

**STANDAR PELAYANAN  
PENYEDIAAN TENAGA PENGAJAR PROGRAM BAHASA INDONESIA BAGI  
PENUTUR ASING (BIPA)  
BALAI BAHASA PROVINSI ACEH**

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

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Membawa kartu identitas diri b. Pengelola lembaga penyelenggara program BIPA, pengajar dan pegiatan BIPA, dan masyarakat yang terkait dengan kegiatan BIPA
2.	Prosedur	<pre>           graph TD             A[Pemohon mengisi permohonan layanan di ULT/ melalui laman] --&gt; B{Pemohon melengkapi persyaratan terkait layanan BIPA}             B --&gt; C[Petugas mengarahkan pengunjung kepada staf Balai Bahasa Aceh yang bertugas di program BIPA]             C --&gt; D[Pengunjung dapat melakukan konsultasi kepada staf yang ditugasi. Apabila ingin melakukan kerja sama terkait kegiatan BIPA harus melalui persetujuan Kepala Balai Bahasa Provinsi Aceh.]           </pre>
3.	Waktu pelayanan	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	Konsultasi kegiatan BIPA.
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2009 tentang Bendera, Bahasa, dan Lambang Negara serta Lagu kebangsaan</li> <li>b. Pasal 7 ayat (3) dan ayat (4) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>c. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2016 Tentang Rincian Tugas Balai Bahasa</li> <li>d. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>e. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2014 tentang Pengembangan, Pembinaan, dan Pelindungan Bahasa dan Sastra, serta Peningkatan Fungsi Bahasa Indonesia</li> <li>f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>g. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan Informasi Publik</li> </ul>
2.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang ber-AC</li> <li>b. Pesawat Telepon</li> <li>c. Akses Internet untuk mengirim dan menerima surat elektronik</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memiliki pengetahuan tentang kebahasaan dan kesastraan</li> <li>b. Memiliki kompetensi pedagogik</li> <li>c. Memiliki pengetahuan ke-BIPA-an</li> <li>d. Memiliki ketelitian, kecekatan, dan integritas yang tinggi</li> <li>e. Memiliki kemahiran yang unggul dalam berbahasa Indonesia</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Supervisi atasan langsung</li> <li>b. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan fungsional oleh inspektorat</li> </ul>
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 2 (dua) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Informasi data yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Laporan kegiatan oleh Koordinator BIPA kepada atasan langsung.</li> <li>b. Angket penilaian yang disebarakan kepada penerima layanan dan dilaporkan hasilnya kepada atasan langsung.</li> </ul>

Mengetahui,  
Kepala,



Dr. Umar Solikhan, M.Hum.  
NIP 196808081998021001