



KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
REPUBLIK INDONESIA

SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR

NOMOR 11 TAHUN 2023

TENTANG

PENETAPAN VISI, MISI, MOTTO, MAKLUMAT, ETIKA LAYANAN, HAK DAN
KEWAJIBAN SERTA STANDAR PELAYANAN PUBLIK PERIZINAN
PENYELENGGARAAN POS

DIREKTORAT POS,

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*), dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Visi, Misi, Motto, Maklumat, Etika Pelayanan, Hak dan Kewajiban serta Standar Pelayanan;
- b. Bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan serta sesuai dengan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, maka perlu ditetapkan Visi, Misi, Motto, Maklumat, Etika Pelayanan, Hak dan Kewajiban serta Standar Pelayanan Publik Perizinan Penyelenggaraan Pos;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);
2. Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 146, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5065);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 38, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5403);
7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 6617);
8. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2021 tentang Pos, Telekomunikasi dan Penyiaran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 56, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 6658);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
10. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 7 Tahun 2017 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pemberian Izin Penyelenggaraan Pos;
11. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 7 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Bidang Telekomunikasi dan Informatika;
12. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 12 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Komunikasi dan Informatika;
13. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 4 Tahun 2021 tentang Penyelenggara Pos;
14. 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;

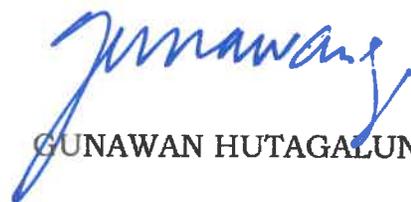
MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR POS TENTANG PENETAPAN VISI, MISI, MOTTO, MAKLUMAT, ETIKA LAYANAN, HAK DAN KEWAJIBAN SERTA STANDAR PELAYANAN PUBLIK PERIZINAN PENYELENGGARAAN POS.
- KESATU : Visi, Misi, Motto, Maklumat, Etika Layanan, Hak dan Kewajiban serta Standar Pelayanan Publik Perizinan Penyelenggaraan Pos di lingkungan Direktorat Pos sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Visi, Misi, Motto, Maklumat, Etika Layanan, Hak dan Kewajiban serta Standar Pelayanan Publik sebagaimana terlampir dalam lampiran keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KETIGA : Dengan ditetapkannya Surat Keputusan ini, maka Surat Keputusan yang ditetapkan berdasarkan Keputusan Direktur Pos Nomor 60 Tahun 2022 tanggal 4 Juli 2022 tentang Penetapan Visi, Misi, Motto, Maklumat, Etika Layanan, Hak dan Kewajiban Serta Standar Pelayanan Publik Perizinan Penyelenggaraan Pos dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan akan ditinjau kembali apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

Ditetapkan di : Jakarta

Pada Tanggal : 14 April 2023

DIREKTUR POS,


GUNAWAN HUTAGALUNG

LAMPIRAN I VISI, MISI, MOTTO, MAKLUMAT, ETIKA
LAYANAN DAN HAK DAN KEWAJIBAN

KEPUTUSAN DIREKTUR POS
NOMOR **11** TAHUN **2023**
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 BerAKHLAK meliputi Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif.

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

Menyelenggarakan pelayanan perizinan penyelenggaraan pos sesuai kewajiban dan standar pelayanan yang telah ditetapkan serta akan melakukan perbaikan 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 Ber-AKLAK.

G. HAK DAN KEWAJIBAN

Kewajiban Perizinan Penyelenggaraan Pos:

1. Petugas perizinan wajib memberikan pelayanan publik perizinan Penyelenggaraan Pos kepada masyarakat dengan perlakuan dan prioritas pelayanan yang sama atau tanpa perbedaan dalam bentuk apapun.
2. Petugas perizinan wajib memberikan pelayanan prima dengan menerapkan nilai-nilai Ber-AKHLAK.
3. Pemohon wajib memberikan data, dokumen, dan/atau apapun yang diperlukan secara benar bagi pelaksanaan proses perizinan Penyelenggaraan Pos.

Hak Perizinan Penyelenggaraan Pos:

1. Pemohon berhak mendapatkan informasi yang akurat dan kepastian atas proses perizinan Penyelenggaraan Pos.
2. Pemohon berhak mendapatkan pelayanan prima perizinan Penyelenggaraan Pos.

LAMPIRAN II STANDAR PELAYANAN PUBLIK PERIZINAN
PENYELENGGARAAN POS

KEPUTUSAN DIREKTUR POS

NOMOR 11 TAHUN 2023

TENTANG

PENETAPAN VISI, MISI, MOTTO, MAKLUMAT, ETIKA
LAYANAN, HAK DAN KEWAJIBAN SERTA STANDAR
PELAYANAN PUBLIK PERIZINAN PENYELENGGARAAN POS

H. STANDAR PELAYANAN PERIZINAN PENYELENGGARAAN POS

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos. 2. Undang-Undang nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos. 4. Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2015 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Komunikasi dan Informatika. 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko. 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2021 tentang Pos, Telekomunikasi dan Penyiaran. 7. Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha. 8. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 7 Tahun 2017 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pemberian Izin Penyelenggaraan Pos. 9. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 7 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Bidang Komunikasi dan Informatika. 10. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 4 Tahun 2021 tentang Penyelenggara Pos. 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.	Persyaratan	<p>Persyaratan sesuai dengan risiko kegiatan usaha di bidang pos, sebagai berikut;</p> <p>A. KBLI 53201 (Aktivitas Kurir) merupakan risiko tinggi;</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Berbadan usaha yang berbadan hukum Indonesia yang terdiri atas:

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>a. Badan Usaha Milik Negara; b. Badan Usaha Milik Daerah; c. Badan Usaha Milik Swasta; dan d. Koperasi.</p> <p>2. Memiliki Nomor Induk Berusaha (NIB).</p> <p>3. Memenuhi pemenuhan komitmen sebagai berikut;</p> <p>a. Memiliki modal paling sedikit Rp. 500.000.000 (lima ratus juta rupiah);</p> <p>b. Proposal rencana usaha 5 (lima) tahun yang berisi :</p> <p>1) Profil Badan Usaha, Struktur Permodalan, Susunan Direksi atau Pengurus dan Dewan Komisaris atau Pengawas;</p> <p>2) Aspek Teknis;</p> <p>3) Aspek Bisnis; dan</p> <p>4) Aspek Keuangan</p> <p>c. Pernyataan :</p> <p>1) Kesanggupan mematuhi ketentuan Penyelenggaraan Pos; dan</p> <p>2) Menyampaikan data yang valid dan benar</p> <p>d. Daftar susunan pengurus untuk membuktikan bahwa Direksi, Pengurus, dan/atau Badan Hukum Pelaku Usaha tidak ditetapkan dalam Daftar Hitam Penyelenggara;</p> <p>2. Memenuhi persyaratan pembayaran biaya izin penyelenggaraan pos berdasarkan surat pemberitahuan pembayaran.</p> <p>B. KBLI 53202 (Aktivitas Agen Kurir) merupakan risiko menengah rendah Tidak ada persyaratan namun harus memenuhi kewajiban sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perizinan Berusaha Berbasis Resiko.</p>
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Masyarakat dapat mengajukan permohonan izin penyelenggaraan pos dengan cara mendaftar secara <i>online</i> dengan ketentuan sebagai berikut:</p> <p>a. KBLI 53201 (Aktivitas Kurir) sebagai berikut;</p> <pre> graph TD A[Pelaku Usaha] --> B[Membuat NIB dan Permohonan Izin Berusaha] B --> C[Memilih KBLI 53201 dan mengisi data produksi] C --> D[Permohonan verifikasi kepada Kementerian diikuti dengan kelengkapan persyaratan pelaku usaha] D --> E{SLA} E -- "Sudah Terverifikasi" --> F[Sistem Otomatis Menerbitkan Izin Terverifikasi] E -- "Belum Terverifikasi" --> G[Verifikasi Pemenuhan Persetujuan Izin Oleh Kementerian] G --> H[Disetujui] G --> I[Kurang Lengkap] G --> J[Ditolak] H --> K[Sistem OSS Menerbitkan perizinan berusaha oleh Kementerian] I --> L[Sistem OSS Menyampaikan permintaan untuk melengkapi kekurangan] J --> M[Sistem OSS Menyampaikan Penolakan] </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>b. Pemohon mengajukan permohonan melalui https://layanan.kominfo.go.id, dengan langkah-langkah sebagai berikut;</p> <p>c. KBLI 53202 (Aktivitas Agen Kurir) sebagai berikut;</p>
4.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Pelayanan penerbitan izin penyelenggaraan pos dilaksanakan pada hari yang sama (<i>same day service</i>)</p> <p>Waktu loket pelayanan ptsp: Senin s.d Jumat : 08.00 – 16.00 WIB</p>
5.	Biaya/Tarif	<p>Biaya Izin Penyelenggaraan Pos diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2015 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>
6.	Produk Pelayanan	Pelayanan Penerbitan Izin Penyelenggaraan Pos.

NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Sarana, 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. Loket Pelayanan Perizinan. b. Loket Pelayanan Pengaduan. c. Petugas PTSP. d. Loket Khusus Disabilitas. e. Mesin, 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 : izinppi@pelayananprimaditjenppi.go.id 4. Layanan informasi melalui website <i>elicensing</i> .
8.	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)
9.	Pengawasan Internal	1. Atasan Langsung. 2. Laporan kegiatan kepada atasan. Secara berkala
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	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
11.	Jumlah Pelaksana	a. <i>Back Office</i> terdiri dari 4 orang pejabat dan 4 orang staf. b. <i>Front Office</i> (PTSP) terdiri dari 3 orang. c. <i>Call Center</i> terdiri dari 4 orang.

NO	KOMPONEN	URAIAN
12.	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.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 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.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 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 : 14 April 2023

DIREKTUR POS,


GUNAWAN HUTAGALUNG