

**KATEGORI**

Transportasi dan Komunikasi

**SUB KATEGORI**

POS

**NAMA INDIKATOR**

Operasional PT. Pos Indonesia (PT Pos Indonesia)

**TAHUN**

2017

**KONSEP**

- **Operasional PT. Pos Indonesia** adalah pelayanan yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia dalam melaksanakan tugasnya.
- **Oprasional** adalah operasi/pelayanan yang didasarkan pada aturan.
- **PT. Pos Indonesia** merupakan sebuah badan usaha milik negara (BUMN) Indonesia yang bergerak di bidang layanan pos.
- **Pos** adalah Layanan Komunikasi Tertulis dan/atau Surat Elektronik, Layanan Paket, Layanan Logistik, Layanan Transaksi Keuangan, dan Layanan Keagenan Pos untuk kepentingan umum.
- Tata cara pelaksanaan layanan
  - (1) Penyelenggara Pos wajib menyediakan Jaringan Pos sesuai dengan izin penyelenggaraannya.
  - (2) Penyelenggara Pos dapat menyediakan:
    - a. Layanan Komunikasi Tertulis dan/atau Surat Elektronik;
    - b. Layanan Paket;
    - c. Layanan Logistik;
    - d. Layanan Transaksi Keuangan; dan/atau
    - e. Layanan Keagenan Pos.
  - (3) Penyelenggara Pos dalam menyediakan layanan dan wajib menjaga keamanan dan keselamatan Kiriman.
  - (4) Penyelenggara Pos wajib melaksanakan SOP yang ditetapkan untuk masing-masing layanan Pos.

**RUJUKAN**

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos.

**RUMUS**

-

**WALI DATA**

Dinas Sosial, Pengendalian Penduduk, KB, Pemberday

**UKURAN**

-

**UNIT**

Kepala Dinas Sosial

**KEGUNAAN**

Untuk memberikan informasi yang akurat mengenai pelayan operasional dari kantor pos Indonesia.

## **INTERPRETASI**

Operasional PT. Pos Indonesia menunjukkan pelayanan yang didasarkan pada aturan yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia dalam melaksanakan layanan Komunikasi Tertulis dan/atau Surat Elektronik, Layanan Paket, Layanan Logistik, Layanan Transaksi Keuangan, dan Layanan Keagenan Pos untuk kepentingan umum.

## **KETERANGAN**

- SOP Layanan Komunikasi Tertulis dan/atau Surat Elektronik paling sedikit mencakup kegiatan pengumpulan, pemrosesan, pengangkutan, penyampaian informasi tertulis, jaminan keamanan informasi tertulis, layanan purna jual, dan besaran ganti rugi. Layanan Komunikasi Tertulis dan/atau Surat Elektronik dikenai biaya penyampaian informasi sesuai dengan jenis, tingkat, jarak, dan fitur layanan serta berat dan volume informasi tertulis. Pembebasan biaya pengiriman Layanan Komunikasi Tertulis dan/atau Surat Elektronik melalui moda transportasi darat dan/atau laut diberikan untuk:
  - (1) Sekogram sampai dengan 7 (tujuh) kilogram yang dikirimkan terbuka oleh dan/atau dialamatkan 3 / 24 kepada lembaga tuna netra resmi yang bertujuan untuk kepentingan sosial; dan/atau
  - (2) Tawanan perang, baik militer maupun sipil, langsung atau melalui lembaga sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- SOP Layanan Paket paling sedikit mencakup kegiatan pengambilan, penerimaan, dan/atau pengantaran barang termasuk pengumpulan, pemrosesan, jaminan keamanan Kiriman, layanan purna jual, dan besaran ganti rugi. Layanan Paket dikenai biaya penyampaian paket sesuai dengan jenis, tingkat, jarak, dan fitur layanan serta berat dan volume paket.
- SOP Layanan Logistik mencakup kegiatan perencanaan, penanganan, dan pengendalian terhadap pengiriman dan penyimpanan barang, termasuk informasi, jasa pengurusan, dan administrasi terkait yang dilaksanakan oleh Penyelenggara Pos. Layanan Logistik dikenai biaya sesuai kesepakatan dengan pengguna jasa.
- SOP Layanan Transaksi Keuangan mencakup kegiatan penyeteroran, penyimpanan, pemindahbukuan, pendistribusian, dan pembayaran uang. Layanan Transaksi Keuangan dikenai biaya sesuai dengan jenis dan fitur layanan.
- Menteri dalam menetapkan Standar Pelayanan untuk Layanan Pos Universal memperhatikan aspek:
  - (1) Ketersediaan akses layanan;
  - (2) Keteraturan layanan;
  - (3) Kompetensi sumber daya manusia;
  - (4) Kecepatan dan keandalan;
  - (5) Keamanan dan kerahasiaan;
  - (6) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
  - (7) Kepuasan pelanggan; dan
  - (8) Tarif layanan.
- Menteri dalam menetapkan Standar Pelayanan untuk Layanan Pos Komersial memperhatikan masukan dari pemangku kepentingan yang paling sedikit meliputi:

- (1) Kepastian waktu layanan;
- (2) Kepastian biaya layanan;
- (3) Kejelasan prosedur layanan;
- (4) Produk layanan;
- (5) Kompetensi sumber daya manusia;
- (6) Keamanan dan kerahasiaan;
- (7) Penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- (8) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; dan
- (9) 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.

## **SUMBER**

-

## **METODOLOGI**

-

## **KEDALAMAN DATA**

Nasional, Provinsi, Kabupaten

## **PERIODE**

Tahunan

## **LAG DATA**

H+1

## **KEWENANGAN**

-

## **DOKUMEN**

DDA

