

## Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Sumatera Barat

Jl. Adinegoro No.20, Lubuk Buaya, Kec. Koto Tengah, Kota Padang, Sumatera Barat 25171

25171 07514857455

<https://hubdat.dephub.go.id/id/bptd/sumbar/beranda/>

Kementerian Perhubungan Republik Indonesia / Direktorat Jenderal



## Pelayanan Pengaduan Masyarakat di BPTD Kelas II Sumatera Barat

Perhubungan Darat / Sekretariat Direktorat Jenderal Perhubungan Hubdat

No. SK : SK-BPTD/Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Sumatera Barat

### Persyaratan

1. Petugas Terminal.
2. Pengguna Jasa Terminal.
3. Sarala Pengaduan.
4. Stakeholder.

### Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Pengaduan dapat secara langsung kepada petugas maupun melalui, email dan nomor telepon, media social terminal.
2. Petugas menerima laporan dan menyampaikan kepada komandan regu/pengawas satpel untuk dilakukan identifikasi permasalahan dan pengambilan keputusan tindak lanjut.
3. Kejadian yang berkaitan dengan pelayanan di Terminal akan ditakukan klarifikasi serta penyelesaian secara langsung.
4. Kejadian yang melibatkan jajaran samping/ stakeholder, akan dilakukan pendampingan.
5. Tim pengelola pengaduan pelayanan public mendokumentasikan dan menyusun laporan pengaduan pelayanan publik.

### Waktu Penyelesaian

1 Jam

- a. Jangka waktu pelayanan pelaporan paling lama 1 jam terhitung pelapor melaporkan kejadian (kondisional kejadian)
- b. Jangka waltu penanganan kejadian paling lama 1 jam setelah mendapatkan arahan dari komandan regu/ pengawas sehingga pelapor mendapatkan solusi atas permasalahannya (kondisional kejadian).

### Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

## Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Sumatera Barat

Jl. Adinegoro No.20, Lubuk Buaya, Kec. Koto Tengah, Kota Padang, Sumatera Barat 25171  
25171 07514857455



<https://hubdat.dephub.go.id/id/bptd/sumbar/beranda/>

Kementerian Perhubungan Republik Indonesia / Direktorat Jenderal

**Produk Pelayanan** Perhubungan Darat / Sekretariat Direktorat Jenderal Perhubungan Hubdat /

Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Sumatera Barat

1. Tindak lanjut penyelesaian pengaduan pengguna jasa

**Pengaduan Layanan**

## Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Sumatera Barat

Jl. Adinegoro No.20, Lubuk Buaya, Kec. Koto Tengah, Kota Padang, Sumatera Barat 25171  
25171 07514857455



<https://hubdat.dephub.go.id/id/bptd/sumbar/beranda/>

Kementerian Perhubungan Republik Indonesia / Direktorat Jenderal

Perhubungan Darat / Sekretariat Direktorat Jenderal Perhubungan Hubdat /

1. Layanan Contact Center BPTD Kelas II Sumatera Barat dapat diakses melalui :  
Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Sumatera Barat

- a. Telepon : (0751) 4857455
- b. Email : [bptd3.sumbar@gmail.com](mailto:bptd3.sumbar@gmail.com)
- c. Facebook : Bptd Sumbar
- d. X : -
- e. Instagram : bptdkelas2sumbar

2. Layanan Contact Center Kemenhub 151 dapat diakses melalui :

- a. Telepon : 151
- b. Email : [info151@dephub.go.id](mailto:info151@dephub.go.id)
- c. Facebook : kemenhub151
- d. X : @kemenhub151
- e. Instagram : kemenhub151

3. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR! :

- a. Website : [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)
- b. SMS : 1708
- c. X : @lapor1708
- d. Aplikasi android/IOS : SP4N-LAPOR!.