PERATURAN ORGANISASI AMPHURI
ASOSIASI MUSLIM PENYELENGGARA HAJI DAN UMRAH REPUBLIK INDONESIA
Nomor: PER. 04/DPP-AMPHURI/IX/2026

TENTANG
PENANGANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN

DENGAN RAHMAT ALLAH SUBHANAHU WA TAALA

RAPAT PARIPURNA DEWAN PENGURUS PUSAT AMPHURI

Menimbang :
a. Bahwa sesuai Visi AMPHURI menjadi asosiasi Haji Umrah kelas dunia yang terpercaya dan terdepan dalam memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan kepada masyarakat agar dapat melaksanakan ibadah Haji dan Umrah sebaik baiknya sesuai Al Qur'an dan Sunnah, dengan mengutamakan layanan professional, amanah dan berintegritas.
b. Bahwa setiap pengaduan yang masuk perlu ditangani dan diselesaikan secara adil, terukur dan proporsional.
c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, perlu menetapkan Peraturan Organisasi AMPHURI tentang Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan.

Mengingat :
1. Anggaran Dasar (AD) BAB III Pasal 7 tentang Visi dan Misi, Pasal 8 tentang Tujuan, BAB IV Pasal 9 tentang Fungsi
2. Anggaran Rumah Tangga (ART) BAB VII Pasal 26 tentang Penutup.
3. Kode Etik Organisasi BAB II Pasal 4 tentang Hubungan Sesama Anggota, Pasal 6 tentang Hubungan dengan Mitra Usaha, Pasal 7 tentang Hubungan dengan Masyarakat, Pasal 8 tentang Hubungan dengan Keorganisasian.

Dengan Persetujuan Bersama
RAPAT PARIPUNA DEWAN PENGURUS PUSAT AMPHURI
dan
KETUA UMUM DPP AMPHURI

MEMUTUSKAN:
Menetapkan : PERATURAN ORGANISASI AMPHURI TENTANG PENANGANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1
1. Organisasi adalah organisasi yang didirikan dengan Anggaran Dasar, Anggaran Rumah Tangga dan Kode Etik.
2. Organisasi ini bernama Asosiasi Muslim Penyelenggara Haji dan Umrah Republik Indonesia disingkat AMPHURI
3. Anggota adalah PPIU dan atau PIHK yang memiliki izin yang masih berlaku.
4. PPIU adalah Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah yang telah dan masih memiliki izin dari Pemerintah sebagai Perusahaan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah.
5. PIHK adalah Penyelenggara Ibadah Haji Khusus yang telah dan masih memiliki izin dari Pemerintah sebagai Perusahaan Penyelenggara Ibadah Haji Khusus.
6. Dewan Pengurus Pusat (DPP) adalah Pimpinan Pusat dari organisasi ini yang berkedudukan di Kantor Pusat dan mengatur jalannya organisasi di seluruh Indonesia.
7. Dewan Pengurus Daerah (DPD) adalah kepanjangan tangan dari DPP dalam menjalankan roda organisasi di daerah.
8. Penangangan dan Penyelesaian Organisasi adalah proses penanganan keluhan dan upaya penanganan keluhan dengan melakukan identifikasi masalah dan pemilihan Solusi terbaik.

9. Kanal Pengaduan adalah sarana resmi Organisasi yang berfungsi untuk menampung dan menangani pelaporan, keluhan, maupun dugaan pelanggaran dari masyarakat, mitra, serta travel PPIU/PIHK.
10. Identitas Pelapor dan terlapor adalah informasi yang menerangkan ciri-ciri, tanda, atau jati diri yang melekat pada seseorang atau kelompok yang membedakannya dari yang lain.
11. Hari adalah hari kalender masehi.

BAB II
TUJUAN PENANGANAN

Bagian Kesatu
Tujuan Penanganan

Pasal 2

Tujuan penanganan keluhan anggota adalah:
a. Perlindungan dan pemenuhan hak anggota;
b. Peningkatan kualitas layanan dan operasional;
c. Menjaga reputasi dan kepercayaan organisasi;
d. Penguatan tata kelola organisasi; dan
e. Menjaga loyalitas dan keterlibatan anggota.

Bagian Kedua
Perlindungan dan Pemenuhan Hak Anggota

Pasal 3

Tujuan penanganan keluhan dalam perlindungan dan pemenuhan hak anggota, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf a, adalah:
a. Menjamin dan memberikan kepastian kepada anggota bahwa laporan mereka didengar dan diproses sesuai ketentuan Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga atau standar operasional organisasi; dan
b. Menciptakan rasa aman dan keadilan dengan memastikan bahwa setiap permasalahan diselesaikan secara adil, objektif, dan transparan tanpa ada perlakuan diskriminatif.

Bagian Ketiga
Peningkatan Kualitas Layanan dan Operasional

Pasal 4

Tujuan penanganan keluhan dalam peningkatan kualitas layanan dan operasional, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf b, adalah:
a. Sebagai identifikasi masalah internal dengan menjadikan keluhan sebagai alat deteksi dini untuk menemukan kelemahan dalam sistem operasional, regulasi, atau kualitas pelayanan; dan
b. Dasar perbaikan berkelanjutan yaitu memberikan masukan data yang konkret bagi pengurus untuk mengevaluasi dan memperbarui kebijakan serta prosedur pelayanan.

Bagian Keempat
Menjaga Reputasi dan Kepercayaan Organisasi

Pasal 5

Tujuan penanganan keluhan dalam menjaga reputasi dan kepercayaan organisasi, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf c, adalah:
a. Merawat kepercayaan anggota yaitu Penanganan keluhan yang cepat dan tepat membangun rasa percaya anggota bahwa pengurus profesional dan bertanggung jawab; dan
b. Mencegah keluhan kecil berkembang menjadi konflik terbuka atau merembet ke media publik yang dapat merusak nama baik organisasi.

Bagian Kelima
Penguatan Tata Kelola Organisasi

Pasal 6

Tujuan penanganan keluhan dalam penguatan tata kelola organisasi, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf d, adalah:

a. Standardisasi alur kerja dengan memastikan seluruh pengurus dan staf memiliki panduan yang sama dalam menyelesaikan masalah, sehingga tidak terjadi keputusan yang subyektif atau tumpang-tindih; dan
b. Akuntabilitas dan dokumentasi yaitu mewujudkan tertib administrasi melalui rekam jejak (audit trail) pelaporan, penanganan, hingga penyelesaian masalah.

Bagian Kelima
Menjaga Loyalitas dan Keterlibatan Anggota

Pasal 7

Tujuan penanganan keluhan dalam menjaga loyalitas dan keterlibatan anggota, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf e, adalah:

a. Mencegah anggota mundur atau pasif akibat kekecewaan yang tidak terselesaikan; dan
b. Meningkatkan partisipasi aktif anggota yang merasa dihargai dan didengarkan akan lebih aktif berkontribusi dalam program-program organisasi selanjutnya.

BAB III
SUMBER DAN KANAL PENGADUAN

Bagian Kesatu
Sumber Pengaduan

Pasal 8

Pengaduan dapat dilakukan oleh:

a. PPIU dan PIHK Anggota AMPHURI;
b. PPIU dan PIHK Non Anggota AMPHURI;
c. Pemerintah;
d. Mitra Usaha; dan
e. Masyarakat.

Bagian Kedua
Kanal Pengaduan

Pasal 9

Layanan pengaduan dapat disampaikan melalui kanal berikut:

a. Datang langsung ke Sekretariat DPP dan/atau DPD AMPHURI;
b. Hotline (Telepon dan/atau Whatsapp) resmi AMPHURI;
c. Grup Whatsapp AMPHURI;
d. Email resmi;
e. Website resmi; dan
f. Media Sosial resmi AMPHURI.

BAB IV
MEKANISME PENANGANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN

Bagian Kesatu
Mekanisme

Pasal 10

1. Mekanisme pengaduan yang dilakukan oleh setiap orang atau badan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, dapat dilakukan secara tertulis melalui kanal resmi sebagaimana disebut dalam Pasal 9.
2. Bagi yang datang langsung ke Sekretariat DPP dan/atau DPD AMPHURI dilengkapi dengan mengisi lembar pengaduan.
3. Pengaduan harus memuat minimal identitas pelapor, terlapor, permasalahan yang diadukan, dan bukti–bukti pendukung.

Bagian Kedua
Penanganan Pengaduan

Pasal 11

1. Sekretariat dan/atau pengurus dalam penanganan pengaduan melakukan pengecekan secara berkala di kanal pengaduan.
2. Sekretariat dan/atau pengurus dalam hal menindaklanjuti setiap pengaduan yang masuk, dapat melakukan dengan cara:
   a. Melakukan verifikasi dan kelengkapan dokumen/bukti permasalahan atas pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat 3;
   b. Melakukan konfirmasi kepada pihak pelapor dan terlapor; dan
   c. Meminta pihak terlapor untuk mengklarifikasi atas laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat 3, dengan cara pemanggilan dan/atau menyampaikan jawaban secara tertulis.
3. Bila diperlukan diadakan pertemuan antara pihak pelapor dan terlapor dengan bidang terkait baik secara luring (tatap muka) maupun daring (virtual/online).
4. Setiap pertemuan dalam hal penanganan pengaduan agar dibuatkan Berita Acara.

BAB V
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 12

Peraturan Organisasi sebagai peraturan pelaksana dari Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga serta Kode Etik ini ditetapkan dan disahkan pertama kali dalam Rapat Paripurna.

Pasal 13

Peraturan Organisasi ini mulai berlaku pada tanggal disahkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengesahan Peraturan Organisasi ini dengan penempatannya dalam Berita Organisasi AMPHURI.

Ditetapkan di Jakarta,
Pada tanggal, 1 September 2026
19 Rabiul Awal 1448H
KETUA UMUM DPP AMPHURI

H. FIRMAN M. NUR, M.SC

Disahkan di Jakarta,
Pada tanggal, 1 September 2026
19 Rabiul Awal 1448H
Dalam Rapat Paripurna DPP AMPHURI
SEKRETARIS JENDERAL DPP AMPHURI

H. A. ZAKY ZAKARIYA ANSHARY, LC., MA

BERITA ORGANISASI AMPHURI TAHUN 2026 NOMOR 004