

**STANDAR PELAYANAN PENERJEMAHAN
BALAI BAHASA PROVINSI ACEH**

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Pemohon menyampaikan permohonan secara resmi yang ditandatangani atau mengisi formulir permohonan layanan yang terdapat di laman atau ULT Balai Bahasa Provinsi Aceh. b. Membawa atau melampirkan kartu identitas. c. Jenis dokumen yang dapat diterjemahkan adalah abstrak, laporan kesehatan, ijazah, buku nikah, dan dokumen yang serupa lainnya. d. Bahasa sumber dan bahasa sasaran pada layanan ini adalah Aceh, Indonesia, Arab, dan Inggris. e. Membawa atau melampirkan naskah/bahan yang akan diterjemahkan.
2.	Prosedur	<pre> graph TD A([Pemohon mengisi formulir pelayanan melalui laman atau mengunjungi ULT Balai Bahasa Provinsi Aceh]) --> B[Pemohon menerima jawaban dari admin atau petugas ULT mengenai pengajuan permohonan] B --> C{Pelanggan akan mendapatkan layanan konsultasi penerjemahan dengan petugas yang ditunjuk Kepala Balai Bahasa Provinsi Aceh} C --> D[Pelanggan dan penerjemah akan menyepakati kontrak penerjemahan sesuai hasil konsultasi] D --> E[Pelaksanaan penerjemahan, penelaahan, dan penyuntingan] E --> F([Staf ULT memberikan stempel, mengarsipkan, dan memberikan hasil terjemahan kepada pemohon]) </pre>

3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Pengunjung dapat mengunjungi Balai Bahasa Provinsi Aceh di setiap jam kerja dan hari kerja.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya yang dikenakan.
5.	Produk pelayanan	Salinan cetak (<i>hard copy</i>) atau salinan digital (<i>soft copy</i>) hasil penerjemahan.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui beberapa sarana. 1. Unit Layanan Terpadu Balai Bahasa Provinsi Aceh yang beralamat di Jalan Panglima Nyak Makam 21, Lampineung, Banda Aceh, 24415. 2. 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. 3. 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 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. c. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. d. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2014 tentang Pengembangan, Pembinaan, dan Pelindungan Bahasa dan Sastra, serta Peningkatan Fungsi Bahasa Indonesia. e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. f. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 63

		Tahun 2016 Tentang Rincian Tugas Balai Bahasa. g. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 49 Tahun 2023 Standar Biaya Masukan Tahun Anggaran 2024.
2.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	a. Komputer dan internet yang memadai. b. Rujukan kamus dan tesaurus
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Memiliki pengetahuan tentang kebahasaan. b. Memiliki kompetensi penerjemahan. c. Memiliki kemampuan bahasa sumber dan bahasa sasaran. d. Memiliki ketelitian, kecekatan, dan ketekunan. e. Memiliki kemahiran yang unggul dalam linguistik
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 yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Laporan layanan dibuat oleh penerjemah kepada atasan langsung. b. Angket kepuasan yang diberikan kepada penerima layanan dan dilaporkan hasilnya kepada atasan langsung.