

PENYUSUNAN STANDAR INDEKS KEPATUHAN PENYELENGGARA POS



PENYUSUNAN STANDAR INDEKS KEPATUHAN PENYELENGGARA POS

Pengarah:

Dr. Ir. Basuki Yusuf Iskandar, M.A.

Penanggung Jawab:

Ir. Bonnie M. Thamrin Wahid, M.T.

Koordinator Tim:

Agung Rahmat Dwiardi

Tim Penyusun:

Agung Rahmat Dwiardi, Vidyantina H. Anandhita, Sri Wahyuningsih, Riza Azmi, Wardahnia, Doria Marselita, Riva'atul A. Wahab, Wirianto Pradono

Jakarta : Badan Litbang SDM, ©2020

viii + 86 Halaman; 18 x 25 cm

Penyunting/Editor:

Aldhino Anggorosesar, Nurlia Hikmah, Sukirdi, Seno Tribroto,
Reza Bastanta

Kontributor/Narasumber:

Drs. Agus F. Handoyo, M.M. (Pakar Perposan), Drs. Analis Widodo Adi, M.M. (Direktorat Pos), Drs. Suyitno (Direktorat Pengendalian Pos dan Informatika), Moehartini (PT. Pos Indonesia), Dr. Dhanang Widijawan, S.H., M.H. (Politeknik Pos Indonesia)

© Hak Cipta Dilindungi Undang –Undang. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini dalam bentuk apapun, baik secara elektronik maupun mekanik, termasuk memfotokopi, merekam, atau dengan sistem penyimpanan lainnya, tanpa izin tertulis dari penerbit

Penerbit:

Puslitbang Sumber Daya, Perangkat, dan Penyelenggaraan Pos dan Informatika
Badan Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia
Kementerian Komunikasi dan Informatika

Jl. Medan Merdeka Barat No. 9, Jakarta 10110, Telp./Fax. 021-34833640
Website: <http://balitbangsdm.kominfo.go.id>

Kata Pengantar

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Swt. yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir penelitian yang berjudul "Studi Penyusunan Standar Indeks Kepatuhan Penyelenggara Pos" tahun 2020. Penelitian ini dilaksanakan sebagai inisiatif Pusat Litbang SDPPPI untuk menyampaikan usulan pemenuhan kepatuhan yakni melalui penyusunan indeks kepatuhan penyelenggara pos.

Penyelenggara pos dituntut untuk menyelenggarakan layanan pos dengan pelayanan prima sebagaimana amanat Undang – Undang No.38 Tahun 2009 tentang Pos. Oleh karena itu dibutuhkan suatu mekanisme yang dapat dilakukan untuk memantau penyelenggaraan pos. Pemantauan yang diamati yaitu terhadap pemenuhan aspek –aspek kepatuhan penyelenggara pos.

Saat ini evaluasi kepatuhan penyelenggara pos dilihat berdasarkan pemenuhan terhadap penyampaian Laporan Penyelenggaraan Pos (LPP). Namun, hal tersebut nampaknya belum dapat mencerminkan kepatuhan penyelenggara pos secara menyeluruh. Selain itu Direktorat Pos sebagai satuan kerja (satker) teknis yang memiliki kewenangan terhadap kebijakan penyelenggaraan pos belum memiliki pengukuran kepatuhan penyelenggara pos salah satunya melalui indeks. Pemberian penghargaan pernah dilakukan oleh Ditjen PPI kepada penyelenggara pos terbaik, akan tetapi indikator yang digunakan belum konsisten.

Pengukuran indeks kepatuhan penyelenggara pos ini berguna sebagai alat yang dijadikan rujukan bagi pengambil kebijakan untuk melakukan pembinaan ataupun dasar pemberian rewards kepada sejumlah penyelenggara pos. Dengan demikian, penelitian ini dapat menjadi langkah awal dalam memberikan masukan terhadap penyusunan standar indeks kepatuhan penyelenggara pos.

Terlepas dari berbagai kekurangan yang masih perlu diperbaiki, kami berharap Laporan ini dapat digunakan oleh satker serta stakeholder terkait untuk melakukan evaluasi terhadap pemenuhan kepatuhan penyelenggara pos serta oleh Pemerintah Republik Indonesia dalam menetapkan arah kebijakan bagi perbaikan kualitas penyelenggaraan pos.

Wassalaamu'alaikum Wr.Wb.

Jakarta, Desember 2020

Penulis

Daftar Isi

Pendahuluan	1
Latar Belakang	1
Tujuan Penelitian	2
Ruang Lingkup Studi	3
Alur Penelitian	4
Metodologi	5
Framework peningkatan kepatuhan	8
Untuk apa penilaian kepatuhan?	9
Definisi Konseptual : Variabel Kepatuhan	10
Asas Penyelenggaraan Pos	11
Regulasi dan Kebijakan	12
Standar Layanan Pos Komersial	14
Bagaimana Penilaian Komitmen Penyelenggara Pos Saat Ini?	15
Mekanisme Monitoring dan Evaluasi Pos	16
Kepatuhan Penyelenggara Pos terhadap Pemenuhan Penyampaian LPP	19
Profiling Kepatuhan Penyelenggara Pos	20
Profil Responden	24
Preview Pengumpulan Data	25
Pemenuhan kepatuhan : Asas Penyelenggaraan Pos	26
Hambatan Pemenuhan Kepatuhan Asas Penyelenggaraan Pos	27
Pemenuhan kepatuhan : Regulasi &Kebijakan	28
Hambatan Pemenuhan Kepatuhan : Regulasi dan Kebijakan	30
Pemenuhan Kepatuhan : Standar Layanan Pos Komersial	31
Hambatan Pemenuhan Kepatuhan : Standar Layanan Pos Komersial	34

Daftar Isi

IK Berdasarkan Kategori Skala Usaha	36
Perbandingan Antar Negara	37
Tentang Peraturan Standar Layanan	
Department of Posts – Govt of India	38
Declaration of Its Service	
Commitment to the Customers	
Australian Postal Corporation (Performance	40
Standards) Regulations 2019	
Indonesia	41
Penutup	42
Kesimpulan	42
Rekomendasi	44
Tinjauan Pustaka	47

Latar Belakang

- Setiap penyelenggara pos memiliki kewajiban/ komitmen yang harus dipenuhi.
- Terdapat 38 perusahaan penyelenggara pos yang dicabut izin penyelenggaraannya pada tahun 2017. Pada tahun 2018 terdapat 26 perusahaan yang dicabut izin penyelenggaraannya oleh Kementerian Kominfo
- Direktorat Jenderal PPI cq. Direktorat Pos belum memiliki mekanisme pengukuran kepatuhan penyelenggara pos melalui indeks
- Evaluasi telah dilakukan dalam 2 tahun terakhir untuk memberikan penghargaan kepada penyelenggara pos terbaik namun indikator yang digunakan masih samar dan tidak konsisten.



Tujuan Penelitian

- 1. Menyediakan data dukung berupa variabel dan indikator yang dapat digunakan untuk mengukur indeks kepatuhan
- 2. Mengidentifikasi permasalahan penyelenggara pos dalam melakukan pemenuhan kewajiban dan komitmennya
- 3. Menyusun standar indeks kepatuhan penyelenggara pos yang dapat menjadi acuan dalam melakukan evaluasi kepatuhan penyelenggara pos



Ruang Lingkup Studi

1

Analisis komponen pembentuk indeks kepatuhan penyelenggara pos terhadap : (1) pemenuhan asas penyelenggaraan pos, (2) kepatuhan terhadap regulasi dan kebijakan nasional, serta (3) kepatuhan terhadap Standar Layanan Pos Komersial

2

Pemenuhan Kewajiban dan Komitmen penyelenggaraan pos atas dasar :

- Undang – Undang No.38 Tahun 2009 Tentang Pos
- Peraturan Pemerintah (PP) No. 15 Tahun 2013 (Pasal 21) tentang Pelaksanaan Undang – Undang No.38 Tahun 2009 tentang Pos
- PM Kominfo No. 7 Tahun 2017 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pemberian Izin Penyelenggaraan Pos
- PMK No. 199/PMK.010/2019 Tentang Ketentuan Kepabeanan, Cukai, dan Pajak Atas Impor Barang Kiriman
- Undang – Undang No. 21 Tahun 2019 Tentang Karantina Hewan, Ikan, dan tumbuhan
Perjanjian Kerjasama antara Badan Karantina Pertanian- Kementerian Pertanian dengan PT. Pos Indonesia (Persero) dan ASPERINDO Tentang Pelaksanaan Tindakan Karantina Terhadap Media Pembawa Hama Penyakit Hewan Karantina Serta Organisme Pengganggu Tumbuhan Karantina yang Berasal dari Barang Impor, Ekspor, dan Antar Area yang dikirim melalui Pos dan/ atau Jasa Titipan
- UU. No.8/1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- UU tentang Perlindungan Data Pribadi

4

Perlu adanya upaya untuk meminimalisasi switching cost tersebut

4

Perlu adanya upaya untuk meminimalisasi switching cost tersebut

Alur Penelitian

1. UU. No.38 Tahun 2009 Tentang Pos
2. PP. No. 15 Tahun 2013 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos
3. PM Kominfo No.7 Tahun 2017 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pemberian Izin Penyelenggaraan Pos
4. PMK No. 199/ PMK.010/2019 Tentang Ketentuan Kepabeanan, Cukai, dan Pajak Atas Impor Barang Kiriman
5. Undang – Undang No. 21 Tahun 2019 Tentang Karantina Hewan, Ikan, dan tumbuhan
6. Perjanjian Kerjasama antara Badan Karantina Pertanian, Kementerian Pertanian dengan PT. Pos Indonesia (Persero) dan ASPERINDO
7. UU. No.8/1999 Tentang Perlindungan Konsumen
8. UU tentang Perlindungan Data Pribadi

Komitmen

Kewajiban

PENYELENGGARA POS

ASAS PENYELENGGARAAN POS :

1. Kecepatan dan Keamanan
2. Kerahasiaan
3. Perlindungan
4. Kemandirian
5. Kemitraan

REGULASI & KEBIJAKAN :

1. Perizinan Pos
2. Bea, Cukai, Pajak
3. Karantina
4. Perlindungan Konsumen

STANDAR LAYANAN POS KOMERSIAL :

1. Keamanan dan Kerahasiaan
2. Pengaduan, Saran, & Informasi
3. Sarana, Prasarana dan/ Fasilitas
4. Ganti Rugi
5. Informasi Layanan

14 Variabel 34 Indikator

**FGD/ Indepth
Regulator**

**FGD/ Indepth
Expert**

**Survei
Penyelenggara**

Indeks Kepatuhan Penyelenggaraan Pos

Metodologi

Populasi pada penelitian ini adalah Penyelenggara perposan yang tercatat pada pelaporan Ditjen PPI Kementerian Komunikasi dan Informatika tahun 2019 dengan kriteria memiliki rincian kategori pendapatan.

Pengambilan sampel responden digunakan stratified random sampling proportional guna mengestimasi per kategori secara angka nasional

Pengumpulan data survei :

- Survei Online – Self Assesment

Data Sekunder diperoleh melalui studi pustaka : catatan, literature, dokumentasi dan lainnya



Metodologi

Setiap Indikator diberikan nilai skor 0 s.d 5; semakin tinggi skor menunjukkan indikator tersebut sangat berpengaruh terhadap indeks.

Setiap skor indikator dikelompokkan ke dalam dimensi, sehingga menghasilkan skor dimensi. Total skor dimensi selanjutnya dirumuskan menjadi indeks :

$$\text{Indeks Dimensi : } \frac{\sum \text{Indikator } x}{\text{Nilai Maksimum } (x)}$$

Indeks dari setiap dimensi menjadi Indeks Komposit yang disebut dengan Indeks Kepatuhan

$$IK = 1/3 (IP+IR+IS)$$

IK : Indeks Kepatuhan

IK : Indeks Prinsip & Asas

IK : Indeks Regulasi & Kebijakan

IK : Indeks Standar LPK

Metodologi

Untuk menetapkan tingkat/level kepatuhan setiap penyelenggara pos maka dibuat klasifikasi tingkat kepatuhan berdasarkan indeks tersebut. Pembagian tingkat kepatuhan ditentukan dengan cara [*]

- Nilai 50% dari total poin (1) yaitu 0.5 maka ditentukan bahwa nilai yang lebih rendah dari 0.5 dinilai tidak memenuhi kepatuhan dan diberi predikat zona merah
- Nilai antara 50% sampai dengan 80% dari total poin yaitu 0.6 – 0.8 dinilai cukup memenuhi kepatuhan, dan diberi predikat zona kuning
- Nilai di atas 80% dari total poin yaitu 0.9 ke atas, dinilai telah memenuhi kepatuhan dan diberi predikat zona hijau

No.	Tingkat Kepatuhan	Zona	Nilai Batas
1	Rendah	Merah	0 - 0,5
2	Sedang	Kuning	0.6 - 0.8
3	Tinggi	Hijau	0.9 - 1

*. Laporan Hasil Inisiatif Ombudsman, Kepatuhan Penyelenggara Terhadap Pemenuhan Komponen Standar Pelayanan Sesuai UU No. 25/2009 Tentang Pelayanan Publik

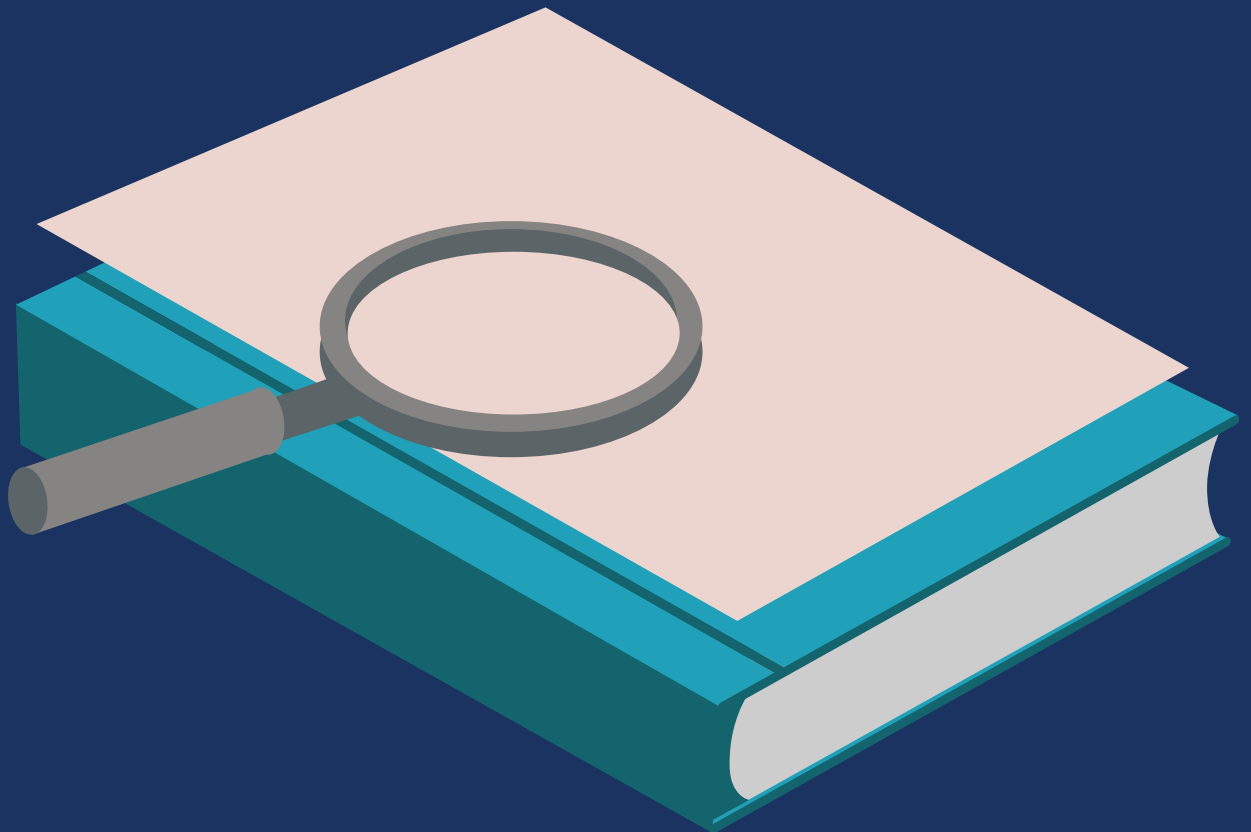
Framework Peningkatan Kepatuhan

Kepatuhan didefinisikan sebagai suatu keadaan yang **sesuai** antara perilaku atau produk di satu sisi dengan aturan, prosedur, konvensi, standar, pedoman, prinsip, peraturan perundang undangan yang **telah ditetapkan secara eksplisit** atau norma lain yang jelas

		Compliance Management Approach		
		Inducements	Enforcement	Management
Organizational Level	Enterprise	Mandating Compliance officers to give incentives	Developing guidelines for punishment	Reflecting on culture in term of compliance
	Collective	Paying for expenses	Rejecting the project deliverable	Conducting compliance assesments
	Individual	Offering financial rewards	Creating social incentives	Providing performance feedback

Untuk apa Penilaian Kepatuhan?

- Penilaian kepatuhan dapat menjadi pengingat bagi penyelenggara pos bahwa terdapat kewajiban/ komitmen yang harus dipenuhi
- Perbaiki kualitas penyelenggaraan pos di semua cakupan wilayah baik pos nasional, provinsi, maupun kabupaten/ kota
- Sebagai alat yang dapat memonitoring penyelenggaraan pos secara terukur berbasis fakta (evidence based)
- Salah satu instrument yang dapat digunakan untuk melakukan pembinaan dan dukungan



DEFINISI KONSEPTUAL : VARIABEL KEPATUHAN

Asas Penyelenggaraan Pos

1	Variabel	Definisi Konseptual
	1.1 Kecepatan dan Keamanan	Penyelenggara pos memperhatikan faktor keamanan dalam hal pengoperasian, serta menjaga kualitas layanan agar barang dikirim sesuai waktu tempuh layanan
	1.2 Kerahasiaan	Penyelenggara pos dapat menjaga isi kiriman pos agar tidak diketahui oleh orang lain dan penyelenggara pos menjaga kerahasiaan atas kiriman pos yang dijamin berdasarkan UU.
	1.3 Perlindungan	Penyelenggaraan Pos dilakukan untuk dapat menjamin terpenuhinya hak pengguna layanan pos maupun penyelenggara pos
	1.4 Kemandirian	Penyelenggaraan Pos dilaksanakan dengan memanfaatkan secara maksimal potensi sumber daya nasional secara efisien dalam rangka menghadapi persaingan global. Sumber daya nasional terdiri dari : SDM, SDA, dan Sumber Daya Buatan (Kebijakan/ Regulasi, infrastruktur dsb)
	1.5 Kemitraan	pos diselenggarakan melalui kerja sama antara para Penyelenggara Pos, baik melalui interkoneksi dengan Penyelenggara Pos dalam negeri maupun kerjasama dengan pihak asing, dan kerja sama dengan pengirim maupun



Regulasi dan Kebijakan

2	Variabel	Poin Kepatuhan	Definisi Konseptual
2.1 Perizinan Pos		Menyampaikan LKO	Penyelenggara pos memperhatikan faktor keamanan dalam hal pengoperasian, serta menjaga kualitas layanan agar barang dikirim sesuai waktu tempuh layanan
		Kesesuaian antara penyelenggaraan dengan Rencana Usaha	Penyelenggaraan pos berjalan sesuai dengan komitmen penyelenggara yang termuat dalam proposal rencana usaha 5 tahun berisi : a) Profil Badan Usaha, Struktur Permodalan, Susunan Direksi atau Pengurus dan Dewan Direksi atau Pengawas; b) Aspek Teknis; c) Aspek Bisnis : d) Aspek Keuangan.
		Kiriman terlarang	Penyelenggara pos wajib melaporkan apabila mengetahui dan/atau menduga ada barang kiriman yang berisi benda-benda yang dilarang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
		Penempatan dokumen	Penyelenggara pos wajib menempatkan surat izin Penyelenggaraan Pos, daftar tarif, syarat-syarat kiriman, dan Standar Operasional Prosedur (SOP) masing-masing layanan pada tempat yang mudah dilihat oleh pengguna jasa
		Perluasan wilayah	Penyelenggara pos wajib melaporkan perluasan wilayah usahanya kepada Direktur Jenderal.
		Perubahan data	Penyelenggara pos wajib melaporkan setiap kali terjadi perubahan akta pendirian atau susunan pemegang saham dan/atau besaran kepemilikan saham, perubahan anggaran dasar, perubahan alamat, penggantian penanggung jawab/pimpinan penyelenggara



Regulasi dan Kebijakan

2	Variabel	Definisi Konseptual
2.2 Bea, Cukai, Pajak		Penyelenggara Pos bertanggung jawab atas kewajiban membayar bea masuk, cukai, dan/ atau pajak dalam rangka impor terkait dengan impor Barang Kiriman.
		Penyelenggara Pos harus menyerahkan jaminan tunai, jaminan bank, atau customs bond kepada Kepala Kantor Pabean
		Penyelenggara Pos harus menyertakan Invoice, packing list dan atau dokumen pelengkap pabean lainnya pada saat penyampaian Consignment Note
2.3 Karantina		Penyelenggara pos wajib memberikan informasi terkait tindakan karantina serta melakukan tindakan karantina
2.4 Perlindungan Konsumen		Pelaku usaha wajib memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
		PSE wajib menjaga kerahasiaan, keutuhan, keautentikan, keteraksesan, ketersediaan, dan dapat ditelusurinya suatu Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

Standar Layanan Pos Komersial

2	Variabel	Definisi Konseptual
	3.1 Keamanan dan Kerahasiaan	Penyelenggara Layanan Pos Komersial wajib menjamin keamanan, kerahasiaan, dan keselamatan kiriman, dengan menetapkan sistem dan prosedur
	3.2 Pengaduan, Saran dan Informasi	Penyelenggara Layanan Pos Komersial wajib mempunyai unit kerja dan sistem penanganan pengaduan, penerimaan saran, dan pengelolaan informasi
	3.3 Sarana, Prasarana, dan/ Fasilitas	Penyelenggara Layanan Pos Komersial harus memiliki sarana, prasarana dan/atau fasilitas sebagai penunjang utama untuk dapat menyelenggarakan
	3.4 Ganti Rugi	Penyelenggara Layanan Pos Komersial menetapkan prosedur pemberian ganti rugi
	3.5 Informasi Layanan	Penyelenggara Pos wajib menetapkan prosedur layanan dalam bentuk pedoman Pengguna Layanan Pos diantaranya daftar barang kiriman terlarang dan barang berbahaya yang tidak diperbolehkan dikirim melalui pos, daftar kantor layanan yang tersedia yang memudahkan Pengguna Layanan Pos melakukan pengiriman, prosedur tata cara pengaduan terhadap penyelenggaraan layanan pos, prosedur layanan yang ditetapkan pihak lain yang berkaitan dengan penyelenggaraan layanan pos seperti proses pemeriksaan oleh Bea dan Cukai dan Karantina



**BAGAIMANA PENILAIAN KOMITMEN
PENYELENGGARA POS SAAT INI?**

Mekanisme Monitoring dan Evaluasi Pos

Periode Penyampaian Laporan Penyelenggaraan Pos (LPP)

- Pasal 88 ayat (2) huruf e Peraturan Menteri Kominfo No. 7 Tahun 2018
- Surat Edaran no 3 tahun 2019
- Aplikasi MEPOS dengan alamat website [https://-pos.ppi.kominfo.go.id](https://pos.ppi.kominfo.go.id)

Laporan Penyelenggaraan Pos

- Jenis Layanan dan jumlah produksi
- Tarif Layanan
- Pencapaian terhadap standar layanan
- Analisis/ Laporan Keuangan
- Wilayah Operasi
- Jumlah Sumber Daya Manusia



Mekanisme Monitoring dan Evaluasi Pos

PELAKSANAAN PELAPORAN LPP SECARA ONLINE

Periode Penyampaian LPP

- 1 Januari s/d 31 Januari

Periode Surat Teguran 1

- 1 Februari s/d 28 Februari

Periode Surat Teguran 2

- Semester 2
- 1 Maret s/d 31 Maret

Periode Surat Teguran 3

- Semester 2
- 1 April s/d 30 April

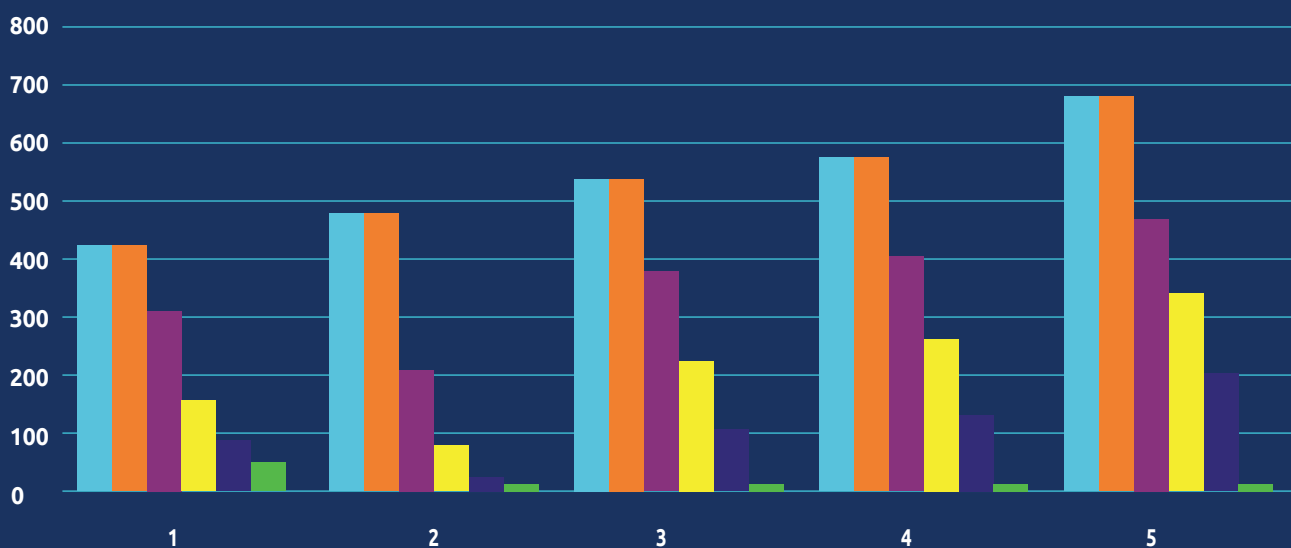
Usulan Pencabutan

Mekanisme Monitoring dan Evaluasi Pos

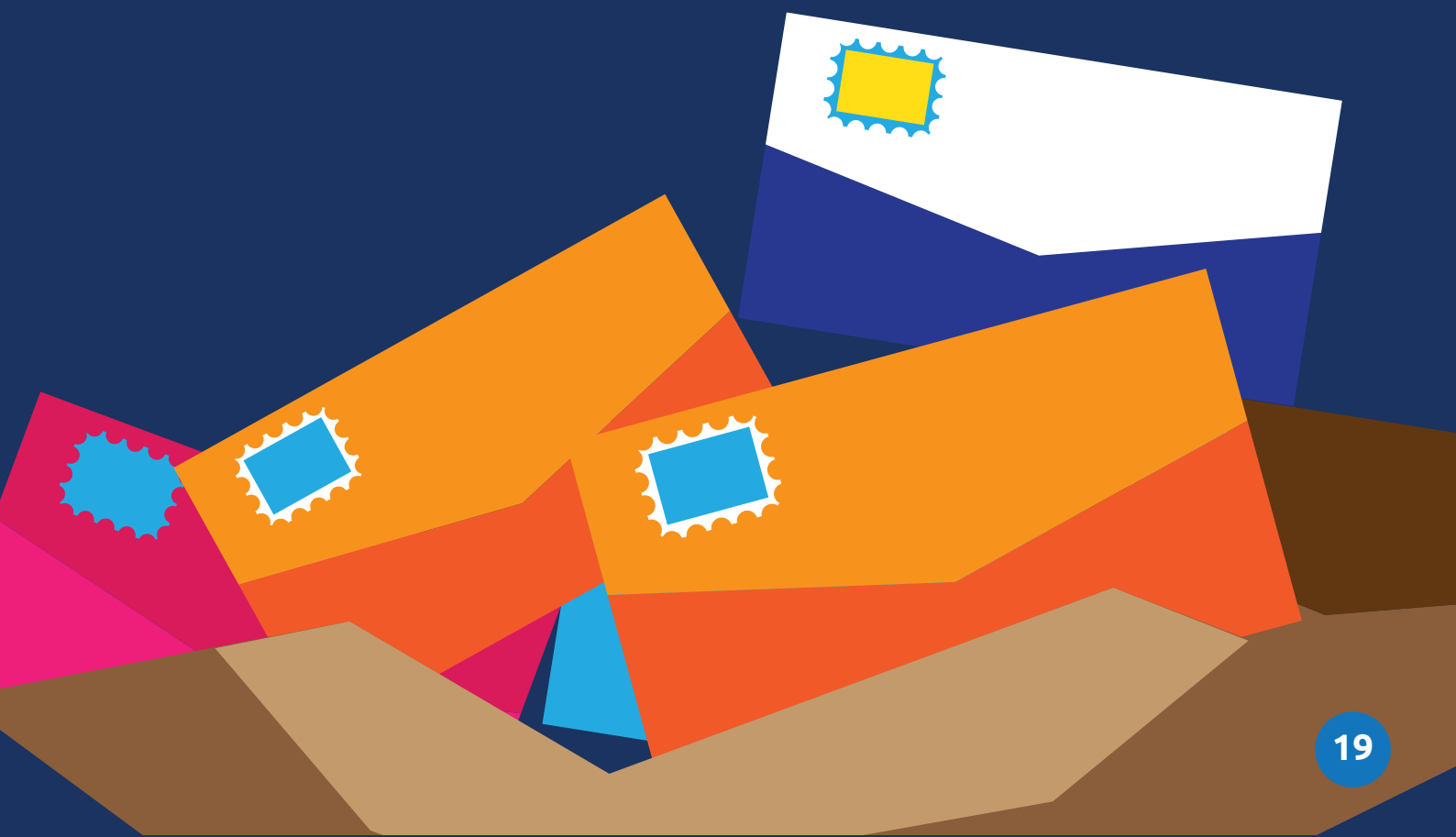
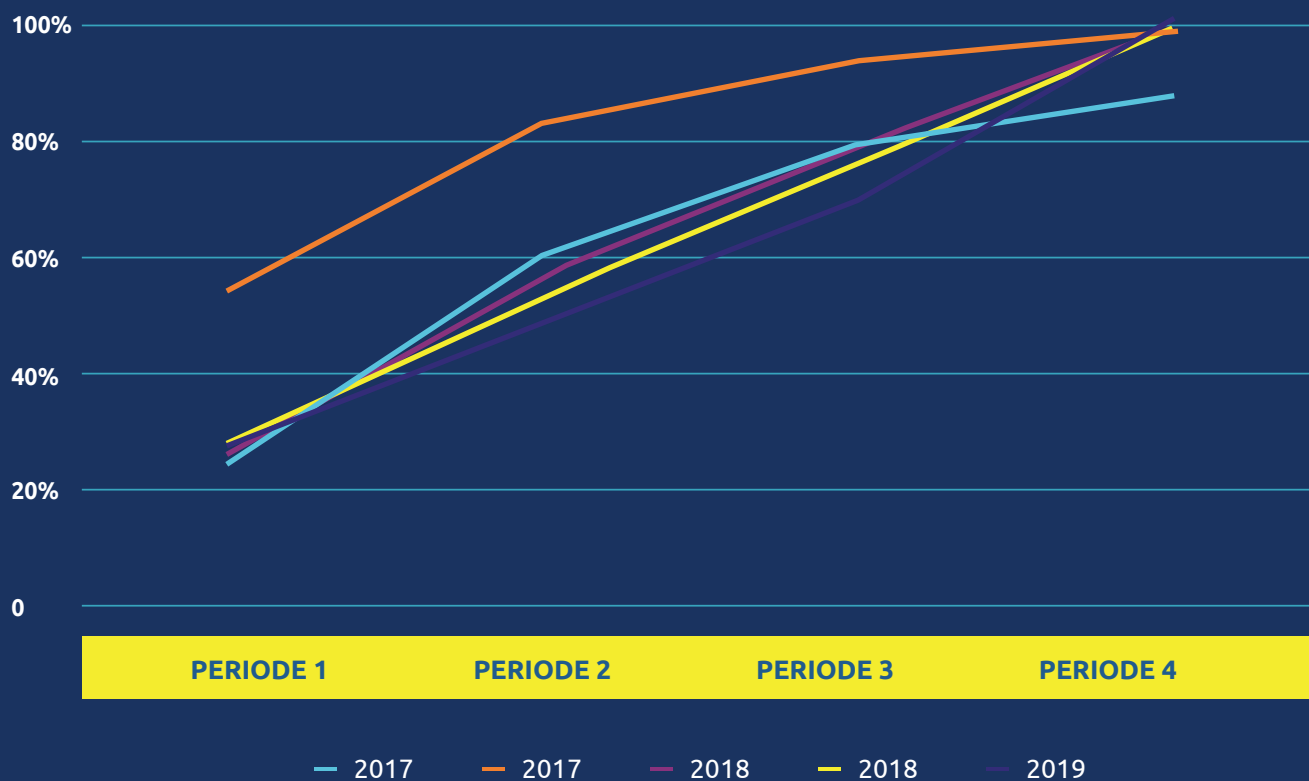
Pencapaian Laporan Penyelenggaraan Pos

No.	KETERANGAN	JUMLAH
1	Sudah Menyampaikan LPP	599
2	Belum Menyampaikan LP	78
Total Wajib Laporan LPP 2019		677

- Wajib LKO
- Pemberitahuan LKO
- Surat Teguran Ke-1
- Surat Teguran Ke-2
- Surat Teguran Ke-3
- Usulan Pencabutan Izin



Kepatuhan Penyelenggara Pos terhadap Pemenuhan Penyampaian LPP



PROFILING KEPATUHAN PENYELENGGARA POS

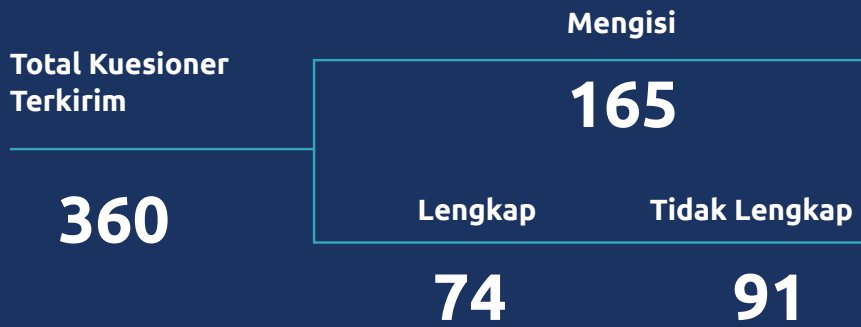
Disclaimer

- Dengan adanya keterbatasan jumlah perolehan sumber data maka, hasil survei ini tidak dapat di generalisir pada lingkup luas, namun ketersediaan data tersebut dapat menjadi gambaran awal (profiling) dalam penyusunan standar indeks kepatuhan penyelenggara pos.
- Nilai yang dikeluarkan dalam kajian ini (misalnya nilai indeks) bukan merupakan nilai final karena diperlukan tahapan berikutnya yaitu : validasi data. Validasi data dilakukan dengan observasi/ monitoring kepada penyelenggara pos.
- Data yang ditampilkan merupakan hasil pengolahan dan cleaning data dari hasil survei.



Preview Pengumpulan Data

Metode Survei : Online



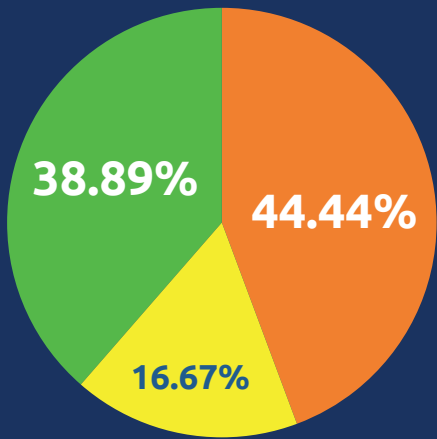
Kendala :

1. Responden hanya membuka kuesioner namun tidak mengisi
2. Kontak tidak dapat dihubungi (wa/ email/ no kantor)
3. Belum sempat mengisi (kesibukan dsb)
4. No respon



Profil Responden

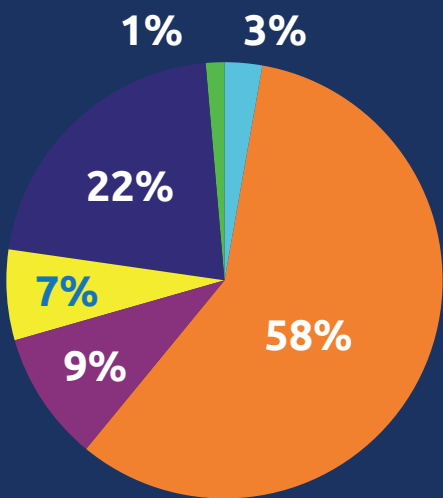
PENDAPATAN PERUSAHAAN



- Besar
- Menengah
- Kecil

Karakteristik responden dilihat dari pendapatan usahanya per tahun dibagi menjadi 3 (tiga) kriteria yaitu besar apabila memiliki pendapatan > Rp 1 Milyar, lalu menengah apabila pada rentang Rp 500 juta – 1 Milyar, dan kecil apabila dibawah Rp. 500 juta.

JABATAN RESPONDEN



- Assisten Manager
- General Manager
- Manager
- SPV
- Staff
- Komisaris

Responden yang mengisi kuesioner ini menduduki jabatan yang beragam baik dari level komisaris, GM, Manager, Asisten Manager, SPV, dan staf.

Pemenuhan kepatuhan : Asas Penyelenggaraan Pos

Variabel	No.	Indikator	Referensi	%Pemenuhan
1.1 Kecepatan dan Keamanan	1	Terselenggaranya layanan pos dengan memperhatikan factor keamanan dan kecepatan	UU.- No.38/2009 Ps.2 huruf g	94.59
1.2 Kerahasiaan	2	Terjaganya kerahasiaan isi kiriman pos (tidak diketahui oleh orang lain) sesuai undang –undang	UU.- No.38/2009 Ps.2 huruf h	74.32
1.3 Perlindungan	3	Terpenuhinya hak penyelenggara pos dalam penyelenggaraan pos	UU.- No.38/2009 Ps.2 huruf i	81.08
	4	Terpenuhinya hak pengguna pos dalam penyelenggaraan pos		82.43
1.4 Kemandirian	5	Termanfaatkannya potensi sumber daya nasional dalam rangka menghadapi persaingan global dalam penyelenggaraan pos	UU.- No.38/2009 Ps.2 huruf j	91.89
1.5 Kemitraan	6	Terjalannya kerjasama bisnis pada penyelenggaraan pos : a) dengan penyelenggara pos dalam negeri, b) dengan penyelenggara pos asing, c) dengan pelaku bisnis lain	UU.- No.38/2009 Ps.2 huruf k	91.89

Hambatan Pemenuhan Kepatuhan : Asas Penyelenggaraan Pos

Variabel	Indikator
1.1 Kecepatan dan Keamanan	<ul style="list-style-type: none">Masih adanya infrastruktur transportasi yang bermasalah di beberapa daerahBiaya angkutan udara mahalAdanya potensi/ resiko terkait keamanan dikarenakan menggunakan pihak
1.2 Kerahasiaan	Adanya potensi/ resiko ketika barang kiriman dilimpahkan kepada pihak ketiga (outsourc)
1.3 Perlindungan	Kurangnya SDM internal yang capable / kompeten sehingga perusahaan belum dapat secara optimal bersaing dalam bisnis penyelenggaraan pos yang sehat.
1.4 Kemandirian	Adanya penerapan diskon tariff (free ongkir) bagi penyelenggara pos yang bermitra dengan marketplace tertentu, serta diskon tariff dari kurir non konvensional



Pemenuhan kepatuhan : Regulasi & Kebijakan

Variabel	Indikator	Referensi	% Pemenuhan
2.1 Perizinan Pos	7. Tersampainya LKO kepada Dirjen tiap setahun sekali	Permen Kominfo No. 7 /2018 ps. 88 ayat (2) huruf	97.30
	8. Adanya realisasi atas komitmen pada proposal yang pernah diajukan sebagai rencana usaha	Permen Kominfo No. 7 /2017 ps.7, ps.8, ps.9, ps 34	90.54
	9. Laporan kepada pihak berwajib terkait adanya dugaan barang kiriman terlarang	Permen Kominfo No. 7 /2017 ps.19 ayat (1) huruf e	98.65
	10. Adanya dokumen berikut pada tempat yang mudah dilihat oleh pengguna jasa : a) surat izin Penyelenggaraan Pos, b) daftar tarif, c) syarat-syarat kiriman, dan d) Standar Operasional Prosedur (SOP) masing-masing layanan	Permen Kominfo No. 7 /2017 ps.19 ayat (1) huruf b	75.68
	11. Adanya laporan perluasan wilayah usaha kepada Direktur Jenderal. (Jika pernah melakukan perluasan wilayah)	Permen Kominfo No. 7 /2017 ps.19 ayat (1) huruf h	91.6
	12. Adanya laporan perubahan akta pendirian atau susunan pemegang saham dan/atau besaran kepemilikan saham, perubahan anggaran dasar, perubahan alamat, penggantian penanggung jawab/pimpinan penyelenggara kepada Direktur Jenderal (jika pernah mengalami perubahan)	Permen Kominfo No. 7 /2017 ps.19 ayat (1) huruf g	95.9

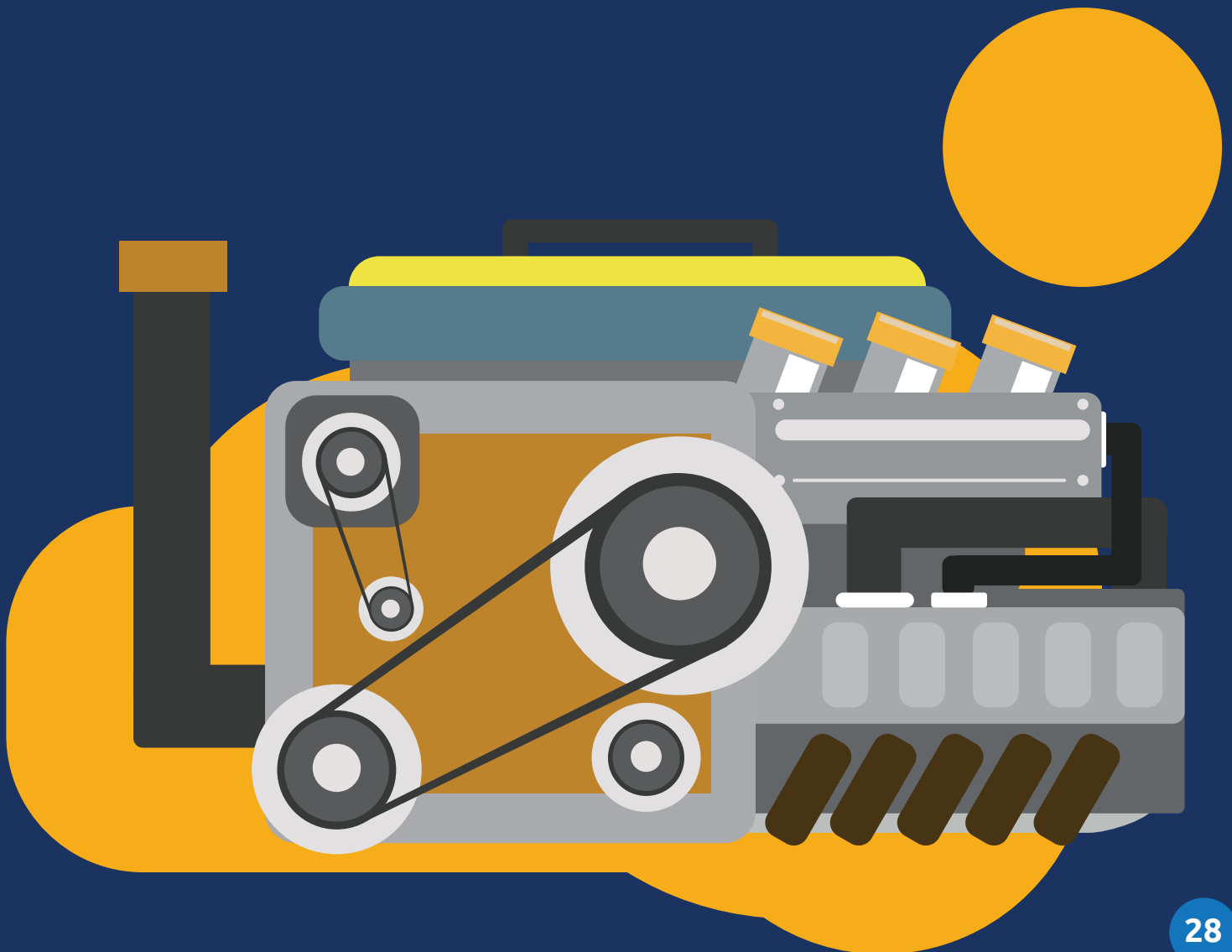


Pemenuhan kepatuhan : Regulasi & Kebijakan

Variabel	Indikator	Referensi	% Pemenuhan
2.2 Bea, Cukai, Pajak	13. Bertanggung jawab atas pembayaran bea masuk, cukai/ pajak barang kiriman (Impor)	Permenkeu No. 199/PMK.010/2019 Ps.2 ayat (3)	76.92
	14. Adanya jaminan tunai, jaminan bank, atau custom bond kepada kepala Pabean dalam rangka impor barang kiriman	Permenkeu No. 199/PMK.010/2019 Ps.6 ayat (1)	60.86
	15. Adanya Invoice, packing list dan atau dokumen pelengkap pabean lainnya pada saat penyampaian Consignment Note	Permenkeu No. 199/PMK.010/2019 Ps.33 ayat (2)	88
2.3 Karantina	16. Adanya informasi kiriman barang yang perlu dilakukan tindakan karantina	Perjanjian Kerjasama Antara Badan Karantina Pertanian -Kementan dengan PT. Pos Indonesia dan ASPERINDO Nomor :2688/KL.430/L.1/VI/2010 Nomor: PKS87 Diropatlog/0610 Nomor: 04/DPP ASPER/KS/VI/2010 UU. No.21/2019 Tentang Karantina	88.46
	17. Adanya tindakan karantina tumbuhan atau hewan sebagai barang kiriman yang dikirim dari dan atau ke luar negeri		61.11
2.4 Perlindungan Konsumen	18. Pelayanan kepada konsumen dengan benar dan jujur serta tidak diskriminatif	UU. No.8/1999 Tentang Perlindungan Konsumen ps.7 huruf c	100
	19. Adanya SOP terkait pemrosesan data pribadi dengan prinsip perlindungan data pribadi	UU. Tentang Perlindungan Data Pribadi	87.84

Hambatan Pemenuhan Kepatuhan : Regulasi dan Kebijakan

Variabel	Hambatan
Perizinan	<ul style="list-style-type: none">● Adanya perubahan peta persaingan penyelenggara pos yang disebabkan munculnya kurir non konvensional dengan bisnis model baru● Keberadaan penyelenggara pos yang tidak berizin sehingga dapat berbagi kue bisnis di industri perposan● Kendala teknis dalam pelaporan LKO :<ul style="list-style-type: none">● koneksi internet dan jaringan telekomunikasi yang tidak stabil● Portal yang berubah-ubah● Prosedur aplikasi belum simple/ mudah● Belum adanya umpan balik (feed back) terhadap pengisian LKO baik yang sudah lengkap atau belum lengkap sebagai konfirmasi kepada penyelenggara● Tidak adanya remainder tentang penyampaian LPP baik melalui Whatsapp/ SMS sebelum diberikan surat teguran● Penanganan keluhan serta pengajuan pertanyaan kurang responsif● Kendala terkait barang terlarang :<ul style="list-style-type: none">● Adanya ketidak jujuran dari pengirim dalam menyampaikan keterangan isi barang kiriman● Pengirim menyembunyikan isi kiriman● Adanya keterbatasan x Ray di Counter



Pemenuhan Kepatuhan : Standar Layanan Pos Komersial

Variabel	Indikator	%Pemenuhan
3.1 Keamanan dan Kerahasiaan	20. Adanya prosedur pencegahan terjadinya kecelakaan karena adanya kiriman berbahaya	94.59
	21. Adanya prosedur atas kehilangan atau pencurian barang kiriman	98.65
	22. Adanya prosedur yang menjamin bahwa informasi kiriman maupun isi barang tidak dapat diketahui oleh orang lain selain petugas berwenang	87.84
3.2 Pengaduan, Saran dan Informasi	23. Tersedianya unit kerja dan sistem penanganan pengaduan, penerimaan saran dan pengelolaan informasi yang dilengkapi dengan fasilitas sebagai berikut :	
	a) Loker Pelayanan Pengaduan	13.51
	b) Pusat Pelayanan Kontak Pelanggan,	32.43
	c) Situs Perusahaan (informatif dengan pembaruan terkini),	24.32
	d) Email	66.22
e) media lainnya, misalnya WA, Telepon, Facebook, Google, SMS	50	

Referensi : elaborasi pengayaan : Direktorat Pos, Pakar Pos, Tim Peneliti Pos, serta dokumen RPM Tentang Standar Layanan Pos Komersial



Pemenuhan Kepatuhan : Standar Layanan Pos Komersial

Variabel	Indikator	%Milik Sendiri	% Sewa	%Pemenuhan
3.3 Sarana, Prasarana, dan/ Fasilitas	24. Tersedianya sarana dan prasarana sebagai berikut:			
	a) Kantor	58.11	94.59	94.59
	b) Gudang/ Tempat Penyimpanan	50	94.59	94.59
	c) Transportasi Darat	72.97	94.59	94.59
	d) Transportasi Laut	1.35	94.59	94.59
	e) Transportasi Udara	2.7	94.59	94.59
	f) perangkat keras (komputer, server, barcode reader dsb)	93.24	94.59	94.59
g) Perangkat lunak selain office (Database Software/ DBMS, Electronic Data Interchange (EDI) dsb)	52.70	6.76	40.54	
Indikator				%Pemenuhan
	25) sarana/ fasilitas komunikasi dan informasi (misal track and trace, aplikasi mobile dsb)			35.14

Referensi : elaborasi pengayaan : Direktorat Pos, Pakar Pos, Tim Peneliti Pos, serta dokumen RPM Tentang Standar Layanan Pos Komersial

Pemenuhan Kepatuhan : Standar Layanan Pos Komersial

Variabel	Indikator	%Pemenuhan
3.4 Ganti Rugi	26. Terdapat prosedur pemberian ganti rugi	89.19
	27. Terdapat pemberian ganti rugi terhadap kehilangan kiriman	86.49
	28. Terdapat pemberian ganti rugi terhadap kerusakan isi paket	78.38
	29. Terdapat pemberian ganti rugi terhadap keterlambatan kiriman	27.03
	30. Terdapat pemberian ganti rugi terhadap ketidaksesuaian antara barang yang dikirim dan yang diterima	55.41
3.5 Informasi Layanan	31. Terdapat daftar barang yang dilarang atau berbahaya untuk dikirim melalui jasa pos	94.59
	32. Terdapat daftar kantor layanan yang memudahkan Pengguna Layanan Pos melakukan pengiriman	64.86
	33. Terdapat prosedur penanganan pengaduan terhadap penyelenggaraan layanan pos	83.78
	34. Terdapat prosedur layanan yang ditetapkan pihak lain yang berkaitan dengan penyelenggaraan layanan pos seperti proses pemeriksaan oleh Bea dan Cukai dan Karantina	54.05

Referensi : elaborasi pengayaan : Direktorat Pos, Pakar Pos, Tim Peneliti Pos, serta dokumen RPM Tentang Standar Layanan Pos Komersial

Hambatan Pemenuhan Kepatuhan : Standar Layanan Pos Komersial

Variabel	Hambatan
Ganti Rugi	Adanya waktu yang diperlukan untuk menyiapkan dokumen tertentu mengikuti prosedur dalam risk management
Keamanan dan kerahasiaan	Penyelenggaraan layanan pos tidak dilaksanakan sendiri melainkan menggunakan pihak ketiga (outsourc
Sarana, Prasarana, dan/ fasilitas	<ul style="list-style-type: none">• Penepatan penggunaan perangkat berstandar nasional maupun internasional terhadap perangkat/ device yang cepat perkembangannya akan menyebabkan peningkatan biaya.• Adanya keterbatasan dalam menyediakan system IT yang sesuai dengan standar penyelenggaraan pos

Hambatan Pemenuhan Kepatuhan : Standar Layanan Pos Komersial

Indeks	Dimensi	Variabel
Indeks Kepatuhan 0.797	Asas Penyelenggaraan Pos 0.864t	Kecepatan dan Keamanan 0.944
		Kerahasiaan 0.708
		Perlindungan 0.812
		Kemandirian 0.930
		Kemitraan 0.930
	Regulasi dan Kebijakan 0.847	Perizinan Pos 0.913
		Bea, Cukai, Pajak 0.782
		Karantina 0.748
		Perlindungan Konsumen 0.937
		Keamanan dan Kerahasiaan 0.935
	Standar Layanan Pos Komersial 0.678	Pengaduan, Saran dan Informasi 0.351
		SarPras dan Fasilitas 0.556
		Ganti Rugi 0.727
		Inormasi Layanan 0.750

Secara umum indeks kepatuhan penyelenggara pos menunjukkan nilai cukup memenuhi kepatuhan yakni 0.797

Dimensi asas penyelenggaraan pos menjadi dimensi dengan nilai kepatuhan paling baik yakni 0.864

Dimensi regulasi & kebijakan memiliki nilai yakni 0.864 yang menunjukkan cukup memenuhi kepatuhan

Rendahnya nilai standar layanan pos komersial dipengaruhi oleh rendahnya nilai variabel pengaduan, saran dan



IK Berdasarkan Kategori Skala Usaha

Dimensi	Variabel	Besar	Menengah	Kecil	
Asas Penyelenggaraan Pos (0.864)	Kecepatan dan Keamanan	0.906	1.000	0.964	
	Kerahasiaan	0.688	0.833	0.679	
	Perlindungan	0.797	0.917	0.786	
	Kemandirian	0.938	0.833	0.964	
	Kemitraan	0.969	0.833	0.929	
			0.855	0.888	0.864
Regulasi dan Kebijakan (0.847)	Perizinan Pos	0.929	0.875	0.919	
	Bea, Cukai, Pajak	0.855	0.478	0.821	
	Karantina	0.750	1.000	0.676	
	Perlindungan Konsumen	0.922	0.917	0.964	
			0.866	0.814	0.848
Standar Layanan Komersial (0.678)	Perlindungan Konsumen	0.948	0.972	0.905	
	Pengaduan, saran, dan informasi	0.414	0.333	0.286	
	Sarpras dan Fasilitas	0.693	0.583	0.650	
	Ganti Rugi	0.747	0.727	0.703	
	Informasi Layanan	0.734	0.833	0.732	
			0.721	0.704	0.671
	Indeks Kepatuhan	0.816	0.802	0.796	

PERBANDINGAN ANTAR NEGARA TENTANG PERATURAN STANDAR LAYANAN

Country	Aturan	Hambatan
Malaysia (1)	Performance Standard for Postal Services Domestic Parcel Services	<ol style="list-style-type: none"> Service Performance Standard (target) : <ul style="list-style-type: none"> Speed in 5 years Reliability in 5 years Delivery Standard <ul style="list-style-type: none"> Local Delivery National Delivery Measurement Methodology Reporting Procedure
	Performance Standard for Postal Services Domestic Parcel Services	<ol style="list-style-type: none"> Service Performance Standard Delivery Standard Measurry Standard e Standard : eg peraturan standar layanan emen Methodology Reporting Procedure

DEPARTMENT OF POSTS – GOVT OF INDIA DECLARATION OF ITS SERVICE COMMITMENT TO THE CUSTOMERS

Service Standards of services provided by the Department of Posts (DOP)				
S.No.	Services/Transaction	Qualifying Description	Services Standards	Unit
A Service Standards of various services for Departmental Post Offices				
1	Mails / Money Order	Time from posting / booking to delivery	<p>1. Excludes : day of posting for articles booked after cut-off time, holidays & sundays. Adverse effect due to reasons beyond the control of DOP like curfew, bandwidth strike. Cancellation of means of transport or off-loading / non-carriage of mails by carriers.</p> <p>2. Article/MO booked/delivered in BOs will take 1 day extra.</p> <p>3. Standards apply to articles conforming to Gazette notification no. 486 dated 23.09.2013 (excluding MO), and bearing correct address & Pin code.</p>	Unit in Days / Minutes etc.
1.1	Delivery of First Class Mail & Registered Letter	Local*	2	Days
		Metro-Metro**	2 - 4	
		Same State	2 - 6	
		State Capital to State Capital	3 - 5	
		Rest of the Country	5 - 6	
1.2	Delivery of Speed Post articles	Local*	1 - 2	Days
		Metro-Metro**	1 - 3	
		Same State	1 - 4	
		State Capital to State Capital	1 - 4	
		Rest of the Country	4 - 5	
1.3	Delivery of Express Parcel	Local*	2	Days
		Metro-Metro**	2 - 3	
		State Capital to State Capital	2 - 4	
		Same State	2 - 4	
		Rest of the Country	5 - 6	

1.4	Delivery of Business Parcel & Second Class Mail	Local*	3	Days
		Metro-Metro**	4 - 5	
		State Capital to State Capital	4 - 6	
		Same State	3 - 6	
		Rest of the Country	6 - 7	
<p><i>* Local shall mean:</i></p> <p>a. Articles booked and to be delivered within identified PIN cods for Metro Class b. Articles booked and to be delivered within Municipality liit for class other than Metro Class c. Articles booked and to be delivered within the same PIN codes delivery jurisdiction for Small Towns (Kasbas) or Mufussil areas having no defined town delivery area</p> <p>** Metro may be defined as municipal limits of the city w.r.t. Delhi, Mumbai, Kolkata, Chennai, Hydearabad and Bengaluru</p>				
1.5	International EMS articles - All International Mail articles are subject to customs examination. Period for customs examination/-detention is not included in the service standards. These are "End to End" delivery standards for Outbound articles booked in cities with OEs. I.e. Delhi, Mumbai, Kolkata, Chennai and Kochi. For articles booked at other locations, the timelines as per domestic speed post service standards will be added	Australia	4 - 8	Days
		Cannada	5 - 9	
		China	4 - 9	
		France	4 - 8	
		Japan	3 - 6	
		Malaysia	3 - 7	
		Russia	5 - 9	
		Saudi Arabia	4 - 8	
		Singapore	3 - 6	
		South Korea	3 - 7	
		Taiwan	3 - 6	
		UAE	4 - 8	
		United Kingdoms (UK)	2 - 6	
		United States of America	4 - 7	
		<p><i>*for service standard for rest of the country, please click on below link: Citizen charterInternational EMS.xls.pdf</i></p>		
2 Financial Services				
	Money Remittance	Time from booking to transfer / payment		Unit in Days Minutes .etc
2.1	Instant Money Order payment on same day. (service available at specified offices)	Booking of imo to generation of receipt	13	Minutes
		Payment on production of code and ID by receiver of the destination post office	18	Minutes
2.2	Delivery of Money Order	Local* and between Metro Cities** *Local - within Municipal City limits **Metro - Delhi, Mumbai, Kolkata, Chennai, Hyderabad and Bengaluru	2	Working Days
		Rest of India	4	
2.3	International Money Transfer Service (Payment of instant inward remittances received through Money Transfer operators like western Union / Money Gram) (Service available at specified offices)	Payment on production of code and required documents	10	Minutes
3(a) Post Office Savings Bank (the standards apply to non C&S Offices only)				
	Opening of account, closing of account, withdrawal and deposits	3(a) Post Office Savings Bank (the standards apply to non C&S Offices only) Please see Counter Services		
3.1	Transfer of Account (Please collect dated receipt)	Within the same Head Post Office	1	Working Days
		From one head Post Office to another Head Post Office	7	Working Days
		Requested at the transferee post office	15	Working Days
3.2	Settlement of customer request for : Deceased claims, Issue of Duplicate Passbook, Interest posting (in office other than Head Post Office	Time taken for settlement starting from the time of receipt of completed documents	7	Working Days
3.3	Discharge of Savings Certificate at post office other than the office of purchase	Time taken from the receipt of application for discharge of certificates at the post office.	30	Working Days
3.4	Transfer of Savings Certificate	Time taken from the receipt of application for transfer at the post office	30	Working Days

AUSTRALIAN POSTAL CORPORATION (PERFORMANCE STANDARDS) REGULATIONS 2019

Delivery time for reserved services letters				
Item	Column 1 If the mail lodgement point is ...	Column 2 and the delivery address is ...	Column 3 the the delivery time for a priority letter is	Column 4 and the delivery time for a regular letter is
Part 1 Delivery within a State				
1	in the capital city of a State	within the capital city of a State	1 business day after day of posting	3 business days after day of posting
2	in another city, or a town in a State	within : (a) that city or town ; or (b) an adjacent city or town in a State	1 business day after day of posting	3 business days after day of posting
3	in the capital city of a State	in a place within that State other than the capital city	2 business days after day of posting	4 business days after day of posting
4	in another city, or a town, in a State	in a place within that State other than: (a) that city or town ; or (b) an adjacent city or town in a State	2 business days after day of posting	4 business days after day of posting
5	in a place in a State other than a place mentioned in column 1 of item 1 or 2 of this table	within a State	2 business days after day of posting	4 business days after day of posting
Part 2 Delivery between a State				
6	in the capital city of a State	within the capital city of another state	2 business day after day of posting	5 business days after day of posting
7	in the capital city of	within the capital city of	3 business days	6 business days

INDONESIA

Standar layanan pos komersial :

- PP No.15 Tahun 2013 Pasal 9 yakni Standar Pelayanan
- RPM Permenkominfo tentang Standar Pelayanan untuk Layanan Pos Komersial

Standar Layanan Pos ditentukan sendiri oleh korporat

UPU Technical Standard, version history

Standard number	Name	Version number	Status	Data Approved	Data published	Change
S1	Bar code symbology for postal receptacles	1	2	18.04.96	16.04.96	release 2 release 3 version number not changed, note added to cover page re 547 04.05.11
		2	2	18.04.96	27.01.98	
		3	2	18.04.96	15.08.99	
		4	2	18.10.05	18.10.05	
			W	18.04.96	04.05.11	
S2	Bar code symbology for postal items	1	2	18.04.96	18.04.96	release 2 release 3 superseed by S10 WITHDRAWN refer to S10
		2	2	18.04.96	27.01.98	
		3	2	18.04.96	15.08.99	
		4	S	03.02.04	03.02.04	
			W	19.04.13	19.04.13	
S3	Airports	1	2	18.04.96	18.04.96	release 2 release 3 WITHDRAWN refer to IATA 3-character location (airport, city) coders
		2	2	18.04.96	27.01.98	
		3	2	18.04.96	15.08.99	
			W	31.10.13	31.10.13	
S4	Air camera	1	2	18.04.96	18.04.96	release 2
		2	2	18.04.96	27.01.98	

KESIMPULAN

Penilaian Kepatuhan Penyelenggara Pos dapat dilihat berdasarkan 3

- Asas Penyelenggaraan Pos (Kecepatan & Keamanan, Kerahasiaan, Perlindungan, Kemandirian, dan Kemitraan)
- Regulasi & Kebijakan (Perizinan Pos, Bea/Cukai/Pajak, Karantina, Perlindungan Konsumen)
- Standar Layanan Pos Komersial (Keamanan dan Kerahasiaan, Pengaduan, Saran dan Informasi, Sarana, Prasarana, dan/ Fasilitas, Ganti Rugi,

Hambatan dalam melakukan pemenuhan komitmen penyelenggara pos

Eksternal	Internal
Rendahnya kualitas infrastruktur transportasi di beberapa daerah	Kualitas SDM internal kurang kompeten untuk bersaing dalam industri pos global
Resiko keamanan dari adanya keterlibatan pihak ketiga (outsourcse)	Keterbatasan dalam memiliki sarana, prasarana (perangkat, system IT, dsb) yang sesuai standar nasional maupun internasional.
Kurangnya pendampingan kepada penyelenggara pos	Adanya gangguan koneksi sehingga akses ke portal penyampaian LPP terhambat
Adanya waktu yang diperlukan untuk menyiapkan dokumen tertentu mengikuti prosedur dalam risk management	Biaya pengiriman melalui angkutan udara mahal terutama disaat waktu tertentu misalnya lebaran, pandemi covid-19

KESIMPULAN

- Berdasarkan skala usaha (pendapatan) penyelenggara pos, pada dimensi asas penyelenggaraan pos mendapatkan predikat telah memenuhi kepatuhan baik penyelenggara berskala tinggi, menengah, maupun kecil.
- Pada dimensi regulasi & kebijakan, penyelenggara pos berskala besar mendapatkan predikat telah memenuhi kepatuhan, sementara penyelenggara pos menengah dan kecil mendapatkan predikat cukup memenuhi kepatuhan. Namun pada penyelenggara berskala menengah terdapat nilai kepatuhan dengan predikat tidak memenuhi kepatuhan yaitu pada variabel bea, cukai, pajak.
- Dimensi Standar Layanan Pos Komersial mendapatkan predikat cukup memenuhi kepatuhan baik pada penyelenggara berskala besar, menengah, dan kecil. Namun terdapat variabel yang mendapatkan predikat tidak memenuhi kepatuhan yakni pada variabel pengaduan, saran dan informasi.
- Secara umum indeks kepatuhan penyelenggara pos menunjukkan nilai **cukup memenuhi** kepatuhan dengan nilai **0,78**. Berdasarkan dimensi kepatuhan yang membangunnya dimensi asas **penyelenggaraan pos** merupakan **dimensi yang mendapat predikat telah memenuhi kepatuhan** (zona hijau). Sementara itu dua dimensi lainnya yakni **regulasi & kebijakan, dan Standar Layanan Pos Komersial** mendapatkan predikat **cukup memenuhi kepatuhan** (zona kuning)

REKOMENDASI

Pemantauan Kepatuhan Berkala

Objek	Sistem	Periode	Sifat	Nilai Luaran
Semua Penyelenggara Pos	Self assessment yang dapat dilakukan verifikasi data	Tahunan (mengikuti waktu penyampaian LPP)	Melekat pada suatu system tertentu (missal perpanjangan perijinan atau syarat mengikuti	Indeks kepatuhan yang dapat dibandingkan pada periode sebelumnya.

REKOMENDASI

Memberikan apresiasi (award) kepada penyelenggara pos yang mendapatkan Zona Hijau dengan Predikat Kepatuhan Tinggi misalnya dengan

1. Melakukan publikasi daftar penyelenggara pos terbaik
2. Memberikan sertifikat penghargaan yang dapat menambah nilai mutu penyelenggara
3. Mendapatkan kemudahan dalam keikutsertaan tender, atau program pemerintah yang melibatkan penyelenggara pos

Memberikan teguran dan mendorong pemenuhan komitmen/kewajiban kepada para penyelenggara pos yang mendapatkan Zona Kuning dengan Predikat Kepatuhan Sedang dan Zona Merah dengan Predikat Kepatuhan Rendah.

Melakukan pembatasan terhadap program program pemerintah yang melibatkan penyelenggara pos.

REKOMENDASI

Tidak semua penyelenggara pos mempunyai kemampuan seperti perusahaan besar, sehingga seharusnya ada pemisahan kewajiban terhadap penyelenggara pos.

Berdasarkan hasil survey terkait kepemilikan sarana, prasarana, dan/ fasilitas bahwa tidak semua penyelenggara memiliki sendiri sarana, prasarana dan/fasilitas, melainkan sewa bahkan tidak memiliki. Oleh karena itu perlu dipertimbangkan diksi "harus memiliki" dalam RPM Standar Pelayanan untuk Layanan Pos Komersial pasal 11 :

"Penyelenggara Layanan Pos Komersial harus memiliki sarana, prasarana dan/atau fasilitas sebagai penunjang utama untuk dapat menyelenggarakan Layanan Pos Komersial agar tercapai layanan prima. "

Pengesahan RPM tentang Standar Pelayanan untuk LPK harus segera dilakukan menjadi PM Koinfo yang dapat menjadi landasan untuk dilakukan penilaian kepatuhan.



Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya, Perangkat,
dan Penyelenggaraan Pos dan Informatika
Badan Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia
KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA