



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET,
DAN TEKNOLOGI

BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBINAAN BAHASA

Jalan Daksinapati Barat IV, Rawamangun, Jakarta 13220
Telepon (021) 4894564, 4896558; Faksimile (021) 4750407
Laman: www.badanbahasa.kemdikbud.go.id

KEPUTUSAN
KEPALA PUSAT PEMBINAAN BAHASA DAN SASTRA
NOMOR 0283/I3/OT.01.02/2022

TENTANG
STANDAR PELAYANAN
PADA PUSAT PEMBINAAN BAHASA DAN SASTRA
BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBINAAN BAHASA

KEPALA PUSAT PEMBINAAN BAHASA DAN SASTRA,

- Menimbang :
- bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak dalam penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
 - bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra.

- Mengingat :
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 - Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
 - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 - Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 70 Tahun 2016 tentang Standar Kemahiran Berbahasa Indonesia;
 - Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 28 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan: KEPUTUSAN KEPALA PUSAT PEMBINAAN BAHASA DAN SASTRA
TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA PUSAT
PEMBINAAN BAHASA DAN SASTRA.

KESATU : Standar Pelayanan pada Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra ini.

KEDUA : Standar Pelayanan pada Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra meliputi ruang lingkup pelayanan jasa dan administrasi.

- KETIGA : Standar pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra ini wajib dilaksanakan oleh Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja oleh pimpinan, aparat pengawasan, dan masyarakat (Pengguna Jasa).
- KEEMPAT : Keputusan Kepala Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 23 Februari 2022

KEPALA PUSAT PEMBINAAN BAHASA
DAN SASTRA,



Drs. Muh. Abdul Khak, M.Hum.
NIP 196407271989031002

1. Layanan Uji Kemahiran Berbahasa Indonesia

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Calon peserta uji menyiapkan pasfoto berwarna terbaru. 2. Calon peserta uji menyiapkan identitas diri yang sah (pelajar: kartu pelajar/surat keterangan dari sekolah; mahasiswa: kartu mahasiswa; tenaga profesional: KTP; warga negara asing: paspor). 3. Calon peserta uji mengunggah bukti pembayaran (kolektif atau personal). 4. Proses pendaftaran dilakukan paling lambat 2 hari kerja sebelum waktu uji. 5. Calon peserta uji melakukan pendaftaran pada laman ukbi.kemdikbud.go.id .
2.	Prosedur	<pre> graph TD A([Calon peserta uji mendaftar melalui laman ukbi.kemdikbud.go.id.]) --> B[Calon peserta uji akan menerima pos-el nirbalas sebagai verifikasi akun ujian UKBI.] B --> C[Calon peserta uji melakukan pembayaran dan mengunggah bukti pembayarannya ke laman] C --> D{Tim TUKBI Pusat akan memverifikasi bukti} D --> E[Pada akun uji calon peserta uji akan muncul waktu hitung mundur menuju jadwal ujian dan tombol mulai uji.] E --> F[Calon peserta uji melaksanakan Uji Kemahiran Berbahasa Indonesia sesuai dengan jadwal yang] F --> G[Peserta uji bisa langsung mengetahui hasil UKBI dan menunggu sertifikat diterbitkan.] F --> H[Hasil uji peserta yang memilih paket 2 dan 3 akan melalui tahap penilaian oleh tim penilai Badan Bahasa.] G --> I{Hasil uji peserta akan diverifikasi oleh tim verifikator pusat dan divalidasi oleh Kepala} H --> I I -- Ya --> J([Peserta uji menerima sertifikat UKBI.]) I -- Tidak --> A </pre>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		Catatan: Pascapandemi peserta yang tidak memiliki perangkat yang dipersyaratkan dalam pengujian UKBI Adaptif Merdeka dapat melaksanakan pengujian di Badan Bahasa dan di balai atau kantor bahasa.
3.	Jangka waktu penyelesaian	1. Paket 1 (1—4 hari kerja) 2. Paket 2 (1—10 hari kerja) 3. Paket 3 (1—14 hari kerja)
4.	Biaya/tarif	Berdasarkan PNB (PP 82 Tahun 2016) 1. Mahasiswa Rp135.000,00 (per orang per ujian) 2. Masyarakat umum Rp300.000,00 (per orang per ujian) 3. Warga negara asing Rp1.000.000,00 (per orang per ujian)
5.	Produk layanan	Sertifikat UKBI
6.	Pengaduan	Pengaduan dapat disampaikan secara langsung dengan mencantumkan nama, kode peserta, tanggal uji, dan isi pengaduan melalui pos-el: layanan.ukbi@kemdikbud.go.id nomor telepon/Whatsapp: 081311215556

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2009 tentang Bendera, Bahasa, dan Lambang Negara serta Lagu Kebangsaan. 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 4. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2014 tentang Pengembangan, Pembinaan, dan Pelindungan Bahasa dan Sastra, serta Peningkatan Fungsi Bahasa Indonesia 5. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. 6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 70 Tahun 2016 tentang Standar Kemahiran Berbahasa Indonesia. 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 8. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 509 tahun 2018 tentang Persetujuan Penggunaan Sebagian Dana PNBK pada Kemendikbud.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Laboratorium UKBI 2. Aplikasi pengujian luring dan daring 3. Ruang tamu, meja, dan kursi 4. Komputer dengan akses internet 5. Ruang penyimpanan dokumen 6. Printer 7. Pesawat Telepon 8. Mesin fotokopi 9. Kotak saran 10. Ruang uji ber-AC
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami peraturan perundang-undangan kebahasaan 2. Memiliki keterampilan menganalisis data hasil uji kemahiran berbahasa Indonesia; 3. Mengetahui tugas dan fungsi tentang pelaksanaan Uji Kemahiran Berbahasa Indonesia; 4. Memahami informasi bidang kebahasaan; 5. Memiliki ketelitian, kecekatan, dan integritas yang tinggi; 6. Memahami dan menguasai Teknologi Informasi (TI); 7. Komunikatif, cermat, disiplin, dan sopan;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		8. Memiliki kemahiran berbahasa Indonesia sekurang-kurangnya Semenjana (diukur dengan UKBI).
4.	Pengawasan Internal	Penanggung jawab TUKBI
5	Jumlah pelaksana	12 (dua belas) orang ditambah dengan tim pegawai sesuai dengan pedoman UKBI
6.	Jaminan pelayanan	UKBI dilaksanakan dengan cermat, transparan, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Sertifikat UKBI diberikan dan dijamin keabsahannya dengan stempel, hologram, dan tanda tangan basah penanggung jawab TUKBI.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam setahun dalam rangka menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

2. Layanan Ahli Bahasa (Luring dan Daring)

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>1. Pemohon mengajukan surat permohonan layanan ahli bahasa kepada Kepala Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa atau Kepala Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Surat yang berasal dari instansi/lembaga ditandatangani oleh kepala instansi/lembaga tersebut. 2) Surat yang berasal dari perseorangan ditandatangani oleh yang bersangkutan 3) Surat dikirimkan ke alamat: Kepala Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Jalan Daksinapati Barat IV, Rawamangun, Jakarta Timur 4) Surat dikirimkan melalui pos-el: kklp.pembinaanbahasadansastra@gmail.com; layanah.bahasa@kemdikbud.go.id; <p>2. Pemohon datang langsung ke Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra Jalan Daksinapati Barat IV, Rawamangun, Jakarta Timur. Pada hari kerja Senin—Jumat, pukul 09.00—15.00 WIB.</p>
2.	Prosedur	<pre> graph TD A([Pemohon mengajukan kepada Kepala Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa/Kepala Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra.]) --> B[Kepala Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa/Kepala Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra memproses dan mengonfirmasi permohonan.] B --> C[Kepala Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa melalui Kepala Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra menugasi ahli bahasa.] C --> D[Pelaksanaan layanan ahli bahasa secara daring] C --> E[Pelaksanaan layanan ahli bahasa secara luring] D --> F([Pemohon mendapatkan layanan ahli bahasa]) E --> F </pre>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1) Konfirmasi ketersediaan layanan diberikan paling lama 2 hari kerja sejak surat permohonan diterima oleh Kepala Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa/Kepala Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra. 2) Pemohon yang datang langsung akan dilayani paling lama 1 jam setelah kedatangan. 3) Jangka waktu penyelesaian tugas disesuaikan dengan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		keperluan pemohon.
4.	Biaya/tariff	Jika ada biaya yang timbul akan dibebankan kepada pemohon dan disesuaikan dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 60/PMK.02/2021 tentang Standar Biaya Masukan Tahun Anggaran 2022.
5.	Produk layanan	Jasa Layanan Kebahasaan dan Kesastraan
6.	Pengaduan	<p>1) Pengaduan, saran, dan masukan disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa/Kepala Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra.</p> <p>2) Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara daring melalui laman https://rumahpusbin.kemdikbud.go.id/.</p> <p>3) Pengaduan, saran, dan masukan disampaikan kepada penanggung jawab di bawah ini.</p> <p>Kepala Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Jalan Daksinapati Barat IV, Rawamangun, Jakarta Timur Pos-el: kklp.pembinaanbahasadansastra@gmail.com; layanan.bahasa@kemdikbud.go.id; badan.bahasa@kemdikbud.go.id</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2009 tentang Bendera, Bahasa, dan Lambang Negara serta Lagu Kebangsaan; dan 3. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2014 tentang Pengembangan, Pembinaan, dan Pelindungan Bahasa dan Sastra, serta Peningkatan Fungsi Bahasa Indonesia.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang ber-AC; 2. Komputer dengan akses internet; 3. Jaringan internet; 4. Pencetak; 5. Mesin fotokopi; 6. Pesawat telepon; dan 7. Ruang penyimpanan dokumen berbentuk salinan cetak dan salinan lunak.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki sertifikat kelulusan penyuluh dan/atau penyunting; 2. Memahami peraturan perundang-undangan kebahasaan; 3. Memiliki kompetensi sesuai dengan yang tercantum dalam Pedoman Sertifikasi Ahli Bahasa; 4. Mematuhi kode etik sesuai dengan Pedoman Kode Etik Ahli Bahasa; 5. Memiliki kecermatan, kecekatan, kedisiplinan, dan integritas yang tinggi; 6. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik (komunikatif); dan 7. Memahami dan menguasai visi dan misi Badan Bahasa.
4.	Pengawasan Internal	Kepala Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra
5.	Jumlah pelaksana	Sesuai dengan kesepakatan penyelenggara dan pemohon
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Petugas sesuai dengan kompetensi dan sudah mendapatkan surat penugasan dari atasan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal dua kali dalam setahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

3. Layanan Ahli Bahasa melalui Laman

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>Pemohon mengajukan pertanyaan kebahasaan dan kesastraan melalui laman/pos-el/media sosial Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa/ahli bahasa.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pertanyaan dapat diajukan melalui laman https://ahlibahasa.kemdikbud.go.id/konsultasi.php 2. Pertanyaan dapat diajukan melalui pos-el <ol style="list-style-type: none"> 1) badan.bahasa@kemdikbud.go.id; 2) layanan.bahasa@kemdikbud.go.id; atau 3) kklp.pembinaanbahasadansastra@gmail.com. <p>Pertanyaan dapat diajukan melalui Whatsapp Layanan Pusat Pembinaan 0813 1121 5556.</p>
2.	Prosedur	<pre> graph TD A([Pemohon mengajukan pertanyaan kebahasaan dan kesastraan melalui laman/pos-el/media sosial Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa/ahli bahasa.]) --> B[Admin mendata pertanyaan setiap hari kerja Senin--Jumat selama jam kerja pukul 09.00--15.00 WIB] B --> C[Penyuluh menjawab pertanyaan dan memvalidasi jawaban tersebut kepada penyuluh senior.] C --> D([Pemohon mendapatkan jawaban tervalidasi]) </pre>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pertanyaan pemohon akan dijawab paling lama dua hari kerja sejak pertanyaan diterima oleh admin. 2) Pemohon akan mendapatkan jawaban tervalidasi melalui pos-el dan laman ahli bahasa.
4.	Biaya/tarif	Bebas Biaya
5.	Produk layanan	Jasa Layanan Kebahasaan dan Kesastraan
6.	Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan, saran, dan masukan disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa/Kepala Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra. 2) Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara daring melalui laman https://rumahpusbin.kemdikbud.go.id/. 3) Pengaduan, saran, dan masukan disampaikan kepada penanggung jawab di bawah ini. <p>Kepala Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Jalan Daksinapati Barat IV, Rawamangun, Jakarta Timur Pos-el: kklp.pembinaanbahasadansastra@gmail.com; layanan.bahasa@kemdikbud.go.id; badan.bahasa@kemdikbud.go.id</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2009 tentang Bendera, Bahasa, dan Lambang Negara serta Lagu Kebangsaan; dan 3. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2014 tentang Pengembangan, Pembinaan, dan Pelindungan Bahasa dan Sastra, serta Peningkatan Fungsi Bahasa Indonesia.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang ber-AC; 2. Komputer dengan akses internet; 3. Jaringan internet; 4. Pencetak; 5. Mesin fotokopi; 6. Pesawat telepon; dan 7. Ruang penyimpanan dokumen berbentuk salinan cetak dan salinan lunak.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki sertifikat kelulusan penyuluh dan/atau penyunting; 2. Memahami peraturan perundang-undangan kebahasaan; 3. Memiliki kompetensi sesuai dengan yang tercantum dalam Pedoman Sertifikasi Ahli Bahasa; 4. Mematuhi kode etik sesuai dengan Pedoman Kode Etik Ahli Bahasa; 5. Memiliki kecermatan, kecekatan, kedisiplinan, dan integritas yang tinggi; 6. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik (komunikatif); dan 7. Memahami dan menguasai visi dan misi Badan Bahasa.
4.	Pengawasan Internal	Kepala Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra
5.	Jumlah pelaksana	Sesuai dengan kesepakatan penyelenggara dan pemohon
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Petugas sesuai dengan kompetensi dan sudah mendapatkan surat penugasan dari atasan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal dua kali dalam setahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.