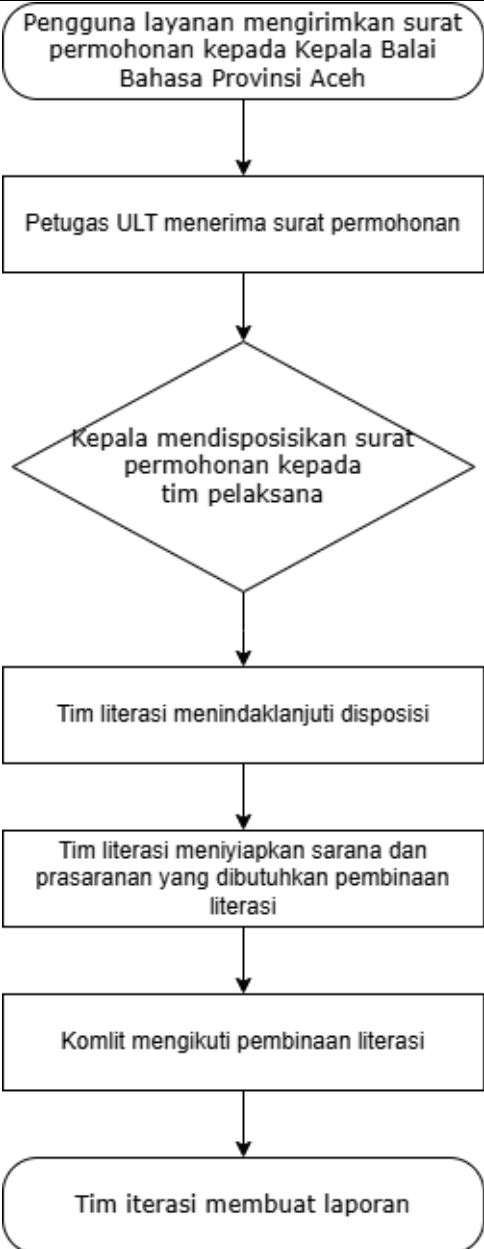


**STANDAR PELAYANAN
FASILITASI PELINDUNGAN BAHASA DAN SASTRA
BALAI BAHASA PROVINSI ACEH**

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Pengguna layanan adalah komunitas bahasa dan sastra daerah, sekolah dasar/menengah, dan instansi pemerintah daerah. b. Mengajukan surat permohonan informasi fasilitasi kegiatan perlindungan bahasa dan sastra (FTBI) kepada Balai Bahasa Provinsi Aceh. c. Peserta menggunakan bahasa daerah sesuai dengan tema perlindungan bahasa dan sastra.
2.	Prosedur	 <pre> graph TD A([Pengguna layanan mengirimkan surat permohonan kepada Kepala Balai Bahasa Provinsi Aceh]) --> B[Petugas ULT menerima surat permohonan] B --> C{Kepala mendisposisikan surat permohonan kepada tim pelaksana} C --> D[Tim literasi menindaklanjuti disposisi] D --> E[Tim literasi menyiapkan sarana dan prasarana yang dibutuhkan pembinaan literasi] E --> F[Komlit mengikuti pembinaan literasi] F --> G([Tim iterasi membuat laporan]) </pre> The flowchart illustrates the procedure for service delivery. It begins with the user submitting a request letter to the Head of the Aceh Provincial Language Center. The ULT staff receives the letter, and the Head then disposes of the request to the implementation team. The literacy team follows up on the disposition, preparing the necessary facilities and infrastructure for literacy training. The community then follows the literacy training, and finally, the literacy team makes a report.

3.	Waktu pelayanan	a. Verifikasi permohonan layanan maksimal 5 hari kerja sejak surat diterima. b. Koordinasi teknis dan penjadwalan kegiatan maksimal 5 hari kerja setelah verifikasi. c. Pelaksanaan fasilitasi FTBI sesuai jadwal yang disepakati (berdasarkan kalender program perlindungan bahasa dan sastra). d. Penyusunan laporan kegiatan: maksimal 7 hari kerja setelah kegiatan selesai.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya yang dikenakan.
5.	Produk pelayanan	Jasa penyediaan informasi fasilitasi pelaksanaan Festival Tunas Bahasa Ibu (FTBI).
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui beberapa sarana. a. Unit Layanan Terpadu Balai Bahasa Provinsi Aceh yang beralamat di Jalan Panglima Nyak Makam 21, Lampineung, Banda Aceh, 24415. b. Kontak dan media sosial Balai Bahasa Provinsi Aceh, yaitu Telepon: (0651) 7551096; WhatsApp: +6282274487449; pos-el: balaibahasaaceh@kemendikdasmen.go.id; Halaman Facebook: Balai Bahasa Provinsi Aceh; Instagram: balaibahasa.aceh; atau X: BbhsAceh. c. Formulir pengaduan layanan daring (<i>online</i>) melalui laman (<i>website</i>): bbaceh.kemendikdasmen.go.id.

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2009 tentang Bendera, Bahasa, dan Lambang Negara serta Lagu Kebangsaan. b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. c. Peraturan Presiden Nomor 63 Tahun 2019 tentang Penggunaan Bahasa Indonesia. d. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2014 tentang Pengembangan, Pembinaan, dan Pelindungan Bahasa dan Sastra serta Peningkatan Fungsi Bahasa Indonesia.

		e. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. f. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 47 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kelola Balai Bahasa dan Kantor Bahasa. g. Peraturan Menteri Pendidikan Dasar dan Menengah Nomor 2 Tahun 2025 tentang Pedoman Pengawasan Penggunaan Bahasa Indonesia. h. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	a. Ruang kerja atau ruang konsultasi b. Komputer atau laptop c. Perangkat dokumentasi d. Akses internet e. Data dan referensi bahasa dan sastra daerah
3	Kompetensi Pelaksana	a. Memiliki pengetahuan tentang perlindungan bahasa dan sastra b. Memiliki kemampuan komunikasi dan koordinasi dengan masyarakat atau pemangku kepentingan c. Memiliki ketelitian, kecekatan, dan integritas yang tinggi
4	Pengawasan Internal	a. Supervisi atasan langsung b. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan fungsional oleh inspektorat
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang
6	Jaminan Pelayanan	Data dan informasi yang diberikan dijamin keabsahannya serta dapat dipertanggungjawabkan.
7	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Laporan kegiatan kepada atasan langsung Evaluasi kegiatan dan umpan balik dari penerima layanan