

RANCANGAN
PERATURAN MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR TAHUN 2024
TENTANG
LAYANAN POS KOMERSIAL

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 10 ayat (3), Pasal 22, Pasal 25, Pasal 27 ayat (5), dan Pasal 35 ayat (5) Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos, perlu menetapkan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika tentang Layanan Pos Komersial.

Mengingat : 1. Pasal 17 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 146, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5065) 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
3. 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);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6617);

5. Peraturan Presiden Nomor 22 Tahun 2023 tentang Kementerian Komunikasi dan Informatika (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 51);
6. Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 273);
7. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 12 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Komunikasi dan Informatika (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1120);
8. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 4 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pos (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 302);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA TENTANG LAYANAN POS KOMERSIAL.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Pos adalah Layanan komunikasi tertulis dan/atau surat elektronik, layanan paket, layanan logistik, layanan transaksi keuangan, dan layanan keagenan Pos untuk kepentingan umum.
2. Penyelenggara Pos adalah suatu badan usaha yang menyelenggarakan Pos.
3. Penyelenggara Pos asing adalah badan usaha asing yang menyelenggarakan layanan pos di luar Indonesia.
4. Penyelenggaraan Pos adalah keseluruhan kegiatan pengelolaan dan penatausahaan layanan Pos.
5. Layanan Pos Komersial adalah layanan Pos yang besaran tarif dan standar layanannya tidak ditetapkan oleh Pemerintah.
6. Layanan Pos Universal adalah layanan Pos jenis tertentu yang wajib dijamin oleh Pemerintah untuk menjangkau seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia yang memungkinkan masyarakat mengirim dan/atau menerima Kiriman dari satu tempat ke tempat lain di dunia.
7. Perizinan Berusaha adalah legalitas yang diberikan kepada pelaku usaha untuk memulai dan menjalankan usaha dan/atau kegiatannya.
8. Sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik (*Online Single Submission*) yang selanjutnya disebut Sistem OSS adalah sistem elektronik terintegrasi yang dikelola dan diselenggarakan oleh Lembaga Pengelola dan Penyelenggara OSS untuk penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.

9. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara Pos kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
10. Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disingkat SOP adalah seperangkat aturan yang menjadi petunjuk bagi Penyelenggara Pos dalam menyelenggarakan layanan Pos.
11. Pengguna Layanan Pos adalah seluruh pihak yang menggunakan layanan pos.
12. Pengirim adalah pengguna layanan Pos yang mengirimkan kiriman Pos melalui Penyelenggara Pos.
13. Penerima adalah pengguna layanan Pos yang menerima kiriman Pos melalui Penyelenggara Pos.
14. Pengantaran Berbasis Permintaan (*On Demand*) adalah layanan Pos yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Pos dengan memanfaatkan aplikasi, situs, dan/atau cara lainnya yang berbasis elektronik dimana proses pengirimannya dilakukan secara langsung sesuai permintaan Pengguna Layanan Pos dan tanpa melalui proses penyortiran di gudang penyortiran.
15. Perdagangan Melalui Sistem Elektronik yang selanjutnya disingkat PMSE adalah perdagangan yang transaksinya dilakukan melalui serangkaian perangkat dan prosedur elektronik.
16. Penyelenggara Perdagangan Melalui Sistem Elektronik yang selanjutnya disingkat PPMSE adalah pelaku usaha penyedia sarana komunikasi elektronik yang digunakan untuk transaksi perdagangan.
17. Tarif Layanan Pos Komersial adalah tarif yang ditetapkan oleh Penyelenggara Pos berdasarkan formula tarif yang ditetapkan oleh Pemerintah.
18. Giro Pos adalah simpanan Rupiah pada Penyelenggara Pos yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek pos, bilyet giro pos, sarana pembayaran atau penarikan, atau dengan pemindahbukuan.
19. Transfer Dana adalah rangkaian kegiatan yang dimulai dengan perintah dari pengirim asal yang bertujuan untuk memindahkan sejumlah dana kepada penerima yang disebutkan dalam perintah transfer dana sampai dengan diterimanya dana oleh penerima.
20. Tabungan Pos adalah simpanan uang melalui Penyelenggara Pos yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu.
21. Wesel Pos adalah layanan pengiriman uang secara tunai dan/atau transfer yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Pos.
22. Kode Pos adalah sederetan angka atau huruf atau gabungan angka dan huruf yang dituliskan di belakang nama kota untuk memudahkan penyortiran, penyampaian kiriman, dan keperluan lain.
23. Interkoneksi adalah keterhubungan Jaringan Pos antar Penyelenggara Pos.

24. Jaringan Pos adalah rangkaian titik layanan yang terintegrasi baik fisik maupun nonfisik dalam cakupan wilayah layanan tertentu dalam Penyelenggaraan Pos.
25. Pemohon Interkoneksi adalah Penyelenggara Pos yang mengajukan permohonan Interkoneksi.
26. Pengguna Interkoneksi adalah Penyelenggara Pos yang menggunakan interkoneksi.
27. Penyedia Interkoneksi adalah Penyelenggara Pos yang menyediakan interkoneksi.
28. Titik Interkoneksi adalah titik atau lokasi terjadinya Interkoneksi atau penyerahan kiriman Pos dari satu Penyelenggara Pos ke Penyelenggara Pos lainnya.
29. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang Komunikasi dan Informatika.
30. Direktur Jenderal adalah direktur jenderal yang lingkup tugas dan fungsinya di bidang penyelenggaraan Pos dan informatika.
31. Direktur adalah direktur yang ruang lingkup tugas dan fungsinya di bidang pengendalian pos dan informatika.

Pasal 2

Ruang lingkup pengaturan Peraturan Menteri ini meliputi:

- a. ketentuan teknis Layanan Pos Komersial;
- b. standar pelayanan untuk Layanan Pos Komersial;
- c. pemanfaatan teknologi dan Kode Pos;
- d. Interkoneksi antar Penyelenggara Pos;
- e. penyelenggaraan Pos untuk keperluan kebencanaan;
- f. indeks kinerja Penyelenggara Pos;
- g. pemanfaatan tingkat komponen dalam negeri; dan
- h. pemanfaatan logistik hijau.

BAB II

KETENTUAN TEKNIS LAYANAN POS KOMERSIAL

Bagian Kesatu Umum

Pasal 3

- (1) Penyelenggaraan Pos berdasarkan tujuannya terdiri dari:
 - a. Penyelenggaraan Pos komersial;
 - b. Penyelenggaraan Pos universal;
 - c. Penyelenggaraan Pos dinas lainnya; dan
 - d. Penyelenggaraan Pos dinas militer.
- (2) Penyelenggaraan Pos universal dan Penyelenggaraan Pos dinas lainnya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dan huruf c diatur dalam peraturan menteri tersendiri.
- (3) Penyelenggaraan Pos dinas militer sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d diatur oleh Menteri bersama-sama menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pertahanan.

Paragraf 1
Penyediaan Layanan

Pasal 4

- (1) Penyelenggara Pos wajib menyediakan layanan pos sesuai dengan perizinan berusaha Penyelenggaraan Pos yang diperoleh.
- (2) Layanan Pos terdiri atas layanan:
 - a. komunikasi tertulis dan/atau surat elektronik;
 - b. paket;
 - c. logistik;
 - d. transaksi keuangan; dan/atau
 - e. keagenan Pos.
- (3) Penyelenggaraan layanan logistik dan Layanan Transaksi Keuangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c dan huruf d, dilaksanakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Penyelenggaraan Pos dapat dilaksanakan dengan pola keagenan pos.

Paragraf 2

Layanan Komunikasi Tertulis dan/atau Surat Elektronik

Pasal 5

- (1) Layanan komunikasi tertulis dan/atau surat elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2) huruf a merupakan kegiatan pengumpulan (*collecting*), pemrosesan (*processing*), pengangkutan (*transporting*), dan penyampaian informasi (*transmitting information*) berupa surat, warkat pos, kartu pos, barang cetakan, dokumen, dan/atau sekogram.
- (2) Layanan surat elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan layanan surat yang proses penyampaiannya kepada Penyelenggara Pos dilaksanakan secara elektronik atau dalam bentuk salinan digital (*soft copy*) untuk disampaikan secara fisik kepada Pengguna Layanan Pos.
- (3) Jenis kiriman untuk layanan komunikasi tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) termasuk bungkus kecil sampai dengan 2 (dua) kilogram.
- (4) Pengantaran untuk layanan komunikasi tertulis dan/atau surat elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari:
 - a. pengantaran dalam kota;
 - b. pengantaran antar kota;
 - c. pengantaran antar provinsi atau antar pulau;
 - d. pengantaran antar negara; dan
 - e. Pengantaran Berbasis Permintaan (*On Demand*).

Paragraf 3

Layanan Paket

Pasal 6

- (1) Layanan paket sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2) huruf b merupakan kegiatan layanan pengambilan (*pick up*), penerimaan (*collecting*), pemrosesan (*processing*), pengangkutan (*transporting*), dan/atau pengantaran (*delivery*) barang.

- (2) Barang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan 1 (satu) atau sejumlah barang yang dibungkus dan dikirimkan sebagai satu kesatuan atau terpisah sampai dengan berat 50 (lima puluh) kilogram untuk setiap jenis kiriman Pos.
- (3) Ketentuan berat jenis kiriman Pos sebagaimana dimaksud pada ayat (2), untuk kiriman Pos yang melalui wilayah pabean didasarkan pada ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang kepabeanan.
- (4) Pengantaran untuk Layanan paket sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari:
 - a. pengantaran dalam kota;
 - b. pengantaran antar kota;
 - c. pengantaran antar provinsi atau antar pulau;
 - d. pengantaran antar negara; dan
 - e. Pengantaran Berbasis Permintaan (*On Demand*).

Paragraf 4 Layanan Logistik

Pasal 7

- (1) Layanan logistik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2) huruf c merupakan kegiatan perencanaan (*planning*), penanganan (*handling*), dan pengendalian (*controlling*) terhadap pengiriman (*transporting*) dan penyimpanan barang (*warehousing*), termasuk informasi, jasa pengurusan, dan administrasi yang dilaksanakan oleh Penyelenggara Pos.
- (2) Penyelenggara Pos yang akan melaksanakan layanan logistik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib paling sedikit menyediakan layanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2) huruf a dan/atau huruf b.
- (3) Barang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan barang yang tidak dibatasi jenis, tingkat berat, dan ukurannya, baik dikemas maupun tidak dikemas.

Pasal 8

- (1) Layanan logistik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 dapat terdiri dari jenis kiriman berupa:
 - a. kiriman umum (*general and dry*);
 - b. kiriman spesifik (*specific*); dan/atau
 - c. kiriman berbahaya (*dangerous goods*).
- (2) Kiriman umum (*general and dry*) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a merupakan kiriman yang sifatnya tahan lama dan tidak memerlukan penanganan khusus.
- (3) Kiriman spesifik (*specific*) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b merupakan kiriman yang membutuhkan penanganan khusus dalam hal pengemasan, pengangkutan, dan/atau pengirimannya.
- (4) Kiriman berbahaya (*dangerous goods*) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c berupa kiriman terlarang dan berbahaya sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 9

- (1) Dalam menyediakan layanan logistik, Penyelenggara Pos dapat melaksanakan kegiatan berupa:

- a. manajemen penyimpanan atau pergudangan terintegrasi untuk keperluan kiriman (*integrated warehousing*); dan
 - b. manajemen transportasi kiriman atau manajemen distribusi (*integrated freight forwarding*).
- (2) Kegiatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan secara mandiri atau bekerja sama dengan pihak lain.

Paragraf 5

Pengantaran Berbasis Permintaan (*On Demand*)

Pasal 10

- (1) Pengantaran Berbasis Permintaan (*On Demand*) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (4) huruf e dan Pasal 6 ayat (4) huruf e merupakan pelayanan yang didasarkan atas permintaan Pengguna Layanan Pos berdasarkan:
- a. waktu dan/atau lokasi penjemputan (*pick up*) kiriman;
 - b. waktu dan/atau lokasi pengantaran (*delivery*) kiriman; dan/atau
 - c. pemilihan moda angkutan pengantaran.
- (2) Pengantaran Berbasis Permintaan (*On Demand*) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan oleh Penyelenggara Pos melalui pola kerja sama dengan pelaku usaha orang perseorangan.

Paragraf 6

Layanan Transaksi Keuangan

Pasal 11

- (1) Layanan Transaksi Keuangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2) huruf d merupakan kegiatan penyetoran, penyimpanan, pemindahbukuan, pendistribusian, dan pembayaran uang dari dan/atau untuk Pengguna Layanan Pos yang dilaksanakan oleh Penyelenggara Pos.
- (2) Layanan Transaksi Keuangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
- a. Wesel Pos;
 - b. Giro Pos;
 - c. Transfer Dana; dan
 - d. Tabungan Pos.

Paragraf 7

Layanan Keagenan Pos

Pasal 12

- (1) Layanan Keagenan Pos sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2) huruf e merupakan kegiatan penyediaan sarana dan prasarana untuk layanan Pos.
- (2) Layanan keagenan Pos mencakup:
- a. kegiatan Layanan Pos yang dilaksanakan oleh pihak lain; dan/atau
 - b. kegiatan layanan pihak lain yang dilaksanakan oleh Penyelenggara Pos.

- (3) Pelaksanaan kegiatan keagenan Pos sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan terkait standar keagenan kurir.
- (4) Kegiatan layanan pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b dilaksanakan berdasarkan prinsip saling menguntungkan dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua Mekanisme Pemanfaatan Layanan

Pasal 13

- (1) Pengguna Layanan Pos dapat memanfaatkan layanan Pos yang disediakan oleh Penyelenggara Pos dengan mekanisme:
 - a. ritel; dan/atau
 - b. grosir (*wholesales*).
- (2) Penggunaan mekanisme grosir (*wholesale*) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dapat dilakukan melalui perjanjian kerja sama atau kontrak.

Bagian Ketiga Persyaratan Penyediaan Layanan

Paragraf 1

Layanan Komunikasi Tertulis dan/atau Layanan Paket

Pasal 14

- (1) Penyelenggara Pos yang menyediakan Layanan Komunikasi Tertulis dan/atau surat elektronik dan/atau Layanan Paket, wajib menyediakan sarana dan prasarana paling sedikit berupa:
 - a. sarana transportasi untuk pengumpulan dan pengambilan kiriman (*first mile*);
 - b. gerai layanan atau kantor perwakilan;
 - c. gudang atau tempat penyimpanan atau tempat sortir;
 - d. sarana transportasi kiriman antar wilayah (*middle mile*);
 - e. sarana transportasi untuk melakukan pengantaran kiriman (*last mile*);
 - f. timbangan berstandar SNI (Standar Nasional Indonesia) dan telah diberikan tera;
 - g. sistem manajemen yang terhubung ke dalam jaringan;
 - h. sistem informasi pelacakan kiriman; dan
 - i. layanan pengaduan yang dapat diakses secara daring.
- (2) Selain persyaratan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara Pos dapat menyediakan:
 - a. aplikasi yang terhubung secara daring; dan/atau
 - b. sistem pembayaran berbasis digital.
- (3) Penyelenggara Pos yang menyediakan layanan:
 - a. komunikasi tertulis dan/atau surat elektronik; dan
 - b. layanan paket,
 dengan metode Pengantaran Berbasis Permintaan (*On Demand*) dapat dilaksanakan tanpa penyediaan gerai layanan, kantor perwakilan, gudang, tempat penyimpanan, atau tempat sortir.

Paragraf 2
Layanan Logistik

Pasal 15

Penyelenggara Pos yang menyediakan Layanan Logistik wajib menyediakan sarana dan prasarana paling sedikit berupa:

- a. gerai layanan atau kantor perwakilan;
- b. gudang atau tempat penyimpanan sebagai pusat distribusi, pusat sortir, dan manajemen *fulfillment*;
- c. sarana transportasi kiriman antar kota;
- d. sarana transportasi pengiriman akhir;
- e. sistem operasional yang terhubung secara daring dengan Pengguna Layanan Pos;
- f. sistem pembayaran berbasis digital;
- g. sistem informasi pelacakan kiriman; dan
- h. layanan pengaduan yang dapat diakses secara daring.

Pasal 16

Penyediaan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 dan Pasal 15 dapat disediakan secara mandiri atau melalui kerja sama.

Pasal 17

- (1) Penyelenggara Pos yang menyediakan layanan komunikasi tertulis dan/atau surat elektronik, layanan paket, dan/atau layanan logistik wajib memiliki wilayah operasi paling sedikit pada 3 (tiga) provinsi dan 4 (empat) kabupaten dan/atau kota untuk setiap provinsi yang dilayani.
- (2) Penyediaan layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup aktivitas penerimaan dan pengantaran kiriman Pos.

Pasal 18

Penyelenggara Pos yang menyediakan Layanan Komunikasi Tertulis dan/atau surat elektronik, Layanan Paket, dan Layanan Logistik wajib mempunyai sertifikat sistem manajemen keamanan informasi.

Pasal 19

- (1) Pemenuhan persyaratan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (1), Pasal 15, dan Pasal 17 ayat (1) dilakukan paling lambat 1 (satu) tahun sejak Penyelenggara Pos memperoleh Perizinan Berusaha Penyelenggaraan Pos.
- (2) Standar penyediaan sarana dan prasarana Penyelenggaraan Pos sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Paragraf 3
Layanan Transaksi Keuangan

Pasal 20

Penyelenggara Pos yang akan menyediakan Layanan Transaksi Keuangan, wajib menyediakan sarana dan prasarana sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Paragraf 4
Layanan Keagenan

Pasal 21

Penyelenggara Pos yang akan menyediakan layanan keagenan Pos, wajib menyediakan sarana dan prasarana sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan terkait standar keagenan kurir.

Bagian Ketiga
Kepemilikan Kiriman Pos

Pasal 22

- (1) Pengirim merupakan pemegang hak milik terhadap kiriman Pos selama belum diserahkan kepada Penerima.
- (2) Penyelenggara Pos mengembalikan kiriman Pos kepada Pengirim apabila kiriman Pos tidak dapat diserahkan kepada Penerima.
- (3) Pengembalian kiriman Pos sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan berdasarkan kesepakatan antara Penyelenggara Pos dengan Pengirim.
- (4) Biaya pengembalian kiriman Pos sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dibebankan kepada Pengirim.
- (5) Penyelenggara Pos dapat menetapkan tarif penyimpanan kiriman Pos yang belum dapat diserahkan kepada Penerima atas permintaan Penerima sampai penyerahan kiriman Pos kepada Penerima dilakukan.
- (6) Tarif penyimpanan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dilakukan berdasarkan jangka waktu tertentu yang ditetapkan oleh Penyelenggara Pos.
- (7) Dalam hal kiriman pos tidak diterima dan/atau ditolak oleh Penerima dan tidak dapat dikirim kembali kepada Pengirim dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari sejak dilakukan pengiriman berdasarkan kesepakatan antara Penyelenggara Pos dengan Pengirim, Penyelenggara Pos:
 - a. melakukan pemusnahan terhadap kiriman Pos; dan/atau
 - b. menyerahkan kepada lembaga amal atau instansi yang berwenang terhadap kiriman Pos yang dianggap memiliki manfaat bagi masyarakat.

Pasal 23

Dalam hal kiriman Pos tidak diterima dan/atau ditolak oleh Penerima dan tidak dapat dikirimkan kembali kepada Pengirim dalam wilayah pabean diperlakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang kepabeanaan.

Bagian Keempat
Kiriman Pos Terlarang

Pasal 24

- (1) Penyelenggara Pos dilarang mengirimkan barang kiriman Pos yang sifatnya terlarang.
- (2) Kiriman Pos yang bersifat terlarang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan kiriman yang dilarang untuk dikirimkan oleh Pengguna Layanan Pos karena sifat barang yang dapat membahayakan kiriman Pos lainnya, lingkungan, dan/atau keselamatan orang.
- (3) Kiriman Pos yang terlarang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. narkotika, psikotropika, dan obat-obatan terlarang lainnya;
 - b. barang yang mudah meledak;
 - c. barang yang mudah terbakar;
 - d. barang yang mudah rusak dan dapat mencemari lingkungan;
 - e. barang yang melanggar kesusilaan; dan/atau
 - f. barang lainnya yang menurut peraturan perundang-undangan dinyatakan terlarang.
- (4) Penyelenggara Pos dilarang mengirimkan kiriman pos yang dinyatakan terlarang oleh negara tujuan untuk kiriman Pos Internasional.
- (5) Pengecualian terhadap pengiriman kiriman Pos terlarang sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan oleh lembaga atau instansi berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (6) Penyelenggara Pos wajib menetapkan SOP penanganan kiriman Pos yang terlarang yang dikirimkan oleh lembaga atau instansi berwenang sebagaimana dimaksud pada ayat (5).
- (7) Pengiriman kiriman Pos terlarang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kelima

Kiriman melalui Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

Pasal 25

- (1) Penyelenggara Pos dapat bekerja sama dengan Penyelenggara PMSE untuk mengirimkan barang kiriman yang ditransaksikan melalui platform PMSE.
- (2) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. pengiriman;
 - b. pengangkutan;
 - c. penyediaan dan manajemen gudang atau pusat distribusi;
 - d. manajemen *fulfilment*;
 - e. sistem pembayaran;
 - f. sistem teknologi dan informasi; dan/atau
 - g. kerja sama lainnya.
- (3) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dilaksanakan dengan prinsip saling menguntungkan dan tidak merugikan Pengguna Layanan Pos.

Pasal 26

- (1) Penyelenggara Pos bertanggung jawab atas pelaksanaan pengiriman barang pada PMSE.
- (2) Penyelenggara Pos dapat melaksanakan penugasan lain selain pengiriman barang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam proses PMSE, diantaranya:
 - a. fasilitasi pembayaran di tempat; dan/atau
 - b. fasilitasi pembayaran tunda atau cicilan.

Pasal 27

PPMSE dan Penyelenggara Pos yang bekerjasama dalam pengiriman melalui PMSE wajib mematuhi ketentuan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri ini.

Bagian Keenam

Kerja sama Pemanfaatan Sarana dan Prasarana

Pasal 28

- (1) Penyelenggara Pos dapat melakukan pemanfaatan sarana dan prasarana milik badan usaha bukan Penyelenggara Pos berdasarkan kesepakatan.
- (2) Kesepakatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dituangkan dalam bentuk perjanjian tertulis dengan memperhatikan:
 - a. hak, kewajiban, peran, dan tanggung jawab masing-masing pihak;
 - b. pembagian risiko atas keamanan, keselamatan, dan kerahasiaan kiriman Pos; dan
 - c. pemenuhan standar pelayanan.
- (3) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan berdasarkan prinsip efektivitas dan efisiensi, saling menguntungkan, non diskriminasi, non intervensi, transparansi, dan wajib menjaga persaingan usaha yang sehat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Ketujuh

Pengasuransian Kiriman

Pasal 29

- (1) Penyelenggara Pos dalam memberikan layanan pos kepada calon Pengguna Layanan Pos wajib menginformasikan ketersediaan asuransi terhadap kiriman Pos.
- (2) Penggunaan asuransi dapat ditetapkan dan dipilih oleh Pengguna Layanan Pos.
- (3) Biaya asuransi dibebankan kepada Pengguna Layanan Pos.
- (4) Kewajiban menginformasikan asuransi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan oleh PPMSE yang bekerjasama dengan Penyelenggara Pos.

Bagian Kedelapan

Kerja Sama dengan Pelaku Usaha Orang Perseorangan

Pasal 30

- (1) Penyelenggara Pos dalam menyelenggarakan layanan dapat bekerjasama dengan pelaku usaha orang perseorangan.
- (2) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat meliputi:
 - a. pengambilan (*pick up*) dan/atau pengantaran (*delivery*);
 - b. pengumpulan (*collecting*); dan/atau
 - c. pemasaran (*marketing*).
- (3) Tanggung jawab pelaksanaan pengiriman kiriman pos yang dilakukan melalui kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebankan kepada Penyelenggara Pos.
- (4) Bentuk kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Penyelenggara Pos dan dituangkan dalam perjanjian kerja sama.
- (5) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dilakukan dengan prinsip efisien, efektif, transparan, kesetaraan, dan saling menguntungkan.
- (6) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dilaksanakan dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kesembilan
Kerja Sama Pos Asing

Pasal 31

- (1) Penyelenggara Pos asing dapat menyelenggarakan Pos di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia dengan syarat:
 - a. wajib bekerja sama dengan Penyelenggara Pos dalam negeri melalui usaha patungan; dan
 - b. kerja sama Penyelenggara Pos asing dengan Penyelenggara Pos dalam negeri dibatasi wilayah operasinya pada ibukota provinsi.
- (2) Usaha patungan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dilakukan dalam bentuk Perseroan Terbatas.

Pasal 32

- (1) Penyelenggara Pos asing yang bekerja sama dengan Penyelenggara Pos dalam negeri melalui usaha patungan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 ayat (1) huruf a tidak dapat melaksanakan pengiriman antarkota.
- (2) Pengiriman antarkota sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan melalui kerja sama operasi dengan Penyelenggara Pos dalam negeri.
- (3) Perjanjian kerja sama operasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling sedikit memuat:
 - a. peran dan tanggung jawab masing-masing pihak;
 - b. pembagian risiko atas keamanan, keselamatan, dan kerahasiaan kiriman pos; dan
 - c. pemenuhan standar pelayanan minimum pengiriman.
- (4) Pengiriman antar ibukota provinsi oleh usaha patungan dapat dilakukan sepanjang memiliki kantor layanan di ibukota provinsi tujuan.
- (5) Pengiriman ke ibukota provinsi tujuan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dapat dilakukan secara mandiri oleh

usaha patungan dan/atau melalui kerjasama dengan pelaku usaha lainnya.

Bagian Kesepuluh Perizinan Berusaha

Paragraf 1 Umum

Pasal 33

Penyelenggaraan Pos dapat dilakukan setelah memenuhi Perizinan Berusaha sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Paragraf 2 Persyaratan dan Tata Cara Pemberian Izin

Pasal 34

Permohonan Perizinan Berusaha sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. memiliki modal usaha paling sedikit Rp500.000.000 (lima ratus juta rupiah);
- b. menyampaikan:
 1. proposal rencana usaha 5 (lima) tahun yang berisi:
 - a) profil badan usaha, struktur permodalan, susunan direksi atau pengurus, dan dewan komisaris atau pengawas;
 - b) aspek teknis;
 - c) aspek bisnis; dan
 - d) aspek keuangan.
 2. surat pernyataan kesanggupan mematuhi ketentuan Penyelenggaraan Pos;
 3. surat pernyataan yang menyatakan seluruh isian dan dokumen dalam permohonan Perizinan Berusaha benar dan valid; dan
 4. dokumen susunan kepengurusan sebagai bukti bahwa direksi, pengurus, dan/atau badan hukum tidak ditetapkan dalam Daftar Hitam Penyelenggara Pos.
- c. mematuhi persyaratan pembayaran biaya perizinan berusaha Penyelenggaraan Pos.

Pasal 35

- (1) Perizinan Berusaha sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 diberikan berdasarkan jenis layanan Pos yang diajukan oleh pelaku usaha sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2).
- (2) Perizinan Berusaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai biaya izin Penyelenggaraan Pos sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Biaya izin sebagaimana dimaksud pada ayat (2) merupakan Penerimaan Negara Bukan Pajak.

Pasal 36

- (1) Perizinan Berusaha sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 diajukan melalui Sistem OSS sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

- (2) Direktorat Jenderal melakukan verifikasi terhadap dokumen persyaratan perizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34.
- (3) Perizinan Berusaha diberikan apabila pelaku usaha telah menyampaikan bukti pembayaran biaya Perizinan Berusaha Penyelenggaraan Pos berdasarkan surat perintah membayar.
- (4) Surat perintah membayar sebagaimana dimaksud pada ayat (3) berlaku selama 10 (sepuluh) hari kerja sejak surat perintah membayar diterbitkan oleh Direktur Jenderal.
- (5) Pelaku Usaha melakukan pembayaran dan menyampaikan bukti pembayaran sesuai dengan masa berlaku surat perintah membayar melalui Sistem OSS atau cara lain berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 37

Perizinan Berusaha Penyelenggaraan Pos untuk Layanan Transaksi Keuangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2) dapat diajukan apabila Penyelenggara Pos:

- a. telah memiliki Perizinan Berusaha Penyelenggaraan Pos untuk Layanan Komunikasi Tertulis dan/atau surat elektronik dan/atau Layanan Paket;
- b. memiliki jaringan di seluruh ibu kota provinsi; dan
- c. menjalankan kegiatan usaha-paling singkat 1 (satu) tahun.

Pasal 38

Penyelenggara Pos yang mengajukan permohonan Perizinan Berusaha Penyelenggaraan Pos untuk Layanan Transaksi Keuangan berupa Wesel Pos sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2) huruf a dan/atau Transfer Dana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2) huruf c wajib melampirkan bukti Perizinan Berusaha dan/atau persetujuan dari lembaga yang berwenang di bidang sistem pembayaran.

Pasal 39

Penyelenggara Pos yang mengajukan permohonan terhadap Layanan Transaksi Keuangan untuk Giro Pos sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2) huruf b dan/atau Tabungan Pos sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2) huruf d wajib memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan terkait Layanan Transaksi Keuangan bidang Pos.

Pasal 40

Perizinan Berusaha Penyelenggaraan Pos untuk Layanan Transaksi Keuangan diberikan berdasarkan pemenuhan persyaratan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37, Pasal 38, dan Pasal 39 serta telah dilakukan evaluasi dan verifikasi dokumen Perizinan Berusaha oleh Direktur Jenderal.

Paragraf 3

Penambahan Jenis Layanan

Pasal 41

- (1) Penyelenggara Pos dapat melakukan penambahan jenis Layanan Pos untuk masing-masing layanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2).
- (2) Penambahan jenis layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui Sistem OSS.
- (3) Penambahan jenis Layanan Pos dikenakan biaya yang merupakan Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Paragraf 4

Proposal Rencana Usaha

Pasal 42

- (1) Aspek teknis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 huruf b angka 1 merupakan dokumen visi, misi, rencana kegiatan, dan komitmen Penyelenggara Pos yang memuat:
 - a. profil badan usaha, struktur permodalan, susunan direksi atau pengurus, dan dewan komisaris atau pengawas;
 - b. aspek teknis paling sedikit meliputi pemanfaatan teknologi dan infrastruktur operasional Penyelenggaraan Pos;
 - c. aspek bisnis paling sedikit meliputi jumlah sumber daya manusia, cakupan wilayah, dan sertifikasi; dan
 - d. aspek keuangan paling sedikit meliputi sumber dana dan proyeksi kebutuhan pendanaan.
- (2) Penyediaan infrastruktur operasional pada aspek teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dapat dilakukan melalui kerja sama dan/atau interkoneksi.

Paragraf 5

Pencabutan Jenis Layanan

Pasal 43

- (1) Menteri dapat melakukan pencabutan terhadap jenis Layanan Pos pada Perizinan Penyelenggaraan Pos berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi Direktur Jenderal dan/atau berdasarkan permohonan dari Penyelenggara Pos terhadap salah satu atau lebih jenis Layanan Pos yang dimiliki.
- (2) Pencabutan jenis Layanan Pos sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang mengakibatkan perubahan pada Perizinan Berusaha tidak dikenakan biaya Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP).
- (3) Pencabutan jenis Layanan Pos sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui Sistem OSS sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kesepuluh
Tarif Layanan Pos Komersial

Pasal 44

- (1) Penyelenggara Pos menetapkan besaran tarif Layanan Pos Komersial dengan menggunakan formula tarif.
- (2) Formula tarif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditentukan oleh Penyelenggara Pos dengan perhitungan berbasis biaya (*cost based*) yang meliputi seluruh komponen biaya ditambah margin untuk penyelenggaraan suatu Layanan Pos Komersial.
- (3) Komponen biaya sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri atas:
 - a. biaya produksi atau biaya operasional;
 - b. biaya pemasaran;
 - c. biaya administrasi dan umum; dan/atau
 - d. biaya yang tidak bersinggungan langsung dengan proses produksi (*overhead cost*).
- (4) Biaya produksi atau biaya operasional sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a merupakan biaya yang timbul dalam menjalankan operasional penyediaan Layanan Pos terdiri atas:
 - a. biaya tenaga kerja/karyawan;
 - b. biaya angkutan;
 - c. biaya aplikasi;
 - d. biaya teknologi;
 - e. biaya yang timbul akibat kerja sama penyediaan sarana dan prasarana;
 - f. biaya yang timbul akibat kerja sama dengan pelaku usaha orang perseorangan; dan/atau
 - g. biaya agen/mitra usaha (*agency cost*).
- (5) Biaya pemasaran sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b merupakan biaya yang timbul dalam mempromosikan Layanan Pos terdiri atas:
 - a. biaya promosi produk;
 - b. biaya peluncuran produk;
 - c. biaya pengembangan pasar; dan/atau
 - d. biaya pemeliharaan pelanggan.
- (6) Biaya administrasi dan umum sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf c merupakan biaya yang timbul dalam pemenuhan kegiatan administrasi dan umum.
- (7) Perhitungan biaya sebagaimana dimaksud pada ayat (2) memperhitungkan proyeksi permintaan layanan dalam tahun berjalan.
- (8) Penyelenggara Pos menetapkan jenis metode yang digunakan dalam melaksanakan perhitungan biaya sebagaimana dimaksud pada ayat (7).
- (9) Hasil perhitungan biaya sebagaimana dimaksud pada ayat (8) ditetapkan menjadi biaya pokok layanan atau produk layanan.
- (10) Besaran tarif Layanan Pos Komersial ditetapkan dengan menambahkan margin terhadap biaya pokok layanan atau produk layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (9).
- (11) Besaran tarif Layanan Pos Komersial sebagaimana dimaksud pada ayat (10) dijadikan sebagai dasar untuk menentukan tarif grosir (*wholesale*).
- (12) Penetapan tarif grosir (*wholesale*) sebagaimana dimaksud pada ayat (11) dilakukan berdasarkan kesepakatan dengan Pengguna Layanan Pos.

Pasal 45

- (1) Dalam hal berdasarkan hasil pengawasan penyelenggaraan Pos:
 - a. terjadi penurunan kualitas layanan;
 - b. terjadi perubahan tarif yang signifikan; dan/atau
 - c. terdapat indikasi kecurangan dalam penerapan perhitungan besaran tarif,
 Direktur Jenderal dapat meminta laporan perhitungan besaran tarif Layanan Pos Komersial kepada Penyelenggara Pos.
- (2) Direktur Jenderal memberikan rekomendasi pada proses perhitungan tarif Layanan Pos Komersial berdasarkan hasil evaluasi laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (3) Rekomendasi Direktur Jenderal sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib ditindaklanjuti oleh Penyelenggara Pos dalam penetapan tarif Layanan Pos Komersial.

Pasal 46

- (1) Penyelenggara Pos dapat menerapkan potongan harga terhadap tarif Layanan Pos Komersial sebagaimana dimaksud pada Pasal 44 ayat (10) sebagai bagian dalam strategi usaha.
- (2) Potongan harga sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diterapkan sepanjang tahun apabila besaran tarif Layanan Pos Komersial setelah potongan harga masih di atas atau sama dengan biaya pokok layanan.
- (3) Potongan harga yang mengakibatkan besaran Tarif Layanan Pos Komersial dibawah biaya pokok layanan hanya dapat dilaksanakan dalam kurun waktu tertentu dan tidak dapat dilakukan sepanjang tahun.
- (4) Direktur Jenderal dapat melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan potongan harga sebagaimana dimaksud pada ayat (3).
- (5) Penyelenggara Pos wajib memberikan data yang dibutuhkan oleh Direktur Jenderal dalam hal dilakukan evaluasi pelaksanaan potongan harga sebagaimana dimaksud pada ayat (4).
- (6) Hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dikoordinasikan dengan instansi atau lembaga negara yang bertanggung jawab untuk mengawasi persaingan usaha.
- (7) Direktur Jenderal dapat mengambil kebijakan yang diperlukan untuk menjaga persaingan usaha yang sehat terkait pelaksanaan potongan harga sebagaimana dimaksud pada ayat (3) setelah berkoordinasi dengan instansi atau lembaga negara yang bertanggung jawab untuk mengawasi persaingan usaha.

Pasal 47

- (1) Tarif layanan paket pada PMSE ditetapkan dengan mempertimbangkan biaya pokok layanan dan produk layanan.
- (2) Tarif layanan paket sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan tarif grosir (*wholesale*).

- (3) Penetapan tarif layanan paket sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan setelah mempertimbangkan penawaran harga dari PPMSE.
- (4) Pelaksanaan potongan harga pada penyediaan layanan paket melalui PMSE diinformasikan oleh PPMSE berdasarkan kesepakatan dengan Penyelenggara Pos.

BAB III STANDAR PELAYANAN UNTUK LAYANAN POS KOMERSIAL

Bagian Kesatu Umum

Pasal 48

- (1) Penyelenggara Pos dalam menyediakan dan melaksanakan Layanan Pos wajib memenuhi Standar Pelayanan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri ini.
- (2) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. kepastian waktu layanan;
 - b. kepastian biaya layanan;
 - c. kejelasan prosedur layanan;
 - d. produk layanan;
 - e. kompetensi sumber daya manusia;
 - f. keamanan, kerahasiaan, dan keselamatan kiriman Pos;
 - g. penanganan pengaduan, saran, masukan, dan informasi;
 - h. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; dan
 - i. jaminan pemberian ganti rugi atas keterlambatan, kehilangan, ketidaksesuaian layanan dan kerusakan yang terbukti sebagai akibat kelalaian dan kesalahan Penyelenggara Pos paling tinggi 10 (sepuluh) kali biaya pengiriman, kecuali kiriman yang diasuransikan.

Bagian Kedua Kepastian Waktu Layanan

Pasal 49

- (1) Kepastian waktu layanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 48 ayat (2) huruf a merupakan kepastian waktu tempuh kiriman Pos yang dihitung sejak Penyelenggara Pos menerima kiriman Pos sampai dengan Penerima menerima kiriman Pos.
- (2) Penerimaan kiriman Pos dari Pengirim kepada Penyelenggara Pos sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan melalui:
 - a. gerai layanan; dan/atau
 - b. penjemputan kiriman (*pick up service*).
- (3) Penyelenggara Pos menetapkan waktu tempuh kiriman sebagai komitmen kepada Pengguna Layanan Pos berdasarkan standar waktu.

- (4) Perhitungan standar waktu tempuh kiriman melalui gerai layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dihitung ketika kiriman diserahkan oleh Pengguna Layanan Pos di gerai layanan.
- (5) Perhitungan standar waktu tempuh kiriman melalui penjemputan kiriman (*pick up service*) sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b dihitung sejak Penyelenggara Pos menerima permintaan penjemputan kiriman (*pick up service*) dari Pengguna Layanan Pos.
- (6) Pemesanan layanan dapat dilakukan secara langsung dan/atau melalui sistem elektronik.
- (7) Kepastian waktu layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan melalui sistem informasi layanan Pos.

Pasal 50

Ketentuan waktu tempuh kiriman Pos untuk Layanan Komunikasi Tertulis dan Layanan Paket meliputi:

- a. pengiriman di hari yang sama dengan waktu tempuh kiriman pada hari yang sama kurang dari 6 (enam) jam;
- b. pengiriman di hari yang sama dengan waktu tempuh kiriman pada hari yang sama kurang dari 12 (dua belas) jam;
- c. pengiriman di hari berikutnya dengan waktu tempuh kiriman Pos hari berikutnya untuk wilayah kota atau kabupaten dalam pulau dan antar pulau kurang dari 24 (dua puluh empat) jam;
- d. pengiriman antar kota dalam pulau dengan waktu tempuh paling lambat H+3;
- e. pengiriman antar kota antar pulau dengan waktu tempuh paling lambat H+7; dan
- f. waktu tempuh untuk wilayah zona khusus atau daerah tertinggal yang ditetapkan oleh pemerintah paling lambat H+20.

Pasal 51

Penyelenggara Pos menetapkan standar waktu tempuh kiriman untuk kiriman Pos yang melalui wilayah pabean dan mempublikasikannya kepada Pengguna Layanan Pos dengan mempertimbangkan ketentuan peraturan perundang-undangan terkait kepabeanan.

Pasal 52

- (1) Penyelenggara Pos wajib menyimpan data pengiriman yang dituangkan dalam bentuk *Quick Response Code* paling singkat 4 (empat) bulan.
- (2) Penyimpanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dilakukan dengan sistem pencadangan.

Pasal 53

Ketentuan waktu tempuh kiriman untuk kiriman yang terjadwal dan/atau kontrak kerja sama didasarkan pada perjanjian atau kesepakatan.

Pasal 54

Penyelenggara Pos dalam memberikan kepastian biaya layanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 48 ayat (2) huruf b membuat daftar tarif layanan sesuai dengan jenis atau produk layanan yang disediakan dan dipublikasikan kepada masyarakat.

Pasal 55

Tarif layanan untuk pengiriman yang berbasis kontrak didasarkan pada kesepakatan antara Penyelenggara Pos dengan Pengguna Layanan Pos.

Bagian Keempat
Kejelasan Prosedur Layanan

Pasal 56

- (1) Penyelenggara Pos wajib menetapkan SOP untuk menjamin kejelasan prosedur layanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 48 ayat (2) huruf c.
- (2) SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit memuat:
 - a. prosedur penyediaan layanan;
 - b. jadwal pelayanan;
 - c. prosedur pelacakan kiriman;
 - d. prosedur layanan dalam keadaan darurat; dan
 - e. jenis produk layanan.
- (3) SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib memperhatikan hak dan kewajiban Pengguna Layanan Pos.

Pasal 57

- (1) Penyelenggara Pos wajib menetapkan pedoman Pengguna Layanan Pos, yang paling sedikit memuat:
 - a. deskripsi umum jenis layanan, produk, dan/atau fitur;
 - b. daftar tarif produk dan/atau layanan yang ditawarkan;
 - c. daftar kiriman yang terlarang; dan
 - d. daftar kiriman terlarang yang dapat dikirim dengan persyaratan tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - e. daftar kantor layanan yang tersedia yang memudahkan Pengguna Layanan Pos melakukan pengiriman;
 - f. hak dan kewajiban Pengguna Layanan Pos dan Penyelenggara Pos;
 - g. kebijakan pemrosesan data pribadi Pengguna Layanan Pos;
 - h. prosedur dan tata cara pengaduan, saran dan masukan, ganti rugi, serta asuransi terhadap penyelenggaraan layanan; dan
 - i. prosedur layanan yang ditetapkan pihak lain yang berkaitan dengan penyelenggaraan layanan, antara lain proses pemeriksaan oleh Bea dan Cukai dan Badan Karantina.
- (2) Pedoman Pengguna Layanan Pos untuk kiriman yang terlarang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, kekarantinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf i, serta untuk kiriman Pos dari dan ke daerah pabean, dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan

perundang-undangan.

Pasal 58

- (1) Penyelenggara Pos menetapkan SOP layanan pada kondisi atau keadaan darurat karena bencana alam dan/atau nonalam.
- (2) SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertujuan untuk menjaga keselamatan jiwa, keamanan kiriman Pos, aset atau harta benda, dan kontinuitas pelayanan.
- (3) SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
 - a. jadwal pelayanan dalam keadaan darurat;
 - b. standar waktu tempuh kiriman dalam keadaan darurat;
 - c. prosedur pengamanan kiriman dalam keadaan darurat; dan
 - d. penerimaan pengaduan dalam keadaan darurat.
- (4) Dalam hal kondisi atau keadaan darurat karena bencana alam dan/atau nonalam sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara Pos wajib memprioritaskan kiriman Pos yang diperuntukkan untuk korban dan/atau kebutuhan penanganan bencana alam dan/atau nonalam.
- (5) Penyelenggara Pos memublikasikan SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada masyarakat.

Bagian Kelima Produk Layanan

Pasal 59

- (1) Penyelenggara Pos dapat menetapkan produk layanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 48 ayat (2) huruf d.
- (2) Produk layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan produk turunan dari jenis layanan, waktu tempuh, segmen pengguna, jangkauan, moda transportasi, dan tarif.
- (3) Informasi mengenai produk layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dicantumkan pada *Quick Response Code*.

Bagian Keenam Kompetensi Sumber Daya Manusia

Pasal 60

- (1) Penyelenggara Pos memiliki sumber daya manusia yang ahli atau telah mendapatkan pelatihan di bidang Penyelenggaraan Pos.
- (2) Sumber daya manusia yang ahli di bidang penyelenggaraan Pos sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibuktikan dengan sertifikat kompetensi dan/atau bukti pelatihan lainnya di bidang Penyelenggaraan Pos.

Pasal 61

Penyelenggara Pos yang memproses dan/atau mengendalikan data pribadi Pengguna Layanan Pos, wajib memberikan pelatihan di bidang perlindungan data pribadi kepada pegawai yang ditugaskan.

Pasal 62

Penyelenggara Pos wajib memberikan pelatihan dasar bagi pegawai yang bertugas pada gerai atau kantor pelayanan dan bagi pegawai yang melakukan pengantaran kepada Pengguna Layanan Pos sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Bagian Ketujuh

Keamanan, Kerahasiaan, dan Keselamatan Kiriman Pos

Pasal 63

- (1) Penyelenggara Pos dalam menyelenggarakan layanan wajib menjamin keamanan, kerahasiaan, dan keselamatan kiriman Pos.
- (2) Dalam menjamin keamanan, kerahasiaan, dan keselamatan kiriman Pos sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara Pos wajib menetapkan SOP yang paling sedikit memuat:
 - a. pencegahan dan penanganan atas risiko pengiriman kiriman Pos terlarang, kiriman berbahaya, dan/atau kiriman khusus yang dikirim melalui Penyelenggara Pos;
 - b. pencegahan dan penanganan kehilangan atau pencurian kiriman Pos yang dipercayakan kepada Penyelenggara Pos;
 - c. pencegahan dan penanganan lalu lintas narkotika, obat-obatan terlarang, dan aktivitas pencucian uang melalui Penyelenggara Pos;
 - d. pencegahan dan penanganan barang kiriman Pos pada kondisi darurat karena bencana alam dan non-alam;
 - e. penanganan terhadap kerahasiaan informasi Kiriman Pos;
 - f. prosedur penerimaan, pengiriman, dan pengawasan kiriman Pos berbahaya; dan
 - g. prosedur koordinasi dengan otoritas keselamatan dan keamanan di bandar udara dan/atau pelabuhan laut.
- (3) Kiriman Pos yang ditangani oleh Penyelenggara Pos wajib memenuhi ketentuan pengiriman barang terlarang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 64

- (1) Penyelenggara Pos wajib meminta informasi kepada Pengguna Layanan Pos terkait isi dari kiriman Pos.
- (2) Penyelenggara Pos wajib menolak kiriman Pos yang terlarang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (3).
- (3) Penyelenggara Pos dapat membuka dan/atau memeriksa kiriman Pos di hadapan Pengguna Layanan Pos dalam hal terdapat indikasi kiriman Pos yang terlarang sebagai berikut:
 - a. ketidaklaziman terkait bentuk, berat, dan dimensi kemasan kiriman Pos;
 - b. ketidaklaziman terkait jumlah dan frekuensi pengiriman; dan/atau
 - c. hasil pemindaian baik secara manual maupun otomatis dengan berbagai metode, diantaranya menggunakan *x-ray*, detektor logam, dan/atau hewan terlatih.
- (4) Penyelenggara Pos harus berkoordinasi dengan pihak yang mempunyai kewenangan untuk menentukan indikasi selain

sebagaimana dimaksud pada ayat (3).

- (5) Pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tidak dilakukan terhadap informasi yang terkandung di dalam kiriman surat, kartu pos, dan/atau dokumen.
- (6) Penyelenggara Pos wajib menjaga kerahasiaan terhadap isi kiriman Pos.

Pasal 65

- (1) Penyelenggara Pos harus menjamin pengemasan kiriman Pos dilakukan dengan baik.
- (2) Pengemasan kiriman Pos sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memperhatikan aspek ramah lingkungan.

Pasal 66

- (1) Dalam melaksanakan kegiatan Penyelenggaraan Pos, Penyelenggara Pos dapat menggunakan setiap jenis moda transportasi baik darat, laut, dan/atau udara.
- (2) Dalam rangka menjamin keamanan dan keselamatan kiriman Pos, pengambilan dan/atau pengantaran kiriman Pos oleh Penyelenggara Pos dilakukan dengan menggunakan moda transportasi sesuai dengan peruntukannya sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan terkait moda transportasi.
- (3) Pengambilan dan/atau pengantaran kiriman Pos kepada Pengguna Layanan Pos dapat menggunakan moda transportasi:
 - a. kendaraan bermotor roda dua;
 - b. kendaraan bermotor roda tiga;
 - c. mobil barang; dan/atau
 - d. kendaraan lainnya yang dapat digunakan untuk mengangkut barang.
- (4) Penggunaan moda transportasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a, huruf b, dan huruf d digunakan dalam rangka efektivitas dan efisiensi Penyelenggaraan Pos.

Pasal 67

- (1) Kiriman Pos yang diambil dan/atau diantar dengan menggunakan kendaraan bermotor roda dua sebagaimana dimaksud dalam Pasal 66 ayat (3) huruf b atau kendaraan bermotor roda tiga sebagaimana dimaksud dalam Pasal 66 ayat (3) huruf c wajib memperhatikan:
 - a. berat maksimal per kiriman Pos sebesar 20 (dua puluh) kilogram;
 - b. total maksimal berat dan jumlah kiriman Pos yang diangkut tidak melebihi daya angkut kendaraan;
 - c. kiriman Pos ditempatkan di belakang pengemudi atau di ruang muatan yang diperuntukkan untuk kendaraan bermotor roda dua atau bermotor roda tiga;
 - d. ketinggian muatan tidak melebihi 90 (sembilan puluh) sentimeter dari atas tempat duduk pengemudi;
 - e. lebar muatan tidak melebihi stang kemudi; dan
 - f. pengambilan dan/atau pengantaran hanya dilakukan untuk kiriman Pos dalam kota atau di wilayah perbatasan antar kota atau kabupaten.
- (2) Pengambilan dan/atau pengantaran kiriman Pos di luar kriteria sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan

dengan menggunakan mobil barang atau kendaraan lainnya yang dapat digunakan untuk mengangkut barang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 68

- (1) Penyelenggara Pos wajib menjaga kerahasiaan terhadap data pribadi Pengguna Layanan Pos.
- (2) Penyelenggara Pos melakukan pemrosesan data pribadi Pengguna Layanan Pos untuk kepentingan penyelenggaraan Pos yang meliputi:
 - a. nama Pengguna Layanan Pos;
 - b. alamat Pengguna Layanan Pos; dan
 - c. nomor telepon Pengguna Layanan Pos.
- (3) Dalam hal Penyelenggara Pos melaksanakan pemrosesan data pribadi Pengguna Layanan Pos di luar kebutuhan Penyelenggaraan Pos, Penyelenggara Pos wajib menyampaikan tujuan dan kebutuhan pemrosesan data pribadi kepada Pengguna Layanan Pos.
- (4) Penyelenggara Pos menggunakan sistem keamanan dan perlindungan data pribadi yang andal, aman, dan bertanggung jawab.
- (5) Penyelenggara Pos dilarang secara melawan hukum mengungkapkan kepada pihak lain dan/atau menggunakan data pribadi Pengguna Layanan Pos dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain yang dapat mengakibatkan kerugian Pengguna Layanan Pos.
- (6) Pelaksanaan dan pengawasan atas pengelolaan, pemrosesan, pemanfaatan, keamanan, dan kerahasiaan data pribadi Pengguna Layanan Pos wajib dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan terkait perlindungan data pribadi.

Bagian Kedelapan

Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan, dan Informasi

Pasal 69

- (1) Penyelenggara Pos wajib menyediakan layanan penanganan pengaduan, penerimaan saran, masukan, dan pengelolaan informasi.
- (2) Penyelenggara Pos wajib memberikan respons terhadap pengaduan atas layanan yang diberikan kepada Pengguna Layanan Pos paling lambat 1 (satu) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima.
- (3) Respons sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berupa informasi mengenai:
 - a. hasil pelacakan kiriman Pos;
 - b. keberadaan kiriman Pos; dan/atau
 - c. kondisi kiriman Pos.
- (4) Dalam hal terjadi keterlambatan pengiriman berdasarkan hasil pelacakan kiriman Pos, Penyelenggara Pos wajib menyelesaikan pengiriman paling lambat 3 (tiga) hari kerja setelah pemberitahuan keterlambatan kiriman Pos.
- (5) Penyelenggara Pos wajib menyampaikan informasi perkembangan penyelesaian penanganan pengaduan,

- penerimaan saran, masukan, dan pengelolaan informasi
- (6) Layanan penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan melalui sarana elektronik dan/atau non elektronik serta wajib terdokumentasi.

Pasal 70

- (1) Pengguna Layanan Pos dan Penyelenggara Pos yang tidak sepakat atas penyelesaian pengaduan dapat mengajukan penyelesaian melalui pengadilan, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, dan/atau lembaga penyelesaian sengketa lainnya.
- (2) Penyelenggara Pos wajib melaporkan hasil penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada Direktur Jenderal.

Pasal 71

- (1) Pengaduan atas Layanan Pos yang melalui PMSE dari Pengguna Layanan Pos ditindaklanjuti oleh PPMSE.
- (2) Mekanisme penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 69 kecuali diatur lain berdasarkan kesepakatan antara Pengguna Layanan Pos dengan PPMSE.

Pasal 72

- (1) Direktur dapat melakukan survei kepuasan atas pemanfaatan layanan oleh Pengguna Layanan Pos.
- (2) Survei kepuasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara berkala paling sedikit 1 (satu) tahun sekali.
- (3) Hasil survei kepuasan Pengguna Layanan Pos sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipublikasikan oleh Direktur Jenderal.

Bagian Kesembilan Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas

Pasal 73

- (1) Penyelenggara Pos dalam menyelenggarakan layanan harus menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas sebagai penunjang utama penyelenggaraan layanan.
- (2) Sarana, prasarana dan/atau fasilitas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disediakan oleh Penyelenggara Pos sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 14, Pasal 15, dan Pasal 17 ayat (1), serta proposal rencana usaha sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42.
- (3) Penyelenggara Pos harus menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas khusus bagi penyandang disabilitas.

Bagian Kesepuluh Ganti Rugi

Pasal 74

- (1) Dalam hal terjadi keterlambatan, kehilangan, ketidaksesuaian layanan, dan/atau kerusakan terhadap kiriman Pos yang diakibatkan pelaksanaan layanan oleh

- Penyelenggara Pos, Penyelenggara Pos wajib memberikan ganti rugi atau kompensasi kepada Pengguna Layanan Pos paling tinggi 10 (sepuluh) kali biaya pengiriman kepada Pengguna Layanan Pos, kecuali kiriman Pos yang diasuransikan.
- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib diselesaikan oleh Penyelenggara Pos sesuai dengan kerangka waktu sebagai berikut:
 - a. untuk keterlambatan kiriman Pos, Penyelenggara Pos wajib memberikan ganti rugi paling lambat 3 (tiga) hari kerja setelah terbukti terjadi keterlambatan kiriman Pos;
 - b. untuk kehilangan kiriman Pos, Penyelenggara Pos wajib memberikan ganti rugi paling lambat 7 (tujuh) hari kerja setelah terbukti terjadi kehilangan kiriman Pos;
 - c. untuk ketidaksesuaian standar layanan yang dijanjikan, Penyelenggara Pos wajib memberikan ganti rugi paling lambat 3 (tiga) hari kerja setelah terbukti terjadi ketidaksesuaian layanan; dan
 - d. untuk kerusakan kiriman Pos, Penyelenggara Pos wajib memberikan ganti rugi paling lambat 7 (tujuh) hari kerja setelah terbukti terjadi kerusakan kiriman Pos.
 - (3) Dalam hal kiriman Pos telah diasuransikan, ganti rugi diberikan sesuai dengan pertanggungan yang diatur dalam perjanjian asuransi.
 - (4) Penyelenggara Pos tidak berkewajiban memberikan ganti rugi kepada Pengguna Layanan Pos dalam hal terjadi kehilangan atau kerusakan kiriman Pos yang diakibatkan oleh:
 - a. keadaan kahar atau *force majeure*; dan/atau
 - b. akibat ketidaksesuaian informasi mengenai isi kiriman Pos.
 - (5) Kerusakan, perubahan bentuk kiriman, dan/atau perubahan bentuk kemasan yang disebabkan dari pemeriksaan oleh pejabat yang berwenang berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan tidak menjadi tanggung jawab dari Penyelenggara Pos.

Pasal 75

Ganti rugi atas keterlambatan, ketidaksesuaian layanan, kehilangan, dan/atau kerusakan kiriman yang diakibatkan oleh mitra atau agen Penyelenggara Pos merupakan tanggung jawab Penyelenggara Pos kepada Pengguna Layanan Pos.

Pasal 76

Ganti rugi atas keterlambatan, ketidaksesuaian layanan, kehilangan, dan/atau kerusakan kiriman yang melalui PMSE diberikan kepada penerima berdasarkan informasi Layanan Pos yang disampaikan kepada Pengguna Layanan Pos.

BAB IV PEMANFAATAN TEKNOLOGI DAN KODE POS

Bagian Kesatu Pemanfaatan Teknologi

Paragraf 1

Quick Response Code

Pasal 77

- (1) Penyelenggara Pos wajib menggunakan teknologi *Quick Response Code* sebagai teknologi yang digunakan pada resi pengiriman.
- (2) *Quick Response Code* hanya dapat diakses secara daring oleh Penyelenggara Pos dan Pengguna Layanan Pos melalui platform *Quick Response Code* yang disediakan oleh Penyelenggara Pos.
- (3) *Quick Response Code* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi informasi terkait:
 - a. nama Pengguna Layanan Pos, baik pengirim maupun penerima;
 - b. alamat Pengguna Layanan Pos, baik pengirim maupun penerima;
 - c. kode pos;
 - d. nomor telepon Pengguna Layanan Pos;
 - e. informasi mengenai kiriman; dan
 - f. tarif layanan.
- (4) *Quick Response Code* dapat terintegrasi dengan sistem:
 - a. kode pos;
 - b. pelacakan kiriman;
 - c. pembayaran digital;
 - d. interkoneksi;
 - e. pertukaran data;
 - f. pengaduan konsumen; dan
 - g. portal informasi lainnya.
- (5) Penyediaan teknologi *Quick Response Code* dapat dilakukan secara mandiri maupun bekerja sama dengan Penyelenggara Pos lainnya dan/atau dengan penyedia teknologi.
- (6) Penggunaan *Quick Response Code* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikecualikan untuk kiriman dari dan/atau ke luar negeri.
- (7) Standarisasi *Quick Response Code* untuk keperluan interkoneksi disepakati bersama antar Penyelenggara Pos.
- (8) Direktur Jenderal dapat menetapkan standar *Quick Response Code* untuk Penyelenggaraan Pos dan/atau menyediakan platform aplikasinya.

Paragraf 2

Sistem Lacak Kiriman

Pasal 78

- (1) Penyelenggara Pos wajib menyediakan sistem lacak kiriman.
- (2) Dalam menyediakan sistem lacak kiriman sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat dilakukan melalui fasilitasi atau kolaborasi antar Penyelenggara Pos.

Paragraf 3

Sistem Informasi Penyelenggaraan Pos

Pasal 79

- (1) Penyelenggara Pos wajib mempublikasikan informasi layanan Pos yang disediakan.

- (2) Publikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit berisi jenis layanan dan tarif.
- (3) Publikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan oleh PPMSE yang bekerjasama dengan Penyelenggara Pos.

Pasal 80

- (1) Direktur Jenderal dapat memfasilitasi publikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 79 ayat (1) melalui penyediaan sistem informasi Penyelenggaraan Pos yang dapat diakses oleh Pengguna Layanan Pos.
- (2) Sistem informasi Penyelenggaraan Pos sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit berisi:
 - a. letak atau posisi gerai layanan pos;
 - b. cakupan layanan pos;
 - c. database tarif layanan pos;
 - d. sistem informasi kode pos;
 - e. informasi prangko dan filateli; dan
 - f. validasi perizinan berusaha.

Paragraf 4

Platform Kerja Sama Layanan Logistik

Pasal 81

- (1) Penyelenggara Pos yang menyediakan layanan Logistik dapat melakukan kerja sama pengangkutan (*transporting*) dan pergudangan (*warehousing*) untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyediaan layanan Logistik melalui *platform* kerjasama.
- (2) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan dengan pelaku usaha pengiriman bukan Penyelenggara Pos berdasarkan prinsip saling menguntungkan.

Pasal 82

- (1) Direktur Jenderal dapat memfasilitasi kerja sama sebagaimana dimaksud pada Pasal 81 ayat (1) dengan membangun *platform* kerja sama layanan logistik.
- (2) *Platform* kerja sama layanan logistik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertujuan untuk meningkatkan kerja sama dan efisiensi pemanfaatan infrastruktur Penyelenggara Pos meliputi penyediaan informasi mengenai:
 - a. ketersediaan kapasitas gudang atau tempat penyimpanan;
 - b. ketersediaan kapasitas moda dan jalur transportasi;
 - c. mekanisme interkoneksi; dan
 - d. informasi lain yang dibutuhkan terkait sarana dan prasarana.

Bagian Kedua Kode Pos

Pasal 83

- (1) Penyelenggara Pos dan Pengguna Layanan Pos harus menggunakan kode pos untuk setiap kiriman Pos.
- (2) Penggunaan kode pos sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui *Quick Response Code*.
- (3) Kode Pos dapat dimanfaatkan oleh pihak lain sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 84

- (1) Kode Pos terdiri dari:
 - a. angka;
 - b. huruf; atau
 - c. gabungan angka dan huruf.
- (2) Kode Pos digunakan dengan tujuan:
 - a. sebagai penanda wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia;
 - b. memudahkan penyortiran kiriman;
 - c. meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengiriman;
 - d. memudahkan interkoneksi antar Penyelenggara Pos; dan
 - e. meningkatkan kualitas layanan.

Pasal 85

- (1) Kode Pos ditetapkan dengan Keputusan Menteri.
- (2) Keputusan Menteri sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari:
 - a. susunan, urutan, dan skema penomoran wilayah; dan
 - b. nomor Kode Pos sampai dengan wilayah terkecil suatu daerah.
- (3) Kode Pos dikembangkan secara digital dengan memanfaatkan *Quick Response Code*.

BAB V

INTERKONEKSI ANTAR PENYELENGGARA POS

Bagian Kesatu Umum

Pasal 86

- (1) Interkoneksi antar-Penyelenggara Pos dilakukan dengan menganut prinsip nondiskriminatif, transparan, bertanggung jawab, dan saling menguntungkan.
- (2) Interkoneksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sebagai berikut:
 - a. penyampaian kiriman Layanan Pos Universal melalui jaringan Penyelenggara Pos yang menyediakan Layanan Pos Komersial;
 - b. penyampaian kiriman Penyelenggara Pos yang menyediakan Layanan Pos Komersial dengan menggunakan jaringan Penyelenggara Layanan Pos Universal; dan/atau
 - c. penyampaian kiriman dari Penyelenggara Pos melalui jaringan Penyelenggara Pos lainnya untuk Layanan Pos Komersial.
- (3) Interkoneksi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b dan c dilaksanakan untuk keperluan kiriman berupa:

- a. surat atau dokumen dalam rangka layanan komunikasi tertulis; dan
 - b. bungkusan kecil dan/atau barang dalam rangka layanan paket dan/atau logistik.
- (4) Interkoneksi untuk keperluan kiriman sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilaksanakan berdasarkan perjanjian kerja sama untuk pengiriman yang berbasis grosir (*wholesale*).

Bagian Kedua Mekanisme Interkoneksi

Pasal 87

- (1) Interkoneksi dilaksanakan pada titik layanan atau jaringan yang ditentukan oleh Penyelenggara Pos.
- (2) Interkoneksi memperhatikan keterhubungan sistem informasi yang dimiliki oleh Penyelenggara Pos.
- (3) Dalam penyediaan Interkoneksi, Penyedia Interkoneksi harus menyediakan paling sedikit:
 - a. informasi secara terbuka tentang fasilitas yang dimiliki dan dapat dipergunakan oleh Penyelenggara Pos lainnya;
 - b. prosedur dan tarif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
 - c. Daftar Penawaran Interkoneksi yang dipublikasikan dengan paling sedikit memuat:
 - 1) jaringan yang ditawarkan;
 - 2) spesifikasi teknis Interkoneksi;
 - 3) tarif Interkoneksi;
 - 4) prosedur pelaksanaan layanan Interkoneksi; dan
 - 5) tanggung jawab penyedia layanan Interkoneksi.
- (4) Pengguna Interkoneksi harus memenuhi spesifikasi teknis yang dipersyaratkan oleh Penyedia Interkoneksi.

Bagian Ketiga Keterhubungan Sistem

Pasal 88

- (1) Penyelenggara Pos dalam melakukan Interkoneksi harus memastikan keterhubungan sistem antar Penyelenggara Pos.
- (2) Keterhubungan sistem sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan keterhubungan jaringan nonfisik antar Penyelenggara Pos.

Bagian Keempat Kerja Sama Interkoneksi

Pasal 89

- (1) Interkoneksi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 86 ayat (2) huruf c dilaksanakan berdasarkan kesepakatan antar Penyelenggara Pos dalam bentuk Perjanjian Kerja Sama Interkoneksi.
- (2) Selama proses permohonan Interkoneksi atau sejak permohonan Interkoneksi diterima oleh Penyedia Interkoneksi, para pihak dapat melakukan negosiasi.

Bagian Kelima
Pelindungan Pengguna Layanan Pos dalam Interkoneksi

Pasal 90

- (1) Dalam melaksanakan Interkoneksi, Penyelenggara Pos wajib menjaga standar kualitas Layanan Pos yang dijanjikan kepada Pengguna Layanan Pos.
- (2) Pelaksanaan interkoneksi tidak membebankan tambahan biaya kepada Pengguna Layanan Pos.
- (3) Penyelenggara Pos yang menerima kiriman wajib menyelesaikan kiriman dan bertanggung jawab terhadap kiriman yang terlambat, hilang, rusak dan/atau tidak sesuai dengan layanan yang dijanjikan kepada pengirim yang diakibatkan pelaksanaan interkoneksi.

Bagian Keenam
Interkoneksi Kiriman Layanan Pos Universal

Pasal 91

- (1) Setiap Penyelenggara Pos wajib menyediakan Interkoneksi untuk penyampaian kiriman Layanan Pos Universal.
- (2) Kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berlaku apabila:
 - a. Penyelenggara Layanan Pos Universal tidak memiliki jaringan atau jangkauan layanan di suatu wilayah;
 - b. Penyelenggara Pos yang menyediakan Layanan Pos Komersial mampu menyediakan layanan; dan
 - c. Penyelenggara Layanan Pos Universal menyampaikan permohonan kepada Penyedia Interkoneksi.
- (3) Kiriman Layanan Pos Universal yang dapat diinterkoneksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup:
 - a. surat, kartu pos, barang cetakan, dan bungkusan kecil (surat berisi barang) sampai dengan 2 (dua) kilogram;
 - b. barang cetakan yang dikirim dalam kantong khusus yang ditujukan untuk penerima dengan alamat yang sama dengan berat sampai dengan 30 (tiga puluh) kilogram (*M-bag*); dan
 - c. paket pos dengan berat sampai dengan 20 (dua puluh) kilogram.
- (4) Interkoneksi Layanan Pos Universal dilaksanakan pada titik layanan yang diperjanjikan antara Penyelenggara Layanan Pos Universal dengan Penyedia Interkoneksi.
- (5) Penyelenggara Pos dalam melakukan Interkoneksi Layanan Pos Universal harus memastikan keterhubungan jaringan nonfisik antar Penyelenggara Pos.

Pasal 92

- (1) Dalam rangka pelaksanaan Interkoneksi Layanan Pos Universal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 91 ayat (1), Penyelenggara Layanan Pos Universal menerima Kiriman Layanan Pos Universal dari pengirim untuk diserahkan kepada Penyedia Interkoneksi.
- (2) Penyedia Interkoneksi menyampaikan Kiriman Pos Universal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada penerima.

- (3) Penyelenggara Layanan Pos Universal wajib menyampaikan informasi kepada pengguna Layanan Pos terkait kiriman Layanan Pos Universal yang dikirim melalui Penyedia Interkoneksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Bagian Ketujuh
Daftar Penawaran Interkoneksi

Pasal 93

- (1) Penyedia Interkoneksi harus menyediakan informasi fasilitas Interkoneksi yang dimiliki dan dapat dipergunakan secara terbuka kepada Pengguna Interkoneksi dalam bentuk Daftar Penawaran Interkoneksi.
- (2) Daftar Penawaran Interkoneksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
- a. jaringan yang ditawarkan meliputi titik dan jangkauan layanan Pos;
 - b. spesifikasi teknis pelayanan Interkoneksi yang meliputi:
 - 1) pemakaian formulir untuk serah terima kiriman;
 - 2) pemakaian kode yang seragam untuk kiriman; dan
 - 3) ukuran alat atau sarana untuk menghimpun kiriman yang memenuhi standar.
 - c. tarif Interkoneksi paling sedikit mempertimbangkan titik Interkoneksi yang diperjanjikan.
 - d. prosedur pelaksanaan Interkoneksi paling sedikit meliputi:
 - 1) ketentuan pengoperasian; dan
 - 2) panduan perjanjian kerjasama interkoneksi.
 - e. tanggung jawab penyedia layanan Interkoneksi.
- (3) DPI sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan sesuai petunjuk penyusunan daftar penawaran Interkoneksi sebagaimana tercantum dalam Lampiran V yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.
- (4) Penyedia Interkoneksi harus memublikasikan DPI melalui situs resmi Penyedia Interkoneksi, media dan/atau cara lainnya sehingga dapat diketahui oleh Penyelenggara Pos pengguna Interkoneksi.

Bagian Kedelapan
Permohonan dan Penolakan Interkoneksi

Pasal 94

- (1) Pengguna Interkoneksi mengajukan permohonan kepada Penyedia Interkoneksi.
- (2) Permohonan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
- a. nama pejabat yang berwenang dan narahubung;
 - b. objek Interkoneksi;
 - c. titik layanan Interkoneksi; dan
 - d. informasi lainnya terkait pelaksanaan Interkoneksi.
- (3) Dalam hal Pemohon Interkoneksi telah memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Penyedia Interkoneksi dapat menerima permohonan interkoneksi dengan memberikan jawaban paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak pengajuan permohonan yang memuat paling sedikit:
- a. nama pejabat yang berwenang dan narahubung;

- b. kondisi teknis dan operasional, antara lain:
 - 1) jadwal persiapan sebelum pelaksanaan Interkoneksi;
 - 2) hak dan kewajiban para pihak untuk melakukan proses Interkoneksi; dan
 - 3) informasi tentang titik layanan Interkoneksi.
 - c. tarif Interkoneksi; dan
 - d. informasi tentang pelaksanaan proses administrasi dalam penyediaan Interkoneksi.
- (4) Penyedia Interkoneksi dapat menolak permohonan Interkoneksi dengan kondisi:
 - a. tidak sesuai ketentuan permohonan sebagaimana dimaksud pada ayat (2).
 - b. permintaan melebihi kapasitas Interkoneksi yang tersedia; dan/atau
 - c. titik Interkoneksi sudah tidak beroperasi baik permanen maupun sementara.
 - (5) Dalam hal Penyedia Interkoneksi menolak permohonan Interkoneksi sebagaimana dimaksud pada ayat (4), Penyedia Interkoneksi harus menyampaikan alasan penolakan paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan diterima.
 - (6) Pemohon Interkoneksi dapat mengajukan kembali permohonan Interkoneksi kepada Penyedia Interkoneksi apabila telah memenuhi ketentuan permohonan sebagaimana dimaksud pada ayat (2).

Bagian Kesembilan

Penyampaian Kiriman melalui Jaringan Layanan Pos Universal-

Pasal 95

- (1) Penyelenggara Pos dapat menggunakan infrastruktur Layanan Pos Universal untuk mengirimkan kiriman yang bersifat komersial.
- (2) Infrastruktur Layanan Pos Universal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan infrastruktur yang melekat pada penyelenggaraan pos universal.
- (3) Kiriman sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan kiriman yang menggunakan tarif dan standar pelayanan berdasarkan kesepakatan.

Pasal 96

- (1) Penyelenggara Layanan Pos Universal dapat menyediakan Interkoneksi untuk penyampaian kiriman sebagaimana dimaksud dalam Pasal 86 ayat (2) huruf b dengan menggunakan titik dan jaringan Layanan Pos Universal.
- (2) Titik dan jaringan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan jaringan atau jangkauan layanan pada Kantor Pos Universal yang mendapatkan subsidi operasional Layanan Pos Universal.
- (3) Interkoneksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat digunakan untuk penerimaan atau penyampaian kiriman dalam negeri dan/atau luar negeri.

Pasal 97

- (1) Penyelenggara Layanan Pos Universal menyiapkan SOP pelaksanaan Interkoneksi Layanan Pos Universal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 86 ayat (2) huruf b.
- (2) SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib memperhatikan ketentuan Akta Perhimpunan Pos Sedunia dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 98

Interkoneksi dalam rangka penyampaian kiriman komersial dengan menggunakan titik dan jaringan Layanan Pos Universal didasarkan pada Perjanjian Kerja Sama Interkoneksi.

Pasal 99

- (1) Penyelenggara Layanan Pos Universal memperoleh pendapatan dari penyediaan Interkoneksi untuk penyampaian kiriman yang bersifat komersial melalui titik dan jaringan Layanan Pos Universal.
- (2) Pendapatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam rangka pembayaran Subsidi Operasional Penyelenggaraan Layanan Pos Universal tahun berjalan dan penetapan Kantor Layanan Pos Universal pada tahun berikutnya.

Bagian Kesepuluh Tarif Interkoneksi

Pasal 100

- (1) Dalam pelaksanaan Interkoneksi, Pengguna Interkoneksi dikenakan tarif Interkoneksi.
- (2) Tarif Interkoneksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dihitung melalui pendekatan penetapan tarif grosir (*wholesale*).

Bagian Kesebelas Tata Cara Pembayaran Tarif Interkoneksi

Pasal 101

- (1) Tata cara pembayaran tarif Interkoneksi dilakukan melalui proses perekaman informasi tagihan, pertukaran informasi tagihan, penagihan, pembayaran, dan penyelesaian perbedaan.
- (2) Tata cara pembayaran tarif Interkoneksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan berdasarkan kesepakatan para pihak dan dituangkan dalam bentuk Perjanjian Kerja Sama Interkoneksi.
- (3) Ketentuan mengenai tata cara pembayaran tarif Interkoneksi tercantum dalam Lampiran VI yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Bagian Kedua Belas Penyelesaian Perselisihan Interkoneksi

Pasal 102

- (1) Dalam hal terjadi perselisihan, Penyedia serta Pemohon atau Pengguna dapat mengajukan permohonan mediasi kepada Direktur Jenderal.
- (2) Tata cara penyelesaian perselisihan interkoneksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran VII yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

BAB VI KETENTUAN LAIN-LAIN

Bagian Kesatu Penyelenggaraan Pos Untuk Keperluan Kebencanaan

Pasal 103

- (1) Penyelenggara Pos dapat berperan dalam penanggulangan bencana.
- (2) Dalam Penyelenggaraan Pos untuk keperluan kebencanaan, Penyelenggara Pos menyediakan:
 - a. SOP layanan darurat;
 - b. rencana mitigasi bencana;
 - c. rencana bisnis yang berkelanjutan;
 - d. prosedur pemulihan dini; dan
 - e. program pelatihan kebencanaan.
- (3) Penyelenggara Pos menyediakan layanan untuk keperluan kemanusiaan bagi daerah yang terkena dampak bencana melalui:
 - a. koordinasi, identifikasi, dan penentuan titik distribusi saat darurat bencana;
 - b. mendorong distribusi tepat waktu dan tepat sasaran;
 - c. berkoordinasi dalam rangka kemudahan akses dalam distribusi kiriman;
 - d. menyiapkan pedoman kebencanaan;
 - e. menyiapkan kerangka kerja sama yang melibatkan pemangku kepentingan lainnya; dan
 - f. menyiapkan sistem informasi dalam rangka memudahkan distribusi kiriman Pos.

Bagian Kedua Indeks Kinerja Penyelenggara Pos

Pasal 104

- (1) Dalam rangka meningkatkan daya saing Penyelenggaraan Pos, Menteri menetapkan status mutu Penyelenggara Pos berdasarkan indeks kinerja dan pembangunan Penyelenggaraan Pos secara nasional.
- (2) Direktur Jenderal menetapkan indeks kinerja Penyelenggaraan Pos secara nasional sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (3) Indeks kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (2) merupakan pengukuran, tingkat kinerja, kesehatan, dan pembangunan industri Pos nasional dengan mempertimbangkan indikator-indikator yang relevan dengan Penyelenggaraan Pos secara nasional.

- (4) Status mutu Penyelenggara Pos sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. istimewa;
 - b. baik; dan
 - c. cukup baik.
- (5) Status mutu Penyelenggara Pos merupakan penilaian kepada Penyelenggara Pos atas:
 - a. pemenuhan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - b. pemenuhan standar pelayanan Penyelenggaraan Pos dan SOP Penyelenggara Pos; dan
 - c. kriteria lainnya yang relevan.
- (6) Status mutu berlaku selama 5 (lima) tahun dan dievaluasi setiap 1 (satu) tahun sekali.
- (7) Indeks Kinerja dan status mutu Penyelenggara Pos dipublikasikan melalui situs Kementerian Komunikasi dan Informatika.

Bagian Ketiga Pemanfaatan Tingkat Komponen Dalam Negeri

Pasal 105

- (1) Penyelenggara Pos harus menggunakan tingkat komponen dalam negeri, dengan nilai paling sedikit:
 - a. 90% (sembilan puluh persen) untuk Sumber Daya Manusia (SDM);
 - b. 50% (lima puluh persen) untuk sistem dan aplikasi beserta perangkat teknologi dan informasi;
 - c. 50% (lima puluh persen) untuk moda transportasi; dan
 - d. 50% (lima puluh persen) untuk perangkat pendukung.
- (2) Persentase sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dihitung mengikuti perhitungan pemenuhan pemanfaatan tingkat komponen dalam negeri sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Keempat Pemanfaatan Teknologi Logistik Hijau

Pasal 106

- (1) Penyelenggara Pos harus menyampaikan laporan penerapan teknologi logistik hijau kepada Direktur.
- (2) Penerapan teknologi logistik hijau sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa:
 - a. penggunaan energi baru terbarukan;
 - b. penggunaan transportasi yang ramah lingkungan dan rendah emisi karbon;
 - c. penggunaan bangunan berkonsep ramah lingkungan; dan
 - d. penggunaan bahan yang mudah didaur ulang;

BAB VII PENGAWASAN DAN PENGENDALIAN

Bagian Kesatu Umum

Pasal 107

- (1) Direktur Jenderal melakukan pengawasan dan pengendalian atas pelaksanaan Peraturan Menteri ini.
- (2) Pengawasan dan pengendalian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui monitoring dan evaluasi.
- (3) Monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan berdasarkan:
 - a. laporan Penyelenggara Pos;
 - b. laporan masyarakat; dan/atau
 - c. inspeksi lapangan.
- (4) Monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun dan/atau secara insidental.
- (5) Hasil monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilaporkan kepada Menteri.
- (6) Hasil monitoring sebagaimana dimaksud pada ayat (4) merupakan bahan evaluasi Perizinan Berusaha Penyelenggaraan Pos.
- (7) Monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dapat mengikutsertakan pemangku kepentingan di bidang Pos.

Paragraf 1

Laporan Penyelenggaraan Pos

Pasal 108

- (1) Penyelenggara Pos wajib menyampaikan laporan Penyelenggaraan Pos yang paling sedikit memuat:
 - a. jenis layanan;
 - b. jumlah produksi;
 - c. tarif layanan;
 - d. pencapaian terhadap Standar Pelayanan;
 - e. wilayah operasi; dan
 - f. jumlah sumber daya manusia.
- (2) Laporan Penyelenggaraan Pos sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Laporan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d disampaikan sesuai format sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Pasal 109

- (1) Direktur Jenderal melakukan pengukuran kepatuhan atas Standar Pelayanan untuk Layanan Pos Komersial.
- (2) Kriteria dan tolok ukur Standar Pelayanan untuk Layanan Pos Komersial sebagaimana tercantum dalam Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.
- (3) Tata cara pengukuran Standar Pelayanan untuk Layanan Pos Komersial sebagaimana tercantum dalam Lampiran IV yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.
- (4) Direktur Jenderal dapat melakukan uji petik untuk memverifikasi pelaporan capaian Standar Pelayanan.

Paragraf 2
Laporan Interkoneksi

Pasal 110

- (1) Penyelenggara Pos yang menyediakan Layanan Pos Universal wajib menyampaikan laporan pelaksanaan Interkoneksi Layanan Pos Universal kepada Direktur Jenderal.
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
 - a. objek interkoneksi dan kewajiban para pihak;
 - b. rincian titik Interkoneksi yang dilaksanakan yang memuat:
 - 1) jumlah dan lokasi titik Interkoneksi; dan
 - 2) prosedur teknis operasional.
 - c. tarif Interkoneksi;
 - d. masa berlaku Interkoneksi; dan
 - e. jumlah kiriman yang diinterkoneksikan.

Pasal 111

Laporan pelaksanaan interkoneksi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 110 ayat (1) disampaikan paling lambat pada tanggal 31 Januari pada tahun berikutnya dengan periode laporan 1 Januari sampai dengan 31 Desember.

BAB VIII
SANKSI

Bagian Kesatu
Sanksi Administratif

Pasal 112

- (1) Penyelenggara Pos yang melanggar ketentuan Pasal 4 ayat (1), Pasal 14 ayat (1), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1), Pasal 24 ayat (1), Pasal 24 ayat (6), Pasal 45 ayat (3), Pasal 46 ayat (5), dan Pasal 91 ayat (1), Pasal 108 ayat (1), dan Pasal 110 ayat (1) dikenai sanksi administratif.
- (2) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa:
 - a. teguran tertulis;
 - b. pengenaan denda administratif;
 - c. penghentian sementara kegiatan berusaha; dan/atau
 - d. pencabutan Layanan dan/atau Perizinan Berusaha.
- (4) Pengenaan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan secara berjenjang atau berdiri sendiri untuk masing-masing jenis sanksi administratif.
- (5) Pengenaan sanksi administratif tidak menghilangkan kewajiban Penyelenggara Pos untuk memenuhi kewajiban Penyelenggaraan Pos sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (6) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud ayat (1) dikenakan oleh Menteri, Direktur Jenderal, atau Direktur sesuai dengan kewenangan masing-masing.
- (7) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c dan/atau huruf d dilaksanakan berdasarkan surat

perintah tugas, terdokumentasi dan dituangkan dalam berita acara.

Pasal 113

Penyelenggara Pos yang tidak memenuhi persyaratan penyediaan layanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (1), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) dan Pasal 18 dikenai sanksi administratif secara berjenjang berupa:

- a. teguran tertulis;
- b. penghentian sementara kegiatan berusaha; dan/atau
- c. pencabutan Layanan dan/atau Perizinan Berusaha.

Pasal 114

- (1) Direktur Jenderal dapat mempublikasikan pelanggaran atas ketentuan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 48 sampai dengan Pasal 76.
- (2) Publikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat didahului dengan penyampaian surat teguran tertulis.
- (3) Teguran tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diberikan paling banyak 3 (tiga) kali dengan jangka waktu masing-masing 7 (tujuh) hari.

Pasal 115

Penyelenggara Pos yang melanggar ketentuan mengenai perlindungan data pribadi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 64 ayat (1) dikenai sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 116

- a. Penyelenggara Pos yang tidak melaksanakan kegiatan operasional pada jenis Layanan Pos dalam kurun waktu selama 2 (dua) tahun berturut-turut dilakukan pencabutan izin berusaha
- b. Pencabutan izin berusaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan setelah teguran tertulis ketiga dikenakan.

Pasal 117

Penyelenggara Pos yang terbukti menyampaikan isian data dan dokumen permohonan Perizinan Berusaha secara tidak benar dan tidak valid dikenakan sanksi pencabutan izin.

Pasal 118

Pelanggaran terhadap Pasal 24 ayat (1) dikenakan sanksi administratif berupa pencabutan Perizinan Berusaha apabila terbukti tidak menjaga keamanan dan keselamatan kiriman Pos.

Pasal 119

- (1) Hasil pemeriksaan pelanggaran ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor Pos yang terindikasi sebagai tindak pidana bidang Pos, diserahkan kepada Penyidik Pegawai Negeri Sipil.
- (2) Penanganan pelanggaran tindak pidana bidang Pos tidak menggugurkan pengenaan sanksi administratif.

Bagian Kedua
Tata Cara Pengenaan Sanksi Teguran Tertulis

Pasal 120

- (1) Direktur Jenderal menerbitkan surat teguran tertulis bagi Penyelenggara Pos yang melanggar dan/atau tidak memenuhi ketentuan di dalam Peraturan Menteri ini paling lambat 10 (sepuluh) hari sejak ditemukannya pelanggaran yang dituangkan dalam berita acara dan/atau bukti lainnya.
- (2) Teguran tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi perintah untuk segera mematuhi kewajiban atau melaksanakan kegiatan berusaha sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Teguran tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan paling banyak 3 (tiga) kali untuk jangka waktu masing-masing 30 (tiga puluh) hari.
- (4) Teguran tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (3) disampaikan melalui:
 - a. surat dan/atau daring untuk teguran pertama;
 - b. surat dan/atau daring untuk teguran kedua; dan
 - c. daring untuk teguran ketiga.
- (5) Tahapan pengenaan teguran tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dihentikan prosesnya jika Penyelenggara Pos telah memenuhi kewajibannya.

Bagian Ketiga
Tata Cara Keberatan

Pasal 121

- (1) Keberatan merupakan upaya administratif yang dapat diajukan oleh Penyelenggara Pos yang dikenakan sanksi administratif.
- (2) Keberatan tidak menunda pengenaan sanksi administratif.
- (3) Penyelenggara Pos dapat mengajukan keberatan kepada Direktur Jenderal dalam waktu paling lama 21 (dua puluh satu) hari sejak pertama kali diterbitkannya teguran tertulis sesuai jenis pelanggarannya dengan melampirkan dokumen pendukung.
- (4) Penyelenggara Pos yang mengajukan keberatan atas keputusan pelanggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menyampaikan surat pernyataan keberatan dan bukti pendukung tidak melakukan pelanggaran.
- (5) Direktur Jenderal menyelesaikan keberatan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) paling lama 10 (sepuluh) hari sejak diterimanya keberatan yang dibuktikan dengan tanda terima pengiriman surat.
- (6) Dalam hal Direktur Jenderal tidak menyelesaikan keberatan dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (5), keberatan dianggap dikabulkan.
- (7) Direktur Jenderal menetapkan keputusan untuk menerima atau menolak keberatan paling lama 5 (lima) hari setelah berakhirnya tenggang waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (5).

- (8) Dalam hal keberatan diterima, sanksi administratif yang diberikan terkait dengan pelanggaran kewajiban dimaksud batal demi hukum.
- (9) Dalam proses penyelesaian keberatan sebagaimana dimaksud pada ayat (5), Direktur Jenderal berwenang meminta keterangan tambahan kepada Penyelenggara Pos yang bersangkutan atau pihak lain yang dianggap perlu.

Bagian Keempat
Tata Cara Pengenaan Denda Administratif

Pasal 122

- (1) Direktur menerbitkan surat pemberitahuan pembayaran untuk pengenaan sanksi denda administratif yang memuat:
 - a. besaran denda yang dikenakan;
 - b. jatuh tempo pembayaran;
 - c. cara penyetoran; dan
 - d. informasi denda keterlambatan pembayaran sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Surat pemberitahuan pembayaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diterbitkan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak berakhirnya batas waktu teguran tertulis terakhir dan/atau sejak ditemukannya pelanggaran kewajiban yang dituangkan dalam berita acara dan/atau bukti lainnya.
- (3) Jatuh tempo pembayaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dihitung 1 (satu) bulan sejak diterbitkannya surat pemberitahuan pembayaran.
- (4) Apabila dalam jangka waktu 10 (sepuluh) hari kerja setelah jatuh tempo pembayaran sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Penyelenggara Pos belum atau tidak melunasi kewajibannya, maka Direktur menerbitkan surat tagihan pertama.
- (5) Apabila dalam jangka waktu 1 (satu) bulan dihitung sejak tanggal surat tagihan pertama sebagaimana dimaksud pada ayat (4) diterbitkan, Penyelenggara Pos belum atau tidak melunasi kewajibannya, maka Menteri menerbitkan surat tagihan kedua.
- (6) Apabila dalam jangka waktu 2 (dua) bulan dihitung sejak tanggal surat tagihan kedua sebagaimana dimaksud pada ayat (5) diterbitkan, Penyelenggara Pos belum atau tidak melunasi kewajibannya, maka Menteri menerbitkan surat tagihan ketiga.
- (7) Apabila dalam jangka waktu 3 (tiga) bulan dihitung sejak tanggal surat tagihan ketiga sebagaimana dimaksud pada ayat (6) diterbitkan, Penyelenggara Pos belum atau tidak melunasi kewajibannya, maka berlaku ketentuan sebagai berikut:
 - a. pelaku usaha dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan/atau
 - b. penyerahan penagihan kepada instansi yang berwenang mengurus piutang negara untuk diproses sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang piutang negara.
- (8) Keterlambatan atas pembayaran sanksi denda yang melebihi jatuh tempo pembayaran sebagaimana ditetapkan dalam

surat pemberitahuan pembayaran, dikenakan sanksi denda keterlambatan sebesar 2% (dua persen) per bulan dari jumlah sanksi denda yang harus dibayarkan, dan bagian dari bulan dihitung 1 (satu) bulan penuh.

- (9) Sanksi denda keterlambatan pembayaran sebagaimana dimaksud pada ayat (8) dikenakan untuk waktu paling lama 24 (dua puluh empat) bulan.
- (10) Pembayaran sanksi administratif berupa denda oleh Penyelenggara Pos disetor langsung ke kas negara melalui rekening Bendahara Penerima pada bank Pemerintah yang ditunjuk.

Bagian Kelima

Tata Cara Penghentian Sementara Kegiatan Berusaha

Pasal 123

- (1) Penghentian sementara kegiatan berusaha sebagaimana dimaksud dalam Pasal 112 ayat (2) huruf c merupakan sanksi administratif untuk menghentikan kegiatan operasional Pelaku Usaha dalam jangka waktu tertentu paling lama 1 (satu) tahun.
- (2) Penghentian sementara kegiatan berusaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berakhir sampai dengan dipenuhinya kewajiban yang harus dilaksanakan oleh Pelaku Usaha terhadap pelanggaran yang telah dilakukan.
- (3) Dalam hal Pelaku Usaha yang dikenakan sanksi administratif penghentian sementara kegiatan berusaha telah memenuhi kewajiban sebelum masa penghentian sementara kegiatan berusaha berakhir, Pelaku Usaha harus melapor kepada Direktur Jenderal.

Bagian Keenam

Tata Cara Pencabutan Layanan dan/atau Perizinan Berusaha

Pasal 124

- (1) Direktur Jenderal menerbitkan rekomendasi pencabutan layanan dan/atau Perizinan Berusaha sebagai tahap paling akhir dalam tahapan pengenaan sanksi administratif.
- (2) Pencabutan layanan dan/atau Perizinan Berusaha dapat dilakukan secara langsung apabila pelanggaran yang dilakukan Penyelenggara Pos membahayakan keamanan negara dan/atau berpotensi merugikan negara.
- (3) Pencabutan layanan dan/atau Perizinan Berusaha sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak membatalkan kewajiban-kewajiban Pelaku Usaha terhadap piutang negara.

Bagian Ketujuh

Daftar Hitam

Pasal 125

- (1) Direksi, pengurus, perorangan, dan/atau badan hukum Penyelenggara Pos dapat ditetapkan dalam daftar hitam penyelenggara dalam hal Penyelenggara Pos dikenai sanksi

- administratif berupa pencabutan layanan dan/atau Perizinan Berusaha.
- (2) Direksi, pengurus, perorangan, dan/atau badan hukum Penyelenggara Pos yang ditetapkan dalam daftar hitam penyelenggara, dilarang terlibat dalam Penyelenggaraan Pos.
 - (3) Direksi, pengurus, perorangan, dan/atau badan hukum Penyelenggara Pos dapat dikeluarkan dari daftar hitam penyelenggara setelah:
 - a. 2 (dua) tahun sejak tanggal ditetapkan dalam daftar hitam penyelenggara; dan/atau
 - b. kewajiban yang menjadi piutang negara dipenuhi.

Bagian Kedelapan
Rincian Pengenaan Sanksi Administratif
Pasal 126

Ketentuan mengenai rincian pengenaan sanksi administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 112 ayat (2) tercantum dalam Lampiran VIII yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

BAB IX
KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 127

Penyelenggara Pos yang telah menjalankan usahanya sebelum berlakunya Peraturan Menteri ini tetap dapat melaksanakan kegiatannya dan wajib menyesuaikan dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri ini paling lambat 2 (dua) tahun sejak Peraturan Menteri ini mulai berlaku.

BAB X
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 128

Pada saat Peraturan Menteri ini berlaku, ketentuan Penyelenggaraan Pos yang telah ada sebelum berlakunya Peraturan Menteri ini, dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan Peraturan Menteri ini.

Pasal 129

Pada saat Peraturan Menteri ini mulai berlaku:

- a. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor: 01/PER/M.KOMINFO/01/2012 tentang Formula Tarif Layanan Pos Komersial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 52);
- b. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 7 Tahun 2017 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pemberian Izin Penyelenggaraan Pos (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 232); dan
- c. Pasal 5, Pasal 113, dan Pasal 114 Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 4 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pos (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 302),
dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 130

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal

MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
REPUBLIK INDONESIA,

BUDI ARIE SETIADI

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal

DIREKTUR JENDERAL
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

ASEP N. MULYANA

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN

NOMOR 2024

Analisis Kebijakan Ahli Madya Pos	Direktur Pos	Ketua Hukum dan Kerjasama	Sesditjen PPI	Ka. Biro Hukum	Dirjen PPI	Sekjen Kominfo

LAMPIRAN I
 PERATURAN MENTERI KOMUNIKASI DAN
 INFORMATIKA REPUBLIK INDONESIA
 NOMOR TAHUN 2024
 TENTANG
 LAYANAN POS KOMERSIAL

STANDAR SARANA DAN PRASARANA PENYEDIAAN LAYANAN

No.	Jenis Layanan	Infrastruktur	Cakupan Layanan	Teknologi
1.	Layanan Komunikasi Tertulis	Menyediakan: <ol style="list-style-type: none"> a. gerai sebagai tempat untuk menerima kiriman paling sedikit terletak di 3 (tiga) provinsi, dan 4 (empat) kabupaten/kota di setiap provinsi yang dilayani; b. gudang atau tempat untuk menyortir dan memproses kiriman di setiap kabupaten/kota yang dilayani; c. sarana transportasi untuk pengangkutan kiriman antar pulau/antar provinsi yang terjadwal paling sedikit 1 (satu) kali sehari untuk setiap daerah tujuan layanan; d. moda transportasi untuk pengantaran ke alamat tujuan meliputi kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua; dan 	Cakupan Layanan paling sedikit meliputi 3 (tiga) provinsi, 4 (empat) kabupaten/kota di setiap provinsi yang dilayani; Cakupan Layanan terdiri dari aktivitas menerima dan mengirim kiriman.	Memanfaatkan teknologi meliputi: <ol style="list-style-type: none"> a. sistem operasional yang terhubung ke dalam jaringan; b. sistem pembayaran berbasis digital; c. sistem pelacakan kiriman; dan d. layanan pengaduan yang dapat diakses secara daring.

		e. timbangan surat yang berstandar SNI (Standar Nasional Indonesia) dengan daya tampung paling sedikit 0 s.d 2 (dua) kilogram atau lebih dengan ketelitian sampai 100 (seratus) gram.		
2.	Layanan Paket	<p>Menyediakan:</p> <p>a. aktivitas pengumpulan (<i>collecting</i>) berupa:</p> <p>i. gerai sebagai tempat untuk menerima kiriman; atau</p> <p>ii. aktivitas pengambilan kiriman (<i>pick up services</i>) paling sedikit terletak di 3 (tiga) provinsi dan 4 (empat) kabupaten/kota di setiap provinsi yang dilayani;</p> <p>b. gudang atau tempat untuk menyortir dan memproses kiriman di setiap kabupaten atau kota yang dilayani;</p> <p>c. moda transportasi untuk pengangkutan kiriman antar pulau/antar provinsi yang terjadwal paling sedikit 1 (satu) kali sehari untuk setiap daerah tujuan layanan;</p>	<p>Cakupan Layanan paling sedikit meliputi 3 (tiga) provinsi, 4 (empat) kabupaten/kota di setiap provinsi yang dilayani;</p> <p>Cakupan Layanan terdiri dari aktivitas menerima dan mengirim kiriman</p>	<p>Memanfaatkan teknologi meliputi:</p> <p>a. sistem operasional yang terhubung ke dalam jaringan;</p> <p>b. sistem pembayaran berbasis digital;</p> <p>c. sistem pelacakan kiriman; dan</p> <p>d. layanan pengaduan yang dapat diakses secara daring.</p>

		<p>d. gudang atau tempat penyimpanan sebagai pusat distribusi nasional (opsional);</p> <p>e. moda transportasi untuk pengantaran ke alamat tujuan; dan</p> <p>f. timbangan barang yang berstandar SNI (Standar Nasional Indonesia) dengan daya tampung paling sedikit 0 s.d 30 (tiga puluh) kilogram atau lebih dengan ketelitian sampai 100 (seratus) gram.</p>		
3.	Layanan Logistik	<p>Menyediakan:</p> <p>a. kantor atau gerai layanan dengan aktivitas pengumpulan (<i>collecting</i>) atau <i>pick up service</i>;</p> <p>b. layanan pengangkutan darat, laut, dan udara untuk pengangkutan atau pengiriman antar pulau atau antar provinsi;</p> <p>c. moda transportasi pengangkutan darat berupa truk dengan kapasitas paling sedikit 2 ton atau <i>head-truck</i> sejumlah paling sedikit 1 unit;</p> <p>d. gudang atau tempat penyimpanan per wilayah layanan meliputi:</p>	Memiliki kantor perwakilan di setiap wilayah yang dilayani	<p>Memanfaatkan teknologi meliputi:</p> <p>a. sistem operasional yang terhubung ke dalam jaringan;</p> <p>b. sistem pembayaran berbasis digital;</p> <p>c. sistem pelacakan kiriman;</p> <p>d. layanan pengaduan yang dapat diakses secara daring; dan</p> <p>e. manajemen pergudangan.</p>

		<p>i. ukuran paling sedikit 1000 m²; dan</p> <p>ii. menyediakan layanan <i>fullfilment</i> atau proses pemenuhan produk dari pengguna layanan meliputi pemenuhan permintaan pesanan, penerimaan, pengepakan, pengangkutan, penyimpanan, pengemasan, dan/atau pengiriman barang.</p> <p>e. moda transportasi untuk pengantaran ke alamat tujuan atau alamat yang disepakati</p>		
4.	Layanan Transaksi Keuangan	Sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.		
5.	Layanan Keagenan Pos	Sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.		

MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
REPUBLIK INDONESIA,

BUDI ARIE SETIADI

LAMPIRAN II
 PERATURAN MENTERI KOMUNIKASI DAN
 INFORMATIKA REPUBLIK INDONESIA
 NOMOR TAHUN 2024
 TENTANG
 LAYANAN POS KOMERSIAL

FORMAT PELAPORAN STANDAR PELAYANAN
 UNTUK LAYANAN POS KOMERSIAL

Ketentuan format pelaporan yang wajib disampaikan Penyelenggara Pos terkait Standar Pelayanan untuk Layanan Pos Komersial sebagai berikut:

- I. Format Data Pendukung Kepastian Waktu Layanan
 - a. Layanan Di Gerai

No	Uraian	Waktu	Nama Produk / Jenis Kiriman	Satuan	Persentase Realisasi Pencapaian	Moda Transportasi yang di Gunakan (Darat, Laut, Udara)	Moda Transportasi Untuk Pengiriman Akhir (Roda Dua, Roda Tiga, Mobil Barang Atau Lainnya)	Jumlah Kiriman per Tahun
	Jenis Pengiriman							
1	Pengiriman Cepat	< 6 jam						
2	Pengiriman di hari yg sama	< 12 jam						
3	Pengiriman Hari Berikutnya	< 24 jam						

4	Pengiriman antar kota dalam Pulau	H+3 hari						
5	Pengiriman antar kota antar Pulau	H+7 hari						
6	Pengiriman ke daerah 3T(Tertinggal, Terdepan, Terluar)	H+20 hari						
	Total							

b. Layanan Penjemputan Kiriman (*Pick Up Service*)

No	Uraian	Waktu	Nama Produk / Jenis Kiriman	Satuan	Persentase Realisasi Pencapaian	Moda Transportasi yang di Gunakan	Moda Transportasi yang di Gunakan (Note : Darat, Laut, Udara)	Jumlah Kiriman per Tahun
	Jenis Pengiriman							
1	Pengiriman Cepat	< 6 jam						
2	Pengiriman di hari yg sama	< 12 jam						
3	Pengiriman Hari Berikutnya	< 24 jam						

4	Pengiriman antar kota dalam Pulau	H+3 hari					
5	Pengiriman antar kota antar Pulau	H+7 hari					
6	Pengiriman ke daerah 3T(Tertinggal, Terdepan, Terluar)	H+20 hari					
	Total						

II. Format Data Pendukung Biaya Layanan
a. Layanan Di Gerai

No	Uraian	Waktu	Nama Produk / Jenis Kiriman	Satuan	Tarif Layanan Di Publikasikan / (Ya /Tidak)
	Jenis Pengiriman				
1	Pengiriman Cepat	< 6 jam			
2	Pengiriman di hari yg sama	< 12 jam			
3	Pengiriman Hari Berikutnya	< 24 jam			

4	Pengiriman antar kota dalam Pulau	H+3 hari			
5	Pengiriman antar kota antar Pulau	H+7 hari			
6	Pengiriman ke daerah 3T(Tertinggal, Terdepan, Terluar)	H+20 hari			
	Total				

b. Layanan Penjemputan Kiriman (*Pick Up Service*)

No	Uraian	Waktu	Nama Produk / Jenis Kiriman	Satuan	Tarif Layanan Di Publikasikan / (Ya /Tidak)
	Jenis Pengiriman				
1	Pengiriman Cepat	< 6 jam			
2	Pengiriman di hari yg sama	< 12 jam			
3	Pengiriman Hari Berikutnya	< 24 jam			
4	Pengiriman antar kota dalam Pulau	H+3 hari			

5	Pengiriman antar kota antar Pulau	H+7 hari			
6	Pengiriman ke daerah 3T(Tertinggal, Terdepan, Terluar)	H+20 hari			
	Total				

III. Format Data Pendukung Kejelasan Prosedur Layanan

a. SOP Internal

No	Uraian	Keadaan Normal	
		ada	tidak ada
1	Ketersediaan SOP prosedur penyediaan layanan		
2	ketersediaan Prosedur Jadwal Pelayanan		
3	Ketersediaan prosedur pelacakan kiriman		
4	Ketersediaan Prosedur Kiriman terlarang dan berbahaya		
5	Ketersediaan SOP jenis produk layanan		

b. Panduan Pengguna Layanan yang mencakup

No	Uraian	ada	tidak ada	Keterangan
1	Ketersediaan Pedoman deskripsi umum jenis layanan, produk, dan/atau fitur			

2	daftar tarif produk dan/atau layanan yang ditawarkan			
3	Ketersediaan daftar Kiriman terlarang dan daftar Kiriman berbahaya yang dapat dikirim dengan persyaratan tertentu			
4	Ketersediaan daftar kantor layanan yang tersedia yang memudahkan Pengguna Layanan Pos melakukan pengiriman			
5	Ketersediaan Informasi hak dan kewajiban Pengguna Layanan Pos dan Penyelenggara Pos			
6	Ketersediaan kebijakan pemrosesan data pribadi Pengguna Layanan Pos			
7	Ketersediaan prosedur dan tata cara pengaduan, saran dan masukan, ganti rugi, serta asuransi terhadap penyelenggaraan layanan			
8	Ketersediaan prosedur layanan yang ditetapkan pihak lain yang berkaitan dengan penyelenggaraan layanan, antara lain proses pemeriksaan oleh Bea dan Cukai dan Badan Karantina			
9	SOP keamanan bagi pegawai Penyelenggara Pos yang menggunakan moda transportasi roda dua/tiga dalam melakukan pengiriman barang			

IV. Format Data Pendukung Produk Layanan
(disesuaikan dengan format yang ditawarkan oleh penyelenggara Pos)

No	Uraian	Waktu	Nama Produk / Jenis Kiriman	Resi / QR Code (ada / tidak)	Publikasi (ya / tidak)
	Layanan Penyelenggara Pos				

1	Pengiriman Cepat	< 6 jam			
2	Pengiriman di hari yg sama	< 12 jam			
3	Pengiriman Hari Berikutnya	< 24 jam			
4	Pengiriman antar kota dalam Pulau	3 hari			
5	Pengiriman antar kota antar Pulau	7 hari			
6	Pengiriman ke daerah 3T(Tertinggal, Terdepan, Terluar)	20 hari			

V. Format Data Pendukung Kompetensi SDM
(disesuaikan dengan format yang ditawarkan oleh penyelenggara Pos)

No	Kantor	satuan	Jumlah Pegawai	Jumlah Pegawai yang telah mengikuti pelatihan	Jumlah Pegawai memiliki Keahlian / Kompetensi Bidang Pos	Jumlah Pegawai memiliki Keahlian / Kompetensi Bidang Keamanan Informasi	Nama Sertifikat
1	Kantor Pusat	Orang					
2	Kantor Cabang 1	Orang					
3	Kantor Cabang 2	Orang					
4	Kantor Cabang 3	Orang					
5	Kantor Cabang 4	Orang					
6	Kantor Cabang 5	Orang					
7	Kantor Cabang 6	Orang					
8	Kantor Cabang 7	Orang					
9	Kantor Cabang 8	Orang					
10	dan seterusnya	Orang					

VI. Format Data Pendukung Keamanan, Kerahasiaan dan Keselamatan

No	Uraian	ada	tidak ada	Keterangan
1	SOP layanan dalam kondisi darurat karena adanya bencana alam dan/atau non-alam			a. jadwal pelayanan dalam keadaan darurat; b. standar waktu tempuh kiriman dalam keadaan darurat; c. prosedur pengamanan Kiriman; dan d. penerimaan pengaduan dalam keadaan darurat.
2	SOP menjaga keamanan, kerahasiaan, dan keselamatan kiriman Pos			a. pencegahan dan penanganan atas risiko pengiriman kiriman Pos terlarang, dan/atau kiriman berbahaya, dan/atau kiriman khusus yang dikirim melalui Penyelenggara Pos; b. pencegahan dan penanganan kehilangan atau pencurian kiriman Pos yang dipercayakan kepada Penyelenggara Pos; c. pencegahan dan penanganan lalu lintas narkoba, obat-obatan terlarang, dan aktivitas pencucian uang melalui Penyelenggara Pos; d. pencegahan dan penanganan barang kiriman Pos pada kondisi darurat karena bencana alam dan non-alam; e. penanganan terhadap kerahasiaan informasi Kiriman Pos; f. prosedur penerimaan, pengiriman, dan pengawasan kiriman Pos berbahaya; dan g. prosedur koordinasi dengan otoritas keselamatan dan keamanan di bandar udara dan/atau pelabuhan laut.
3	SOP keamanan bagi pegawai Penyelenggara Pos yang menggunakan moda transportasi roda dua/tiga dalam melakukan pengiriman barang			
4	SOP Pelindungan data pribadi pengguna layanan pos			

VII. Format Data Pendukung Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan, dan Informasi

No	Uraian	Waktu	Nama Produk / Jenis Kiriman	Jumlah Kiriman pertahun	Jumlah Pengaduan Pertahun	Jumlah Penanganan Aduan yang diselesaikan	Jumlah Pengaduan Pertahun Yang terselesaikan 2 (dua) x 24 (dua puluh empat) jam terhitung sejak pengaduan diterima	Sarana Penyelesaian	
								Via Loker / Customer Service	Elektornik (Website, Media Sosial dll)
	Jumlah Total Kiriman Layanan								
1	Pengiriman Cepat	< 6 jam							
2	Pengiriman di hari yg sama	< 12 jam							
3	Pengiriman Hari Berikutnya	< 24 jam							
4	Pengiriman antar kota dalam Pulau	H+3 hari							
5	Pengiriman antar kota antar Pulau	H+7 hari							
6	Pengiriman ke daerah 3T(Tertinggal, Terdepan, Terluar)	H+20 hari							

5	Pengiriman antar kota antar Pulau	H+7 hari								
6	Pengiriman ke daerah 3T(Tertinggal, Terdepan, Terluar)	H+20 hari								
	Total									

MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
REPUBLIK INDONESIA,

BUDI ARIE SETIADI

LAMPIRAN III
 PERATURAN MENTERI KOMUNIKASI DAN
 INFORMATIKA REPUBLIK INDONESIA
 NOMOR TAHUN 2024
 TENTANG
 LAYANAN POS KOMERSIAL

KRITERIA DAN TOLOK UKUR STANDAR PELAYANAN UNTUK LAYANAN POS
 KOMERSIAL

Ketentuan terkait kriteria dan tolok ukur yang digunakan untuk Standar Pelayanan untuk Layanan Pos Komersial sebagai berikut:

No	Standar Pelayanan	Kriteria	Penjelasan	Tolok Ukur
1.	Kepastian waktu layanan	Maksimum waktu keterlambatan	Waktu keterlambatan yang ditoleransi pada pengiriman per jenis layanan berdasarkan waktu yang dijanjikan	a. pengiriman cepat <kurang dari 6 (enam) jam; b. pengiriman di hari yang sama <kurang dari 12 jam; c. pengiriman di hari berikutnya dengan waktu tempuh kiriman Pos hari berikutnya untuk wilayah kota atau kabupaten dalam pulau dan antar pulau kurang dari 24 (dua puluh empat) jam; d. pengiriman antar kota dalam pulau dengan waktu tempuh paling lambat H+3; e. pengiriman antar kota antar pulau dengan waktu tempuh paling lambat H+7; dan f. waktu tempuh untuk wilayah zona khusus atau daerah tertinggal yang ditetapkan oleh pemerintah paling lambat H+20.

No	Standar Pelayanan	Kriteria	Penjelasan	Tolok Ukur
				Catt: dikecualikan apabila dalam keadaan kahar (<i>force majeure</i>)
2.	Kepastian waktu layanan	Persentase yang mengalami keterlambatan per tahun per layanan	Keterlambatan dihitung berdasarkan standar waktu layanan	5% (lima persen)
3.	Kepastian biaya layanan	Ketersediaan daftar tarif layanan yang dipublikasikan	Publikasi dapat dilakukan secara daring maupun luring.	100% (seratus persen)
4.	Kejelasan prosedur layanan	Ketersediaan SOP dalam pelayanan pos yang memuat: prosedur penyediaan layanan, jadwal pelayanan, prosedur pelacakan kiriman, prosedur layanan dalam keadaan darurat, dan jenis produk layanan	SOP harus memenuhi semua aspek, baik satu kesatuan maupun terpisah.	100% (seratus persen) ketersediaan SOP
5.	Kejelasan prosedur layanan	Ketersediaan sistem informasi untuk melacak pengiriman pos	Ketersediaan sistem informasi untuk melacak (<i>track and trace</i>) pengiriman Pos yang melakukan layanan <i>collecting, processing, transporting, dan delivery</i>	100% (seratus persen)
6.	Produk layanan	Ketersediaan jenis layanan, produk, dan/atau fitur layanan	Ketersediaan jenis layanan, produk, dan/atau fitur layanan yang dimiliki perusahaan wajib dipublikasikan kepada Pengguna Layanan	100% (seratus persen)
7.	Kompetensi SDM	Jumlah SDM yang memiliki sertifikat kompetensi dan jumlah SDM yang	Jumlah SDM yang memiliki keahlian atau sertifikasi kompetensi di bidang operasional	1 (satu) orang

No	Standar Pelayanan	Kriteria	Penjelasan	Tolok Ukur
		telah mengikuti sertifikat pelatihan terkait perlindungan data	Penyelenggaraan Pos yang dikeluarkan oleh Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) dan jumlah SDM yang telah mengikuti sertifikat pelatihan terkait perlindungan data pribadi.	
8.	Kompetensi SDM	Ketersediaan paling sedikit 50% (lima puluh persen) SDM mendapat pelatihan <i>internal</i> dan/atau <i>eksternal</i> di bidang operasional penyelenggaraan pos dalam 1 (satu) kantor cabang di Kabupaten/Kota	Persentase jumlah kantor cabang di setiap kabupaten/kota memiliki jumlah SDM yang telah mendapat kompetensi pelatihan <i>internal</i> dan/atau <i>eksternal</i> di bidang operasional penyelenggaraan pos dibagi jumlah total kantor cabang	100% (seratus persen)
9.	Keamanan dan kerahasiaan	Ketersediaan SOP yang menjamin keamanan, kerahasiaan dan keselamatan kiriman Pos	SOP harus memenuhi semua aspek, baik satu kesatuan maupun terpisah.	100% (seratus persen) ketersediaan SOP
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Persentase jumlah pengaduan layanan dalam setiap bulan	Jumlah pengaduan terhadap layanan	5% (lima persen)
11.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Persentase penanganan aduan yang diselesaikan setiap tahun	Pengaduan harus diselesaikan kurang dari 2 x 24 jam	100% (seratus persen)
12.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Ketersediaan sarana untuk penanganan pengaduan saran dan masukan	Ketersediaan sarana untuk penanganan pengaduan saran dan masukan berupa loket pelayanan pengaduan; pusat pelayanan kontak pelanggan; situs	100% (seratus persen)

No	Standar Pelayanan	Kriteria	Penjelasan	Tolok Ukur
			atau alamat surat elektronik (<i>email</i>) perusahaan; dan media komunikasi dan informasi lainnya.	
13.	Sarana prasarana dan fasilitas	Ketersediaan sarana dan prasarana atau fasilitas layanan dalam setiap kantor pelayanan	Ketersediaan sarana dan prasarana atau fasilitas layanan dalam setiap kantor pelayanan terdiri dari: kantor, gudang dan/atau tempat penyimpanan, timbangan yang telah ditera, sarana transportasi, perangkat keras, perangkat lunak, sistem pelacakan kiriman, daftar tarif, sarana, prasarana, dan/atau fasilitas khusus bagi penyandang disabilitas, dan sarana komunikasi dan informasi.	100% (seratus persen)
14.	Jaminan pemberian ganti rugi	Persentase yang mengalami kerusakan per tahun per layanan	Persentase jumlah kiriman yang mengalami kerusakan per tahun per layanan berdasarkan data aduan pengguna layanan	5% (lima persen)
15.	Jaminan pemberian ganti rugi	Persentase yang mengalami kehilangan per tahun per layanan	Persentase jumlah kiriman yang mengalami kehilangan per tahun per layanan berdasarkan data aduan pengguna layanan	5% (lima persen)
16.	Jaminan pemberian ganti rugi	Persentase yang mengalami keterlambatan per tahun per layanan	Persentase jumlah kiriman yang mengalami keterlambatan per	5% (lima persen)

No	Standar Pelayanan	Kriteria	Penjelasan	Tolok Ukur
			tahun per layanan berdasarkan data aduan pengguna layanan	
17.	Jaminan pemberian ganti rugi	Persentase yang mengalami ketidaksesuaian perjanjian layanan per tahun per layanan	Persentase yang mengalami ketidaksesuaian perjanjian layanan per tahun per layanan	3% (tiga persen)
18.	Jaminan pemberian ganti rugi	Persentase Jumlah ganti rugi yang dapat diselesaikan dalam 1 tahun	Ganti rugi berdasarkan kesepakatan dengan Pengguna Layanan Pos dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.	100% (seratus persen)

MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
REPUBLIC INDONESIA,

BUDI ARIE SETIADI

LAMPIRAN IV
PERATURAN MENTERI KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA REPUBLIK INDONESIA
NOMOR TAHUN 2024
TENTANG
LAYANAN POS KOMERSIAL

TATA CARA PENGUKURAN STANDAR PELAYANAN UNTUK
LAYANAN POS KOMERSIAL

A. Metode Pengukuran Kepastian Waktu Layanan

1. Kepastian waktu layanan diukur dalam bentuk maksimum waktu keterlambatan dan persentase pengiriman yang mengalami keterlambatan per tahun.
2. Metode pengukuran kepastian waktu layanan mengikuti ketentuan sebagai berikut:
 - a. Waktu keterlambatan dihitung berdasarkan jumlah hari keterlambatan sesuai perjanjian yang disepakati.
 - b. Waktu tempuh kiriman yang berada dalam batas standar yang telah ditetapkan tidak dianggap sebagai keterlambatan.
 - c. Waktu tempuh kiriman yang melebihi batas standar yang telah ditetapkan dianggap sebagai keterlambatan.
3. Tata cara pengukuran kepastian waktu layanan adalah sebagai berikut:
 - a. Perhitungan standar waktu tempuh kiriman melalui gerai layanan dihitung ketika kiriman diserahkan oleh Pengguna Layanan di gerai.
 - b. Perhitungan standar waktu tempuh kiriman melalui penjemputan Kiriman (*pick up service*) dimulai ketika Penyelenggara Pos menerima pemesanan.
 - c. Penyelenggara Pos mencatat jumlah transaksi pengiriman barang atau paket setiap harinya per layanan yang diberikan.
 - d. Penyelenggara Pos mencatat jumlah pengiriman yang mengalami waktu keterlambatan sesuai perjanjian yang disepakati untuk setiap layanan.
 - e. Penyelenggara Pos menghitung jumlah pengiriman yang mengalami keterlambatan dalam satu tahun untuk setiap layanan.
 - f. Penyelenggara Pos menghitung persentase pengiriman yang mengalami keterlambatan per layanan dengan formula sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah Pengiriman yang mengalami keterlambatan melebihi batas standar yang telah ditetapkan}}{\text{Jumlah pengiriman total per tahun}} \times 100$$

B. Metode Pengukuran Kepastian Biaya Layanan

1. Kepastian biaya layanan diukur dalam bentuk ketersediaan daftar tarif layanan yang ditawarkan.
2. Metode pengukuran kepastian biaya layanan mengikuti ketentuan sebagai berikut:
 - a. Apabila penyelenggara pos menyediakan daftar tarif layanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, maka dianggap memenuhi Standar Pelayanan.
 - b. Apabila penyelenggara pos tidak menyediakan daftar tarif layanan sesuai ketentuan perundang-undangan, maka dianggap tidak memenuhi Standar Pelayanan.
3. Tata cara pengukuran kepastian biaya layanan adalah sebagai berikut:
 - a. Penyelenggara Pos membuat daftar tarif layanan sesuai layanan yang ditawarkan dengan jelas dan rinci.

- b. Penyelenggara Pos mendokumentasikan daftar tarif layanan termasuk apabila terdapat perubahan tarif layanan.
- c. Penyelenggara pos yang menyediakan daftar tarif layanan secara jelas dan rinci, dianggap memenuhi standar pelayanan.

C. Metode Pengukuran Kejelasan Prosedur Layanan

1. Kejelasan prosedur layanan diukur dalam bentuk ketersediaan sistem dan prosedur operasi dalam pemberian layanan Pos.
2. Metode pengukuran kejelasan prosedur layanan mengikuti ketentuan sebagai berikut:
 - a. Penyelenggara pos yang memiliki sistem dan prosedur operasi dalam pemberian layanan pos sebagai berikut:
 - 1) prosedur penyediaan layanan;
 - 2) jadwal pelayanan;
 - 3) prosedur pelacakan kiriman;
 - 4) prosedur layanan dalam keadaan darurat; dan
 - 5) jenis produk layanandianggap memenuhi standar pelayanan.
 - b. Penyelenggara pos yang memiliki pedoman Pengguna Layanan Pos sebagai berikut:
 - 1) deskripsi umum jenis layanan, produk, dan/atau fitur;
 - 2) daftar tarif produk dan/atau layanan yang ditawarkan;
 - 3) daftar kiriman terlarang;
 - 4) daftar kiriman berbahaya yang dapat dikirim dengan persyaratan tertentu;
 - 5) daftar kantor layanan yang tersedia yang memudahkan Pengguna Layanan Pos melakukan pengiriman;
 - 6) hak dan kewajiban Pengguna Layanan Pos dan Penyelenggara Pos;
 - 7) Pusat kontak (*contact center*) yang dapat dihubungi pengguna layanan pos;
 - 8) kebijakan pemrosesan data pribadi Pengguna Layanan Pos;
 - 9) prosedur dan tata cara pengaduan, saran dan masukan, ganti rugi, serta asuransi terhadap penyelenggaraan layanan; dan
 - 10) prosedur layanan yang ditetapkan pihak lain yang berkaitan dengan penyelenggaraan layanan, antara lain proses pemeriksaan oleh Bea dan Cukai dan Badan Karantina.dianggap memenuhi standar pelayanan.
3. Tata cara pengukuran kejelasan prosedur layanan adalah sebagai berikut:
 - a. Penyelenggara Pos membuat sistem dan prosedur operasi yang mencakup:
 - 1) prosedur penyediaan layanan;
 - 2) jadwal pelayanan;
 - 3) prosedur pelacakan kiriman;
 - 4) prosedur layanan dalam keadaan darurat; dan
 - 5) jenis produk layananbaik dalam bentuk gabungan keseluruhan maupun terpisah masing-masing.
 - b. Penyelenggara Pos membuat pedoman Pengguna Layanan Pos sebagai berikut:
 - 1) deskripsi umum jenis layanan, produk, dan/atau fitur;
 - 2) daftar tarif produk dan/atau layanan yang ditawarkan;
 - 3) daftar kiriman terlarang;
 - 4) daftar kiriman berbahaya yang dapat dikirim dengan persyaratan tertentu;

- 5) daftar kantor layanan yang tersedia yang memudahkan Pengguna Layanan Pos melakukan pengiriman;
 - 6) hak dan kewajiban Pengguna Layanan Pos dan Penyelenggara Pos;
 - 7) kebijakan pemrosesan data pribadi Pengguna Layanan Pos;
 - 8) prosedur dan tata cara pengaduan, saran dan masukan, ganti rugi, serta asuransi terhadap penyelenggaraan layanan; dan
 - 9) prosedur layanan yang ditetapkan pihak lain yang berkaitan dengan penyelenggaraan layanan, antara lain proses pemeriksaan oleh Bea dan Cukai dan Badan Karantina.
- c. Penyelenggara Pos menghitung persentase kejelasan prosedur layanan dengan formula sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah prosedur layanan yang tersedia}}{\text{Jumlah prosedur layanan yang telah ditetapkan}} \times 100\%$$

D. Metode Pengukuran Produk Layanan

1. Produk layanan diukur dalam bentuk ketersediaan brand produk dan brand perusahaan yang dimiliki perusahaan.
2. Metode pengukuran produk layanan mengikuti ketentuan sebagai berikut:
 - a. Penyelenggara Pos yang memiliki daftar produk dan/atau layanan dianggap memenuhi standar pelayanan.
 - b. Apabila Penyelenggara Pos tidak menyediakan daftar produk dan/atau layanan dianggap tidak memenuhi standar pelayanan.
3. Tata cara pengukuran produk layanan adalah sebagai berikut:
 - a. Penyelenggara Pos membuat daftar produk dan/atau layanan yang akan ditawarkan.
 - b. Penyelenggara Pos mempublikasikan produk dan/atau layanannya kepada masyarakat.
 - c. Penyelenggara Pos mendokumentasikan daftar produk layanan.
 - d. Penyelenggara Pos yang menyediakan daftar produk dan/atau layanan dianggap memenuhi standar pelayanan.

E. Metode Pengukuran Kompetensi Sumber Daya Manusia

1. Kompetensi sumber daya manusia (SDM) yang ahli diukur dalam bentuk:
 - a. ketersediaan paling sedikit 1 (satu) SDM yang telah mendapatkan sertifikat kompetensi di bidang operasional penyelenggaraan pos dari Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) dalam 1 (satu) kantor cabang di Kabupaten/Kota;
 - b. ketersediaan paling sedikit 50% SDM yang telah mendapatkan pelatihan internal dan/atau eksternal di bidang operasional penyelenggaraan pos dalam 1 (satu) kantor cabang di Kabupaten/Kota; dan
 - c. ketersediaan paling sedikit 1 (satu) SDM yang telah mendapatkan pelatihan terkait perlindungan data pribadi dalam 1 (satu) kantor cabang di Kabupaten/Kota.
 - d. ketersediaan SDM yang telah mendapatkan pelatihan dasar di setiap gerai atau kantor pelayanan.
2. Metode pengukuran kompetensi sumber daya manusia mengikuti ketentuan sebagai berikut:
 - a. Penyelenggara pos yang memiliki kompetensi sumber daya manusia ahli serta dapat dibuktikan melalui sertifikasi kompetensi atau bukti pelatihan sesuai wilayah layanan, maka dianggap memenuhi standar pelayanan.

- b. Kepemilikan kompetensi sumber daya manusia dihitung untuk setiap wilayah layanan Penyelenggara Pos pada kantor cabang di tingkat Kabupaten/Kota.
3. Tata cara pengukuran kompetensi sumberdaya manusia adalah sebagai berikut:
 - a. Penyelenggara Pos mendata kepemilikan sumber daya manusia di setiap kantor cabang di tingkat Kabupaten/Kota yang menjadi wilayah layanan Penyelenggara Pos.
 - b. Penyelenggara Pos menghitung jumlah kantor cabang yang memiliki kompetensi sumber daya manusia ahli.
 - c. Menghitung persentase kepemilikan kompetensi sumber daya manusia yang memiliki sertifikasi kompetensi yang dikeluarkan oleh Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) dengan formula sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah Kantor Cabang yang memiliki Kompetensi SDM sertifikasi kompetensi dari LSP}}{\text{Total Kantor Cabang yang dimiliki Penyelenggara Pos}} \times 100\%$$

- d. Menghitung persentase kepemilikan kompetensi sumber daya manusia ahli yang telah mengikuti pelatihan internal dan/atau eksternal dengan formula sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah Kantor Cabang yang memiliki Kompetensi SDM berupa Pelatihan Internal /Eksternal}}{\text{Total Kantor Cabang yang dimiliki Penyelenggara Pos}} \times 100\%$$

- e. Menghitung persentase kepemilikan kompetensi sumber daya manusia ahli yang telah mengikuti pelatihan terkait perlindungan data pribadi dengan formula sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah Kantor Cabang yang memiliki Kompetensi SDM berupa Pelatihan Pelindungan Data Pribadi}}{\text{Total Kantor Cabang yang dimiliki Penyelenggara Pos}} \times 100\%$$

F. Metode Pengukuran Keamanan, Kerahasiaan, dan Keselamatan kiriman Pos:

1. Keamanan, kerahasiaan, dan keselamatan kiriman Pos diukur dalam bentuk ketersediaan SOP yang menjamin keamanan, kerahasiaan dan keselamatan pengiriman.
2. Metode pengukuran keamanan dan kerahasiaan mengikuti ketentuan sebagai berikut:
 - a. Penyelenggara Pos memiliki ketersediaan SOP yang menjamin keamanan, kerahasiaan dan keselamatan kiriman Pos, maka dianggap memenuhi standar pelayanan.
 - b. Penyelenggara Pos tidak memiliki SOP yang menjamin keamanan, kerahasiaan dan keselamatan kiriman Pos, maka dianggap tidak memenuhi standar pelayanan.
3. Tata cara pengukuran keamanan dan kerahasiaan adalah sebagai berikut:
 - a. Penyelenggara Pos menyusun dan menetapkan sistem dan prosedur yang meliputi:
 - 1) pencegahan dan penanganan atas risiko pengiriman kiriman Pos terlarang, kiriman berbahaya, dan/atau kiriman khusus yang dikirim melalui Penyelenggara Pos;
 - 2) pencegahan dan penanganan kehilangan atau pencurian kiriman Pos yang dipercayakan kepada Penyelenggara Pos;
 - 3) pencegahan dan penanganan lalu lintas narkoba, obat-obatan terlarang, dan aktivitas pencucian uang melalui Penyelenggara Pos;
 - 4) pencegahan dan penanganan barang kiriman Pos pada kondisi darurat karena bencana alam dan non-alam;
 - 5) penanganan terhadap kerahasiaan informasi Kiriman Pos;
 - 6) prosedur penerimaan, pengiriman, dan pengawasan kiriman Pos berbahaya; dan

- 7) prosedur koordinasi dengan otoritas keselamatan dan keamanan di bandar udara dan/atau pelabuhan laut.
- b. Penyelenggara Pos mendokumentasikan sistem dan prosedur tersebut sebagai bukti bahwa telah memiliki SOP yang menjamin keamanan, kerahasiaan dan keselamatan kiriman Pos.
- c. Penilaian 100% diberikan kepada Penyelenggara Pos yang memiliki SOP yang menjamin keamanan, kerahasiaan dan keselamatan kiriman Pos.

G. Metode Pengukuran Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

1. Penanganan pengaduan diukur dalam bentuk:
 - a. Penyelenggara Pos harus menyelesaikan pengaduan atas layanan yang diberikan kepada Pengguna Layanan Pos paling lambat 2 (dua) x 24 (dua puluh empat) jam terhitung sejak pengaduan diterima.
 - b. Persentase jumlah pengaduan terhadap layanan Pos setiap tahun; dan
 - c. Persentase Penanganan pengaduan yang diselesaikan setiap tahun.
2. Saran dan masukan diukur dengan menggunakan kriteria: Ketersediaan sarana untuk penerimaan saran dan masukan.
3. Metode pengukuran penanganan pengaduan, saran dan masukan mengikuti ketentuan sebagai berikut:
 - a. Jumlah pengaduan layanan Pos ditentukan berdasarkan jumlah pengaduan layanan Pos yang disampaikan Pengguna Layanan Pos setiap a tahun;
 - b. Penanganan pengaduan yang dapat diselesaikan ditentukan berdasarkan penanganan yang dilakukan oleh Penyelenggara Pos untuk setiap pengaduan yang ada; dan
 - c. Ketersediaan sarana untuk penanganan pengaduan, saran dan masukan ditentukan berdasarkan kepemilikan sarana dari Penyelenggara Pos berupa loket pelayanan pengaduan, pusat pelayanan kontak pelanggan, situs atau alamat surat elektronik (*email*) perusahaan, dan media komunikasi dan informasi lainnya.
4. Tata cara pengukuran penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah sebagai berikut:
 - a. Penyelenggara Pos mencatat jumlah transaksi layanan yang setiap tahun.
 - b. Penyelenggara Pos mencatat jumlah pengaduan layanan setiap tahunnya.
 - c. Penyelenggara Pos menghitung Persentase Jumlah Pengaduan layanan dalam setiap tahun dengan rumus sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah Pengaduan Layanan Setiap Tahun}}{\text{Total Transaksi Layanan Setiap Tahun}} \times 100\%$$

- d. Penyelenggara pos juga menghitung Persentase Penanganan Aduan yang diselesaikan setiap tahun dengan rumus sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah Pengaduan Layanan yang dapat diselesaikan}}{\text{Total Pengaduan Layanan setiap tahun}} \times 100\%$$

- e. Penyelenggara pos juga menghitung Persentase Penanganan Aduan yang diselesaikan setiap tahun dibawah 2 x 24 Jam dengan rumus sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah Pengaduan Layanan yang dapat diselesaikan dibawah 2x24 jam}}{\text{Total Pengaduan Layanan setiap tahun}} \times 100\%$$

- f. Penyelenggara Pos juga mencatat ketersediaan sarana untuk penanganan pengaduan saran dan masukan berupa:
 - 1) loket pelayanan pengaduan;
 - 2) pusat pelayanan kontak pelanggan;
 - 3) situs atau alamat surat elektronik (*email*) perusahaan; dan
 - 4) media komunikasi dan informasi lainnya.
- g. Apabila penyelenggara Pos memiliki minimal satu sarana untuk penanganan pengaduan, saran dan masukan seperti disebutkan diatas, maka Penyelenggara Pos dianggap memenuhi standar pelayanan.

H. Metode Pengukuran Sarana, Prasarana, dan Fasilitas

1. Sarana, prasarana dan fasilitas diukur dalam bentuk ketersediaan sarana dan prasarana atau fasilitas layanan Pos dalam setiap kantor pelayanan.
2. Metode pengukuran sarana, prasarana, dan fasilitas mengikuti ketentuan sebagai berikut:
 - a. untuk layanan Surat Elektronik dan Paket apabila Penyelenggara Pos memiliki sarana dan prasarana atau fasilitas layanan dalam setiap kantor pelayanan yang terdiri dari: gerai layanan, gudang atau tempat penyimpanan atau tempat pengolahan kiriman, layanan pengangkutan kiriman antar wilayah, sarana transportasi untuk melakukan pengantaran kiriman, timbangan berstandar SNI (Standar Nasional Indonesia) dan telah ditera, sistem operasional yang terhubung ke dalam jaringan, sistem pembayaran berbasis digital, sistem informasi pelacakan kiriman; dan layanan pengaduan yang dapat diakses secara daring.
 - b. Untuk Layanan Logistik apabila Penyelenggara Pos memiliki sarana dan prasarana atau fasilitas layanan dalam setiap kantor pelayanan berupa kantor atau gerai layanan, gudang atau tempat penyimpanan sebagai pusat distribusi, pusat pengolahan kiriman, dan *fulfillment*, layanan pengangkutan kiriman antar wilayah, moda transportasi pengiriman akhir, sistem operasional yang terhubung ke dalam jaringan, sistem pembayaran berbasis digital, sistem informasi pelacakan kiriman, dan layanan pengaduan yang dapat diakses secara daring.
 - c. Penyelenggara Pos harus mencantumkan ketersediaan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas yang tersedia di setiap kantor pelayanan di Kabupaten/ Kota.
3. Tatacara pengukuran sarana, prasarana atau fasilitas adalah sebagai berikut:
 - a. Penyelenggara Pos mendata semua sarana, prasarana atau fasilitas yang tersedia di setiap kantor pelayanan di setiap Kabupaten/Kota yang menjadi wilayah layanan Penyelenggara Pos.
 - b. Menghitung jumlah kantor cabang yang memiliki sarana, prasarana atau fasilitas.
 - c. Menghitung persentase kepemilikan sarana, prasarana atau fasilitas dengan rumus sebagai berikut :

$$\frac{\text{Jumlah Kantor Cabang yang memiliki sarana, prasarana atau fasilitas}}{\text{Total Kantor Cabang yang dimiliki Penyelenggara Pos}} \times 100\%$$

- d. Penyelenggara Pos yang memiliki nilai 100% dianggap memenuhi standar pelayanan.

I. Metode Pengukuran Jaminan Pemberian Ganti Rugi

1. Jaminan Pemberian ganti rugi diukur dalam bentuk:
 - a. persentase yang mengalami kerusakan per tahun per layanan.
 - b. persentase yang mengalami kehilangan per tahun per layanan.
 - c. persentase yang mengalami keterlambatan per tahun per layanan.
 - d. persentase yang mengalami ketidaksesuaian perjanjian layanan per tahun per layanan.
 - e. persentase jumlah ganti rugi yang dapat diselesaikan dalam 1 tahun.
2. Metode pengukuran jaminan pemberian ganti rugi mengikuti ketentuan sebagai berikut:
 - a. persentase yang mengalami kerusakan per tahun per layanan ditentukan berdasarkan jumlah pengiriman yang mengalami kerusakan per tahun per layanan berdasarkan pengaduan dari pengguna.
 - b. persentase yang mengalami kehilangan per tahun per layanan ditentukan berdasarkan jumlah pengiriman yang mengalami kehilangan per tahun per layanan berdasarkan pengaduan dari pengguna.
 - c. persentase yang mengalami keterlambatan per tahun per layanan ditentukan berdasarkan jumlah pengiriman yang mengalami keterlambatan per tahun per layanan berdasarkan pengaduan dari pengguna.
 - d. persentase yang mengalami ketidaksesuaian perjanjian layanan per tahun per layanan ditentukan berdasarkan jumlah pengiriman yang tidak sesuai dengan perjanjian layanan per tahun per layanan berdasarkan pengaduan dari pengguna.
 - e. persentase Jumlah ganti rugi yang dapat diselesaikan dalam 1 tahun ditentukan berdasarkan besarnya nilai ganti rugi yang diselesaikan berdasarkan besarnya ganti rugi yang harus dibayarkan oleh Penyelenggara Pos.
3. Tata cara pengukuran Jaminan Pemberian ganti rugi adalah sebagai berikut:
 - a. Penyelenggara Pos mencatat semua transaksi pengiriman dalam setahun
 - b. Penyelenggara Pos mencatat jumlah pengaduan terhadap pengiriman barang yang mengalami kerusakan atau hilang per tahun per layanan
 - c. Menghitung persentase jumlah kiriman yang mengalami kerusakan per tahun per layanan dengan rumus sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah Kiriman yang mengalami kerusakan}}{\text{Total Kiriman dalam setahun per layanan}} \times 100\%$$
 - d. Menghitung persentase jumlah kiriman yang mengalami kehilangan per tahun per layanan dengan rumus sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah Kiriman yang mengalami kehilangan}}{\text{Total Kiriman dalam setahun per layanan}} \times 100\%$$
 - e. Menghitung persentase jumlah kiriman yang mengalami keterlambatan per tahun per layanan dengan rumus sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah Kiriman yang mengalami keterlambatan}}{\text{Total Kiriman dalam setahun per layanan}} \times 100\%$$
 - f. Penyelenggara Pos juga mencatat jumlah pengaduan terhadap pengiriman barang yang mengalami ketidaksesuaian dengan perjanjian layanan yang disepakati per tahun per layanan
 - g. Menghitung persentase jumlah kiriman yang mengalami ketidaksesuaian dengan perjanjian layanan per tahun per layanan dengan rumus sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah Kiriman yang mengalami ketidaksesuaian dengan Perjanjian Layanan}}{\text{Total Kiriman dalam setahun per layanan}} \times 100\%$$

h. Penyelenggara Pos juga wajib memberikan ganti rugi untuk setiap pengaduan ganti rugi yang disepakati harus diganti.

i. Menghitung jumlah ganti rugi yang dapat diselesaikan oleh penyelenggara Pos per tahun per layanan dengan rumus sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah Ganti Rugi yang dapat diselesaikan}}{\text{Total Ganti Rugi yang harus Dibayarkan oleh Penyelenggara Pos}} \times 100\%$$

MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
REPUBLIK INDONESIA,

BUDI ARIE SETIADI

LAMPIRAN V
PERATURAN MENTERI KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA REPUBLIK INDONESIA
NOMOR TAHUN 2024
TENTANG
LAYANAN POS KOMERSIAL

PETUNJUK PENYUSUNAN DAFTAR PENAWARAN INTERKONEKSI

I. Pendahuluan

Petunjuk Penyusunan Daftar Penawaran Interkoneksi (P2DPI) merupakan petunjuk bagi Penyelenggara Pos dalam melakukan interkoneksi. P2DPI merupakan implementasi dari perjanjian interkoneksi antar Penyelenggara Pos dalam hal penyampaian kiriman surat, kartu pos, barang cetakan, bungkusan kecil, *m-bag*, dan paket pos.

P2DPI disusun dengan tujuan:

- a. Memberikan pedoman kepada Penyelenggara Pos dalam menyusun Daftar Penawaran Interkoneksi (DPI).
- b. Mencegah terjadinya persaingan usaha yang tidak sehat antar Penyelenggara Pos.

II. Daftar Penawaran Interkoneksi (DPI)

DPI paling sedikit memuat tentang:

1. Jaringan yang Ditawarkan

Jaringan yang ditawarkan merupakan infrastruktur layanan pos baik fisik maupun nonfisik untuk kebutuhan pengiriman kiriman pos universal dengan menggunakan jaringan pos komersial dan/atau pengiriman kiriman pos dengan menggunakan infrastruktur jaringan pos universal.

Penyedia interkoneksi memberikan informasi secara terbuka tentang jaringan yang dimiliki paling sedikit meliputi keseluruhan titik layanan pos (gerai), kapasitas pengiriman, kantor cabang, kantor agen, alamat, titik koordinat, jangkauan layanan untuk masing-masing kantor, dan penanggung jawab.

Informasi jaringan tersebut disusun dalam bentuk matriks yang membagi informasi titik layanan berdasarkan wilayah dari provinsi, kabupaten/kota sampai dengan kecamatan.

Untuk lebih jelasnya, berikut adalah contoh tabel jaringan interkoneksi.

No.	Titik Layanan/Titik Interkoneksi	Wilayah	Alamat Lengkap	Titik Koordinat	Jangkauan Layanan	Penanggung Jawab
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)

Keterangan :

- (1) Nomor urut
- (2) Daftar titik layanan/titik interkoneksi
- (3) Pembagian wilayah berdasarkan tingkatan wilayah administrasi
- (4) Alamat titik layanan
- (5) Lokasi titik layanan sesuai dengan posisi lintang dan bujur di peta
- (6) Cakupan layanan untuk setiap titik layanan
- (7) Informasi terkait penanggung jawab (PIC) untuk setiap titik layanan.

2. Spesifikasi Teknis Interkoneksi

Bagian ini memuat berbagai spesifikasi teknis yang harus dipenuhi agar interkoneksi antar Penyelenggara Pos dapat berlangsung dengan baik. Pengguna interkoneksi dapat mengusulkan suatu spesifikasi tambahan berdasarkan alasan yang layak sebagai akibat dari kebutuhan sistemnya untuk disepakati bersama.

Spesifikasi teknis merupakan informasi yang berkaitan dengan teknis penyelenggaraan interkoneksi, antara lain:

- a. Pemakaian formulir untuk serah terima kiriman yang berfungsi sebagai daftar kiriman ke / dan dari pengguna kepada pihak penyedia interkoneksi.
- b. Pemakaian kode pengiriman yang seragam termasuk sistem pelacakan kiriman yang dapat diakses oleh pengguna dan penyedia.
- c. Ukuran alat atau sarana untuk menghimpun kiriman yang memenuhi standar alat angkutan baik angkutan darat, laut maupun udara.

3. Prosedur Pelaksanaan Interkoneksi

Prosedur pelaksanaan interkoneksi merupakan tata cara pelaksanaan pengoperasian interkoneksi antara para penyelenggara yang berinterkoneksi, antara lain meliputi:

a. Ketentuan Pengoperasian

- (1) permohonan interkoneksi dari pemohon melalui komunikasi tertulis dan/atau elektronik;
- (2) penyedia menyampaikan informasi kepada pemohon terkait jaringan atau titik layanan penyedia;
- (3) pemohon dan penyedia menyepakati standar layanan, paling sedikit meliputi:
 - a) Jaringan yang akan diinterkoneksi;
 - b) jenis layanan;
 - c) volume (dimensi), jumlah, dan berat kiriman; dan/atau
 - d) tata cara penerimaan dan penyerahan kiriman.

b. Panduan Perjanjian Kerja Sama Interkoneksi

Perjanjian Kerja Sama Interkoneksi antara penyedia dan pemohon ditandatangani sebelum dilakukan Interkoneksi.

Perjanjian Kerja Sama Interkoneksi mengatur mengenai hak, kewajiban dan tanggung jawab masing-masing yang berkaitan dengan pelaksanaan Interkoneksi.

Materi dari suatu Perjanjian Kerja sama Interkoneksi harus mencakup hal-hal sebagai berikut:

- (1) Tanggal dan Identitas Para Penyelenggara
- (2) Definisi dan Interpretasi
- (3) Ruang Lingkup Perjanjian
- (4) Masa Berlaku Perjanjian
- (5) Hak dan Kewajiban Para Pihak
- (6) Spesifikasi Teknis
- (7) Penyediaan Informasi dan Kerahasiaan
- (8) Layanan Interkoneksi dari Para Penyelenggara
- (9) Pembebanan Biaya, Penagihan dan Pembayaran
- (10) Pelindungan dan Keamanan Kiriman
- (11) Force Majeur dan Batas Kewajiban
- (12) Pemindehan Hak dan Kewajiban
- (13) Kecurangan (Fraud)
- (14) Penyelesaian Perselisihan
- (15) Pelanggaran dan Pengakhiran Perjanjian

4. Tarif Interkoneksi
Penyedia menyampaikan informasi tarif interkoneksi kepada pemohon dengan mempertimbangkan titik Interkoneksi.
5. Tanggung jawab Penyedia Layanan Interkoneksi
Tanggung jawab Penyedia Layanan Interkoneksi kepada Pengguna Interkoneksi dituangkan dalam bentuk perjanjian interkoneksi.

MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
REPUBLIK INDONESIA,

BUDI ARIE SETIADI

DRAFT

LAMPIRAN VI
PERATURAN MENTERI KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA REPUBLIK INDONESIA
NOMOR TAHUN 2024
TENTANG
LAYANAN POS KOMERSIAL

TATA CARA PEMBAYARAN TARIF INTERKONEKSI

Para pihak menyepakati besaran tarif interkoneksi, baik untuk layanan kiriman surat atau dokumen dalam rangka layanan komunikasi tertulis dan/atau surat elektronik; dan kiriman barang atau bungkusan kecil dalam rangka layanan paket dan/atau logistik.

Proses penagihan dan pembayaran tarif interkoneksi sesuai dengan tahapan berikut:

1. Perekaman Informasi Tagihan

Perekaman adalah kegiatan pencatatan informasi jumlah kiriman dan tarif yang ditagihkan. Perekaman dilakukan dengan menggunakan formulir yang disepakati kedua belah pihak yang paling sedikit berisi:

- a. Identifikasi kiriman yang diinterkoneksikan, antara lain jenis kiriman, jumlah kiriman, asal, tujuan dan tarif;
- b. Identitas penyedia dan pengguna interkoneksi; dan
- c. Tanggal dan waktu pada saat interkoneksi.

Informasi dimaksud digunakan sebagai data pendukung nota tagihan, sehingga Pengguna Interkoneksi dapat melakukan validasi atas tagihan tersebut.

2. Pertukaran Informasi Tagihan

Pertukaran informasi tagihan antara kedua penyelenggara yang berinterkoneksi yang meliputi antara lain:

- a. Frekuensi pertukaran informasi tagihan yang dapat dalam periode mingguan dan/atau bulanan;
- b. Materi yang disajikan dalam informasi tagihan yang disepakati oleh para pihak;
- c. Format penyajian informasi tagihan yang disepakati; dan
- d. Mitigasi risiko apabila terjadi kerusakan atau gangguan pada sistem perekaman yang dapat mengakibatkan tidak tersampainya informasi tagihan baik dari satu pihak atau kedua pihak.

3. Penagihan

Ketentuan yang menjelaskan tentang penagihan dari penyedia Interkoneksi kepada pengguna Interkoneksi, meliputi:

- a. Waktu pengiriman dan batas akhir pengiriman tagihan;
- b. Seluruh beban biaya yang dapat ditagihkan berdasarkan Perjanjian Interkoneksi; dan
- c. Ketentuan lain yang disepakati oleh kedua belah pihak antara lain berkaitan dengan keterlambatan suatu penyelenggara dalam menyampaikan tagihannya.

4. Pembayaran

Ketentuan yang menjelaskan pembayaran dari tagihan atas layanan Interkoneksi, antara lain meliputi:

- a. Waktu pembayaran dan batas akhir pembayaran Interkoneksi;
- b. Denda yang dikenakan apabila terjadi keterlambatan pembayaran, yaitu Besarnya denda yang dikenakan ditetapkan berdasarkan kesepakatan kedua belah pihak dalam perjanjian ini, kecuali ditentukan lain berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- c. Ketentuan tentang pengembalian apabila terjadi kelebihan pembayaran; dan

- d. Ketentuan tentang pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- 5. Penyelesaian perbedaan
Ketentuan yang berkaitan dengan penyelesaian perbedaan antara para pihak. Penyelesaian permasalahan dilakukan dengan melibatkan institusi yang kompeten dan berwenang di bidangnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
REPUBLIK INDONESIA,

BUDI ARIE SETIADI

DRAFT

LAMPIRAN VII
PERATURAN MENTERI KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA REPUBLIK INDONESIA
NOMOR TAHUN 2024
TENTANG
LAYANAN POS KOMERSIAL

TATA CARA PENYELESAIAN PERSELISIHAN INTERKONEKSI

A. DEFINISI

1. Hari kerja adalah Senin sampai dengan hari Jumat kecuali hari libur nasional yang ditetapkan oleh Pemerintah, dengan jam kerja adalah pukul 07.30 WIB - 16.30 WIB.
2. Laporan Perselisihan Interkoneksi adalah pemberitahuan secara tertulis tentang terjadinya suatu Perselisihan Interkoneksi yang disampaikan kepada Direktur Jenderal oleh Pelapor.
3. Laporan Tidak Lengkap adalah suatu Laporan Perselisihan Interkoneksi yang tidak lengkap atau tidak memenuhi ketentuan yang ditetapkan dalam Keputusan ini.
4. Penyedia interkoneksi Layanan Pos Universal yang selanjutnya disebut Penyedia, adalah Penyelenggara Layanan Pos Universal yang menyediakan interkoneksi untuk Layanan Pos Universal.
5. Pemohon interkoneksi Layanan Pos Universal yang selanjutnya disebut Pemohon, adalah Penyelenggara Pos yang mengajukan permohonan Interkoneksi untuk Layanan Pos Universal.
6. Pelapor adalah penyelenggara pos yang melaporkan adanya Perselisihan Interkoneksi kepada Direktur Jenderal.
7. Terlapor adalah penyelenggara pos yang dilaporkan mempunyai kasus Perselisihan Interkoneksi dengan Pelapor.
8. Proses Banding adalah proses Penyelesaian Perselisihan Interkoneksi diluar ketentuan Tata Cara Penyelesaian Perselisihan Interkoneksi yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal.

B. KETENTUAN POKOK DALAM PENYELESAIAN PERSELISIHAN INTERKONEKSI

1. Penyelesaian Perselisihan Interkoneksi dapat dilaksanakan melalui mediasi.
2. Dalam upaya penyelesaian Perselisihan Interkoneksi, Direktur Jenderal dapat memerintahkan para pihak yang terlibat dalam Perselisihan Interkoneksi untuk :
 - a. memberikan informasi yang terkait dalam rangka penelitian untuk proses penyelesaian Perselisihan Interkoneksi;
 - b. memberikan jawaban tertulis atas permintaan informasi dan atau tanggapan berkaitan dengan suatu Perselisihan Interkoneksi yang diajukan oleh pihak lawannya; dan
 - c. menghadiri berbagai pertemuan dan atau dengar pendapat yang diperlukan untuk penyelesaian suatu Perselisihan Interkoneksi.
3. Pelapor dan Terlapor dalam proses penyelesaian Perselisihan Interkoneksi:
 - a. harus menunjuk dan menetapkan perwakilan yang diberi kuasa-untuk memberikan informasi dan menghadiri pertemuan atau dengar pendapat. Perwakilan yang diberi kuasa tidak dapat menyerahkan kewajibannya kepada pihak lain;
 - b. dapat didampingi oleh tenaga ahli yang dianggap kompeten dalam proses mediasi.

C. TATA CARA PELAPORAN KASUS PERSELISIHAN

1. Pelaporan suatu kasus Perselisihan Interkoneksi dilakukan secara tertulis dalam bahasa Indonesia dengan ditandatangani oleh Direktur Utama yang berwenang dari Pelapor dan disampaikan kepada Direktur Jenderal.
2. Laporan Perselisihan Interkoneksi antara pihak Pelapor dengan pihak Terlapor harus dilengkapi dengan :
 - a. Nama dan alamat lengkap Pelapor dan Terlapor;
 - b. Uraian yang lengkap dan jelas tentang lingkup Perselisihan Interkoneksi;
 - c. Uraian kewajiban yang menjadi sumber perselisihan, termasuk tinjauan tentang aspek teknis dan ekonomis yang terkait;
 - d. Rincian mengenai tuntutan atau hasil yang diinginkan; dan
 - e. Dokumen pendukung lainnya yang telah menunjukkan upaya musyawarah dengan Terlapor.
3. Direktur Jenderal menetapkan kelengkapan laporan Perselisihan Interkoneksi yang disampaikan oleh Pelapor.
4. Laporan Perselisihan Interkoneksi yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada butir 3 akan diproses lebih lanjut dan diberitahukan kepada Pelapor dalam waktu selambat-lambatnya 10 (sepuluh) hari kerja terhitung sejak tanggal Laporan Perselisihan Interkoneksi diterima.
5. Direktur Jenderal akan memberitahukan kepada Pelapor apabila diketahui bahwa Laporan Perselisihan tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud butir 4 dan memberikan penjelasan tentang ketidaklengkapan Laporan Perselisihan yang dimaksud, dalam waktu selambat-lambatnya 10 (sepuluh) hari kerja terhitung sejak tanggal Laporan Perselisihan Interkoneksi diterima.
6. Dalam hal Pelapor tidak dapat memberikan uraian yang jelas mengenai Perselisihan Interkoneksi dalam waktu selambat-lambatnya 10 (sepuluh) hari kerja terhitung sejak tanggal diterimanya pemberitahuan ketidaklengkapan Laporan sebagaimana dimaksud butir 5, maka Laporan Perselisihan Interkoneksi dianggap sebagai Laporan Tidak Lengkap dan kasus Perselisihan Interkoneksi tersebut tidak dapat diproses lebih lanjut.
7. Apabila dalam waktu 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya Laporan Perselisihan Interkoneksi, Direktur Jenderal tidak memberitahu Pelapor tentang adanya kekurangan dalam laporan tersebut, maka Laporan Perselisihan Interkoneksi dianggap lengkap dan kasus perselisihan yang diajukan akan diproses lebih lanjut.

D. TATA CARA PENYELESAIAN PERSELISIHAN MELALUI MEDIASI

1. Direktur Jenderal dapat membentuk Tim Mediasi yang bertindak sebagai mediator dalam penyelesaian Perselisihan Interkoneksi.
2. Proses mediasi dilakukan paling lambat 7 (tujuh) hari kerja setelah penetapan kelengkapan laporan perselisihan.
3. Tim Mediasi melakukan proses mediasi dengan memberikan saran dan pendapat dalam penyelesaian Perselisihan Interkoneksi.
4. Penyelesaian Perselisihan Interkoneksi melalui proses mediasi harus diselesaikan dalam waktu paling lambat 30 (tigapuluh) hari kerja terhitung sejak tanggal dimulainya proses mediasi.
5. Apabila proses mediasi yang dilaksanakan tersebut berhasil mencapai suatu kesepakatan antara para pihak yang berselisih, maka kesepakatan yang dicapai harus dibuat secara tertulis dalam bentuk berita acara dan ditandatangani oleh Pelapor, Terlapor, dan Ketua Tim Mediasi.
6. Direktur Jenderal, dapat meminta tenaga ahli yang diperlukan untuk membantu proses penyelesaian Perselisihan Interkoneksi.

7. Pihak pelapor dan terlapor dapat mengajukan saksi lainnya dalam hal penyelesaian sengketa melalui permohonan tertulis kepada Direktur Jenderal dengan syarat memiliki kepentingan yang cukup.
8. Apabila proses mediasi yang dilaksanakan tersebut berhasil mencapai suatu kesepakatan antara para pihak yang berselisih, maka kesepakatan yang dicapai harus dibuat secara tertulis dalam bentuk berita acara dan ditandatangani oleh pihak pelapor, terlapor dan ketua tim mediasi dan proses mediasi dinyatakan selesai.
9. Dalam hal tidak tercapai kesepakatan antara pelapor dan terlapor maka pihak yang berselisih dapat menempuh penyelesaian perselisihan melalui Lembaga terkait lainnya.
10. Ketua Tim Mediasi melaporkan hasil proses mediasi kepada Direktur Jenderal.

MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
REPUBLIK INDONESIA,

BUDI ARIE SETIADI

NO	PELANGGARAN	SANKSI ADMINISTRATIF						
		TEGURAN TERTULIS PERTAMA	TEGURAN TERTULIS KEDUA	TEGURAN TERTULIS KETIGA	PENGENAAN DENDA ADMINISTRATIF	PENGHENTIAN SEMENTARA KEGIATAN BERUSAHA	DAYA PAKSA POLISIONAL	PENCABUTAN LAYANAN DAN/ATAU PERIZINAN BERUSAHA
1	2	(JANGKA WAKTU TEGURAN TERTULIS PALING LAMA)			6	7	8	9
	terlarang dan berbahaya.							
3.	Penyelenggara Pos tidak menetapkan SOP penanganan kiriman Pos yang terlarang dan berbahaya yang dikirimkan oleh lembaga atau instansi berwenang.	30 hari	30 hari	30 hari	-	-	-	-
4.	Penyelenggara Pos yang menyediakan Layanan Komunikasi Tertulis dan/atau Layanan Paket, tidak menyediakan sarana dan prasarana minimum yang ditentukan.	30 hari	30 hari	30 hari	-	Penghentian Sementara	-	Pencabutan

NO	PELANGGARAN	SANKSI ADMINISTRATIF						
		TEGURAN TERTULIS PERTAMA	TEGURAN TERTULIS KEDUA	TEGURAN TERTULIS KETIGA	PENGENAAN DENDA ADMINISTRATIF	PENGHENTIAN SEMENTARA KEGIATAN BERUSAHA	DAYA PAKSA POLISIONAL	PENCABUTAN LAYANAN DAN/ATAU PERIZINAN BERUSAHA
1	2	3	4	5	6	7	8	9
5.	Penyelenggara Pos yang menyediakan Layanan Logistik, tidak menyediakan sarana dan prasarana minimum yang ditentukan.	30 hari	30 hari	30 hari	-	Penghentian Sementara	-	Pencabutan
6.	Penyelenggara Pos dalam menyediakan layanan komunikasi tertulis dan/atau surat elektronik, layanan paket, dan/atau layanan logistik wajib tidak memenuhi ketentuan wilayah operasi paling sedikit pada 3 (tiga) provinsi dan 4	30 hari	30 hari	30 hari	-	Penghentian Sementara	-	Pencabutan

NO	PELANGGARAN	SANKSI ADMINISTRATIF						
		TEGURAN TERTULIS PERTAMA	TEGURAN TERTULIS KEDUA	TEGURAN TERTULIS KETIGA	PENGENAAN DENDA ADMINISTRATIF	PENGHENTIAN SEMENTARA KEGIATAN BERUSAHA	DAYA PAKSA POLISIONAL	PENCABUTAN LAYANAN DAN/ATAU PERIZINAN BERUSAHA
1	2	(JANGKA WAKTU TEGURAN TERTULIS PALING LAMA)			6	7	8	9
	(empat) kabupaten dan/atau kota untuk setiap provinsi yang dilayani.							
7.	Penyelenggara Pos dalam menyediakan dan melaksanakan Layanan Pos tidak memenuhi Standar Pelayanan Pos.	30 hari	30 hari	30 hari				
8.	Laporan Standar Pelayanan Pos tidak dilaporkan kepada Direktur Jenderal.	30 hari	30 hari	30 hari	-	Penghentian Sementara	-	Pencabutan
9.	Penyelenggara Pos tidak menetapkan besaran tarif Layanan Pos Komersial dengan menggunakan formula tarif.	30 hari	30 hari	30 hari	-	Penghentian Sementara	-	Pencabutan

NO	PELANGGARAN	SANKSI ADMINISTRATIF						
		TEGURAN TERTULIS PERTAMA	TEGURAN TERTULIS KEDUA	TEGURAN TERTULIS KETIGA	PENGENAAN DENDA ADMINISTRATIF	PENGHENTIAN SEMENTARA KEGIATAN BERUSAHA	DAYA PAKSA POLISIONAL	PENCABUTAN LAYANAN DAN/ATAU PERIZINAN BERUSAHA
1	2	(JANGKA WAKTU TEGURAN TERTULIS PALING LAMA)			6	7	8	9
		3	4	5				
10.	Penyelenggara Pos tidak memberikan data yang dibutuhkan oleh Direktur Jenderal dalam hal dilakukan evaluasi terhadap implementasi potongan harga.	30 hari	30 hari	30 hari	-	-	-	-
11.	Penyelenggara Pos tidak menyediakan interkoneksi untuk penyampaian kiriman Layanan Pos Universal.	30 hari	30 hari	30 hari	Denda Administratif	-	-	Pencabutan
12.	Penyelenggara Pos tidak melaksanakan kegiatan operasional pada jenis Layanan Pos	30 hari	30 hari	30 hari	-	-	-	Pencabutan

NO	PELANGGARAN	SANKSI ADMINISTRATIF						
		TEGURAN TERTULIS PERTAMA	TEGURAN TERTULIS KEDUA	TEGURAN TERTULIS KETIGA	PENGENAAN DENDA ADMINISTRATIF	PENGHENTIAN SEMENTARA KEGIATAN BERUSAHA	DAYA PAKSA POLISIONAL	PENCABUTAN LAYANAN DAN/ATAU PERIZINAN BERUSAHA
1	2	(JANGKA WAKTU TEGURAN TERTULIS PALING LAMA)			6	7	8	9
	dalam kurun waktu selama 2 (dua) tahun berturut-turut.							
13.	<p>Penyelenggara Pos tidak menyampaikan laporan Penyelenggaraan Pos yang memuat paling sedikit:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. jenis layanan; b. jumlah produksi; c. tarif layanan; d. pencapaian terhadap Standar Pelayanan; e. wilayah operasi; dan f. jumlah sumber daya manusia. 	30 hari	30 hari	30 hari	Denda Administratif	Penghentian Sementara	-	Pencabutan

