



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

**KANTOR BAHASA PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT
Jalan Dokter Sujono, Kelurahan Jempong Baru, Sekarbela, Mataram
Telepon: (0370) 623544**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

KANTOR BAHASA

PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

Jalan Dokter Sujono, Kelurahan Jempong Baru, Kecamatan Sekarbela, Mataram

Telepon: (0370) 623544

Laman: kantorbahasantb.kemdikbud.go.id; Pos-el: kantorbahasantb@kemdikbud.go.id

KEPUTUSAN

KANTOR BAHASA PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

NOMOR 0374/I4.18/OT.01.02/2021

TENTANG

MAKLUMAT PELAYANAN

PADA KANTOR BAHASA PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

KEPALA KANTOR BAHASA NUSA TENGGARA BARAT,

Menimbang:

- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan pelayanan prima kepada pengguna jasa pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan maklumat pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan keputusan Kepala Kantor Bahasa Nusa Tenggara Barat tentang Penetapan Maklumat Pelayanan pada Kantor Bahasa Nusa Tenggara Barat.

Mengingat:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2009) Nomor 112, Tambahan Lembaga Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 70 Tahun 2016 tentang Standar Kemahiran Berbahasa Indonesia;
5. Instruksi Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 1 Tahun 2013 tentang Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
6. Keputusan Kepala Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor /I4.18/OT.01.02/2021 tentang Standar Pelayanan pada Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KANTOR BAHASA PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT TENTANG PENETAPAN MAKLUMAT PELAYANAN PADA KANTOR BAHASA PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT.

KESATU : Menetapkan Maklumat Pelayanan pada Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat ini.

KEDUA : Dalam menyelenggarakan pelayanan guna memenuhi Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum kesatu tersebut, seluruh jajaran Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat wajib memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan meningkatkan pengelolaan resiko (*risk management*) dengan sebaik-baiknya.

KETIGA : Keputusan Kepala Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.



Ditetapkan di Mataram
Pada tanggal 1 April 2021


Umi Kulsum, S.S., M.Hum.
NIP 197301161997032001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

**KANTOR BAHASA
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT**

Jalan Dokter Sujono, Kelurahan Jempong Baru, Kecamatan Sekarbela, Mataram

Telepon: (0370) 623544

Laman: kantorbahasantb.kemdikbud.go.id; Pos-el: kantorbahasantb@kemdikbud.go.id

LAMPIRAN:

**KEPUTUSAN KEPALA KANTOR BAHASA PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT
NOMOR 0379 /I4.18/OT.01.02/2021 TENTANG MAKLUMAT PELAYANAN PADA
KANTOR BAHASA PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT**

**MAKLUMAT PELAYANAN
PADA KANTOR BAHASA PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT**

KANTOR BAHASA NUSA TENGGARA BARAT

MAKLUMAT PELAYANAN

**“KAMI BERJANJI AKAN MEMBERIKAN PELAYANAN PRIMA
SESUAI DENGAN STANDAR YANG DITETAPKAN DAN APABILA
TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MERIMA SANKSI SESUAI
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERKALU”**

KEPALA KANTOR BAHASA PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT,



UMI MUKHLISUM, S.S., M.HUM.

NIP 197301161997032001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

KANTOR BAHASA

PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

Jalan Dokter Sujono, Kelurahan Jempong Baru, Kecamatan Sekarbela, Mataram

Telepon: (0370) 623544

Laman: kantorbahasantb.kemdikbud.go.id; Pos-el: kantorbahasantb@kemdikbud.go.id

KEPUTUSAN

KANTOR BAHASA PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

NOMOR 0374 /14.18/OT.01.02/2021

TENTANG

MAKLUMAT PELAYANAN

PADA KANTOR BAHASA PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

KEPALA KANTOR BAHASA NUSA TENGGARA BARAT,

Menimbang:

- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan pelayanan prima kepada pengguna jasa pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan maklumat pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan keputusan Kepala Kantor Bahasa Nusa Tenggara Barat tentang Penetapan Maklumat Pelayanan pada Kantor Bahasa Nusa Tenggara Barat.

Mengingat:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2009) Nomor 112, Tambahan Lembaga Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 70 Tahun 2016 tentang Standar Kemahiran Berbahasa Indonesia;
5. Instruksi Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 1 Tahun 2013 tentang Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
6. Keputusan Kepala Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor /14.18/TU. /2021 tentang Standar Pelayanan pada Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KANTOR BAHASA PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT TENTANG PETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR BAHASA PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

- KESATU : Standar Pelayanan pada Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan pada Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat meliputi ruang lingkup pelayanan jasa dan administrasi.
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat ini wajib dilaksanakan oleh Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja oleh pimpinan, aparat pengawasan, dan masyarakat (pengguna jasa).
- KEEMPAT : Keputusan Kepala Kantor Bahasa Nusa Tenggara Barat ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Mataram
Pada tanggal 1 April 2021



[Signature]
Eni Kulsum, S.S., M.Hum.
NIP197301161997032001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

KANTOR BAHASA

PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

Jalan Dokter Sujono, Kelurahan Jempong Baru, Kecamatan Sekarbela, Mataram

Telepon: (0370) 623544

Laman: kantorbahasantb.kemdikbud.go.id; Pos-el: kantorbahasantb@kemdikbud.go.id

KEPUTUSAN

KEPALA KANTOR BAHASA PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

NOMOR 0375 /14.18/OT.01.02/2021

TENTANG

STANDAR PELAYANAN

PADA KANTOR BAHASA PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

KEPALA KANTOR BAHASA NUSA TENGGARA BARAT,

Menimbang:

- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak dalam penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Kantor Provinsi Bahasa Nusa Tenggara Barat tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat.

Mengingat:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2009) Nomor 112, Tambahan Lembaga Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 70 Tahun 2016 tentang Standar Kemahiran Berbahasa Indonesia;
5. Instruksi Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 1 Tahun 2013 tentang Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KANTOR BAHASA PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT TENTANG PETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR BAHASA PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT
- KESATU : Standar Pelayanan pada Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan pada Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat meliputi ruang lingkup pelayanan jasa dan administrasi.
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat ini wajib dilaksanakan oleh Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja oleh pimpinan, aparat pengawasan, dan masyarakat (pengguna jasa).
- KEEMPAT : Keputusan Kepala Kantor Bahasa Nusa Tenggara Barat ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Mataram
Pada tanggal 1 April 2021



Eni Kulsum, S.S., M.Hum.
NIP197301161997032001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KANTOR BAHASA
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

Jalan Dokter Sujono, Kelurahan Jempong Baru, Kecamatan Sekarbela, Mataram

Telepon: (0370) 623544

Laman: kantorbahasantb.kemdikbud.go.id; Pos-el: kantorbahasantb@kemdikbud.go.id

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR BAHASA
NUSA TENGGARA BARAT
NOMOR 037/14.18/OT.01.02/2021
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
KANTOR BAHASA PROVINSI NUSA TENGGARA
BARAT

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

No.	Komponen	Uraian	
		UKBI Adaptif Merdeka secara Mandiri (secara daring)	UKBI Adaptif Merdeka Klasikal (di temat tertentu dengan sosialisasi terlebih dahulu dan secara daring)
1.	Persyaratan	1. Perangkat yang memadai 2. Pos-el aktif 3. Akses internet yang stabil. 4. Foto kartu identitas. 5. Memiliki pas foto warna. 6. Nomor telepon aktif. 7. Membayar Biaya Uji berdasarkan peraturan resmi.	1. Perangkat yang memadai 2. Pos-el aktif 3. Akses internet yang stabil. 4. Foto kartu identitas. 5. Memiliki pas foto warna. 6. Nomor telepon aktif. 7. Membayar Biaya Uji berdasarkan peraturan resmi.
2.	Prosedur	1) Persiapan 2) Pendaftaran 3) Pengujian 4) Sertifikasi	1) Persiapan 2) Pendaftaran 3) Pengujian 4) Sertifikasi
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	± 7—14 hari	± 7—14 hari
4.	Biaya/Tarif	Sesuai PNB (PP Nomor 82 Tahun 2016) 1. Pelajar/Mahasiswa Rp135.000,00 (per orang per ujian) 2. Masyarakat Umum Rp300.000,00 (per	Sesuai PNB (PP Nomor 82 Tahun 2016) 1. Pelajar/Mahasiswa Rp135.000,00 (per orang per ujian) 2. Masyarakat Umum Rp300.000,00 (per orang

		orang per ujian) 3. Warga Negara Asing Rp1.000.000,00 (per orang per ujian)	per ujian) 3. Warga Negara Asing Rp1.000.000,00 (per orang per ujian)
5.	Produk Layanan	Sertifikat UKBI Adaptif. Sertifikat UKBI Adaptif berlaku selama dua tahun. Seseorang dapat menguji kembali kemahirannya dengan UKBI Adaptif tiga bulan setelah ujian pertama dan seterusnya.	Sertifikat UKBI Adaptif. Sertifikat UKBI Adaptif berlaku selama dua tahun. Seseorang dapat menguji kembali kemahirannya dengan UKBI Adaptif tiga bulan setelah ujian pertama dan seterusnya.
6.	Pengelolaan Pengaduan	1. Secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada penanggung jawab Tempat Uji Kemahiran Berbahasa Indonesia (TUKBI) Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat, Jalan Dokter Sujono, Jempong Baru, Sekarbela, Mataram 2. Secara lisan melalui telepon melalui nomor 0370 623544	1. Secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada penanggung jawab Tempat Uji Kemahiran Berbahasa Indonesia (TUKBI) Kantor Bahasa Provinsi Nusa Tenggara Barat, Jalan Dokter Sujono, Jempong Baru, Sekarbela, Mataram. 2. Secara lisan melalui telepon melalui nomor 0370 623544.

PROSEDUR OPERASIONAL STANDAR LAYANAN UJI KEMAHIRAN BERBAHASA INDONESIA (UKBI) ADAPTIF MERDEKA

No	Kegiatan	Pelaksanaan						Mutu Baku		Keterangan
		PENGEMBANG SOAL	PESERTA	TATA USAHA	ANGGOTA KKLP UKBI	KOORDINATOR KKLP UKBI	KEPALA PUSAT	KEPALA BADAN BAHASA	Kelengkapan	
1	Bank Soal	Mulai → []							bank soal	
2	Pendaftaran Peserta	[] → []							buku panduan	10 bulan
3	Administrasi		[]	[]					buku panduan peserta, laptop/komputer, perangkat jemala, akses internet	1 hari
4	Pengawasan Pengujian (Pengawasan pelaksanaan, pengawasan hasil, pengawasan pengesahan)				[]	[]	[]		Laptop, akses internet, buku panduan	1 hari
5	Rekapitulasi Hasil								Hak akses, buku panduan, laptop/komputer, akses internet	7 hari
6	Sertifikat Hasil Uji		[]						komputer, kertas, pena, printer	1 hari
			Selesai						Data rekapitulasi nilai peserta	1 hari
									Hak akses, akses internet, pos-el, laptop/komputer	1 hari
									Serifikat dapat diunduh langsung melalui akun atau pos-el peserta	

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. Komputer dengan akses internet 3. Jaringan Internet 4. Ruang Penyimpanan Dokumen 5. Printer 6. Pesawat Telepon 7. Ruang uji ber-AC
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami peraturan perundang-undangan kebahasaan 2. Memiliki keterampilan menganalisis data hasil Uji Kemahiran Berbahasa Indonesia 3. Mengetahui tugas dan fungsi tentang pelaksanaan Uji Kemahiran Berbahasa Indonesia 4. Memahami informasi bidang kebahasaan 5. Memiliki ketelitian, kecekatan, dan integritas yang tinggi 6. Memahami dan menguasai Teknologi Informasi (TI) 7. Komunikatif, cermat, disiplin, dan sopan 8. Memiliki kemahiran berbahasa Indonesia sekurang-kurangnya semenjana (diukur dengan UKBI)
4.	Pengawasan Internal	Penanggung jawab TUKBI
5.	Jumlah Pelaksana	12 (dua belas) orang sudah termasuk dengan tim pengawas sesuai dengan pedoman UKBI
6.	Jaminan Pelayanan	UKBI dilaksanakan dengan cermat, transparan, dan sesuai

		dengan standar yang telah ditetapkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Sertifikat UKBI diberikan dan dijamin keabsahannya dengan stempel, hologram, dan tanda tangan basah penanggung jawab TUKBI
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam setahun dalam rangka menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KANTOR BAHASA
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

JalanDokter Sujono, KelurahanJempongBaru, KecamatanSekarbela, Mataram

Telepon: (0370) 623544

Laman: kantorbahasantb.kemdikbud.go.id; Pos-el: kantorbahasantb@kemdikbud.go.id

BERITA ACARA
PEMBAHASAN RANCANGAN STANDAR PELAYANAN
UJI KEMAHIRAN BERBAHASA INDONESIA

Pada hari ini, Senin, tanggal Dua Puluh Delapan bulan Januari tahun Dua Ribu Dua Puluh Satu, bertempat di Ruang Rapat Aula Anjani, Kantor Bahasa Nusa Tenggara Barat, Jalan Dokter Sujono, Kelurahan Jempong, Kecamatan Sekarbela, Kota Mataram, telah dilaksanakan pembahasan rancangan Standar Pelayanan Informasi Data Kebahasaan dan Kesastraan antara Penyelenggara Pelayanan yang selanjutnya didebut pihak KESATU dengan pihak Pengguna Pelayanan yang selanjutnya disebut PIHAK KEDUA.

PIHAK KESATU dan PIHAK KEDUA telah sapakat dan menyetujui rancangan Standar Pelayanan Uji Kemahiran Berbahasa Indonesia untuk ditetapkan oleh pejabat yang berwenang.

Berita acara ini dibuat dengan sesungguhnya berdasarkan hasil pembahasan sebagaimana terlampir, dibuat rangkap dua untuk digunakan sebagaimana mestinya.

PIHAK KESATU

Dibuat di Mataram, 1 April 2021

PIHAK KEDUA

1. Dr. Hilmiati, M.Pd.
Dosen PGMI FTK UIN Mataram

2. Syukrina Rahmawati, S.Pd., M.Hum.
Ketua Program Studi Pendidikan
Bahasa Indonesia FKIP
UNW Mataram

3. Nurmiwati, M.Pd.
Kaprod PBSI FKIP Ummat

