

## Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Gorontalo

Jalan Beringin 96138 8532837

[www.bptdxxigorontalo.com](http://www.bptdxxigorontalo.com)



Kementerian Perhubungan Republik Indonesia / Direktorat Jenderal

Perhubungan Darat / Sekretariat Direktorat Jenderal Perhubungan

# Layanan Pengaduan Masyarakat Pada Pelabuhan Penyeberangan

Hubdat, Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Gorontalo

No. SK : SK-BPTD GTO 57 Tahun 2023

## Persyaratan

1. Melalui media tatap muka dengan cara menunjukkan KTP atau identitas diri lainnya yang sah;
2. Melalui media kotak saran/pengaduan dengan cara mencantumkan nama, alamat dan/atau nomor hp yang dapat dihubungkan;
3. Melalui media surat dengan cara : 1) Melampirkan fotocopy KTP atau identitas lainnya dan/atau nomor HP yang bisa dihubungkan; 2) Ditujukan kepada Kepala Balai c.q. Koordinator Layanan Pengaduan.
4. Melalui media SP4N-LAPOR! Dengan cara mencantumkan nama dan alamat serta data/bukti yang dianggap perlu.

## Sistem, Mekanisme dan Prosedur

# Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Gorontalo

Jalan Beringin 96138 8532837

[www.bptdxxigorontalo.com](http://www.bptdxxigorontalo.com)



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

Hubdat Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Gorontalo

1. Melalui media tatap muka 1) Pengguna layanan mendatangi Pelabuhan Penyeberangan (petugas penerima tamu), mengisi buku tamu, menyampaikan maksud dan perihal pengaduan serta meninggalkan KTP/identitas diri yang sah; 2) Petugas (penerima tamu) mengarahkan pengguna layanan ke pejabat pengelola pengaduan; 3) Petugas pengelola pengaduan meminta pengguna layanan menyampaikan intisari pengaduan dan mencatatnya, selanjutnya menyampaikan kepada Kepala Subbagian Tata Usaha untuk mendapat arahan pejabat yang akan menangani; 4) Pejabat pengelola pengaduan mengarahkan pengguna layanan bertemu dengan pejabat yang menangani; 5) Pejabat yang menangani memberikankan jawaban/penanganan pengaduan pada saat itu atau sesuai waktu yang disepakati.
2. Melalui kotak saran pengaduan 1) Pengguna layanan menyampaikan pengaduan tertulis melalui kotak saran pengaduan yang ada pada Pelabuhan Penyeberangan; 2) Pejabat pengelola pengaduan memeriksa isi kotak pengaduan setiap hari, jika terdapat pengaduan maka diambil, dicatat dalam buku rekapitulasi pengaduan dan diteruskan kepada petugas penerima surat masuk; 3) Petugas penerima surat masuk menerima berkas pengaduan dari petugas pengelola pengaduan melalui kotak saran, mengagendakan dan meneruskan kepada Kepala Balai; 4) Kepala Balai menerima berkas pengaduan, menelaah, mendisposisi/mengarahkan untuk menjawab/menindaklanjuti pengaduan; 5) Pejabat yang ditugaskan untuk menangani pengaduan menyiapkan jawaban atau melakukan penanganan pengaduan; 6) Pejabat yang ditugaskan menyampaikan secara tertulis jawaban/hasil tindak lanjut penanganan pengaduan kepada pengguna layanan jika diperlukan.
3. Melalui media surat pengaduan 1) Pengguna layanan menyampaikan surat pengaduan yang ditujukan kepada Pengawas Satuan Pelayanan/Kepala Balai serta melampirkan KTP/kartu identitas lain yang sah/identitas lembaga; 2) Kepala Balai mendisposisi surat secara berjenjang; 3) Kepala Balai mendisposisikan surat/ menugaskan pejabat yang berkompeten untuk memberi jawaban/menangani pengaduan; 4) Pejabat ditugaskan menyusun secara tertulis jawaban/penanganan pengaduan dan mengajukan kepada pimpinan secara berjenjang untuk mendapatkan koreksi dan penandatanganan; 5) Petugas mengirimkan surat jawaban/ penanganan pengaduan kepada pengguna layanan.
4. Melalui SP4N-LAPOR! 1) Pengguna layanan menyampaikan pengaduan melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR) melalui [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id) atau melalui SMS ke nomor 1708; 2) Pejabat penghubung SP4N-LAPOR! Pada BPTD Kelas II Gorontalo mengakses SP4N-LAPOR!, mengecek pengaduan yang masuk, menelaah, menyalin pengaduan dalam bentuk hardcopy dan meneruskan kepada Kepala Balai; 3) Kepala Balai mendisposisi pengaduan untuk dijawab/ditangani; 4) Pejabat yang ditunjuk menyiapkan jawaban/penanganan pengaduan secara tertulis dan disampaikan secara berjenjang kepada Kepala Balai untuk mendapat persetujuan; 5) Jawaban/penanganan pengaduan secara tertulis telah disetujui Pimpinan diteruskan kepada pejabat penghubung untuk disampaikan kepada pengguna layanan melalui SP4N-LAPOR!; 6) Jawaban terkirim melalui SMS pada HP atau pada email pengguna layanan.

## Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Gorontalo

Jalan Beringin 96138 8532837

[www.bptdxxigorontalo.com](http://www.bptdxxigorontalo.com)



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

### Waktu Penyelesaian

0

- Melalui media tatap muka : 15 (lima belas) menit atau sesuai kebutuhan;
- Melalui media kotak saran/pengaduan : paling lama 7 (tujuh) hari terhitung surat diterima oleh BPTD Kelas II Gorontalo;
- Melalui media surat : paling lama 7 (tujuh) hari terhitung surat diterima oleh Koordinator Pelayana Pengaduan;
- Melalui SP4N-LAPOR! : paling lama 8 (delapan) hari terhitung pengaduan diterima.

### Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

### Produk Pelayanan

- Jawaban/penanganan pengaduan secara langsung/ surat jawaban/penanganan pengaduan/jawaban/ penanganan pengaduan melalui SP4N-LAPOR!

### Pengaduan Layanan

## Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Gorontalo

Jalan Beringin 96138 8532837

[www.bptdxxigorontalo.com](http://www.bptdxxigorontalo.com)



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

Hubdat / Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Gorontalo

Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung melalui:

1. Layanan Contact Center BPTD Kelas II Gorontalo dapat diakses melalui :
  - a. Telepon : (0435) 8532837
  - b. Email : [bptdgorontalo@gmail.com](mailto:bptdgorontalo@gmail.com)
  - c. Website : [www.bptdxxigorontalo.com](http://www.bptdxxigorontalo.com)
  - d. Instagram : [Bptd\\_Gorontalo](https://www.instagram.com/Bptd_Gorontalo)
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](https://www.facebook.com/kemenhub151)
  - d. X: [@kemenhub151](https://twitter.com/kemenhub151)
  - e. Instagram: [kemenhub151](https://www.instagram.com/kemenhub151)
3. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!
  - a. Website: [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)
  - b. SMS melalui nomor 1708
  - c. X: [@lapor1708](https://twitter.com/lapor1708)
  - d. Aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.