



ALRIFADAH الرفادة

Panduan Hak dan
Kewajiban Jemaah Haji
dari Perusahaan Jasa Haji
Refade

Isi Panduan

1- Visi, Misi, dan Nilai-Nilai	1
2- Pendahuluan dan Kata Pengantar	2
3- Lembaga Terkait	3
4- Definisi (1)	4
5- Definisi (2)	5
6- Hak dan Kewajiban	6
Tahap Pertama: Tahap Kesadaran dan Pemesanan	6
Tahap Kedua: Tahap Ibadah	7
Tahap Kedatangan	7
Tahap Penginapan	8
Tahap Tempat Suci	9
Tahap Makan dan Minum	10
Tahap Perpisahan	11
Tahap Ketiga: Tahap Pengukuran Dampak	12
7- Rincian Paket dan Layanan	13
Layanan Dasar yang Termasuk dalam Semua Paket	13
Layanan Dasar Perusahaan	14
Organisator Terkait - Keuntungan Paket (A)	15
Organisator Terkait - Keuntungan Paket (B)	16
Organisator Terkait - Keuntungan Paket (D)	17
8- Keluhan dan Pemberitahuan	18
9- Petunjuk Umum untuk Haji	19
Saran dan Pedoman	19
10- Pertanyaan yang Sering Diajukan	20
Pertanyaan dan Jawaban yang Menarik Bagi Anda	20

Misi Perusahaan

Kami bertujuan untuk menyediakan layanan yang komprehensif dan terintegrasi yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan para tamu Rahman dengan penuh profesionalisme dan perhatian. Kami berkomitmen untuk menawarkan rangkaian layanan unggulan yang memastikan kenyamanan dan keamanan para tamu di setiap langkahnya.

Visi Perusahaan

Kami bercita-cita menjadi salah satu perusahaan terkemuka dan terdepan dalam penyediaan layanan haji. Dengan menghadirkan pengalaman ibadah yang ditandai oleh kenyamanan dan keamanan, kami berkomitmen untuk melayani para tamu Allah dari seluruh penjuru dunia dengan tetap berpegang pada standar kualitas tertinggi, serta berupaya membangun hubungan yang berkelanjutan dengan para jemaah haji.

Nilai-Nilai Perusahaan



Keunggulan
dan
Kepemimpinan



Keandalan



Kerja
sama



Tata
kelola



Ketulusan



Kemanu
siaan

Pendahuluan

Kementerian Haji dan Umrah Kerajaan Arab Saudi, bekerja sama dengan lembaga pemerintah terkait, terus menunjukkan perkembangan dalam pengaturan dan pengelolaan layanan haji. Hal ini bertujuan untuk menyediakan lingkungan yang aman dan memudahkan agar para tamu Allah dapat melaksanakan ibadah mereka dengan tenang dan lancar.

Dalam rangka upaya nasional ini, Perusahaan Layanan Haji Al-Rifada memainkan peran aktif dalam menerapkan arahan kementerian serta mewujudkan tujuan Visi 2030 Arab Saudi di sektor haji dan umrah. Hal ini dicapai melalui pengembangan sistem dan prosedur serta peningkatan kualitas pengalaman keagamaan dan kemanusiaan para jemaah haji.

Dalam konteks ini, panduan ini disusun sebagai referensi yang disederhanakan yang menjelaskan hak dan kewajiban terpenting yang harus dipatuhi guna membantu mengatur perjalanan haji serta memberikan pengalaman yang mudah dan aman bagi para tamu Allah.

Pendahuluan

Ruang Lingkup Penerapan

Panduan ini berlaku bagi seluruh jemaah haji yang memanfaatkan layanan perusahaan, mulai dari tahap kedatangan hingga tahap keberangkatan, di semua lokasi tempat layanan diberikan. Panduan ini mengatur prinsip-prinsip komunikasi dan interaksi antara jemaah haji, penyedia layanan, dan pihak-pihak terkait. Hal ini menjamin kepatuhan terhadap sistem dan petunjuk, serta mendorong terciptanya lingkungan yang didasarkan pada kerja sama dan saling menghormati.

Tujuan Panduan

Panduan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan, meningkatkan kesadaran, dan memastikan transparansi dalam hubungan antara jemaah haji dan penyedia layanan. Hal ini menjamin keadilan melalui penetapan hak dan kewajiban dasar serta melindungi hak-hak semua pihak.

Pihak-pihak Terkait



Di Luar Lingkup Hak



Dalam Lingkup Hak

Tamu Rahman
Saluran Komunikasi
dengan Perwakilan

Pameran Nusuk Luar
Negeri

Platform
Kesadaran

Pendidikan

Saluran Komunikasi
dengan Kementerian



Kesadaran dan
Ketekunan

Kantor Urusan Haji

Perusahaan Pariwisata
atau Perwakilan

برنامج خدمة
ضيوف الرحمن



وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH



GACA
الهيئة العامة للطيران المدني
General Authority of Civil Aviation

وزارة السياحة
Ministry of Tourism



وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH



Situs Web Resmi
Kementerian Dalam Negeri
(Absher)

Situs Web Resmi Kementerian Luar
Negeri (Tasheer)

Sistem Nusuk



Pendaftaran dan
Pemesanan

وزارة الداخلية
المملكة العربية السعودية



وزارة الخارجية
MINISTRY OF FOREIGN AFFAIRS



وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH



Haji dan
Kurban

Tempat-tempat Suci

Masjidil Haram

Mikat



Pelaksanaan
Ibadah

أمانة العاصمة المقدسة
HOLY MAKKAH MUNICIPALITY



وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH



IsDB
البنك الإسلامي للتنمية
Islamic Development Bank



وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH

كيدانة
KIDANA



وزارة النقل
Ministry of Transport



وزارة الصحة
Ministry of Health



الحرمين
HADIYAH



وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH



وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH



وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH



وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH



وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH



Pengukuran Kualitas
Layanan

Pengukuran
Kepuasan



Evaluasi dan
Dampak



وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH

وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH



أداء
المركز الوطني لقياس
أداء الأجهزة العامة



Definisi (1)



Kementerian Haji dan Umrah

Lembaga pemerintah yang bertanggung jawab atas pengaturan dan pengelolaan urusan haji dan umrah di Kerajaan Arab Saudi. Lembaga ini mengawasi penyediaan layanan bagi para tamu dan memfasilitasi ibadah mereka.

Perusahaan Layanan Haji Al-Rifada

Al-Rifada adalah salah satu perusahaan yang berspesialisasi dan berlisensi di bidang jasa untuk para jemaah haji Masjidil Haram dari seluruh penjuru dunia. Perusahaan ini beroperasi di bawah naungan Kementerian Haji dan Umrah untuk melaksanakan rencana operasional serta menyediakan layanan lapangan yang sesuai dengan standar kualitas.

Tamu Allah

Para jemaah haji dan umrah yang menuju tempat-tempat suci di Mekah dan Madinah untuk menunaikan ibadah haji dan umrah serta melakukan ziarah disebut sebagai jemaah haji dan umrah.

Hak-hak

Hak yang memberikan pemiliknya hak untuk menikmati, menuntut, dan melindungi kepentingan yang sah, yang ditentukan sesuai dengan syarat-syarat penggunaannya.

Tugas

Kewajiban dan tanggung jawab yang diemban oleh tamu-tamu Rahman untuk memastikan bahwa layanan disediakan sesuai dengan yang telah disepakati, serta ibadah dapat dilaksanakan dengan mudah, dalam keadaan tenang, dan aman.

Paket dan Pilihan Paket

Ini adalah paket layanan yang ditawarkan secara terintegrasi, yang mencakup berbagai pilihan sesuai dengan kebutuhan tamu Rahman, seperti akomodasi, transportasi, dan layanan pemandu, yang ditawarkan dengan harga tertentu.

Aplikasi Nusuk

Ini adalah aplikasi resmi yang memfasilitasi pemesanan paket layanan bagi mereka yang ingin menunaikan ibadah haji, umrah, tawaf, dan salat di Ravza-i Sharif, serta membantu dalam pengurusan izin yang diperlukan.

Definisi (2)



Nusuk Masar

Merupakan sistem elektronik yang disetujui untuk mengatur perjanjian antara penyedia layanan lokal dengan jemaah haji atau wakilnya, dalam kerangka perjanjian terpadu yang disusun oleh Kementerian Haji dan Umrah.

Layanan Dasar

Kumpulan layanan yang diperlukan, seperti transportasi, akomodasi, dan layanan tambahan, yang disediakan oleh perusahaan penyedia layanan kepada jamaah haji dan umrah yang melaksanakan ibadah haji dan umrah.

Akomodasi

Ini adalah bangunan dan hotel yang telah disetujui dan disiapkan untuk menjamu dan menyambut tamu-tamu Allah di setiap perhentian perjalanan haji.

Tempat-tempat Suci

Mencakup wilayah geografis yang ditentukan sesuai dengan batas-batas syar'i di kawasan Arafat, Muzdalifah, dan Mina.

Proses Pengangkutan

Proses pengangkutan tamu-tamu Rahman sesuai dengan tahapan perjalanan ibadah, dalam kerangka rencana dan jadwal waktu.

Keluhan

Jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang tercantum dalam perjanjian atau kontrak, ini adalah cara untuk menyampaikan ketidakpuasan secara lisan atau tertulis melalui saluran komunikasi penyedia layanan atau Kementerian Haji dan Umrah.

Pemberitahuan

Tindakan memberikan informasi mengenai suatu peristiwa atau keadaan tertentu, misalnya kehilangan barang atau pelaporan keadaan darurat, mencerminkan permintaan bantuan atau keinginan untuk memperoleh informasi mengenai keadaan tertentu.



الرفادة ALRIFADAH

Hak dan Kewajiban Jemaah Haji

Tahap Pertama: Tahap Kesadaran dan Pemesanan



Kewajiban:

- Gunakan saluran resmi untuk melakukan pemesanan dan mengajukan permintaan informasi.
- Bertanggung jawab untuk memastikan keakuratan informasi selama proses pemesanan dan pengurusan izin.
- Mematuhi syarat dan ketentuan yang diterbitkan oleh pihak berwenang.
- Membaca detail paket untuk memastikan kesesuaiannya dengan kebutuhan.



Hak:

- Periksa detail paket dan layanan sebelum memutuskan untuk melakukan pemesanan.
- Pastikan Anda memahami persyaratan visa, izin, dan ketentuan hukum yang berlaku.
- Mengakses saluran komunikasi resmi untuk mendapatkan informasi yang akurat.
- Memilih paket yang sesuai dengan kategori Anda tanpa mengorbankan hak-hak dasar Anda.

Saluran Komunikasi pada Tahap Ini



[Alrifadah.com.sa](https://alrifadah.com.sa)



masar.nusuk.sa



920003075



@Alrifadah

Tahap Kedua: Tahap Pelaksanaan Ibadah

Tahap Kedatangan



Kewajiban:

- Kewajiban untuk bekerja sama dengan tim transportasi.
- Kewajiban untuk mematuhi jadwal keberangkatan.
- Kewajiban untuk menunjukkan dokumen resmi jika diminta.
- Kewajiban untuk mematuhi rute yang telah ditentukan di dalam terminal dan pusat-pusat.
- Kewajiban menjaga ketertiban di dalam bus dan pusat penjemputan.



Hak:

- Penjemputan yang Teratur dan Lancar:
- Sarana transportasi yang aman dan sesuai.
- Pengantaran langsung ke tempat penginapan atau pusat layanan.
- Mengurangi waktu tunggu seminimal mungkin.
- Menjawab pertanyaan dengan jelas dan sopan.
- Memastikan bagasi sampai ke tujuan yang benar.
- Mendapatkan dukungan segera jika menghadapi kesulitan selama perjalanan.

Tahap Kedua: Tahap Pelaksanaan Ibadah

Tahap Akomodasi



Kewajiban:

- Menunjukkan rasa hormat kepada karyawan dan berkomunikasi dengan mereka secara sopan.
- Kewajiban untuk mematuhi instruksi yang diberikan oleh penyedia layanan.
- Menjaga kebersihan fasilitas.



Hak:

- Menyediakan akomodasi yang sudah siap dan dilengkapi sebelum kedatangan.
- Lingkungan keramahan yang aman dan teratur.
- Pemantauan terus-menerus terhadap layanan di dalam akomodasi.
- Dukungan segera untuk masalah kesehatan atau keadaan darurat.
- Layanan yang sesuai dengan kategori yang disepakati dalam kontrak, tanpa merugikan hak-hak dasar.

Tahap Kedua: Tahap Pelaksanaan Ibadah

Tahap Perasaan Suci



Kewajiban:

- Mematuhi tanggal keberangkatan yang telah ditentukan untuk setiap kelompok.
- Patuhi instruksi dari tim lapangan di tempat-tempat suci.
- Bekerja sama dengan tim pemantau selama penyampaian layanan.
- Patuhi rute pergerakan selama pelaksanaan ibadah.



Hak:

- Layanan transportasi dan pengiriman sesuai jadwal tertentu.
- Pengaturan pergerakan transportasi di antara tempat-tempat suci.
- Penyediaan layanan dasar seperti makanan, minuman, dan lainnya.
- Penyediaan lingkungan yang aman dan teratur di semua tempat suci.
- Perhatian terhadap situasi khusus, misalnya penyandang disabilitas dan lansia.
- Penyediaan dukungan dalam keadaan darurat.

Tahap Kedua: Tahap Pelaksanaan Ibadah

Tahap Penyediaan Makanan



Kewajiban:

- Mematuhi jam makan.
- Menjaga kebersihan area makan.
- Menghindari metode penyimpanan makanan yang tidak aman.
- Segera laporkan jika ada masalah terkait makanan.



Hak:

- Makanan yang sesuai dengan budaya para jemaah haji, aman, dan beragam.
- Pengambilan makanan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.
- Penyediaan makanan, minuman, dan layanan dasar lainnya.
- Pemantauan kualitas makanan secara terus-menerus.
- Penyediaan minuman dan camilan ringan.

Tahap Kedua: Tahap Pelaksanaan Ibadah

Tahap Keberangkatan



Kewajiban:

- Mematuhi waktu keberangkatan sesuai dengan jadwal perjalanan yang telah ditentukan.
- Mematuhi titik kumpul dan rute perjalanan yang telah ditentukan.
- Mempersiapkan dokumen dan izin serta menunjukkannya jika diminta.
- Segera laporkan jika terjadi kehilangan atau keadaan darurat.



Hak:

- Mendapatkan informasi yang jelas mengenai waktu keberangkatan.
- Menyelesaikan prosedur keberangkatan tanpa penundaan.
- Menyediakan lingkungan yang aman dan teratur pada tahap keberangkatan.

Saluran Komunikasi pada Tahap Ini



920003075

Tahap Ketiga: Tahap Pengukuran Dampak



Kewajiban:

- Memberikan evaluasi yang objektif terkait layanan.
- Menggunakan saluran resmi untuk pengaduan dan laporan.
- Menjelaskan pengamatannya untuk membantu meningkatkan pengalaman.
- Mematuhi aturan hingga hari terakhir perjalanan.



Hak:

- Penilaian pengalaman melalui saluran resmi.
- Jika diperlukan, mengajukan keluhan atau laporan.
- Mengetahui bahwa evaluasinya digunakan untuk meningkatkan layanan di masa mendatang.

Saluran Komunikasi pada Tahap Ini



90002814 - 1966



920003075



Info@alrifadah.com.sa



الرفادة ALRIFADAH

Rincian paket

Layanan dasar yang termasuk dalam semua paket



Perlengkapan haji

Penyediaan 3 kali makan sehari (sarapan, makan siang, makan malam) di Mekkah dan tempat-tempat suci (Mina dan Arafat), serta penyediaan minuman dingin dan panas selama 24 jam.



Akomodasi

Penyediaan akomodasi yang dilengkapi perabotan dan AC di Makkah al-Mukarramah serta tempat-tempat suci (Mina dan Arafat) yang sesuai dengan standar kesehatan dan keamanan.



Pemandu

Penyediaan pemandu agama dan administratif untuk mendampingi jamaah haji, menjawab pertanyaan mereka, dan membimbing mereka agar dapat melaksanakan ibadah dengan benar.



Transportasi

Penyediaan bus modern dan ber-AC untuk mengangkut jamaah haji antara Makkah Al-Mukarramah dan tempat-tempat suci, sesuai dengan rencana pengangkutan yang telah disetujui.

Rincian paket dan layanan



Layanan utama perusahaan

Layanan	Mekkah	Madinah	Arafat	Mina	Muzdalifah
Penyediaan Akomodasi	√	√			
Pengantaran Bagasi ke Kamar	√	√			
Pengenalan Layanan yang Ditawarkan	√	√	√	√	√
Makanan Gratis Selama Menginap	√	√			
Sofa Bed + Ukuran Kasur (717550) + Sprei Putih Berkaret yang Cocok dengan Kasur (1 buah per orang)			√	√	
Selimut Musim Panas atau Musim Dingin (200 cm x 100 cm)			√	√	
Bantal Katun			√	√	
Layar Tampilan Tabel Rencana Pengiriman			√	√	
Klinik Pertolongan Pertama			√	√	
Minuman Dingin dan Panas			√	√	
Camilan Ringan (Snack)			√	√	
Sarapan Siap Saji (Kering)			√	√	
Makan Siang			√	√	
Makan Malam Panas				√	√

Rincian paket dan layanan



Organisator Terkait - Keuntungan Paket (A)

Layanan	Mekkah	Madinah	Arafat	Mina	Muzdalifah
Kasur Sofa + Ukuran Kasur (200 cm*100 cm) Ketebalan (65 cm) + Seprai Putih Berkaret yang Sesuai dengan Tempat Tidur (<1> Buah untuk Setiap Jemaah) atau Tempat Tidur Sofa dengan Sandaran (Sofa Bed) (20×175×55) Tekanan Minimum (80) (<1> Buah untuk Setiap Jemaah)			√	√	
Selimut Musim Panas atau Musim Dingin (200 cm*100 cm)			√	√	
Bantal Katun			√	√	
Layanan Internet					
Layar Tampilan Tabel Rencana Pengiriman			√	√	
Klinik Pertolongan Pertama			√	√	
Minuman Dingin dan Panas			√	√	
Camilan Ringan (Snack)			√	√	
Sarapan Siap Saji (Kering)			√	√	
Makan Siang			√	√	
Makan Malam Panas				√	√

Rincian paket dan layanan



Organisator Terkait - Keuntungan Paket (B)

Layanan	Mekkah	Madinah	Arafat	Mina	Muzdalifah
Kasur Sofa + Ukuran Kasur (180 cm*100 cm) Ketebalan (60 cm) + Sprei Putih Berkaret yang Sesuai dengan Tempat Tidur (<1> Buah untuk Setiap Jemaah) atau Tempat Tidur Sofa (Sofa Bed) (12×175×50) Tekanan Minimum (60) (<1> Buah untuk Setiap Jemaah)			√	√	
Selimut Musim Panas atau Musim Dingin (200 cm*100 cm)			√	√	
Bantal Katun			√	√	
Layanan Internet					
Layar Tampilan Tabel Rencana Pengiriman			√	√	
Klinik Pertolongan Pertama			√	√	
Minuman Dingin dan Panas			√	√	
Camilan Ringan (Snack)			√	√	
Sarapan Siap Saji (Kering)			√	√	
Makan Siang			√	√	
Makan Malam Panas				√	√

Rincian paket dan layanan



Organisator Terkait - Keuntungan Paket (D)

Layanan	Mekkah	Madinah	Arafat	Mina	Muzdalifah
Tempat Tidur Sofa (7×175×50) + Seprai Putih Berkaret yang Cocok dengan Tempat Tidur (1 buah per jemaah)			√	√	
Selimut Musim Panas atau Musim Dingin (200 cm*100 cm)			√	√	
Bantal Katun			√	√	
Layar Tampilan Tabel Rencana Pengiriman			√	√	
Klinik Pertolongan Pertama			√	√	
Minuman Dingin dan Panas			√	√	
Camilan Ringan (Snack)			√	√	
Sarapan Siap Saji (Kering)			√	√	
Makan Siang			√	√	
Makan Malam Panas				√	√

Keluhan dan Pengaduan

Perusahaan Layanan Haji Refade berupaya menyediakan mekanisme yang efektif untuk menyampaikan keluhan dan laporan guna meningkatkan kualitas layanannya serta memastikan kepuasan para tamu Allah.

Mekanisme Pengaduan dan Laporan: Hubungi penyedia layanan

- ☎ 920003075
- 🌐 ALRIFADAH.COM.SA
- ✉ INFO@ALRIFADAH.COM.SA
- 📷 X f @Alrifadah

Hubungi Kementerian Haji dan Umrah

- ☎ 966920002814
- ✉ CARE@HAJ.GOV.SA

Saran dan Pedoman

Untuk memastikan keamanan para jemaah haji dan agar mereka dapat melaksanakan ibadah haji dengan mudah dan tenang, Perusahaan Refade merekomendasikan pedoman berikut:

- Mematuhi instruksi dari pihak berwenang untuk mengatur pergerakan jemaah haji selama ibadah haji.
- Kerja sama dengan pusat penginapan harus dilakukan dan pedoman lapangan harus dipatuhi.
- Mematuhi jadwal keberangkatan agar ibadah dapat dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang telah disetujui.
- Pemeliharaan fasilitas umum.
- Harus mematuhi petunjuk kesehatan dan tindakan pencegahan yang dikeluarkan oleh pihak berwenang.
- Selama ibadah haji, pastikan untuk selalu membawa kartu ibadah pribadi.
- Hindari kerumunan dan desakan saat beribadah.
- Menjaga barang-barang pribadi dan sebisa mungkin tidak membawa uang tunai atau barang berharga.
- Gunakan saluran komunikasi resmi untuk setiap kehilangan atau keadaan darurat.
- Berlakulah sabar dan bekerja sama dengan jemaah haji lainnya, serta berperilaku sesuai dengan nilai-nilai Islam.

Pertanyaan dan Jawaban yang Mungkin Menarik Bagi Anda

T: Jika Anda memiliki pertanyaan, keluhan, atau laporan, bagaimana cara menghubungi Kementerian Haji dan Umrah?

J: Untuk menghubungi Kementerian Haji dan Umrah, Anda dapat menghubungi Pusat Layanan Pelanggan di nomor 920002814 atau mengirim email ke alamat CARE@HAJ.GOV.SA.

T: Apa cara resmi untuk menghubungi Perusahaan Refade?

J: Anda dapat menghubungi melalui pusat panggilan di nomor 920003075 atau melalui alamat email INFO@ALRIFADAH.COM.SA.

T: Prosedur apa saja yang dilakukan untuk jemaah umrah yang hilang?

J: Laporan kehilangan dibuat melalui Pusat Layanan Neseq untuk orang yang hilang. Jika orang tersebut hilang lebih dari 24 jam, laporan dibuat melalui 911 atau melapor ke kantor polisi terdekat di wilayah tersebut. Selain itu, hubungi perusahaan Saudi dan nomor laporan akan disampaikan oleh petugas layanan.

T: Keluhan telah ditutup tetapi belum terselesaikan, apa yang harus saya lakukan?

J: Jika tidak ada tanggapan dalam jangka waktu yang ditentukan, penerima manfaat dapat membuka kembali pengaduan melalui saluran komunikasi yang tersedia. Proses ini dapat dilakukan dalam waktu 3 hari kerja sejak pemberitahuan penutupan.

S: Apa yang harus dilakukan jika perusahaan tidak menanggapi keluhan?

C: Laporan diajukan ke salah satu saluran komunikasi Kementerian Haji dan Umrah, disertai dengan nomor dan rincian keluhan.