



KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH  
NOMOR 185TAHUN 2023

TENTANG

PETUNJUK PELAKSANAAN PELAYANAN SATU ATAP JEMAAH HAJI  
DI ASRAMA HAJI EMBARKASI DAN ASRAMA HAJI ANTARA PADA MASA  
OPERASIONAL PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI DI DALAM NEGERI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DIREKTUR JENDERAL PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH,

- Menimbang :
- a. bahwa berdasarkan Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan serta menetapkan maklumat pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan;
  - b. bahwa untuk standar pelayanan Jemaah Haji di Asrama Haji Embarkasi dan Asrama Haji Antara pada masa operasional penyelenggaraan ibadah haji di dalam negeri perlu disusun petunjuk pelaksanaan;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Satu Atap Jemaah Haji di Asrama Haji Embarkasi dan Asrama Haji Antara pada Masa Operasional Penyelenggaraan Ibadah Haji di Dalam Negeri;

- Mengingat :
1. Undang-undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6338);
  2. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2022 tentang Koordinasi Penyelenggaraan Ibadah Haji (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 38, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6765);
  3. Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2023 tentang Kementerian Agama (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 21);
  4. Peraturan Menteri Agama Nomor 44 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pengelola Asrama Haji (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1739);

5. Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1117);
6. Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 874);
7. Peraturan Menteri Agama Nomor 72 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 955);

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH TENTANG PETUNJUK PELAKSANAAN PELAYANAN SATU ATAP JEMAAH HAJI DI ASRAMA HAJI EMBARKASI DAN ASRAMA HAJI ANTARA PADA MASA OPERASIONAL PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI DI DALAM NEGERI.
- KESATU : Menetapkan Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Satu Atap Jemaah Haji di Asrama Haji Embarkasi dan Asrama Haji Antara pada Masa Operasional Penyelenggaraan Ibadah Haji di Dalam Negeri sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Petunjuk pelaksanaan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU merupakan acuan bagi Penyelenggara Ibadah Haji di tingkat daerah.
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta

pada tanggal 8 Mei 2023

DIREKTUR JENDERAL  
PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH,



ABDILLAH LATIF

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL  
PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH  
NOMOR 185 TAHUN 2023  
TENTANG  
PETUNJUK PELAKSANAAN PELAYANAN SATU ATAP JEMAAH  
HAJI DI ASRAMA HAJI EMBARKASI DAN ASRAMA HAJI ANTARA  
PADA MASA OPERASIONAL PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI  
DI DALAM NEGERI.

BAB I  
MASA PEMBERANGKATAN

A. Ketentuan Umum Pelayanan Satu Atap

Dalam Petunjuk Pelaksanaan ini yang dimaksud dengan:

1. Pelayanan Satu Atap adalah pola pelayanan kepada Jemaah Haji Regular yang dilakukan pada satu tempat/lokasi yang dikoordinir secara terpadu yang terdiri dari beberapa unit kerja terkait sesuai kewenangannya masing-masing.
2. Pelayanan Satu Atap kepada Jemaah Haji Regular dapat diberlakukan di Asrama Haji Embarkasi dan Asrama Haji Antara.
3. Pelayanan Satu Atap hanya dapat dilakukan kepada Jemaah Haji yang sudah memiliki lembar Surat Panggilan Masuk Asrama (SPMA).

B. Peta Proses Bisnis/Prosedur Pelayanan Satu Atap

Dalam Petunjuk Pelaksanaan ini dibuat Peta Proses Bisnis/Prosedur yaitu:

1. Pelayanan Jemaah Haji di Gedung Penerimaan
  - a. Pelayanan Satu Atap kepada Jemaah Haji di Gedung Penerimaan dengan metode *First Come First Serve* yaitu Jemaah Haji yang pertama tiba di Asrama Haji adalah yang pertama mendapatkan pelayanan;
  - b. Pelayanan Satu Atap kepada Jemaah Haji di Gedung Penerimaan dimulai dari kedatangan Jemaah Haji di Gedung Penerimaan sampai dengan Jemaah Haji keluar dari Gedung Penerimaan;
  - c. Sarana dan Prasarana yang dibutuhkan pada Gedung Penerimaan adalah:
    - 1) Tempat atau meja untuk masing-masing unit kerja yaitu pemeriksaan kesehatan, penyerahan SPMA dan lembar bukti pelunasan, penyerahan kartu kokarde/kartu makan, penyerahan gelang identitas, penyerahan paspor/visa/boarding pass/lembar tanda terima *living cost/sticker* nomor bus yang mengangkut ke Bandara dan nomor kursi pesawat serta penyerahan *living cost*;

- 2) Area untuk pelabelan tas kabin dan pemeriksaan tas bagasi;
  - 3) Area ruang tunggu penerimaan yang memisahkan Jemaah Haji pria dan wanita;
  - 4) Area ruang tunggu sebelum menuju Gedung Penginapan; dan
  - 5) Ruangan pemeriksaan Kesehatan atau Poliklinik.
- d. Pelayanan Satu Atap kepada Jemaah Haji di Gedung Penerimaan terdiri dari:
- 1) menyerahkan tas bagasi dan kabin kepada petugas PPIH;
  - 2) pemberian label pada tas kabin;
  - 3) pemeriksaan akhir kesehatan Jemaah Haji;
  - 4) menyerahkan SPMA dan Bukti Lunas BPIH;
  - 5) penyerahan kartu kokarde dan kartu makan serta kartu penempatan kamar;
  - 6) penyerahan gelang identitas;
  - 7) penyerahan paspor, visa, boarding pass, dan lembar Tanda Terima Living Cost; dan
  - 8) penyerahan living cost.

Adapun alur prosesnya sebagai berikut:

- a) Petugas PPIH mengecek SPMA Jemaah Haji di pintu masuk Asrama Haji, Jemaah Haji yang memiliki SPMA diarahkan untuk menuju ke Gedung penerimaan;
- b) Sebelum Masuk ke Gedung penerimaan, Jemaah Haji menyerahkan tas bagasi dan tas kabin kepada Petugas PPIH;
- c) Petugas PPIH memasang label tas pada tas kabin dengan dituliskan Gedung penginapan serta nomor kamarnya yang akan ditempati oleh Jemaah Haji;
- d) Selanjutnya Petugas PPIH mendistribusikan/ mengantarkan tas kabin ke Gedung Penginapan masing-masing Jemaah Haji. Untuk tas bagasi Jemaah dilakukan pemeriksaan oleh Bea Cukai, Angkasa Pura dan Petugas PPIH Embarkasi;
- e) Petugas PPIH mempersilahkan Jemaah Haji untuk menunggu di area ruang tunggu dengan memisahkan tempat duduk Jemaah Haji pria dan wanita, khusus priority (lansia) disiapkan dua baris terdepan;
- f) Petugas PPIH memberikan informasi layanan yang diterima oleh Jemaah Haji baik di Gedung penerimaan maupun di Gedung penginapan dan juga pada waktu menuju ke Gedung keberangkatan;
- g) Petugas PPIH menginstruksikan untuk memulai proses Pelayanan di Gedung Penerimaan;
- h) Petugas PPIH mempersilahkan Jemaah Haji yang duduk paling depan ke meja pemeriksaan kesehatan kemudian di ikuti oleh Jemaah yang duduk di sebelahnya dengan

bergeser satu persatu;

- i) Petugas Kantor Kesehatan Pelabuhan melakukan pemeriksaan Kesehatan Jemaah Haji sesuai dengan prosedur Pemeriksaan Kesehatan;
- j) Setelah pemeriksaan Kesehatan, Jemaah Haji diarahkan menuju meja penyerahan SPMA dan bukti lembar pelunasan Bipih;
- k) Jemaah Haji menuju meja penyerahan kokarde yang berisi informasi kloter, nomor urut manifest, nama Jemaah Haji, nomor paspor, asal provinsi, nama gedung dan nomor kamar penginapan serta kartu makan;
- l) Jemaah Haji menuju meja penyerahan gelang identitas dan gelang barcode. Petugas PPIH memeriksa kembali kesesuaian nama Jemaah Haji serta nomor paspor dan kemudian memasang gelang identitas dan gelang barcode ke tangan Jemaah Haji;
- m) Jemaah Haji menuju meja penyerahan paspor, visa dan boarding pass. Petugas Imigrasi dan Petugas PPIH menyerahkan paspor, visa, sticker nomor bus ke Bandara, nomor kursi pesawat, dan boarding pass kepada Jemaah Haji serta lembar tanda terima living cost;
- n) Jemaah Haji menuju meja living cost. Petugas PPIH menyerahkan living cost kepada Jemaah Haji dan selanjutnya Jemaah Haji menghitung uang living cost yang diterima untuk mengecek kesesuaian jumlah living cost yang diterima. Apabila sudah sesuai Jemaah Haji menandatangani tanda terima living cost;
- o) Di pintu keluar Gedung penerimaan, Petugas PPIH memeriksa kembali atau mengingatkan ke Jemaah Haji untuk menyimpan kokarde, paspor, visa, boarding pass dan living cost pada tas paspor serta kemudian di resleting.
- p) Jemaah Haji menuju Gedung Penginapan dengan cara diantar menggunakan kendaraan atau berjalan sendiri.

## 2. Pelayanan Jemaah Haji di Gedung Penginapan

Pelayanan di Gedung Penginapan sebagai berikut:

- a. Jemaah Haji menginap selama 1 x 24 jam;
- b. selama menginap Jemaah Haji mendapatkan konsumsi sebanyak:
  - 1) 3 (tiga) kali makan secara prasmanan;
  - 2) 2 (dua) kali snack; dan

Aapabila jadwal keberangkatan Jemaah Haji ke Bandara lebih awal dari jadwal pemberian konsumsi, maka Jemaah Haji mendapatkan konsumsi dalam bentuk box.

- c. selama menginap Jemaah Haji mendapatkan siraman rohani

dan pementapan manasik.

3. Pelayanan Jemaah Haji di Gedung Keberangkatan  
Pelayanan di Gedung Keberangkatan sebagai berikut:
  - a. Pelayanan di Gedung Keberangkatan terdiri dari pemeriksaan tas kabin, pemeriksaan paspor, visa dan boarding pass;
  - b. Sarana dan Prasarana yang dibutuhkan pada Gedung Keberangkatan adalah:
    - 1) area untuk pemeriksaan tas kabin dengan mesin x-ray;
    - 2) area ruang tunggu keberangkatan berdasarkan bus dan rombongan; dan
    - 3) area ruang untuk pengecekan paspor, visa dan boarding pass.
  - c. Pelayanan di Gedung Keberangkatan dimulai dari kedatangan Jemaah Haji dari Gedung penginapan ke Gedung Keberangkatan sampai dengan Jemaah Haji naik bus menuju Bandara dengan alur proses sebagai berikut:
    - 1) Petugas PPIH mengarahkan Jemaah Haji untuk masuk ke Gedung Keberangkatan;
    - 2) Petugas *aviation security* (avsec) melakukan pemeriksaan tas kabin dengan mesin *x-ray*;
    - 3) Jemaah Haji duduk di gedung Keberangkatan sesuai dengan rombongan;
    - 4) Petugas PPIH mengarahkan Jemaah Haji menuju bus yang dimulai dari rombongan 1 dan seterusnya;
    - 5) Petugas Imigrasi melakukan pemeriksaan paspor, visa dan boarding pass Jemaah Haji sebelum naik bus;
    - 6) Jemaah Haji naik bus menuju Bandara.

## BAB II

### MASA PEMULANGAN

#### A. Proses Jemaah Haji di Gedung Kedatangan

Proses Jemaah Haji pada masa pemulangan sebagai berikut:

1. Jemaah Haji dari Bandara Debarkasi masuk ke asrama Haji
  - a. Petugas PPIH menerima kedatangan Jemaah Haji di Gedung Kedatangan;
  - b. Jemaah Haji masuk ke Gedung kedatangan dan duduk sesuai rombongannya;
  - c. Petugas PPIH memberikan ucapan selamat datang di tanah air;
  - d. Jemaah Haji sambil menunggu tas bagasi, kabin, dan air Zamzam disusun sesuai rombongan diberikan *welcome drink* dan *snack* berat;
  - e. setelah selesai penyiapan tas bagasi, kabin dan air Zamzam, petugas PPIH memanggil Jemaah Haji untuk mengambil barang-barang sesuai rombongan;
  - f. khusus pengambilan air Zamzam di Embarkasi, Jemaah Haji harus

menunjukkan Paspor untuk di stempel oleh Petugas PPIH, kecuali pengambilan air Zamzam di daerah masing-masing dikoordinir oleh Petugas Daerah;

2. Jemaah Haji dari Asrama Haji menuju tempat tinggal masing-masing. Setelah semua proses di Gedung Kedatangan selesai, Jemaah Haji di arahkan keluar Gedung Kedatangan untuk ketemu keluarga yang menjemput. Jemaah Haji pulang menuju daerahnya masing-masing dengan naik bus jemputan atau mobil pribadi.

B. Ketentuan Lain-Lain

Pelayanan Satu Atap di Asrama Haji tidak dikenakan biaya administrasi.

DIREKTUR JENDERAL  
PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH,  
  
HILMAN LATIF

