

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

| No. | Komponen                        | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Persyaratan pelayanan           | <ol style="list-style-type: none"> <li>Identitas Pelapor: <ol style="list-style-type: none"> <li>Perorangan: fotokopi KTP atau identitas lainnya yang masih berlaku (paspor, SIM, kartu pelajar, kartu mahasiswa), dan surat kuasa dari pelapor (jika laporan pengaduan diwakilkan)</li> <li>Pengaduan atas nama lembaga: fotokopi KTP atas nama pengadu, fotokopi akta pendirian organisasi/lembaga, dan surat kuasa dari lembaga yang bermaterai;</li> </ol> </li> <li>Bukti kejadian meliputi lokasi, waktu, dokumen pendukung, dan tulisan mengenai kronologi kejadian</li> <li>Mengisi formulir pengaduan luring atau daring yang dapat diakses melalui laman <a href="http://kantorbahasantb.kemdikbud.go.id">kantorbahasantb.kemdikbud.go.id</a>. Pengaduan diserahkan paling lambat 30 hari sejak pelapor menerima layanan publik.</li> </ol> |
| 2   | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <pre> graph TD     A([Pelapor mengisi formulir pengaduan dan melampirkan persyaratan (secara luring ataupun daring)]) --&gt; B[ULT: Menelaah formulir pengaduan]     B --&gt; C[Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat memverifikasi aduan dan menindaklanjuti pengaduan]     C --&gt; D[ULT: Petugas menerima hasil tindak lanjut]     D --&gt; E([Pelapor: Menerima hasil tindak lanjut])     B --&gt; A </pre>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|   |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 3 | Jangka Waktu Penyelesaian                | selambat-lambatnya satu (1) hari kerja bila berkas lengkap                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 4 | Biaya/Tarif                              | Tanpa biaya                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 5 | Produk pelayanan                         | Laporan penanganan pengaduan pelayanan publik                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 6 | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <ol style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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 <a href="http://kantorbahasantb.kemdikbud.go.id">kantorbahasantb.kemdikbud.go.id</a>, pos-el <a href="mailto:kantorbahasantb@kemdikbud.go.id">kantorbahasantb@kemdikbud.go.id</a>. Layanan tatap muka dapat dilakukan dari Senin—Jumat: 07.30—16.00 Wita.</li> </ol> |



Mengetahui,  
Kepala Kantor Bahasa Provinsi NTB,

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