

Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Bali

Terminal Tipe A Mengwi (Gd.A) Jl. Raya, Mengwitani, Kec. Mengwi, Kabupaten Badung,
80351 80351 03617990180



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

Kementerian Perhubungan Republik Indonesia / Direktorat Jenderal

Standar Pelayanan Layanan Pengaduan Masyarakat

Perhubungan Darat / Sekretariat Direktorat Jenderal Perhubungan Hubdat /

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

Persyaratan

1. Lembar Disposisi,
2. Daftar Keluhan

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Mengarahkan Korsatpel untuk memantau dan menangani terkait keluhan pelanggan
2. Menerima disposisi surat/arahan terkait penanganan keluhan pelanggan
3. Menerima keluhan melalui surat, telp, WA, media masa atau datang langsung menemui petugas di UPPKB
4. Melakukan inventarisasi permasalahan yang dibagi dalam klasifikasi keluhan pelanggan yakni : a. Keluhan karena proses operasional; b. Keluhan karena kinerja petugas; c. Keluhan karena lain-lain. Memberi jawaban yang tepat dan memadai untuk kasus keluhan/pengaduan yang bersifat umum serta menghubungi fungsi terkait untuk segera ditindaklanjuti untuk kasus yang memerlukan penanganan yang lebih jauh."
5. Menerima laporan beserta berkasnya yang selanjutnya diperiksa dan diidentifikasi pokok permasalahannya. Jika memiliki kemampuan untuk menanganinya, maka secara langsung dapat diberikan solusi kepada pelanggan. Selanjutnya jika keluhan memerlukan penanganan lebih lanjut maka dapat membicarakannya kepada atasan langsung dan jika keluhan bersifat lintas fungsi maka keluhan dapat dibicarakan/didiskusikan secara bersama fungsi fungsi yang ada di BPTD.
6. Melaporkan keluhan pelanggan yang telah diklasifikasikan beserta rencana mitigasinya
7. Menerima laporan daftar keluhan pelanggan dan permintaan tindakan perbaikan

Waktu Penyelesaian

1550 Menit

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan

Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Bali

Terminal Tipe A Mengwi (Gd.A) Jl. Raya, Mengwitani, Kec. Mengwi, Kabupaten Badung,
80351 80351 03617990180



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

Kementerian Perhubungan Republik Indonesia / Direktorat Jenderal

1. Penanganan Perhubungan Darat / Sekretariat Direktorat Jenderal Perhubungan Hubdat /
Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Bali

Pengaduan Layanan

<meta charset="UTF-8" /> <base

href="https://sippn.menpan.go.id/webcontrol/standar_layanan/add/8267982" />

Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung melalui:

1. (0361) 7990 180
2. Layanan Contact Center Kemenhub 151 dapat diakses melalui :
 - a. Telepon:151
 - b. Email: info151@dephub.go.id
 - c. Facebook:kemenhub151
 - d. X: @kemenhub151
 - e. Instagram:kemenhub151
3. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!
 - a. Website:www.lapor.go.id
 - b. SMS melalui nomor 1708
 - c. X:@lapor1708
 - d. Aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.