

PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA

NOMOR : TAHUN 2011

TENTANG

PELAKSANAAN UNDANG-UNDANG NOMOR 38 TAHUN 2009 TENTANG POS

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 5 ayat (2), Pasal 7 ayat (2), Pasal 8 ayat (2), Pasal 10 ayat (2), Pasal 13 ayat (1), Pasal 14 ayat (5), Pasal 15 ayat (6), Pasal 19 ayat (2), Pasal 25 ayat (3), Pasal 36 ayat (6), Pasal 39 ayat (3), dan Pasal 41 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos perlu menetapkan Peraturan Pemerintah Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos;

Mengingat : 1. Pasal 5 ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 146, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5065);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : **PERATURAN PEMERINTAH TENTANG PELAKSANAAN UNDANG-UNDANG NOMOR 38 TAHUN 2009 TENTANG POS**

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Pemerintah 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. Jaringan Pos adalah rangkaian titik layanan yang terintegrasi baik fisik maupun nonfisik dalam cakupan wilayah layanan tertentu dalam penyelenggaraan pos.
5. Interkoneksi adalah keterhubungan jaringan pos antar penyelenggara pos.
6. Layanan Pos Universal adalah layanan pos jenis tertentu yang wajib dijamin oleh pemerintah untuk menjangkau seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia yang memungkinkan masyarakat mengirim dan/atau menerima kiriman dari satu tempat ke tempat lain di dunia.
7. Layanan Pos Komersial adalah layanan pos yang besaran tarif dan standar layanannya tidak ditetapkan oleh Pemerintah.
8. Kode Pos adalah sederetan angka atau huruf atau gabungan angka dan huruf yang dituliskan di belakang nama kota untuk memudahkan penyortiran, penyampaian kiriman, dan keperluan lain.
9. Kiriman adalah satuan komunikasi tertulis, surat elektronik, paket, logistik, atau uang yang dikirim melalui Penyelenggara Pos, baik untuk layanan pos universal maupun layanan pos komersial.
10. 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.
11. Surat elektronik adalah layanan surat yang proses penyampaiannya kepada Penyelenggara Pos melalui elektronik untuk disampaikan secara fisik kepada individu atau badan dengan alamat tertentu.
12. Barang cetakan adalah segala jenis publikasi yang dicetak pada kertas atau bahan lain termasuk buku, brosur, katalog, surat kabar, dan majalah.
13. Layanan komunikasi tertulis dan/atau surat elektronik adalah kegiatan pengumpulan, pemrosesan, pengangkutan, dan penyampaian informasi berupa surat, warkatpos, kartupos, barang cetakan, dokumen dan/atau sekogram.
14. Layanan paket adalah kegiatan layanan pengambilan, penerimaan, dan/atau pengantaran barang.
15. Layanan logistik adalah kegiatan perencanaan, penanganan, dan pengendalian terhadap pengiriman dan penyimpanan barang, termasuk informasi, jasa pengurusan, dan administrasi terkait yang dilaksanakan oleh Penyelenggara Pos.
16. Layanan transaksi keuangan adalah kegiatan penyetoran, penyimpanan, pemindahbukuan, pendistribusian, dan pembayaran uang dari dan/atau untuk pengguna jasa pos sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
17. Layanan keagenan pos adalah penyediaan sarana dan prasarana untuk layanan pos.
18. Penyelenggaraan Pos dinas lainnya adalah Penyelenggaraan Pos yang bersifat kedinasan untuk kepentingan negara.
19. Standar Operasi dan Prosedur yang selanjutnya disebut SOP adalah seperangkat aturan yang menjadi petunjuk bagi penyelenggara pos dalam menyelenggarakan layanan pos.
20. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

21. Pemerintah Pusat, yang selanjutnya disebut Pemerintah, adalah Presiden Republik Indonesia yang memegang kekuasaan pemerintahan Negara Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
22. Pemerintah Daerah adalah gubernur, bupati/walikota, dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.
23. Menteri adalah menteri yang lingkup tugas dan tanggung jawabnya di bidang pos.

Pasal 2

Ruang lingkup Peraturan Pemerintah ini terdiri dari:

1. Tata Cara Pelaksanaan Layanan;
2. Standar Pelayanan;
3. Penyelenggaraan Pos Dinas Lainnya;
4. Persyaratan dan Tata Cara Pemberian Izin;
5. Interkoneksi;
6. Layanan Pos Universal;
7. Tata Cara Penetapan Tarif Layanan Pos Universal;
8. Sistem Kode Pos;
9. Peningkatan Pengembangan Penyelenggaraan Pos; dan
10. Tata Cara Penjatuhan Sanksi Administratif.

BAB II

TATA CARA PELAKSANAAN LAYANAN

Bagian Kesatu

Umum

Pasal 3

- (1) Penyelenggara Pos wajib menyediakan jaringan pos sesuai dengan izin penyelenggaraannya.
- (2) Penyelenggara Pos menyediakan:
 - a. layanan komunikasi tertulis dan/atau surat elektronik;
 - b. layanan paket;
 - c. layanan logistik;
 - d. layanan transaksi keuangan; dan
 - e. layanan keagenan pos
- (3) Penyelenggara pos menetapkan SOP masing-masing layanan pos sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Bagian Kedua
Layanan Komunikasi Tertulis dan/atau Surat Elektronik
Pasal 4

- (1) SOP Layanan Komunikasi tertulis dan/atau Surat Elektronik paling sedikit mencakup kegiatan pengumpulan, pemrosesan, pengangkutan, penyampaian kiriman, jaminan keamanan kiriman, layanan purna jual, dan besaran ganti rugi.
- (2) Layanan komunikasi tertulis dan/atau surat elektronik dikenakan biaya pengiriman sesuai dengan jenis, tingkat berat, volume, jarak dan fitur layanan.
- (3) Pembebasan biaya pengiriman layanan komunikasi tertulis dan/atau surat elektronik melalui moda transportasi darat dan/atau laut diberikan untuk:
 - a. sekogram sampai dengan tujuh kilogram yang dikirimkan terbuka oleh dan/atau dialamatkan kepada lembaga tuna netra resmi yang bertujuan untuk kepentingan sosial;
 - b. tawanan perang, baik militer maupun sipil, langsung atau melalui lembaga sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Ketiga
Layanan Paket
Pasal 5

- (1) SOP layanan paket paling sedikit mencakup kegiatan pengumpulan, pemrosesan, pengangkutan, penyampaian kiriman, jaminan keamanan kiriman, layanan purna jual, dan besaran ganti rugi.
- (2) Layanan paket dikenakan biaya pengiriman sesuai dengan jenis, tingkat berat, volume, jarak dan fitur layanan.

Bagian Keempat
Layanan Logistik
Pasal 6

- (1) SOP Layanan Logistik paling sedikit mencakup kegiatan layanan logistik berupa kegiatan perencanaan, penanganan, dan pengendalian terhadap pengiriman dan penyimpanan barang, termasuk informasi, jasa pengurusan, dan administrasi terkait yang dilaksanakan oleh penyelenggara pos.
- (2) Layanan logistik dikenakan biaya sesuai kesepakatan dengan pengguna jasa.

Bagian Kelima
Layanan Transaksi Keuangan
Pasal 7

- (1) SOP layanan transaksi keuangan paling sedikit mencakup kegiatan penyetoran, penyimpanan, pemindahbukuan, pendistribusian, dan pembayaran uang.
- (2) Layanan transaksi keuangan dikenakan biaya sesuai dengan jenis dan fitur layanan.

Bagian Keenam
Layanan Keagenan Pos
Pasal 8

- (1) SOP Layanan Keagenan Pos meliputi:
 - a. Kegiatan layanan pos yang dilaksanakan oleh pihak lain;
 - b. Kegiatan layanan pihak lain yang dilaksanakan oleh penyelenggara pos.
- (2) Layanan keagenan pos diselenggarakan melalui Perjanjian Kerja Sama yang disepakati oleh penyelenggara pos dan pihak lain berdasarkan prinsip saling menguntungkan.

BAB III
STANDAR PELAYANAN
Pasal 9

- (1) Standar pelayanan Pos Universal ditetapkan dengan memperhatikan aspek-aspek :
 - a. ketersediaan akses layanan;
 - b. keteraturan layanan;
 - c. kecepatan dan keandalan;
 - d. keamanan dan kerahasiaan;
 - e. penanganan keluhan pelanggan;
 - f. kepuasan pelanggan; dan
 - g. tarif layanan.
- (2) Standar pelayanan pos komersial dirumuskan dengan memperhatikan masukan dari pemangku kepentingan yang meliputi sekurang-kurangnya:
 - a. Kepastian waktu layanan;
 - b. Kepastian biaya layanan;
 - c. Kejelasan prosedur layanan;
 - d. Produk layanan;
 - e. Kompetensi sumber daya manusia;
 - f. Penanganan pengaduan, saran dan masukan;
 - g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; dan
 - h. Jaminan pemberian ganti rugi atas keterlambatan, kehilangan, ketidaksesuaian layanan dan kerusakan yang terbukti sebagai akibat kelalaian dan kesalahan penyelenggara pos paling tinggi 10 kali biaya pengiriman, kecuali kiriman yang diasuransikan.
- (3) Standar pelayanan pos sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) disusun untuk mencapai pelayanan prima.
- (4) Menteri melakukan evaluasi atas pelaksanaan standar penyelenggaraan pos komersial sebagaimana dimaksud pada ayat (3) secara berkala dan/atau sesuai keperluan.
- (5) Menteri melakukan kerjasama dengan instansi terkait dalam mewujudkan pelayanan prima.

- (6) Ketentuan lebih lanjut tentang Standar pelayanan pos universal dan komersial ditetapkan dengan Peraturan Menteri.

BAB IV
PENYELENGGARAAN POS DINAS LAINNYA
Pasal 10

- (1) Penyelenggaraan pos dinas lainnya dapat dilaksanakan oleh instansi Pemerintah atau Pemerintah daerah.
- (2) Penyelenggaraan pos dinas lainnya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilaksanakan setelah mendapat izin dari Menteri.
- (3) Izin sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat diperoleh setelah memenuhi persyaratan sebagai berikut :
 - a. memiliki jaringan layanan milik sendiri yang menjangkau seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia dan/atau seluruh dunia;
 - b. memenuhi standar kualitas layanan yang ditetapkan Pemerintah;
 - c. membuat surat pernyataan kesanggupan menjaga kerahasiaan Negara;
 - d. membuat rencana biaya sekurang-kurangnya dalam 5 (lima) tahun;
 - e. biaya penyelenggaraan pos dinas lainnya oleh instansi pemerintah dan/atau pemerintah daerah sebagai pemohon izin lebih efisien dibandingkan jika diserahkan penyelenggaraannya kepada penyelenggara pos milik negara.
- (4) Dalam hal instansi Pemerintah atau Pemerintah daerah tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan (3), maka penyelenggaraan pos dinas lainnya dilaksanakan oleh penyelenggara pos milik negara.

BAB V
PERSYARATAN DAN TATA CARA PEMBERIAN IZIN
Bagian Kesatu
Umum
Pasal 11

- (1) Penyelenggara pos melaksanakan layanan setelah mendapatkan izin penyelenggaraan dari Menteri.
- (2) Penerbitan izin diberikan setelah dilakukan evaluasi dan dinyatakan memenuhi persyaratan.
- (3) Izin penyelenggaraan pos berlaku selama penyelenggara pos tersebut masih memenuhi kewajiban dan/atau masih menjalankan kegiatan usahanya.
- (4) Izin sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan evaluasi setiap 5 (lima) tahun sekali.
- (5) Penyelenggara pos sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh badan usaha yang berbadan hukum Indonesia yang salah satu usahanya di bidang penyelenggaraan pos.

Pasal 12

- (1) Jenis izin Penyelenggaraan pos terdiri dari:
 - a. Nasional;
 - b. Provinsi;
 - c. Kabupaten/Kota.
- (2) Izin Penyelenggaraan Pos Nasional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a diberikan kepada Badan usaha yang cakupan wilayah operasinya paling sedikit 3 (tiga) Provinsi.
- (3) Izin Penyelenggaraan Pos Provinsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b diberikan kepada Badan Usaha yang cakupan wilayah operasinya paling sedikit 4 (empat) Kabupaten/Kota dalam satu Provinsi.
- (4) Izin Penyelenggaraan Pos Kabupaten/Kota sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c diberikan kepada Badan Usaha yang cakupan wilayah operasinya di Kabupaten/Kota.
- (5) Menteri menetapkan izin penyelenggaraan pos setelah memperoleh rekomendasi dari Gubernur atau Bupati/Walikota.

Pasal 13

Izin Penyelenggaraan Pos sebagaimana dimaksud dalam pasal 12 ayat (1) dikenakan biaya yang besarnya ditetapkan melalui Peraturan Pemerintah tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak.

Pasal 14

Penyelenggara pos yang telah memiliki izin Nasional dan Provinsi yang akan memperluas wilayah usahanya harus melapor kepada Pemerintah daerah setempat.

Bagian Kedua

Persyaratan Perizinan

Pasal 15

Permohonan Izin Penyelenggaraan Pos diajukan sesuai jenis izin penyelenggaraannya dengan melampirkan persyaratan paling sedikit :

- a. Akta Pendirian badan usaha yang berbadan hukum Indonesia yang salah satu usahanya di bidang penyelenggaraan pos dan telah disahkan oleh instansi yang berwenang;
- b. Struktur permodalan, susunan direksi dan dewan komisaris;
- c. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP);
- d. Proposal rencana usaha; dan
- e. Rekomendasi dari Gubernur atau Bupati/Walikota.

Bagian Ketiga
Tata cara Pemberian Izin
Pasal 16

Izin Penyelenggaraan Pos sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 diberikan dengan ketentuan :

- a. Paling lambat 14 hari kerja sejak permohonan izin diterima dengan lengkap dan memenuhi kriteria; dan
- b. Dalam hal persyaratan permohonan tidak lengkap Menteri memberikan jawaban tertulis paling lambat 7 (tujuh) hari kerja setelah permohonan izin diterima dengan menyebutkan alasan-alasannya.

Pasal 17

- (1) Setiap penyelenggara pos wajib melaporkan kegiatannya setiap 6 (enam) bulan kepada Menteri dengan tembusan kepada Pemerintah Daerah yang memuat antara lain:
 - a. Jenis layanan;
 - b. Jumlah Produksi;
 - c. Tarif layanan;
 - d. Pencapaian terhadap standar layanan;
 - e. Wilayah operasi; dan
 - f. Jumlah Sumber Daya Manusia
- (2) Dalam hal terjadi perubahan akta pendirian ataupun susunan pemegang saham dan/atau besaran kepemilikan saham penyelenggara pos yang belum menjadi perusahaan terbuka wajib melaporkan kepada Menteri.
- (3) Pemerintah melakukan monitoring dan evaluasi terhadap Izin penyelenggaraan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) paling sedikit sekali dalam 5 (lima) tahun.

Pasal 18

Ketentuan teknis tentang tata cara dan persyaratan pemberian izin penyelenggaraan pos ditetapkan dengan Peraturan Menteri.

BAB VI
INTERKONEKSI
Bagian Kesatu
Interkoneksi Layanan Pos Komersial
Pasal 19

Penyelenggaraan interkoneksi layanan pos komersial dilakukan dengan menganut prinsip nondiskriminatif, transparan, bertanggung jawab, dan saling menguntungkan.

Bagian Kedua
Interkoneksi Layanan Pos Universal
Pasal 20

- (1) Setiap penyelenggara pos wajib menyediakan interkoneksi terhadap penyelenggara pos lainnya.
- (2) Dalam penyediaan interkoneksi Layanan Pos Universal penyelenggara pos harus :
 - a. menyediakan informasi secara terbuka tentang fasilitas yang dimiliki dan dapat dipergunakan oleh penyelenggara pos lainnya.
 - b. menerapkan prosedur dan tarif sesuai dengan Peraturan Menteri.
 - c. menyediakan daftar penawaran interkoneksi yang dipublikasikan dengan paling sedikit memuat:
 - 1) jaringan yang ditawarkan;
 - 2) spesifikasi teknis pelayanan interkoneksi;
 - 3) tarif interkoneksi;
 - 4) prosedur pelaksanaan layanan interkoneksi; dan
 - 5) tanggung jawab penyedia layanan interkoneksi.
- (3) Interkoneksi Layanan Pos Universal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilaksanakan pada setiap titik layanan yang disepakati oleh penyelenggara.
- (4) Ketentuan lebih lanjut tentang interkoneksi Layanan Pos Universal ditetapkan dalam Peraturan Menteri.

BAB VII
LAYANAN POS UNIVERSAL
Bagian Kesatu
Cakupan Layanan Pos Universal
Pasal 21

Layanan Pos Universal mencakup:

- a. surat, kartupos, barang cetakan, dan bungkus kecil (surat berisi barang) sampai dengan 2 (dua) kilogram;
- b. sekogram sampai dengan 7 (tujuh) kilogram;
- c. barang cetakan yang dikirim dalam kantong khusus yang ditujukan untuk penerima dengan alamat yang sama dengan berat sampai dengan 30 (tiga puluh) kilogram (*M-bag*); dan
- d. paketpos dengan berat sampai dengan 20 (dua puluh) kilogram.

Bagian Kedua
Penyelenggaraan Layanan Pos Universal
Pasal 22

- (1) Pemerintah menugaskan kepada penyelenggara pos untuk menyelenggarakan Layanan Pos Universal melalui proses seleksi.
- (2) Persyaratan mengikuti proses seleksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sebagai berikut:
 - a. memiliki dan/atau menguasai jaringan layanan pos di wilayah layanan yang dijadikan dasar untuk seleksi penyelenggaraan layanan pos universal dan/atau di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia;
 - b. sanggup memenuhi standar Penyelenggaraan Layanan Pos Universal; dan
 - c. sanggup melaksanakan akta UPU yang telah diratifikasi oleh Pemerintah.
- (3) Penyelenggara Layanan Pos Universal terpilih menandatangani kontrak penugasan Layanan Pos Universal yang berisi hak dan kewajiban sebagai penyelenggara.
- (4) Dalam hal proses seleksi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) gagal memperoleh pemenang, maka pemerintah menunjuk penyelenggara pos untuk menyelenggarakan layanan pos universal.
- (5) Penyelenggara yang ditunjuk oleh pemerintah harus melaksanakan layanan pos universal.
- (6) Ketentuan lebih lanjut tentang penyelenggaraan Layanan Pos Universal ditetapkan dengan Peraturan Menteri.

Bagian Ketiga
Biaya Penyelenggaraan Layanan Pos Universal
Pasal 23

- (1) Penyelenggara pos wajib memberikan kontribusi dalam pembiayaan layanan pos universal.
- (2) Biaya penyelenggaraan Layanan Pos Universal bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara yang dialokasikan oleh Pemerintah dan kontribusi biaya penyelenggaraan Layanan Pos Universal dari setiap penyelenggara pos serta sumber lain berdasarkan peraturan perundang-undangan.
- (3) Besaran kontribusi Layanan Pos Universal ditetapkan dengan mempertimbangkan kebutuhan biaya penyelenggaraan Layanan Pos Universal dan memperhatikan prinsip keadilan bagi masyarakat dan pelaku usaha yang ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah.
- (4) Tata cara kontribusi biaya penyelenggaraan layanan pos universal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) diatur lebih lanjut dalam Peraturan Menteri.

BAB VIII
TATA CARA PENETAPAN TARIF LAYANAN POS UNIVERSAL
Pasal 24

- (1) Tarif Layanan Pos Universal ditetapkan dengan memperhitungkan paling sedikit meliputi:
 - a. biaya operasional penyelenggaraan layanan;
 - b. proyeksi peningkatan biaya untuk peningkatan kualitas pelayanan;
 - c. proyeksi pertumbuhan produksi;
 - d. daya beli masyarakat; dan
 - e. ketentuan dalam akta Perhimpunan Pos Sedunia.
- (2) Ketentuan lebih lanjut tentang tarif Layanan Pos Universal ditetapkan dengan Peraturan Menteri.

BAB IX
SISTEM KODE POS
Pasal 25

- (1) Sistem Kode Pos Indonesia bertujuan untuk mendukung geopolitik, yurisdiksi Negara Kesatuan Republik Indonesia, dan penyelenggaraan pos.
- (2) Pengembangan sistem Kode Pos Indonesia ditetapkan dengan Peraturan Menteri.

BAB X
PENINGKATAN DAN PENGEMBANGAN PENYELENGGARAAN POS
Bagian Kesatu
Rencana Strategis Pengembangan Pos Nasional
Pasal 26

- (1) Peningkatan dan pengembangan penyelenggaraan pos nasional diselenggarakan melalui restrukturisasi sektoral dan penyehatan korporasi.
- (2) Restrukturisasi sektoral disusun dalam bentuk Rencana Strategis Pengembangan Pos Nasional yang berisi:
 - a. visi, misi, kebijakan, strategi, program;
 - b. peningkatan peran industri pos, termasuk pengembangan prangko, filateli, dan kode pos dalam mendukung kepentingan geopolitik dan yurisdiksi Negara Kesatuan Republik Indonesia;
 - c. pengembangan industri pos nasional yang kompetitif, sehat, dinamis, modern, dan efisien;
 - d. penguatan industri pos nasional untuk meningkatkan kapasitas, jangkauan, serta kualitas sarana dan prasarana pos; dan

- e. dukungan terhadap sistem distribusi dan logistik nasional dan sistem pembayaran nasional.
- (3) Penyehatan korporasi dilakukan oleh Pemerintah terhadap penyelenggara pos milik negara, dengan program prioritas sebagai berikut :
- a. Perbaikan hal-hal yang mendasar di perusahaan dengan penataan infrastruktur jaringan pos, integrasi sistem teknologi informasi ke dalam rencana strategi teknologi informasi secara komprehensif, peningkatan kinerja titik layanan pos, restrukturisasi keuangan, dan pengembangan sumber daya manusia dan organisasi;
 - b. Pengembangan bisnis inti dengan meningkatkan daya saing layanan komunikasi tertulis dan/atau surat elektronik dan paket, meningkatkan portofolio layanan transaksi keuangan, dan meningkatkan skala bisnis logistik serta memperluas portofolio layanan dan produk non bisnis inti;
 - c. Perluasan pasar dengan masuk kepada segmen baru dan/atau bisnis baru dan melakukan peningkatan skala bisnis logistik.
- (4) Pelaksanaan penyehatan korporasi dilakukan oleh tim yang dibentuk Pemerintah.
- (5) Pembiayaan peningkatan dan pengembangan penyelenggaraan pos dibebankan kepada Pemerintah.

Bagian Kedua
Pengawasan Kinerja Layanan Pos
Pasal 27

- (1) Pengawasan kinerja penyelenggaraan layanan pos dilakukan oleh Menteri,
- (2) Tata cara pelaksanaan pengawasan kinerja penyelenggaraan layanan pos ditetapkan dengan Peraturan Menteri.

BAB XI
TATA CARA PENJATUHAN SANKSI ADMINISTRATIF
Pasal 28

- (1) Pelanggaran terhadap Pasal 3 ayat (1), Pasal 17 ayat (1) dan (2), Pasal 20 ayat (1), Pasal 23 ayat (1), dan Pasal 30 dikenakan sanksi administratif.
- (2) Pemberian sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Menteri.
- (3) Pelanggaran terhadap pasal 3 ayat (1) dikenakan sanksi pencabutan izin.
- (4) Pelanggaran terhadap pasal 17 ayat (1) dan ayat (2) dikenakan sanksi teguran tertulis.
- (5) Pelanggaran terhadap pasal 20 ayat (1) dikenakan sanksi denda.
- (6) Pelanggaran terhadap pasal 23 ayat (1) dikenakan sanksi pencabutan izin.
- (7) Pelanggaran terhadap pasal 30 dikenakan sanksi pencabutan izin.
- (8) Ketentuan teknis tentang sanksi administratif akan diatur dalam Peraturan Menteri.

BAB XII
KETENTUAN PERALIHAN
Pasal 29

Pada saat mulai berlakunya Peraturan Pemerintah ini, segala peraturan pelaksanaan yang telah ditetapkan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 37 tahun 1985 tentang Penyelenggaraan Pos (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1985 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3303) dinyatakan tetap berlaku, sepanjang belum dicabut atau diganti berdasarkan Peraturan Pemerintah ini.

Pasal 30

Pada saat mulai berlakunya Peraturan Pemerintah ini, Penyelenggara Pos yang telah menjalankan usahanya tetap dapat menjalankan kegiatannya dengan ketentuan paling lama 3 (tiga) tahun sejak Peraturan Pemerintah ini berlaku wajib menyesuaikan dengan Peraturan Pemerintah ini.

BAB XIII
KETENTUAN PENUTUP
Pasal 31

Dengan berlakunya Peraturan Pemerintah ini maka, Peraturan Pemerintah Nomor : 37 tahun 1985 tentang Penyelenggaraan Pos (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1985 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3303) dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 32

Peraturan Pemerintah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal Oktober 2011

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,
ttd
SUSILO BAMBANG YUDHOYONO

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal Oktober 2011
SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA,
ttd
SUDI SILALAH

LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2011 NOMOR

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA
NOMOR TAHUN 2011

TENTANG

PELAKSANAAN UNDANG-UNDANG NOMOR 38 TAHUN 2009
TENTANG POS

I. UMUM

Penyelenggaraan pos mempunyai peranan penting dan strategis dalam kehidupan bernegara dan bermasyarakat. Penyelenggaraan pos yang semula bersifat monopolistik yang ditandai dengan beberapa jenis layanan pos yang hanya dapat dilaksanakan oleh suatu badan usaha maka dalam pada perkembangan saat ini tidak lagi dibedakan adanya suatu penyelenggara pos yang dapat melaksanakan jenis layanan tertentu. Dalam Undang-undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos ditegaskan bahwa kegiatan pos yang dapat diselenggarakan oleh badan usaha meliputi layanan komunikasi tertulis dan/atau surat elektronik, layanan paket, layanan logistik, layanan transaksi keuangan dan layanan keagenan pos. Kegiatan-kegiatan tersebut dapat dilaksanakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Badan Usaha Swasta dan Koperasi yang lingkup usahanya penyelenggaraan pos. Dengan demikian maka berbagai jenis layanan pos dapat dilaksanakan oleh berbagai badan usaha sehingga tidak lagi terdapat monopoli terhadap suatu layanan tertentu.

Dengan adanya perubahan tersebut maka dipandang perlu disusun peraturan pemerintah sebagai peraturan pelaksanaan UU No. 38 Tahun 2009 untuk menjabarkan lebih lanjut pengaturan tentang jenis layanan, tata cara penyelenggaraan pos, standar layanan pos, penyelenggaraan pos dinas lainnya, perizinan, layanan pos universal, interkoneksi kode pos dan peningkatan dan pengembangan penyelenggaraan pos dalam rangka memberikan kejelasan dan kepastian hukum dalam penyelenggaraan pos.

Beberapa hal yang diatur dalam peraturan pemerintah ini antara lain bahwa penyelenggara pos menyediakan terdiri atas layanan komunikasi tertulis, paket, logistik, transaksi keuangan dan keagenan pos. Dalam menyelenggarakan layanan pos, penyelenggara Pos menetapkan Standar Operasi dan Prosedur (SOP).

Dalam menyediakan layanan penyelenggara pos mempunyai kewajiban menyediakan jaringan pos sesuai dengan izin penyelenggaraannya antara lain kewajiban untuk membangun dan/atau menyediakan jaringan layanan pos yang sesuai dengan rencana usaha, kewajiban untuk menyediakan fasilitas pos yang

dapat menjamin masyarakat diseluruh Indonesia memperoleh layanan pos yang sesuai dengan standar layanan prima dan harga terjangkau, dan kewajiban untuk menyediakan jaringan dan layanan jasa pos di daerah terpencil dan/atau belum berkembang sebagai perwujudan kewajiban layanan pos universal.

Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan yang berkualitas, Menteri menetapkan standar layanan pos universal, sedangkan standar layanan pos komersial ditetapkan oleh masing-masing penyelenggara yang sekurang-kurangnya meliputi kepastian waktu layanan, kepastian biaya layanan, kejelasan prosedur layanan, produk layanan, kompetensi sumber daya manusia, penanganan pengaduan, saran dan masukan dan jaminan pemberian ganti rugi atas keterlambatan, kehilangan, ketidaksesuaian layanan dan kerusakan yang terbukti sebagai akibat kelalaian dan kesalahan penyelenggara pos dimana ganti rugi yang diberikan paling tinggi sebesar 10 kali biaya pengiriman, kecuali untuk kiriman yang diasuransikan.

Untuk menjaga kerahasiaan negara penyelenggaraan pos dinas lainnya dapat diselenggarakan oleh instansi Pemerintah atau pemerintah Daerah setelah mendapat izin dari Menteri.

Dibidang perizinan, Pemerintah berupaya mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pos dengan ketentuan harus memenuhi persyaratan dan kriteria serta tata cara yang ditetapkan dalam peraturan perundangan. Izin ditetapkan dengan Peraturan Menteri dan dibagi menjadi tiga yaitu izin penyelenggaraan pos Nasional, Provinsi dan Kabupaten/Kota.

Setiap penyelenggara pos wajib menyediakan interkoneksi terhadap penyelenggara pos lainnya untuk layanan pos universal sedangkan untuk layanan pos komersial dilakukan dengan menganut prinsip nondiskriminatif, transparan, bertanggung jawab dan saling menguntungkan.

Pemerintah menugaskan kepada penyelenggara pos untuk menyelenggarakan layanan pos universal melalui proses seleksi. Agar layanan pos universal dapat diselenggarakan secara berkesinambungan pemerintah mengalokasikan biaya penyelenggaraan pos universal melalui Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara. Selain itu penyelenggara pos wajib memberikan kontribusi dalam penyediaan layanan pos universal.

Tarif layanan pos universal ditetapkan oleh pemerintah agar layanan pos universal dapat terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.

Untuk mendukung geopolitik, yurisdiksi Negara Kesatuan Republik Indonesia dan penyelenggaraan pos, pemerintah melakukan pengembangan sistem kode pos Indonesia yang ditetapkan oleh Menteri.

Peningkatan dan pengembangan penyelenggaraan pos nasional diselenggarakan melalui restrukturisasi sektoral yang disusun dalam bentuk Rencana Strategis Pembangunan nasional dan penyehatan korporasi yang dilakukan oleh pemerintah terhadap penyelenggara pos milik Negara.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Cukup jelas

Pasal 3

Cukup jelas

Pasal 4

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan jenis layanan adalah ragam layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan pemakai jasa.

Yang dimaksud dengan tingkat layanan adalah suatu layanan yang menunjukkan kualitas tertentu dari suatu layanan.

Yang dimaksud dengan fitur layanan adalah nilai tambah yang melekat pada suatu layanan.

Ayat (3)

Huruf a.

Pembebasan biaya pengiriman dimaksudkan untuk menjamin perlindungan terhadap hak asasi manusia. Oleh karena itu pengirim atau penerima adalah individu dan/atau lembaga tertentu yang tidak dalam kepentingan bisnis.

Pengirim dan/atau penerima yang mendapatkan pembebasan biaya pengiriman harus dibuktikan dengan menunjukkan surat atau dokumen yang menyatakan bahwa kiriman tersebut ditujukan untuk kepentingan sosial. Penyelenggara pos berhak meminta pengirim untuk memperlihatkan isi kiriman.

Huruf b.

Cukup jelas

Pasal 5

Cukup jelas

Pasal 6

Cukup jelas

Pasal 7

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Pelaksanaan layanan transaksi keuangan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pos tidak memberikan bunga simpanan dan tidak memberikan pinjaman/kredit (*non deposit taking company*), serta tunduk kepada peraturan perundang-undangan tentang penyelenggaraan pos.

Pasal 8

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Layanan keagenan dilakukan dengan mengembangkan keunggulan saluran distribusi untuk menjual layanan pos oleh pihak lain dan sebaliknya, yang mencakup juga sistem saluran distribusi secara elektronik, antara lain web-shop, virtual mall, e-commerce, e-business, e-post.

Pasal 9

Ayat (1)

Huruf a.

Yang dimaksud dengan ketersediaan akses layanan adalah keterjangkauan layanan berupa ketersediaan dan ketersebaran titik layanan.

Huruf b.

Yang dimaksud dengan keteraturan layanan adalah keteraturan dan kesinambungan penyediaan layanan dari waktu ke waktu.

Huruf c.

Yang dimaksud dengan kecepatan dan keandalan adalah ukuran waktu tempuh kiriman yang tiba dengan tepat kepada penerima kiriman.

Huruf d.

Yang dimaksud dengan keamanan dan kerahasiaan adalah keutuhan kiriman sampai di tangan penerima dalam kondisi baik.

Huruf e.

Yang dimaksud dengan penanganan keluhan pelanggan adalah pengelolaan pengaduan untuk memberikan solusi atas pertanyaan, permintaan informasi dan keluhan jika terjadi penyimpangan pelayanan.

Huruf f.

Yang dimaksud dengan kepuasan pelanggan adalah situasi dan keadaan dimana pelanggan merasakan bahwa kebutuhan dan keinginannya dapat terpenuhi.

Huruf g.

Yang dimaksud dengan tarif layanan adalah biaya yang harus dibayar untuk memperoleh pelayanan.

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Yang dimaksud dengan instansi terkait antara lain :

- Kementerian Perhubungan;
- Direktorat Jenderal Bea dan Cukai;
- Badan Karantina;
- Otoritas Pelabuhan Udara dan Pelabuhan Laut; dan
- Badan Pengawasan Obat dan Makanan.

Ayat (6)

Cukup Jelas

Pasal 10

Ayat (1)

Penyelenggaraan pos dinas lainnya merupakan kegiatan penyelenggaraan pos oleh instansi Pemerintah atau Pemerintah daerah yang perlu dijamin kerahasiaannya demi kepentingan negara.

Kiriman pos dinas lainnya diperkenankan berisi :

- a. uang dan kertas berharga yang merupakan bukti dalam suatu perkara;
- b. obat cacar, vaksin, dan yang sejenis, yang dikirim oleh lembaga yang ditunjuk atau atas namanya sesuai dengan ketentuan yang berlaku;

- c. bahan penyakit menular yang dialamatkan kepada laboratorium resmi atau kepada pejabat yang bertugas memberantas penyakit menular, dengan syarat pembungkusannya dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- d. binatang hidup yang diizinkan pengirimannya melalui pos;
- e. bahan radio aktif yang dikirim oleh lembaga yang ditunjuk, dengan syarat pembungkusannya dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- f. bahan narkotika dan bahan yang sejenis serta obat terlarang yang dikirim oleh lembaga yang berwenang sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- g. alat-alat pembungkus bahan penyakit menular yang sudah atau belum dipakai yang dikirim antar laboratorium resmi menurut ketentuan yang berlaku; dan
- h. kiriman diplomatik (diplomatic bag)

Ayat (2)

Cukup Jelas

Ayat (3)

Cukup Jelas

Ayat (4)

Penyelenggaraan pos dinas lainnya harus dilaksanakan oleh penyelenggara pos milik negara (Badan Usaha Milik Negara dibidang pos) mengingat salah satu tujuannya sebagai upaya Pemerintah untuk menyediakan jasa dibidang pos, dalam memenuhi kebutuhan Pemerintah dan masyarakat.

Pasal 11

Cukup jelas

Pasal 12

Cukup jelas

Pasal 13

Cukup jelas

Pasal 14

Cukup jelas

Pasal 15

Cukup jelas

Pasal 16

Cukup jelas

Pasal 17

Cukup jelas

Pasal 18

Cukup jelas

Pasal 19

Penyelenggaraan interkoneksi dilakukan melalui kontrak antar penyelenggara pos.

Pasal 20

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Huruf a

Informasi secara terbuka paling sedikit disampaikan melalui situs web.

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Daftar penawaran interkoneksi paling sedikit dipublikasikan melalui situs web.

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 21

Cukup jelas

Pasal 22

Cukup jelas

Pasal 23

Cukup jelas

Pasal 24

Cukup jelas

Pasal 25

Cukup jelas

Pasal 26

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Pemerintah dan Pemerintah Daerah harus membuat program kerja yang berisi kegiatan untuk mendukung pengembangan prangko dan filateli.

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Cukup jelas

Ayat (3)

Penyehatan korporasi dilakukan dengan maksud untuk menyehatkan penyelenggara pos milik negara agar dapat beroperasi secara efisien, transparan, modern, dan profesional dengan tujuan:

1. menghasilkan produk dan layanan dengan harga yang kompetitif bagi konsumen;
2. meningkatkan kinerja dan nilai perusahaan; dan
3. memberikan manfaat berupa dividen dan pajak kepada Negara.
4. Meningkatkan peran penyelenggara pos milik negara dalam perekonomian nasional.

Huruf a

Penataan infrastruktur jaringan pos meliputi penataan *Mail Processing Center* (MPC), penataan kantor tukar, pengaturan rute dan penjadwalan transportasi, dan standarisasi model antaran.

Integrasi sistem teknologi informasi kedalam Rencana Strategis Teknologi Informasi meliputi pengembangan sistem informasi kiriman pos (iPos), pembangunan sistem yang mengintegrasikan seluruh proses bisnis berbasis teknologi informasi (*Enterprise Resources Planning-ERP*), pengembangan data center dan jaringan virtual serta pengembangan perangkat teknologi informasi lainnya.

Peningkatan kinerja titik layanan pos meliputi perbaikan pelayanan loket, perbaikan tampilan kantor, dan revitalisasi kantor cabang luar kota sebagai infrastruktur strategis negara untuk distribusi seluruh layanan pos dan penugasan Pemerintah.

Restrukturisasi keuangan meliputi penilaian kembali (revaluasi) aset dan perbaikan struktur keuangan meliputi modal dan kewajiban perusahaan.

Pengembangan sumber daya manusia dan organisasi fokus pada peningkatan kesejahteraan pegawai, peningkatan manfaat pensiun, pengembangan sistem manajemen sumber daya manusia dengan memanfaatkan teknologi informasi, dan penerapan budaya kerja berbasis kinerja.

Huruf b

Meningkatkan daya saing surat dan mail dan paket meliputi: Optimasi strategi dan pendekatan harga; Rasionalisasi portofolio produk; Pengembangan bisnis *direct mail*; dan Meningkatkan kualitas layanan melalui *quality control*.

Meningkatkan portofolio layanan transaksi keuangan meliputi: Mengembangkan layanan tabungan; Mengembangkan layanan pinjaman/kredit mikro; dan Mengembangkan layanan asuransi mikro.

Meningkatkan skala bisnis logistik meliputi: *Spin-off* bisnis logistik dan Mengakuisisi dan mengintegrasikan pemain logistik domestik.

Memperluas portofolio layanan dan produk non inti meliputi: Mendisain strategi ritel yang komprehensif; Mengembangkan strategi *e-commerce*; dan Mengembangkan bisnis jasa pemerintahan.

Huruf c

Perluasan pasar dengan masuk kepada segmen baru dan/atau bisnis baru melalui peningkatan bisnis *e-commerce*, *direct mail*, bisnis jasa keuangan dan melakukan peningkatan skala bisnis logistik melalui akuisisi dan integrasi pelaku logistik dalam negeri, dan mengembangkan portofolio bisnis internasional.

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Pasal 27
Cukup jelas

Pasal 28
Cukup jelas

Pasal 29
Cukup jelas

Pasal 30
Cukup jelas

Pasal 31
Cukup jelas

Pasal 32
Cukup jelas

TAMBAHAN LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA NOMOR