



STANDAR PELAYANAN

Kunjungan Laboratorium Kebinekaan Bahasa dan Sastra

Unit Kerja: Pusat Pengembangan dan Pelindungan Bahasa dan Sastra

A	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>) meliputi:	
No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Instansi pemohon mengirimkan surat permohonan yang ditujukan kepada Kepala Pusat Pengembangan dan Pelindungan Bahasa dan Sastra 2. Instansi pemohon mengirimkan surat permohonan paling lambat 7 hari kerja sebelum kegiatan kunjungan 3. Mengikuti protokol kesehatan 3M (mencuci tangan, memakai masker, dan menjaga jarak) 4. Jumlah peserta dalam sekali kunjungan maksimal 50 orang
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A([Instansi pemohon mengirimkan permohonan kunjungan melalui surat resmi yang ditujukan kepada Kepala Pusat Pengembangan dan Pelindungan Bahasa dan Sastra]) --> B{Pusat Pengembangan dan Pelindungan Bahasa dan Sastra memverifikasi surat permohonan} B -- Tidak --> C[Pusat Pengembangan dan Pelindungan Bahasa dan Sastra menjelaskan alasan penolakan dan memberikan pilihan jadwal] C --> A B -- Ya --> D[Pusat Pengembangan dan Pelindungan Bahasa dan Sastra mengirimkan surat balasan kepada instansi pemohon] D --> E[Pengunjung datang sesuai jadwal kegiatan kunjungan] E --> F[Pengunjung melakukan kegiatan kunjungan] F --> G([Pengunjung mengisi lembar evaluasi melalui google form]) </pre>

3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Proses kunjungan 180 (seratus delapan puluh) menit
4.	Biaya/Tarif	GRATIS
5.	Produk Pelayanan	Jasa edukasi Kebinekaan Bahasa dan Sastra
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis atau langsung melalui: Telepon : (021) 29099245; SMS/WA : 081280130110; Pos-el : labbineka@kemdikbud.go.id; Laman : https://badanbahasa.kemdikbud.go.id ; Alamat : Kawasan Indonesia Peace and Security Center (IPSC) Jalan Anyar Km.4, Tangkil Citeureup, Kab.Bogor, Jawa Barat

B	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:	
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2009 tentang Bendera, Bahasa, dan Lambang Negara serta Lagu Kebangsaan; 5. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 28 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi 6. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 388/O/2021 tentang Rincian Tugas Unit Kerja Badan Pengembangan Dan Pembinaan Bahasa
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer layar sentuh dengan Processor Intel Core i7 generasi ke-11, RAM 16 GB, 1TB SSD 2. ATK 3. <i>Sound system</i> dan pelantang 4. Penyuar jemala (<i>headphone</i>) 5. Layar dan LCD proyektor 6. Meja dan kursi 7. Internet yang stabil 8. Bahan ajar cetak dan noncetak
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pengetahuan tentang kebahasaan dan kesastraan 2. Memiliki kemampuan yang baik dalam berkomiikasi dan mengelola audiens 3. Memiliki kemampuan teknologi dan informasi yang baik 4. Memiliki kemampuan mengoperasikan aplikasi yang ada di Laboratorium Kebinekaan Bahasa dan Sastra 5. Memiliki ketelitian, kecekatan, dan integritas yang tinggi
4.	Pengawasan Internal	Atasan langsung dan Kepala Pusat Pengembangan dan Pelindungan Bahasa dan Sastra
5.	Jumlah Pelaksana	10--15 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan kunjungan Laboratorium Kebinekaan Bahasa dan Sastra dilakukan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan 2. Layanan kunjungan Laboratorium Kebinekaan Bahasa dan Sastra dilakukan oleh sumber daya manusia yang sesuai dengan standar kompetensi lulusan penyedia layanan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat tanggapan atas permohonan kunjungan ke Laboratorium Kebinekaan Bahasa dan Sastra diberikan kepada instansi pemohon sesuai dengan mekanisme yang disepakati, baik diserahkan secara langsung maupun dikirim 2. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelayanan sudah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	1 Bulan sekali