



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBINAAN BAHASA

Jalan Daksinapati Barat IV, Rawamangun, Jakarta 13220, Kotak Pos 6259
Telepon: (021) 4706287, 4706288, 4894564; Faksimile: (021) 4750407

Laman: badanbahasa.kemdikbud.go.id; Pos-el (*E-mail*): badan.bahasa@kemdikbud.go.id

LAMPIRAN:

KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBINAAN BAHASA
NOMOR 13397/G/HK/2017 TENTANG MAKLUMAT PELAYANAN
PADA BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBINAAN BAHASA

MAKLUMAT PELAYANAN
PADA BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBINAAN BAHASA

BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBINAAN BAHASA

MAKLUMAT PELAYANAN

"KAMI BERJANJI AKAN MEMBERIKAN PELAYANAN PRIMA
SESUAI DENGAN STANDAR YANG DITETAPKAN, DAN APABILA
TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI
SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU"

KEPALA BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBINAAN BAHASA,

PROF. DR. DADANG SUNENDAR, M.HUM
NIP 196310241988031003

LAMPIRAN
 KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENGEMBANGAN
 DAN PEMBINAAN BAHASA
 NOMOR
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN
 DI LINGKUNGAN BADAN PENGEMBANGAN
 DAN PEMBINAAN BAHASA

1. Uji Kemahiran Berbahasa Indonesia

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Surat pengajuan tes UKBI 2. Membayar biaya tes UKBI 3. Mengisi formulir pendaftaran dan melampirkan bukti pembayaran 4. Melampirkan fotokopi identitas yang sah (KTP/Paspor/SIM/VISA/Kartu Pelajar/Surat Keterangan dari Sekolah) 5. Pendaftaran dilakukan paling lambat 7 hari sebelum pelaksanaan tes UKBI
2.	Prosedur	<pre> graph TD A([Pemohon mengajukan surat, mengisi formulir, dan menyerahkan dokumen persyaratan (secara langsung atau daring)]) --> B{Sekretariat TUKBI memverifikasi dokumen pemohon dan menetapkan jadwal dan tempat uji} B --> C[Tim teknis TUKBI melaksanakan Uji Kemahiran Berbahasa Indonesia] C --> D[Pengolahan dan Penilaian] D --> E{Mencetak sertifikat dan mengunggah rekapitulasi hasil uji kemahiran ke dalam sistem pengelolaan data dan pelaporan hasil UKBI} E --> F([Pemohon menerima sertifikat UKBI]) E --> D E --> B </pre>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 14 hari kerja

NO	KOMPONEN	URAIAN
4.	Biaya /tarif	Sesuai PNBP (PP 82 Tahun 2016) 1. Pelajar/Mahasiswa Rp 135.000,00 (per orang per ujian) 2. Masyarakat Umum Rp 300.000,00 (per orang per ujian) Warga Negara Asing Rp 1.000.000,00 (per orang per ujian)
5.	Produk layanan	Sertifikat UKBI
6.	Pengelolaan pengaduan	1. Pengaduan dan saran dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada penanggung jawab Tempat Uji Kemahiran Berbahasa Indonesia (TUKBI) tempat peserta uji melaksanakan tes. 2. Pengaduan dan saran di atas ditembuskan kepada penanggung jawab koordinasi seluruh TUKBI Pusat Pembinaan Jalan Daksinapati Barat IV, Rawamangun Pos-el: layanan.ukbi@kemdikbud.go.id , ukbi.pusbin.badanbahasa@gmail.com Telp : 021-4896558 pesawat 2212

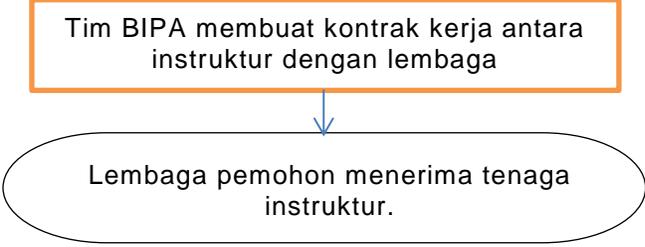
2. Fasilitasi Bantuan Teknis

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Surat permohonan: 1. untuk instansi/lembaga ditandatangani oleh kepala instansi/ lembaga; dan 2. untuk perseorangan ditandatangani oleh yang bersangkutan.
2.	Prosedur	<pre> graph TD A([Pemohon mengajukan surat kepada Kepala Badan/Kepala Pusat Pembinaan]) --> B[Badan Bahasa menyiapkan tenaga ahli bahasa] B -- Ya --> C[Penugasan sesuai dengan jadwal] C -- Ya --> D[Pelaksanaan tugas] D --> E([Menerima produk laporan]) </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. pemohon mengajukan surat kepada Kepala Badan/Kepala Pusat Pembinaan; 2. memproses permintaan pemohon; 3. menetapkan petugas; 4. pemohon menerima jasa layanan; dan 5. petugas melaporkan hasil layanan (produk dan dokumentasi).
3.	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi ketersediaan layanan 2 hari; dan 2. Pelaksanaan tugas sesuai dengan kebutuhan.
4.	Biaya /tarif	Biaya dibebankan kepada pemohon/pengguna jasa.
5.	Produk layanan	Jasa layanan kebahasaan
6.	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Badan/Kepala Pusat Pembinaan 2. Pengaduan, saran, dan masukan disampaikan kepada penanggung jawab Pusat Pembinaan Jalan Daksinapati Barat IV, Rawamangun Pos-el: banteknis@gmail.com; agenda.pusbin@gmail.com; badan.bahasa@kemdikbud.go.id Telp : 021-4750406 psw 2115, 2100, 2101

3. Penyediaan Tenaga Instruktur Pelatihan Pengajar Bahasa Indonesia Bagi Penutur Asing (BIPA) Di Luar Negeri
 Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengisi formulir permintaan tenaga instruktur pelatihan pengajar BIPA. 2. Surat permohonan ditandatangani pimpinan lembaga dengan melampirkan formulir permintaan tenaga instruktur pelatihan pengajar BIPA informasi tujuan, tempat, dan waktu pembelajaran; karakteristik dan jumlah pemelajar; serta jumlah kelas. 3. Surat permohonan diajukan paling lambat 6 bulan sebelum kegiatan pelatihan. 4. Rekomendasi dari Dubes/Konjen/ATDIKBUD setempat.
2.	Prosedur	<pre> graph TD A([Lembaga pemohon mengajukan permohonan layanan tenaga Instruktur kepada Kepala Badan]) --> B[Kepala Badan mendisposisikan surat permohonan kepada Kepala Pusat] B -- Ya --> C[Kepala Pusat mengajukan nama Instruktur kepada lembaga pemohon dan meminta kepada lembaga pemohon untuk menerbitkan undangan dengan menginformasikan waktu penugasan bagi instruktur yang diajukan.] B -- Tidak --> A C -- Ya --> D[Kepala Pusat menerbitkan surat tugas setelah mendapat undangan dari lembaga pemohon] D --> E[Tim mengurus dokumen perizinan perjalanan luar negeri bagi: 1. instruktur BIPA PNS ke Biro PKLN Kemendikbud untuk mendapatkan Surat Persetujuan Setneg kemudian dilanjutkan ke Kementerian Luar Negeri untuk mendapatkan paspor dinas, exit permit, dan surat rekomendasi visa 2. instruktur BIPA non-PNS ke Biro PKLN Kemendikbud untuk mendapatkan Surat Persetujuan Setneg.] E --> F[Untuk penugasan di negara tujuan yang mensyaratkan pengurusan visa di Indonesia, tim mengurus dokumen visa bagi instruktur BIPA PNS/non-PNS ke kedutaan besar negara terkait.] </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		 <pre> graph TD A[Tim BIPA membuat kontrak kerja antara instruktur dengan lembaga] --> B(Lembaga pemohon menerima tenaga instruktur.) </pre>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 35 hari kerja (jangka waktu penyelesaian sesuai negara tujuan).
4.	Biaya/tarif	Sesuai dengan kesepakatan penyelenggara dan pemohon
5.	Produk layanan	Instruktur BIPA
6.	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa 2. Pengaduan, saran, dan masukan di atas ditembuskan kepada penanggung jawab koordinasi program BIPA <p>Pusat Pengembangan Strategi dan Diplomasi Kebahasaan Komplek IPSC Jalan Anyar Km. 4, Citeureup, Bogor 16810 Pos-el: ppsdk.bahasa@kemdikbud.go.id Telepon: (021) 29099228</p>

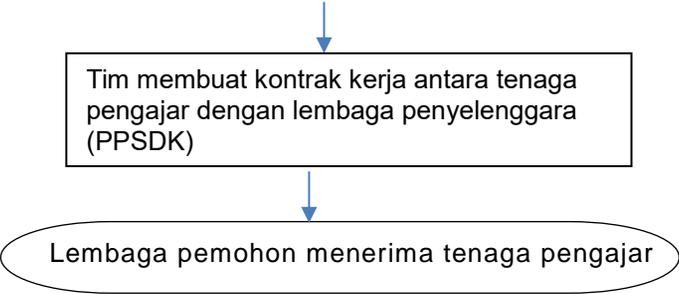
4. Bahasa Indonesia Bagi Penutur Asing
(Penyediaan Bahan Ajar Bipa Cetak Untuk Keperluan Nonkomersial)
 Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Surat permohonan layanan penyediaan yang ditandatangani oleh pemohon, baik pimpinan lembaga maupun perseorangan. (melampirkan surat pernyataan bahwa tidak dikomersialkan) 2. Jumlah buku yang diminta maksimal 4 paket (24 eks.)
2.	Prosedur	<pre> graph TD A[Pemohon mengajukan permohonan layanan permintaan penyediaan bahan ajar BIPA kepada Kepala Badan melalui Kepala Pusat Pengembangan Strategi dan Diplomasi Kebahasaan.] --> B[Kepala Pusat mendisposisikan surat permohonan kepada tim pelaksana.] B --> C[Tim pelaksana menindaklanjuti disposisi dengan menyiapkan bahan ajar cetak dan/atau noncetak.] C --> D[Tim pelaksana menyerahkan/mengirim bahan ajar kepada pemohon sesuai dengan mekanisme yang disepakati yang dilengkapi dengan bukti serah-terima.] D --> E[Pemohon menerima bahan ajar BIPA] </pre>
3.	Jangka waktu penyelesaian	5 hari kerja setelah disposisi diterima oleh tim pelaksana
4.	Biaya /tarif	Tidak dibebankan biaya
5.	Produk layanan	Bahan ajar BIPA cetak
6.	Pengelolaan pengaduan	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Badan Pengembangan dan Pembinaan 2. Pengaduan, saran, dan masukan di atas ditembuskan kepada penanggung jawab koordinasi bahan ajar BIPA Pusat Pengembangan Strategi dan Diplomasi Kebahasaan Komplek IPSC Jalan Anyar Km. 4, Citeureup Bogor 16810 Pos-el: ppsdk.bahasa@kemdikbud.go.id Telepon (021) 29099228

5. Penyediaan Tenaga Pengajar BIPA Di Luar Negeri

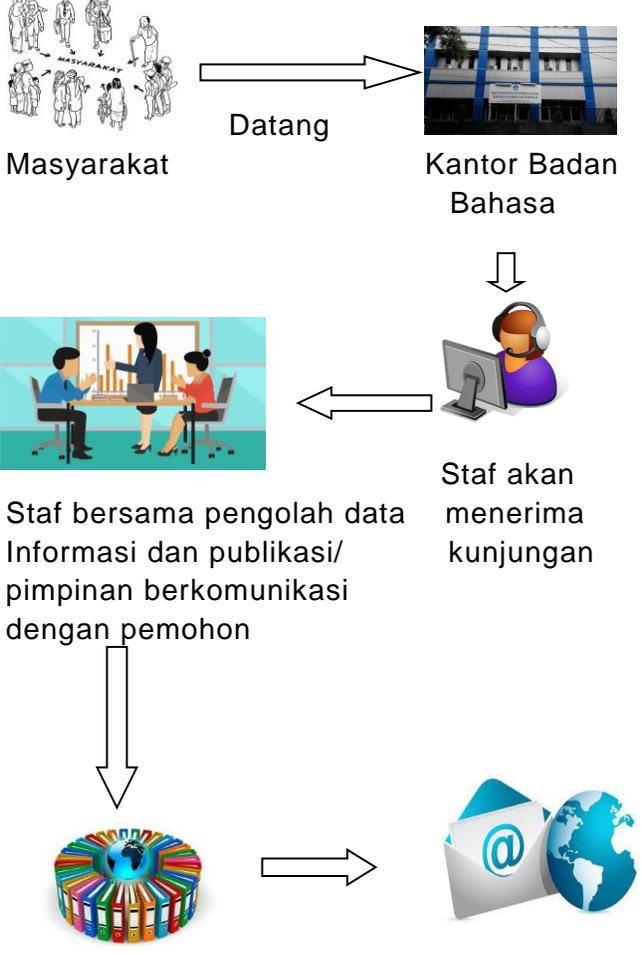
Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengisi formulir permintaan pengajar BIPA. 2. Surat permohonan layanan yang ditandatangani pimpinan lembaga dengan melampirkan formulir permintaan pengajar BIPA dengan melampirkan jumlah siswa yang akan diajar minimal sebanyak 50 orang dengan 15 jam mengajar setiap minggu 3. Surat permohonan diajukan paling lambat 6 bulan sebelum masa penugasan. 4. Rekomendasi dari Dubes/Konjen/ATDIKBUD setempat.
2.	Prosedur	<pre> graph TD A([Lembaga pemohon mengajukan permohonan layanan tenaga pengajar BIPA kepada Kepala Badan.]) --> B[Kepala Badan mendisposisikan surat permohonan kepada Kepala Pusat] B --> C{Kepala Pusat mengajukan nama pengajar kepada lembaga pemohon dan meminta kepada lembaga pemohon untuk menerbitkan undangan dengan menginformasikan waktu penugasan bagi pengajar yang diajukan.} C -- Ya --> D[Kepala Pusat menerbitkan surat tugas setelah mendapat undangan dari lembaga pemohon] C -- Tidak --> B D --> E[Tim mengurus dokumen perizinan perjalanan luar negeri bagi: 1. tenaga pengajar BIPA PNS ke Biro PKLN Kemendikbud untuk mendapatkan Surat Persetujuan Setneg kemudian dilanjutkan ke Kementerian Luar Negeri untuk mendapatkan paspor dinas, exit permit, dan surat rekomendasi visa; 2. tenaga pengajar BIPA non-PNS ke Biro PKLN Kemendikbud untuk mendapatkan Surat Persetujuan Setneg.] E --> F[Untuk penugasan di negara tujuan yang mensyaratkan pengurusan visa di Indonesia, tim mengurus dokumen visa bagi tenaga pengajar BIPA PNS/non-PNS ke kedutaan besar negara terkait.] </pre> <p>Lembaga pemohon mengajukan permohonan layanan tenaga pengajar BIPA kepada Kepala Badan.</p> <p>Kepala Badan mendisposisikan surat permohonan kepada Kepala Pusat</p> <p>Ya</p> <p>Kepala Pusat mengajukan nama pengajar kepada lembaga pemohon dan meminta kepada lembaga pemohon untuk menerbitkan undangan dengan menginformasikan waktu penugasan bagi pengajar yang diajukan.</p> <p>Tidak</p> <p>Ya</p> <p>Kepala Pusat menerbitkan surat tugas setelah mendapat undangan dari lembaga pemohon</p> <p>Tim mengurus dokumen perizinan perjalanan luar negeri bagi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. tenaga pengajar BIPA PNS ke Biro PKLN Kemendikbud untuk mendapatkan Surat Persetujuan Setneg kemudian dilanjutkan ke Kementerian Luar Negeri untuk mendapatkan paspor dinas, <i>exit permit</i>, dan surat rekomendasi visa; 2. tenaga pengajar BIPA non-PNS ke Biro PKLN Kemendikbud untuk mendapatkan Surat Persetujuan Setneg. <p>Untuk penugasan di negara tujuan yang mensyaratkan pengurusan visa di Indonesia, tim mengurus dokumen visa bagi tenaga pengajar BIPA PNS/non-PNS ke kedutaan besar negara terkait.</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		 <pre> graph TD A[Tim membuat kontrak kerja antara tenaga pengajar dengan lembaga penyelenggara (PPSDK)] --> B([Lembaga pemohon menerima tenaga pengajar]) </pre>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 35 hari kerja (jangka waktu penyelesaian sesuai negara tujuan setelah undangan bagi pengajar dari lembaga pemohon diterima)
4.	Biaya/tarif	Sesuai dengan kesepakatan penyelenggara dan pemohon
5.	Produk layanan	Tenaga pengajar BIPA
6.	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa 2. Pengaduan, saran, dan masukan di atas ditembuskan kepada penanggung jawab koordinasi program BIPA Pusat Pengembangan Strategi dan Diplomasi Kebahasaan Komplek IPSC Jalan Anyar Km. 4, Citeureup, Bogor 16810 Pos-el: ppsdk.bahasa@kemdikbud.go.id Telepon: (021) 29099228

6. Informasi Data Kebahasaan Dan Kesastraan

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	<p>Pelayanan informasi kebahasaan dan kesastraan melalui kunjungan langsung.</p> <p>Syarat yang harus dilengkapi pemohon:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identitas pemohon. • Surat pernyataan untuk menggunakan data sesuai dengan tujuannya <p>Pelayanan Informasi terkait dengan informasi di lingkungan Badan Bahasa sesuai dengan Undang-Undang Keterbukaan Publik Nomor. 14 Tahun 2008, yaitu</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi kegiatan Badan Bahasa 2. Informasi data kebahasaan 3. Informasi data Kesastraan 4. Informasi lain yang diatur dalam peraturan perundang-undangan
2.	Prosedur	 <p>Masyarakat</p> <p>Datang</p> <p>Kantor Badan Bahasa</p> <p>Staf akan menerima kunjungan</p> <p>Staf bersama pengolah data Informasi dan publikasi/pimpinan berkomunikasi dengan pemohon</p> <p>Pengolah data dan informasi</p> <p>Memproses permohonan diterima langsung atau dikirim melalui posel</p> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Masyarakat memohon informasi dengan mendatangi langsung kantor Badan Bahasa ke Bagian Kerja Sama dan Humas, Subbagian Informasi dan Publikasi. 2. Staf Subbagian Informasi dan Publikasi akan menerima kunjungan pemohon

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Staf bersama pengolah data informasi dan publikasi atau pimpinan akan menerima permohonan dan berkomunikasi dengan pemohon 4. Permohonan informasi akan diproses oleh pengolah data informasi dan publikasi, apabila data yang dimohon tidak tersedia maka akan diteruskan kepada bidang terkait untuk memperoleh data yang dibutuhkan 5. Pemohon menyerahkan data dan mengisi surat pernyataan untuk menggunakan data sesuai dengan tujuannya 6. Data yang dibutuhkan pemohon diverifikasi dan validasi, dan disetujui oleh pimpinan. 7. Pengolah data informasi dan publikasi mengecek kembali persyaratan permohonan, apabila sudah maka informasi akan diberikan langsung, untuk data yang memerlukan waktu akan dikirimkan melalui posel pemohon
3.	Jangka waktu (pelayanan dan penyelesaian)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jangka waktu pelayanan sesuai dengan jam kerja 2. Jangka waktu penyelesaian paling lambat 10 hari kerja
4.	Biaya /tarif	Tidak dipungkut biaya
5.	Produk layanan	Data dan informasi di lingkungan Badan Bahasa
6.	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : badan.bahasa@kemdikbud.go.id 2. Telp : 021-4706287,4706288 3. Facebook : Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa 4. Twitter : @BadanBahasa

7. Layanan Informasi Melalui Media Elektronik/Daring

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	<p>Pelayanan informasi kebahasaan dan kesastraan melalui media elektronik seperti posel (<i>email</i>) dan media sosial (Twitter dan Facebook).</p> <p>Syarat yang harus dilengkapi pemohon:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identitas pemohon. • Surat pernyataan untuk menggunakan data sesuai dengan tujuannya <p>Pelayanan Informasi terkait dengan informasi di lingkungan Badan Bahasa sesuai dengan Undang-Undang Keterbukaan Publik Nomor. 14 Tahun 2008, yaitu</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi kegiatan Badan Bahasa 2. Informasi data kebahasaan 3. Informasi data Kesastraan 4. Informasi lain yang diatur dalam peraturan perundang-undangan
2.	Prosedur	<div style="text-align: center;"> <p>The diagram illustrates the service delivery process. It starts with 'Masyarakat' (Community) sending requests through 'Posel/Medsos' (Email/Social Media). The 'Admin' then receives and processes these requests. The process involves 'Proses klasifikasi dan klarifikasi' (Classification and clarification) and 'Pengolah data dan informasi' (Data and information processing). Finally, the 'informasi dikirimkan' (Information is sent) through 'Melalui posel atau media sosial' (via email or social media).</p> </div> <p>Masyarakat</p> <p>Posel/Medsos</p> <p>Admin akan menerima dan pertanyaan/permohonan informasi</p> <p>Proses klasifikasi dan klarifikasi</p> <p>Pengolah data dan informasi Memproses permohonan</p> <p>informasi dikirimkan Melalui posel atau media sosial</p> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Masyarakat mengirimkan pertanyaan/permohonan informasi melalui posel atau media sosial resmi instansi (twitter dan facebook) 2. Admin (pengelola laman dan pengelola media sosial) akan menerima dan mengklasifikasi menjadi dua klasifikasi, yaitu teknis bahasa/sastra, dan nonteknis bahasa/sastra. Kemudian apabila data yang dimohon adalah data-data yang tidak secara detil dipublikasikan, misalnya data penelitian, Admin akan mengklarifikasi data pemohon, dan tujuan permintaan data tersebut.

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Admin mengolah permohonan data informasi, apabila data yang dimohon tidak tersedia maka akan diteruskan kepada bidang terkait untuk memperoleh data yang dibutuhkan. 4. Surat pernyataan untuk menggunakan data sesuai dengan tujuannya akan dikirimkan kepada pemohon. 5. Data yang dibutuhkan pemohon diverifikasi dan validasi, dan disetujui oleh pimpinan. 6. Admin mengecek kembali apakah pemohon sudah mengirimkan Surat pernyataan untuk menggunakan data sesuai dengan tujuannya, apabila sudah maka informasi akan dikirimkan melalui posel atau akun media sosial pemohon.
3.	Jangka waktu (pelayanan dan penyelesaian)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jangka waktu pelayanan : sesuai dengan jam kerja 2. Jangka waktu penyelesaian: paling lambat 10 hari kerja
4.	Biaya /tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk layanan	Data dan informasi di lingkungan Badan Bahasa
6.	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : badan.bahasa@kemdikbud.go.id 2. Telp : 021-4706287,4706288 3. Facebook : Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa 4. Twitter : @BadanBahasa