

**STANDAR PELAYANAN FASILITASI BANTUAN TEKNIS
KANTOR BAHASA PROVINSI JAMBI**

A. Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---------------------------|--|
| 1. | Persyaratan | 1. Pengguna layanan adalah lembaga/instansi pemerintah dan swasta. 2. Pemohon mengisi formulir permohonan pada laman Kantor Bahasa Provinsi Jambi https://balaibahasajambi.kemdikbud.go.id/layanan/ |
| 2. | Prosedur | <pre> graph TD A([Pengguna layanan mengisi formulir dan mengunggah surat permohonan pada laman Kantor Bahasa Provinsi Jambi]) --> B[Petugas ULT memverifikasi permohonan] B --> C{Kepala memproses permohonan} C --> D[Kepala KBPJ mendisposisikan kepada petugas] D --> E[Penugasan sesuai jadwal] E --> F[Pelaksanaan tugas] F --> G([Pengguna layanan menerima layanan]) </pre> |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | Informasi ketersediaan layanan paling lambat 3 hari kerja. |
| 4. | Biaya | 1. Biaya yang ditimbulkan oleh kegiatan ini dibebankan kepada pemohon. 2. Apabila pengguna layanan telah memiliki kerja sama dengan KBPJ, biaya yang dikenakan disesuaikan dengan bunyi dalam klausul nota kesepakatan. |
| 5. | Produk/Pelayanan | 1. Narasumber kebahasaan dan kesastraan. 2. Juri kebahasaan dan kesastraan. 3. Pendampingan kegiatan kebahasaan dan kesastraan. |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | Pengaduan terkait layanan ini dapat dilakukan dengan mengisi formulir pengaduan pada laman Kantor Bahasa Provinsi Jambi https://balaibahasajambi.kemdikbud.go.id , atau nomor WA 081265000071 |

B. 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 Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; dan |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas | - |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki sertifikat atau surat keterangan yang relevan. 2. Menerapkan peraturan terkait. 3. Memiliki integritas, kemampuan komunikasi, kecermatan, kedisiplinan, dan kesopanan, serta 4. Memahami dan menguasai visi dan misi Kantor Bahasa Provinsi Jambi. |
| 4. | Pengawasan Internal | Kepala Kantor Bahasa Provinsi Jambi |
| 5. | Jumlah Pelaksana | Sesuai ketersediaan SDM |
| 6. | Jaminan Pelayanan | Pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. |
| 7. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal satu kali dalam setahun. Selanjutnya, tindakan perbaikan dilakukan apabila diperlukan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. |