

**Standar Pelayanan
Pengaduan Pelayanan Publik
Tahun 2024**

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan pelayanan	- Identitas Pelapor: - Perorangan: fotokopi KTP atau identitas lainnya yang masih berlaku (paspor, SIM, kartu pelajar, kartu mahasiswa), dan surat kuasa dari pelapor (jika laporan pengaduan diwakilkan) - Pengaduan atas nama lembaga: fotokopi KTP atas nama pengadu, fotokopi akta pendirian organisasi/lembaga, dan surat kuasa dari lembaga yang bermeterai; - Bukti kejadian meliputi lokasi, waktu, dokumen pendukung, dan tulisan mengenai kronologi kejadian - Mengisi formulir pengaduan luring atau daring yang dapat diakses melalui laman kantorbahasantb.kemdikbud.go.id. Pengaduan diserahkan paling lambat 30 hari sejak pelapor menerima layanan publik.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD A([Pelapor mengisi formulir pengaduan dan melampirkan persyaratan (secara luring ataupun daring)]) --> B[ULT: Menelaah formulir pengaduan] B --> C[Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat memverifikasi aduan dan menindaklanjuti pengaduan] C --> D[ULT: Petugas menerima hasil tindak lanjut] D --> E([Pelapor: Menerima hasil tindak lanjut]) B --> A </pre>

3	Jangka Waktu Penyelesaian	selambat-lambatnya enam puluh (60) hari kerja bila berkas lengkap
4	Biaya/Tarif	Tanpa biaya
5	Produk pelayanan	Laporan penanganan pengaduan pelayanan publik
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan secara tertulis ditujukan kepada Kepala Kantor Bahasa Provinsi NTB, Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset , dan Teknologi di Jalan Dokter Sujono, Kelurahan Jempong Baru, Kecamatan Sekarbela, Kota Mataram, Nusa Tenggara Barat 2. Pengguna dapat menyampaikan informasi, saran, dan masukan langsung ke Unit Layanan Terpadu Kantor Bahasa Provinsi NTB dengan menghubungi kontak layanan (0370) 623544 atau WhatsApp 081217352004, laman kantorbahasantb.kemdikbud.go.id, dan posel kantorbahasantb@kemdikbud.go.id. Layanan tatap muka dapat dilakukan dari Senin—Kamis: 07.30—16.00 Wita dan Jumat: 07.30—16.30 Wita

Mengetahui,
Kepala Kantor Bahasa Provinsi NTB,



Dr. Puji Retno Hardiningtyas, S.S., M.Hum.
NIP 198103092006042002