



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](http://www.badanbahasa.kemdikbud.go.id)

KEPUTUSAN  
KEPALA PUSAT PEMBINAAN BAHASA DAN SASTRA  
NOMOR 2496/I3/OT.02.02/2024

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

KEPALA PUSAT PEMBINAAN BAHASA DAN SASTRA,

- Menimbang : a. 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;
- b. 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 : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. 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);
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 70 Tahun 2016 tentang Standar Kemahiran Berbahasa Indonesia;
5. 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 (Pegguna Jasa).

KEEMPAT : Keputusan Kepala Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 16 Oktober 2024

KEPALA PUSAT PEMBINAAN BAHASA  
DAN SASTRA,



**Ganjar Harimansyah**  
NIP 197505222001121003

# 1. Layanan Uji Kemahiran Berbahasa Indonesia

## Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>A. <b>Pendaftaran Mandiri</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasfoto digital berwarna terbaru.</li> <li>2. Pos-el (<i>e-mail</i>) yang aktif</li> <li>3. Identitas diri yang sah               <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Warga Negara Indonesia (WNI)</i> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. pelajar: kartu pelajar/surat keterangan dari sekolah</li> <li>b. mahasiswa: kartu tanda penduduk (KTP) dan kartu mahasiswa (KTM);</li> <li>c. masyarakat umum: kartu tanda penduduk (KTP)</li> </ol> </li> <li><i>Warga Negara Asing (WNA)</i> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. pelajar: kartu pelajar</li> <li>b. mahasiswa: kartu tanda mahasiswa dan paspor/kitas</li> <li>c. masyarakat umum: paspor</li> </ol> </li> </ul> </li> <li>4. Pendaftaran dilakukan pada laman <a href="http://ukbi.kemdikbud.go.id">ukbi.kemdikbud.go.id</a> paling lambat 2 hari kerja sebelum waktu uji.</li> </ol> <p>B. <b>Pendaftaran kolektif</b> (Untuk lembaga)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasfoto digital berwarna terbaru.</li> <li>2. Pos-el (<i>e-mail</i>) yang aktif baik peserta maupun koordinator lembaga</li> <li>3. Identitas diri yang sah               <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Warga Negara Indonesia (WNI)</i> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. pelajar: kartu pelajar/surat keterangan dari sekolah</li> <li>b. mahasiswa: kartu tanda penduduk (KTP) dan kartu mahasiswa (KTM);</li> <li>c. masyarakat umum: kartu tanda penduduk (KTP)</li> </ol> </li> <li><i>Warga Negara Asing (WNA)</i> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. pelajar: kartu pelajar</li> <li>b. mahasiswa: kartu tanda mahasiswa dan paspor/kitas</li> <li>c. masyarakat umum: paspor</li> </ol> </li> </ul> </li> <li>4. Lembaga mengirimkan data calon peserta uji UKBI Adaptif ke pos-el layanan yang tertera pada saat pendaftaran kolektif.</li> <li>5. Pendaftaran dilakukan pada laman <a href="http://ukbi.kemdikbud.go.id">ukbi.kemdikbud.go.id</a> paling lambat 5 hari kerja sebelum waktu uji.</li> </ol>
2.	Prosedur	<pre> graph TD     Start([Peserta uji, baik pendaftar mandiri maupun kolektif, melakukan pendaftaran melalui laman ukbi.kemdikbud.go.id.])     Start --&gt; Mandiri[Pendaftar mandiri Peserta uji mengisi data peserta, informasi akun, serta melakukan pengecekan pada bagian pratinjau.]     Start --&gt; Kolektif[Pendaftar kolektif Penanggung jawab pendaftaran kolektif dari lembaga mengisi data koordinator pendaftaran dan data lembaga.]     Mandiri --&gt; Verifikasi[Peserta uji melakukan verifikasi akun dengan mengklik tautan verifikasi pada pos-el peserta uji.]     Kolektif --&gt; Unduh[Penanggung jawab pendaftaran kolektif mengunduh templat pendaftaran kolektif.]     Verifikasi --&gt; Login[Peserta uji masuk ke akun uji menggunakan pos-el dan kata sandi yang didaftarkan.]     Unduh --&gt; Isi[Peserta uji mengisi data peserta uji pada templat pendaftaran kolektif.]     Login --&gt; Lanjut[Lanjut ke halaman berikutnya]     Isi --&gt; Lanjut   </pre>

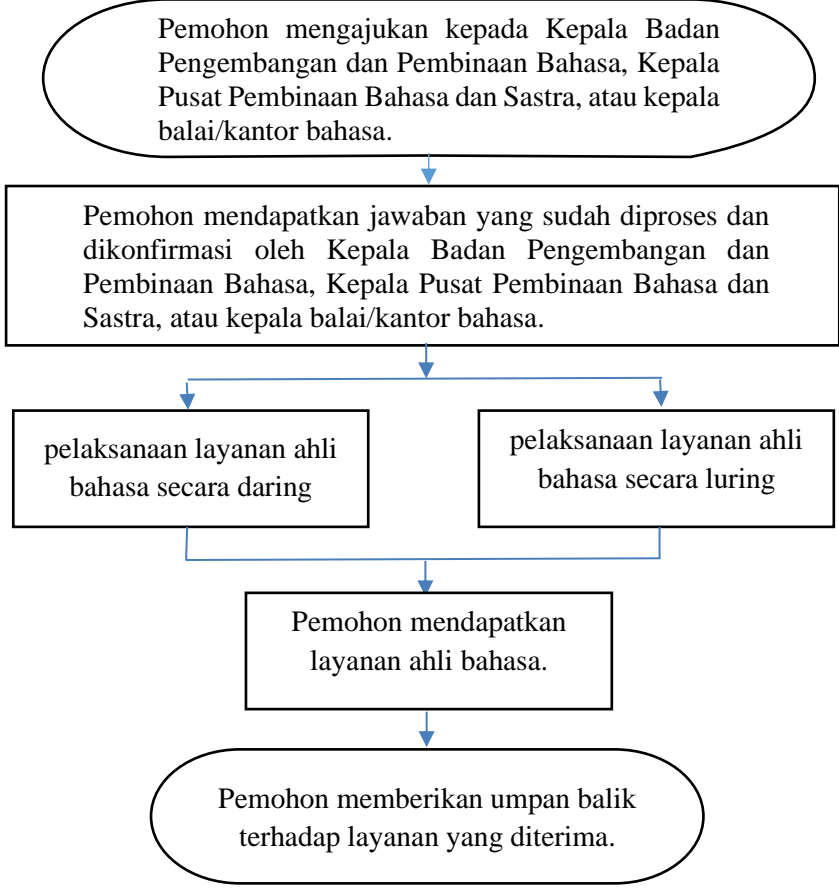
NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<div style="text-align: center; background-color: yellow; border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>Dari halaman sebelumnya</p> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%; border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>Peserta uji melakukan pembayaran menggunakan nomor akun virtual yang tertera pada dasbor akun uji.</p> </div> <div style="width: 45%; border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>Penanggung jawab pendaftaran kolektif mengirimkan data peserta uji ke pos-el layanan UKBI.</p> </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%; border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>Penanggung jawab pendaftaran kolektif menerima tagihan biaya layanan dan melakukan pembayaran sesuai dengan tagihan tersebut.</p> </div> <div style="width: 45%; border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>Penanggung jawab pendaftaran kolektif menerima informasi terkait akun uji peserta dan meneruskan informasi tersebut ke peserta uji.</p> </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%; border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>Peserta uji masuk ke akun uji dengan pos-el dan kata sandi yang didaftarkan serta mengunggah pasfoto dan kartu identitas pada akun uji tersebut.</p> </div> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px; text-align: center;"> <p>Peserta uji melaksanakan UKBI sesuai dengan jadwal yang dipilih.</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>Peserta uji menerima sertifikat digital pada akun uji.</p> </div>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Paket 1</b> (skor UKBI dapat langsung diketahui setelah uji selesai).</li> <li>2. <b>Paket 2</b> (skor UKBI dapat langsung diketahui setelah penilaian selesai. Penilaian berlangsung maksimal 10 hari kerja).</li> <li>3. <b>Paket 3</b> (skor UKBI dapat langsung diketahui setelah penilaian selesai. Penilaian berlangsung maksimal 14 hari kerja).</li> </ol> <p><b>Informasi Tambahan</b> Sertifikat akan terbit pada hari Jumat/Sabtu/Minggu pada pekan yang sama ketika skor UKBI diinformasikan.</p>
4.	Biaya/tarif	<p>Tarif layanan UKBI berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi. Berikut perincian biaya layanan UKBI.</p> <p><b>Warga Negara Indonesia (WNI)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelajar: Rp0,00 (per orang per ujian)</li> <li>2. Mahasiswa: Rp100.000,00 (per orang per ujian)</li> <li>3. Masyarakat umum: Rp300.000,00 (per orang per ujian)</li> </ol> <p><b>Warga Negara Asing (WNA)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelajar: Rp250.000,00 (per orang per ujian)</li> <li>2. Mahasiswa: Rp500.000,00 (per orang per ujian)</li> <li>3. Masyarakat umum: Rp1.000.000,00 (per orang per ujian)</li> </ol>
5.	Produk layanan	Sertifikat UKBI dengan masa berlaku 2 tahun.
6.	Pengaduan	<p>Pengaduan dapat disampaikan secara langsung dengan mencantumkan nama, kode peserta, tanggal uji, dan isi pengaduan melalui SP4N-Lapor pada laman <a href="https://kemdikbud.lapor.go.id/">https://kemdikbud.lapor.go.id/</a></p> <p>Pertanyaan seputar layanan UKBI mulai dari pendaftaran hingga penerbitan sertifikat dapat disampaikan melalui Pos-el: <a href="mailto:layanan.ukbi@kemdikbud.go.id">layanan.ukbi@kemdikbud.go.id</a> nomor pesan singkat (WA): 082112297292</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2009 tentang Bendera, Bahasa, dan Lambang Negara serta Lagu Kebangsaan.</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2014 tentang Pengembangan, Pembinaan, dan Pelindungan Bahasa dan Sastra, serta Peningkatan Fungsi Bahasa Indonesia</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi.</li> <li>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.</li> <li>7. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 70 Tahun 2016 tentang Standar Kemahiran Berbahasa Indonesia.</li> <li>8. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 101 tahun 2023 tentang Tata Cara Perencanaan, Pencairan, Pertanggungjawaban, dan Pengawasan Anggaran yang Bersumber dari Penerimaan Negara Bukan Pajak Bendahara Umum Negara Pengelolaan Kas Negara.</li> <li>9. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 1 Tahun 2024 tentang besaran, persyaratan, dan tata cara pengenaan tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak di lingkungan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi.</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laman pengujian UKBI Adaptif Merdeka</li> <li>2. Laboratorium UKBI Adaptif Merdeka</li> <li>3. Unit Layanan Terpadu</li> <li>4. Komputer/Laptop untuk pengelola</li> <li>5. Jaringan internet</li> <li>6. Server</li> <li>7. Printer</li> <li>8. Pesawat Telepon/Ponsel</li> <li>9. Kotak saran</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami peraturan perundang-undangan kebahasaan</li> <li>2. Memiliki kemampuan menganalisis data hasil uji kemahiran berbahasa Indonesia;</li> <li>3. Mengetahui tugas dan fungsi tentang pelaksanaan Uji Kemahiran Berbahasa Indonesia Adaptif Merdeka;</li> <li>4. Memiliki kemampuan di bidang kebahasaan;</li> <li>5. Memiliki ketelitian, kecekatan, dan integritas yang tinggi;</li> <li>6. Memahami dan menguasai Teknologi Informasi (TI);</li> <li>7. Komunikatif, cermat, disiplin, dan sopan;</li> <li>8. Memiliki kemahiran berbahasa Indonesia sekurang-kurangnya Madya.</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Kepala Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra
5	Jumlah pelaksana	13 orang ditambah dengan tim pengawas dan penilai sesuai dengan pedoman UKBI

NO	KOMPONEN	URAIAN
6.	Jaminan pelayanan	UKBI dilaksanakan dengan cermat, transparan, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Peserta uji mendapat kompensasi atas ketidaksesuaian layanan yang dilakukan oleh pelaksana berupa uji ulang.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Sertifikat UKBI diberikan dan dijamin keabsahannya dengan tanda tangan elektronik Kepala Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 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, Kepala Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra, atau kepala balai/kantor bahasa.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Surat yang berasal dari instansi/lembaga ditandatangani oleh kepala instansi/lembaga pemohon.</li> <li>2) Surat yang berasal dari perseorangan ditandatangani oleh pemohon.</li> <li>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. Untuk layanan ahli bahasa dari balai/kantor bahasa, surat dikirimkan ke alamat balai/kantor bahasa.</li> <li>4) Pengiriman surat melalui pos-el ditujukan ke alamat <a href="mailto:pusbin.badanbahasa@kemdikbud.go.id">pusbin.badanbahasa@kemdikbud.go.id</a>; alamat pos-el balai/kantor.</li> </ol> <p>2. Pemohon datang langsung ke Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra di Rawamangun atau balai/kantor bahasa 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, atau kepala balai/kantor bahasa.]) --&gt; B[Pemohon mendapatkan jawaban yang sudah diproses dan dikonfirmasi oleh Kepala Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kepala Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra, atau kepala balai/kantor bahasa.]     B --&gt; C[pelaksanaan layanan ahli bahasa secara daring]     B --&gt; D[pelaksanaan layanan ahli bahasa secara luring]     C --&gt; E[Pemohon mendapatkan layanan ahli bahasa.]     D --&gt; E     E --&gt; F([Pemohon memberikan umpan balik terhadap layanan yang diterima.])     </pre>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pemohon yang datang langsung akan dilayani paling lama 1 jam setelah kedatangan.</li> <li>2) Konfirmasi ketersediaan layanan diberikan paling lama 2 hari kerja sejak surat permohonan diteruskan kepada ahli bahasa.</li> <li>3) Jangka waktu penyelesaian tugas disesuaikan dengan keperluan pemohon/waktu penyelesaian kasus.</li> </ol>
4.	Biaya/tarif	Jika ada, biaya yang timbul akan dibebankan kepada pemohon dan disesuaikan dengan peraturan Menteri Keuangan yang berlaku pada tahun anggaran berjalan.

Catatan :

1. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah."
2. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSRÉ

NO.	KOMPONEN	URAIAN
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, atau kepala balai/kantor bahasa.</p> <p>2) Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara daring melalui laman <a href="https://rumahpusbin.kemdikbud.go.id/">https://rumahpusbin.kemdikbud.go.id/</a> atau laman balai/kantor bahasa.</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  Unit Layanan Terpadu, Gedung Dharma, Jalan Daksinapati Barat IV, Rawamangun, Jakarta Timur  Pos-el: <a href="mailto:pusbin.badanbahasa@kemdikbud.go.id">pusbin.badanbahasa@kemdikbud.go.id</a>.</p> <p><u><a href="#">Pengaduan, saran, dan masukan yang ditujukan ke balai/kantor bahasa disampaikan kepada penanggung jawab di balai/kantor bahasa.</a></u></p>



Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2009 tentang Bendera, Bahasa, dan Lambang Negara serta Lagu Kebangsaan; dan</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2014 tentang Pengembangan, Pembinaan, dan Pelindungan Bahasa dan Sastra, serta Peningkatan Fungsi Bahasa Indonesia.</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang khusus yang memadai;</li> <li>2. Komputer dengan akses internet;</li> <li>3. Jaringan internet;</li> <li>4. Pencetak;</li> <li>5. Mesin pindai; dan</li> <li>6. Ruang penyimpanan dokumen berbentuk salinan cetak dan salinan lunak.</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki sertifikat kelulusan penyuluh dan/atau penyunting;</li> <li>2. Memahami peraturan perundang-undangan kebahasaan;</li> <li>3. Memiliki kompetensi sesuai dengan yang tercantum dalam Pedoman Ahli Bahasa;</li> <li>4. Mematuhi kode etik sesuai dengan Pedoman Kode Etik Ahli Bahasa;</li> <li>5. Memiliki kecermatan, kecekatan, kedisiplinan, dan integritas yang tinggi;</li> <li>6. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik (komunikatif); dan</li> <li>7. Memahami dan menguasai visi dan misi Badan Bahasa.</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Kepala Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra Kepala balai/kantor bahasa
5.	Jumlah pelaksana	Sesuai dengan kesepakatan penyelenggara dan pemohon.
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan kompetensi yang telah ditetapkan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Petugas sudah mendapatkan surat penugasan dari atasan. Pemohon mendapatkan jaminan kerahasiaan laporan.
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. Evaluasi dari pemohon terhadap ahli bahasa setelah mendapatkan layanan.

Catatan :

1. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah."
2. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSRÉ

### 3. Layanan Fasilitasi Kebahasaan dan Kesastraan (Luring dan Daring)

#### Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>1) Pengguna layanan adalah individu, komunitas, atau lembaga/instansi pemerintah dan swasta di dalam dan di luar negeri.</p> <p>2) Pemohon mengajukan surat yang berisi permintaan layanan kepada Kepala Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kepala Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra, atau kepala balai/kantor bahasa.</p> <p>a) Surat yang berasal dari instansi/lembaga ditandatangani oleh kepala instansi/lembaga pemohon.</p> <p>b) Surat yang berasal dari perseorangan ditandatangani oleh pemohon.</p> <p>c) 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. Untuk layanan ahli bahasa dari balai/kantor bahasa, surat dikirimkan ke alamat balai/kantor bahasa.</p> <p>d) Pengiriman surat melalui pos-el ditujukan ke alamat <a href="mailto:pusbin.badanbahasa@kemdikbud.go.id">pusbin.badanbahasa@kemdikbud.go.id</a>; alamat pos-el balai/kantor.</p> <p>3) Pemohon datang langsung ke Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra di Rawamangun atau balai/kantor bahasa pada hari kerja, Senin—Jumat, pukul 09.00—15.00 WIB.</p>
2.	Prosedur	<pre> graph TD     A([Pemohon mengajukan permintaan layanan kepada Kepala Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kepala Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra, atau kepala balai/kantor bahasa.]) --&gt; B[Pemohon menerima konfirmasi dari Kepala Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kepala Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra, atau kepala balai/kantor bahasa terkait permohonan yang diajukan.]     B --&gt; C[peleaksanaan layanan fasilitasi kebahasaan dan kesastraan secara daring]     B --&gt; D[peleaksanaan layanan fasilitasi kebahasaan dan kesastraan secara luring]     C --&gt; E[Pemohon mendapatkan layanan fasilitasi kebahasaan dan kesastraan.]     D --&gt; E     E --&gt; F([Pemohon memberikan umpan balik terhadap layanan fasilitasi yang diterima.])             </pre>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<p>1) Pemohon yang datang langsung akan dilayani paling lama 1 jam setelah kedatangan.</p> <p>2) Konfirmasi ketersediaan layanan diberikan paling lama 5 hari kerja sejak surat permohonan diterima oleh Kepala Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kepala Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra, atau kepala balai/kantor bahasa.</p> <p>3) Jangka waktu penyelesaian tugas disesuaikan dengan keperluan pemohon.</p>

Catatan :

1. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah."  
2. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSRÉ

NO.	KOMPONEN	URAIAN
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk layanan	Fasilitasi 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, atau kepala balai/kantor bahasa.</p> <p>2) Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara daring melalui laman <a href="https://rumahpusbin.kemdikbud.go.id/">https://rumahpusbin.kemdikbud.go.id/</a> atau laman balai/kantor bahasa.</p> <p>3) Pengaduan, saran, dan masukan disampaikan kepada penanggung jawab di bawah ini.</p> <p style="text-align: center;">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: <a href="mailto:pusbin.badanbahasa@kemdikbud.go.id">pusbin.badanbahasa@kemdikbud.go.id</a></p> <p><u><a href="#">Pengaduan, saran, dan masukan yang ditujukan ke balai/kantor bahasa disampaikan kepada penanggung jawab di balai/kantor bahasa.</a></u></p>

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2009 tentang Bendera, Bahasa, dan Lambang Negara serta Lagu Kebangsaan;</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2014 tentang Pengembangan, Pembinaan, dan Pelindungan Bahasa dan Sastra, serta Peningkatan Fungsi Bahasa Indonesia; dan</li> <li>4. Peraturan Menteri No 41 Tahun 2020 tentang Layanan Publik.</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang yang memadai;</li> <li>2. Komputer atau laptop dengan akses internet;</li> <li>3. Jaringan internet;</li> <li>4. Pencetak; dan</li> <li>5. Proyektor.</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki kemampuan di bidang kebahasaan dan kesastraan;</li> <li>2. Memahami peraturan perundang-undangan kebahasaan;</li> <li>3. Mematuhi kode etik sesuai dengan Pedoman Kode Etik ASN;</li> <li>4. Memiliki kecermatan, kecekatan, kedisiplinan, dan integritas yang tinggi;</li> <li>5. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik (komunikatif); dan</li> <li>6. Memahami dan menguasai visi dan misi Badan Bahasa.</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Kepala Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra Kepala balai/kantor bahasa
5	Jumlah pelaksana	Sesuai dengan kesepakatan penyelenggara dan pemohon.
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan kompetensi yang telah ditetapkan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Petugas 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.

Catatan :

1. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah."
2. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSRÉ

#### 4. Layanan Konsultasi Kebahasaan dan Kesastraan melalui Halo Bahasa

##### Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1) Pengguna layanan memiliki alamat pos-el ( <i>email</i> ) yang aktif. 2) Pemohon mengajukan pertanyaan kebahasaan dan kesastraan melalui fitur layanan konsultasi di aplikasi Halo Bahasa. 3) Pemohon tidak diperbolehkan untuk menggunakan identitas pribadi milik orang lain untuk menggunakan layanan kebahasaan di aplikasi Halo Bahasa. 4) Layanan konsultasi kebahasaan dan kesastraan di aplikasi Halo Bahasa digunakan untuk kepentingan pribadi nonkomersial yang tidak digunakan dengan tujuan untuk merugikan pihak lain.
2.	Prosedur	<pre>           graph TD             A([Pemohon mengakses aplikasi Halo Bahasa dan mendaftarkan diri pada aplikasi tersebut untuk menggunakan layanan.]) --&gt; B[Pemohon mengakses layanan konsultasi di aplikasi Halo Bahasa untuk mengajukan pertanyaan kebahasaan dan kesastraan.]             B --&gt; C[Pemohon mendapatkan jawaban tervalidasi melalui akun Halo Bahasa dan pos-el.]             C --&gt; D([Pemohon memberikan umpan balik terhadap layanan yang diterima.])           </pre>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Pertanyaan pemohon akan dijawab paling lama 5 hari kerja sejak pertanyaan diterima oleh admin.
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk layanan	Jasa Layanan Kebahasaan dan Kesastraan
6.	Pengaduan	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, atau kepala balai/kantor bahasa. 2) Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara daring melalui laman <a href="https://rumahpusbin.kemdikbud.go.id/">https://rumahpusbin.kemdikbud.go.id/</a> atau laman <a href="#">balai/kantor bahasa</a> . 3) Pengaduan, saran, dan masukan disampaikan kepada penanggung jawab di bawah ini.  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: pusbin.badanbahasa@kemdikbud.go.id.

Catatan :

1. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah."
2. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSRÉ

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2009 tentang Bendera, Bahasa, dan Lambang Negara serta Lagu Kebangsaan; dan</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2014 tentang Pengembangan, Pembinaan, dan Pelindungan Bahasa dan Sastra, serta Peningkatan Fungsi Bahasa Indonesia.</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang khusus yang memadai;</li> <li>2. Komputer dengan akses internet;</li> <li>3. Jaringan internet;</li> <li>4. Pencetak;</li> <li>5. Mesin pemindai; dan</li> <li>6. Ruang penyimpanan dokumen berbentuk salinan cetak dan salinan lunak.</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki sertifikat kelulusan penyuluh dan/atau penyunting;</li> <li>2. Memahami peraturan perundang-undangan kebahasaan;</li> <li>3. Memiliki kompetensi sesuai dengan yang tercantum dalam Pedoman Sertifikasi Ahli Bahasa;</li> <li>4. Mematuhi kode etik sesuai dengan Pedoman Kode Etik Ahli Bahasa;</li> <li>5. Memiliki kecermatan, kecekatan, kedisiplinan, dan integritas yang tinggi;</li> <li>6. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik (komunikatif); dan</li> <li>7. Memahami dan menguasai visi dan misi Badan Bahasa.</li> </ol>
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 dan kompetensi pelayanan yang telah ditetapkan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Petugas sudah mendapatkan surat keputusan 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.

Catatan :

1. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah."
2. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSRÉ