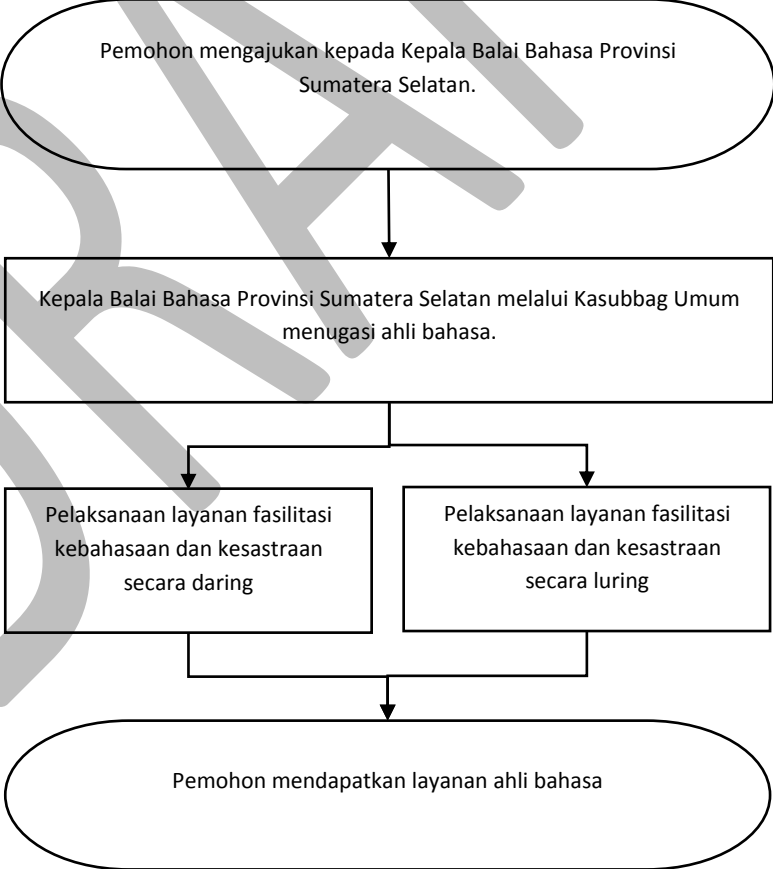


3. Layanan Fasilitasi Kebahasaan dan Kesastraan (Luring dan Daring)

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan adalah individu, komunitas, atau lembaga/instansi pemerintah dan swasta di dalam dan di luar negeri. 2. Pemohon mengajukan surat yang berisi permintaan layanan kepada Kepala Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa/Kepala Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra/kepala balai/kantor. <ol style="list-style-type: none"> 1) Surat yang berasal dari instansi/lembaga ditandatangani oleh kepala instansi/lembaga pemohon. 2) Surat yang berasal dari perseorangan ditandatangani oleh pemohon. 3) Surat dikirimkan ke alamat Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan, Jalan Seniman Amri Yahya, Kompleks Taman Budaya Sriwijaya, Jakabaring, Palembang 30257 Balai/kantor bahasa. 4) Surat dikirimkan melalui pos-el pelayananinterpadubbpps@gmail.com 3. Pemohon datang langsung ke Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan. Pada hari kerja Senin—Jumat, pukul 08.30—15.30 WIB.
2.	Prosedur	 <pre> graph TD A([Pemohon mengajukan kepada Kepala Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan.]) --> B[Kepala Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan melalui Kasubbag Umum menugasi ahli bahasa.] B --> C[Pelaksanaan layanan fasilitasi kebahasaan dan kesastraan secara daring] B --> D[Pelaksanaan layanan fasilitasi kebahasaan dan kesastraan secara luring] C --> E([Pemohon mendapatkan layanan ahli bahasa]) D --> E </pre>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1) Konfirmasi ketersediaan layanan diberikan paling lama 1 hari kerja sejak surat permohonan diterima oleh Kepala Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa/Kepala Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra/kepala balai/kantor. 2) Pemohon yang datang langsung akan dilayani paling lama 1 jam setelah kedatangan. 3) Jangka waktu penyelesaian tugas disesuaikan dengan keperluan pemohon.
4.	Biaya/tarif	Jika ada biaya yang timbul akan dibebankan kepada pemohon dan disesuaikan dengan Peraturan Menteri Keuangan yang berlaku di

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		tahun anggaran berjalan
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/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>

DRAFT

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; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2014 tentang Pengembangan, Pembinaan, dan Pelindungan Bahasa dan Sastra, serta Peningkatan Fungsi Bahasa Indonesia; dan 4. Peraturan Menteri No 41 Tahun 2020 tentang Layanan Publik.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang yang memadai; 2. Komputer atau laptop dengan akses internet; 3. Jaringan internet; 4. Pencetak; dan 5. Proyektor.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kemampuan di bidang kebahasaan dan kesastraan; 2. Memahami peraturan perundang-undangan kebahasaan; 3. Mematuhi kode etik sesuai dengan Pedoman Kode Etik ASN 4. Memiliki kecermatan, kecekatan, kedisiplinan, dan integritas yang tinggi; 5. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik (komunikatif); dan 6. Memahami dan menguasai visi dan misi Badan Bahasa.
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 pelayanan dan kompetensi yang telah ditetapkan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Petugas sudah mendapatkan suratpenugasan 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.