

SURAT KEPUTUSAN
KEPALA BALAI BAHASA PROVINSI SULAWESI TENGGARA
NOMOR: 1299/I5.19/OT.02.02/2025

TENTANG
PENETAPAN MAKLUMAT PELAYANAN
BALAI BAHASA PROVINSI SULAWESI TENGGARA
TAHUN ANGGARAN 2025

KEPALA BALAI BAHASA PROVINSI SULAWESI TENGGARA

- Menimbang : 1. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 20 ayat (1) dan Pasal 22 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, perlu menetapkan maklumat pelayanan;
2. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam butir 1, perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Tenggara tentang Maklumat Pelayanan di lingkungan Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Tenggara;
- 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 RI Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5357);
3. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaga Negara Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355);
4. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2004 tentang Pemeriksaan Pengelolaan dan Tanggung jawab Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4890);
5. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 47 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 12 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Bahasa dan Kantor Bahasa;
6. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 257/O/2022 tentang Rincian Tugas Balai Bahasa dan Balai Bahasa;
7. Berita Acara Hasil Forum Konsultasi Publik Terkait Penyusunan Standar Pelayanan Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Tenggara Nomor 1177/I5.19/BS.00.00/2025 tanggal 24 September 2025.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA BALAI BAHASA PROVINSI SULAWESI TENGGARA TENTANG PENETAPAN MAKLUMAT PELAYANAN DI LINGKUNGAN BALAI BAHASA PROVINSI SULAWESI TENGGARA.**
- Pertama : Menetapkan Maklumat Pelayanan di lingkungan Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Tenggara sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.

- Kedua : Maklumat Pelayanan pada Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Tenggara menyatakan kesanggupan negara penyelenggara negara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
- Ketiga : Maklumat Pelayanan yang telah ditetapkan wajib dipublikasikan secara jelas dan luas oleh seluruh pelaksana layanan di lingkungan Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Tenggara serta menjadi acuan bagi pengguna layanan dalam memberikan penilaian penyelenggaraan pelayanan publik.
- Keempat : Segala biaya yang timbul sebagai akibat dari pelaksanaan keputusan ini dibebankan pada DIPA Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Tenggara.
- Kelima : Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini, perubahan akan dilakukan sebagaimana mestinya.
- Keenam : Keputusan Kepala Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Tenggara ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan

Ditetapkan di Kendari
Pada tanggal 13 Oktober 2025



Kepala Balai Bahasa
Provinsi Sulawesi Tenggara,

Dewi Pridayanti, S.Sos., M.Adm.S.D.A.
NIP 197909132005012002

Tembusan:
Kepala Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa

Lampiran Surat Keputusan Kepala Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Tenggara

Nomor : 1299/15.19/OT.02.02/2025

Tanggal : 13 Oktober 2025

Tentang : PENETAPAN MAKLUMAT PELAYANAN BALAI BAHASA PROVINSI SULAWESI TENGGARA TAHUN ANGGARAN 2025

**MAKLUMAT PELAYANAN
BALAI BAHASA PROVINSI SULAWESI TENGGARA**

“KAMI SANGGUP DAN BERJANJI MEMBERIKAN PELAYANAN SECARA OPTIMAL SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN YANG DITETAPKAN. KAMI JUGA BERKOMITMEN UNTUK MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI KEWAJIBAN KAMI DAN AKAN MELAKUKAN PERBAIKAN TERUS-MENERUS SEHINGGA DAPAT MEMBERIKAN PELAYANAN YANG PRIMA. APABILA KAMI TIDAK MENEPATI JANJI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI DENGAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN.”



Kepala Balai Bahasa
Provinsi Sulawesi Tenggara,

Dewi Pridayanti, S.Sos., M.Adm.S.D.A.
NIP 197909132005012002

SURAT KEPUTUSAN
KEPALA BALAI BAHASA PROVINSI SULAWESI TENGGARA
NOMOR: 1298/I5.19/OT.02.02/2025

TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI BAHASA PROVINSI SULAWESI TENGGARA
TAHUN ANGGARAN 2025

KEPALA BALAI BAHASA PROVINSI SULAWESI TENGGARA

- Menimbang : 1. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 20 ayat (1) dan Pasal 22 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, perlu menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik;
2. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam butir 1, perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Tenggara tentang Standar Pelayanan Publik Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Tenggara;
- 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 RI Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5357);
3. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaga Negara Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355);
4. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2004 tentang Pemeriksaan Pengelolaan dan Tanggung jawab Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4890);
5. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 47 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 12 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Bahasa dan Kantor Bahasa;
6. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 257/O/2022 tentang Rincian Tugas Balai Bahasa dan Balai Bahasa;
7. Berita Acara Hasil Forum Konsultasi Publik Terkait Penyusunan Standar Pelayanan Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Tenggara Nomor 1177/I5.19/BS.00.00/2025 tanggal 24 September 2025.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA BALAI BAHASA PROVINSI SULAWESI TENGGARA TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN BALAI BAHASA PROVINSI SULAWESI TENGGARA.**

Lampiran Surat Keputusan Kepala Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Tenggara

Nomor : 1298/15.19/OT.02.02/2025

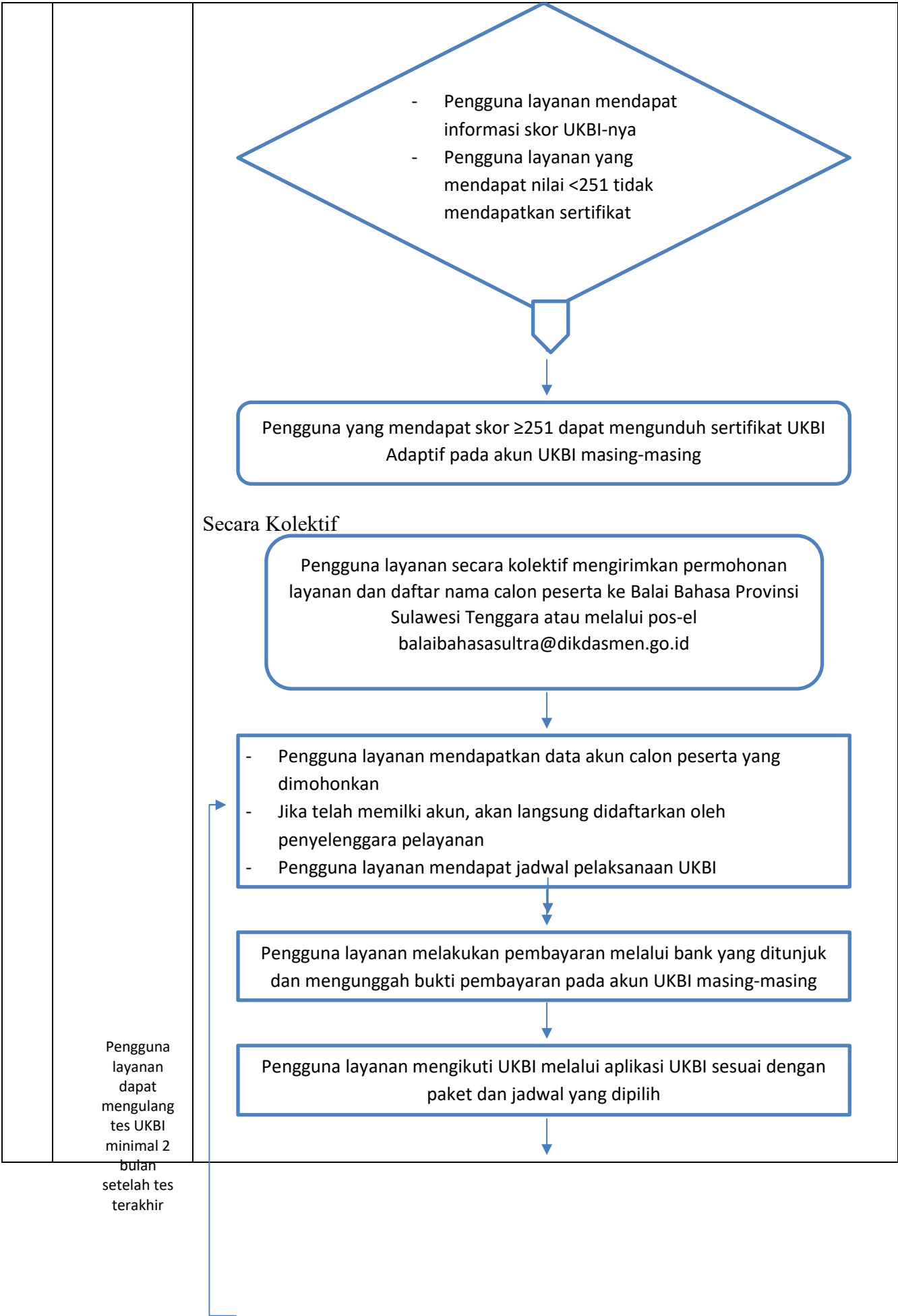
Tanggal : 13 Oktober 2025

Tentang : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI BAHASA
PROVINSI SULAWESI TENGGARA TAHUN ANGGARAN 2025

Standar Pelayanan Uji Kemahiran Berbahasa Indonesia (UKBI)

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu identitas (KTP/SIM/kartu pelajar/kartu mahasiswa/paspor) yang berlaku berupa fail digital 2. Pasfoto formal berwarna berupa fail digital ukuran maksimal 2 Mb 3. Pos-el (<i>email</i>) yang aktif 4. Memiliki perangkat komputer atau laptop yang memadai, memiliki fitur kamera, dan dilengkapi dengan penyuar jemala (<i>headseat/earphone</i>) 5. Tersedia akses internet yang stabil dengan kecepatan minimal 10 mbps 6. Pendaftaran dapat dilakukan secara individu atau kolektif. 7. Untuk pendaftaran secara kolektif, pengguna layanan mengirimkan daftar nama melalui aplikasi Slide dan bukti pembayaran ke pos-el UKBI Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Tenggara. 8. Kelompok rentan dapat juga mengikuti UKBI dengan soal khusus yang disediakan 9. Pengguna layanan yang sudah pernah mengikuti UKBI Adaptif dapat mengikuti UKBI kembali minimal 2 bulan setelah tes terakhir.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Secara Individu/Perorangan</p> <pre> graph TD A[Pengguna layanan mengakses laman ukbi.kemendikdasmen.go.id] --> B["- Pengguna layanan membuat akun, melakukan pendaftaran (melengkapi persyaratan yang diperlukan, seperti kartu identitas, pasfoto, mengisi data diri), dan memilih jadwal pelaksanaan UKBI Adaptif. - Jika telah memiliki akun, langsung melakukan pendaftaran dan memilih paket ujian, serta jadwal pelaksanaan."] B --> C[Pengguna layanan melakukan pembayaran melalui bank yang ditunjuk dan mengunggah bukti pembayaran pada akun UKBI masing-masing] C --> D[Pengguna layanan mengikuti UKBI melalui aplikasi UKBI sesuai dengan paket dan jadwal yang dipilih] </pre> <p>Pengguna layanan dapat mengulang tes UKBI minimal 2 bulan setelah tes terakhir</p>



		<p>- Pengguna layanan mendapat informasi skor UKBI-nya</p> <p>- Pengguna layanan yang mendapat nilai <251 tidak mendapatkan sertifikat</p> <p>Pengguna yang mendapat skor ≥ 251 dapat mengunduh sertifikat UKBI Adaptif pada akun UKBI masing-masing</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu pelayanan sesuai dengan jam kerja. 2. Waktu tes UKBI sesuai dengan jadwal yang ditentukan Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa 3. Jangka waktu penerbitan sertifikat: <ol style="list-style-type: none"> a. paket 1 paling lambat 7 hari kerja dan b. paket 2 dan 3 paling lambat 30 hari kerja.
4.	Biaya/Tarif	<p>PNBP sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2023</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelajar WNI: gratis 2. Pelajar WNA: Rp250.000,00 (per orang per ujian) 3. Mahasiswa WNI: Rp100.000,00 (per orang per ujian) 4. Mahasiswa WNA: Rp500.000,00 (per orang per ujian) 5. Masyarakat umum: Rp300.000,00 (per orang per ujian) 6. WNA: Rp1.000.000,00 (per orang per ujian)
5.	Produk Pelayanan	Sertifikat UKBI dengan masa berlaku 2 tahun
6.	Penanganan Pengaduan dan Saran	Pengaduan dan saran dapat disampaikan secara tertulis ke pos-el (ukbi.sultra@gmail.com atau balaibahasasultra@dikdasmen.go.id) atau langsung ke Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Tenggara dengan alamat Jalan Haluoleo, Kompleks Bumi Praja, Anduonohu, Poasia, Kendari 93231 atau melalui telepon (0401) 3135289, faksimile (0401) 3135286, dan Whatsapp 081342520567, dan dapat juga melalui tautan yang tersedia di laman kantor, balaibahasasultra.kemendikdasmen.go.id .

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

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.

		<ol style="list-style-type: none"> 5. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pedoman Standar Pelayanan. 7. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 70 Tahun 2016 tentang Standar Kemahiran Berbahasa Indonesia. 8. Peraturan Presiden Nomor 63 Tahun 2019 tentang Penggunaan Bahasa Indonesia. 9. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 12 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Bahasa dan Balai Bahasa.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Laboratorium UKBI 2. Aplikasi UKBI 3. Jaringan internet 4. Ruang tunggu 5. Toilet dan toilet disabilitas 6. Musala 7. Tempat parkir 8. Tempat parkir disabilitas 9. Jalur khusus kelompok rentan
3.	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana UKBI memahami teknis pelaksanaan UKBI
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh Kepala Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Tenggara terhadap pelaksana layanan UKBI Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Tenggara. Apabila layanan tidak sesuai dengan standar pelayanan, pengguna layanan akan diberikan kompensasi sesuai dengan ketentuan.
5.	Jumlah Pelaksana	Pelaksana layanan UKBI berjumlah tujuh orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan POS UKBI.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Data pengguna layanan terjamin kerahasiaannya dan hasil UKBI terjamin keabsahannya.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan oleh Kepala Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Tenggara secara periodik (sekali dalam setahun) melalui evaluasi capaian kinerja dan masukan dari pengguna jasa melalui survei kepuasan masyarakat dengan menggunakan instrumen dari Permenpan Nomor 14 Tahun 2017.

Standar Pelayanan Bahasa Indonesia bagi Penutur Asing (BIPA)

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan layanan dapat diajukan oleh individu atau lembaga pemerintah/swasta. 2. Surat permohonan kepada Kepala Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Tenggara yang ditandatangani oleh pengguna layanan dengan melampirkan: <ol style="list-style-type: none"> a. informasi tujuan, tempat, dan waktu pembelajaran (bersifat fleksibel), b. karakteristik, dan c. jumlah peserta layanan (maksimal 20 orang per kelas), jumlah kelas, dan durasi layanan. 3. Surat permohonan diajukan paling lambat 2 minggu sebelum pelaksanaan kegiatan layanan.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan	<pre> graph TD A[Pengguna layanan mengajukan permohonan beserta lampiran nama calon peserta melalui pos-el balaibahasasultra@dikdasmen.go.id atau langsung ke Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Tenggara] --> B{Penyelenggara layanan memberikan konfirmasi permohonan} B --> C[Kedua belah pihak berkoordinasi mengenai pelaksanaan layanan] C --> D[Pengguna layanan mendapatkan bimbingan teknis dan/atau pembelajaran BIPA sesuai dengan kesepakatan] D --> E[Sertifikat BIPA diberikan kepada pengguna layanan] B -.-> F[Permohonan ditolak] </pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jangka waktu penyelesaian administrasi layanan paling lama 10 hari kerja. 2. Pelaksanaan bimbingan teknis dilaksanakan paling lama 4 hari.
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Materi ke-BIPA-an 2. Sertifikat
6	Penanganan Pengaduan dan Saran	Pengaduan dan saran dapat disampaikan secara tertulis melalui pos-el balaibahasasultra@dikdasmen.go.id atau langsung ke Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Tenggara dengan alamat Jalan Haluoleo, Kompleks Bumi Praja, Anduonohu, Poasia, Kendari 93231 atau melalui telepon (0401) 3135289, faksimile (0401) 3135286, Whatsapp 081342520567 atau dapat juga melalui tautan di laman Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Tenggara, balaibahasasultra.kemendikdasmen.go.id.

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

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 Presiden Nomor 63 Tahun 2019 tentang Penggunaan Bahasa Indonesia. 6. Permendikbud Nomor 27 Tahun 2017 tentang Standar Kompetensi Lulusan Program BIPA. 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pedoman Standar Pelayanan. 8. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 12 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Bahasa dan Balai Bahasa.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pertemuan 2. Buku/bahan ajar dan bahan pendukung BIPA 3. Laptop/komputer 4. Gawai 5. Jaringan internet 6. <i>Printer</i> 7. Proyektor 8. Toilet umum dan disabilitas 9. Tempat parkir umum dan disabilitas 10. Jalur khusus kelompok rentan
3.	Kompetensi Pelaksana	Narasumber dan pengajar bersertifikat BIPA
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh Kepala Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Tenggara terhadap pelaksana layanan BIPA Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Tenggara. Apabila layanan tidak sesuai dengan standar pelayanan, pengguna layanan akan diberikan kompensasi sesuai dengan ketentuan.
5.	Jumlah Pelaksana	Pelaksana sebanyak tiga orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan sebaik-baiknya sesuai dengan juknis pelayanan profesional program bahasa Indonesia bagi penutur asing (BIPA) di dalam negeri.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelaksanaan dan pelayanan BIPA sesuai dengan POS Pelayanan dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dan dijamin keabsahannya.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan oleh Kepala Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Tenggara secara periodik (sekali dalam setahun) melalui evaluasi capaian kinerja dan masukan dari pengguna jasa

		melalui survei kepuasan masyarakat dengan menggunakan instrumen dari Permenpan Nomor 14 Tahun 2017.
--	--	---

Standar Pelayanan Ahli Bahasa

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Surat permohonan layanan ahli bahasa yang ditujukan kepada Kepala Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Tenggara.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan	<pre> graph TD A[Pengguna layanan mengajukan permohonan layanan ahli bahasa melalui pos-el balaibahasasultra@dikdasmen.go.id atau langsung ke Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Tenggara] --> B{Penyelenggara layanan memberikan konfirmasi kepada pengguna layanan} B --> C[Kedua belah pihak berkoordinasi mengenai pelaksanaan layanan] C --> D[Pengguna layanan mendapatkan layanan ahli bahasa] B -- Permohonan ditolak --> A </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jangka waktu penyelesaian administrasi layanan paling lama 7 hari kerja. 2. Layanan ahli bahasa berupa penyuntingan tergantung dari jumlah halaman dan/atau naskah.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keterangan ahli bahasa dalam ranah hukum 2. Narasumber dan/atau materi kebahasaan dan kesastraan 3. Konsultasi kebahasaan dan kesastraan 4. Penyuntingan
6.	Penanganan Pengaduan dan Saran	Pengaduan dan saran dapat disampaikan secara tertulis melalui pos-el balaibahasasultra@dikdasmen.go.id atau secara langsung ke Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Tenggara di Jalan Haluoleo, Kompleks Bumi Praja, Anduonohu, Poasia, Kendari 93231 atau melalui telepon (0401) 3135289, faksimile (0401) 3135286, Whatsapp 081342520567 atau melalui tautan di laman Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Tenggara.

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

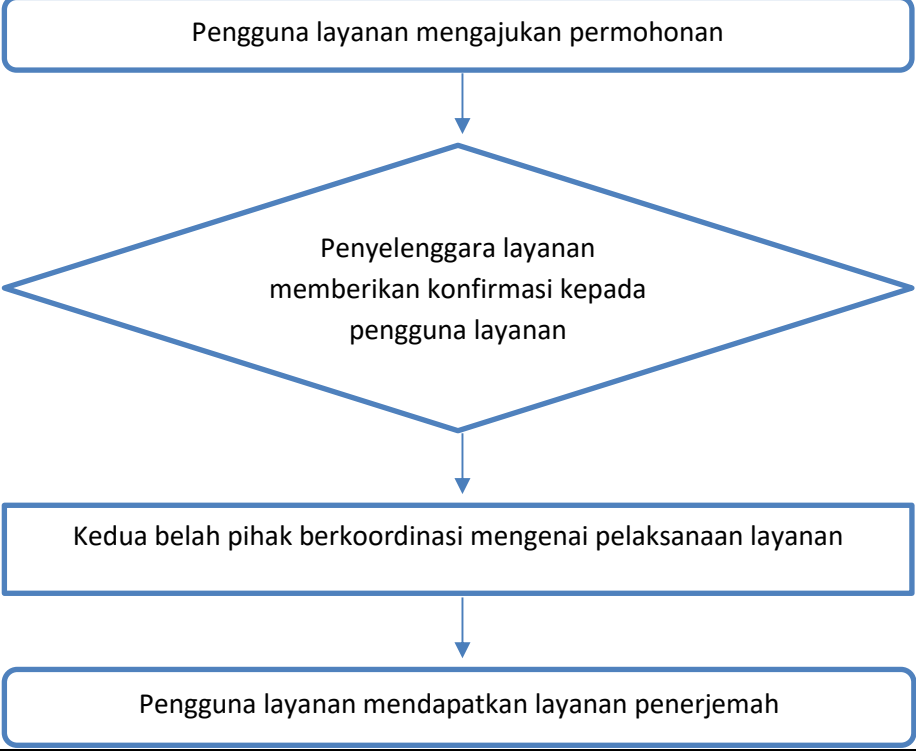
No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana. 2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2009 tentang Bendera, Bahasa, dan Lambang Negara, serta Lagu Kebangsaan.

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. 4. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2008 tentang Penghapusan Diskriminasi Ras dan Etnis. 5. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. 6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 8. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2014 tentang Pengembangan, Pembinaan, dan Pelindungan Bahasa dan Sastra, serta Peningkatan Fungsi Bahasa Indonesia. 9. Peraturan Presiden Nomor 63 Tahun 2019 tentang Penggunaan Bahasa Indonesia. 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pedoman Standar Pelayanan. 11. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 12 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Bahasa dan Balai Bahasa. 12. Surat Keputusan Kepala Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 5915/G/BS/2018 tentang POS Penugasan Ahli Bahasa.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan 2. Laptop/komputer 3. Kertas dan pulpen 4. <i>Printer</i> 5. Jaringan Internet 6. Musala 7. Toilet umum dan disabilitas 8. Tempat parkir umum dan disabilitas 9. Jalur khusus kelompok rentan
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ahli bahasa (keterangan ahli) berijazah S-1 dan/atau S-2 bahasa dan sastra 2. Memiliki kompetensi di bidang kebahasaan dan kesastraan
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh Kepala Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Tenggara terhadap pelaksana layanan ahli bahasa Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Tenggara. Apabila layanan tidak sesuai dengan standar pelayanan, pengguna layanan akan diberikan kompensasi sesuai dengan ketentuan.
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ahli bahasa sebanyak tiga orang 2. Narasumber dan konsultan kebahasaan dan kesastraan sebanyak 19 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai dengan kompetensi dan/atau kode etik ahli bahasa
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelaksanaan dan pelayanan ahli bahasa sesuai dengan POS dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, serta didukung profesionalitas ahli bahasa

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan oleh Kepala Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Tenggara secara periodik (sekali dalam setahun) melalui evaluasi capaian kinerja dan masukan dari pengguna jasa melalui survei kepuasan masyarakat dengan menggunakan instrumen dari Permenpan Nomor 14 Tahun 2017.
----	----------------------------	---

Standar Pelayanan Penerjemahan

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Surat permohonan layanan penerjemahan yang ditujukan kepada Kepala Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Tenggara - Naskah yang diterjemahkan merupakan dokumen resmi negara
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan	 <pre> graph TD A[Pengguna layanan mengajukan permohonan] --> B{Penyelenggara layanan memberikan konfirmasi kepada pengguna layanan} B --> C[Kedua belah pihak berkoordinasi mengenai pelaksanaan layanan] C --> D[Pengguna layanan mendapatkan layanan penerjemah] B -- Permohonan ditolak --> A </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Jangka waktu penyelesaian administrasi paling lambat 5 hari kerja.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hasil penerjemahan 2. Penjuru bahasa 3. Rekomendasi penerjemah/penjuru bahasa
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pengaduan dan saran dapat disampaikan secara tertulis melalui pos-el balaibahasasultra@dikdasmen.go.id atau secara langsung ke Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Tenggara di Jalan Haluoleo, Kompleks Bumi Praja, Anduonohu, Poasia, Kendari 93231 atau melalui telepon (0401) 3135289, faksimile (0401) 3135286, Whatsapp 081342520567 atau melalui tautan di laman Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Tenggara.

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 109). 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2014 tentang Pengembangan, Pembinaan, dan Pelindungan Bahasa dan Sastra, serta Peningkatan Fungsi Bahasa Indonesia 4. Peraturan Presiden Nomor 63 Tahun 2019 tentang Penggunaan Bahasa Indonesia. 5. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 12 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Bahasa dan Balai Bahasa. 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pedoman Standar Pelayanan.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan 2. Kertas dan pulpen 3. <i>Printer</i> 4. Jaringan Internet 5. Laptop/komputer 6. Gawai 7. Toilet umum dan toilet disabilitas 8. Tempat parkir umum dan parkir khusus disabilitas 9. Jalur khusus kelompok rentan
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerjemah/penjuru bahasa dari Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Tenggara bersertifikat 2. Penerjemah/penjuru bahasa yang direkomendasikan merupakan ahli dan berkompeten sesuai dengan bahasa yang dituju
4.	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan dilakukan oleh Kepala Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Tenggara terhadap pelaksana layanan penerjemahan Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Tenggara. Apabila layanan tidak sesuai dengan standar pelayanan, pengguna layanan akan diberikan kompensasi sesuai dengan ketentuan.</p>
5.	Jumlah Pelaksana	Tenaga teknis sebanyak dua orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan POS Penerjemahan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelaksanaan dan pelayanan penerjemah sesuai dengan POS Penerjemah dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan oleh Kepala Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Tenggara secara periodik (sekali dalam setahun) melalui evaluasi capaian kinerja dan masukan dari pengguna jasa melalui survei kepuasan masyarakat dengan menggunakan instrumen dari Permenpan Nomor 14 Tahun 2017.</p>

Standar Pelayanan Perpustakaan

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Memiliki gawai dan jaringan internet dan/atau 2. Berpakaian sopan
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan	<p>Pelayanan Secara Daring</p> <div style="border: 1px solid blue; border-radius: 15px; padding: 10px; margin: 5px;"> <p>Pengguna layanan dapat mengecek dan mengakses buku yang diinginkan melalui https://slide.kemendikdasmen.go.id/perpustakaan/</p> </div> <p>Pelayanan Secara Luring</p> <div style="border: 1px solid blue; border-radius: 15px; padding: 10px; margin: 5px;"> <p>Pengguna layanan datang langsung ke Perpustakaan Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Tenggara</p> </div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid blue; border-radius: 15px; padding: 10px; margin: 5px;"> <p>Pengguna layanan mengisi buku tamu pengunjung Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Tenggara</p> </div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid blue; border-radius: 15px; padding: 10px; margin: 5px;"> <p>Pengguna layanan langsung dapat mengakses semua koleksi perpustakaan Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Tenggara</p> </div>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Pelayanan perpustakaan di buka setiap hari kerja, kecuali cuti bersama atau hari libur nasional.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Senin—Kamis buka pukul 07.30—16.00 (istirahat pukul 12.00—13.00) - Jumat buka pukul 07.30—16.30 (istirahat pukul 11.30—13.00)
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	Seluruh terbitan di perpustakaan Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Tenggara dapat dibaca di tempat
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pengaduan dan saran dapat disampaikan secara tertulis melalui pos-el balaibahasasultra@dikdasmen.go.id atau secara langsung ke Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Tenggara di Jalan Haluoleo, Kompleks Bumi Praja, Anduonohu, Poasia, Kendari 93231 atau melalui telepon (0401) 3135289, faksimile (0401) 3135286, Whatsapp 081342520567 atau melalui tautan di laman Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Tenggara.

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. 2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2009 tentang Bendera, Bahasa, dan Lambang Negara, serta Lagu Kebangsaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 109). 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik.

		<p>4. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2014 tentang Pengembangan, Pembinaan, dan Pelindungan Bahasa dan Sastra, serta Peningkatan Fungsi Bahasa Indonesia.</p> <p>5. Peraturan Presiden Nomor 63 Tahun 2019 tentang Penggunaan Bahasa Indonesia.</p> <p>6. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 12 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Bahasa dan Balai Bahasa.</p> <p>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pedoman Standar Pelayanan.</p>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>1. Tempat baca</p> <p>2. Kertas dan pulpen</p> <p>3. <i>Printer</i></p> <p>4. Jaringan Internet</p> <p>5. Laptop/komputer</p> <p>6. Tempat parkir</p> <p>7. Musala</p> <p>8. Toilet umum dan toilet disabilitas</p> <p>9. Parkir umum dan parkir khusus disabilitas</p> <p>10. Jalur khusus kelompok rentan</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana berkompotensi sebagai pustakawan
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh Kepala Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Tenggara terhadap pelaksana layanan Perpustakaan Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Tenggara. Apabila layanan tidak sesuai dengan standar pelayanan, pengguna layanan akan diberikan kompensasi sesuai dengan ketentuan.
5.	Jumlah Pelaksana	Tenaga teknis sebanyak dua orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan POS Pelayanan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelaksanaan dan pelayanan perpustakaan sesuai dengan POS Pelayanan dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan oleh Kepala Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Tenggara secara periodik (sekali dalam setahun) melalui evaluasi capaian kinerja dan masukan dari pengguna jasa melalui survei kepuasan masyarakat dengan menggunakan instrumen dari Permenpan Nomor 14 Tahun 2017.

Standar Pelayanan Data dan Informasi

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Surat permohonan yang ditujukan kepada Kepala Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Tenggara
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan	<p>Permohonan Secara Daring</p> <pre> graph TD A[Pegguna layanan dapat mengakses data dan informasi melalui balaibahasasultra@dikdasmen.go.id] --> B{Penyelenggara layanan mengonfirmasi kepada pengguna layanan} B --> C[Pegguna layanan mendapatkan data dan informasi yang dimohonkan dikirimkan melalui pos-el atau nomor pemohon] B -- "Permohonan tidak disetujui" --> A </pre> <p>Permohonan Secara Luring</p> <pre> graph TD D[Pegguna layanan dapat mengajukan permohonan data dan informasi langsung ke Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Tenggara] --> E{Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Tenggara memberikan konfirmasi kepada pengguna layanan} E --> F[Pegguna layanan mendapatkan data dan informasi yang dimohonkan] E -- "Permohonan tidak disetujui" --> D </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Jangka waktu penyelesaian administrasi dan layanan paling lambat 5 hari kerja.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	Data dan informasi kebahasaan dan kesastraan
6.	Penanganan Pengaduan,	Pengaduan dan saran dapat disampaikan secara tertulis melalui pos-el balaibahasasultra@dikdasmen.go.id atau secara langsung ke Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Tenggara di Jalan Haluoleo, Kompleks Bumi Praja,

Saran, dan Masukan	Anduonohu, Poasia, Kendari 93231 atau melalui telepon (0401) 3135289, faksimile (0401) 3135286, Whatsapp 081342520567 atau melalui tautan di laman Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Tenggara.
--------------------	---

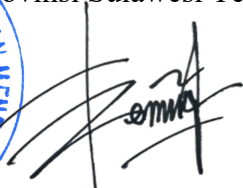
Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 109). 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 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 Presiden Nomor 63 Tahun 2019 tentang Penggunaan Bahasa Indonesia. 6. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 12 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Bahasa dan Balai Bahasa. 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pedoman Standar Pelayanan.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu 2. Ruang pelayanan 3. Kertas dan pulpen 4. <i>Printer</i> 5. Jaringan Internet 6. Laptop/komputer 7. Gawai 8. Toilet umum dan toilet khusus disabilitas 9. Tempat parkir umum dan tempat parkir khusus disabilitas 10. Jalur khusus kelompok rentan
3.	Kompetensi Pelaksana	Pengelola Berkompetensi mengelola data dan informasi
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh Kepala Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Tenggara terhadap pelaksana layanan data dan informasi Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Tenggara. Apabila layanan tidak sesuai dengan standar pelayanan, pengguna layanan akan diberikan kompensasi sesuai dengan ketentuan.
5.	Jumlah Pelaksana	Tenaga teknis sebanyak tiga orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan POS Pelayanan

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelaksanaan dan pelayanan data dan informasi sesuai dengan POS Pelayanan dan ketentuan perundang-undangan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan oleh Kepala Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Tenggara secara periodik (sekali dalam setahun) melalui evaluasi capaian kinerja dan masukan dari pengguna jasa melalui survei kepuasan masyarakat dengan menggunakan instrumen dari Permenpan Nomor 14 Tahun 2017



Kepala Balai Bahasa
Provinsi Sulawesi Tenggara,


Dewi Pridayanti, S.Sos., M.Adm.S.D.A.
NIP 197909132005012002