



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
KANTOR BAHASA
PROVINSI GORONTALO**

Jalan dr. Zainal Umar Sidiki, Tunggulo, Tilongkabila, Bone Bolango, Gorontalo
Telepon/Faksimile 0435-8533588; Laman <https://kantorbahasagorontalo.kemdikbud.go.id>

**KEPUTUSAN
KEPALA KANTOR BAHASA PROVINSI GORONTALO
NOMOR:1248/I5.24/OT.02.02/2023**

**TENTANG
STANDAR PELAYANAN
PADA KANTOR BAHASA PROVINSI GORONTALO**

KEPALA KANTOR BAHASA PROVINSI GORONTALO,

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan pelayanan prima kepada pengguna jasa layanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- : b. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan keputusan kepala Kantor Bahasa Provinsi Gorontalo tentang penetapan Standar Pelayanan pada Kantor Bahasa Provinsi Gorontalo.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
3. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
4. Intruksi Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 1 Tahun 2013 tentang Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
5. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 12 Tahun 2022 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Balai Bahasa Dan Kantor Bahasa;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA KANTOR BAHASA PROVINSI GORONTALO TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR BAHASA PROVINSI GORONTALO.**
- Kesatu : Standar Pelayanan pada Kantor Bahasa Provinsi Gorontalo sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Kantor Bahasa Provinsi Gorontalo ini.
- Kedua : Standar Pelayanan pada Kantor Bahasa Provinsi Gorontalo 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 Gorontalo ini wajib dilaksanakan Kantor Bahasa Provinsi Gorontalo dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja oleh pimpinan, aparat pengawasan dan masyarakat (pengguna jasa).
- Keempat : Keputusan Kepala Kantor Bahasa Provinsi Gorontalo ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Gorontalo
Pada tanggal 9 November 2023
Kepala,

Ahmad Nawari, S.Pd., M.A.
NIP 197407172003121002

**LAMPIRAN SURAT KEPUTUSAN
KEPALA KANTOR BAHASA PROVINSI
GORONTALO**

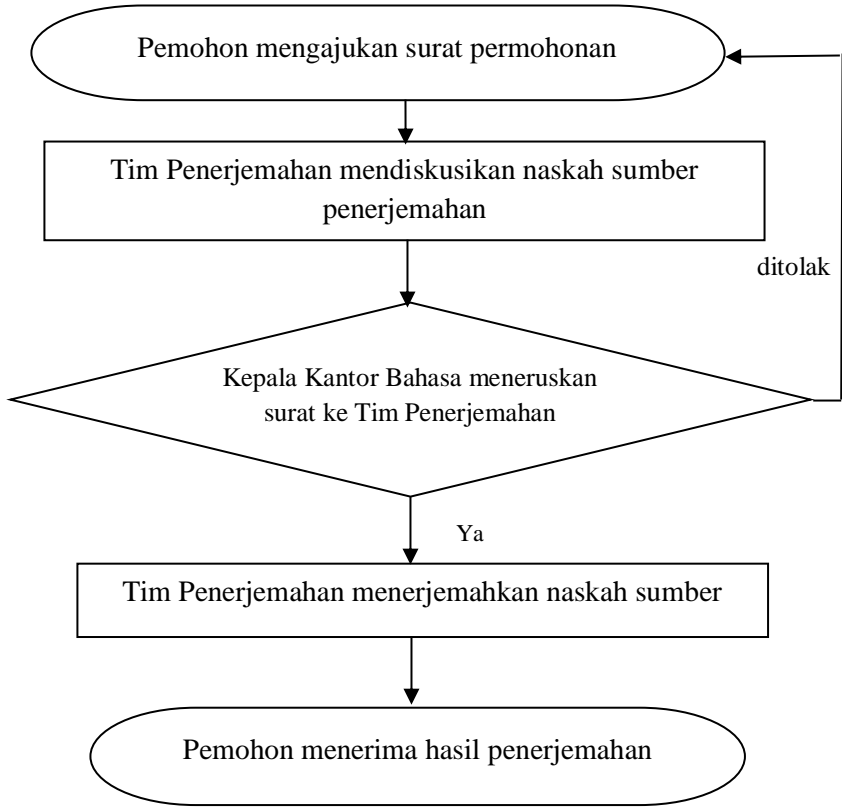
Nomor : 1248/I5.24/OT.02.02/2023

Tanggal : 9 November 2023

STANDAR LAYANAN KANTOR BAHASA PROVINSI GORONTALO

1. Standar Layanan Penerjemahan Dokumen

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon adalah masyarakat umum yang berkedudukan di Provinsi Gorontalo; 2. Pemohon mengajukan surat permohonan layanan penerjemahan kepada Kepala Kantor Bahasa Provinsi Gorontalo; 3. Surat Permohonan ditandatangani pimpinan lembaga. Sedangkan untuk perseorangan, surat permohonan ditandatangani oleh yang bersangkutan. 4. Terjemahan bahasa sumber bahasa Inggris dan Bahasa Indonesia.
2.	Prosedur	 <pre> graph TD A([Pemohon mengajukan surat permohonan]) --> B[Tim Penerjemahan mendiskusikan naskah sumber penerjemahan] B --> C{Kepala Kantor Bahasa meneruskan surat ke Tim Penerjemahan} C -- Ya --> D[Tim Penerjemahan menerjemahkan naskah sumber] C -- ditolak --> A D --> E([Pemohon menerima hasil penerjemahan]) </pre>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 3 hari kerja atau sesuai dengan hasil koordinasi antara pemohon dengan staf penerjemah yang ditunjuk.
4.	Biaya/tarif	Sesuai dengan anggaran pemohon (SBM)

5.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jasa layanan kebahasaan 2. Hasil penerjemahan
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Kantor Bahasa Provinsi Gorontalo Alamat: Jalan dr. Zainal Umar Sidiki, Desa Tunggulo, Kecamatan Tilongkabila, Kabupaten Bone Bolango. Pos-el: bahasa.gorontalo@kemdikbud.go.id Telepon/Faksimile: 0435-8533588 2. Pengaduan, saran, dan masukan di atas ditembuskan kepada penanggung jawab.

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 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 Nomer 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 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang ber-AC 2. Kamus ekabahasa dan dwibahasa 3. Komputer dan jaringan internet 4. Printer 5. Ruang penyimpanan dokumen
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki sertifikat penerjemahan atau pernah mengikuti pelatihan penerjemahan; 2. Memiliki pengalaman dan kompetensi di bidang penerjemahan; 3. Memahami peraturan mengenai penerjemahan dokumen; 4. Memiliki wawasan bahasa, budaya, dan kesusastraan yang luas, baik dalam bahasa sumber maupun dalam bahasa sasaran; 5. Memiliki ketelitian, kecekatan, dan integritas yang tinggi; 6. Memiliki kemahiran berbahasa Indonesia

		sekurang-kurangnya Unggul (diukur dengan UKBI).
4.	Pengawasan Internal	Kepala Kantor Bahasa Provinsi Gorontalo
5.	Jumlah Pelaksana	Tiga orang pelaksana
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilakukan dengan cermat sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Kerahasiaan dokumen sumber dan hasil penerjemahan disimpan oleh Kantor Bahasa Provinsi Gorontalo paling lama satu bulan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal satu kali dalam setahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

2. Standar Layanan Uji Kemahiran Berbahasa Indonesia (UKBI) Adaptif

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyiapkan pendaftaran peserta melalui laman ukbi.kemdikbud.go.id. 2. Memiliki perangkat komputer atau laptop yang memadai, memiliki fitur kamera, serta dilengkapi dengan perangkat pendengaran (<i>headseat/earphone</i>). 3. Memiliki pos-el (email) yang aktif untuk verifikasi pendaftaran ujian. 4. Memiliki akses internet yang stabil dengan kecepatan minimal 10 mbps. 5. Peserta uji mendaftar secara personal/daring melalui laman ukbi.kemdikbud.go.id. 6. Peserta uji dapat melakukan pendaftaran secara kolektif di TUKBI Kantor Bahasa Provinsi Gorontalo. 7. Pendaftaran peserta uji secara kolektif dengan cara mengajukan surat permohonan kepada Kepala Kantor Bahasa Provinsi Gorontalo atau mengisi formulir pengajuan layanan yang tertera di laman Kantor Bahasa Provinsi Gorontalo. 8. Peserta uji menyiapkan fail pasfoto digital berwarna terbaru maksimal 500 kb. 9. Peserta uji menyiapkan fail pindai (<i>scan</i>) Kartu Identitas yang sah

NO	KOMPONEN	URAIAN
		(KTP/Paspor/SIM/VISA/Kartu Pelajar/Surat Keterangan dari Sekolah) dengan format *.jpg, *.png, *.jpeg 10. Bukti pembayaran melalui pos-el masing-masing akun 11. Berkas pengajuan tes dilakukan paling lambat 7 hari sebelum jadwal pelaksanaan tes UKBI.
2.	Prosedur	<pre> graph TD A([Pemohon mengajukan surat permohonan atau mengakses laman ukbi.kemdikbud.go.id]) --> B{Tim TUKBI Pusat memverifikasi dokumen pemohon} B -- Ya --> C[Pemohon menerima balasan surat atau menerima notifikasi untuk melakukan pembayaran] C --> D[Pemohon melaksanakan Uji Kemahiran Berbahasa Indonesia sesuai jadwal yang ditentukan] D --> E([Pemohon menerima sertifikat UKBI]) B -- Tidak --> A </pre>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 14 hari kerja
4.	Biaya/tarif	Sesuai PNBP (PP 20 Tahun 2022) 1. Mahasiswa Rp100.000,00 (per orang per ujian) 2. Masyarakat Umum Rp300.000,00 (per orang per ujian) 3. Warga Negara Asing Umum: Rp1.000.000,00 (per orang per ujian) Mahasiswa: Rp500.000,00 (per orang per ujian) Pelajar: Rp250.000,00 (per orang per ujian)
5.	Produk layanan	Sertifikat UKBI
6.	Pengelolaan pengaduan	Pengaduan dan saran dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada penanggung jawab Tempat Uji Kemahiran Berbahasa Indonesia (TUKBI) Kantor Bahasa

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Provinsi Gorontalo.</p> <p>Kantor Bahasa Provinsi Gorontalo Jalan Dokter Zainal Umar Sidiki, Desa Tunggulo, Kecamatan Tilongkabila, Kabupaten Bone Bolango Telepon/Faksimile (0435) 8524141 Pos-el: bahasa.gorontalo@kemdikbud.go.id kbhs.gorontalo@gmail.com Laman: https://kantorbahasagorontalo.kemdikbud.go.id/</p>

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 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 20 Tahun 2022 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. 8. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 509 tahun 2018 tentang Persetujuan Penggunaan Sebagian Dana PNBPN pada Kemendikbud.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tamu, meja, dan kursi 2. Komputer dengan akses internet 3. Jaringan Internet 4. <i>Printer/Scanner</i> 5. Pesawat Telepon 6. Ruang ber-AC
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami peraturan perundang-undangan kebahasaan; 2. Mengetahui tugas dan fungsi tentang pelaksanaan Uji Kemahiran Berbahasa Indonesia; 3. Memahami informasi bidang kebahasaan; 4. Memiliki ketelitian, kecekatan, dan integritas yang tinggi; 5. Memahami dan menguasai Teknologi Informasi (TI);

NO	KOMPONEN	URAIAN
		6. Komunikatif, cermat, disiplin, dan sopan; 7. Memiliki kemahiran berbahasa Indonesia sekurang-kurangnya Semenjana (diukur dengan UKBI).
4.	Pengawasan Internal	Penanggung jawab TUKBI
5	Jumlah pelaksana	5 (lima) orang
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 tanda tangan elektronik oleh Kepala Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa dan diunduh melalui akun masing-masing peserta
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam setahun dalam rangka menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan layanan kinerja pelayanan

3. Standar Layanan Bantuan Teknis

3.1. Standar Layanan Bantuan Teknis Keterangan Ahli Bahasa (Tindak Pidana) Kantor Bahasa Provinsi Bahasa Gorontalo

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>Persyaratan Teknis dan Persyaratan Administratif</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. surat tugas (administratif) 2. surat permintaan keterangan ahli bahasa (administratif) 3. Pemohon mengisi buku tamu Kantor Bahasa Provinsi Gorontalo (teknis) <p>Permohonan (juga) dapat diajukan melalui Kantor Bahasa Provinsi Gorontalo Jalan Dokter Zainal Umar Sidiki, Desa Tunggulo, Kecamatan Tilonkabila, Kabupaten Bone Bolango Telepon/Faksimile (0435) 8524141 Pos-el: bahasa.gorontalo@kemdikbud.go.id kbhs.gorontalo@gmail.com Laman: https://kantorbahasagorontalo.kemdikbud.go.id/</p>

2.	Prosedur	<pre> graph TD A[Pemohon bersurat ke Kepala Kantor Bahasa Provinsi Gorontalo (paling lambat tiga hari kerja sebelum penugasan)] --> B[Kepala Kantor Bahasa Provinsi Gorontalo mempelajari surat permohonan tersebut (urgensi kasus yang akan ditangani oleh ahli bahasa)] B --> C{Kepala Kantor Bahasa Provinsi Gorontalo mempertimbangkan/mendiskusikan kasus yang akan ditangani dengan Ahli Bahasa Kantor Bahasa Provinsi Gorontalo} C -- Ya/diterima --> D[Kasus dapat ditangani oleh Ahli Bahasa Kantor Bahasa Provinsi Gorontalo] C -- tidak --> E[Kasus tak dapat ditangani oleh Ahli Bahasa Kantor Bahasa Provinsi Gorontalo] D --> F[Kepala Kantor Bahasa Provinsi Gorontalo menugasi Ahli bahasa] E --> G[Kepala Kantor Bahasa Provinsi Gorontalo menawarkan Ahli Bahasa dari Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, KKLP Bahasa Hukum ke pemohon] F --> H[Pemohon menerima layanan] G --> I[Disetujui oleh pemohon] I --> J[Kepala Kantor Bahasa Provinsi Gorontalo meneruskan Surat Permohonan Ahli Bahasa ke Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa atau ke KKLP Pembinaan Bahasa Hukum] J --> H </pre>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alokasi waktu pemrosesan permohonan ahli bahasa paling lama tiga hari kerja. 2. Jangka waktu penyelesaian layanan disesuaikan dengan permintaan pemohon atau disesuaikan dengan tingkat kerumitan kasus yang ditangani.
4.	Biaya/tarif	Biaya dibebankan kepada pemohon/pengguna jasa/sesuai dengan ketentuan dalam SBM yang berlaku Rp. 1.800.000 (PMK Nomor 49 Tahun 2023)
5.	Produk layanan	Layanan Bantuan Teknis Keterangan Ahli Bahasa
6.	Pengelolaan pengaduan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis ke alamat Kantor Bahasa Provinsi Gorontalo, Jalan Dokter Zainal Umar Sidiki, Desa Tunggulo, Kecamatan Tilongkabila, Kabupaten Bone Bolango, Telepon/Faksimile (0435) 8524141; Pos-el: bahasa.gorontalo@kemdikbud.go.id kbhs.gorontalo@gmail.com Laman: https://kantorbahasagorontalo.kemdikbud.go.id/

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Dasar 1945; 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2009 tentang Bendera, Bahasa, dan Lambang Negara serta Lagu Kebangsaan; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah No. 57 Tahun 2014 tentang Pengembangan, Pembinaan, dan Pelindungan Bahasa dan Sastra, serta Peningkatan Fungsi Bahasa Indonesia; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. ruangan yang kondusif (tenang) 2. Berita Acara Pemeriksaan (BAP) 3. alat tulis (buku dan pulpen) 4. komputer dan internet (opsional) 5. jaringan internet (opsional) 6. printer (opsional) 7. pesawat telepon (opsional)
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. memiliki sertifikat kelulusan sebagai penyuluh (penyuluh bersertifikat); 2. memiliki sertifikat kelulusan pelatihan/diklat Linguistik Forensik (bahasa hukum); 3. memahami makrolinguistik (ilmu bahasa murni) dan mikrolinguistik (Psikolinguistik, Linguistik Antropologi, Linguistik etnografi, Linguistik sosiologi, Filologi, Filsafat bahasa, dan Semiotika serta Linguistik Forensik (<i>Forensic Linguistics</i>); 4. memahami peraturan perundang-undangan (kebahasaan), hukum pidana dan perdata, UU ITE, atau aturan terkait lainnya; 5. memiliki ketelitian, kecekatan, dan integritas yang tinggi; 6. memiliki sifat komunikatif, cermat, disiplin, dan sopan; 7. memahami visi dan misi Kantor Bahasa Provinsi Gorontalo; serta 8. memahami Kode Etik Ahli Bahasa.
4.	Pengawasan Internal	Kepala Kantor Bahasa Provinsi Gorontalo dan KKLP Pembinaan Bahasa dan Hukum
5.	Jumlah Pelaksana	Satu orang (satu kasus hanya ditangani oleh satu orang ahli bahasa dari instansi penyedia layanan)
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Tugas dari Kepala Kantor Bahasa Prov. Gorontalo; 2. Surat Permintaan Ahli (kepolisian atau perseorangan).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM); 2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan (internal) minimal satu kali dalam setahun.

3.2. Standar Layanan Bantuan Teknis Literasi Narasumber/Penyuluh/Juri Kantor Bahasa Provinsi Bahasa Gorontalo

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>Persyaratan Teknis dan Persyaratan Administratif</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. surat tugas (administratif); 2. surat permintaan narasumber/penyuluh/juri (administratif); 3. Pemohon mengisi buku tamu Kantor Bahasa Provinsi Gorontalo (teknis). <p>Permohonan juga (dapat) diajukan melalui: Kantor Bahasa Provinsi Gorontalo Jalan Dokter Zainal Umar Sidiki, Desa Tunggulo, Kecamatan Tilongkabila, Kabupaten Bone Bolango Telepon/Faksimile (0435) 8524141 Pos-el: bahasa.gorontalo@kemdikbud.go.id kbhs.gorontalo@gmail.com Laman: https://kantorbahasagorontalo.kemdikbud.go.id/</p>
2.	Prosedur	<pre> graph TD A[Pemohon bersurat ke Kepala Kantor Bahasa Provinsi Gorontalo (paling lambat tiga hari kerja sebelum penugasan)] --> B[Kepala Kantor Bahasa Provinsi Gorontalo mempelajari surat permohonan tersebut (kesesuaian tusi, kesiapan narasumber, lokasi kegiatan, dan kesesuaian jadwal KBG)] B --> C{Kepala Kantor Bahasa Provinsi Gorontalo mempertimbangkan/mendidikasikan permohonan tersebut dengan tenaga penyuluh/narasumber Kantor Bahasa Gorontalo} C --> D[Permohonan pemohon disetujui Oleh Kepala Kantor Bahasa Gorontalo] C --> E[Permohonan pemohon tak dapat dipenuhi (Lokasi, biaya, jadwal KBG, dan ketersediaan tenaga narasumber/penyuluh/juri)] D --> F[Kepala Kantor Bahasa Provinsi Gorontalo menugasi P/J] E --> G[Kepala Kantor Bahasa Provinsi Gorontalo menawarkan penyesuaian jadwal pelaksanaan kegiatan] G --> H[Disetujui oleh pemohon] H --> I[Kepala Kantor Bahasa Provinsi Gorontalo menugasi penyuluh/narasumber /juri] I --> J[Pemohon menerima layanan] </pre>

3.	Jangka waktu penyelesaian	1. Alokasi waktu pemrosesan permohonan narasumber/penyuluh/juri paling lama tiga hari kerja; 2. Jangka waktu penyelesaian layanan disesuaikan dengan permintaan pemohon.
4.	Biaya/tarif	Biaya dibebankan kepada pemohon/pengguna jasa/sesuai dengan ketentuan dalam SBM yang berlaku Rp. 900.000 (PMK Nomor 49 Tahun 2023)
5.	Produk layanan	Layanan Ahli Bahasa (Narasumber/Penyuluh/Juri)
6.	Pengelolaan pengaduan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis atau melalui media sosial resmi Kantor Bahasa Provinsi Gorontalo: Jalan Dokter Zainal Umar Sidiki, Desa Tunggulo, Kecamatan Tilongkabila, Kabupaten Bone Bolango, Telepon/Faksimile (0435) 8524141 Pos-el: bahasa.gorontalo@kemdikbud.go.id kbhs.gorontalo@gmail.com Laman: https://kantorbahasagorontalo.kemdikbud.go.id/

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN	
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Dasar 1945; 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2009 tentang Bendera, Bahasa, dan Lambang Negara serta Lagu Kebangsaan; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah No. 57 Tahun 2014 tentang Pengembangan, Pembinaan, dan Pelindungan Bahasa dan Sastra, serta Peningkatan Fungsi Bahasa Indonesia; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.	
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	Layanan dilaksanakan di Kantor Bahasa Provinsi Gorontalo 1. ruangan ber-AC 2. komputer dan internet 3. jaringan internet 4. printer 5. pesawat telepon 6. referensi (KBBI, Tesaurus, perundang-undangan, PUPI, PUEBI), Tata Bahasa Baku BI) 7. ruang penyimpanan dokumen 8. kotak saran	Layanan dilaksanakan di luar Kantor Bahasa Provinsi Gorontalo 1. lokasi pelaksanaan kegiatan (kondusif) 2. alat tulis kantor (ATK): buku, pulpen, dan spidol 3. alat peraga (penyuluhan): papan tulis, LCD, dan laptop 4. pelantang 5. jaringan internet (opsional)

3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. memiliki sertifikat kelulusan sebagai penyuluh (penyuluh bersertifikat); 2. memiliki pengetahuan kebahasaan (ilmu bahasa) dan kesastraan (kesusastraan); 3. memahami peraturan perundang-undangan (kebahasaan) dan aturan terkait lainnya; 4. memiliki ketelitian, kecekatan, dan integritas yang tinggi; 5. memiliki sifat komunikatif, cermat, disiplin, dan sopan; serta 6. memahami visi dan misi Kantor Bahasa Provinsi Gorontalo
4.	Pengawasan Internal	Kepala Kantor Bahasa Provinsi Gorontalo dan KKLP Pembinaan
5.	Jumlah Pelaksana	jumlah pelaksana disesuaikan dengan permintaan pemohon (kondisional)
6.	Jaminan pelayanan	pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Tugas dari Kepala Kantor Bahasa Prov. Gorontalo; 2. Surat Permintaan Narasumber/Juri
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. evaluasi kinerja pelaksana dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM); 2. evaluasi kinerja pelaksana dilakukan (internal) minimal satu kali dalam setahun.

4. Standar Layanan Tenaga Pengajar Bahasa Indonesia Bagi Penutur Asing (BIPA)

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan layanan yang ditandatangani oleh pimpinan lembaga atau perseorangan dengan melampirkan informasi tentang tujuan program, jumlah jam mengajar, jumlah siswa, target capaian, waktu dan tempat pelaksanaan 2. Pemohon mengajukan surat permohonan layanan kepada kepala Kantor Bahasa Provinsi Gorontalo 3. Pelayanan akan diberikan apabila jumlah pemelajar telah mencapai minimal 5 orang.

2	Prosedur	<pre> graph TD A([Pemohon mengajukan surat permohonan kepada Kepala Kantor Bahasa Provinsi Gorontalo]) --> B[Kepala Kantor mendisposisikan surat permohonan kepada tim pelaksana] B --> C[Tim pelaksana menindaklanjuti disposisi dengan menyiapkan pelaksanaan layanan BIPA dalam bentuk layanan tenaga pengajar BIPA] C --> D[Pemohon menerima surat surat jawaban yang berisi persetujuan dan nama tenaga pengajaran yang bertugas] D --> E[Kepala kantor menugasi tenaga pengajar] E --> F([Pemohon menerima layanan BIPA]) </pre>
3.	Jangka waktu penyelesaian	4 hari kerja setelah disposisi diterima oleh tim pelaksana
4.	Biaya/tarif	Tidak dibebankan biaya (gratis)
5.	Produk layanan	Pengajaran BIPA
6.	Pengelolaan pengaduan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Kantor Bahasa Provinsi Gorontalo; Kantor Bahasa Provinsi Gorontalo Jalan dr. Zainal Umar Sidiki, Desa Tunggulo, Kecamatan Tilongkabila, Kabupaten Bone Bolango Telepon/Faksimile: 0435-8533588 Pos-el: bahasa.gorontalo@kemdikbud.go.id atau pada laman, https://kantorbahasagorontalo.kemdikbud.go.id/

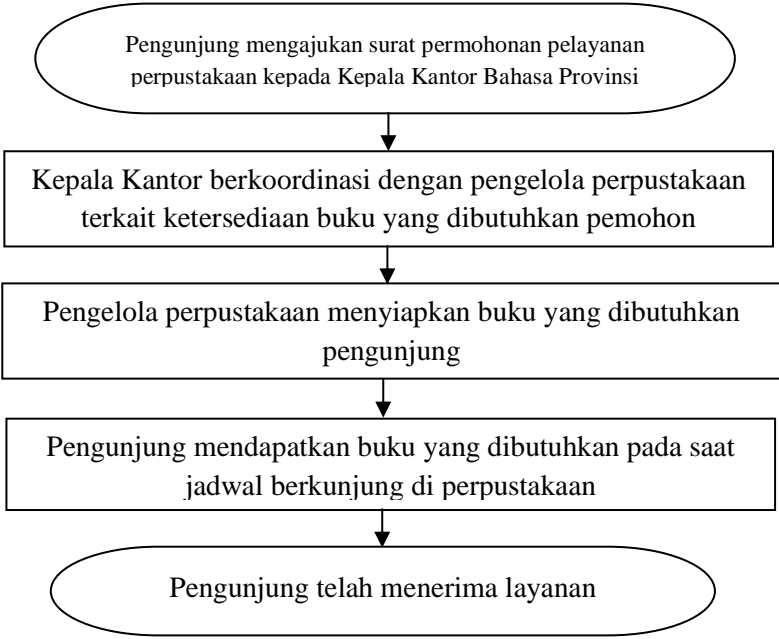
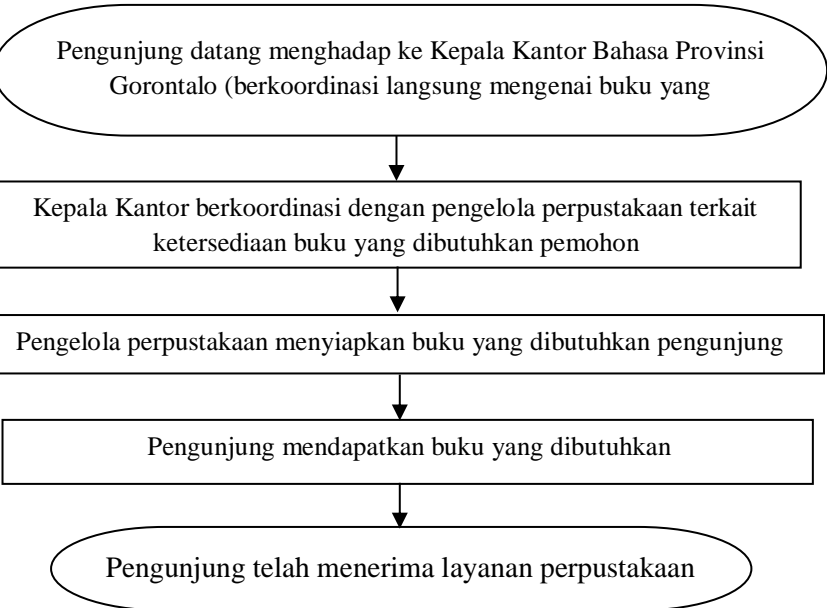
Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2009 tentang Bendera, Bahasa, dan Lambang Negara serta lagu kebangsaan;

		<ol style="list-style-type: none"> 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 Perlindungan 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang ber-AC 2. Bahan ajar cetak dan noncetak (fail bahan ajar noncetak dapat diunduh pada laman Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa/BIPA Daring) 3. Komputer dengan akses internet 4. Media ajar
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pengetahuan kebahasaan (bahasa Indonesia dan bahasa asing) dan pengajaran BIPA 2. Menguasai keterampilan mengajar 3. Memiliki kemahiran berbahasa Indonesia sekurang-kurangnya Unggul (diukur dengan UKBI) 4. Memiliki sertifikat pengajar BIPA/pernah mengikuti pelatihan pengajaran BIPA 5. Memiliki kemampuan berkomunikasi lisan dan tulis yang baik 6. Memiliki keterampilan teknologi dan informasi
4.	Pengawasan internal	Kepala Kantor Bahasa Provinsi Gorontalo dan TIM SPI Kantor Bahasa Provinsi Gorontalo
5.	Jumlah Pelaksana	dua orang
6.	Jaminan Pelayanan	Layanan pengajaran BIPA dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan layanan diawasi oleh petugas keamanan 2. Tenaga pengajar yang bertugas memiliki kompetensi dibuktikan dengan kepemilikan sertifikat UKBI dan sertifikat <u>Pelatihan Pengajaran BIPA</u> 3. Bahan ajar diberikan kepada pemohon sesuai dengan standar yang telah ditetapkan
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 2. Melakukan evaluasi internal pelaksanaan standar pelayanan minimal satu kali dalam setahun 3. Melakukan survei kepuasan masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan pelayanan.

5. Standar Layanan Perpustakaan

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>Pengunjung:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi buku tamu 2. Berpakaian sopan dan rapi
	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan secara tertulis <div style="margin-left: 20px;">  <pre> graph TD A([Pengunjung mengajukan surat permohonan pelayanan perpustakaan kepada Kepala Kantor Bahasa Provinsi]) --> B[Kepala Kantor berkoordinasi dengan pengelola perpustakaan terkait ketersediaan buku yang dibutuhkan pemohon] B --> C[Pengelola perpustakaan menyiapkan buku yang dibutuhkan pengunjung] C --> D[Pengunjung mendapatkan buku yang dibutuhkan pada saat jadwal berkunjung di perpustakaan] D --> E([Pengunjung telah menerima layanan]) </pre> </div> 2. Permohonan secara lisan <div style="margin-left: 20px;">  <pre> graph TD A([Pengunjung datang menghadap ke Kepala Kantor Bahasa Provinsi Gorontalo (berkoordinasi langsung mengenai buku yang)]) --> B[Kepala Kantor berkoordinasi dengan pengelola perpustakaan terkait ketersediaan buku yang dibutuhkan pemohon] B --> C[Pengelola perpustakaan menyiapkan buku yang dibutuhkan pengunjung] C --> D[Pengunjung mendapatkan buku yang dibutuhkan] D --> E([Pengunjung telah menerima layanan perpustakaan]) </pre> </div>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Satu hari selama jam kerja

4.	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya kepada pengunjung (gratis)
5.	Produk layanan	Buku hanya untuk dibaca di tempat
6.	Pengelolaan pengaduan	Penanganan pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui: Kantor Bahasa Provinsi Gorontalo Jalan dr. Zainal Umar Sidiki, Tunggulo, Tilongkabila, Bone Bolango, Gorontalo Telepon: 0435-8524141 Pos-el: bahasa.gorontalo@kemdikbud.go.id kbhs.gorontalo@gmail.com Laman: kantorbahasagorontalo.kemdikbud.go.id

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 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 82 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan 5. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan 6. Standar Nasional Perpustakaan Kabupaten/Kota Tahun 2013 diterbitkan oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Laptop/komputer 2. Meja dan kursi baca 3. Rak buku 4. Rambu-rambu perpustakaan 5. Koleksi perpustakaan 6. Wifi gratis 7. Ruangan ber AC
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki sertifikat pustakawan/sertifikat pelatihan perpustakaan 2. Menguasai pengelolaan perpustakaan 3. Mampu mengoperasikan komputer

		4. Mampu berkomunikasi dengan baik
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal yang dilakukan oleh pengelola perpustakaan
5.	Jumlah Pelaksana	Satu orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilakukan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Produk Pelayanan	Koleksi perpustakaan yang diinformasikan, sesuai dengan kebutuhan pengunjung
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja akan didasarkan pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)



Gorontalo, 9 November 2023

Kepala,

Ahmad Naewari, S.Pd., M.A.

NIP 197407172003121002