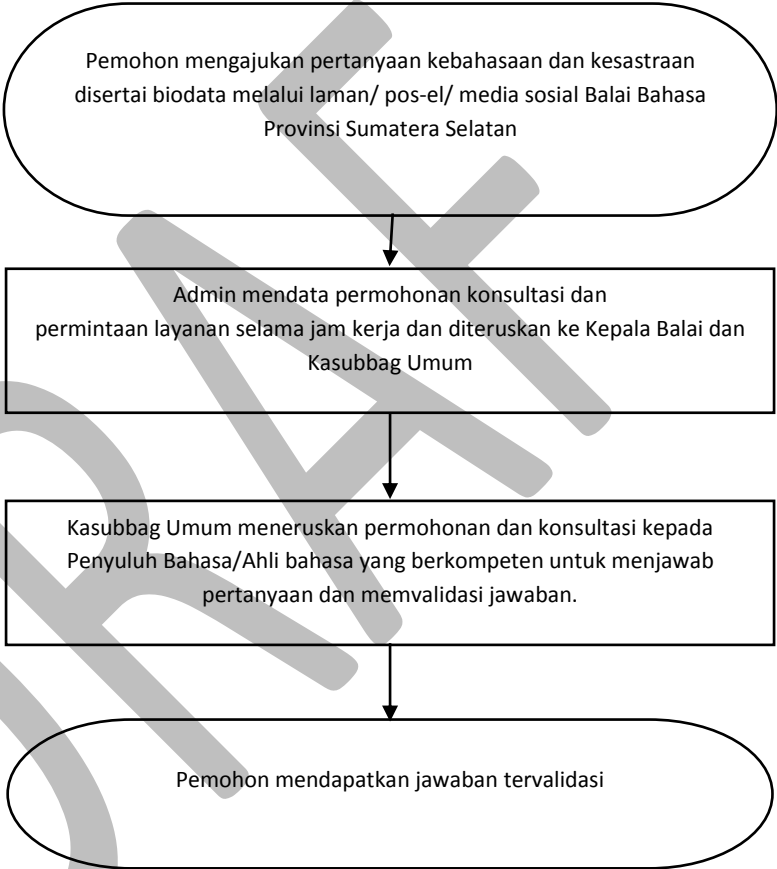


2. Layanan Ahli Bahasa melalui Laman

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>Pemohon mengajukan konsultasi dan permohonan layanan kebahasaan dan kesastraan melalui laman/pos-el /media sosial Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan konsultasi dan layanan dapat diajukan melalui laman https://balaibahasasumsel.kemdikbud.go.id/ult 2. Permohonan konsultasi dan layanan dapat diajukan melalui pos-el pelayananterpadubbpps@gmail.com 3. Permohonan konsultasi dan layanan dapat diajukan melalui media sosial Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan di akun @balaibahasaprovsumsel 4. Permohonan dan pertanyaan kebahasaan dapat diajukan melalui aplikasi Halo Bahasa yang dapat diakses melalui ponsel dengan sistem ios atau android
2.	Prosedur	 <pre> graph TD A([Pemohon mengajukan pertanyaan kebahasaan dan kesastraan disertai biodata melalui laman/ pos-el/ media sosial Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan]) --> B[Admin mendata permohonan konsultasi dan permintaan layanan selama jam kerja dan diteruskan ke Kepala Balai dan Kasubbag Umum] B --> C[Kasubbag Umum meneruskan permohonan dan konsultasi kepada Penyuluh Bahasa/Ahli bahasa yang berkompeten untuk menjawab pertanyaan dan memvalidasi jawaban.] C --> D([Pemohon mendapatkan jawaban tervalidasi]) </pre>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pertanyaan pemohon akan dijawab paling lama 8 jam hari kerja sejak pertanyaan diterima oleh admin. 2) Pemohon akan mendapatkan jawaban tervalidasi melalui pos-el dan atau media sosial yang digunakan pemohon.
4.	Biaya/tarif	Jika ada biaya yang timbul akan dibebankan kepada pemohon dan disesuaikan dengan Peraturan Menteri Keuangan yang berlaku di tahun anggaran berjalan
5.	Produk layanan	<p>Jasa Layanan Kebahasaan dan Kesastraan seperti</p> <ol style="list-style-type: none"> a. konsultasi; b. narasumber penyuluhan; c. juri lomba; d. saksi ahli bahasa; dan e. penyuntingan.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
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/kepala balai/kantor.</p> <p>2) Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara daring melalui tautan SP4N Lapor! Yang tersedia di laman https://balaibahasasumsel.kemdikbud.go.id</p> <p>3) Pengaduan, saran, dan masukan disampaikan kepada penanggung jawab di bawah ini. Kepala Subbagian Umum Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan, Ruang Unit Layanan Terpadu Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan, Lt. 1, Jalan Seniman Amri Yahya, Kompleks Taman Budaya Sriwijaya, Jakabaring, Palembang 30257 Pos-el: pelayananterpadubbpps@gmail.com</p>

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2009 tentang Bendera, Bahasa, dan Lambang Negara serta Lagu Kebangsaan; dan</p> <p>3. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2014 tentang Pengembangan, Pembinaan, dan Pelindungan Bahasa dan Sastra, serta Peningkatan Fungsi Bahasa Indonesia.</p>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	<p>1. Ruang khusus yang memadai;</p> <p>2. Komputer dengan akses internet;</p> <p>3. Jaringan internet;</p> <p>4. Pencetak;</p> <p>5. Mesin pemindai; dan</p> <p>6. Ruang penyimpanan dokumen berbentuk salinan cetak dan salinan lunak.</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Memiliki sertifikat kelulusan penyuluh dan/atau penyunting;</p> <p>2. Memahami peraturan perundang-undangan kebahasaan;</p> <p>3. Memiliki kompetensi sesuai dengan yang tercantum dalam Pedoman Sertifikasi Ahli Bahasa;</p> <p>4. Mematuhi kode etik sesuai dengan Pedoman Kode Etik Ahli Bahasa;</p> <p>5. Memiliki kecermatan, kecekatan, kedisiplinan, dan integritas yang tinggi;</p> <p>6. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik (komunikatif); dan</p> <p>7. Memahami dan menguasai visi dan misi Badan Bahasa.</p>
4.	Pengawasan Internal	Kepala Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan
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 suratkeputusan 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.

DRAFT