

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN DIREKTUR POS
NOMOR 100 TAHUN 2024
TENTANG
PENETAPAN VISI, MISI, MOTTO, MAKLUMAT, ETIKA
LAYANAN, HAK DAN KEWAJIBAN SERTA STANDAR
PELAYANAN PUBLIK PERIZINAN PENYELENGGARAAN POS

A. PENDAHULUAN

Direktorat Pos merupakan unit kerja yang salah satu tugas pokok dan fungsinya adalah melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan, penyusunan norma, standar, prosedur, kriteria, dan pemberian bimbingan teknis dan supervisi, serta pemantauan, evaluasi dan pelaporan di bidang standarisasi kualitas layanan dan teknis pelayanan perizinan di bidang izin penyelenggaraan pos sesuai dengan amanat Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 12 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Komunikasi dan Informatika.

B. VISI

Terselenggaranya pelayanan publik yang prima berdasarkan nilai-nilai yang Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif (BerAKHLAK).

C. MISI

1. Memberikan pelayanan publik yang prima, mudah, cepat, tepat waktu, akurat, transparan dan akuntabel kepada masyarakat dengan berbasis teknologi informasi dan inovasi yang berkelanjutan.
2. Mewujudkan pelayanan yang transparan, akuntabel, mudah, cepat, sederhana, serta bersih dan bebas dari pungutan liar, korupsi, kolusi, dan nepotisme.
3. Mewujudkan manajemen mutu yang tersertifikasi oleh Badan Sertifikasi.

D. MOTTO

Perizinan Penyelenggaraan Pos Cekatan (Cepat, Akurat, Tepat, Transparan, dan Akuntabel).

E. MAKLUMAT

1. Menyelenggarakan pelayanan perizinan penyelenggaraan pos sesuai kewajiban dan standar pelayanan yang telah ditetapkan;
2. Berkomitmen untuk menerapkan nilai-nilai yang Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif (BerAKHLAK); dan
3. Melakukan perbaikan dan peningkatan standar pelayanan secara terus-menerus sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

F. ETIKA LAYANAN

1. Petugas pelayanan melaksanakan tugas dan fungsinya secara profesional dan bertanggung jawab penuh atas kewenangan yang diberikan.
2. Petugas pelayanan dalam melaksanakan tugas wajib bersih dan bebas dari pungutan liar, korupsi, kolusi, dan nepotisme serta tidak akan menerima imbalan dalam bentuk apapun sebagai gratifikasi.
3. Petugas pelayanan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya akan menghormati hak setiap pemohon untuk mendapatkan pelayanan yang sama berdasarkan SOP dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
4. Petugas pelayanan melaksanakan tugas sesuai dengan nilai-nilai BerAKHLAK.

G. HAK DAN KEWAJIBAN

1. Hak dan Kewajiban Petugas Pelayanan
 - a. Hak Petugas Pelayanan
Petugas Pelayanan mempunyai hak untuk:
 - i. meminta data, dokumen, dan/atau apapun yang diperlukan secara benar bagi pelaksanaan proses perizinan Penyelenggaraan Pos sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - ii. meminta bukti pembayaran biaya Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) izin penyelenggaraan pos berdasarkan surat pemberitahuan pembayaran.
 - b. Kewajiban Petugas Pelayanan
Petugas Pelayanan mempunyai kewajiban untuk:
 - i. memberikan pelayanan publik perizinan Penyelenggaraan Pos kepada masyarakat dengan perlakuan dan prioritas pelayanan yang sama atau tanpa perbedaan dalam bentuk apapun.
 - ii. memberikan pelayanan prima dengan menerapkan nilai-nilai Ber-AKHLAK.
2. Hak dan Kewajiban Pemohon Pelayanan
 - a. Hak Pemohon Pelayanan
Pemohon Pelayanan mempunyai hak untuk:
 - i. mendapatkan informasi yang akurat dan kepastian atas proses perizinan Penyelenggaraan Pos.
 - ii. mendapatkan pelayanan prima perizinan Penyelenggaraan Pos.
 - b. Kewajiban Pemohon Pelayanan
Pemohonan Pelayanan mempunyai kewajiban untuk:
 - i. memberikan data, dokumen, dan/atau apapun yang diperlukan secara benar bagi pelaksanaan proses perizinan Penyelenggaraan Pos sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - ii. Memenuhi persyaratan pembayaran biaya Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) izin penyelenggaraan pos berdasarkan surat pemberitahuan pembayaran.

LAMPIRAN II

KEPUTUSAN DIREKTUR POS
NOMOR 100 TAHUN 2024
TENTANG
PENETAPAN VISI, MISI, MOTTO, MAKLUMAT, ETIKA
LAYANAN, HAK DAN KEWAJIBAN SERTA STANDAR
PELAYANAN PUBLIK PERIZINAN PENYELENGGARAAN POS


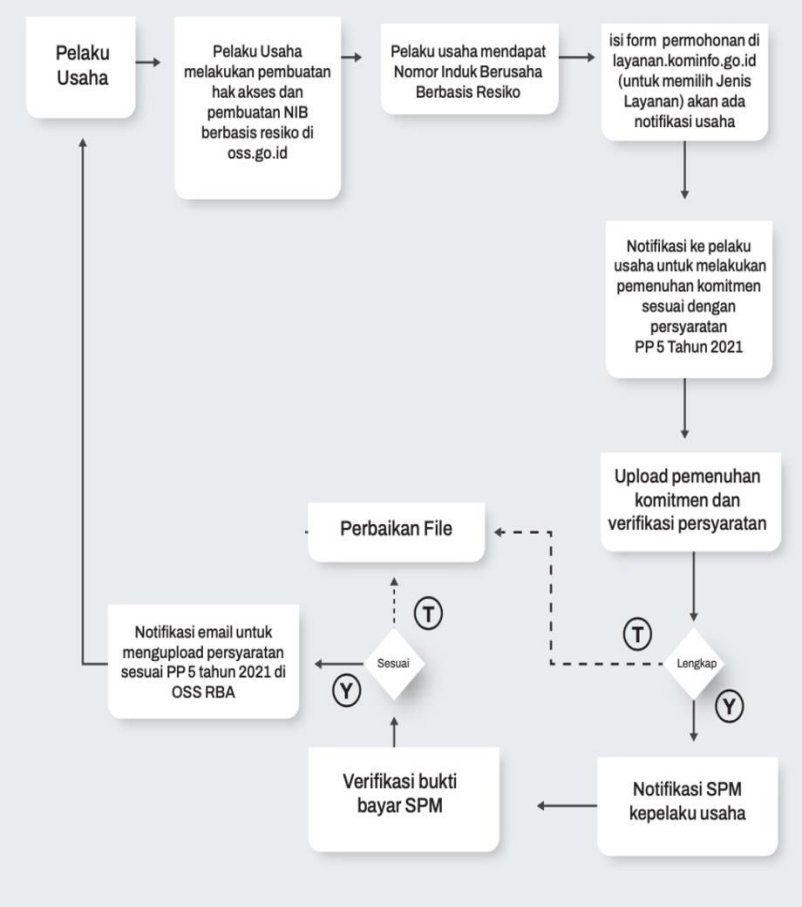
H. STANDAR PELAYANAN PERIZINAN PENYELENGGARAAN POS

1. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*).

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>Persyaratan:</p> <p>a. KBLI 53201: Aktivitas Kurir (risiko tinggi):</p> <ol style="list-style-type: none">1. Berbadan usaha yang berbadan hukum Indonesia yang terdiri atas:<ol style="list-style-type: none">a. Badan Usaha Milik Negara;b. Badan Usaha Milik Daerah;c. Badan Usaha Milik Swasta; dand. Koperasi.2. Memiliki Nomor Induk Berusaha (NIB).3. Memenuhi pemenuhan komitmen sebagai berikut;<ol style="list-style-type: none">a. Memiliki modal dasar paling sedikit Rp. 500.000.000 (lima ratus juta rupiah);b. Proposal rencana usaha 5 (lima) tahun yang berisi :<ol style="list-style-type: none">1) Profil Badan Usaha, Struktur Permodalan, Susunan Direksi atau Pengurus dan Dewan Komisaris atau Pengawas;2) Aspek Teknis;3) Aspek Bisnis; dan4) Aspek Keuangan.c. Pernyataan :<ol style="list-style-type: none">1) Kesanggupan mematuhi ketentuan Penyelenggaraan Pos; dan2) Menyampaikan data yang valid dan benard. Daftar susunan pengurus untuk membuktikan bahwa Direksi, Pengurus, dan/atau Badan Hukum Pelaku Usaha tidak ditetapkan dalam Daftar Hitam Penyelenggara; <p>4. Memenuhi persyaratan pembayaran biaya izin penyelenggaraan pos berdasarkan surat pemberitahuan pembayaran.</p> <p>b. KBLI 53202: Aktivitas Agen Kurir (risiko menengah rendah):</p>

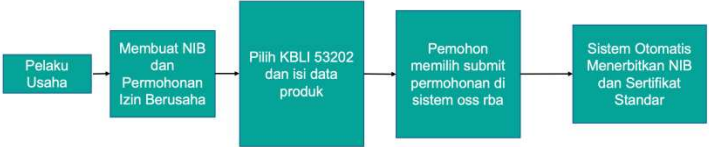
Catatan :

- UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1
"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah."
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE

NO	KOMPONEN	URAIAN
		1. Memiliki NIB dan Sertifikat sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perizinan Berusaha Berbasis Resiko: 2. Komitmen memenuhi kewajiban standar kegiatan usaha.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Mengajukan permohonan izin penyelenggaraan pos secara <i>online</i> melalui Sistem OSS RBA dengan mekanisme dan prosedur sebagai berikut:</p> <p>a. KBLI 53201 (Aktivitas Kurir) sebagai berikut;</p>  <p>b. Mengajukan permohonan melalui https://layanan.kominfo.go.id, dengan langkah-langkah sebagai berikut;</p> 

Catatan :

- UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1
 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah."
 - Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>c. KBLI 53202 (Aktivitas Agen Kurir) sebagai berikut;</p>  <pre> graph LR A[Pelaku Usaha] --> B[Membuat NIB dan Permohonan Izin Berusaha] B --> C[Pilih KBLI 53202 dan isi data produk] C --> D[Pemohon memilih submit permohonan di sistem oss rba] D --> E[Sistem Otomatis Menerbitkan NIB dan Sertifikat Standar] </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>a. Waktu Proses Penerbitan Izin Pelayanan penerbitan izin penyelenggaraan pos dilaksanakan pada hari yang sama (<i>same day service</i>)</p> <p>b. Waktu loket pelayanan PTSP dan Call Center 159: Senin s.d Jumat : 08.00 – 16.00 WIB</p>
4.	Biaya/Tarif	<p>Biaya Izin Penyelenggaraan Pos diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Komunikasi dan Informatika dengan rincian:</p> <p>Izin Penyelenggaraan Pos Nasional Rp. 5.000.000,- (per jenis layanan).</p>
5.	Produk Pelayanan	<p>Pelayanan Penerbitan Izin Penyelenggaraan Pos, yang terdiri dari:</p> <p>a. Layanan Komunikasi Tertulis dan /Atau Surat Elektronik. Produk Layanannya berupa surat, warkat pos, kartu pos, barang cetakan, dokumen dan bungkus kecil sampai dengan berat 2 Kg dan/atau sekogram sampai 7 Kg.</p> <p>b. Layanan Paket. Produk Layanannya berupa barang atau sejumlah barang yang dibungkus menjadi satu dan dikirimkan sebagai satu kesatuan yang peka waktu tidak termasuk produk layanan komunikasi tertulis dan/atau surat elektronik.</p> <p>c. Layanan Logistik. Produk Layanannya berupa barang yang diluar paket dimana tidak dibatasi dengan tingkat berat dan ukuran tertentu melalui proses secara berkesinambungan yang dilakukan dengan sistem manajemen pengelolaan.</p> <p>d. Layanan Transaksi Keuangan. Produk Layanannya berupa uang, giro dan wesel melalui kegiatan penyetoran, penyimpanan, pemindahbukuan, pendistribusian dan pembayaran dari dan/atau untuk pengguna jasa</p>

Catatan :

- UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1
 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah."
 - Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan **BSrE**

NO	KOMPONEN	URAIAN
		sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. e. Layanan Keagenan Pos. Produk Layanannya berupa penyediaan sarana dan prasarana layanan pos yang diselenggarakan melalui kerjasama yang disepakati oleh Penyelenggara Pos dan pihak lain.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ apresiasi	Pengaduan, Saran, dan Masukan terkait Izin Penyelenggaraan Pos dapat disampaikan melalui; <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Call center</i> 159, 2. Tatap muka melalui PTSP Kominfo, 3. kanal media sosial melalui; <ol style="list-style-type: none"> a. Instagram @ditjenppi dan @direktoratpos b. Twitter @ditjenppi dan @Direktorat_Pos 4. Kanal media surat elektronik melalui; <ol style="list-style-type: none"> a. email ke: izinpos@kominfo.go.id b. lapor.go.id

2. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos; 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko; 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2021 tentang Pos, Telekomunikasi dan Penyiaran; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Komunikasi dan Informatika; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan; 7. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 7 Tahun 2017 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pemberian Izin Penyelenggaraan Pos; 8. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 7 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Bidang Komunikasi dan Informatika;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		9. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 12 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Komunikasi dan Informatika; 10. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 4 Tahun 2021 tentang Penyelenggara Pos; dan 11. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 3 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pos, Telekomunikasi dan Sistem dan Transaksi Elektronik.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Pusat Pelayanan Terpadu Satu Pintu Ditjen PPI (Tatap Muka) dengan kelengkapannya yang terdiri dari: <ol style="list-style-type: none"> a. Loker Pelayanan Perizinan. b. Loker Pelayanan Pengaduan. c. Petugas PTSP. d. Loker Khusus Disabilitas. e. Mesin nomor antrian, Layar monitor dan Pengeras suara antrian. f. Komputer. g. Printer. h. Jaringan Internet (<i>free wifi</i>). i. Informasi Penyelenggara Pos. j. Mesin faximile. k. Ruang Laktasi. l. Pojok Bacaan. m. Toilet Umum dan Toilet untuk disabilitas. n. Ramp untuk Disabilitas. o. Snack, Air minum dan mesin pembuat Kopi dan Teh Manis. p. Tempat Ibadah q. Ruang Bermain Anak. r. Parkir kendaraan. s. Telepon, dll. 2. <i>Call Center</i> 159. 3. Email layanan : izinpos@kominfo.go.id 4. Layanan informasi melalui: <ul style="list-style-type: none"> - Website: djppi.kominfo.go.id - Instagram: @ditjenppi dan @direktoratpos
3.	Kompetensi Pelaksana	Pejabat dan Staf serta petugas pelayanan publik yang memiliki kompetensi mengetahui dan mengerti secara teknis dalam menganalisa kebijakan layanan pos komersial dan menerapkan 3S (Senyum, Sapa, Salam)
4.	Pengawasan Internal	1. Atasan Langsung. 2. Laporan kegiatan kepada atasan. Laporan tersebut dilakukan secara berkala

Catatan :

NO	KOMPONEN	URAIAN
5.	Jumlah Pelaksana	a. <i>Back Office</i> terdiri dari 2 orang pejabat dan 5 orang staf. b. <i>Front Office</i> (PTSP) terdiri dari 3 orang. c. <i>Call Center</i> terdiri dari 4 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Menjamin pelayanan perizinan penyelenggaraan pos sesuai kewajiban dan standar pelayanan yang berbasis teknologi informasi dan dilakukan secara transparan dan akuntabel, berorientasi pada proses yang mudah, cepat, dan sederhana serta bersih dan bebas dari pungutan liar, korupsi, kolusi, dan nepotisme serta tidak diskriminatif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Tersedianya sarana dan prasarana yang nyaman, aman dan sehat. 2. Tersedianya keamanan di lingkungan pelayanan perizinan. 3. Izin Penyelenggaraan Pos dilengkapi dengan QR Code untuk menjamin keasliannya. 4. Izin Penyelenggaraan Pos dilengkapi dengan tanda tangan digital untuk menjamin keasliannya. 5. Tidak ada transaksi pembayaran secara tunai demi keselamatan pemohon. 6. Jaminan Kerahasiaan Identitas pelanggan yang menyampaikan pengaduan, keluhan dan/atau masukan terhadap pelayanan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Laporan evaluasi kinerja pada dan/atau oleh atasan langsung secara berkala. 2. Laporan berkala dari tim <i>call center</i> dan <i>front office</i> (PTSP) terkait penanganan pengaduan dan saran.

Ditetapkan di : Jakarta
 Pada Tanggal : 3 April 2024