

RANCANGAN
PERATURAN MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
REPUBLIK INDONESIA

NOMOR TAHUN

TENTANG
STANDAR PELAYANAN UNTUK LAYANAN POS KOMERSIAL

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 10 Ayat (3) Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos, perlu menetapkan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika tentang Standar Pelayanan untuk Layanan Pos Komersial;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementrian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 146, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5065);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos (Lembaran Negara Tahun 2013 Nomor 38, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia

Nomor 5403;

5. Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara;
6. Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2015 tentang Kementerian Komunikasi dan Informatika;
7. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 29 Tahun 2013 tentang Tarif Layanan Pos Universal;
8. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor: 01/PER/M.KOMINFO/01/2012 tentang Formula Tarif Layanan Pos Komersial;
9. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 17/PER/M.KOMINFO/10/2010 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Komunikasi dan Informatika;
10. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 32 Tahun 2014 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pemberian Izin Penyelenggaraan Pos sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 32 Tahun 2014 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pemberian Izin Penyelenggaraan Pos;

Menetapkan : PERATURAN MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA TENTANG STANDAR PELAYANAN UNTUK 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. Penyelenggaraan Pos adalah keseluruhan kegiatan pengelolaan dan penatausahaan layanan pos.
4. Penyelenggara Pos Layanan Pos Komersial adalah Penyelenggara Pos yang melaksanakan layanan pos komersial.
5. Layanan Pos Komersial adalah layanan pos yang besaran tarif dan standar layanannya tidak ditetapkan oleh pemerintah.
6. Pelayanan Prima adalah pelayanan yang memberikan kepastian waktu, kepastian biaya, dan kejelasan prosedur.
7. 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.
8. *Consignment Note* adalah bukti/resi Pengiriman yang diterbitkan oleh Penyelenggara Pos sebagai bukti kesepakatan antara penyelenggara dan pengguna, berisi tentang syarat dan ketentuan pengiriman yang terdiri dari isi kiriman, biaya pengiriman, tujuan pengiriman, nama pengirim, dan nama penerima serta informasi lainnya.
9. Standar Waktu Penyerahan Layanan Pos Komersial adalah waktu yang dibutuhkan dan dijanjikan oleh Penyelenggara Pos untuk menyerahkan kiriman kepada penerima yang nama dan alamatnya sesuai data yang tertera pada resi/bukti pengiriman (*consignment note*).
10. *Force Majeure* adalah kejadian-kejadian yang dapat terjadi sewaktu-waktu, tidak dapat diduga dan berada di luar kemampuan manusia untuk mengatasinya seperti bencana alam, wabah penyakit, pemberontakan, huru-hara, perang, kebakaran, sabotase, dan pemogokan umum.
11. Pengguna Layanan Pos adalah perseorangan, badan hukum, instansi pemerintah yang menggunakan layanan pos.
12. Monitoring dan Evaluasi Penyelenggaraan Pos adalah rangkaian kegiatan pengawasan dan penilaian dalam upaya peningkatan dan pengembangan Penyelenggaraan Pos.
13. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang Pos.
14. Direktur Jenderal adalah Direktur Jenderal yang tugas dan fungsinya di bidang penyelenggaraan pos dan informatika;

BAB II
JENIS LAYANAN POS KOMERSIAL
Pasal 2

- (1) Jenis Layanan Pos Komersial dalam Peraturan Menteri ini terdiri dari:
 - a. layanan komunikasi tertulis dan/atau surat elektronik;
 - b. layanan paket;
 - c. layanan logistik;
 - d. layanan transaksi keuangan; dan/atau
 - e. layanan keagenan pos.
- (2) Jenis layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilaksanakan setelah mendapat izin penyelenggaraan pos dari Direktur Jenderal sesuai dengan jenis izin dan jenis layanan.
- (3) Jenis layanan logistik dan layanan transaksi keuangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c dan huruf d diatur tersendiri sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB III
STANDAR PELAYANAN
Bagian Kesatu
Tata Cara Pelaksanaan Standar Pelayanan
Pasal 3

- (1) Penyelenggara Pos wajib melaksanakan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) huruf c, huruf d dan huruf e sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Standar Pelayanan untuk Layanan Pos Komersial wajib dilaksanakan dengan memperhatikan masukan dari pemangku kepentingan yang paling sedikit meliputi:
 - a. kepastian waktu layanan;
 - b. kepastian biaya layanan;
 - c. kejelasan prosedur layanan;
 - d. produk layanan;
 - e. kompetensi sumber daya manusia;
 - f. keamanan dan kerahasiaan;
 - g. penanganan pengaduan, saran dan masukan;
 - 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.
- (3) Penyelenggara Pos wajib menyampaikan laporan kegiatan operasional setiap 6 (enam) bulan sekali kepada Direktur Jenderal dengan tembusan Gubernur dan/atau Bupati/Walikota sesuai dengan cakupan wilayah operasionalnya.
 - (4) Dalam hal Penyelenggara Pos melakukan perluasan cakupan wilayah operasional, Penyelenggara Pos wajib melaporkan kegiatan operasional kepada Pemerintah Daerah.
 - (5) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dituangkan dengan cara menetapkan tolok ukur.
 - (6) Tolok ukur sebagaimana dimaksud pada ayat (5) harus dipublikasikan oleh Penyelenggara Pos.
 - (7) Pelaksanaan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) didasarkan pada penerapan tata kelola yang baik dan akuntabel, yang paling sedikit memenuhi unsur-unsur:
 - a. kejelasan standar operasional dan prosedur serta petunjuk dan informasi lainnya yang didokumentasikan dan/atau diumumkan dan/atau dipublikasikan dengan bahasa, informasi dan/atau simbol yang dimengerti oleh masyarakat luas;
 - b. mekanisme yang berkelanjutan berdasarkan pedoman pelaksanaan standar operasional dan prosedur; dan
 - c. penerapan manajemen kinerja untuk memastikan standar operasional dan prosedur Layanan Pos Komersial beroperasi sebagaimana mestinya.
 - (8) Rincian teknis pemenuhan pelaksanaan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Bagian Kedua
Kepastian Waktu Layanan
Pasal 4

- (1) Kepastian waktu layanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (2) huruf a antara lain meliputi:
 - a. waktu layanan pada bagian penerimaan kiriman;

- b. waktu layanan pada bagian layanan pelanggan;
 - c. jadwal keberangkatan dan pengiriman; dan
 - d. waktu tempuh kiriman.
- (2) Kepastian waktu layanan sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) dimuat oleh Penyelenggara Layanan Pos Komersial dalam pengumuman informasi layanan.
- (3) Penyelenggara Layanan Pos Komersial wajib menyimpan berkas bukti resi pengiriman (*consignment note*) untuk setiap bulannya selama jangka waktu 6 (enam) bulan dalam rangka Monitoring dan Evaluasi.

Bagian Ketiga
Kepastian Biaya Layanan
Pasal 5

- (1) Penyelenggara Layanan Pos Komersial wajib membuat daftar tarif layanan sesuai dengan jenis layanan yang disediakan.
- (2) Penyelenggara Layanan Pos Komersial menetapkan besaran tarif layanan berdasarkan formula tarif Layanan Pos Komersial sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Daftar tarif layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan kepada masyarakat.
- (4) Dalam hal terdapat biaya lain di luar tarif layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara Layanan Pos Komersial harus memberikan informasi tersebut kepada Pengguna Layanan Pos.

Bagian Keempat
Prosedur Layanan
Pasal 6

- (1) Penyelenggara Pos menetapkan standar operasi dan prosedur sebagai bentuk kesepakatan antara Pengguna Layanan Pos dan Penyelenggara Pos yang ditetapkan untuk menjamin kualitas layanan prima, yang memuat antara lain:
- a. prosedur layanan;
 - b. sistem kerja; dan
 - c. produk layanan.
- (2) Standar operasi dan prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memperhatikan hak dan kewajiban Pengguna Layanan Pos dan

Penyelenggara Pos serta memberikan informasi sebagai bagian dari proses edukasi kepada Pengguna Layanan Pos agar memahami tugas dan tanggung jawabnya.

- (3) Prosedur layanan yang ditetapkan oleh Penyelenggara Pos harus memperhatikan prosedur yang berlaku pada pihak lain yang berkaitan dengan proses penyelenggaraan Layanan Pos Komersial, termasuk harus mencantumkan kode pos pada alamat pengirim dan alamat penerima kiriman.
- (4) Penyelenggara Pos wajib menetapkan prosedur layanan dalam bentuk pedoman Pengguna Layanan Pos yang memuat antara lain:
 - a. deskripsi umum jenis layanan, produk dan fitur layanan;
 - b. penjelasan penggunaan jenis layanan, produk dan fitur layanan;
 - c. daftar tarif produk dan layanan yang ditawarkan;
 - d. daftar barang kiriman terlarang dan barang berbahaya yang tidak diperbolehkan dikirim melalui pos;
 - e. daftar kantor layanan yang tersedia yang memudahkan Pengguna Layanan Pos melakukan pengiriman;
 - f. prosedur tata cara pengaduan terhadap penyelenggaraan layanan pos; dan
 - g. prosedur layanan yang ditetapkan pihak lain yang berkaitan dengan penyelenggaraan layanan pos seperti proses pemeriksaan oleh Bea dan Cukai dan Karantina.
- (5) Prosedur layanan untuk kiriman berbahaya dan/atau jenis barang kiriman tertentu serta untuk kiriman dari dan ke daerah pabean (kiriman internasional) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (6) Penyelenggara Pos dan Pengguna Layanan Pos dapat secara bersama-sama membuat prosedur layanan yang berlaku untuk masa tertentu dan terbatas antar para pihak yang menyepakati.

Bagian Kelima

Produk Layanan

Pasal 7

- (1) Penyelenggara Layanan Pos Komersial memberikan nama atas layanan yang diselenggarakannya untuk selanjutnya disebut sebagai produk layanan.
- (2) Produk layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh

Penyelenggara Layanan Pos Komersial dengan memperhatikan aspek sebagai berikut:

- a. jenis kiriman;
 - b. tarif layanan;
 - c. jangkauan layanan; dan
 - d. waktu tempuh kiriman.
- (3) Produk layanan yang diberikan dinyatakan pada *consignment note*.
- (4) Penyelenggara Layanan Pos Komersial melaporkan produk layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada Direktur Jenderal.

Bagian Keenam
Kompetensi Sumber Daya Manusia
Pasal 8

- (1) Penyelenggara Pos wajib mempunyai sumber daya manusia yang memiliki keahlian di bidang pos.
- (2) Pemenuhan sumber daya manusia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berdasarkan sertifikasi keahlian bidang pos dan disesuaikan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang dituangkan dalam rencana kerja dan target pengembangan sumber daya manusia Penyelenggara Pos.

Bagian Ketujuh
Keamanan dan Kerahasiaan
Pasal 9

- (1) Penyelenggara Layanan Pos Komersial wajib menjamin keamanan, kerahasiaan, dan keselamatan kiriman, dengan menetapkan sistem dan prosedur yang meliputi:
 - a. pencegahan terjadinya kecelakaan karena adanya kiriman berbahaya yang dikirim melalui kiriman pos;
 - b. pencegahan atas kehilangan atau pencurian kiriman yang dipercayakan kepada Penyelenggara Pos;
 - c. pencegahan kehilangan aset atau pendapatan perusahaan;
 - d. pemeliharaan kepercayaan pelanggan pos;
 - e. pencegahan adanya barang kiriman palsu dan barang bajakan;
 - f. pencegahan terjadinya lalu lintas narkoba dan obat-obatan terlarang dan pencucian uang lewat pos;

- g. prosedur penerimaan dan pengawasan kiriman berbahaya; dan
 - h. prosedur koordinasi dengan otoritas keselamatan dan keamanan di bandar udara.
- (2) Kiriman yang ditangani oleh Penyelenggara Layanan Pos Komersial harus memperhatikan aturan kiriman terlarang sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam perhubungan internasional maupun domestik serta memperhatikan ketentuan pembatasan kiriman yang berlaku di negara tujuan.
- (3) Penyelenggara Pos harus melakukan koordinasi dengan pihak yang berwenang jika terdapat hal mencurigakan yang menyebabkan kiriman dibuka untuk tujuan keamanan dan keselamatan.

Bagian Kedelapan

Penanganan Pengaduan, Saran dan Informasi

Pasal 10

- (1) Penyelenggara Layanan Pos Komersial wajib mempunyai unit kerja dan sistem penanganan pengaduan, penerimaan saran, dan pengelolaan informasi.
- (2) Unit kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilengkapi dengan fasilitas berupa:
- a. loket pelayanan pengaduan;
 - b. pusat pelayanan kontak pelanggan;
 - c. situs perusahaan, *email*; dan
 - d. media komunikasi dan informasi lainnya.

Fasilitas sebagaimana dimuat pada ayat (2) harus mudah diakses oleh masyarakat.

Bagian Kesembilan

Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas

Pasal 11

- (1) Penyelenggara Layanan Pos Komersial harus memiliki sarana, prasarana dan/atau fasilitas sebagai penunjang utama untuk dapat menyelenggarakan Layanan Pos Komersial agar tercapai layanan prima.
- (2) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Layanan Pos Komersial sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit berupa:
- a. kantor;

- b. gudang dan/atau tempat penyimpanan;
 - c. timbangan yang telah ditera;
 - d. sarana transportasi;
 - e. perangkat keras;
 - f. perangkat lunak; dan
 - g. sarana komunikasi dan informasi.
- (3) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Layanan Pos Komersial sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disediakan oleh Penyelenggara Layanan Pos Komersial sesuai dengan rencana usaha yang disampaikan kepada Pemerintah.

Bagian Kesepuluh

Ganti Rugi

Pasal 12

- (1) Penyelenggara Layanan Pos Komersial menetapkan prosedur pemberian ganti rugi.
- (2) Pengguna Layanan Pos mengajukan klaim kepada Penyelenggara Pos sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh Penyelenggara Pos disertai dengan bukti yang jelas dan lengkap.
- (3) Dalam hal terjadi keterlambatan, kehilangan, ketidaksesuaian layanan, dan kerusakan yang terbukti sebagai akibat kelalaian dan kesalahan Penyelenggara Pos, Pengguna Layanan Pos diberikan ganti rugi paling tinggi 10 (sepuluh) kali biaya pengiriman.
- (4) Apabila kiriman telah diasuransikan maka ganti rugi diberikan sesuai dengan pertanggung jawaban yang diatur dalam asuransi yang bertalian.
- (5) Pemberian ganti rugi diberikan kepada Pengguna Layanan Pos sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, kecuali kedua belah pihak membuat kesepakatan berbeda yang dituangkan dalam bentuk perjanjian berupa kesepakatan tingkat layanan (*Service Level Agreement*).
- (6) Penyelenggara Pos tidak berkewajiban memberi ganti rugi apabila kehilangan, kerusakan terjadi akibat bencana alam, keadaan darurat, atau hal lain yang diluar kemampuan manusia (*force majeure*) dan/atau akibat dari kesalahan atau kelalaian Pengguna Layanan Pos.

BAB IV
KESEPAKATAN TINGKAT LAYANAN
SERVICE LEVEL AGREEMENT

Pasal 13

- (1) Penyelenggara Layanan Pos Komersial dapat membuat kesepakatan sebelum proses pelayanan dilaksanakan baik dengan Penyelenggara Pos lain maupun dengan Pengguna Layanan Pos.
- (2) Kesepakatan kedua belah pihak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dituangkan dalam bentuk perjanjian.
- (3) Perjanjian sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dimaksudkan untuk memastikan kesanggupan masing-masing pihak untuk melaksanakan hak dan kewajiban sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing.
- (4) Perjanjian sebagaimana dimaksud pada ayat (2) digunakan sebagai salah satu dokumen pendukung untuk mencari solusi apabila terjadi perselisihan diantara kedua pihak.

BAB V
PELAPORAN

Pasal 14

- (1) Penyelenggara Layanan Pos Komersial wajib menyampaikan laporan pencapaian standar pelayanan pos komersial kepada Direktur Jenderal setiap 1 (satu) tahun sekali untuk periode Januari sampai dengan Desember, paling lambat tanggal 31 Januari.
- (2) Standar Pelayanan sebagaimana diatur dalam Pasal 4, Pasal 5, Pasal 6, Pasal 7, Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 11, dan Pasal 12 dilaksanakan sesuai dengan format sebagaimana tercantum dalam Lampiran I dalam Pasal 3 ayat (8).
- (3) Kewajiban Penyelenggara Pos sebagaimana dimaksud pada Pasal 3 ayat (3) disampaikan paling lambat tanggal 31 Januari dan 31 Juli untuk setiap periode semester tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.
- (4) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (3), dapat disampaikan melalui surat fisik dan/atau surat elektronik.
- (5) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (3) dipergunakan sebagai bahan monitoring dan evaluasi.

BAB VI
MONITORING DAN EVALUASI
Pasal 15

- (1) Direktur Jenderal melakukan Monitoring dan Evaluasi atas pelaksanaan standar pelayanan untuk Layanan Pos Komersial dalam rangka pembinaan dan pengembangan Penyelenggaraan Pos.
- (2) Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi sebagaimana dimaksud ayat (1) dapat dilakukan dengan berkoordinasi dengan Pemerintah Daerah.
- (3) Monitoring dan Evaluasi sebagaimana dimaksud ayat (1) dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (4) Hasil Monitoring dan Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) digunakan sebagai dasar untuk pertimbangan pengambilan keputusan penilaian terhadap kelayakan Penyelenggara Pos dalam menjalankan kegiatan usahanya.

BAB VII
PENGHARGAAN
Pasal 16

- (1) Evaluasi sebagaimana dimaksud ayat pasal 15 ayat (1) dan (3) dapat dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun.
- (2) Hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) digunakan sebagai dasar untuk mempertimbangkan kelayakan Penyelenggara Pos dalam penyelenggaraan layanan pos komersial.
- (3) Direktur Jenderal dapat memberikan penghargaan kepada Penyelenggara Pos yang telah memenuhi standar pelayanan untuk layanan pos komersial berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud ayat (1).
- (4) Penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diberikan dalam bentuk publikasi.

BAB VIII
SANKSI
Pasal 17

- (1) Pelanggaran terhadap ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1), Pasal 3 ayat (2), Pasal 3 ayat (3), Pasal 3 ayat (4), Pasal 4 ayat (3),

Pasal 5 ayat (1), Pasal 6 ayat (4), Pasal 8 ayat (1), Pasal 9 ayat (1) dan Pasal 10 ayat (1) dikenai sanksi administratif.

- (2) Direktur Jenderal dapat memberikan sanksi administratif kepada Penyelenggara Pos :
 - a. menyampaikan laporan kegiatan operasional sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (3) akan tetapi nihil;
 - b. tidak menyampaikan laporan kegiatan operasional sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (3);
 - c. tidak menyampaikan laporan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (1); dan
 - d. tidak memenuhi standar pelayanan pos komersial sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (2).
- (3) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dapat berupa:
 - a. teguran tertulis;
 - b. denda; dan/atau
 - c. pencabutan izin.

BAB IX

KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 18

- (1) Pada saat Peraturan Menteri ini mulai berlaku, Penyelenggara Pos yang telah memiliki izin penyelenggaraan pos tetap dapat menjalankan kegiatan usahanya dengan ketentuan paling lama 2 (dua) tahun sejak Peraturan Menteri ini mulai berlaku wajib menyesuaikan standar pelayanannya dengan Peraturan Menteri ini.
- (2) Dalam hal Penyelenggara Pos tidak melakukan penyesuaian standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), maka izin penyelenggaraannya akan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

BAB X

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 19

Pada saat Peraturan Menteri ini berlaku, semua peraturan dan/atau petunjuk pelaksanaan yang mengatur tentang standar pelayanan pos dan/atau

pelayanan untuk Layanan Pos Komersial, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 20

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,

TTD

RUDIANTARA

Diundangkan di Jakarta

pada tanggal

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

TTD

WIDODO EKTATJAHJA

LAMPIRAN I

PERATURAN MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

NOMOR TAHUN 2015

TENTANG STANDAR PELAYANAN UNTUK LAYANAN POS

KOMERSIAL

NO	JENIS LAYANAN	ATRIBUT LAYANAN	STANDAR	KETERANGAN
1.	Komunikasi Tertulis dan/atau Surat Elektronik	Standar	Max H+7	Dihitung mulai dari diterimanya kiriman oleh penyelenggara pos sampai dengan penyerahannya kepada penerima / si alamat.
		Ekspres	Max H+3	
2.	Paket	Standar	Max H+12	
		Ekspres	Max H+5	
3.	Logistik			
4.	Transaksi Keuangan			
5.	Keagenan Pos			

KEPASTIAN BIAYA LAYANAN

NO	JENIS LAYANAN	ATRIBUT LAYANAN	STANDAR	KETERANGAN
1.	Komunikasi Tertulis dan/atau Surat Elektronik	Standar	Sesuai dengan tingkat berat, fitur, dan atau jarak.	Dimuat dalam <i>price list</i>
		Ekspres	Sesuai dengan tingkat berat, fitur, dan atau jarak.	
2.	Paket	Standar	Sesuai dengan tingkat berat, volume, fitur, dan atau jarak.	
		Ekspres	Sesuai dengan tingkat berat, volume, fitur, dan atau jarak.	
3.	Logistik	-	-	
4.	Transaksi Keuangan	-	-	
5.	Keagenan Pos	-	-	

KEJELASAN PROSEDUR LAYANAN

NO	JENIS LAYANAN	ATRIBUT LAYANAN	STANDAR	KETERANGAN
1.	Komunikasi Tertulis dan/atau Surat Elektronik	Standar	Sesuai SOP layanan yang bertalian	Dimuat di <i>web</i> dan/atau ditempel di tempat pelayanan
		Ekspres	Sesuai SOP layanan yang bertalian	
2.	Paket	Standar	Sesuai SOP layanan yang bertalian	
		Ekspres	Sesuai SOP layanan yang bertalian	
3.	Logistik	-	-	
4.	Transaksi Keuangan	-	-	
5.	Keagenan Pos	-	-	

PRODUK LAYANAN

NO	JENIS LAYANAN	ATRIBUT LAYANAN	STANDAR	KETERANGAN
1.	Komunikasi Tertulis dan/atau Surat Elektronik	Standar	Pemberian atribut layanan, waktu tempuh kiriman, tarif, jangkauan layanan dan info lainnya	
		Ekspres	Pemberian atribut layanan, waktu tempuh kiriman, tarif, jangkauan layanan dan info lainnya	
2.	Paket	Standar	Pemberian atribut layanan, waktu tempuh kiriman, tarif, jangkauan layanan dan info lainnya	
		Ekspres	Pemberian atribut layanan, waktu tempuh kiriman, tarif, jangkauan layanan dan info lainnya	
3.	Logistik	-	-	
4.	Transaksi Keuangan	-	-	
5.	Keagenan Pos	-	-	

KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA

NO	JENIS LAYANAN	ATRIBUT LAYANAN	STANDAR	KETERANGAN
1.	Komunikasi Tertulis dan/atau Surat Elektronik	Standar		Sesuai dengan Ketentuan Peraturan Perundang-undangan
		Ekspres		
2.	Paket	Standar		
		Ekspres		
3.	Logistik	-	-	
4.	Transaksi Keuangan	-	-	
5.	Keagenan Pos	-	-	

KEAMANAN DAN KERAHASIAAN

NO	JENIS LAYANAN	ATRIBUT LAYANAN	STANDAR	KETERANGAN
1.	Komunikasi Tertulis dan/atau Surat Elektronik	Standar	Sistem kerja dan proses layanan yang menjamin keselamatan, keamanan dari kerusakan dan atau kehilangan, serta kerahasiaan isi kiriman sesuai peraturan	Tertulis dalam SOP
		Ekspres		
2.	Paket	Standar		
		Ekspres		
3.	Logistik	-		
4.	Transaksi Keuangan	-		
5.	Keagenan Pos	-		

PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

NO	JENIS LAYANAN	ATRIBUT LAYANAN	STANDAR	KETERANGAN
1.	Komunikasi Tertulis dan/atau Surat Elektronik	Standar	a. Memiliki jaringan dan sarana penerimaan pengaduan, saran, dan masukan minimal satu nomor telepon dan/atau alamat <i>e-mail</i> atau web perusahaan yang di dalamnya ada fasilitas pengaduan saran dan masukan dan/atau loket pengaduan.	* <i>keterangan bila sarana pengaduan off</i>
		Ekspres		
2.	Paket	Standar	b. Respon pengaduan, saran dan masukan maksimal 5 menit sejak pengaduan diterima. c. Penyelesaian pengaduan maksimal 3 hari sejak pengaduan diterima.	
		Ekspres		

NO	JENIS LAYANAN	ATRIBUT LAYANAN	STANDAR	KETERANGAN
3.	Logistik	-	-	
4.	Transaksi Keuangan	-		
5.	Keagenan Pos	-		

SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS

NO	JENIS LAYANAN	ATRIBUT LAYANAN	STANDAR	KETERANGAN
1.	Komunikasi Tertulis dan/atau Surat Elektronik	Standar	Menyediakan: a. kantor; b. gudang atau tempat penyimpanan; c. timbangan yang telah ditera; d. sarana transportasi; e. perangkat keras (<i>hardware</i>) dan perangkat lunak (<i>software</i>); dan f. sarana komunikasi dan informasi.	Penyelenggara Pos diharapkan menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas yang memadai untuk meningkatkan kualitas layanan dan daya saing perusahaan.
		Ekspres		
2.	Paket	Standar		
		Ekspres		
3.	Logistik	-		
4.	Transaksi Keuangan	-		
5.	Keagenan Pos	-		

JAMINAN GANTI RUGI

NO	JENIS LAYANAN	ATRIBUT LAYANAN	STANDAR	KETERANGAN		
1.	Komunikasi Tertulis dan/atau Surat Elektronik	Standar	a. Jaminan ganti rugi maksimal 10 kali biaya pengiriman untuk keterlambatan, kehilangan, ketidaksesuaian layanan dan kerusakan yang terbukti sebagai akibat kelalaian dan kesalahan Penyelenggara Pos. b. Jaminan ganti rugi bisa melebihi untuk layanan yang diasuransikan atau berdasarkan kesepakatan kontrak awal.			
		Ekspres				
2.	Paket	Standar				
		Ekspres				
3.	Logistik	-				
4.	Transaksi Keuangan	-	-			
5.	Keagenan Pos	-				

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

KOP SURAT PERUSAHAAN

Nomor : ...
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Laporan Kegiatan Operasional Semester ... Tahun ...

Kepada Yth,
Direktur Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika
Kementerian Komunikasi dan Informatika
Gedung Utama Kementerian Komunikasi dan Informatika Lantai 6
Jl. Medan Merdeka Barat No. 9
Jakarta Pusat 10110

Dengan Hormat,

Berdasarkan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 32 Tahun 2014 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pemberian Izin Penyelenggaraan Pos beserta perubahannya bersama ini kami dari PT. ... dengan izin penyelenggaraan pos Nomor ... Tahun ... menyampaikan Laporan Kegiatan Operasional Semester ... Tahun ... yang terdiri dari :

1. Jenis Layanan;
2. Jumlah Produksi;
3. Tarif Layanan;
4. Pencapaian Terhadap Standar Layanan;
5. Analisis/Laporan Keuangan;
6. Wilayah Operasi; dan
7. Sumber Daya Manusia.

Dengan ini kami menyampaikan bahwa data yang kami berikan adalah benar sebagaimana kami sampaikan dalam surat pernyataan (terlampir).

Tempat, Tanggal/Bulan/Tahun
Pimpinan//Penanggung Jawab Perusahaan
Stempel/Cap Perusahaan

Meterai 6000

TTD

Nama Jelas

KOP SURAT PERUSAHAAN

SURAT PERNYATAAN

LAPORAN KEGIATAN OPERASIONAL SEMESTER ... TAHUN ...

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa :

Nama : ... (Pimpinan/Penanggung Jawab Perusahaan)
Tempat/Tanggal Lahir : ...
Alamat : ...
Perusahaan : ... (Nama Perusahaan)
Nomor Izin Penyelenggaraan : ...
Jabatan : ... (Pimpinan/Penanggung Jawab Perusahaan)
Alamat Perusahaan : 1. ... (Sesuai dengan Izin Penyelenggaraan)
2. ... (Sesuai dengan operasional)
Telp / Fax : ...
E-mail : (Perusahaan)

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Data pada Laporan Kegiatan Operasional Semester ... Tahun ... adalah data yang benar dan valid.
2. Apabila saya melanggar hal-hal yang telah saya nyatakan dalam Surat Pernyataan ini, saya bersedia dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Demikian Surat Pernyataan ini kami buat dengan sebenar-benarnya dan penuh rasa tanggung jawab untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tempat, TGL/BLN/THN
Pimpinan/Penanggung Jawab

Cap/ Stempel Perusahaan
MATERAI 6000

TTD
NAMA JELAS

LAPORAN OPERASIONAL KEGIATAN PENYELENGGARAAN POS

PT. ...

SEMESTER :	TAHUN :
------------	---------

NO	PARAMETER	DATA	KETERANGAN
A.	DATA ADMINISTRASI		
1.	a. Nama Perusahaan	: ...	
	b. Nama Merek Dagang (Perusahaan)	: ...	
2.	NPWP Perusahaan	: ...	
3.	Alamat Perusahaan		
	a. Sesuai Surat Keterangan Domisili Perusahaan :		
	1) Gedung>Nama Tempat	: ...	
	2) Jalan	: ...	
	3) RT	: ...	
	4) RW	: ...	
	5) Kelurahan	: ...	
	6) Kecamatan	: ...	
	7) Provinsi dan Kode Pos	: ...	
	8) Telp/Fax	: ...	
	9) Website	: ...	

	10) Email	:	...	
	11) Longitude	:	...	
	12) Lattitude	:	...	
b. Alamat Korespondensi :				
	1) Gedung>Nama Tempat	:	...	
	2) Jalan	:	...	
	3) RT	:	...	
	4) RW	:	...	
	5) Kelurahan	:	...	
	6) Kecamatan	:	...	
	7) Provinsi dan Kode Pos	:	...	
	8) Telp/Fax	:	...	
	9) Website	:	...	
	10) Email	:	...	
	11) Longitude	:	...	
	12) Lattitude	:	...	
4.	Legalitas Perusahaan			
	a. Akta Pendirian :			Form - A1
	1) Nama Notaris	:	...	Data Akta Perusahaan
	2) Nomor	:	...	
	3) Tanggal	:	...	

	4) Nomor Pengesahan Akta dari Kemenkumham	:	...	
	b. Akta Perubahan Terakhir			
	1) Nama Notaris	:	...	
	2) Nomor	:	...	
	3) Tanggal	:	...	
	4) Nomor Pengesahan Akta dari Kemenkumham	:	...	
5.	Perizinan Penyelenggaraan Pos			
	a. Jumlah Izin Jenis Layanan Penyelenggaraan Pos yang dimiliki	:		Form - A2 Data Perizinan
	b. Nomor Izin	:		Penyelenggaraan Pos
6.	Kepemilikan Saham			
	a. Non Tbk			
	1) Nasional	:	%	Form - A3
	2) Asing	:	%	Data Kepemilikan Saham
	b. Tbk			
	1) Nasional	:	%	Form - A3
	2) Asing	:	%	Data Kepemilikan Saham
	3) Publik	:	%	Lampirkan copy akta perubahan terakhir
	1.1 Nasional	:	%	
	1.2 Asing	:	%	

7.	Contact Person (sesuai jenis izin)			Bisa lebih dari satu
	a. Nama	:		
	b. Telepon/Fax	:		
	c. HP	:		
	d. Email	:		
B.	DATA LAIN-LAIN			
1.		:	Ya/Tidak	
2.		:	Ya/Tidak	
3.	Sertifikasi yang dimiliki dan cakupannya	:		Contoh: 1) 3. Ahli pos adalah orang yang memiliki sertifikat atau ijasah atau keterangan ahli yang diakui oleh pemerintah dan atau industry maupun orang yang dianggap setara dengan ahli pos yaitu orang yang telah memiliki pengalaman kerja di perusahaan penyelenggar pos minimal 3 (tiga) tahun
	a. Apakah memiliki sertifikasi Ahli Pos ?	:	Ada/Tidak	
	*Cakupan	:		

			yang dinyatakan dengan surat keterangan atau surat pernyataan yang dibuat di atas meterai. Lampirkan fotokopi sertifikat
	b. Lainnya		
	*Cakupan	:	

Catatan : Data terakhir pada 31 Desember 20..

DATA AKTA PERUSAHAAN*

PT. ...

NO	JENIS AKTA	NOTARIS			PENGESAHAN AKTA			KETERANGAN
		NAMA NOTARIS	NOMOR	TANGGAL	PENANDATANGANAN	NOMOR	TANGGAL	

*) Keseluruhan akta yang dimiliki

DATA PERIZINAN PENYELENGGARAAN POS*

PT. ...

NO	JENIS LAYANAN	IZIN PENYELENGGARAAN (PERTAMA)			IZIN PERUBAHAN TERAKHIR		
		NOMOR	TANGGAL	PENANDATANGANAN	NOMOR	TANGGAL	PENANDATANGANAN

*) Seluruh izin jenis layanan yang dimiliki

JENIS LAYANAN
SEMESTER ... TAHUN ...

NO	LAYANAN	JENIS LAYANAN	TERSEDIA	KETERANGAN
1.	Komunikasi Tertulis dan/atau Surat Elektronik	STANDAR		
		EKSPRES		
2.	Paket	STANDAR		
		EKSPRES		
3.	Logistik	-		
4.	Transaksi Keuangan	KIRIMAN UANG		
		TRANSAKSI KEUANGAN LAINNYA		
5.	Keagenan Pos	-		

Keterangan :

- 1) Berikan tanda centrang (√) untuk jenis layanan yang disediakan.
- 2) Bila ada jenis layanan yang disediakan namun belum ada ditabel di atas maka ditambahkan tabel tersendiri.
- 3) Bila akan menambahkan informasi, dapat dituliskan pada kolom keterangan.

DATA PRODUKSI LAYANAN KOMUNIKASI TERTULIS DAN/ATAU SURAT ELEKTRONIK STANDAR DALAM NEGERI
SEMESTER ... TAHUN ...

NO	ITEM PRODUKSI	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...	JUMLAH
								8=2+3+4+5+6+7
1.	JUMLAH KIRIMAN (PUCUK)							
2.	JUMLAH KIRIMAN (KILOGRAM)							

DATA PRODUKSI LAYANAN KOMUNIKASI TERTULIS DAN/ATAU SURAT ELEKTRONIK EKSPRES DALAM NEGERI
SEMESTER ... TAHUN ...

NO	ITEM PRODUKSI	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...	JUMLAH
								8=2+3+4+5+6+7
1.	JUMLAH KIRIMAN (PUCUK)							
2.	JUMLAH KIRIMAN (KILOGRAM)							

Keterangan :

- 1) Kolom 2 s.d kolom 7 diisi data bulanan sesuai dengan masa laporan yang bertalian, semester I diisi Januari sampai dengan Juni, untuk Semester II diisi Juli sampai dengan Desember.
- 2) Jumlah kiriman adalah jumlah kiriman yang diterima dari pelanggan dan dari kota/kantor/negara lain untuk diantarkan maupun untuk diteruskan atau dikirimkan ke kota/kantor/negara lain.
- 3) Pucuk/Item/Airwaybill/Kwitansi/Transaksi/Resi adalah satuan seperti buah atau lembar yakni satu per satu kiriman.
- 4) Kilogram adalah jumlah kiriman berdasarkan berat kiriman (berat menurut timbangan).

DATA PRODUKSI LAYANAN KOMUNIKASI TERTULIS DAN/ATAU SURAT ELEKTRONIK STANDAR LUAR NEGERI
SEMESTER ... TAHUN ...

NO	ITEM PRODUKSI	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...	JUMLAH
								8=2+3+4+5+6+7
1.	JUMLAH KIRIMAN (PUCUK)							
2.	JUMLAH KIRIMAN (KILOGRAM)							

DATA PRODUKSI LAYANAN KOMUNIKASI TERTULIS DAN/ATAU SURAT ELEKTRONIK STANDAR LUAR NEGERI
SEMESTER ... TAHUN ...

NO	ITEM PRODUKSI	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...	JUMLAH
								8=2+3+4+5+6+7
1.	JUMLAH KIRIMAN (PUCUK)							
2.	JUMLAH KIRIMAN (KILOGRAM)							

Keterangan :

- 1) Kolom 2 s.d kolom 7 diisi data bulanan sesuai dengan masa laporan yang bertalian, semester I diisi Januari sampai dengan Juni, untuk Semester II diisi Juli sampai dengan Desember.
- 2) Jumlah kiriman adalah jumlah kiriman yang diterima dari pelanggan dan dari kota/kantor/negara lain untuk diantarkan maupun untuk diteruskan atau dikirimkan ke kota/kantor/negara lain.
- 3) Pucuk/Item/Airwaybill/Kwitansi/Transaksi/Resi adalah satuan seperti buah atau lembar yakni satu per satu kiriman.
- 4) Kilogram adalah jumlah kiriman berdasarkan berat kiriman (berat menurut timbangan).

DATA PRODUKSI LAYANAN PAKET STANDAR DALAM NEGERI
SEMESTER ... TAHUN ...

NO	ITEM PRODUKSI	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...	JUMLAH
								8=2+3+4+5+6+7
1.	JUMLAH KIRIMAN (KOLI)							
2.	JUMLAH KIRIMAN (KILOGRAM)							
3.	PENDAPATAN (RUPIAH)							

DATA PRODUKSI LAYANAN PAKET EKSPRES DALAM NEGERI
SEMESTER ... TAHUN ...

NO	ITEM PRODUKSI	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...	JUMLAH
								8=2+3+4+5+6+7
1.	JUMLAH KIRIMAN (KOLI)							
2.	JUMLAH KIRIMAN (KILOGRAM)							
3.	PENDAPATAN (RUPIAH)							

Keterangan :

- 1) Kolom 2 s.d kolom 7 diisi data bulanan sesuai dengan masa laporan yang bertalian, semester I diisi Januari sampai dengan Juni, untuk Semester II diisi Juli sampai dengan Desember.
- 2) Jumlah kiriman adalah jumlah kiriman yang diterima dari pelanggan dan dari kota (kantor) lain untuk diantarkan maupun untuk diteruskan atau dikirimkan ke kota (kantor) lain.
- 3) Koli adalah satuan atau unit kiriman baik per bungkus atau per biji dan termasuk jumlah kiriman volumetrik.
- 4) Kilogram adalah jumlah kiriman berdasarkan berat kiriman (berat menurut timbangan).
- 5) Pendapatan.

DATA PRODUKSI LAYANAN PAKET STANDAR LUAR NEGERI
SEMESTER ... TAHUN ...

NO	ITEM PRODUKSI	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...	JUMLAH
								8=2+3+4+5+6+7
1.	JUMLAH KIRIMAN (KOLI)							
2.	JUMLAH KIRIMAN (KILOGRAM)							
3.	PENDAPATAN (RUPIAH)							

DATA PRODUKSI LAYANAN PAKET EKSPRES LUAR NEGERI
SEMESTER ... TAHUN ...

NO	ITEM PRODUKSI	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...	JUMLAH
								8=2+3+4+5+6+7
1.	JUMLAH KIRIMAN (KOLI)							
2.	JUMLAH KIRIMAN (KILOGRAM)							

Keterangan :

- 1) Kolom 2 s.d kolom 7 diisi data bulanan sesuai dengan masa laporan yang bertalian, semester I diisi Januari sampai dengan Juni, untuk Semester II diisi Juli sampai dengan Desember.
- 2) Jumlah kiriman adalah jumlah kiriman yang diterima dari pelanggan dan dari kota (kantor) lain untuk diantarkan maupun untuk diteruskan atau dikirimkan ke kota (kantor) lain.
- 3) Koli adalah satuan atau unit kiriman baik per bungkus atau per biji dan termasuk jumlah kiriman volumetrik.
- 4) Kilogram adalah jumlah kiriman berdasarkan berat kiriman (berat menurut timbangan).

DATA PRODUKSI LAYANAN LOGISTIK DALAM NEGERI
SEMESTER ... TAHUN ...

NO	ITEM PRODUKSI	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...	JUMLAH
								8=2+3+4+5+6+7
1.	JUMLAH KONTRAK (Buah)							
2.	JUMLAH UANG (Rupiah)							

DATA PRODUKSI LAYANAN LOGISTIK LUAR NEGERI
SEMESTER ... TAHUN ...

NO	ITEM PRODUKSI	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...	JUMLAH
								8=2+3+4+5+6+7
1.	JUMLAH KONTRAK (Buah)							
2.	JUMLAH UANG (Rupiah)							

Keterangan :

- 1) Kolom 2 s.d kolom 7 diisi data bulanan sesuai dengan masa laporan yang bertalian, semester I diisi Januari sampai dengan Juni, untuk Semester II diisi Juli sampai dengan Desember.
- 2) Jumlah kontrak adalah jumlah transaksi berdasarkan pelanggan yang menggunakan kontrak.
- 3) Jumlah uang adalah jumlah pendapatan dalam masa laporan yang diterima perusahaan.

DATA PRODUKSI LAYANAN KIRIMAN UANG STANDAR DALAM NEGERI
SEMESTER ... TAHUN ...

NO	ITEM PRODUKSI	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...	JUMLAH
								8=2+3+4+5+6+7
1.	JUMLAH KIRIMAN UANG (ITEM)							
2.	JUMLAH UANG YANG DIKIRIM (Rupiah)							
3.	JUMLAH UANG YANG DIBAYAR (ITEM)							
4.	JUMLAH UANG YANG DIBAYAR (RUPIAH)							

DATA PRODUKSI LAYANAN KIRIMAN UANG STANDAR DALAM NEGERI
SEMESTER ... TAHUN ...

NO	ITEM PRODUKSI	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...	JUMLAH
								8=2+3+4+5+6+7
1.	JUMLAH KIRIMAN UANG (ITEM)							
2.	JUMLAH UANG YANG DIKIRIM (Rupiah)							
3.	JUMLAH UANG YANG DIBAYAR (ITEM)							
4.	JUMLAH UANG YANG DIBAYAR (RUPIAH)							

Keterangan :

- 1) Kolom 2 s.d kolom 7 diisi data bulanan sesuai dengan masa laporan yang bertalian, semester I diisi Januari sampai dengan Juni, untuk Semester II diisi Juli sampai dengan Desember.
- 2) Jumlah kiriman (item) adalah jumlah kiriman yang diterima dari pelanggan dan dari kota (kantor) lain untuk diantarkan maupun untuk diteruskan atau dikirimkan ke kota (kantor) lain yang dihitung per unit atau per item atau per buah kiriman atau per transaksi kiriman.
- 3) Jumlah kiriman (Rupiah) adalah jumlah kiriman yang diterima dari pelanggan dan dari kota (kantor) lain untuk diantarkan maupun untuk diteruskan atau dikirimkan ke kota (kantor) lain yang dihitung menurut besar uang transaksi kiriman uang.

DATA PRODUKSI LAYANAN KIRIMAN UANG STANDAR LUAR NEGERI
SEMESTER ... TAHUN ...

NO	ITEM PRODUKSI	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...	JUMLAH
								8=2+3+4+5+6+7
1.	JUMLAH KIRIMAN UANG (ITEM)							
2.	JUMLAH UANG YANG DIKIRIM (Rupiah)							
3.	JUMLAH UANG YANG DIBAYAR (ITEM)							
4.	JUMLAH UANG YANG DIBAYAR (RUPIAH)							

DATA PRODUKSI LAYANAN KIRIMAN UANG EKSPRES LUAR NEGERI
SEMESTER ... TAHUN ...

NO	ITEM PRODUKSI	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...	JUMLAH
								8=2+3+4+5+6+7
1.	JUMLAH KIRIMAN UANG (ITEM)							
2.	JUMLAH UANG YANG DIKIRIM (Rupiah)							
3.	JUMLAH UANG YANG DIBAYAR (ITEM)							
4.	JUMLAH UANG YANG DIBAYAR (RUPIAH)							

Keterangan :

- 1) Kolom 2 s.d kolom 7 diisi data bulanan sesuai dengan masa laporan yang bertalian, semester I diisi Januari sampai dengan Juni, untuk Semester II diisi Juli sampai dengan Desember.
- 2) Jumlah kiriman (item) adalah jumlah kiriman yang diterima dari pelanggan dan dari kota (kantor) lain untuk diantarkan maupun untuk diteruskan atau dikirimkan ke kota (kantor) lain yang dihitung per unit atau per item atau per buah kiriman atau per transaksi kiriman.
- 3) Jumlah kiriman (Rupiah) adalah jumlah kiriman yang diterima dari pelanggan dan dari kota (kantor) lain untuk diantarkan maupun untuk diteruskan atau dikirimkan ke kota (kantor) lain yang dihitung menurut besar uang transaksi kiriman uang.

DATA PRODUKSI TRANSAKSI KEUANGAN LAINNYA
SEMESTER ... TAHUN ...

NO	ITEM PRODUKSI	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...	JUMLAH
								8=2+3+4+5+6+7
1.	JUMLAH TRANSAKSI (ITEM)							
2.	JUMLAH UANG (Rupiah)							

Keterangan :

- 1) Kolom 2 s.d kolom 7 diisi data bulanan sesuai dengan masa laporan yang bertalian, semester I diisi Januari sampai dengan Juni, untuk Semester II diisi Juli sampai dengan Desember.
- 2) Jumlah transaksi (item) adalah jumlah transaksi yang dihitung per unit atau per item atau per buah kiriman atau per transaksi kiriman.
- 3) Jumlah uang adalah jumlah pendapatan dalam masa laporan yang diterima perusahaan.

DATA PRODUKSI TRANSAKSI LAYANAN KEAGENAN POS
SEMESTER ... TAHUN ...

NO	ITEM PRODUKSI	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...	JUMLAH
								8=2+3+4+5+6+7
1.	JUMLAH KONTRAK (Buah)							
2.	JUMLAH UANG (Rupiah)							

Keterangan :

- 1) Kolom 2 s.d kolom 7 diisi data bulanan sesuai dengan masa laporan yang bertalian, semester I diisi Januari sampai dengan Juni, untuk Semester II diisi Juli sampai dengan Desember.
- 2) Jumlah kontrak adalah jumlah transaksi berdasarkan pelanggan yang menggunakan kontrak.
- 3) Jumlah uang adalah jumlah pendapatan dalam masa laporan yang diterima perusahaan.

TARIF LAYANAN DALAM NEGERI
SEMESTER ... TAHUN ...

NO	JENIS LAYANAN	LOKAL					INTERLOKAL				
		s.d 100 gr	101 gr- 500 gr	501 gr- 1000 gr	1001 gr- 2000 gr	Diatas 2000 gr	s.d 100 gr	101 gr- 500 gr	501 gr- 1000 gr	1001 gr- 2000 gr	Diatas 2000 gr
1.	KOMUNIKASI TERTULIS DAN/ATAU SURAT ELEKTRONIK STANDAR										
2.	KOMUNIKASI TERTULIS DAN/ATAU SURAT ELEKTRONIK EKSPRES										
3.	PAKET STANDAR										
4.	PAKET EKSPRES										
5.	LOGISTIK										
		s.d Rp. 100.000,-	Rp. 101.000,- s.d Rp. 500.000,-	Rp. 501.000,- s.d Rp.1.000.000,-	Rp. 1.001.000,- s.d Rp. 2.000.000,-	Rp. 1.001.000,- s.d Rp. 5.000.000,-	Rp. 5.001.000,- s.d Rp. 10.000.000,-	Di atas Rp. 10.000.000,-			
6.	KIRIMAN UANG EKSPRES										
7.	TRANSAKSI KEUANGAN LAINNYA										
8.	KEAGENAN POS										

Keterangan :

*) Apabila perusahaan sudah memiliki pola tarif yang berbeda dengan format diatas, agar format tarif yang bertalian dilampirkan dalam Laporan ini.

TARIF LAYANAN LUAR NEGERI
SEMESTER ... TAHUN ...

NO	JENIS LAYANAN	LOKAL					INTERLOKAL				
		s.d 100 gr	101 gr- 500 gr	501 gr- 1000 gr	1001 gr- 2000 gr	Diatas 2000 gr	s.d 100 gr	101 gr- 500 gr	501 gr- 1000 gr	1001 gr- 2000 gr	Diatas 2000 gr
1.	KOMUNIKASI TERTULIS DAN/ATAU SURAT ELEKTRONIK STANDAR										
2.	KOMUNIKASI TERTULIS DAN/ATAU SURAT ELEKTRONIK EKSPRES										
3.	PAKET STANDAR										
4.	PAKET EKSPRES										
5.	LOGISTIK										
		s.d Rp. 100.000,-	Rp. 101.000,- s.d Rp. 500.000,-	Rp. 501.000,- s.d Rp.1.000.000,-	Rp. 1.001.000,- s.d Rp. 2.000.000,-	Rp. 1.001.000,- s.d Rp. 5.000.000,-	Rp. 5.001.000,- s.d Rp. 10.000.000,-	Di atas Rp. 10.000.000,-			
6.	KIRIMAN UANG EKSPRES										
7.	TRANSAKSI KEUANGAN LAINNYA										
8.	KEAGENAN POS										

Keterangan :

*) Apabila perusahaan sudah memiliki pola tarif yang berbeda dengan format diatas, agar format tarif yang bertalian dilampirkan dalam Laporan ini.

PENCAPAIAN TERHADAP STANDAR LAYANAN BERDASRKAN WAKTU TEMPUH (%)
SEMESTER ... TAHUN ...

NO	JENIS LAYANAN	HASIL	BULAN		BULAN		BULAN		BULAN		BULAN		JUMLAH			
			Jml AWB	%	Jml AWB	%	Jml AWB	%	Jml AWB	%	Jml AWB	%	Jml AWB	%		
1.	KOMUNIKASI TERTULIS DAN/ATAU SURAT ELEKTRONIK	STANDAR	ISTIMEWA													
			MEMUASKAN													
			GAGAL													
		EKSPRES	ISTIMEWA													
			MEMUASKAN													
			GAGAL													
2.	PAKET	STANDAR	ISTIMEWA													
			MEMUASKAN													
			GAGAL													
		EKSPRES	ISTIMEWA													
			MEMUASKAN													
			GAGAL													
3.	LOGISTIK	LOGISTIK	ISTIMEWA													
			MEMUASKAN													
			GAGAL													
4.	KIRIMAN UANG	STANDAR	ISTIMEWA													
			MEMUASKAN													
			GAGAL													
		EKSPRES	ISTIMEWA													
			MEMUASKAN													
			GAGAL													
		TRANSAKSI KEUANGAN LAINNYA	ISTIMEWA													
			MEMUASKAN													
			GAGAL													
5.	KEAGENAN POS	KEAGENAN POS	ISTIMEWA													
			MEMUASKAN													
			GAGAL													

Keterangan :

- 1) Jumlah kiriman yang menurut data (misalnya airwaybill) yang telah memenuhi standar waktu layanan yang ditetapkan perusahaan dibagi dengan seluruh jumlah (total) kiriman menurut data yang sama (misalnya airway bill) dikalikan 100%.
- 2) Istimewa : Pengiriman tiba di tujuan lebih cepat dari lead time yang sudah ditentukan.
- 3) Memuaskan : Pengiriman tiba di tujuan sesuai dengan lead time yang sudah ditentukan.
- 4) Gagal : Pengiriman tiba di tujuan melebihi dari lead time yang sudah ditentukan.
- 5) AWB adalah Air Way Bill

ANALISIS/LAPORAN KEUANGAN (DALAM RIBUAN RUPIAH)
SEMESTER ... TAHUN ...

NO	ITEM	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...	JUMLAH
								8=2+3+4+5+6+7
1.	PENDATAN OPERASI/PENDAPATAN LANGSUNG							
2.	PENDATAN NON OPERASI/PENDAPATAN TAK LANGSUNG							
3.	BIAYA OPERASI/BIAYA LANGSUNG							
4.	BIAYA NON OPERASI/BIAYA TAK LANGSUNG							
	TOTAL BIAYA							
	TOTAL LABA (TOTAL PENDAPATAN-TOTAL BIAYA)							

Keterangan :

- 1) Data diambil dari neraca keuangan harian.
- 2) Kolom 2 sampai dengan kolom 7 diisi data bulanan sesuai dengan masa laporan yang bertalian. Semester I diisi Januari sampai dengan Juni, untuk Semester II diisi Juli sampai dengan Desember.
- 3) Pendapatan operasi/langsung adalah pendapatan yang diperoleh dari penjualan semua layanan.
- 4) Pendapatan non operasi/tak langsung adalah pendapatan yang diperoleh dari penjualan yang tidak terkait dengan layanan.
- 5) Biaya Operasi/langsung adalah biaya yang dikeluarkan terkait langsung dengan operasional layanan.
- 6) Biaya non Operasi/tak langsung adalah biaya yang dikeluarkan tidak terkait langsung dengan operasional layanan.
- 7) Laba adalah laba sebelum pajak.

WILAYAH OPERASI IZIN NASIONAL
SEMESTER ... TAHUN ...

NO	ITEM PRODUKSI	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...
1.	JUMLAH CABANG						
2.	JUMLAH KERJASAMA						
3.	JUMLAH TITIK LAYANAN						
	JUMLAH						

WILAYAH OPERASI IZIN PROVINSI
SEMESTER ... TAHUN ...

NO	ITEM PRODUKSI	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...
1.	JUMLAH CABANG						
2.	JUMLAH KERJASAMA						
3.	JUMLAH TITIK LAYANAN						
	JUMLAH						

WILAYAH OPERASI IZIN KABUPATEN/KOTA
SEMESTER ... TAHUN ...

NO	ITEM PRODUKSI	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...
1.	JUMLAH CABANG						
2.	JUMLAH KERJASAMA						
3.	JUMLAH TITIK LAYANAN						
	JUMLAH						

Keterangan :

- 1) Cabang adalah bagian dari kantor pusat.
- 2) Kerjasama adalah bagian dari cabang dan bukan bagian dari kantor pusat.
- 3) Titik layanan adalah bagian dari cabang dan kerjasama berupa *Outlet, Service Point* dan/atau Agen.

JUMLAH SUMBER DAYA MANUSIA
SEMESTER ... TAHUN ...

NO	SUMBER DAYA MANUSIA	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...	BULAN ...
1.	PEGAWAI TETAP	PEGAWAI TETAP, LULUSAN DI BAWAH STRATA 1, BUKAN AHLI POS					
		PEGAWAI TETAP, LULUSAN DI BAWAH STRATA 1 KE ATAS, BUKAN AHLI POS					
		PEGAWAI TETAP, AHLI POS					
	JUMLAH PEGAWAI TETAP						
2.	PEGAWAI TIDAK TETAP	PEGAWAI TIDAK TETAP, LULUSAN DI BAWAH STRATA 1, BUKAN AHLI POS					
		PEGAWAI TETAP, LULUSAN DI BAWAH STRATA 1 KE ATAS, BUKAN AHLI POS					

		PEGAWAI TIDAK TETAP, AHLI POS						
		JUMLAH PEGAWAI TIDAK TETAP						

Keterangan :

- 1) Pegawai Tetap adalah pegawai dengan status pegawai perusahaan penuh (full time) termasuk juga calon pegawai yang akan diangkat menjadi pegawai perusahaan penuh.
- 2) Ahli pos adalah orang yang memiliki sertifikat atau ijazah atau keterangan ahli yang diakui oleh pemerintah dan atau industry maupun orang yang dianggap setara dengan ahli pos yaitu orang yang telah memiliki pengalaman kerja di perusahaan penyelenggara pos minimal 3 (tiga) tahun yang dinyatakan dengan surat keterangan atau surat pernyataan yang dibuat di atas meterai.
- 3) Lulusan Di Bawah Strata 1 adalah Lulusan < Strata 1 (kurang dari/di bawah Strata 1).
- 4) Lulusan Strata 1 Ke Atas adalah Lulusan ≥ Strata 1 (lebih dari atau sama dengan Strata 1).