



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN LOKET PT POS INDONESIA DI MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP)

I. Tujuan

Memberikan pedoman kepada petugas loket PT Pos Indonesia dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, profesional, dan sesuai dengan standar pelayanan perusahaan kepada seluruh pengunjung Mal Pelayanan Publik (MPP).

II. Ruang Lingkup

SOP ini berlaku bagi seluruh petugas loket PT Pos Indonesia yang bertugas di MPP dalam memberikan layanan:

- Pengiriman Surat dan Paket.
- Pembayaran tagihan (PPOB)
- Pembayaran PNBP, pajak, dan layanan pemerintah yang bekerja sama.
- Penjualan Meterai dan Benda Pos lainnya
- Layanan lainnya sesuai ketentuan PT Pos Indonesia.

III. Standar Pelayanan

1. Senyum, Salam, Sapa (3S).
2. Berpenampilan rapi sesuai ketentuan perusahaan.
3. Menggunakan ID Card.
4. Tidak bermain telepon genggam saat melayani pelanggan.
5. Mengutamakan pelayanan kepada lansia, ibu hamil, penyandang disabilitas, dan kelompok rentan.
6. Menjaga kerahasiaan data pelanggan.
7. Memberikan informasi secara jelas, jujur, dan mudah dipahami.