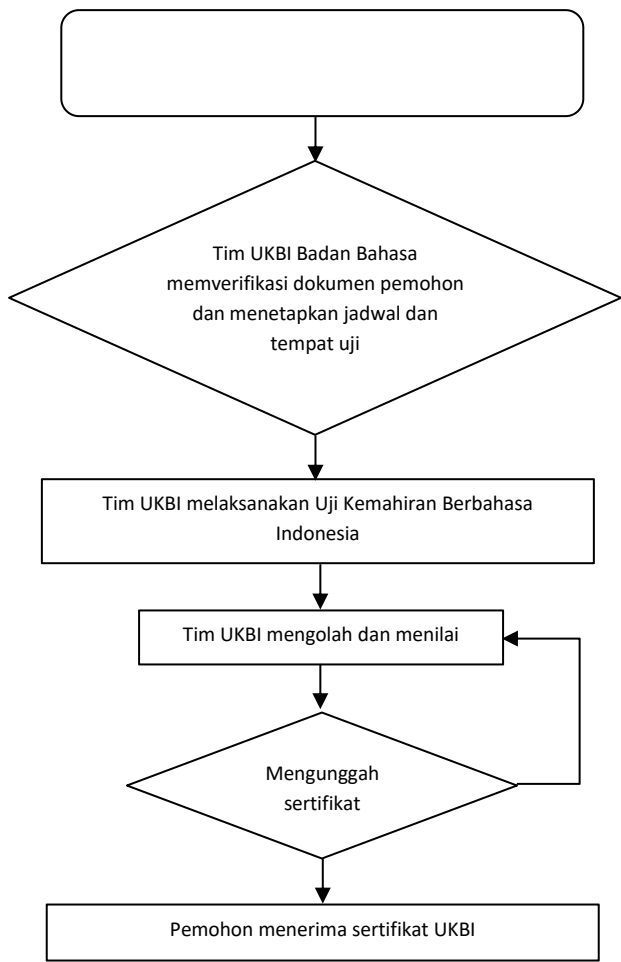




**STANDAR PELAYANAN
KANTOR BAHASA PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT
TAHUN 2024**

**KANTOR BAHASA PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT
BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBINAAN BAHASA
KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
2024**

1. Uji Kemahiran Berbahasa Indonesia Adaptif Merdeka Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Surat pengajuan tes UKBI Adaptif Merdeka. 2. Membayar biaya tes UKBI Adaptif Merdeka untuk PNPB dan gratis untuk pelajar WNI. 3. Mengisi formulir pendaftaran dan melampirkan bukti pembayaran. 4. Melampirkan fotokopi identitas yang sah (KTP/Paspor/SIM/VISA/Kartu Pelajar/Surat Keterangan dari Sekolah).
2	Prosedur	 <pre> graph TD A[] --> B{Tim UKBI Badan Bahasa memverifikasi dokumen pemohon dan menetapkan jadwal dan tempat uji} B --> C[Tim UKBI melaksanakan Uji Kemahiran Berbahasa Indonesia] C --> D[Tim UKBI mengolah dan menilai] D --> E{Mengunggah sertifikat} E --> F[Pemohon menerima sertifikat UKBI] E --> D </pre> The flowchart illustrates the procedure for the UKBI Adaptive Test. It begins with a box representing the initial step, followed by a decision diamond where the UKBI Body Language Team verifies the applicant's documents and sets the schedule and test location. This leads to a process box where the team conducts the Indonesian Language Proficiency Test. The next step is another process box where the team processes and evaluates the results. This is followed by a decision diamond for uploading the certificate. If the certificate is uploaded, the process continues to a final box where the applicant receives the UKBI certificate. If not, the process loops back to the evaluation step.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 21 hari kerja
4	Biaya/Tarif	Sesuai dengan pedoman Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP/PP 22 Tahun 2023) sebagai berikut. 1. Pelajar Rp0,00 (per orang per ujian). 2. Mahasiswa Rp100.000,00 (per orang per ujian). 3. Masyarakat Umum Rp300.000,00 (per orang per ujian). 4. Warga Negara Asing Rp1.000.000,00 (per orang per ujian).
5	Produk	Sertifikat UKBI

	Layanan	
6	Pengelolaan Pengaduan	Pengaduan dan saran dapat disampaikan kepada penanggung jawab Kelompok Kepakaran dan Layanan Profesional (KKLP) Uji Kemahiran Berbahasa Indonesia (UKBI) atau kepada Unit Layanan Terpadu (ULT) Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat dengan alamat berikut ini. Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat Jalan Dokter Sujono, Kelurahan Jempong Baru, Kecamatan Sekarbela, Kota Mataram 83116, Nusa Tenggara Barat Telepon: (0370) 623544, WhatsApp 081217352004

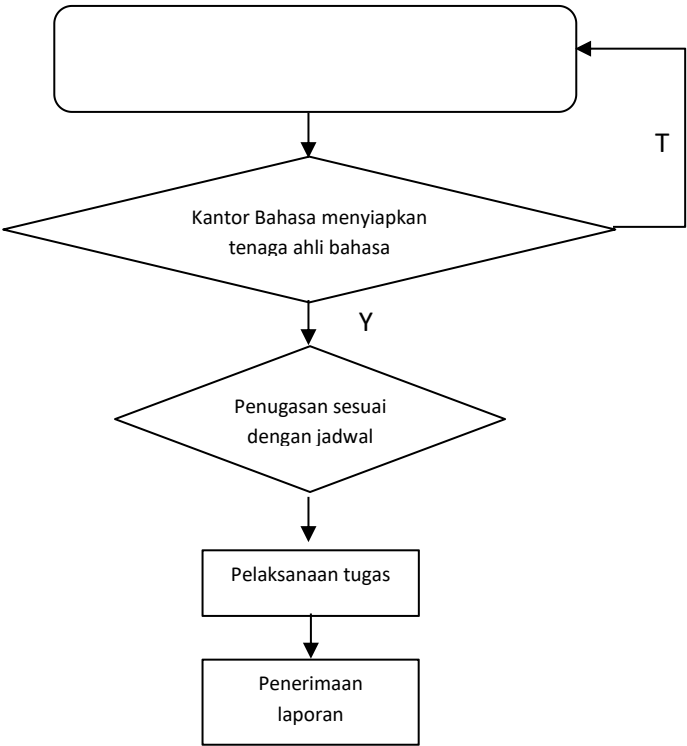
Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	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 Pemerintah Nomor 82 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. 6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 70 Tahun 2016 tentang Standar Kemahiran Berbahasa Indonesia. 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Komputer/Laptop 2. Jaringan internet 3. Tempat penyimpanan dokumen 4. Ruang Uji ber-AC
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan kebahasaan. 2. Mengetahui tata cara dan prosedur pelaksanaan Uji Kemahiran Berbahasa Indonesia. 3. Memahami informasi kebahasaan. 4. Memiliki ketelitian, kecekatan, dan integritas yang tinggi. 5. Memahami dan menguasai teknologi informasi (TI) 6. Komunikatif, cermat, disiplin, dan sopan. 7. Memiliki kemahiran berbahasa Indonesia sekurang-kurangnya madya (diukur dengan UKBI).
4	Pengawasan Internal	Kepala Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat dan KKLK UKBI.
5	Jumlah Pelaksana	Satu orang atau sesuai dengan permintaan pemohon/pengguna layanan.
6	Jaminan Pelayanan	UKBI dilaksanakan dengan lancar dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Sertifikat UKBI diberikan dan dijamin keabsahannya dengan stempel, hologram, dan tanda tangan Kepala Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa.

	Pelayanan	
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Minimal satu kali dalam setahun.

2. Ahli Bahasa

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Surat permohonan 1. dari instansi/lembaga yang ditandatangani oleh kepala instansi/lembaga; 2. dari perseorangan yang ditandatangani oleh yang bersangkutan.
2	Prosedur	 <pre> graph TD A[Surat permohonan] --> B{Kantor Bahasa menyiapkan tenaga ahli bahasa} B -- T --> A B -- Y --> C{Penugasan sesuai dengan jadwal} C --> D[Pelaksanaan tugas] D --> E[Penerimaan laporan] </pre>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Minimal satu hari.
4	Biaya Tarif	Biaya yang ditimbulkan oleh kegiatan ini dibebankan kepada pemohon dan disesuaikan dengan peraturan Menteri Keuangan tentang Standar Biaya Masukan pada tahun berjalan.
5	Produk Layanan	Jasa layanan ahli bahasa
6	Pengelolaan Pengaduan	Pengaduan dan saran dapat disampaikan kepada penanggung jawab Kelompok Kepakaran dan Layanan Profesional (KKLP) Pembinaan Bahasa dan Hukum atau kepada Unit Layanan Terpadu (ULT) Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat dengan alamat berikut ini. Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat Jalan Dokter Sujono, Kelurahan Jempong Baru, Kecamatan Sekarbela, Kota Mataram 83116, Nusa Tenggara Barat Telepon: (0370) 623544, WhatsApp 081217352004

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	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 Pemerintah Nomor 82 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. 6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 70 Tahun 2016 tentang Standar Kemahiran Berbahasa Indonesia. 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Meja dan kursi 2. Komputer 3. Jaringan internet 4. Tempat penyimpanan dokumen 5. Ruang ber-AC
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan kebahasaan dan Undang-Undang ITE. 2. Memiliki sertifikat penyuluh. 3. Mengetahui tugas sebagai ahli bahasa. 4. Memiliki ketelitian, kecekatan, dan integritas yang tinggi. 5. Komunikatif, cermat, disiplin, dan sopan. 6. Memiliki kemahiran berbahasa Indonesia sekurang-kurangnya madya (diukur dengan UKBI).
4	Pengawasan Internal	Kepala Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat dan penanggung jawab KKLP Pembinaan Bahasa dan Hukum.
5	Jumlah Pelaksana	Satu orang atau sesuai dengan permintaan pemohon/pengguna layanan.
6	Jaminan Pelayanan	Pendampingan sebagai ahli bahasa sesuai dengan standar baku yang telah ditetapkan.

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Berita Acara Pemeriksaan yang diisi oleh ahli bahasa.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Minimal satu kali dalam setahun.

3. Bahasa Indonesia bagi Penutur Asing (BIPA)

a. Penyediaan Bahan Ajar Bahasa Indonesia bagi Penutur Asing (BIPA)

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Surat permohonan 1. dari instansi/lembaga yang ditandatangani oleh kepala instansi/lembaga atau; 2. dari perseorangan yang ditandatangani oleh yang bersangkutan.
2	Prosedur	<pre> graph TD A([Pemohon mengajukan permintaan layanan penyediaan bahan ajar BIPA kepada Kepala Kantor Bahasa Provinsi NTB]) --> B[Kepala Kantor Bahasa Provinsi NTB mendisposisikan surat permohonan kepada tim pelaksana] B --> C[Tim BIPA menindaklanjuti disposisi] C --> D[Tim BIPA menyiapkan sarana dan prasarana yang dibutuhkan pemelajar BIPA] D --> E[Tim BIPA membuat laporan] </pre>
3	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal tiga hari kerja.
4	Biaya/tarif	Biaya yang ditimbulkan oleh kegiatan ini dibebankan kepada pemohon dan disesuaikan dengan peraturan Menteri Keuangan tentang Standar Biaya Masukan pada tahun berjalan.
5	Produk layanan	Jasa layanan penyediaan bahan ajar BIPA.

6	Pengelolaan pengaduan	Pengaduan dan saran dapat disampaikan kepada penanggung jawab Kelompok Kepakaran dan Layanan Profesional (KKLP) Bahasa Indonesia untuk Penutur Asing (BIPA) atau kepada Unit Layanan Terpadu (ULT) Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat dengan alamat berikut. Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat Jalan Dokter Sujono, Kelurahan Jempong Baru, Kecamatan Sekarbela, Kota Mataram 83116, Nusa Tenggara Barat Telepon: (0370) 623544, WhatsApp 081217352004
---	-----------------------	--

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	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 Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Bahan ajar BIPA 2. Komputer 3. Jaringan internet 4. Tempat penyimpanan dokumen 5. Ruang ber-AC
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki pengetahuan kebahasaan. 2. Memiliki sertifikat penyuluh. 3. Memiliki kemampuan berkomunikasi lisan dan tulis yang baik dalam bahasa Indonesia dan asing sesuai dengan kebutuhan pemohon/pengguna layanan. 4. Mengetahui tugas sebagai pengajar BIPA. 5. Memiliki ketelitian, kecekatan, dan integritas yang tinggi 6. Komunikatif, cermat, disiplin, dan sopan. 7. Memiliki kemahiran berbahasa Indonesia sekurang-kurangnya madya (diukur dengan UKBI).
4	Pengawasan Internal	Kepala Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat dan penanggung jawab KKL P BIPA.
5	Jumlah Pelaksana	Satu orang atau sesuai dengan permintaan pemohon/pengguna layanan.
6	Jaminan Pelayanan	Layanan bahan ajar BIPA.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Penguasaan bahasa Indonesia sesuai dengan bahan ajar BIPA.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Minimal satu kali dalam setahun.

**b. Program Pengajaran Bahasa Indonesia bagi Penutur Asing (BIPA)
Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)**

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Surat permohonan 1. dari instansi/lembaga yang ditandatangani oleh kepala instansi/lembaga atau; 2. dari perseorangan yang ditandatangani oleh yang bersangkutan.
2	Prosedur	<pre> graph TD A([Pemohon mengajukan permintaan layanan pengajaran BIPA kepada Kepala Kantor Bahasa Provinsi NTB]) --> B[Kepala Kantor Bahasa Provinsi NTB mendisposisikan surat permohonan kepada tim pelaksana] B --> C[Tim BIPA menindaklanjuti disposisi] C --> D[Tim BIPA menyiapkan sarana dan prasarana yang dibutuhkan pemelajar BIPA] D --> E[Pemohon mengikuti kelas BIPA] E --> F[Tim BIPA membuat laporan] </pre>
3	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal satu hari kerja.
4	Biaya/tarif	Biaya yang ditimbulkan oleh kegiatan ini dibebankan kepada pemohon dan disesuaikan dengan peraturan Menteri Keuangan tentang Standar Biaya Masukan pada tahun berjalan.
5	Produk layanan	Jasa layanan pengajaran BIPA.
6	Pengelolaan pengaduan	Pengaduan dan saran dapat disampaikan kepada penanggung jawab Kelompok Kepakaran dan Layanan Profesional (KKLP) Bahasa Indonesia untuk Penutur Asing (BIPA) atau kepada Unit Layanan Terpadu (ULT) Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat dengan alamat berikut ini. Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat Jalan

		Dokter Sujono, Kelurahan Jempong Baru, Kecamatan Sekarbela, Kota Mataram 83116, Nusa Tenggara Barat Telepon: (0370) 623544, WhatsApp 081217352004
--	--	--

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	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 Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Pengajaran BIPA 2. Komputer 3. Jaringan internet 4. Tempat penyimpanan dokumen 5. Ruang ber-AC
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki pengetahuan kebahasaan. 2. Memiliki sertifikat penyuluh. 3. Memiliki kemampuan berkomunikasi lisan dan tulis yang baik dalam bahasa Indonesia dan asing sesuai dengan kebutuhan pemohon/pengguna layanan. 4. Mengetahui tugas sebagai pengajar BIPA. 5. Memiliki ketelitian, kecekatan, dan integritas yang tinggi. 6. Komunikatif, cermat, disiplin, dan sopan. 7. Memiliki kemahiran berbahasa Indonesia sekurang-kurangnya madya (diukur dengan UKBI).
4.	Pengawasan Internal	Kepala Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat dan penanggung jawab KKLP BIPA.
5.	Jumlah Pelaksana	Satu orang atau sesuai dengan permintaan pemohon/pengguna layanan.
6.	Jaminan Pelayanan	Layanan pengajaran BIPA.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Penguasaan bahasa Indonesia sesuai dengan pengajaran BIPA.
8.	Evaluasi Kinerja	Minimal satu kali dalam setahun.

	Pelaksana	
--	-----------	--

4. Penyuluhan/Penyuntingan/Narasumber Kebahasaan dan Kesastraan

Penyampaian Pelayanan(*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Surat permohonan 1. dari instansi/lembaga yang ditandatangani oleh kepala instansi/lembaga atau; 2. dari perseorangan yang ditandatangani oleh yang bersangkutan.
2	Prosedur	<pre> graph TD Start([]) --> D1{Kantor Bahasa menyiapkan tenaga ahli/pakar} D1 -- T --> Start D1 -- Y --> D2{Penugasan sesuai dengan jadwal} D2 -- Y --> P1[Pelaksanaan tugas] P1 --> P2[Penerimaan laporan] D2 -- T --> D1 </pre>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Minimal satu hari.
4	Biaya Tarif	Biaya yang ditimbulkan oleh kegiatan ini dibebankan kepada pemohon dan disesuaikan dengan peraturan Menteri Keuangan tentang Standar Biaya Masukan pada tahun berjalan.
5.	Produk Layanan	Jasa layanan penyuluhan/penyuntingan/narasumber kebahasaan dan kesastraan.

6.	Pengelolaan Pengaduan	Pengaduan dan saran dapat disampaikan kepada penanggung jawab Kelompok Kepakaran dan Layanan Profesional (KKLP) Pembinaan Bahasa dan Hukum atau kepada Unit Layanan Terpadu (ULT) Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat dengan alamat sebagai berikut ini. Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat Jalan Dokter Sujono, Kelurahan Jempong Baru, Kecamatan Sekarbela, Kota Mataram 83116, Nusa Tenggara Barat Telepon: (0370) 623544, WhatsApp 081217352004
----	-----------------------	---

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	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 Pemerintah Nomor 82 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. 6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 70 Tahun 2016 tentang Standar Kemahiran Berbahasa Indonesia. 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Komputer 2. Jaringan Internet 3. Tempat Penyimpanan Dokumen 4. Ruang Ber-AC
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan kebahasaan dan kesastraan. 2. Memiliki sertifikat penyuluh. 3. Mengetahui tugas dan fungsi tentang pelaksanaan penyuluhan/penyuntingan. 4. Memiliki ketelitian, kecekatan, dan integritas yang tinggi. 5. Komunikatif, cermat, disiplin, dan sopan. 6. Memiliki kemahiran berbahasa Indonesia sekurang-kurangnya madya (diukur dengan UKBI).
4	Pengawasan Internal	Kepala Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat dan penanggung jawab KKLPP Pembinaan Bahasa dan Hukum.
5	Jumlah Pelaksana	Minimal satu orang pemohon layanan sesuai dengan permintaan layanan.

6	Jaminan Pelayanan	Jasa penyuluhan/penyuntingan/narasumber kebahasaan dan kesastraan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Sertifikat pesuluh atau hasil penyuntingan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Minimal satu kali dalam setahun.

5. Juri Lomba Kebahasaan dan Kesastraan

Penyampaian Pelayanan(*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Surat permohonan 1. dari instansi/lembaga yang ditandatangani oleh kepala instansi/lembaga atau; 2. dari perseorangan yang ditandatangani oleh yang bersangkutan.
2	Prosedur	<pre> graph TD A[Surat permohonan] --> B{Kantor Bahasa Provinsi NTB menyiapkan juri} B -- T --> A B -- Y --> C{Penugasan sesuai dengan jadwal} C -- Y --> D[Pelaksanaan tugas] D --> E[Penerimaan laporan] </pre>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Minimal satu hari.
4	Biaya Tarif	Biaya yang ditimbulkan oleh kegiatan ini dibebankan kepada pemohon dan disesuaikan dengan peraturan Menteri Keuangan tentang Standar Biaya Masukan pada tahun berjalan.
5	Produk Layanan	Jasa layanan penjurian kebahasaan dan kesastraan.
6	Pengelolaan Pengaduan	Pengaduan dan saran dapat disampaikan kepada penanggung jawab Kelompok Kepakaran dan Layanan Profesional (KKLP) Pembinaan Bahasa dan Hukum atau kepada Unit Layanan Terpadu (ULT) Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat dengan alamat sebagai berikut ini. Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat Jalan Dokter Sujono, Kelurahan Jempong Baru, Kecamatan Sekarbela, Kota Mataram 83116, Nusa Tenggara Barat

		Telepon: (0370) 623544, WhatsApp 081217352004
--	--	---

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	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 Pemerintah Nomor 82 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. 6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 70 Tahun 2016 tentang Standar Kemahiran Berbahasa Indonesia. 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Alat Tulis Kegiatan 2. Tempat Penyimpanan Dokumen 3. Ruang ber-AC
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami peraturan perundang-undangan kebahasaan. 2. Memiliki sertifikat penyuluh. 3. Mengetahui tugas dan fungsi tentang kebahasaan dan kesastraan. 4. Memiliki ketelitian, kecekatan, dan integritas yang tinggi. 5. Komunikatif, cermat, disiplin, dan sopan. 6. Memiliki kemahiran berbahasa Indonesia sekurang-kurangnya Madya (diukur dengan UKBI).
4	Pengawasan Internal	Kepala Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat dan penanggung jawab KKLPP Pembinaan Bahasa dan Hukum.
5	Jumlah Pelaksana	Satu orang atau sesuai dengan permintaan pemohon/pengguna layanan.
6	Jaminan Pelayanan	Jasa penjurian lomba kebahasaan dan kesastraan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Data berupa nilai hasil penjurian kebahasaan dan kesastraan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Minimal satu kali dalam setahun.

6. Penerjemahan

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Surat permohonan 1. dari instansi/lembaga yang ditandatangani oleh kepala instansi/lembaga atau; 2. dari perseorangan yang ditandatangani oleh yang bersangkutan.
2	Prosedur	<pre> graph TD Start([]) --> D1{Kantor Bahasa Provinsi NTB menyiapkan penerjemah} D1 -- T --> Start D1 -- Y --> D2{Penugasan sesuai dengan jadwal} D2 -- Y --> E1[Pelaksanaan tugas] E1 --> E2[Penerimaan laporan] D2 -- T --> D1 </pre>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Minimal satu hari.
4	Biaya Tarif	Biaya yang ditimbulkan oleh kegiatan ini dibebankan kepada pemohon dan disesuaikan dengan peraturan Menteri Keuangan tentang Standar Biaya Masukan pada tahun berjalan.
5	Produk layanan	Jasa layanan penerjemahan.
6	Pengelolaan pengaduan	Pengaduan dan saran dapat disampaikan kepada penanggung jawab Kelompok Kepakaran dan Layanan Profesional (KKLP) Penerjemahan atau kepada Unit Layanan Terpadu (ULT) Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat dengan alamat sebagai berikut ini. Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat

		Jalan Dokter Sujono, Kelurahan Jempong Baru, Kecamatan Sekarbela, Kota Mataram 83116, Nusa Tenggara Barat Telepon: (0370) 623544, WhatsApp 081217352004
--	--	---

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	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 Pemerintah Nomor 82 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. 6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 70 Tahun 2016 tentang Standar Kemahiran Berbahasa Indonesia. 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Komputer/Laptop 2. Jaringan Internet 3. Tempat Penyimpanan Dokumen 4. Ruang ber-AC
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami peraturan perundang-undangan kebahasaan. 2. Memiliki SK penerjemah. 3. Mengetahui tugas dan fungsi penerjemah. 4. Memiliki ketelitian, kecekatan, dan integritas yang tinggi. 5. Komunikatif, cermat, disiplin, dan sopan. 6. Memiliki kemahiran berbahasa Indonesia sekurang-kurangnya madya (diukur dengan UKBI). 7. Memiliki kemahiran bahasa asing atau/ bahasa daerah sesuai dengan bahasa objek yang diterjemahkan.
4	Pengawasan Internal	Kepala Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat dan penanggung jawab KKLP Penerjemahan.
5	Jumlah Pelaksana	Minimal satu orang atau sesuai dengan permintaan pemohon/pengguna layanan.
6	Jaminan Pelayanan	Penerjemahan dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan hasil

		penerjemahan sesuai dengan standar yang berlaku dan dijamin keabsahannya.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Hasil penerjemahan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Minimal satu kali dalam setahun.

7. Klinik Kebahasaan dan Kesastraan (Klibasa)

Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Surat permohonan 1. dari instansi/lembaga yang ditandatangani oleh kepala instansi/lembaga atau; 2. dari perseorangan yang ditandatangani oleh yang bersangkutan.
2	Prosedur	<pre> graph TD Start([]) --> D1{Kantor Bahasa menyiapkan bahan informasi} D1 -- T --> Start D1 -- Y --> D2{Penugasan sesuai dengan jadwal} D2 --> P1[Pelaksanaan tugas] P1 --> P2[Penerimaan laporan] </pre>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Minimal satu hari.
4	Biaya Tarif	Rp0,00.
5	Produk Layanan	Jasa layanan berupa data dan/atau informasi kebahasaan dan kesastraan.
6	Pengelolaan pengaduan	Pengaduan dan saran dapat disampaikan kepada penanggung jawab Kelompok Kepakaran dan Layanan Profesional (KKLP) Pembinaan Bahasa dan Hukum atau kepada Unit Layanan Terpadu (ULT) Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat dengan alamat sebagai berikut. Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat Jalan Dokter Sujono, Kelurahan Jempong Baru, Kecamatan Sekarbela, Kota Mataram 83116, Nusa Tenggara Barat Telepon: (0370) 623544, WhatsApp 081217352004

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	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 Pemerintah Nomor 82 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. 6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 70 Tahun 2016 tentang Standar Kemahiran Berbahasa Indonesia. 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Komputer/Laptop 2. Jaringan Internet 3. Tempat Penyimpanan Dokumen 4. Ruang ber-AC
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami peraturan perundang-undangan kebahasaan. 2. Memiliki ketelitian, kecekatan, dan integritas yang tinggi. 3. Memahami dan menguasai Teknologi Informasi (TI). 4. Komunikatif, cermat, disiplin, dan sopan. 5. Memiliki kemahiran berbahasa Indonesia sekurang-kurangnya madya (diukur dengan UKBI).
4	Pengawasan Internal	Kepala Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat dan penanggung jawab KKLK Pembinaan Bahasa dan Hukum.
5	Jumlah Pelaksana	Minimal satu orang atau sesuai dengan permintaan pemohon layanan.
6	Jaminan Pelayanan	Pemberian data dan/atau informasi sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Data dan/atau informasi kebahasaan dan kesastraan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Minimal satu kali dalam setahun.

8. Perpustakaan

Penyampaian Pelayanan(*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Pengunjung mengisi buku tamu. 2. Pengunjung menyerahkan KTP sebagai jaminan apabila pengunjung meminjam buku.
2	Prosedur	<pre> graph TD Start([]) --> A[Pengunjung mengisi buku tamu] A --> B{Pengunjung meminjam buku untuk difotokopi} B -- Y --> Start B -- Y --> C[Pengunjung mengembalikan buku] C --> D[Penerimaan laporan] </pre>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Informasi ketersediaan layanan maksimal 15 menit.
4	Biaya tarif	Rp0,00.
5	Produk layanan	Jasa layanan perpustakaan.
6	Pengelolaan pengaduan	Pengaduan dan saran dapat disampaikan kepada penanggung jawab layanan perpustakaan atau kepada Unit Layanan Terpadu (ULT) Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat dengan alamat sebagai berikut. Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat Jalan Dokter Sujono, Kelurahan Jempong Baru, Kecamatan Sekarbela, Kota Mataram 83116, Nusa Tenggara Barat Telepon: (0370) 623544, WhatsApp 081217352004

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	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 Pemerintah Nomor 82 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. 6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 70 Tahun 2016 tentang Standar Kemahiran Berbahasa Indonesia. 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	1. Ruang baca, meja, dan kursi 2. Komputer/Laptop 3. Jaringan Internet 4. Tempat Penyimpanan Dokumen 5. Ruang ber-AC
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami peraturan tentang perpustakaan dan layanannya. 2. Memahami peraturan perundang-undangan kebahasaan. 3. Memiliki ketelitian, kecekatan, dan integritas yang tinggi. 4. Memahami dan menguasai Teknologi Informasi (TI). 5. Komunikatif, cermat, disiplin, dan sopan. 6. Memiliki kemahiran berbahasa Indonesia sekurang-kurangnya madya (diukur dengan UKBI).
4.	Pengawasan Internal	Kepala Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat dan petugas perpustakaan.
5.	Jumlah Pelaksana	Satu orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Jasa layanan perpustakaan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Jasa layanan perpustakaan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Minimal satu kali dalam setahun.

9. Peminjaman Barang Milik Negara

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Surat permohonan - dari instansi/lembaga yang ditandatangani oleh kepala instansi/lembaga - Kegiatan yang berhubungan dengan kebahasaan, kesastraan, dan literasi
2	Prosedur	<pre> graph TD Start([]) --> D1{Kepala Kantor meneruskan ke bagian BMN} D1 -- T --> Start D1 -- Y --> D2{Penugasan sesuai dengan jadwal} D2 -- Y --> P1[Pelaksanaan tugas] P1 --> P2[Menerima layanan] D2 -- T --> D1 </pre>
3	JangkaWaktu Penyelesaian	Minimal satu hari
4	Biaya Tarif	Biaya yang ditimbulkan oleh kegiatan ini dibebankan kepada pemohon dan disesuaikan dengan peraturan Menteri Keuangan tentang Standar Biaya Masukan pada tahun berjalan
5	Produk Layanan	Jasa layanan peminjaman BMN berupa bus dan ruang pertemuan
6	Pengelolaan pengaduan	Pengaduan dan saran dapat disampaikan kepada penanggung jawab atau kepada Unit Layanan Terpadu (ULT) Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat dengan alamat sebagai berikut. Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat Jalan Dokter Sujono, Kelurahan Jempong Baru, Kecamatan Sekarbela, Kota Mataram 83116, Nusa Tenggara Barat

		Telepon: (0370) 623544, WhatsApp 081217352004
--	--	---

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	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 Pemerintah Nomor 82 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. 6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 70 Tahun 2016 tentang Standar Kemahiran Berbahasa Indonesia. 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	1. Ruang tamu, meja, dan kursi 2. Ruang ber-AC
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami peraturan perundang-undangan tentang Barang Milik Negara (BMN). 2. Memiliki ketelitian, kecekatan, dan integritas yang tinggi. 3. Komunikatif, cermat, disiplin, dan sopan.
4	Pengawasan Internal	Kepala Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat dan pelaksana bagian Barang Milik Negara.
5	Jumlah Pelaksana	Minimal satu orang atau sesuai dengan permintaan pemohonlayanan.
6	Jaminan Pelayanan	Layanan peminjaman Barang Milik Negara berupa bus dan ruang pertemuan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Layanan peminjaman Barang Milik Negara berupa bus dan ruang pertemuan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Minimal satu kali dalam setahun.

10. Praktik Kerja Lapangan/Magang

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Surat permohonan - dari instansi/lembaga yang ditandatangani oleh kepala instansi/lembaga - Keterangan jenis sasaran magang terdiri atas magang tenaga teknis dan magang tenaga administrasi
2	Prosedur	<pre> graph TD A([]) --> B{Kepala Kantor meneruskan ke bagian TU} B -- T --> A B -- Y --> C{Penugasan sesuai dengan jadwal} C -- Y --> D[Pelaksanaan tugas] D --> E[Menerima layanan] C -- T --> B </pre>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Minimal satu hari.
4	Biaya Tarif	Rp0,00.
5	Produk Layanan	Praktik Kerja Lapangan/Magang di Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat.
6	Pengelolaan pengaduan	Pengaduan dan saran dapat disampaikan kepada penanggung jawab atau kepada Unit Layanan Terpadu (ULT) Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat dengan alamat sebagai berikut. Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat Jalan Dokter Sujono, Kelurahan Jempong Baru, Kecamatan Sekarbela, Kota Mataram 83116, Nusa Tenggara Barat Telepon: (0370) 623544, WhatsApp 081217352004

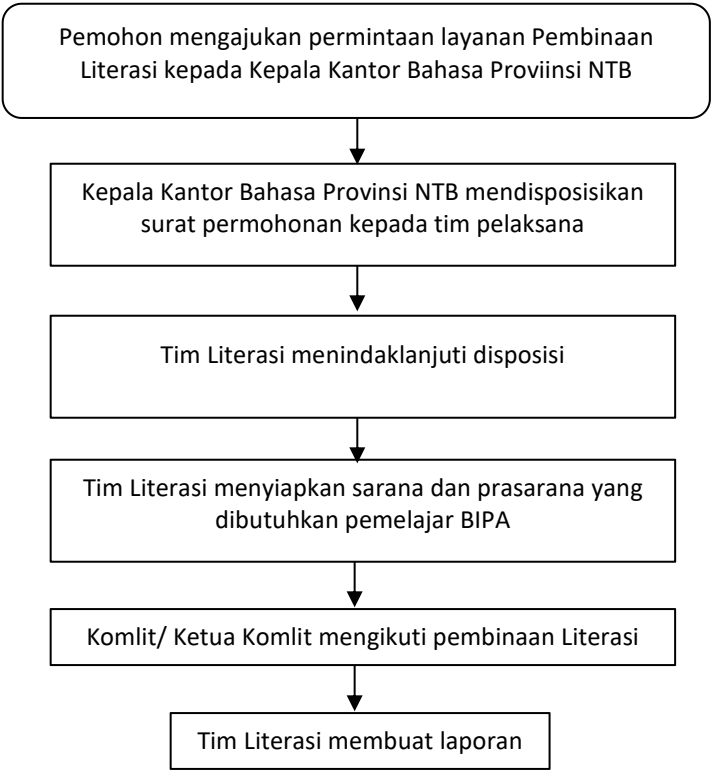
Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	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 Pemerintah Nomor 82 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. 6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 70 Tahun 2016 tentang Standar Kemahiran Berbahasa Indonesia. 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	1. Ruang tamu, meja, dan kursi 2. Ruang ber-AC
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki ketelitian, kecekatan, dan integritas yang tinggi. 2. Komunikatif, cermat, disiplin, dan sopan. 3. Mematuhi aturan yang berlaku di Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat.
4	Pengawasan Internal	Kepala Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat atau pelaksana layanan.
5	Jumlah Pelaksana	Minimal satu orang atau sesuai dengan permintaan pemohon/pengguna layanan.
6	Jaminan Pelayanan	Sarana dan prasarana dalam melakukan praktik kerja lapangan/magang.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Praktik Kerja Lapangan/Magang di Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Minimal satu kali dalam setahun.

11. Literasi

a. Pemanfaatan Buku Literasi

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Surat permohonan 1. dari instansi/lembaga yang ditandatangani oleh kepala instansi/lembaga atau; 2. dari perseorangan yang ditandatangani oleh yang bersangkutan.
2	Prosedur	 <pre> graph TD A[Pemohon mengajukan permintaan layanan Pembinaan Literasi kepada Kepala Kantor Bahasa Provinsi NTB] --> B[Kepala Kantor Bahasa Provinsi NTB mendisposisikan surat permohonan kepada tim pelaksana] B --> C[Tim Literasi menindaklanjuti disposisi] C --> D[Tim Literasi menyiapkan sarana dan prasarana yang dibutuhkan pemelajar BIPA] D --> E[Komlit/ Ketua Komlit mengikuti pembinaan Literasi] E --> F[Tim Literasi membuat laporan] </pre>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Minimal satu hari.
4	Biaya/Tarif	Biaya yang ditimbulkan oleh kegiatan ini dibebankan kepada pemohon/pengguna layanan dan disesuaikan dengan peraturan Menteri Keuangan tentang Standar Biaya Masukan pada tahun berjalan.
5	Produk Layanan	Jasa layanan pembinaan pemanfaatan buku literasi.

6	Pengelolaan Pengaduan	Pengaduan dan saran dapat disampaikan kepada penanggung jawab Kelompok Kepakaran dan Layanan Profesional (KKLP) Literasi atau kepada ULT Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat dengan alamat sebagai berikut ini. Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat Jalan Dokter Sujono, Kelurahan Jempong Baru, Kecamatan Sekarbela, Kota Mataram 83116, Nusa Tenggara Barat Telepon: (0370) 623544, WhatsApp 081217352004
---	-----------------------	--

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	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 Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang tamu, meja, dan kursi 2. Ruang ber-AC
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki kompetensi fasilitator literasi. 2. Memiliki sertifikat instruktur literasi. 3. Memiliki kemampuan berkomunikasi lisan dan tulis yang baik dalam bahasa Indonesia dan asing sesuai dengan kebutuhan pemohon layanan. 4. Mengetahui tugas sebagai instruktur literasi. 5. Memiliki ketelitian, kecekatan, dan integritas yang tinggi. 6. Komunikatif, cermat, disiplin, dan sopan. 7. Memiliki kemahiran berbahasa Indonesia sekurang-kurangnya madya (diukur dengan UKBI).
4	Pengawasan Internal	Kepala Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat dan penanggung jawab KKLP Literasi.
5	Jumlah Pelaksana	Minimal satu orang atau sesuai dengan permintaan pemohon/pengguna layanan.
6	Jaminan Pelayanan	Layanan Fasilitas Pemanfaatan Buku Literasi.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Penguasaan kompetensi pembinaan literasi.

8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Minimal satu kali dalam setahun.
---	----------------------------------	----------------------------------

b. Pemberdayaan Literasi 3T dan Non-3T

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Surat permohonan 1. dari instansi/lembaga yang ditandatangani oleh kepala instansi/lembaga; 2.dari perseorangan yang ditandatangani oleh yang bersangkutan.
2	Prosedur	<pre> graph TD A([Pemohon mengajukan permintaan layanan Pemberdayaan Literasi kepada Kepala Kantor Bahasa Provinsi NTB]) --> B[Kepala Kantor Bahasa Provinsi NTB mendisposisikan surat permohonan kepada tim pelaksana] B --> C[Tim Literasi menindaklanjuti disposisi] C --> D[Tim Literasi menyiapkan sarana dan prasarana yang dibutuhkan pengguna layanan] D --> E[Komlit/ Ketua Komlit mengikuti pembinaan Literasi] E --> F[Tim Literasi membuat laporan] </pre>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Minimal satu hari.
4	Biaya/Tarif	Biaya yang ditimbulkan oleh kegiatan ini dibebankan kepada pemohon/pengguna layanan dan disesuaikan dengan peraturan Menteri Keuangan tentang Standar Biaya Masukan pada tahun berjalan.
5	Produk layanan	Jasa layanan pemberdayaan literasi 3T dan Non-3T.
6	Pengelolaan pengaduan	Pengaduan dan saran dapat disampaikan kepada penanggung jawab Kelompok Kepakaran dan Layanan Profesional (KKLP) Literasi atau kepada ULT Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat dengan alamat sebagai berikut ini. Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat

		Jalan Dokter Sujono, Kelurahan Jempong Baru, Kecamatan Sekarbela, Kota Mataram 83116, Nusa Tenggara Barat Telepon: (0370) 623544, WhatsApp 081217352004
--	--	---

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	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 Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang tamu, meja, dan kursi 2. Ruang ber-AC
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki kompetensi fasilitator literasi. 2. Memiliki sertifikat instruktur literasi. 3. Memiliki kemampuan berkomunikasi lisan dan tulis yang baik dalam bahasa Indonesia dan asing sesuai dengan kebutuhan pemohon layanan. 4. Mengetahui tugas sebagai instruktur literasi. 5. Memiliki ketelitian, kecekatan, dan integritas yang tinggi. 6. Komunikatif, cermat, disiplin, dan sopan. 7. Memiliki kemahiran berbahasa Indonesia sekurang-kurangnya madya (diukur dengan UKBI).
4	Pengawasan Internal	Kepala Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat dan penanggung jawab KKLP Literasi.
5	Jumlah Pelaksana	Minimal satu orang atau sesuai dengan permintaan pemohon/pengguna layanan.
6	Jaminan Pelayanan	Layanan pemberdayaan literasi di wilayah 3T dan non-3T.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Penguasaan kompetensi pembinaan literasi.

8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Minimal satu kali dalam setahun.
---	----------------------------------	----------------------------------