

9. Layanan Fasilitas dan Pendampingan BIPA

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>1. Pemohon mengajukan surat permohonan layanan BIPA kepada Kepala Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan</p> <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 4) Surat dikirimkan melalui pos-el: pelayananterpadubbpps@gmail.com <p>2. Pemohon datang langsung ke Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan. Pada hari kerja Senin—Jumat, pukul 08.30—15.30 WIB.</p>
2.	Prosedur	<pre> graph TD A([Pemohon mengajukan kepada Kepala Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan]) --> B[Kepala Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan memproses dan mengonfirmasi permohonan.] B --> C[Kepala Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan melalui Kepala Subbagian Umum menugasi staf di bidang BIPA.] C --> D[Pelaksanaan pendampingan/fasilitasi pengajaran BIPA] D --> E([Pemohon mendapatkan layanan pendampingan/fasilitasi pengajaran BIPA]) </pre>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1) Konfirmasi ketersediaan layanan diberikan paling lama 8 jam pada 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/waktu penyelesaian kasus.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
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	Pendampingan pengajar dan pelajar BIPA
6.	Pengaduan	<p>a. 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>b. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara daring melalui tautan SP4N Lapor! Yang tersedia di laman https://balaibahasasumsel.kemdikbud.go.id</p> <p>c. 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</p> <p>d. Pos-el: pelayananterpadubbpps@gmail.com</p>

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; dan 3. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2014 tentang Pengembangan, Pembinaan, dan Pelindungan Bahasa dan Sastra, serta Peningkatan Fungsi Bahasa Indonesia.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang khusus yang memadai; 2. Komputer dengan akses internet; 3. Jaringan internet; 4. Pencetak; 5. Mesin pindai; dan 6. Ruang penyimpanan dokumen berbentuk salinan cetak dan salinan lunak.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Merupakan anggota tim KKLK BIPA (nasional atau balai/kantor) dibuktikan dengan SK yang berlaku; 2. Memahami petunjuk teknis pelaksanaan pendampingan dan fasilitasi layanan BIPA; 3. Memiliki kompetensi sesuai dengan ke-BIPA-an; 4. Mematuhi kode etik sesuai dengan Pedoman Kode Etik ASN; 5. Memiliki kecermatan, kecekatan, kedisiplinan, dan integritas yang tinggi; 6. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik (komunikatif); dan 7. 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 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.