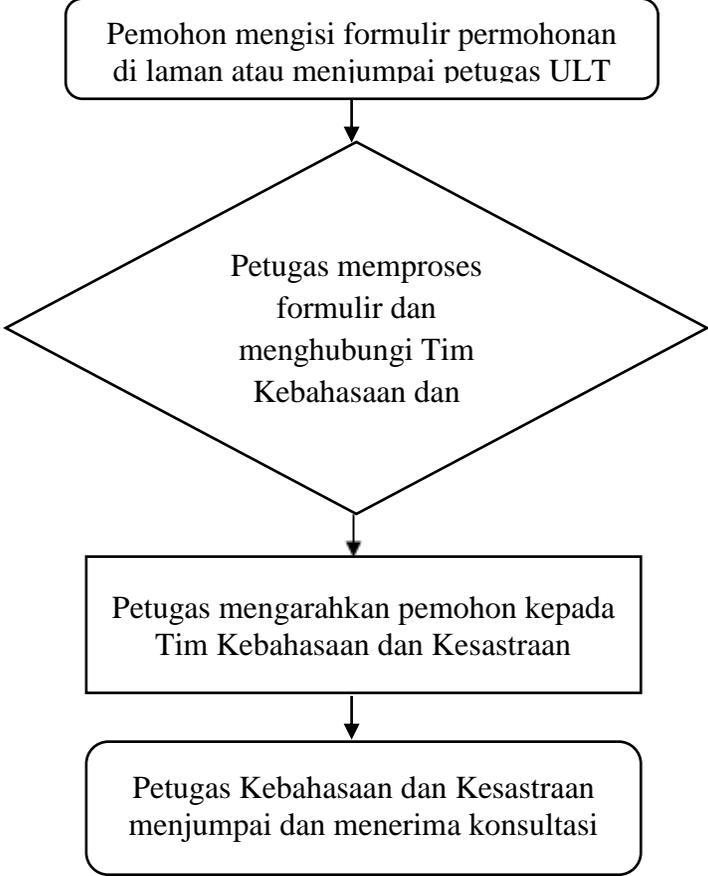


**STANDAR PELAYANAN  
PROGRAM KONSULTASI KEBAHASAAN DAN KESASTRAAN  
BALAI BAHASA PROVINSI ACEH**

**Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)**

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Pemohon layanan ini adalah terbuka untuk umum. b. Pemohon mengisi formulir permohonan layanan.
2.	Prosedur	 <pre> graph TD     A([Pemohon mengisi formulir permohonan di laman atau menjumpai petugas ULT]) --&gt; B{Petugas memproses formulir dan menghubungi Tim Kebahasaan dan}     B --&gt; C[Petugas mengarahkan pemohon kepada Tim Kebahasaan dan Kesastraan]     C --&gt; D([Petugas Kebahasaan dan Kesastraan menjumpai dan menerima konsultasi])           </pre>
3.	Waktu pelayanan	1) Pemohon dapat mengunjungi Balai Bahasa Provinsi Aceh pada jam kerja. 2) Permohonan ditindaklanjuti maksimal 30 menit terhitung mulai formulir pengajuan diterima. 3) Jangka waktu konsultasi diberikan maksimal 30 menit.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya yang dikenakan.
5.	Produk pelayanan	Konsultasi Kebahasaan dan Kesastraan
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	a. Setiap pemohon mengisi lembar evaluasi pelayanan Balai Bahasa Provinsi Aceh. b. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Balai Bahasa Provinsi Aceh Jalan Panglima Nyak Makam 21, Lampineung, Banda Aceh, 24415. c. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan via telepon : (0651) 7412795 WhatsApp : +6282274487449 pos-el : balaibahasaaceh@kemdikbud.go.id laman : bbaceh.kemdikbud.go.id.

**Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)**

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2009 tentang Bendera, Bahasa, dan Lambang Negara serta Lagu kebangsaan;</li><li>Pasal 7 ayat (3) dan ayat (4) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2016 Tentang Rincian Tugas Balai Bahasa.;</li><li>Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2014 tentang Pengembangan, Pembinaan, dan Pelindungan Bahasa dan Sastra, serta Peningkatan Fungsi Bahasa Indonesia;</li><li>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li><li>Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan Informasi Publik.</li></ol>
2.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>Ruang ber-AC</li><li>Pesawat Telepon</li><li>Akses Internet untuk mengirim dan menerima surat elektronik</li></ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>Memiliki pengetahuan tentang kebahasaan dan kesastraan</li><li>Memiliki kompetensi pedagogik</li><li>Memiliki ketelitian, kecekatan, dan integritas yang tinggi</li><li>Memiliki kemahiran yang unggul dalam berbahasa Indonesia</li></ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"><li>Supervisi atasan langsung</li><li>Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan fungsional oleh inspektorat</li></ol>
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 2 (dua) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Informasi data yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>Laporan kegiatan oleh Koordinator Pelayanan kepada atasan langsung</li><li>Angket penilaian yang disebarakan kepada penerima layanan dan dilaporkan hasilnya kepada atasan langsung.</li></ol>

Mengetahui,  
Kepala,



Drs. Umar Solikhan, M.Hum.  
NIP 196808081998021001