosiasi penyelenggara umrah dalam rangka pengawasan.

# Bab II

## Visi, Misi, Tujuan, dan Sasaran

## 2.1. Visi dan Misi

### 2.1.1. Visi

Berdasarkan visi Kementerian Agama yaitu:

**“Kementerian Agama yang profesional dan andal dalam membangun masyarakat yang saleh, moderat, cerdas dan unggul untuk mewujudkan Indonesia maju yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian berdasarkan gotong royong”**

Makna dari Visi Kementerian Agama yaitu :

- 1) Kementerian Agama yang profesional dan andal adalah Kementerian Agama didukung oleh ASN yang memiliki keahlian dan keterampilan yang memerlukan kepandaian khusus serta dapat dipercaya dalam menghasilkan produk yang berkualitas di bidang agama dan pendidikan.
- 2) Yang dimaksud “dalam membangun masyarakat yang saleh, moderat, cerdas dan unggul” adalah produk yang berupa masyarakat yang taat dan sungguh-sungguh menjalankan ibadah, selalu menghindari perilaku atau pengungkapan yang ekstrem dan berkecenderungan ke arah dimensi atau jalan tengah, sempurna perkembangan akal budinya (untuk berpikir, mengerti, dan sebagainya) dan tajam pikiran, serta lebih pandai dan cakap.
- 3) Yang dimaksud **“untuk mewujudkan Indonesia maju yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian berdasarkan gotong royong”** adalah bahwa masyarakat yang mempunyai ciri-ciri di atas akan memberikan kontribusi terhadap terwujudnya visi Presiden dan Wakil Presiden dalam mewujudkan Indonesia maju yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian berdasarkan gotong royong.

### 2.1.2. Misi

Untuk Mewujudkan Visi Kementerian Agama di atas, Misi yang ditetapkan adalah sebagai berikut :

- 1) Meningkatkan kualitas kesalehan umat beragama;
- 2) Memperkuat moderasi beragama dan kerukunan umat beragama;
- 3) Meningkatkan layanan keagamaan yang adil, mudah dan merata;
- 4) Meningkatkan layanan pendidikan yang merata dan bermutu;
- 5) Meningkatkan produktivitas dan daya saing pendidikan; dan
- 6) Memantapkan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*).

Dalam rangka mewujudkan Visi dan Misi Kementerian Agama, Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah berkontribusi dalam memberikan dukungan pelayanan keagamaan yang adil, mudah dan merata serta tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*).

## 2.2. Tujuan

Untuk mencapai Misi Kementerian Agama, telah menetapkan enam tujuan sebagai berikut:

- 1) Peningkatan kualitas umat beragama dalam menjalankan ibadah;
- 2) Penguatan kualitas moderasi beragama dan kerukunan umat beragama;
- 3) Peningkatan umat beragama yang menerima layanan keagamaan;
- 4) Peningkatan peserta didik yang memperoleh layanan pendidikan berkualitas;
- 5) Peningkatan lulusan pendidikan yang produktif dan memiliki daya saing komparatif;
- 6) Peningkatan budaya birokrasi pemerintahan yang bersih, melayani dan responsif.

Dari enam tujuan di atas, Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah mendukung dua tujuan yaitu:

- 1) Peningkatan umat beragama yang menerima layanan keagamaan.
- 2) Peningkatan budaya birokrasi pemerintahan yang bersih, melayani dan responsive

### 2.3. Sasaran Strategis

Untuk mencapai tujuan di atas dan mempertimbangkan telaah strategis yang disajikan di Bab I, Kementerian Agama telah menetapkan 13 (tiga belas) Sasaran Strategis (SS) beserta indikator kinerjanya yang menggambarkan kondisi yang ingin dicapai pada tahun 2024. Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah mendukung pelaksanaan dua dari ketigabelas sasaran strategis tersebut adalah sebagai berikut:

Tujuan 3: Peningkatan umat beragama yang menerima layanan keagamaan, dapat tercapai dengan sasaran strategis berikut:

| <b><u>Kode</u></b> | <b><u>Sasaran Strategis</u></b>                    | <b><u>Indikator Kinerja</u></b>  |
|--------------------|--|--|
| <b>SS4</b>         | Meningkatnya kualitas pelayanan kehidupan beragama | <ul style="list-style-type: none"><li>• Indeks kepuasan layanan KUA</li><li>• Tingkat kepuasan layanan sertifikasi produk halal</li><li>• <b>Indeks kepuasan layanan ibadah haji</b></li></ul> |

Adapun sasaran strategis Meningkatkan kualitas pelayanan kehidupan beragama yang menjadi indikator kinerja adalah Indeks Kepuasan Pelayanan Ibadah Haji.

Tujuan 6: Peningkatan budaya birokrasi pemerintahan yang bersih, melayani dan responsif, dapat dicirikan dengan tercapainya sasaran strategis berikut:

| <b>Kode</b> | <b>Sasaran Strategis</b>  | <b>Indikator Kinerja</b>   |
|-------------|---|--|
| <b>SS12</b> | Meningkatnya kualitas tata kelola pemerintahan yang efektif, transparan dan akuntabel | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Predikat opini laporan keuangan</li> <li>• Nilai reformasi birokrasi</li> </ul> |

Untuk mewujudkan ketujuh sasaran strategis Kementerian Agama yang menjadi tanggungjawab Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, telah ditetapkan 3 (tiga) sasaran program yang harus dicapai oleh Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah di akhir Renstra Tahun 2020-2024. Sasaran program Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah ini merupakan sasaran antara dalam mencapai sasaran strategis Kementerian Agama.

Setiap sasaran program akan dicapai melalui implemmentasi kegiatan, sehingga sasaran kegiatan harus dipastikan mendukung pencapaian sasaran program. Tanpa dukungan sasaran kegiatan yang sesuai, sasaran program tidak akan pernah tercapai yang akhirnya juga berdampak kepada tidak tercapainya sasaran strategis Kementerian Agama. Sasaran kegiatan dapat berupa rincian dari sasaran program tetapi juga dapat berupa sasaran antara untuk mencapai sasaran program yang menjadi tanggungjawab eselon II di lingkungan Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Dari analisis strategi dalam mencapai sasaran program, Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah telah merumuskan 13 (tiga belas) sasaran kegiatan yang harus dicapai oleh unit eselon II di lingkungannya. Tabel 7 berikut menjelaskan keselarasan antara sasaran strategis, sasaran program, dan sasaran kegiatan.



**Tabel 7.**

Sasaran Strategis, Sasaran Program, Sasaran Kegiatan  
Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah  
Tahun 2020-2024

| <b>Kode</b> | <b>Sasaran Strategis</b>  | <b>Sasaran Program</b>   | <b>Sasaran Kegiatan</b>  |
|-------------|---|--|--|
| SS4         | Meningkatnya kualitas pelayanan kehidupan beragama                                    | 1) Terwujudnya penyelenggaraan ibadah haji yang transparan dan akuntabel                                     | 1) Meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran ibadah haji.<br>2) Meningkatkan kualitas pelayanan Jemaah Haji di asrama haji.<br>3) Meningkatkan kualitas pembinaan Jemaah Haji.<br>4) Meningkatkan kualitas pengelolaan dana operasional haji secara profesional, transparan, dan akuntabel.<br>5) Meningkatkan pengelolaan data dan sistem informasi haji terpadu.<br>6) Meningkatkan kualitas pelayanan Atase di Jeddah.<br>7) Meningkatkan kualitas pelayanan Jemaah Haji di Arab Saudi. |
|             |   | 2) Menguatnya pengawasan dan pengendalian penyelenggaraan ibadah umrah dan ibadah haji khusus sesuai standar | 1) Meningkatkan kualitas pembinaan dan pengawasan penyelenggara ibadah umrah dan penyelenggara ibadah haji khusus  |
| SS12        | Meningkatnya kualitas tata kelola pemerintahan yang efektif, transparan dan akuntabel | 3) Meningkatnya tata kelola organisasi Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah yang efektif dan akuntabel      | 1) Meningkatnya penyelesaian tindaklanjut hasil pengawasan internal dan eksternal.<br>2) Meningkatnya kualitas implementasi reformasi birokrasi.   |

| Kode | Sasaran Strategis | Sasaran Program | Sasaran Kegiatan   |
|------|-------------------|-----------------|--|
|      |                   |                 | 3) Meningkatnya kualitas akuntabilitas kinerja.<br>4) Meningkatnya kematangan pengendalian intern.<br>5) Meningkatnya ASN yang professional. |

## 2.4. Sasaran Program

- 1) Terwujudnya penyelenggaraan ibadah haji yang transparan dan akuntabel dengan indikator kinerja program:
  - a. persentase Jemaah Haji yang diberangkatkan dari kuota;
  - b. persentase pelayanan (akomodasi, konsumsi, transportasi) Jemaah Haji sesuai standar;
  - c. rasio jumlah pembimbing yang bersertifikat;
  - d. dengan jumlah Jemaah Haji; dan
  - e. persentase hasil efisiensi penggunaan biaya operasional haji.
- 2) Menguatnya pengawasan dan pengendalian penyelenggaraan ibadah umrah dan ibadah haji khusus sesuai standar dengan indikator kinerja program:
  - a. Persentase lembaga penyelenggara perjalanan ibadah umrah yang terakreditasi; dan
  - b. Persentase lembaga penyelenggara ibadah haji khusus yang terakreditasi.
- 3) Meningkatnya tata kelola organisasi Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah yang efektif dan akuntabel dengan indikator kinerja program:
  - a. persentase tindak lanjut hasil pemeriksaan yang diselesaikan;
  - b. nilai Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi (PMPRB);

- c. nilai Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP);
- d. nilai Maturitas SPIP; dan
- e. Indeks Profesionalitas ASN.

## 2.5. Sasaran Kegiatan

Dalam sasaran kegiatan Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah yang akan dicapai adalah sebagai berikut:

- 1) Meningkatnya kualitas pembinaan dan pengawasan penyelenggara ibadah umrah dan penyelenggara ibadah haji khusus, dengan indikator:
  - a. Persentase Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah yang terbina dan terawasi
  - b. Persentase Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus yang terbina dan terawasi
- 2) Meningkatnya kualitas pelayanan pendaftaran ibadah haji.
  - a. Persentase pusat layanan haji yang memenuhi standar pelayanan
  - b. Persentase calon Jemaah Haji yang batal diberangkatkan pada tahun bersangkutan
- 3) Meningkatnya kualitas pelayanan Jemaah Haji di asrama haji.
  - a. Persentase asrama haji yang memenuhi standar pelayanan
  - b. Persentase pelayanan transportasi Jemaah Haji yang tepat waktu
- 4) Meningkatnya kualitas pembinaan Jemaah Haji.
  - a. Persentase petugas haji yang profesional
  - b. Persentase Jemaah Haji yang mengikuti manasik haji
  - c. Persentase kasus Jemaah Haji yang terselesaikan
  - d. Jumlah advokasi haji yang terselenggara
  - e. Persentase pembimbing haji yang bersertifikat

- 5) Meningkatnya kualitas pengelolaan dana operasional haji secara profesional, transparan, dan akuntabel.
  - a. Persentase realisasi pelaksanaan dana operasional haji
- 6) Meningkatnya pengelolaan data dan sistem informasi haji terpadu.
  - a. Persentase keberlanjutan layanan (*Continuity service*)
  - b. Tingkat kepuasan pengakses layanan situs web haji
- 7) Meningkatnya penyelesaian tindaklanjut hasil pengawasan internal dan eksternal.
  - a. Persentase temuan administrasi dan keuangan hasil pemeriksaan internal dan eksternal yang diselesaikan
- 8) Meningkatnya kualitas implementasi reformasi birokrasi.
  - a. Persentase kesesuaian SOP layanan dengan peta proses bisnis
  - b. Persentase produk hukum pengawasan yang diharmonisasikan/diterbitkan
- 9) Meningkatnya kualitas akuntabilitas kinerja.
  - a. Persentase keselarasan muatan Renja dengan Renstra
  - b. Persentase penyerapan anggaran dan pencapaian *output* belanja
  - c. Persentase nilai Barang Milik Negara yang ditetapkan status penggunaan dan pemanfaatannya
- 10) Meningkatnya kematangan pengendalian intern.
  - a. Persentase dokumen manajemen risiko yang komprehensif, valid, dan reliabel
  - b. Persentase data agama yang komprehensif, valid dan reliabel
- 11) Meningkatnya ASN yang profesional.
  - a. Persentase ASN yang memiliki nilai indeks profesional berkategori sedang (minimum 71)
  - b. Persentase ASN yang memenuhi syarat levelingkompetensi jabatannya
- 12) Meningkatnya kualitas pelayanan Atase di Jeddah.
  - a. Persentase petugas haji tenaga musiman yang profesional

- 13) Meningkatnya kualitas pelayanan Jemaah Haji di Arab Saudi.
- a. Persentase Jemaah Haji yang mendapatkan akomodasi sesuai standar
  - b. Persentase Jemaah Haji yang mendapatkan konsumsi sesuai standar
  - c. Persentase Jemaah Haji yang mendapatkan transportasi sesuai standar

## 2.6. Rumusan Pengukuran Indikator Kinerja

Untuk memastikan sasaran program dan kegiatan dapat dicapai atau tidak, perlu ditetapkan indikator kinerja sasaran program dan indikator kinerja sasaran kegiatan. Indikator kinerja sasaran program adalah indikator hasil (*outcome*) yang mencerminkan kinerja capaian program yang dilaksanakan Sekretariat Jenderal. Sedangkan indikator kinerja sasaran kegiatan adalah indikator keluaran (*output*) yang mencerminkan kinerja capaian dari pelaksanaan kegiatan pada Direktorat dan Sekretariat Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

Dalam menetapkan indikator diperlukan rumusan pengukuran yang digunakan untuk menggambarkan keberhasilan Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Untuk mengitung indikator diperlukan rumusan cara pengukurannya, penanggungjawab, sumber data, dan periode pelaporan.

Tabel 8 berikut menjelaskan rumusan pengukuran indikator kinerja sasaran program. Sedangkan Tabel 9 menjelaskan rumusan pengukuran indikator kinerja sasaran kegiatan.

**Tabel 8.**  
**Cara Pengukuran Indikator Kinerja Sasaran Program**  
**Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Tahun 2020-2024**

| No | Sasaran Program  | IKSP  | Cara Perhitungan  | Penanggungjawab IKSP   | Sumber Data IKSP   | Periode Pelaporan IKSP |
|----|--|---|---|--|--|------------------------|
| 1. | Terwujudnya penyelenggaraan ibadah haji yang transparan dan akuntabel  | Persentase Jemaah Haji yang diberangkatkan dari kuota                               | Jumlah Jemaah Haji yang diberangkatkan dibagi dengan Jumlah Kuota Haji                                | Direktorat Pelayanan Haji Dalam Negeri                         | Siskohat   | Tahunan                |
|    |  | Persentase pelayanan (akomodasi, konsumsi, transportasi) Jemaah Haji sesuai standar | Jumlah Jemaah Haji yang diberangkatkan dibagi dengan Jumlah Kuota Layanan                             | Direktorat Pelayanan Haji Luar Negeri                          | Siskohat   | Tahunan                |
|    |  | Rasio jumlah pembimbing yang bersertifikat dengan jumlah Jemaah Haji                | Jumlah pembimbing bersertifikat dibagi dengan jumlah Jemaah Haji                                      | Direktorat Bina Haji   | Direktorat Bina Haji   | Tahunan                |
|    |  | Persentase hasil efisiensi penggunaan biaya operasional haji                        | Sisa biaya operasional haji dibagi dengan pagu biaya operasional haji                                 | Direktorat Pengelolaan Dana Haji dan SIHDU                     | Direktorat Pengelolaan Dana Haji dan SIHDU                     | Tahunan                |
| 2. | Menguatnya pengawasan dan pengendalian penyelenggaraan ibadah umrah dan ibadah haji khusus sesuai standar dengan indikator kinerja program | Persentase lembaga penyelenggara perjalanan ibadah umrah yang terakreditasi         | Jumlah PPIU yang terakreditasi dibagi dengan Jumlah PPIU yang terdaftar                               | Direktorat Bina Umrah dan Haji Khusus                          | Direktorat Bina Umrah dan Haji Khusus                          | Tahunan                |
|    |  | Persentase lembaga penyelenggara ibadah haji khusus yang terakreditasi              | Jumlah PIHK yang terakreditasi dibagi dengan Jumlah PIHK yang terdaftar                               | Direktorat Bina Umrah dan Haji Khusus                          | Direktorat Bina Umrah dan Haji Khusus                          | Tahunan                |
| 3. | Meningkatnya kualitas tata kelola pemerintahan yang efektif, transparan dan akuntabel  | Persentase tindaklanjut hasil pemeriksaan yang diselesaikan                         | Jumlah tindaklanjut temuan hasil pemeriksaan yang diselesaikan dibagi jumlah temuan hasil pemeriksaan | Sekretariat Direktorat Penyelenggaraan Haji dan Umrah          | Sekretariat Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah | Semester               |
|    |  | Nilai Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi (PMPRB)                     | Menggunakan instrumen yang sudah dirumuskan oleh Kemenpan RB  | Sekretariat Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah | Sekretariat Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah | Tahunan                |
|    |  | Nilai Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP)                      | Menggunakan instrumen yang sudah dirumuskan oleh Kemenpan RB  | Sekretariat Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah | Sekretariat Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah | Tahunan                |
|    |  | Nilai Maturitas SPIP  | Menggunakan instrumen yang sudah dirumuskan oleh BPKP   | Sekretariat Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah | Sekretariat Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah | Tahunan                |
|    |  | Indeks Profesionalitas ASN  | Menggunakan instrumen yang sudah dirumuskan oleh BKN  | Sekretariat Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah | Sekretariat Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah | Tahunan                |

**Tabel 9.**

**Cara Pengukuran Indikator Kinerja Sasaran Kegiatan  
Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Tahun 2020-2024**

| No. | Sasaran Kegiatan   | IKSK   | Cara Perhitungan   | Penanggungjawab IKSK                   | Sumber Data IKSK                       | Periode Pelaporan IKSK |
|-----|--|--|--|--|--|------------------------|
| 1.  | Meningkatnya kualitas pembinaan dan pengawasan penyelenggara ibadah umrah dan penyelenggara ibadah haji khusus | Persentase Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah yang terbina dan terawasi     | Jumlah PPIU yang terbina dan terawasi dibagi dengan jumlah PPIU yang terdaftar             | Direktorat Bina Umrah dan Haji Khusus  | Direktorat Bina Umrah dan Haji Khusus  | Tahunan                |
|     |  | Persentase Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus yang terbina dan terawasi        | Jumlah PIHK yang terbina dan terawasi dibagi dengan jumlah PIHK yang terdaftar             | Direktorat Bina Umrah dan Haji Khusus  | Direktorat Bina Umrah dan Haji Khusus  | Tahunan                |
| 2.  | Meningkatnya kualitas pelayanan pendaftaran ibadah haji  | Persentase pusat layanan haji yang memenuhi standar pelayanan                  | Jumlah pusat layanan haji yang memenuhi standar dibagi dengan jumlah tempat pelayanan haji | Direktorat Pelayanan Haji Dalam Negeri | Direktorat Pelayanan Haji Dalam Negeri | Tahunan                |
|     |  | Persentase calon Jemaah Haji yang batal diberangkatkan pada tahun bersangkutan | Jumlah Jemaah Haji batal berangkat dibagi dengan jumlah kuota Jemaah Haji                  | Direktorat Pelayanan Haji Dalam Negeri | Siskohat                               | Tahunan                |
| 3.  | Meningkatnya kualitas pelayanan Jemaah Haji di asrama haji.  | Persentase asrama haji yang memenuhi standar pelayanan                         | Jumlah asrama haji yang memenuhi standar dibagi jumlah asrama haji                         | Direktorat Pelayanan Haji Dalam Negeri | Direktorat Pelayanan Haji Dalam Negeri | Tahunan                |
|     |  | Persentase pelayanan transportasi Jemaah Haji yang tepat waktu                 | Jumlah pelayanan transportasi udara tepat waktu dibagi jumlah pelayanan transportasi udara | Direktorat Pelayanan Haji Dalam Negeri | Direktorat Pelayanan Haji Dalam Negeri | Tahunan                |
| 4.  | Meningkatnya kualitas pembinaan Jemaah Haji.   | Persentase petugas haji yang profesional                                       | Hasil penilaian kinerja petugas haji yang profesional dibagi dengan jumlah petugas haji    | Direktorat Bina Haji                   | Direktorat Bina Haji                   | Tahunan                |
|     |  | Persentase Jemaah Haji yang mengikuti manasik haji                             | Jumlah Jemaah Haji yang mengikuti manasik dibagi dengan jumlah kuota Jemaah Haji           | Direktorat Bina Haji                   | Direktorat Bina Haji                   | Tahunan                |

| No. | Sasaran Kegiatan   | IKSK   | Cara Perhitungan  | Penanggungjawab IKSK   | Sumber Data IKSK   | Periode Pelaporan IKSK |
|-----|--|--|---|--|--|------------------------|
|     |  | Persentase kasus Jemaah Haji yang terselesaikan  | Jumlah kasus Jemaah Haji yang terselesaikan dibagi dengan jumlah kasus jemaah Haji                              | Direktorat Bina Haji   | Direktorat Bina Haji   | Tahunan                |
|     |  | Jumlah advokasi haji yang terselenggara  | jumlah advokasi haji yang terselenggara   | Direktorat Bina Haji   | Direktorat Bina Haji   | Tahunan                |
|     |  | Persentase pembimbing haji yang bersertifikat  | Jumlah pembimbing haji bersertifikat dibagi dengan jumlah pembimbing haji                                       | Direktorat Bina Haji   | Direktorat Bina Haji   | Tahunan                |
| 5.  | Meningkatnya kualitas pengelolaan dana operasional haji secara profesional, transparan, dan akuntabel. | Persentase realisasi pelaksanaan dana operasional haji   | Realisasi dana operasional haji dibagi dengan jumlah dana operasional haji                                      | Direktorat Pengelolaan Dana Haji dan SIHDU                     | Direktorat Pengelolaan Dana Haji dan SIHDU                     | Tahunan                |
| 6.  | Meningkatnya pengelolaan data dan sistem informasi haji terpadu.                                       | Persentase keberlanjutan layanan ( <i>Continuity service</i> )   | Jumlah layanan Siskohat yang tidak bermasalah dibagi dengan jumlah layanan Siskohat                             | Direktorat Pengelolaan Dana Haji dan SIHDU                     | Direktorat Pengelolaan Dana Haji dan SIHDU                     | Tahunan                |
|     |  | Tingkat kepuasan pengakses layanan website haji  | Jumlah pengakses puas dibagi dengan jumlah pengakses layanan website yang disurvei                              | Direktorat Pengelolaan Dana Haji dan SIHDU                     | Direktorat Pengelolaan Dana Haji dan SIHDU                     | Tahunan                |
| 7.  | Meningkatnya penyelesaian tindakan lanjut hasil pemeriksaan internal dan eksternal                     | Persentase temuan administrasi dan keuangan hasil pemeriksaan internal dan eksternal yang diselesaikan | Jumlah temuan administrasi dan keuangan yang diselesaikan dibagi dengan jumlah temuan administrasi dan keuangan | Sekretariat Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah | Sekretariat Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah | Tahunan                |
| 8.  | Meningkatnya kualitas implementasi reformasi birokrasi   | Persentase kesesuaian SOP layanan dengan peta proses bisnis  | Jumlah SOP sesuai peta proses bisnis dibagi dengan jumlah SOP   | Sekretariat Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah | Sekretariat Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah | Tahunan                |
|     |  | Persentase produk hukum pengawasan yang diharmonisasikan /diterbitkan                                  | Jumlah produk hukum pengawasan yang diharmonisasikan/diterbitkan dibagi dengan jumlah produk hukum pengawasan   | Sekretariat Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah | Sekretariat Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah | Tahunan                |



| No. | Sasaran Kegiatan                                | IKSK  | Cara Perhitungan   | Penanggungjawab IKSK   | Sumber Data IKSK   | Periode Pelaporan IKSK |
|-----|---|---|--|--|--|------------------------|
| 9.  | Meningkatnya kualitas akuntabilitas kinerja     | Persentase keselarasan muatan Renja dengan Renstra  | Jumlah rincian <i>output</i> dalam Renja yang selaras dengan Renstra dibagi dengan jumlah rincian <i>output</i>          | Sekretariat Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah | Sekretariat Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah | Tahunan                |
|     |   | Persentase penyerapan anggaran dan pencapaian <i>output</i> belanja                       | Jumlah realisasi anggaran sesuai <i>output</i> dibagi dengan total anggaran  | Sekretariat Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah | Sekretariat Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah | Tahunan                |
|     |   | Persentase nilai Barang Milik Negara yang ditetapkan status penggunaan dan pemanfaatannya | Jumlah Barang Milik Negara yang ditetapkan status penggunaan dan pemanfaatannya dibagi dengan jumlah Barang Milik Negara | Sekretariat Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah | Sekretariat Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah | Tahunan                |
| 10. | Meningkatnya kematangan pengendalian intern     | Persentase dokumen manajemen risiko yang komprehensif, valid, dan reliabel                | Jumlah dokumen manajemen risiko yang komprehensif, valid, dan reliabel dibagi dengan jumlah dokumen manajemen risiko     | Sekretariat Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah | Sekretariat Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah | Tahunan                |
|     |   | Persentase data agama yang komprehensif, valid dan reliabel                               | Jumlah data agama yang komprehensif, valid, dan reliabel dibagi dengan jumlah data agama                                 | Sekretariat Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah | Sekretariat Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah | Tahunan                |
| 11. | Meningkatnya ASN yang profesional               | Persentase ASN yang memiliki nilai indeks profesional berkategori sedang (minimum 71)     | Jumlah ASN yang memiliki nilai indeks profesional berkategori sedang (minimum 71) dibagi dengan jumlah ASN               | Sekretariat Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah | Sekretariat Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah | Tahunan                |
|     |   | Persentase ASN yang memenuhi syarat leveling kompetensi jabatannya                        | Jumlah ASN yang memenuhi syarat leveling kompetensi jabatan dibagi dengan jumlah ASN                                     | Sekretariat Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah | Sekretariat Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah | Tahunan                |
| 12. | Meningkatnya kualitas pelayanan Atase di Jeddah | Persentase petugas haji tenaga musiman yang profesional                                   | Jumlah petugas haji tenaga musiman yang dilatih dengan jumlah petugas haji tenaga musiman                                | Sekretariat Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah | Sekretariat Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah | Tahunan                |

| No. | Sasaran Kegiatan  | IKSK  | Cara Perhitungan   | Penanggungjawab IKSK                  | Sumber Data IKSK                      | Periode Pelaporan IKSK |
|-----|---|---|--|---------------------------------------|---------------------------------------|------------------------|
| 13. | Meningkatnya kualitas pelayanan Jemaah Haji di Arab Saudi | Persentase Jemaah Haji yang mendapatkan akomodasi sesuai standar    | Jumlah Jemaah Haji yang mendapatkan akomodasi sesuai standar dibagi dengan jumlah Jemaah Haji yang berangkat       | Direktorat Pelayanan Haji Luar Negeri | Direktorat Pelayanan Haji Luar Negeri | Tahunan                |
|     |   | Persentase Jemaah Haji yang mendapatkan konsumsi sesuai standar     | Jumlah Jemaah Haji yang mendapatkan konsumsi sesuai standar dibanding dengan jumlah Jemaah Haji yang berangkat     | Direktorat Pelayanan Haji Luar Negeri | Direktorat Pelayanan Haji Luar Negeri | Tahunan                |
|     |   | Persentase Jemaah Haji yang mendapatkan transportasi sesuai standar | Jumlah Jemaah Haji yang mendapatkan transportasi sesuai standar dibanding dengan jumlah Jemaah Haji yang berangkat | Direktorat Pelayanan Haji Luar Negeri | Direktorat Pelayanan Haji Luar Negeri | Tahunan                |

# Bab

# III

**Arah Kebijakan, Strategi,  
Kerangka Regulasi, dan  
Kerangka Kelembagaan**

### 3.1. Arah Kebijakan dan Strategi Kementerian Agama



Rumusan arah kebijakan dan strategi Kementerian Agama dalam mencapai visi dan tujuan, mengacu kepada arah kebijakan dan strategi nasional dengan mempertimbangkan potensi dan isu strategis Kementerian Agama yang akan dihadapi dalam kurun waktu lima tahun mendatang. Adapun arah Kebijakan dan strategi Kementerian Agama tahun 2020-2024 yang berhubungan dengan Direktorat Penyelenggaraan Haji dan Umrah, yaitu diarahkan pada:

1. Peningkatan kualitas pelayanan kehidupan beragama. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan kehidupan beragama, kebijakan diarahkan pada peningkatan kepuasan layanan ibadah haji, KUA Kecamatan, dan sertifikasi produk halal yang memenuhi

standar, berbasis digitalisasi layanan, dan memperhatikan pengarusutamaan gender. Strategi yang akan dilakukan adalah:

- a. digitalisasi layanan keagamaan agar mudah diakses, transparan dan kaya informasi;
- b. pengembangan layanan keagamaan terpadu satu pintu di pusat dan daerah yang dilengkapi dengan SOP sehingga mampu menyelesaikan masalah secara langsung;
- c. peningkatan kompetensi ASN sebagai petugas garis depan (*frontline*) pada satuan kerja agar mempunyai kecakapan teknis dalam memberikan layanan keagamaan tepat waktu, termasuk dalam menggunakan teknologi digital;
- d. peningkatan kualitas sarana prasarana KUA dan dukungan biaya operasionalnya;
- e. peningkatan akses dan penggunaan kitab suci termasuk melalui produk digital;
- f. peningkatan penyediaan dan pendistribusian kitab suci yang tepat sasaran;
- g. peningkatan fasilitasi lembaga keagamaan dalam meningkatkan mutu layanan;
- h. peningkatan kualitas sarana dan prasarana layanan peribadatan;
- i. penyelenggaraan administrasi layanan yang berkualitas dalam registrasi dan sertifikasi produk halal;
- j. pengembangan organisasi dan sistem tata kelola kelembagaan untuk mendukung layanan produk halal;
- k. peningkatan kerjasama dan standarisasi penilaian produk halal;
- l. pembinaan dan pengawasan bagi pelaku usaha, auditor halal, lembaga pemeriksa halal, penyelia halal, RPU dan RPH;
- m. peningkatan kerjasama dengan Kementerian/Lembaga lain;
- n. peningkatan efisiensi biaya operasional penyelenggaraan ibadah haji;

- o. peningkatan diplomasi dengan Pemerintahan Arab Saudi dalam kuota jemaah haji dan pelayanan serta perlindungan jemaah haji;
- p. peningkatan respon darurat di Armuzna sebagai bagian dari prosedur Pusat Krisis dengan melibatkan muassasah;
- q. penyempurnaan sistem pelaporan berbasis aplikasi mobile untuk laporan kloter dan pelayanan petugas yang terintegrasi dengan Siskohat;
- r. penyediaan Konsumsi *Full Covered*, yaitu dengan penambahan konsumsi pada masa *peak season*;
- s. revitalisasi dan pengembangan layanan asrama haji;
- t. pembangunan Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) untuk mempercepat serta meningkatkan layanan haji dan umrah di kabupaten/kota dan Arab Saudi;



**Gambar 23.** Gedung Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kabupaten Pandeglang, Banten

- u. efisiensi Proses Visa, yaitu dengan verifikasi dan *visa request* dilakukan di Kanwil;

- v. penyederhanaan rekomendasi pembuatan paspor untuk ibadah umrah;
  - w. pembentukan PPNS (Penyidik Pegawai Negeri Sipil) skema pendaftaran kantor akuntan publik untuk audit PPIU; dan
  - x. peningkatan kerjasama dengan asosiasi penyelenggara umrah dalam rangka pengawasan.
2. Peningkatan kualitas tata kelola pemerintahan yang efektif, transparan dan akuntabel.
- Kebijakan dalam peningkatan kualitas tatakelola pemerintahan yang efektif, transparan dan akuntabel adalah mempertahankan predikat WTP dalam opini laporan keuangan dan meningkatkan nilai kinerja reformasi birokrasi. Strategi yang akan dilakukan adalah:
- a. peningkatan pola pikir ASN dalam penerapan perubahan budaya birokrasi yang bersih, disiplin, melayani, dan responsif terhadap perkembangan jaman;
  - b. peningkatan kualitas data di bidang agama dan pendidikan yang komprehensif, *valid, reliabel, uptodate*, dan terdigitalisasi;
  - c. pengelolaan portal satu pintu dalam big data melalui integrasi sistem aplikasi data dan informasi;
  - d. peningkatan tata laksana pengembangan teknologi informatika dan komunikasi (*e-Government*);
  - e. penguatan *public campaign/maintstreaming*/pengarus utamaan RB secara berkelanjutan oleh seluruh satuan kerja dengan mempublikasikan RB
  - f. peningkatan kualitas rencana program dan anggaran berbasis Renstra;
  - g. peningkatan kualitas laporan keuangan sesuai dengan standar akuntansi pemerintah;
  - h. peningkatan kualitas monitoring dan evaluasi hasil kegiatan berbasis kinerja;

- i. peningkatan kualitas kebijakan, program, anggaran dan kegiatan berdasarkan umpan balik yang diperoleh dari hasil evaluasi;
- j. peningkatan layanan tanggap darurat;
- k. penyusunan peta kualitas kebutuhan ASN dan *road map* peningkatan kompetensinya;
- l. peningkatan koordinasi untuk harmonisasi, sinkronisasi, dan ketercukupan produk hukum yang diperlukan;
- m. restrukturisasi organisasi yang efisien dengan memanfaatkan teknologi;
- n. penerapan pelayanan informasi publik sesuai dengan standar dengan memanfaatkan teknologi;
- o. peningkatan efektivitas sistem administrasi perkantoran dengan memanfaatkan TIK;
- p. peningkatan sistem administrasi pencatatan dan pengelolaan aset BMN;
- q. penguatan pengawasan internal berbasis kinerja; dan
- r. peningkatan kualitas verifikasi terhadap pengaduan masyarakat.

### **3.2. Arah Kebijakan dan Strategi Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah**

---

Arah kebijakan Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah diarahkan pada pencapaian 3 (tiga) sasaran program. Selain itu, strategi yang dirumuskan juga disesuaikan dengan tugas, fungsi, dan wewenang yang diberikan kepada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Memperhatikan itu semuanya, maka arah kebijakan dan strategi Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah dirumuskan sebagai berikut:



1) Perwujudan penyelenggaraan ibadah haji yang transparan dan akuntabel

Arah kebijakan dalam mewujudkan penyelenggaraan ibadah haji yang transparan dan akuntabel adalah melayani jemaah haji sesuai standar pelayanan mulai dari pendaftaran, pelaksanaan ibadah haji, dan pemulangan. Strategi yang akan ditempuh adalah:

- a. Pembangunan pusat layanan haji dan umrah baik di tingkat Kabupaten/Kota dan Teknis Urusan Haji;
- b. Penetapan calon jemaah haji yang batal diberangkatkan pada tahun bersangkutan;
- c. Pengembangan asrama haji yang memenuhi standar pelayanan;
- d. Peningkatan pelayanan transportasi jemaah haji yang tepat waktu;
- e. Peningkatan jemaah haji yang mendapatkan akomodasi sesuai standar;
- f. Peningkatan jemaah haji yang mendapatkan akomodasi sesuai standar;
- g. Peningkatan jemaah haji yang mendapatkan akomodasi sesuai standar.

2) Penguatan pengawasan dan pengendalian penyelenggaraan ibadah umrah dan ibadah haji khusus sesuai standar.

Kebijakan dalam penguatan pengawasan dan pengendalian penyelenggaraan ibadah umrah dan ibadah haji khusus sesuai standar diarahkan pada mengakreditasi PPIU dan PIHK. Adapun strategi yang akan dilakukan adalah:

- a. Peningkatan pembinaan dan pengawasan PPIU dan PIHK;
- b. Peningkatan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus yang terbina dan terawasi;
- c. Peningkatan realisasi pelaksanaan dana operasional haji;
- d. Peningkatan keberlanjutan layanan (Continuity service);

- e. Peningkatan kepuasan pengakses layanan website haji;
  - f. Peningkatan petugas haji yang profesional;
  - g. Peningkatan jemaah haji yang mengikuti manasik haji;
  - h. Peningkatan kasus jemaah haji yang terselesaikan;
  - i. Peningkatan Jumlah advokasi haji yang terselenggara;
  - j. Peningkatan pembimbing haji yang bersertifikat.
- 3) Peningkatan tata kelola organisasi Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah yang efektif dan akuntabel.
- Arah kebijakan dalam peningkatan tata kelola Ditjen PHU yang efektif dan akuntabel adalah meningkatkan sistem tata kelola yang baik. Strategi yang akan ditempuh adalah:
- a. penyelesaian tindak lanjut hasil pengawasan internal dan eksternal;
  - b. peningkatan kualitas implementasi reformasi birokrasi;
  - c. Peningkatan Nilai Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
  - d. Peningkatan Nilai Maturitas SPIP;
  - e. Peningkatan Indeks Profesionalitas ASN.

### **3.3. Kerangka Regulasi Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah**

Kerangka regulasi yang dimaksud dalam Renstra Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, yaitu peraturan perundang-undangan dan/atau instrumen hukum lain yang mendukung kelancaran pelaksanaan kegiatan yang tertuang dalam Renstra Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Regulasi tersebut harus memberikan kepastian hukum dan meningkatkan integritas, transparansi, akuntabilitas, pelaksanaan tugas dan fungsi Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, serta bersifat antisipatif. Oleh karena itu, regulasi yang dimaksud harus baik secara

kualitas. Kualitas regulasi yang baik ditentukan oleh materi muatan dan prosedur pembentukannya yang baik pula. Untuk mendapatkan materi muatan regulasi yang baik, perlu dilakukan langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Rancangan regulasi merupakan hasil dari proses evaluasi secara mendalam, yaitu bahwa:
  - a. Regulasi yang disusun untuk melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi atau disusun berdasarkan kewenangan untuk menjalankan kebijakan di bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah; dan
  - b. Materi muatan regulasi yang ada sebelumnya sudah tidak sesuai lagi dengan perkembangan hukum dan/atau kebutuhan masyarakat.
- 2) Materi muatan rancangan regulasi yang disusun harus selaras dan tidak boleh bertentangan dengan jenis dan hirarki peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi atau yang setingkat.
- 3) Materi muatan rancangan regulasi tidak bersifat reaktif tetapi bersifat antisipatif dan mempunyai daya jangkau keberlakuan yang panjang, serta menjaga kemungkinan munculnya kontroversi atau merugikan masyarakat secara luas pada saat sudah ditetapkan menjadi peraturan perundang-undangan dan/atau instrumen hukum lain

Guna memenuhi keinginan di atas, maka penyusunan regulasi pada Ditjen PHU harus memenuhi ketentuan tata cara pembentukan regulasi sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan, Peraturan Menteri Agama Nomor 40 Tahun 2016 tentang Tata Cara Pembentukan Peraturan Menteri pada Kementerian Agama, dan Keputusan Menteri Agama Nomor 777 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Keputusan dan Instrumen Hukum Lainnya pada Kementerian Agama. Dalam tiga regulasi tersebut telah diatur secara

taat asas mengenai tahapan yang harus dilalui dalam pembentukan regulasi pada Kementerian Agama, yaitu:

### 1) Perencanaan

Pada tahapan ini, Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah selaku pemrakarsa mengidentifikasi dan menyusun daftar regulasi yang akan dibentuk untuk tahun 2020-2024. Regulasi dimaksud dapat berbentuk RPP, RPerpres, RPMA, RKMA dan RPerdirjen. Untuk RPP dan RPerpres wajib diajukan dan masuk dalam Program Penyusunan RPP dan RPerpres per tahun. Adapun untuk RPMA wajib diajukan dan masuk dalam Program Penyusunan Peraturan Menteri (PPPM) yang dikelola oleh Biro Hukum dan Kerja Sama Luar Negeri. Dalam pengajuan RPP dan RPerpres wajib menyertakan Naskah Akademik dan rancangan regulasi yang akan dibentuk. Sedangkan untuk pengajuan RPMA wajib menyertakan Usul Perencanaan Penyusunan RPMA yang memuat:

- a. Daftar usulan judul;
- b. Latar belakang;
- c. Tujuan;
- d. Sasaran; dan
- e. Pokok materi muatan RPMA.

### 2) Penyusunan

Pada tahapan ini, pemrakarsa melakukan penyusunan regulasi dengan melibatkan kementerian/lembaga, pemerintah daerah, masyarakat, akademisi, dan/atau peneliti, dan perancang peraturan perundang-undangan.

### 3) Pembahasan

Pada tahapan ini, dilakukan pembulatan konsep dan harmonisasi regulasi yang dilakukan oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia untuk RUU, RPP, RPerpres, dan RPMA, serta oleh Biro Hukum dan Kerja Sama Luar Negeri untuk RKMA. Tahapan ini

bertujuan untuk memastikan materi muatan rancangan regulasi selaras dan tidak bertentangan dengan jenis dan hierarki regulasi yang lebih tinggi atau yang setingkat.

#### 4) Pengesahan atau Penetapan

Pada tahapan ini, untuk RUU akan melalui proses pengesahan di DPR dan penetapan oleh Presiden, sedangkan untuk RPP dan RPerpres akan ditetapkan oleh Presiden, serta RPMA dan RKMA ditetapkan oleh Menteri Agama.

#### 5) Pengundangan

Pada tahapan ini, RUU yang sudah disahkan menjadi UU oleh DPR dan ditetapkan oleh Presiden, dan RPP dan Perpres ditetapkan oleh Presiden selanjutnya diundangkan dalam Lembaran Negara Republik Indonesia dan/atau Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia. Sedangkan untuk RPMA yang sudah ditetapkan oleh Menteri Agama selanjutnya diundangkan dalam Berita Negara Republik Indonesia. Sejak diundangkan regulasi tersebut mempunyai kekuatan hukum dan mengikat.

Evaluasi peraturan perundang-undangan dan instrumen hukum lain pada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah selama tahun 2015-2019 telah dilakukan secara berkelanjutan oleh Bagian Organisasi, Kepegawaian, dan Hukum pada Sekretariat Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Evaluasi diarahkan pada upaya memetakan regulasi yang dinilai sudah tidak sesuai lagi dengan perkembangan hukum dan tidak memenuhi kebutuhan masyarakat. Berdasarkan hasil evaluasi yang disimpulkan bahwa:

- 1) Perlu regulasi baru untuk menghindari terjadinya kekosongan hukum;
- 2) Terdapat regulasi yang perlu diubah untuk menyesuaikan dengan perkembangan regulasi terbaru;

- 3) Terdapat regulasi yang perlu diganti dengan yang baru karena sudah tidak sesuai lagi dengan perkembangan hukum dan tidak memenuhi kebutuhan masyarakat;
- 4) Perlu peningkatan status hukum regulasi yang sudah ada dalam bentuk peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi supaya mempunyai daya jangkau keberlakuan yang lebih luas dan mempunyai daya ikat secara hukum yang lebih kuat; dan
- 5) Terdapat beberapa regulasi yang perlu diunifikasi dan disimplifikasi karena mempunyai kesamaan materi muatan sehingga akan memudahkan bagi pengguna dan meminimalisir pertentangan norma satu dengan lainnya.

Berangkat dari hasil evaluasi regulasi di atas dan daftar usulan perencanaan penyusunan regulasi yang tertuang dalam PPPM dan rencana penyusunan peraturan Dirjen, maka pada tahun 2020-2024 akan dibentuk 40 (empat puluh) produk hukum yang merupakan implementasi dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Adapun rinciannya sebagaimana sebagaimana matriks berikut:

**Tabel 10.**  
Daftar Produk Hukum Implementasi UU Nomor 8 Tahun 2019

| NO. | AMANAT PASAL      | SUBTANSI RANCANGAN PMA  |
|-----|-------------------|---|
| 1.  | Pasal 4 Ayat (3)  | Ketentuan mengenai tata cara pendaftaran Jemaah Haji.   |
| 2.  | Pasal 6 Ayat (3)  | Ketentuan mengenai tata cara pelimpahan porsibagi Jemaah Haji yang meninggal dunia atau sakit permanen. |
| 3.  | Pasal 9 Ayat (2)  | Ketentuan mengenai pengisian kuota haji tambahan.   |
| 4.  | Pasal 13 Ayat (5) | Ketentuan lebih lanjut mengenai penetapan kuota.  |
| 5.  | Pasal 14 Ayat (2) | Ketentuan mengenai pemberian prioritas kuota kepada Jemaah Haji lanjut usia.                            |

|     |                   |  |
|-----|-------------------|--|
| 6.  | Pasal 15 Ayat (2) | Ketentuan lebih lanjut mengenai pengisian sisa kuota haji Kabupaten/Kota.  |
| 7.  | Pasal 16 Ayat (3) | Ketentuan lebih lanjut mengenai pengisian kuota haji reguler.  |
| 8.  | Pasal 19 Ayat (3) | Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara peneraan sanksi administratif bagi PIHK yang tidak melaporkan WNI yang mendapatkan undangan visa haji mujamalah dari pemerintah Kerajaan Arab Saudi. |
| 9.  | Pasal 26          | Ketentuan lebih lanjut mengenai PPIH dan petugas haji daerah.  |
| 10. | Pasal 30 Ayat (6) | Ketentuan lebih lanjut mengenai pemberangkatan Jemaah Haji berdasarkan nomor urut pendaftaran.   |
| 11. | Pasal 32 Ayat (6) | Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan pembinaan Jemaah Haji.   |
| 12. | Pasal 33 Ayat (2) | Ketentuan mengenai pelibatan KBIHU dalam penyelenggaraan bimbingan dan pembinaan manasik haji reguler.   |
| 13. | Pasal 34 Ayat (4) | Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan pelayanan kesehatan.   |
| 14. | Pasal 38 Ayat (2) | Ketentuan mengenai pengadaan jasa transportasi Jemaah Haji.  |
| 15. | Pasal 39 Ayat (4) | Ketentuan lebih lanjut mengenai penyediaan akomodasi.  |
| 16. | Pasal 40 Ayat (3) | Ketentuan lebih lanjut mengenai penyediaan konsumsi.   |
| 17. | Pasal 42 Ayat (4) | Ketentuan lebih lanjut mengenai penyediaan asuransi kepada Jemaah Haji.  |
| 18. | Pasal 51 Ayat (3) | Ketentuan lebih lanjut mengenai laporan pertanggungjawaban keuangan penyelenggaraan ibadah haji.   |
| 19. | Pasal 55          | Ketentuan lebih lanjut mengenai persyaratan memperoleh izin KBIHU, evaluasi, standarisasi bimbingan dan pendampingan, serta akreditasi KBIHU.  |

|     |                   |   |
|-----|-------------------|---|
| 20. | Pasal 56 Ayat (5) | Ketentuan lebih lanjut mengenai kuota pembimbing, seleksi dan standar pembimbing, serta penggabungan KBIHU.   |
| 21. | Pasal 61          | Ketentuan lebih lanjut mengenai persyaratan PIHK, izinPIHK, dan pembukaan kantor cabang PIHK.   |
| 22. | Pasal 63 Ayat (3) | Ketentuan lebih lanjut mengenai tata carapengenaan dan pelaksanaan sanksiadministratif bagi PIHK yang tidak melaksanakan kewajiban.   |
| 23. | Pasal 66          | Ketentuan lebih lanjut mengenai pengisian kuota haji khusus sebagaimana diatur dalam Pasal 64 dan pengisian sisa kuota haji khusus sebagaimanadimaksud dalam Pasal 65 diatur dengan Peraturan Menteri.                      |
| 24. | Pasal 67 Ayat (6) | Ketentuan lebih lanjut mengenai penggabungan Jemaah Haji Khusus.  |
| 25. | Pasal 68 Ayat (4) | Ketentuan mengenai standardisasi pelayanan minimal dalam penyelenggaraan ibadah haji khusus.  |
| 26. | Pasal 72          | Ketentuan lebih lanjut mengenai penanggung jawabPIHK, petugas kesehatan, dan pembimbing Ibadah Hajikhusus.  |
| 27. | Pasal 74          | Ketentuan lebih lanjut mengenai pendaftaran, pemberangkatan Jemaah Haji Khusus berdasarkan nomor urut pendaftaran, pengecualian bagi Jemaah Haji Khusus lanjut usia yang dapat diberangkatkan, dan penundaan keberangkatan. |
| 28. | Pasal 76 Ayat (5) | Ketentuan lebih lanjut mengenai standardisasi pembinaan Jemaah Haji khusus.   |
| 29. | Pasal 78 Ayat (4) | Ketentuan mengenai standardisasi pelayanan minimal transportasi Ibadah Haji khusus.   |
| 30. | Pasal 79 Ayat (3) | Ketentuan mengenai standardisasi pelayanan minimal akomodasi dan konsumsi Ibadah Hajikhusus.  |
| 31. | Pasal 84          | Ketentuan mengenai tata cara pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan ibadah haji khusus.  |
| 32. | Pasal 85 Ayat (6) | Ketentuan lebih lanjut mengenai akreditasi PIHK.  |



|     |                    |  |
|-----|--------------------|--|
| 33. | Pasal 89 huruf f   | Ketentuan mengenai standardisasi pelayanan minimal dalam penyelenggaraan ibadah umrah.   |
| 34. | Pasal 92           | Ketentuan lebih lanjut mengenai pemberian izin dan pembukaan kantor cabang PPIU.   |
| 35. | Pasal 95 Ayat (2)  | Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pemberian sanksi administratif bagi PPIU yang tidak melaksanakan kewajiban.            |
| 36. | Pasal 98           | Ketentuan lebih lanjut mengenai bentuk perlindungan PPIU.  |
| 37. | Pasal 99 Ayat (4)  | Ketentuan lebih lanjut mengenai tim koordinasi pencegahan, pengawasan, dan penindakan permasalahan penyelenggaraan ibadah umrah. |
| 38. | Pasal 101 Ayat (2) | Ketentuan lebih lanjut mengenai pengawasan dan evaluasi pelaksanaan ibadah umrah.  |
| 39. | Pasal 106          | Ketentuan lebih lanjut mengenai akreditasi terhadap PPIU.  |
| 40. | Pasal 110 Ayat (4) | Ketentuan mengenai penyuluhan dan pembimbingan ibadah haji dan ibadah umrah.   |

Dalam rangka pencapaian Arah Kebijakan dan Strategi yang ditetapkan, Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah telah memiliki sejumlah kerangka regulasi sebagai berikut:

- 1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 75);
- 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 Pemerintah Nomor 59 Tahun 2018 tentang Jenis Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Agama; (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 268);
- 4) Peraturan Meteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Istanis Vertikal Kementerian Agama;

- 5) Peraturan Menteri Agama Nomor 28 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Operasional Penyelenggaraan Ibadah Haji;
- 6) Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Haji Reguler;
- 7) Peraturan Menteri Agama Nomor 9 Tahun 2020 tentang Tata Cara Pengeluaran Keuangan Haji Untuk Penyelenggaraan Ibadah Haji;
- 8) Peraturan Menteri Agama Nomor 7 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Haji Khusus;
- 9) Peraturan Menteri Agama Nomor 494 Tahun 2020 tentang Pembatalan Keberangkatan Jemaah Haji Pada Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1441 H/ 2020 M;
- 10) Peraturan Menteri Agama Nomor 15 Tahun 2020 tentang Standar Perizinan Berusaha Pada Kementerian Agama;
- 11) Keputusan Menteri Agama Nomor 221 Tahun 2018 tentang Biaya Penyelenggaraan Ibadah Umrah Refrensi;
- 12) Keputusan Menteri Agama Nomor 114 Tahun 2020 tentang Pemberian Mandat Penerbitan Perizinan Berusaha Sektor Agama dan Keagamaan Kepada Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal.

### **3.4. Kerangka Kelembagaan Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah**

---

#### **3.4.1. Tugas dan Fungsi**

Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Nomor 42 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama, dinyatakan bahwa Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah mempunyai tugas merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standardisasi

teknis di bidang penyelenggaraan haji dan pembinaan umrah berdasarkan kebijakan yang ditetapkan oleh Menteri.

Dalam melaksanakan tugas tersebut, Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah menyelenggarakan fungsi:

- 1) Perumusan kebijakan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah;
- 2) Pelaksanaan kebijakan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah;
- 3) Perumusan standar, norma, pedoman, kriteria, dan prosedur di bidang penyelenggaraan haji dan umrah;
- 4) Pemberian pembinaan teknis dan evaluasi penyelenggaraan haji dan umrah, dan
- 5) Pelaksanaan administrasi Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

### **3.4.2. Susunan Organisasi**

Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Nomor 42 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama, susunan organisasi Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah adalah terdiri dari:

- 1) Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah
- 2) Sekretariat Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah
- 3) Direktorat Bina Haji
- 4) Direktorat Pelayanan Haji Dalam negeri
- 5) Direktorat Pelayanan Haji Luar Negeri
- 6) Direktorat Bina Umrah dan Haji Khusus
- 7) Direktorat Pengelolaan Dana Haji dan SIH DU

Dengan tugas, fungsi, dan susunan organisasi tersebut, diharapkan dapat meningkatkan kualitas penyelenggaraan haji dan umrah yang lebih adil dan profesional serta menggunakan dana haji yang lebih transparan, akuntabel, produktif, efektif, dan efisien.

Dalam rangka mencapai arah kebijakan dan strategi Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah sebagaimana telah dijabarkan pada bab sebelumnya, Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah perlu didukung oleh perangkat organisasi, proses bisnis/tata laksana, dan sumber daya aparatur. Daya dukung tersebut diharapkan mampu melaksanakan tugas yang dibebankan kepada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah baik pada lembaga di pusat maupun lembaga vertikal di tingkat provinsi dan kabupaten/kota. Untuk itu kegiatan penataan dan penguatan kelembagaan, mutlak dilaksanakan secara efektif, transparan, dan akuntabel.

Penataan dan penguatan kelembagaan difokuskan pada peningkatan kinerja organisasi untuk mewujudkan pelayanan prima. Struktur organisasi sebagai refleksi kelembagaan merupakan fakta yang kondisinya bisa berubah menyesuaikan berbagai perubahan yang terjadi dilingkungan internal maupun eksternal. Hal ini seiring dengan terbitnya Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 jo Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang Manajemen PNS dan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 28 Tahun 2019 tentang Penyetaraan jabatan Administrasi Kedalam Jabatan Fungsional.

Seiring dengan semangat penguatan kelembagaan serta penataan Sumber Daya Manusia dalam organisasi Ditjen PHU, perlu dilakukan penataan struktur penyelenggaraan haji di Arab Saudi. Kondisi saat ini, persiapan maupun penyelenggaraan haji di Arab Saudi secara operasional berada di bawah tanggung jawab Staf Teknis Urusan Haji yang secara organisatoris dan administratif bertanggung jawab kepada Konsul Jenderal RI di Jeddah, Arab Saudi. Namun secara fungsional bertanggungjawab langsung kepada Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

Saat operasional haji, SDM yang terlibat dibentuk dalam struktur *ad-hoc* yang disebut dengan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Arab Saudi. Selain operasional, persiapan penyelenggaraan ibadah haji pun dilakukan oleh Ditjen PHU dengan membentuk Tim Penyediaan Akomodasi, Katering, dan Transportasi Darat di Arab Saudi.

Hal tersebut di atas, perlu dibuat kebijakan strategis dalam melakukan perubahan manajemen dan struktur pengorganisasian Haji dalam bentuk yang permanen dan profesional. Berdasarkan PMA 42 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama, sesungguhnya fungsi penyelenggaraan haji di Arab Saudi menjadi tugas dan fungsi Direktorat Pelayanan Haji Luar Negeri. Sebagaimana tercantum pada pasal 332, bahwa Direktorat Pelayanan Haji Luar Negeri mempunyai tugas melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan, standarisasi, bimbingan teknis, evaluasi, dan pengawasan di bidang pelayanan haji luar negeri sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Organisasi yang tepat fungsi, tepat proses, dan tepat ukuran (*rightsizing*) adalah organisasi sesuai fungsi yang diamanatkan dalam Undang-Undang tersebut, sesuai dengan proses hubungan dan prosedur kerja jabatan, dan sesuai dengan kebutuhan dan analisis beban kerja organisasi. Dengan demikian upaya transformasi kelembagaan didasarkan pada empat perspektif, yaitu (1) mandatori Kementerian Agama dan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi, (2) arah pengembangan, lingkungan strategis dan prioritas pembangunan nasional/sektoral, (3) Undang-Undang terkait dan kebijakan fungsi kelembagaan, dan (4) partisipasi masyarakat/dunia usaha dan koordinasi antara pusat dan daerah.

Kebijakan nasional tentang penyederhanaan birokrasi dengan pengalihan jabatan administrasi ke dalam jabatan fungsional menjadi hal yang harus dilaksanakan dengan memperhatikan kekuatan dan

kelemahan satker itu sendiri. Kekuatan dan kelemahan suatu organisasi ditentukan oleh SDM yang ada didalamnya, seberapa besar SDM itu memiliki kualifikasi, kompetensi, dan kinerja yang sesuai dengan jabatan yang diemban. Ada berapa persen pegawai telah menduduki dalam jabatan fungsional, karena jabatan fungsional memiliki butir-butir pekerjaan yang telah diukur dengan angka kredit sehingga lebih profesional dibandingkan dengan jabatan pelaksana. Disamping itu juga, jabatan fungsional harus diberikan peran yang lebih besar daripada jabatan administrasi, tentunya tugas-tugas organisasi itu bersesuaian dengan butir-butir pekerjaan yang dimilikinya. Dengan demikian kebijakan pengalihan jabatan struktural ke jabatan fungsional atau penyederhanaan struktur organisasi dapat diimplementasikan dengan baik.

Perilaku ASN sangat dipengaruhi oleh bagaimana Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah membentuk SDM-nya melalui penerapan merit sistem. Sistem yang tidak diterapkan dengan baik mulai dari proses perencanaan pegawai, pengadaan, hingga pemberhentian akan berpotensi menghasilkan SDM yang tidak kompeten. Hal ini akan berpengaruh pada kualitas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan. Karena itu, perubahan dalam pengelolaan SDM harus selalu dilakukan untuk memperoleh sistem manajemen SDM yang mampu menghasilkan pegawai yang profesional.





# ▼ **BAB IV**

## **TARGET KINERJA DAN KERANGKA PENDANAAN**

## 4.1. Target Kinerja

---

Dalam rangka mewujudkan Tujuan Kementerian Agama yang tertuang di dalam Renstra Kemenag 2020 – 2024, Ditjen PHU bertanggungjawab terhadap 2 sasaran strategis yang merupakan kondisi yang ingin dicapai secara nyata dalam 5 tahun ke depan. Dua sasaran strategis tersebut yaitu Meningkatnya kualitas pelayanan kehidupan beragama dan meningkatnya kualitas tata kelola pemerintahan yang efektif, transparan dan akuntabel.

Untuk mencapai keberhasilan sasaran strategis tersebut, pada tahun 2020 Ditjen PHU memiliki 1 (satu) program yaitu program penyelenggaraan haji dan umrah sedangkan untuk tahun 2021 sampai dengan 2024 berdasarkan surat Menteri Perencanaan Pembangunan Nasional/Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Nasional dan Menteri Keuangan Nomor: S-375/MK.02/2020 B.308/M.PPN/D.8/PP.04.03/05/2020 tanggal 8 Mei 2020 Ditjen PHU memiliki 2 (dua) Program, yaitu Program Dukungan Manajemen dan Program Kerukunan Umat dan Layanan Kehidupan Beragama dengan 3 (tiga) sasaran program sebagaimana tertera pada BAB II.

Adapun untuk mengetahui tingkat keberhasilan pencapaiannya, setiap sasaran program diukur dengan menggunakan Indikator Kinerja Sasaran Program sebagai berikut:



**Tabel 11.**  
Indikator Kinerja PHU  
dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji

| Kode   | Sasaran Program   | Indikator Kinerja   | Satuan     | Kondisi Awal/<br>Baseline (2019) | Target Kinerja -<br>2024 |
|--------|---|---|------------|----------------------------------|--------------------------|
| SP.6.1 | Terwujudnya penyelenggaraan ibadah haji yang transparan dan akuntabel | Persentase Jemaah Haji yang diberangkatkan dari kuota                               | Persentase | 99,40%                           | 99,70%                   |
|        |   | Persentase Pelayanan (akomodasi, konsumsi, transportasi) Jemaah Haji sesuai standar | Persentase | 84,47%                           | 87,00%                   |
|        |   | Rasio Jumlah pembimbing yang bersertifikat dengan jumlah Jemaah Haji                | Rasio      | 01:36                            | 01:30                    |
|        |   | Persentase Hasil efisiensi penggunaan biaya operasional haji                        | Persentase | 1,05%                            | 1,50%                    |

**Tabel 12.**  
Indikator Kinerja PHU  
dalam Pengawasan dan Pengendalian PPIU dan PIHK

| Kode   | Sasaran Program   | Indikator Kinerja   | Satuan     | Kondisi Awal/<br>Baseline (2019) | Target Kinerja -<br>2024 |
|--------|---|---|------------|----------------------------------|--------------------------|
| SP.6.2 | Menguatnya pengawasan dan pengendalian penyelenggaraan ibadah umrah dan ibadah haji khusus sesuai standar | Persentase Lembaga penyelenggara perjalanan ibadah umrah yang terakreditasi | Persentase | 94,97%                           | 96,00%                   |
|        |   | Persentase Lembaga penyelenggara ibadah haji khusus yang terakreditasi      | Persentase | 77,08%                           | 82,00%                   |

**Tabel 13.**  
**Indikator Kinerja PHU**  
**dalam Tata Kelola Organisasi Ditjen PHU**

| Kode   | Sasaran Program   | Indikator Kinerja   | Satuan     | Kondisi Awal/<br>Baseline (2019) | Target<br>Kinerja |
|--------|---|---|------------|----------------------------------|-------------------|
|        |   |   |            |                                  | -2024             |
| SP.6.3 | Meningkatnya tata kelola organisasi Direktorat Jenderal Penyelenggaraan | Persentase Tindakan lanjut hasil pengawasan yang diselesaikan   | Persentase | 70%                              | 90,00%            |
|        | Haji dan Umrah yang efektif dan akuntabel                               | Nilai Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi (PMPRB) | Nilai      | 74,6                             | 76                |
|        |   | Nilai Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP)  | Nilai      | 75,36                            | 76,5              |
|        |   | Nilai Maturitas SPIP  | Nilai      | 2,1                              | 3                 |
|        |   | Indeks Profesionalitas ASN                                      | Indeks     | NA                               | 80                |

## 4.2. Kerangka Pendanaan

Upaya untuk mencapai tujuan, sasaran strategis dan program pada Ditjen PHU yang telah ditetapkan memerlukan dukungan berbagai sumberdaya, terutama dukungan pendanaan yang memadai. Sumber pendanaan berasal dari Pemerintah pusat. Sumber pendanaan yang sekarang ini sudah berjalan adalah dari Rupiah Murni, Surat Berharga Syariah Negara, Penerimaan Negara Bukan Pajak dan Hibah Dalam Negeri. Kerangka pendanaan dalam Renstra Ditjen PHU 2020-2024 menjadi acuan dalam perencanaan, pengelolaan, pelaksanaan untuk menunjang implementasi program dan kegiatan Ditjen PHU berbasis Renstra, serta berdasarkan kaidah-kaidah yang ditetapkan dalam sistem pengelolaan pendanaan nasional.

Adapun indikasi kebutuhan pendanaan untuk mencapai tujuan dan sasaran strategis Ditjen PHU sampai dengan 2024 pada tabel berikut sebagai berikut:

**Tabel 14.**  
Indikasi Kebutuhan Pendanaan Ditjen PHU  
Tahun 2020-2024

| Program   | Indikasi Kebutuhan Pendanaan (Rp. 000.000,00) |                  |                  |                  |                  | Total            |
|---|---|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
|   | 2020  | 2021             | 2022             | 2023             | 2024             |                  |
| Program penyelenggaraan haji dan umrah                | 1.554.866,31                                  |                  |                  |                  |                  | 1.554.866,31     |
| Program Dukungan Manajemen                            |   | 709.244,29       | 723.429,18       | 737.897,76       | 752.655,72       | 2.923.226,95     |
| Program Kerukunan Umat dan Layanan Kehidupan Beragama |   | 1.156.595,28     | 1.179.727,19     | 1.203.321,73     | 1.227.388,16     | 4.767.032        |
| <b>Total</b>  | <b>1.554.866</b>                              | <b>1.865.840</b> | <b>1.903.156</b> | <b>1.941.219</b> | <b>1.980.044</b> | <b>9.245.126</b> |

**Tabel 15.**  
Indikasi Kebutuhan Pendanaan Ditjen PHU Tahun 2020-2024  
per masing-masing kegiatan

| Kegiatan                              | Indikasi Kebutuhan Pendanaan (Rp. 000.000,00) |         |         |         |         |           |
|---------------------------------------|---|---------|---------|---------|---------|-----------|
|                                       | 2020  | 2021    | 2022    | 2023    | 2024    | Total     |
| 2126- Pembinaan Umrah dan Haji Khusus | 5.646   | 6.775   | 6.910   | 7.049   | 7.190   | 33.569    |
| 2147- Pelayanan Haji Dalam Negeri     | 507.740                                       | 609.288 | 621.474 | 633.903 | 646.581 | 3.018.987 |
| 2148- Pembinaan Haji                  | 192.432                                       | 230.918 | 235.536 | 240.247 | 245.052 | 1.144.184 |

| Kegiatan  | Indikasi Kebutuhan Pendanaan (Rp. 000.000,00) |                  |                  |                  |                  |                  |
|---|---|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
|   | 2020  | 2021             | 2022             | 2023             | 2024             | Total            |
| 2149-<br>Pengelolaan<br>Dana Haji dan<br>Sistem Informasi<br>Haji Terpadu   | 28.171  | 33.805           | 34.481           | 35.170           | 35.874           | 167.501          |
| 2150-<br>Dukungan<br>manajemen dan<br>pelaksanaan<br>tugas teknis<br>lainnya<br>penyelenggaraan<br>haji dan umrah | 591.037                                       | 709.244          | 723.429          | 737.898          | 752.656          | 3.514.264        |
| 5107-<br>Pelayanan Atase<br>Haji di Jeddah  | 221.767                                       | 266.121          | 271.443          | 276.872          | 282.410          | 1.318.614        |
| 5310-<br>Pelayanan Haji<br>Luar Negeri  | 8.074   | 9.689            | 9.882            | 10.080           | 10.282           | 48.007           |
| <b>Total</b>  | <b>1.554.866</b>                              | <b>1.865.840</b> | <b>1.903.156</b> | <b>1.941.219</b> | <b>1.980.044</b> | <b>9.245.126</b> |



▼ **BAB V̄**  
**PENUTUP**  
**DAN LAMPIRAN**

## 5.1. Penutup dan Lampiran

Rencana Strategis Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah tahun 2020-2024 merupakan rencana yang bersifat umum guna menjadi arah dan pedoman dalam menyusun rencana program, melaksanakan, dan mengendalikan penyelenggaraan haji dan pembinaan umrah, Kementerian Agama. Dokumen ini dapat menjadi sarana untuk mendefinisikan apa yang akan dicapai Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, mengidentifikasi strategi, memperjelas prioritas organisasi, dan bagaimana strategi untuk mencapai hasil dengan merumuskan kebijakan penyelenggaraan haji dan umrah.

Tersusunnya Renstra ini diharapkan dapat merespon berbagai tantangan dan peluang sesuai dengan tuntutan perubahan lingkungan strategis, baik yang bersifat internal maupun eksternal. Selanjutnya, Renstra ini merupakan gambaran peta permasalahan dengan mempertimbangkan kekuatan, kelemahan, peluang, tantangan, program kegiatan, dan strategi yang digunakan untuk melaksanakan program tersebut selama kurun waktu lima tahun.

Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah sebagai satuan kerja yang bertugas menyelenggarakan ibadah haji dan pembinaan umrah diharapkan lebih proaktif, kreatif, adaptif, dan responsif terhadap arah perubahan di berbagai bidang, baik yang membawa pengaruh positif maupun negatif. Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah dituntut mampu memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan bagi tercapainya Jemaah Haji mandiri. Hal ini diperlukan agar Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah sebagai garda terdepan dalam mewujudkan kontrak politik Menteri Agama dengan Presiden di bidang penyelenggaraan haji dan umrah dapat terwujud dengan baik, yaitu mampu memberikan rasa keadilan profesional dan akuntabel.

Dalam pelaksanaan Renstra ini terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan antara lain sinkronisasi rencana dan program pada masing-masing satuan kerja di lingkungan Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Untuk itu prinsip-prinsip koordinasi, integrasi, dan sinergisitas harus menjadi dasar setiap pelaksanaan kegiatan, sehingga dapat diwujudkan keterpaduan dalam setiap pelaksanaan kegiatan.

Semoga Rencana Strategis Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Tahun 2020-2025 dapat bermanfaat dan menjadi acuan penyusunan rencana dan anggaran penyelenggaraan ibadah haji dan umrah setiap tahun.

LAMPIRAN II

KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH  
 NOMOR 283 TAHUN 2020  
 TENTANG

RENCANA STRATEGIS DIREKTORAT JENDERAL PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH TAHUN 2020-2024

| NO  | ARAH KERANGKA REGULASI DAN/ATAU KEBUTUHAN REGULASI  | KATEGORI       | URGENSI PEMBENTUKAN BERDASARKAN EVALUASI REGULASI EKSTISTING, KAJIAN DAN PENELITIAN   | UNIT PENANGGUNG JAWAB                 | UNIT TERKAIT /INSTITUSI                                    | TARGET PENYELESAIAN |
|-----|---|----------------|---|---------------------------------------|--|---------------------|
| SS3 | Meningkatnya kualitas pelayanan kehidupan beragama  |                |   |                                       |  |                     |
| 1   | RPP tentang koordinasi penyelenggaraan ibadah haji dan umrah  | Peraturan Baru | Menindaklanjuti pasal 109 pad Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah  | Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah | Kementerian Luar Negeri, Kementerian Kesehatan, Kemendagri | 2020                |
| 2   | RPMA tentang penyelenggaraan haji yang berisi:<br>(1) tata cara pendaftaran jemaah haji<br>(2) persyaratan kesehatan jemaah haji<br>(3) tata cara pelimpahan porsi haji<br>(4) pengisian kuota haji tambahan<br>(5) penetapan kuota haji<br>(6) pemberian prioritas kuota kepada Jemaah Haji lanjut usia<br>(7) pengisian sisa kuota haji kabupaten/kota<br>(8) pengisian kuota haji reguler<br>(9) tata cara penganan sanksi administratif bagi PIHK<br>(10) PPH dan petugas haji daerah<br>(11) Pemberangkatan jemaah haji berdasarkan nomor urut pendaftaran<br>(12) Pembinaan haji<br>(13) Pelibatan KBIHU dalam penyelenggaraan bimbingan dan pembinaan manasik haji reguler<br>(14) pelaksanaan pelayanan kesehatan<br>(15) pengadaan jasa transportasi Jemaah Haji<br>(16) penyediaan akomodasi<br>(17) penyediaan asuransi<br>(18) laporan pertanggungjawaban keuangan<br>(19) persyaratan memperoleh izin KBIHU, evaluasi, standarisasi bimbingan dan pendampingan, serta akreditasi KBIHU<br>(20) kuota pembimbing, seleksi dan standar pembimbing, serta penggabungan KBIHU<br>(21) persyaratan PIHK, izin PIHK, dan pembukaan kantor cabang PIHK<br>(22) tata cara penganan dan pelaksanaan sanksi administratif PIHK<br>(23) pengisian kuota haji khusus<br>(24) penggabungan Jemaah Haji Khusus<br>(25) penanggung jawab PIHK, petugas kesehatan, dan pembimbing Ibadah Haji khusus<br>(26) pendaftaran, pemberangkatan Jemaah Haji Khusus berdasarkan nomor urut pendaftaran, pengecualian bagi Jemaah Haji Khusus lanjut usia yang dapat diberangkatkan, dan penundaan keberangkatan<br>(27) standarisasi pelayanan minimal transportasi Ibadah Haji khusus<br>(28) standarisasi pelayanan minimal akomodasi dan konsumsi Ibadah Haji khusus<br>(29) tata cara pengawasan dan evaluasi<br>(30) akreditasi PIHK<br>(31) pemberian izin dan pembukaan kantor cabang PPIU<br>(32) tata cara pemberian sanksi administratif<br>(33) bentuk perlindungan PPIU<br>(34) tim koordinasi pencegahan, pengawasan, dan penindakan permasalahan penyelenggaraan Ibadah Umrah<br>(35) pengawasan dan evaluasi pelaksanaan Ibadah Umrah<br>(36) akreditasi terhadap PPIU<br>(37) penyuluhan dan pembimbingan Ibadah Haji dan Ibadah Umrah | Peraturan Baru | Menindaklanjuti Pasal 4,5,6,9,13,14,15,16,19,26,30,32,33,34,38,39, 40,42,51,55,56,61,63,66,67,72,74,76,78,79, 84,85,92,94,98,99,100,105,106,110 pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah | Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah |  | 2021                |

DIREKTUR JENDERAL PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH

NIZAR



LAMPIRAN II  
KEPUTUSAN DIREKTOR JENDERAL PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH  
TAHUN 2020  
RENCANA STRATEGIS DIREKTORAT JENDERAL PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH TAHUN 2020-2024

MATRIK KINERJA DAN PENDANAAN  
RENCANA STRATEGIS DIREKTORAT JENDERAL PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH 2020-2024

| PROGRAM/KEGIATAN  | LOKASI   | BASILINE 2019 | TARGET    |   |        |        |         | ALOKASI (dalam juta rupiah) |         |           |           | UNIT ORGANISASI PELAKSANA                          |           |           |  |
|---|--|---------------|-----------|---|--------|--------|---------|-----------------------------|---------|-----------|-----------|--|-----------|-----------|--|
|   |  |               | 2020      | 2021  | 2022   | 2023   | 2024    | 2020                        | 2021    | 2022      | 2023      |  | 2024      |           |  |
| 025.06-PROGRAM PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH                 | SASARAN STRATEGIS (IMPACT) SASRAN PROGRAM (OUTPUT/MEJASASARA KE GAYAH (OUTPUT)/INDIKATOR                       | 2019          | TARGET    |   |        |        |         | ALOKASI (dalam juta rupiah) |         |           |           | Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah |           |           |  |
|   |  |               | SP.6.1    | Terwujudnya penyelenggaraan ibadah haji yang transparan dan   |        |        |         |                             |         |           |           |  |           |           |  |
|   |  |               | ISP.6.1.1 | 99,40%  | 99,50% | 99,55% | 99,60%  | 99,65%                      | 99,70%  | 1.865,840 | 1.903,156 |  | 1.941,219 | 1.980,044 |  |
|   |  |               | ISP.6.1.2 | 84,47%  | 85%    | 86,00% | 86,50%  | 87,00%                      |         |           |           |  |           |           |  |
|   |  |               | ISP.6.1.3 | 1,36  | 1,35   | 1,33   | 1,32    | 1,31                        | 1,30    |           |           |  |           |           |  |
|   |  |               | ISP.6.1.4 | 1,05%   | 1,1%   | 1,2%   | 1,3%    | 1,4%                        | 1,5%    |           |           |  |           |           |  |
|   |  |               | SP.6.2    | Meningkatnya pengawasan dan pengendalian penyelenggaraan ibadah umrah dan ibadah haji khusus sesuai standar |        |        |         |                             |         |           |           |  |           |           |  |
|   |  |               | ISP.6.2.1 | 94,97%  | 95,00% | 95,20% | 95,50%  | 95,80%                      | 96,00%  |           |           |  |           |           |  |
|   |  |               | ISP.6.2.2 | 77,08%  | 78,00% | 79,00% | 80,00%  | 81,00%                      | 82,00%  |           |           |  |           |           |  |
|   |  |               | SP.6.3    | Meningkatnya tata kelola organisasi Diopeng-Phi yang efektif dan  |        |        |         |                             |         |           |           |  |           |           |  |
| ISP.6.3.1   | 70%  | 73%           | 75,00%    | 80,0%   | 85%    | 90,0%  |         |                             |         |           |           |  |           |           |  |
| ISP.6.3.2   | 74,6   | 74,8          | 75        | 75,25   | 75,5   | 76     |         |                             |         |           |           |  |           |           |  |
| ISP.6.3.3   | 75,36  | 75,7          | 76        | 76,25   | 76,5   | 76,5   |         |                             |         |           |           |  |           |           |  |
| ISP.6.3.4   | 2,1  | 2,5           | 2,7       | 2,8   | 2,9    | 3      |         |                             |         |           |           |  |           |           |  |
| ISP.6.3.5   | NA   | 70            | 73        | 76  | 78     | 80     |         |                             |         |           |           |  |           |           |  |
| 212.6-Pembinaan Umrah dan Haji Khusus                         |  |               |           |   |        |        | 5,646   | 6,775                       | 6,910   | 7,049     | 7,190     | Direktorat Bina Umrah dan Haji Khusus              |           |           |  |
| SK.6.2126.1   | Meningkatnya kualitas pembinaan dan pengawasan penyelenggara ibadah umrah dan penyelenggara ibadah haji khusus |               |           |   |        |        |         |                             |         |           |           |  |           |           |  |
| INSK.2126.1.1   | 57%  | 78%           | 78,50%    | 89,00%  | 90,00% | 95,00% |         |                             |         |           |           |  |           |           |  |
| INSK.2126.1.2   | 80%  | 81%           | 83%       | 83%   | 84%    | 85%    |         |                             |         |           |           |  |           |           |  |
| 214.7-Pelayanan Haji Dalam Negeri                             |  |               |           |   |        |        | 609,288 | 621,474                     | 633,903 | 646,581   | 660,000   | Direktorat Pelayanan Haji Dalam Negeri             |           |           |  |
| SK.6.2147.1   | Meningkatnya kualitas pelayanan pendaftar ibadah haji  |               |           |   |        |        |         |                             |         |           |           |  |           |           |  |
| INSK.6.2147.1.1   | 3,19%  | 11,6%         | 19,52%    | 30,88%  | 42,23% | 51,59% | 507,740 | 609,288                     | 621,474 | 633,903   |           |  |           |           |  |
| INSK.6.2147.1.2   | 0,86%  | 0,50%         | 0,15%     | 0,40%   | 0,25%  | 0,30%  |         |                             |         |           |           |  |           |           |  |
| SK.6.2147.2   | Meningkatnya kualitas pelayanan jemaah haji di sarana haji   |               |           |   |        |        |         |                             |         |           |           |  |           |           |  |
| INSK.6.2147.2.1   | 15%  | 17,00%        | 21,00%    | 24,00%  | 27,00% | 30,00% |         |                             |         |           |           |  |           |           |  |
| INSK.6.2147.2.2   | 80,34%   | 85,00%        | 85,50%    | 86,00%  | 87,00% | 87,50% |         |                             |         |           |           |  |           |           |  |
| 214.8-Pembinaan Haji  |  |               |           |   |        |        | 192,432 | 230,918                     | 246,247 | 245,952   | 245,952   | Direktorat Bina Haji                               |           |           |  |
| SK.6.2148.1   | Meningkatnya kualitas pembinaan jemaah haji  |               |           |   |        |        |         |                             |         |           |           |  |           |           |  |
| INSK.6.2148.1.1   | 87,66%   | 87,7%         | 87,70%    | 87,80%  | 87,85% | 88,00% |         |                             |         |           |           |  |           |           |  |
| INSK.6.2148.1.2   | 94,50%   | 95,00%        | 95,3%     | 95,8%   | 96,0%  | 96,50% |         |                             |         |           |           |  |           |           |  |
| INSK.6.2148.1.3   | 90%  | 91%           | 92%       | 93%   | 94%    | 95%    |         |                             |         |           |           |  |           |           |  |
| INSK.6.2148.1.4   | 34   | 34            | 34        | 34  | 34     | 34     |         |                             |         |           |           |  |           |           |  |
| INSK.6.2148.1.5   | 82,71%   | 83,32%        | 83,54%    | 83,53%  | 83,53% | 83,53% |         |                             |         |           |           |  |           |           |  |
| 214.9-Pengelolaan Dana Haji dan Sistem Informasi Haji Terpadu |  |               |           |   |        |        | 203,171 | 33,805                      | 34,481  | 35,170    | 35,974    | Direktorat Pengelolaan Dana Haji dan SHDU          |           |           |  |
| SK.6.2149.1   | Meningkatnya kualitas pengelolaan dana operasional haji secara profesional, transparan, dan akuntabel          |               |           |   |        |        |         |                             |         |           |           |  |           |           |  |
| INSK.6.2149.1.1   | 98,95%   | 98,90%        | 98,80%    | 98,70%  | 98,60% | 98,50% |         |                             |         |           |           |  |           |           |  |
| INSK.6.2149.2   | Meningkatnya pengelolaan dan sistem informasi haji terpadu   |               |           |   |        |        |         |                             |         |           |           |  |           |           |  |
| INSK.6.2149.2.1   | 90%  | 93%           | 94%       | 96%   | 97%    | 99%    |         |                             |         |           |           |  |           |           |  |
| INSK.6.2149.2.2   | NA   | 70%           | 72%       | 75%   | 77%    | 80%    |         |                             |         |           |           |  |           |           |  |





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

• RENCANA STRATEGIS •  
DIREKTORAT JENDERAL  
PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH  
**2020 - 2024**

Jalan Lapangan Banteng Barat No. 3-4, Telp. 3811642-3811654-3800200  
Tromol Pos 3500 / Jakarta, Fax. 3800174  
Jakarta 10710