

## Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Jawa Timur

Jl. Menanggal MGE No. 12 Gayungan, Surabaya 60234 60234 03182520685

<https://hubdat.dephub.go.id/id/bptd/jatim/>

Kementerian Perhubungan Republik Indonesia / Direktorat Jenderal Perhubungan Darat / Sekretariat Direktorat Jenderal Perhubungan

## Pelayanan Layanan Pengaduan Masyarakat

Hubdat / Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Jawa Timur

No. SK : KP-BPTD.JATIM 80 TAHUN 2023

### Persyaratan

1. Petugas Terminal
2. Pengguna Jasa Terminal
3. Sarana 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 dilakukan klarifikasi serta penyelesaian secara langsung
4. Kejadian yang melibatkan jajaran samping/stakeholder, akan dilakukan pendampingan
5. Tim pengelola pengaduan pelayanan publik mendokumentasikan dan menyusun laporan pengaduan pelayanan publik

### Waktu Penyelesaian

0

a. pengaduan langsung.

- Jangka waktu pelayanan pelaporan paling lama 1 jam terhitung pelapor melaporkan kejadian (kondisional kejadian);

- Jangka waktu penanganan kejadian paling lama 1 jam setelah mendapatkan arahan dari komandan regu/pengawas sehingga pelapor mendapatkan solusi atas permasalahannya (kondisional kejadian).

b. pengaduan tidak langsung dditindaklanjuti 7-15 hari

### Biaya / Tarif

## Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Jawa Timur

Jl. Menanggal MGE No. 12 Gayungan, Surabaya 60234 60234 03182520685

<https://hubdat.dephub.go.id/id/bptd/jatim/>

Kementerian Perhubungan Republik Indonesia / Direktorat Jenderal Perhubungan Darat / Sekretariat Direktorat Jenderal Perhubungan Hubdat / Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Jawa Timur



Tidak dipungut biaya

### Produk Pelayanan

1. Tindak lanjut penyelesaian pengaduan pengguna jasa

### Pengaduan Layanan

## Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Jawa Timur

Jl. Menanggal MGE No. 12 Gayungan, Surabaya 60234 60234 03182520685

<https://hubdat.dephub.go.id/id/bptd/jatim/>



Kementerian Perhubungan Republik Indonesia / Direktorat Jenderal Perhubungan Darat / Sekretariat Direktorat Jenderal Perhubungan Hubdat / Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Jawa Timur

Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung melalui:

1. Layanan Contact center pada **Satuan Pelayanan** yang ada di BPTD Kelas II Jawa Timur (nomor telepon, email dan media) :Informasi mengenai Contact Center tiap tiap Satuan Pelayanan dapat diakses melalui link berikut

<https://hubdat.dephub.go.id/id/bptd/jatim/satpel/>

2. Layanan Contact Center BPTD melalui :

a. Telepon : (031) 82520665

b. Email: [bptd11jatim@gmail.com](mailto:bptd11jatim@gmail.com)

c. Instagram : bptdkelasii\_jatim

3. 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

4. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!

a. Website: [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)

b. SMS melalui nomor 1708

c. X: @lapor1708

d. Aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.

## **Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Jawa Timur**

Jl. Menanggal MGE No. 12 Gayungan, Surabaya 60234 60234 03182520685

<https://hubdat.dephub.go.id/id/bptd/jatim/>



Kementerian Perhubungan Republik Indonesia / Direktorat Jenderal  
Perhubungan Darat / Sekretariat Direktorat Jenderal Perhubungan  
Hubdat / Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Jawa Timur