



**KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN DIGITAL
REPUBLIK INDONESIA**

KEPUTUSAN
DIREKTUR LAYANAN EKOSISTEM DIGITAL
NOMOR 1 TAHUN 2025
TENTANG
PENETAPAN VISI, MISI, MOTO, MAKLUMAT, ETIKA LAYANAN, HAK,
DAN KEWAJIBAN SERTA STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PERIZINAN PENYELENGGARAAN POS

DIREKTUR LAYANAN EKOSISTEM DIGITAL

KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN DIGITAL,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Visi, Misi, Moto, Maklumat, Etika Pelayanan, Hak dan Kewajiban serta Standar Pelayanan;
 - b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan serta sesuai dengan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, maka perlu ditetapkan Visi, Misi, Moto, Maklumat, Etika Pelayanan, Hak dan Kewajiban serta Standar Pelayanan Publik Perizinan Penyelenggaraan Pos.

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);

2. Undang-Undang Nomor 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) 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);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. 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);
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 6617);
7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2021 tentang Pos, Telekomunikasi dan Penyiaran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 56, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 6658);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Komunikasi dan Informatika;

9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
10. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 7 Tahun 2017 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pemberian Izin Penyelenggaraan Pos;
11. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 7 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 7 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Bidang Komunikasi dan Informatika;
12. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 3 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Standar Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pos, Telekomunikasi, dan Sistem dan Transaksi Elektronik;
13. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 4 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pos;
14. Peraturan Menteri Komunikasi dan Digital Nomor 1 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Komunikasi dan Digital.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR LAYANAN EKOSISTEM DIGITAL TENTANG PENETAPAN VISI, MISI, MOTO, MAKLUMAT, ETIKA LAYANAN, HAK DAN KEWAJIBAN SERTA STANDAR PELAYANAN PUBLIK PERIZINAN PENYELENGGARAAN POS.

KESATU Menetapkan Visi, Misi, Moto, Maklumat, Etika Layanan, Hak dan Kewajiban Pelayanan Perizinan Penyelenggaraan Pos sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA Menetapkan Standar Pelayanan Perizinan Penyelenggaraan Pos sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

- KETIGA Visi, Misi, Moto, Maklumat, Etika Layanan, Hak dan Kewajiban serta Standar Pelayanan Publik ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT Dengan ditetapkannya Surat Keputusan ini, maka Surat Keputusan yang ditetapkan berdasarkan Keputusan Direktur Pos Nomor 100 Tahun 2024 tanggal 3 April 2024 tentang Penetapan Visi, Misi, Motto, Maklumat, Etika Layanan, Hak dan Kewajiban Serta Standar Pelayanan Publik Perizinan Penyelenggaraan Pos dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KELIMA Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan akan ditinjau kembali apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 20 Maret 2025

DIREKTUR LAYANAN EKOSISTEM DIGITAL,

GERYANTIKA KURNIA

LAMPIRAN I

KEPUTUSAN DIREKTUR LAYANAN EKOSISTEM DIGITAL

NOMOR 1 TAHUN

TENTANG

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

A. PENDAHULUAN

Direktorat Layanan Ekosistem Digital merupakan unit kerja yang mempunyai tugas perumusan dan pelaksanaan kebijakan, pemantauan, analisis, evaluasi, dan pelaporan di bidang layanan ekosistem digital, dan salah satu fungsinya adalah sesuai dengan amanat Peraturan Menteri Komunikasi dan Digital Nomor 1 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Komunikasi dan Digital.

B. VISI

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

C. MISI

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

D. MOTO

Perizinan Penyelenggaraan Pos Cekatan (Cepat, Akurat, Tepat, Transparan, dan Akuntabel) dengan menerapkan nilai BerAKHLAK.

E. MAKLUMAT

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

F. ETIKA LAYANAN

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

G. HAK DAN KEWAJIBAN

1. Hak dan Kewajiban Petugas Pelayanan
 - a. Hak Petugas Pelayanan
Petugas Pelayanan mempunyai hak untuk:
 - i. meminta data, dokumen, dan/atau apapun yang diperlukan secara benar bagi pelaksanaan proses perizinan Penyelenggaraan Pos sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - ii. meminta bukti pembayaran biaya Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) izin penyelenggaraan pos berdasarkan surat pemberitahuan pembayaran.
 - iii. meminta untuk memberikan *Customer Experience Feedback* pada survei pelayanan publik.
 - b. Kewajiban Petugas Pelayanan
Petugas Pelayanan mempunyai kewajiban untuk:
 - i. memberikan pelayanan publik perizinan Penyelenggaraan Pos kepada masyarakat dengan perlakuan dan prioritas pelayanan yang sama atau tanpa pembedaan dalam bentuk apapun.

- ii. memberikan pelayanan prima dengan menerapkan nilai-nilai Ber-AKHLAK.

2. Hak dan Kewajiban Pemohon Pelayanan

a. Hak Pemohon Pelayanan

Pemohon Pelayanan mempunyai hak untuk:

- i. mendapatkan informasi yang akurat dan kepastian atas proses perizinan Penyelenggaraan Pos.
- ii. mendapatkan pelayanan prima perizinan Penyelenggaraan Pos.

b. Kewajiban Pemohon Pelayanan

Pemohonan Pelayanan mempunyai kewajiban untuk:

- i. memberikan data, dokumen, dan/atau apapun yang diperlukan secara benar bagi pelaksanaan proses perizinan Penyelenggaraan Pos sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- ii. memenuhi persyaratan pembayaran biaya Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) izin penyelenggaraan pos berdasarkan surat pemberitahuan pembayaran.
- iii. memberikan *Customer Experience Feedback* pada survei pelayanan publik.

DIREKTUR LAYANAN EKOSISTEM DIGITAL,

GERYANTIKA KURNIA

LAMPIRAN II

KEPUTUSAN DIREKTUR LAYANAN EKOSISTEM DIGITAL

NOMOR 1 TAHUN 2025

TENTANG

PENETAPAN VISI, MISI, MOTO, MAKLUMAT, ETIKA

LAYANAN, HAK DAN KEWAJIBAN SERTA STANDAR

PELAYANAN PUBLIK PERIZINAN PENYELENGGARAAN POS

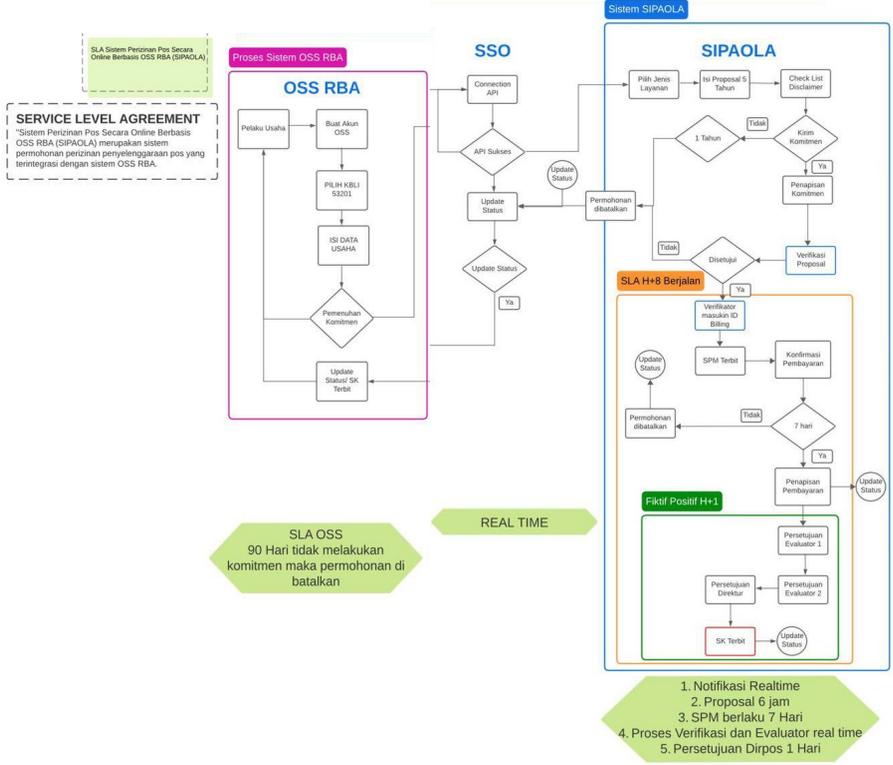
H. STANDAR PELAYANAN PERIZINAN PENYELENGGARAAN POS

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>Persyaratan:</p> <p>a. KBLI 53201: AKTIVITAS KURIR (RISIKO TINGGI):</p> <ol style="list-style-type: none">1. Berbadan usaha yang berbadan hukum Indonesia, yang terdiri atas:<ol style="list-style-type: none">a. Badan Usaha Milik Negara;b. Badan Usaha Milik Daerah;c. Badan Usaha Milik Swasta; dand. Koperasi.2. Memiliki Nomor Induk Berusaha (NIB)3. Memenuhi pemenuhan komitmen sebagai berikut:<ol style="list-style-type: none">a. Memiliki modal dasar paling sedikit Rp.500.000.000 (Lima Ratus Juta Rupiah);b. Proposal rencana usaha 5 (lima) tahun yang berisi:<ol style="list-style-type: none">1) Profil badan usaha, struktur permodalan, susunan direksi atau pengurus dan Dewan Komisaris atau Pengawas;2) aspek teknis;3) aspek bisnis; dan4) aspek keuangan.c. Pernyataan:<ol style="list-style-type: none">1) Kesanggupan mematuhi ketentuan penyelenggaraan pos; dan2) Menyampaikan data yang valid dan benard. Daftar susunan pengurus untuk membuktikan bahwa direksi, pengurus, dan/atau badan hukum pelaku usaha tidak ditetapkan dalam daftar hitam penyelenggara;

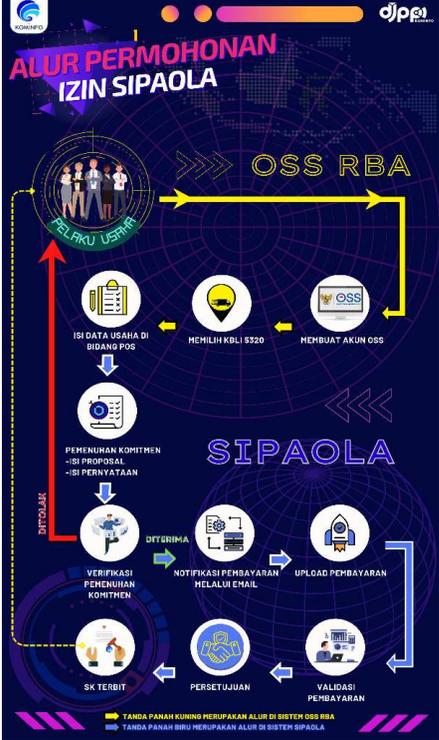
Catatan :

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>4. Memenuhi persyaratan pembayaran Biaya Izin Penyelenggaraan Pos berdasarkan Surat Pemberitahuan Pembayaran.</p> <p>b. KBLI 53202: aktivitas agen kurir (Risiko Menengah Rendah):</p> <ol style="list-style-type: none"> memiliki NIB dan sertifikat sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perizinan Berusaha Berbasis Resiko: komitmen memenuhi kewajiban standar kegiatan usaha.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Mengajukan permohonan izin penyelenggaraan pos secara <i>online</i> melalui sistem oss rba yang terintegrasi dengan SiPaola dengan mekanisme dan prosedur sebagai berikut:</p> <p>a. KBLI 53201 (Aktivitas Kurir) sebagai berikut:</p>  <p>The flowchart illustrates the process flow for KBLI 53201. It starts with the user in the OSS RBA system, moving through 'Pelaku Usaha', 'Buat Akun OSS', 'PILIR KBLI 53201', and 'ISI DATA USAHA' to a 'Pemenuhan Komitmen' decision point. If successful, it leads to 'Update Status SK Tertbit'. This process is integrated with SSO (SSO Connection API, API Sukses, Update Status) and SIPAOLA (Pilih Jenis Layanan, Isi Proposal 5 Tahun, Check List Disclaimer, 1 Tahun, Kim Komitmen, Penetapan Komitmen, Verifikasi Proposal, Ditolak, Disetujui). The SIPAOLA process includes 'SLA H+8 Berjalan' (Validator masuk ID Billing, SPM Tertbit, Konfirmasi Pembayaran, 7 Hari, Penetapan Pembayaran) and 'Fiktif Positif H+1' (Peretujuan Evaluator 1, Peretujuan Dirjos, SK Tertbit). A 'REAL TIME' arrow indicates the speed of the process. A green box notes: 'SLA OSS 90 Hari tidak melakukan komitmen maka permohonan di batalkan'. A list of steps is provided: 1. Notifikasi Realtime, 2. Proposal 6 jam, 3. SPM berlaku 7 Hari, 4. Proses Verifikasi dan Evaluator real time, 5. Persetujuan Dirjos 1 Hari.</p>

Catatan :

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>b. Mengajukan permohonan melalui tautan https://sipaola.komdigi.go.id, dengan langkah-langkah sebagai berikut:</p>  <p>c. KBLI 53202 (Aktivitas Agen Kurir) sebagai berikut:</p> 
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>a. Waktu proses penerbitan izin Pelayanan penerbitan izin penyelenggaraan pos dilaksanakan pada hari yang sama (<i>same day service</i>).</p> <p>b. Waktu loket pelayanan PTSP dan <i>Call Center</i> 159: Senin – Jumat: 08.00 – 16.00 WIB</p>
4.	Biaya/Tarif	<p>Biaya izin penyelenggaraan pos diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Komunikasi dan Informatika dengan rincian:</p> <p>Izin Penyelenggaraan Pos Nasional Rp.5.000.000,- (per jenis layanan).</p>

Catatan :

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
5.	Produk Pelayanan	<p>Pelayanan Penerbitan Izin Penyelenggaraan Pos yang terdiri dari:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Layanan komunikasi tertulis dan/atau surat elektronik. Produk layanannya berupa surat, warkat pos, kartu pos, barang cetakan, dokumen dan bungkus kecil sampai dengan berat 2 kg dan/atau sekogram sampai 7 kg. b. Layanan Paket. Produk Layanannya Berupa Barang Atau Sejumlah Barang Yang Dibungkus Menjadi Satu Dan Dikirimkan Sebagai Satu Kesatuan Yang Peka Waktu Tidak Termasuk Produk Layanan Komunikasi Tertulis Dan/Atau Surat Elektronik. c. Layanan Logistik. Produk Layanannya Berupa Barang Yang Diluar Paket Dimana Tidak Dibatasi Dengan Tingkat Berat Dan Ukuran Tertentu Melalui Proses Secara Berkesinambungan Yang Dilakukan Dengan Sistem Manajemen Pengelolaan. d. Layanan Transaksi Keuangan. Produk layanannya berupa uang, giro, dan wesel melalui kegiatan penyetoran, penyimpanan, pemindahbukuan, pendistribusian, dan pembayaran dari dan/atau untuk pengguna jasa sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan. e. Layanan Keagenan Pos. Produk layanannya berupa penyediaan sarana dan prasarana layanan pos yang diselenggarakan melalui kerja sama yang disepakati oleh penyelenggara pos dan pihak lain.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/ apresiasi	<p>Pengaduan, saran, dan masukan terkait izin penyelenggaraan pos dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Call Center</i> 159, 2. Tatap muka melalui PTSP Kominfo, 3. Kanal media sosial melalui; <ol style="list-style-type: none"> a. Instagram @ditjenppi b. Twitter @ditjenppi 4. Kanal media surat elektronik melalui: <ol style="list-style-type: none"> a. <i>Email</i> ke: Izipos@Kominfo.Go.Id b. lapor.go.id

Catatan :

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); 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 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; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos; 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko; 7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2021 tentang Pos, Telekomunikasi dan Penyiaran; 8. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Komunikasi dan Informatika; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan; 10. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 7 Tahun 2017 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pemberian Izin Penyelenggaraan Pos; 11. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 7 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 7 Tahun 2018 tentang

Catatan :

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Bidang Komunikasi dan Informatika;</p> <p>12. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 3 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pos, Telekomunikasi dan Sistem dan Transaksi Elektronik;</p> <p>13. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 4 Tahun 2021 tentang Penyelenggara Pos;</p> <p>14. Peraturan Menteri Komunikasi dan Digital Nomor 1 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Komunikasi dan Digital.</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>1. Pusat Pelayanan Terpadu Satu Pintu Ditjen Ekosistem Digital (Tatap Muka) dengan kelengkapannya yang terdiri dari:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Loker Pelayanan Perizinan. b. Loker Pelayanan Pengaduan. c. Petugas PTSP. d. Loker khusus disabilitas. e. Mesin nomor antrian, layar monitor dan pengeras suara antrian. f. Komputer. g. Printer. h. Jaringan internet (<i>free wifi</i>). i. Informasi penyelenggara pos. j. Mesin <i>faximile</i>. k. Ruang Laktasi. l. Pojok Bacaan. m. Toilet umum dan toilet untuk disabilitas. n. Ramp untuk Disabilitas. o. <i>Snack</i>, Air minum dan mesin pembuat Kopi dan Teh Manis. p. Tempat Ibadah q. Ruang Bermain Anak. r. Parkir kendaraan. s. Telepon, dll. <p>2. <i>Call Center</i> 159.</p> <p>3. <i>Email</i> layanan : izinpos@kominfo.go.id</p> <p>4. Layanan informasi melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Website: djppi.kominfo.go.id - Instagram: @ditjenppi

Catatan :

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
3.	Kompetensi Pelaksana	Pejabat dan staf serta petugas pelayanan publik yang memiliki kompetensi mengetahui dan mengerti secara teknis dalam menganalisa kebijakan layanan pos komersial dan menerapkan 3S (Senyum, Sapa, Salam).
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atasan Langsung 2. Laporan kegiatan kepada atasan Laporan tersebut dilakukan secara berkala
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. <i>Back Office</i> terdiri dari 4 orang pejabat dan 8 orang staf b. <i>Front Office</i> (PTSP) terdiri dari 3 orang dan QI 1 orang c. <i>Call Center</i> terdiri dari 12 orang dan SPV 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Menjamin pelayanan perizinan penyelenggaraan pos sesuai kewajiban dan standar pelayanan yang berbasis teknologi informasi dan dilakukan secara transparan dan akuntabel, berorientasi pada proses yang mudah, cepat, dan sederhana serta bersih dan bebas dari pungutan liar, korupsi, kolusi, dan nepotisme serta tidak diskriminatif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedianya sarana dan prasarana yang nyaman, aman dan sehat. 2. Tersedianya keamanan di lingkungan pelayanan perizinan. 3. Izin Penyelenggaraan Pos dilengkapi dengan QR Code untuk menjamin keasliannya. 4. Izin Penyelenggaraan Pos dilengkapi dengan tanda tangan digital untuk menjamin keasliannya. 5. Tidak ada transaksi pembayaran secara tunai demi keamanan dan keselamatan pemohon. 6. Jaminan Kerahasiaan Identitas pelanggan yang menyampaikan pengaduan, keluhan dan/atau masukan terhadap pelayanan.

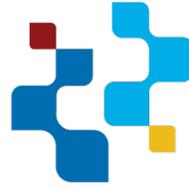
Catatan :

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Laporan evaluasi kinerja pada dan/atau oleh atasan langsung secara berkala. 2. Laporan berkala dari tim <i>call center</i> dan <i>front office</i> (PTSP) terkait penanganan pengaduan dan saran.

DIREKTUR LAYANAN EKOSISTEM DIGITAL,

GERYANTIKA KURNIA



**KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN DIGITAL
REPUBLIK INDONESIA**

KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN DIGITAL RI
DIREKTORAT JENDERAL EKOSISTEM DIGITAL
DIREKTORAT LAYANAN EKOSISTEM DIGITAL

MAKLUMAT PELAYANAN

Dengan ini, kami seluruh petugas pelayanan perizinan Penyelenggaraan Pos, Direktorat Layanan Ekosistem Digital menyatakan:

1. Akan menyelenggarakan pelayanan perizinan penyelenggaraan pos sesuai kewajiban dan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
 2. Berkomitmen untuk menerapkan nilai-nilai yang Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif (BerAKHLAK).
 3. Akan melakukan perbaikan dan peningkatan standar pelayanan secara terus-menerus sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- Apabila dalam penyelenggaraan pelayanan kami tidak sesuai dengan pernyataan yang telah ditetapkan, kami bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Jakarta, 20 Maret 2025

Direktur Layanan Ekosistem Digital,

Geryantika Kurnia

Catatan :

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