



S O P

DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN DARAT BPTD KELAS II BALI

Nomor SOP	:	SOP-BPTD-II-BALI 28 JANUARY 2025
Tgl. Disahkan	:	2 JANUARY 2025
Tgl. Revisi	:	
Tgl. Diberlakukan	:	
Disahkan oleh	:	KEPALA BALAI PENGELOLA TRANSPORTASI DARAT KELAS II  Iman Sukandar, MT. NIP. 19710418-199803-1-011

SOP PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Dasar Hukum:

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik (lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61).
2. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 72 Tahun 2010 tentang Standar Prosedur Operasional dan Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Perhubungan
3. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 60 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan
4. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 6 Tahun 2023 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pengelola Transportasi Darat
5. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KP 53 Tahun 2012 tentang Kelompok Kerja Pelaksana Kegiatan Pelayanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat
6. Keputusan Kepala Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Sumatera Selatan Nomor SK-BPTD.SUMSEL.60 TAHUN 2023 Tentang Tim Komunikasi Publik Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Sumatera Selatan

Keterkaitan:

1. SOP Surat Masuk
2. SOP Surat Keluar
3. SOP Pelaksanaan Informasi Publik

Peringatan:

Risiko yang mungkin terjadi

Apabila terbukti ada penyimpangan atau pengendalian yang diabaikan dan tidak segera ditangani tepat waktu maka akan diberikan teguran/sanksi

Cara mengatasi:

1. Petugas Informasi melakukan verifikasi data pencatatan terhadap pengaduan yang masuk
2. Meneruskan dan menyampaikan pengaduan masyarakat kepada pimpinan unit
3. Pimpinan memberikan disposisi kepada yang terkait untuk ditindaklanjuti

Peralatan:

1. Komputer, /Laptop, Printer
2. Jaringan Internet
3. Alat komunikasi
4. Penyimpanan Data
5. ATK
6. Ruang Pelayanan Informasi

No	Uraian Jenis Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Kepala BPTD	Kasubbag TU /Kepala Seksi	Staf	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Disposisi untuk menangani pengaduan masyarakat yang masuk dari email/ telepon/ surat/ web simantra7/ media sosial				Form Pengaduan	10 menit	Disposisi terhadap Pengaduan dan/atau permintaan Informasi Publik	
2	Menindaklanjuti disposisi Kepala Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Bali terhadap pengaduan permintaan informasi publik.				1. Isian form pengaduan 2. Disposisi terhadap Pengaduan dan/atau permintaan Informasi Publik	10 menit	Disposisi dan arahan terhadap pengaduan kepada staf yang terkait	
3	Melakukan verifikasi data, pencatatan pengaduan, penanganan masalah, dan pembuatan laporan				1. Disposisi dan arahan terhadap pengaduan 2. Pencatatan pengaduan masyarakat (tanggal pengaduan, nama, alamat, nomor telepon, rincian isi pengaduan) 3. Menindaklanjuti dan melakukan perbaikan terhadap permasalahan 4. Melaporkan hasil tindak lanjut	2 hari	Konsep laporan hasil tindak lanjut penanganan masalah	Berkoordinasi dengan Seksi yang Terkait dengan Pengaduan dan/atau permintaan informasi Publik
4	Memeriksa tindak lanjut hasil penanganan masalah				Konsep laporan hasil tindak lanjut penanganan masalah	15 menit	laporan hasil penanganan permasalahan	
5	Melakukan verifikasi atas laporan hasil tindak lanjut				laporan hasil penanganan permasalahan	10 menit	verifikasi tindak lanjut perbaikan yang telah dilaksanakan	