

7. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 17/PER/M.KOMINFO/10/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Komunikasi dan Informatika;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA TENTANG STANDAR PELAYANAN UNTUK LAYANAN POS UNIVERSAL.

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. Layanan Pos Universal yang selanjutnya disingkat LPU 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.
3. Kiriman adalah satuan layanan komunikasi tertulis, Surat Elektronik, paket, logistik, atau uang, dalam proses pengiriman melalui Penyelenggara Pos.
4. Surat adalah bagian dari komunikasi tertulis atau elektronik dengan atau tanpa sampul yang ditujukan kepada individu atau badan dengan alamat tertentu, yang dalam proses penyampaiannya dilakukan seluruhnya secara fisik.
5. Kartu Pos adalah bentuk komunikasi tertulis di atas kartu bergambar dan/atau tidak bergambar.
6. Barang Cetakan adalah segala jenis publikasi yang dicetak pada kertas atau bahan lain termasuk buku, brosur, katalog, surat kabar, dan majalah.
7. Kantong M adalah Barang Cetakan yang dikirim dalam kantong khusus yang ditujukan untuk penerima dengan alamat yang sama dengan berat sampai dengan 30 (tiga puluh) kilogram.
8. Sekogram adalah tulisan, cetakan, atau rekaman untuk keperluan tuna netra.
9. Layanan Paket adalah kegiatan layanan pengambilan, penerimaan, dan/atau pengantaran barang.
10. Penyelenggara Pos adalah suatu badan usaha yang menyelenggarakan pos.
11. Penyelenggaraan Pos adalah keseluruhan kegiatan pengelolaan dan penatausahaan layanan Pos.
12. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pos kepada pengguna dalam rangka menjamin pelayanan yang berkualitas dan terukur.

13. Kantor Pelayanan Pos adalah fasilitas pelayanan yang berfungsi sebagai pusat administrasi dan operasi pelayanan pos universal.
14. Area Dalam Batas Antar yang selanjutnya disingkat ADBA adalah area yang mencakup wilayah antaran pos dalam radius seluas minimal 5 (lima) kilometer dari lokasi Kantor Kecamatan dimana Kantor Pelayanan Pos berada.
15. Area Luar Batas Antar yang selanjutnya disingkat ALBA adalah area di luar cakupan wilayah antaran pos.
16. Standar Waktu Tempuh Kiriman Pos Universal adalah waktu tempuh yang dibutuhkan untuk layanan komunikasi tertulis dan/atau surat elektronik, layanan paket, dan layanan logistik, yang dihitung mulai hari diterimanya kiriman dari masyarakat di Kantor Pelayanan Pos asal, sampai diterimanya kiriman di Kantor Pelayanan Pos tujuan untuk diantarkan kepada penerima.
17. Rahasia Surat adalah rahasia yang menurut peraturan wajib dipegang oleh petugas Penyelenggara Pos yang menyangkut isi surat, naskah dalam sampul tertutup, selama surat atau naskah itu masih menjadi tanggung jawab Penyelenggara Pos.
18. Rahasia Jabatan adalah suatu rahasia menurut peraturan perundang-undangan yang wajib dipegang oleh setiap Penyelenggara Pos sehubungan dengan segala sesuatu yang diketahui dan yang berkaitan dengan tugas/jabatannya, antara lain mengenai pengirim dan keterangan mengenai kiriman.
19. Standar Operasi dan Prosedur yang selanjutnya disingkat SOP adalah seperangkat aturan yang menjadi petunjuk bagi Penyelenggara Pos dalam menyelenggarakan layanan Pos.
20. Menteri adalah Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang Komunikasi dan Informatika.
21. Direktur Jenderal adalah Direktur Jenderal yang ruang lingkup tugas dan fungsinya di bidang penyelenggaraan pos.

Pasal 2

Layanan Pos Universal yang selanjutnya disingkat LPU mencakup:

- a. Surat, Kartu Pos, Barang Cetak, dan bungkusan kecil sampai dengan 2 (dua) kilogram;
- b. Sekogram sampai dengan 7 (tujuh) kilogram;
- c. Barang Cetak yang dikirim dalam kantong khusus yang ditujukan untuk penerima dengan alamat yang sama dengan berat sampai dengan 30 (tiga puluh) kilogram (*Kantong M*); dan
- d. Paket pos dengan berat sampai dengan 20 (dua puluh) kilogram.

BAB II RUANG LINGKUP STANDAR PELAYANAN

Bagian Kesatu Umum

Pasal 3

Standar Pelayanan untuk LPU terdiri dari:

- a. standar ketersediaan akses layanan;
- b. standar keteraturan layanan;
- c. standar kompetensi sumber daya manusia;
- d. standar kecepatan dan keandalan;
- e. standar keamanan dan kerahasiaan;

- f. standar penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- g. standar kepuasan pelanggan; dan
- h. standar tarif layanan.

Bagian Kedua
Standar Ketersediaan Akses Layanan

Pasal 4

- (1) Standar ketersediaan akses layanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a wajib dilaksanakan oleh Penyelenggara LPU dengan menyediakan sebaran titik pelayanan pos universal yang menjangkau seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.
- (2) Sebaran titik pelayanan pos universal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa paling sedikit 1 (satu) Kantor Pelayanan Pos di setiap Kecamatan yang berfungsi sebagai pusat administrasi dan operasi pelayanan Pos Universal.
- (3) Kantor Pelayanan Pos sebagaimana dimaksud pada ayat (2) merupakan aset yang dimiliki dan/atau dikuasai, serta dioperasikan oleh Penyelenggara LPU.
- (4) Pengoperasian Kantor Pelayanan Pos sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat dilaksanakan melalui pola kemitraan layanan pos berdasarkan perjanjian.
- (5) Penyediaan Kantor Pelayanan Pos dilakukan dengan skala prioritas sebagai berikut:
 - a. wilayah administrasi kecamatan yang belum terdapat Kantor Pelayanan Pos;
 - b. daerah lintas batas Negara dan pulau-pulau terdepan;
 - c. daerah-daerah dengan pertumbuhan ekonomi;
 - d. daerah-daerah dengan pertumbuhan penduduk; dan
 - e. wilayah administrasi kecamatan yang cukup luas dan memiliki jalur perhubungan terdekat dengan titik pelayanan pos yang sudah ada.
- (6) Kantor Pelayanan Pos sebagaimana dimaksud pada ayat (2) menyediakan akses layanan pos dengan kategori sebagai berikut:
 - a. pelayanan loket untuk melayani masyarakat dalam mengirim dan/atau menerima kiriman pos universal, paling sedikit 1 (satu) unit loket yang bersifat menetap pada setiap Kantor Pelayanan Pos;
 - b. pelayanan pos bergerak untuk melayani masyarakat dalam mengirim dan/atau menerima kiriman Pos Universal, paling sedikit 2 (dua) titik terminal pelayanan, yang bersifat bergerak dengan menggunakan sarana kendaraan sesuai dengan kebutuhan dan kondisi setempat;
 - c. pelayanan kotak pos untuk melayani masyarakat dalam mengirim dan/atau menerima kiriman pos universal melalui penyediaan fasilitas pelayanan berupa tempat yang berfungsi sebagai wadah kiriman pos universal yang meliputi:
 - 1) bis surat yang merupakan fasilitas untuk pengiriman kiriman pos universal, paling sedikit 1 (satu) unit di setiap lokasi Kantor Pelayanan Pos, yang penyediaannya dikembangkan dengan prioritas di setiap lokasi terminal pelayanan pos bergerak, di pusat-pusat kegiatan masyarakat, dan di pusat-pusat kegiatan pemerintahan, perkantoran, dan niaga;
 - 2) kotak pos yang merupakan fasilitas untuk penerimaan kiriman pos universal, disediakan sebanyak yang diminta oleh masyarakat; dan

- 3) tromol pos yang merupakan fasilitas untuk pengiriman dan/atau penerimaan kiriman pos universal, disediakan sebanyak yang diminta oleh masyarakat.
- d. pelayanan antaran pos untuk melayani masyarakat dalam menerima kiriman Pos Universal, tersedia paling sedikit 1 (satu) unit pelayanan antaran pos pada setiap Kantor Pelayanan Pos, dengan jangkauan pelayanan sebagai berikut :
 - 1) Untuk ADBA, kiriman pos universal diserahkan kepada penerima di titik antar sesuai alamat tujuan kiriman;
 - 2) Untuk ALBA, kiriman pos universal diserahkan kepada penerima melalui fasilitas pelayanan pos bergerak atau diambil sendiri oleh penerima melalui fasilitas pelayanan pos yang tersedia di Kantor Pelayanan Pos.
- e. ADBA sebagaimana dimaksud pada butir d angka 1) diusulkan oleh Kantor Pelayanan Pos kepada Menteri dengan memperhatikan kebutuhan pelayanan dan kondisi geografis di wilayah setempat.
- f. Informasi tentang ADBA dan ALBA sebagaimana dimaksud pada ayat (6) huruf d, dibuat dalam daftar yang memuat rincian nama wilayah Desa/Kelurahan lengkap dengan kodepos dan dipasang pada papan pengumuman di Kantor Pelayanan Pos untuk diketahui oleh masyarakat.

Pasal 5

Kantor Pelayanan Pos memperhatikan fasilitas yang memberikan kemudahan akses bagi penyandang disabilitas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 6

- (1) Penyelenggara LPU wajib menyediakan fasilitas operasi berupa pusat pengolahan kiriman pos universal untuk menjamin efektivitas dan efisiensi proses operasi.
- (2) Pusat pengolahan kiriman pos universal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berfungsi sebagai pusat penyortiran, pengkonsolidasian, pertukaran, dan penerusan kiriman pos universal dari Kantor Pelayanan Pos asal ke Kantor Pelayanan Pos tujuan.
- (3) Proses operasi penanganan kiriman pada pusat pengolahan kiriman pos universal sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan berdasarkan model operasi *hub and spoke*.
- (4) Model operasi *hub and spoke* merupakan proses penanganan penyortiran, pengkonsolidasian, pertukaran, dan penerusan kiriman dengan sistem dan pola operasi tertentu dengan mempertimbangkan volume kiriman dan ketersediaan moda angkutan untuk mendukung pelaksanaan Standar Pelayanan Pos Universal.

Bagian Ketiga Standar Keteraturan Layanan

Pasal 7

Standar keteraturan layanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf b wajib dilaksanakan oleh Penyelenggara LPU dengan memberikan jaminan operasi pelayanan secara teratur dan berkesinambungan pada setiap kategori akses layanan yang disediakan.

Pasal 8

- (1) Keteraturan pelayanan loket sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (6) huruf a wajib dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. Jam kerja pelayanan loket ditetapkan 40 (empat puluh) jam selama 6 (enam) hari kerja;
 - b. Jadwal pelayanan loket ditetapkan sebagai berikut :
 - 1) hari Senin sampai dengan hari Kamis : pukul 7.30 - 15.00;
 - 2) hari Jum'at : pukul 7.30 - 11.00;
 - 3) hari Sabtu : pukul 7.30 - 14.00; dan
 - 4) hari libur dan/atau hari yang diliburkan, tidak ada pelayanan.
 - c. Jadwal pelayanan loket sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf (b) dapat disesuaikan dengan situasi dan kondisi setempat dengan tidak mengurangi jumlah jam kerja pelayanan dalam 6 (enam) hari kerja; dan
 - d. Jadwal pelayanan loket diumumkan kepada masyarakat dengan mencantumkan jadwal pelayanan loket melalui papan pengumuman/tampilan di Kantor Pelayanan Pos.
- (2) Keteraturan pelayanan pos bergerak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (6) huruf b dilaksanakan dengan frekuensi pelayanan paling sedikit 2 (dua) kali dalam seminggu di setiap terminal pelayanan.
- (3) Keteraturan pelayanan kotak pos sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (6) huruf c dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. bis surat melayani pengiriman surat, Kartu Pos, Barang Cetakan LPU selama 24 (dua puluh empat) jam dalam 1 (satu) hari, dengan frekuensi pengambilan/pengosongan kiriman dari Bis Surat paling sedikit 1 (satu) kali dalam sehari;
 - b. kotak pos melayani pengambilan kiriman Pos Universal selama 24 (dua puluh empat) jam dalam sehari; dan
 - c. tromol pos melayani pengiriman dan/atau pengambilan kiriman Pos Universal sesuai jadwal kerja pelayanan loket sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b.
- (4) Keteraturan pelayanan antaran pos sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (6) huruf d, dilaksanakan dengan standar pelayanan sebagai berikut:
 - a. untuk ADBA sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (6) huruf d angka 1), kiriman pos universal diantar paling sedikit 1 (satu) kali antaran dalam 1 (satu) hari; dan
 - b. untuk ALBA sebagaimana dimaksud dalam pasal 4 ayat (6) huruf d angka 2), kiriman pos universal diantar sesuai dengan jadwal kerja pelayanan pos bergerak sebagaimana dimaksud pada ayat (2).
- (5) Pendistribusian kiriman pos universal dari Kantor Pelayanan Pos asal Pusat pengolahan kiriman Pos ke Kantor Pelayanan Pos tujuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2), dilaksanakan dengan frekuensi pengangkutan kiriman paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) hari atau 1 (satu) kali dalam beberapa hari sesuai dengan ketersediaan moda angkutan yang dipergunakan.

Bagian Keempat Standar Kompetensi Sumber Daya Manusia

Pasal 9

- (1) Penyelenggara LPU wajib menyelenggarakan LPU dengan sumber daya manusia yang handal dan profesional sesuai dengan standar kompetensi sumber daya manusia.

- (2) Sumber daya manusia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib memenuhi Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) Bidang Keahlian Pos untuk penanganan LPU berupa sertifikat keahlian pos yang dipersyaratkan dan diterbitkan oleh Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) yang ditunjuk oleh Menteri.
- (3) Sumber daya manusia bersertifikasi keahlian pos sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dipenuhi secara bertahap oleh Penyelenggara LPU sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 10

- (1) Setiap Kantor Pelayanan Pos sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (3) wajib dilayani oleh paling banyak 2 (dua) orang.
- (2) Setiap unit pelayanan pos bergerak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (6) huruf b, wajib dilayani oleh paling sedikit 1 (satu) orang.
- (3) Setiap fasilitas operasi *hub and spoke* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (3), wajib dioperasikan oleh sumber daya manusia dengan jumlah yang memadai sesuai kebutuhan operasi pengolahan kiriman Pos Universal dengan memperhatikan beban volume kiriman, jadwal pendistribusian, dan ketersediaan moda angkutan yang dipergunakan.

Bagian Kelima Standar Kecepatan dan Keandalan

Pasal 11

- (1) Standar kecepatan dan keandalan layanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf d wajib dilaksanakan oleh Penyelenggara LPU dengan memenuhi Standar Waktu Tempuh Kiriman Pos Universal untuk setiap jenis LPU .
- (2) Standar Waktu Tempuh Kiriman Pos Universal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dihitung sejak saat penerimaan kiriman pos universal di Kantor Pelayanan Pos asal sampai dengan diterimanya di Kantor Pelayanan Pos tujuan dengan memperhatikan jadwal pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8.
- (3) Standar Waktu Tempuh Kiriman Pos Universal sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dinyatakan dalam satuan hari, dirinci setiap jenis LPU dan setiap zona tujuan kiriman pos universal sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang menjadi bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.
- (4) Pencapaian Standar Waktu Tempuh Kiriman Pos Universal sebagaimana dimaksud pada ayat (3) wajib dipenuhi oleh Penyelenggara LPU dengan tingkat kinerja pencapaian Standar Waktu Tempuh paling sedikit 95% (sembilan puluh lima persen) dalam 1 (satu) tahun untuk setiap jenis LPU.
- (5) Untuk mengukur kinerja pencapaian Standar Waktu Tempuh Kiriman Pos Universal sebagaimana dimaksud pada ayat (4), Penyelenggara LPU wajib melakukan uji Standar Waktu Tempuh secara *sampling* paling sedikit 1 (satu) kali setiap 6 (enam) bulan.

Bagian Keenam
Standar Keamanan dan Kerahasiaan

Pasal 12

- (1) Standar keamanan dan kerahasiaan kiriman pos universal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf e, wajib dilaksanakan oleh Penyelenggara LPU dengan menyediakan dan menerapkan sistem pengamanan terhadap:
 - a. fasilitas pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (6) dan fasilitas operasi pengolahan kiriman sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6;
 - b. keutuhan kiriman pos universal;
 - c. Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K-3); dan
 - d. sarana dan prasarana pendeteksi kiriman.
- (2) Untuk menjamin efektifitas sistem pengamanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara LPU wajib menyediakan tenaga khusus pengamanan (satuan pengamanan) yang bersertifikat sesuai dengan kebutuhan.
- (3) Kerahasiaan kiriman pos universal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang mencakup Rahasia Surat dan Rahasia Jabatan, wajib dilaksanakan oleh Penyelenggara LPU dengan menjamin terjaganya unsur rahasia yang terkait dengan isi dan informasi tentang kiriman pos universal dalam setiap sistem pengamanan yang diterapkan.

Bagian Ketujuh
Standar Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Pasal 13

Standar penanganan pengaduan, saran, dan masukan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf f, wajib dilaksanakan oleh Penyelenggara LPU dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. menyediakan unit kerja atau fungsi pelayanan pelanggan berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang handal dan dilaksanakan oleh sumber daya yang kompeten sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9;
- b. Unit kerja atau fungsi pelayanan pelanggan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, wajib:
 1. dilengkapi dengan sarana komunikasi yang memadai dan sesuai kebutuhan, paling sedikit berupa penyediaan saluran telepon, *short message service (SMS)*, *e-mail*, *website*, dan media sosial;
 2. menjamin penanganan pengaduan, saran, dan masukan secara cepat dengan standar sebagai berikut:
 - a) waktu respon paling lama 1 (satu) menit sejak diterima pengaduan, saran, dan masukan;
 - b) waktu lacak status kiriman paling lama 1 (satu) jam sejak diterima pengaduan;
 - c) waktu investigasi paling lama 1 (satu) x 24 (dua puluh empat) jam sejak diterimanya pengaduan; dan
 - d) waktu penyelesaian paling lama 3 (tiga) x 24 (dua puluh empat) jam sejak diterimanya pengaduan, saran, dan masukan.

Bagian Kedelapan
Standar Kepuasan Pelanggan

Pasal 14

- (1) Standar kepuasan pelanggan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf g, wajib dipenuhi oleh Penyelenggara LPU dengan tingkat pencapaian angka kepuasan pelanggan paling sedikit 80% (delapan puluh persen) dengan kategori memuaskan, mencakup kriteria kepuasan dari aspek terukur, empati, kehandalan, tanggap, dan keterjaminan.
- (2) Untuk mengukur kepuasan pelanggan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara LPU wajib melakukan evaluasi Penyelenggaraan LPU melalui survey kepuasan pelanggan yang dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 6 (enam) bulan.
- (3) Survey kepuasan pelanggan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), wajib dilakukan melalui kerjasama dengan lembaga survey independen yang berkompeten.

Bagian Kesembilan
Standar Tarif

Pasal 15

- (1) Standar tarif LPU sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf h mengikuti ketentuan tentang tarif LPU sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Standar tarif LPU sebagaimana dimaksud pada ayat (1) hanya berlaku bagi pengirim individu.
- (3) Informasi tentang tarif LPU sebagaimana dimaksud pada ayat (1), wajib disampaikan secara terbuka kepada masyarakat melalui media informasi dan komunikasi yang disediakan oleh Penyelenggara LPU.

BAB III
STANDAR OPERASI DAN PROSEDUR

Pasal 16

- (1) Guna menjamin terpenuhinya standar pelayanan untuk LPU, Penyelenggara LPU wajib menyelenggarakan LPU sesuai dengan SOP.
- (2) SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup kegiatan operasi utama Penyelenggaraan LPU, berupa seluruh prosedur operasi pelayanan pos universal.

BAB IV
STANDAR PELAYANAN KONDISI *FORCE MAJEUR*

Pasal 17

- (1) Penyelenggara LPU harus memiliki dan melaksanakan sistem pengamanan khusus untuk penanganan pelayanan pos universal dan aset dalam kondisi *force majeure*.
- (2) Pengamanan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertujuan untuk menjaga keselamatan jiwa, harta benda dan kontinuitas pelayanan pos universal.

- (3) Untuk menjamin kontinuitas penyelenggaraan pelayanan pos universal dalam kondisi *force majeure* sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Penyelenggara LPU wajib menyelenggarakan pelayanan darurat.
- (4) Standar pelayanan darurat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) meliputi:
 - a. akses layanan menggunakan sarana dan prasarana pelayanan darurat;
 - b. jadwal pelayanan dilaksanakan sesuai kondisi darurat;
 - c. dapat menggunakan tenaga sumber daya manusia bantuan;
 - d. Standar Waktu Tempuh Kiriman dilaksanakan mengikuti kondisi darurat;
 - e. tetap menjaga keamanan dan kerahasiaan kiriman;
 - f. tetap menerima pelayanan pengaduan, saran, dan masukan;
 - g. mengumumkan kepada masyarakat tentang pelayanan dalam kondisi darurat; dan
 - h. tetap melaksanakan tarif LPU yang ditetapkan Pemerintah.

BAB V PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 18

- (1) Pembinaan dan pengawasan teknis terhadap pelaksanaan standar pelayanan dalam Penyelenggaraan LPU dilaksanakan oleh Direktur Jenderal atas nama Menteri.
- (2) Pembinaan dan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaksanakan melalui program monitoring dan evaluasi serta penyediaan fasilitas antara lain:
 - a. petunjuk teknis;
 - b. bimbingan teknis;
 - c. pelatihan; dan/atau
 - d. bantuan teknis lainnya sesuai dengan kebutuhan.

BAB VI PELAPORAN

Pasal 19

- (1) Penyelenggara LPU wajib menyampaikan laporan berkala pencapaian standar pelayanan pos universal kepada Menteri melalui Direktur Jenderal.
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibuat secara semesteran.
- (3) Laporan pencapaian standar pelayanan pos universal dipergunakan sebagai bahan monitoring dan evaluasi.

BAB VII SANKSI ADMINISTRATIF

Pasal 20

- (1) Penyelenggara LPU yang melanggar ketentuan tentang standar Pelayanan LPU sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4, Pasal 6, Pasal 7, Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13, Pasal 14, Pasal 15 dan Pasal 19 dikenai sanksi administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- (2) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat berupa:
 - a. teguran tertulis;
 - b. denda; dan/atau
 - c. penghentian kontrak Penyelenggaraan LPU.
- (3) Tata cara dan penjatuhan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dan dilaksanakan oleh Direktur Jenderal atas nama Menteri.

BAB VIII KETENTUAN PENUTUP

Pasal 20

Pada saat Peraturan Menteri ini mulai berlaku, Peraturan Direktur Jenderal Pos dan Telekomunikasi Nomor 343/DIRJEN/2006 tentang Standar Waktu Penyerahan Surat Biasa Dalam Negeri dan Peraturan Direktur Jenderal Pos dan Telekomunikasi Nomor 267/DIRJEN/2008 tentang Standard Waktu Penyerahan Paket Dalam Negeri, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 21

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,

RUDIANTARA

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

YASONNA H. LAOLY

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2015 NOMOR ...

LAMPIRAN
PERATURAN MENTERI KOMUNIKASI
DAN INFORMATIKA
NOMOR TAHUN 2015
TENTANG
STANDAR PELAYANAN UNTUK LAYANAN
POS UNIVERSAL

STANDAR WAKTU TEMPUH KIRIMAN POS UNIVERSAL (Maksimum Hari)

Jenis Layanan Pos Universal	Zona Pertukaran Kiriman							
	Domestik		Internasional					
	AKDP	AKAP	Asia Pasifik			Afrika	Eropa	Amerika
			I	II	III			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. Surat, Kartupos, Barang Cetakn, dan Bungkusan Kecil.	H+10	H+10	H+60	H+60	H+60	H+60	H+60	H+60
2. Sekogram.	H+10	H+10	H+60	H+60	H+60	H+60	H+60	H+60
3. Barang Cetakan/Kantong M.	-	-	H+60	H+60	H+60	H+60	H+60	H+60
4. Paket Pos	H+14	H+14	H+60	H+60	H+60	H+60	H+60	H+60
Keterangan :								
1. AKDP : Antar Kota Dalam Provinsi								
2. AKAP : Antar Kota Antar Provinsi								
3. Zona I : Brunai Darussalam, Cambodia, Laos, Malaysia, Myanmar, Philippines, Singapore, Thailand, East Timor, Vietnam.								
4. Zona II : Afganistan, Australia, Bangladesh, Bhutan, RRC, Hongkong, India, Jepang, Macau, Maladives, Nauru Nepal, North Korea, Pakistan, PNG, South Korea, Srilangka, Taiwan.								
5. Zona III : Adniralitet, Bahrain, Ceton Island, Cook Island, Elica Island, Fiji Island, Flinder Island, Gilbert Island, Guam, Hanover, Howe Lard, Irak, Iran, Israel, Jordan, King Island, Kuwait, Libanon, Midway Island, Mongolia, New Britain, New Caledonia, New Hebriden, New Ireland, New Zealand, Norfolk Island, Oman, Qatar, Samoa, Saudi Arabia, Solomon Island, Syiria, Tahiti, Tonga, Turkey, Tuvalu, UEA, Wake, Yemen, Yamuata. (Sudan Utara, Sudan Selatan),								
6. H : Hari diterimanya kiriman di Kantor Pelayanan Pos.								
Paket Pos Domestik : 330 kota tujuan.								
Paket Pos Internasional : 173 negara tujuan.								

MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
REPUBLIK INDONESIA,

RUDIANTARA