



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DASAR
DAN MENENGAH
BALAI BAHASA
PROVINSI MALUKU**

Jalan Laksdya Leo Wattimena, RT 06/RW 01, Nania, Baguala, Ambon 97232
Telepon (0911) 349704; Laman balaibahasamaluku.kemdikbud.go.id

**KEPUTUSAN
KEPALA BALAI BAHASA MALUKU
NOMOR: 0209/15.29/OT.02.02/BBPM/2025**

**TENTANG
STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN BALAI BAHASA PROVINSI MALUKU**

KEPALA BALAI BAHASA PROVINSI MALUKU,

- Menimbang :**
- a. Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak dalam penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
 - b. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Bahasa Provinsi Maluku tentang penetapan Standar Pelayanan pada Balai Bahasa Provinsi Maluku.
- Mengingat :**
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi dan Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 70 Tahun 2016 tentang Standar Kemahiran Berbahasa Indonesia; dan
 5. Instruksi Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 1 Tahun 2013 tentang Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :** KEPUTUSAN KEPALA BALAI BAHASA PROVINSI MALUKU
TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA
BALAI BAHASA PROVINSI MALUKU.

- KESATU** : Standar Pelayanan pada Balai Bahasa Provinsi Maluku sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Balai Bahasa Maluku ini.
- KEDUA** : Standar Pelayanan pada Balai Bahasa Provinsi Maluku meliputi ruang lingkup pelayanan jasa dan administrasi.
- KETIGA** : Standar pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Balai Bahasa Provinsi Maluku ini wajib dilaksanakan oleh Balai Bahasa Maluku dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja oleh pimpinan, aparat pengawas dan masyarakat (Pengguna Jasa).
- KEEMPAT** : Keputusan Kepala Balai ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Ambon

Pada tanggal 14 Juli 2025

Kepala



Kity Karenisa, S.S., M.A.

NIP 197603102001122002



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DASAR
DAN MENENGAH
BALAI BAHASA
PROVINSI MALUKU**

Jalan Laksdya Leo Wattimena, RT 06/RW 01, Nania, Baguala, Ambon 97232
Telepon (0911) 349704; Laman balaibahasamaluku.kemdikbud.go.id

**KEPUTUSAN
KEPALA BALAI BAHASA MALUKU
NOMOR 0210/15.29/OT.02.02/BBPM/2025**

**TENTANG
MAKLUMAT PELAYANAN
PADA BALAI BAHASA PROVINSI MALUKU**

KEPALA BALAI BAHASA PROVINSI MALUKU,

- Menimbang** :
- a. Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak dalam penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Maklumat Pelayanan;
 - b. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Bahasa Provinsi Maluku tentang penetapan Maklumat Pelayanan pada Balai Bahasa Provinsi Maluku.
- Mengingat** :
- 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 - 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
 - 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
 - 4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 70 Tahun 2016 tentang Standar Kemahiran Berbahasa Indonesia
 - 5. Instruksi Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 1 Tahun 2013 tentang Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI BAHASA PROVINSI MALUKU TENTANG PENETAPAN MAKLUMAT PELAYANAN PADA BALAI BAHASA PROVINSI MALUKU.
- KESATU : Maklumat Pelayanan pada Balai Bahasa Provinsi Maluku sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Balai Bahasa Maluku ini.
- KEDUA : Dalam menyelenggarakan pelayanan guna memenuhi Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum kesatu tersebut, seluruh jajaran Balai Bahasa Provinsi Maluku wajib memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan meningkatkan pengelolaan risiko (*risk management*) dengan sebaik-baiknya.
- KETIGA : Keputusan Kepala Balai Bahasa Provinsi Maluku mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Ambon
pada tanggal 21 Juli 2025
Kepala,



Kity Karenisa, S.S., M.A.
NIP-197603102001122002



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DASAR
DAN MENENGAH
BALAI BAHASA
PROVINSI MALUKU**

Jalan Laksdya Leo Wattimena, RT 06/RW 01, Nania, Baguala, Ambon 97232
Telepon (0911) 349704; Laman balaibahasamaluku.kemdikbud.go.id

LAMPIRAN

**KEPUTUSAN KEPALA BALAI BAHASA PROVINSI MALUKU NOMOR:
0210/IS.29/OT.02.02/BBPM/2025 TENTANG MAKLUMAT PELAYANAN PADA
BALAI BAHASA PROVINSI MALUKU**

**MAKLUMAT PELAYANAN
PADA BALAI BAHASA PROVINSI MALUKU**

BALAI BAHASA PROVINSI MALUKU

MAKLUMAT PELAYANAN

**"KAMI BERJANJI AKAN MEMBERIKAN PELAYANAN PRIMA
SESUAI DENGAN STANDAR YANG DITETAPKAN, DAN APABILA
TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI
SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU"**

KEPALA BALAI BAHASA PROVINSI MALUKU,

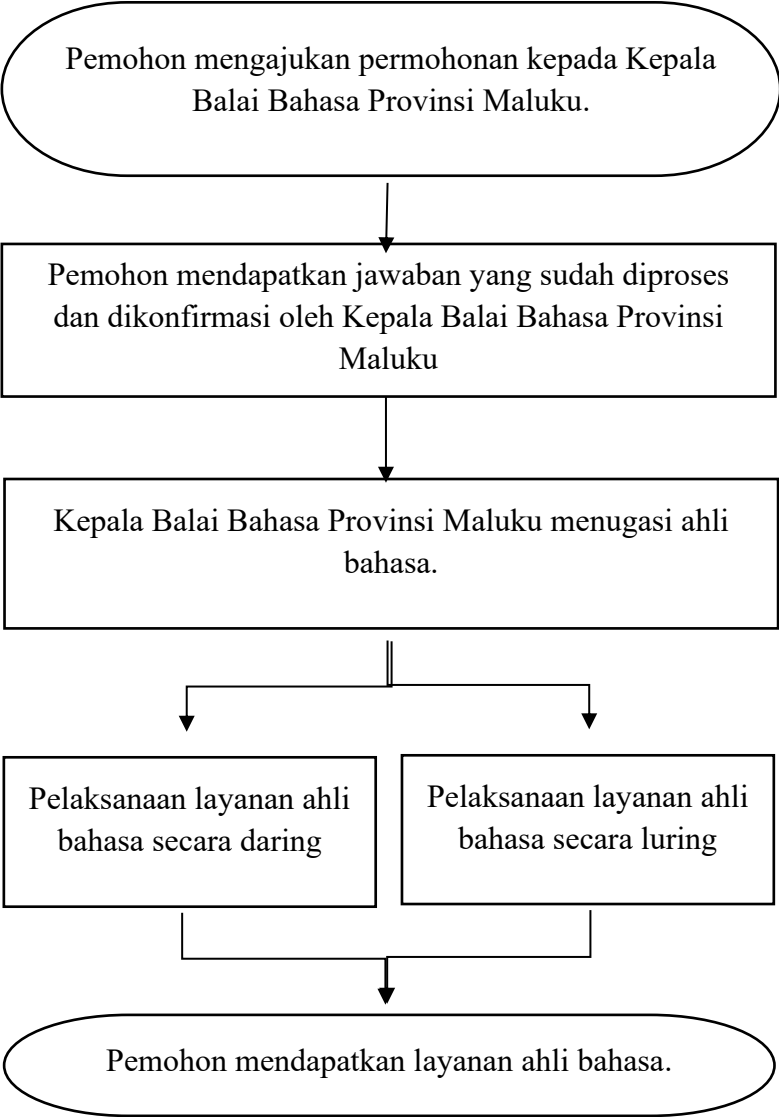
**BALAI BAHASA
PROVINSI MALUKU**

**Kitv Karenisa, S.S., M.A.
NIP.197603102001122002**

STANDAR PELAYANAN
BALAI BAHASA PROVINSI MALUKU 2025

1. Layanan Ahli Bahasa

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Pemohon mengajukan layanan melalui ULT Balai Bahasa Provinsi Maluku dengan menyertakan surat permohonan yang ditujukan kepada Kepala Balai Bahasa Provinsi Maluku.2. Pemohon dapat juga mengisi formulir secara daring (<i>online</i>) pada laman Balai Bahasa Provinsi Maluku dengan menyertakan surat permohonan yang ditujukan kepada Kepala Balai Bahasa Provinsi Maluku.3. Surat yang berasal dari instansi/lembaga ditandatangani oleh kepala instansi/lembaga pemohon.4. Surat yang berasal dari perseorangan ditandatangani oleh pemohon.
2.	Prosedur	 <pre>graph TD; A([Pemohon mengajukan permohonan kepada Kepala Balai Bahasa Provinsi Maluku.]) --> B[Pemohon mendapatkan jawaban yang sudah diproses dan dikonfirmasi oleh Kepala Balai Bahasa Provinsi Maluku]; B --> C[Kepala Balai Bahasa Provinsi Maluku menugasi ahli bahasa.]; C --> D[Pelaksanaan layanan ahli bahasa secara daring]; C --> E[Pelaksanaan layanan ahli bahasa secara luring]; D --> F([Pemohon mendapatkan layanan ahli bahasa.]); E --> F;</pre>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
3.	Jangka waktu penyelesaian	1) Konfirmasi ketersediaan layanan diberikan paling lama 2 hari kerja sejak surat permohonan diterima oleh Kepala Balai Bahasa Provinsi Maluku. 2) Pemohon yang datang langsung akan dilayani paling lama 1 jam setelah kedatangan. 3) Jangka waktu penyelesaian tugas disesuaikan dengan kesepakatan antara pemohon dan pemberi layanan.
4.	Biaya/tarif	Jika ada biaya yang timbul akan dibebankan kepada pemohon dan disesuaikan dengan Peraturan Menteri Keuangan yang berlaku di tahun anggaran berjalan.
5.	Produk layanan	Layanan Ahli Bahasa
6.	Pengaduan	Pengaduan, saran, dan masukan yang ditujukan ke Balai Bahasa Provinsi Maluku dapat melalui <ol style="list-style-type: none"> a. datang langsung di ULT Balai Bahasa Provinsi Maluku atau masukan pada kotak saran yang tersedia dengan alamat Jalan Laksdya Leo Wattimena, Nania, Kec. Baguala, Kota Ambon, Maluku, 97232; b. telepon: (0911) 349704; c. laman: balaibahasaprovincsimaluku.kemdikbud.go.id/; atau d. SP4N Lapor Balai Bahasa Provinsi Maluku.

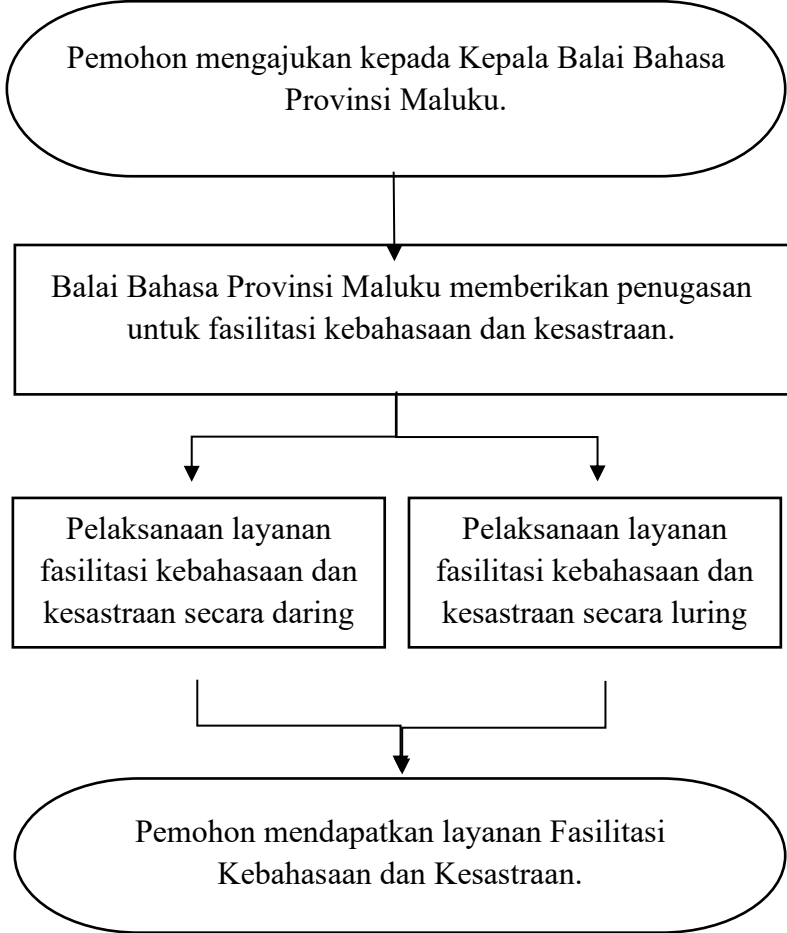
Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2009 tentang Bendera, Bahasa, dan Lambang Negara serta Lagu Kebangsaan 3. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2014 tentang Pengembangan, Pembinaan, dan Pelindungan Bahasa dan Sastra, serta Peningkatan Fungsi Bahasa Indonesia 4. Peraturan Menteri Nomor 41 Tahun 2020 tentang Layanan Publik
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	1. Ruang yang memadai 2. Komputer atau laptop dengan akses internet 3. Jaringan internet 4. Pencetak 5. Proyektor

3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kemampuan di bidang kebahasaan dan kesastraan 2. Memahami peraturan perundang-undangan kebahasaan 3. Mematuhi kode etik sesuai dengan Pedoman Kode Etik ASN 4. Memiliki kecermatan, kecekatan, kedisiplinan, dan integritas yang tinggi 5. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik (komunikatif) 6. Memahami dan menguasai visi dan misi Balai Bahasa Provinsi Maluku 7. Memiliki sertifikat penyuluh/penyunting/ahli bahasa
4.	Pengawasan Internal	Kepala Balai Bahasa Provinsi Maluku
5.	Jumlah pelaksana	Sesuai dengan kesepakatan penyelenggara dan pemohon
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan kompetensi yang telah ditetapkan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Petugas sudah mendapatkan surat penugasan dari atasan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi pelayanan ini dilakukan satu kali dalam setahun.

2. Layanan Fasilitasi Kebahasaan dan Kesastraan

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan layanan melalui ULT Balai Bahasa Provinsi Maluku dengan menyertakan surat permohonan yang ditujukan kepada Kepala Balai Bahasa Provinsi Maluku. 2. Pemohon dapat juga mengisi formulir secara daring (<i>online</i>) pada laman Balai Bahasa Provinsi Maluku dengan menyertakan surat permohonan yang ditujukan kepada Kepala Balai Bahasa Provinsi Maluku. 3. Surat yang berasal dari instansi/lembaga ditandatangani oleh kepala instansi/lembaga pemohon. 4. Surat yang berasal dari perseorangan ditandatangani oleh pemohon.
2.	Prosedur	 <pre> graph TD A([Pemohon mengajukan kepada Kepala Balai Bahasa Provinsi Maluku.]) --> B[Balai Bahasa Provinsi Maluku memberikan penugasan untuk fasilitasi kebahasaan dan kesastraan.] B --> C[Pelaksanaan layanan fasilitasi kebahasaan dan kesastraan secara daring] B --> D[Pelaksanaan layanan fasilitasi kebahasaan dan kesastraan secara luring] C --> E([Pemohon mendapatkan layanan Fasilitasi Kebahasaan dan Kesastraan.]) D --> E </pre>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> a. Konfirmasi ketersediaan layanan diberikan paling lama 1 hari kerja sejak surat permohonan diterima Balai Bahasa Provinsi Maluku. b. Pemohon yang datang langsung akan dilayani paling lama 1 jam setelah kedatangan. c. Jangka waktu penyelesaian tugas disesuaikan dengan kesepakatan antara pemohon dan pemberi layanan.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
4.	Biaya/tarif	Jika ada biaya yang timbul akan dibebankan kepada pemohon dan disesuaikan dengan Peraturan Menteri Keuangan yang berlaku pada tahun anggaran berjalan.
5.	Produk layanan	Fasilitasi Kebahasaan dan Kesastraan
6.	Pengaduan	Pengaduan, saran, dan masukan yang ditujukan ke Balai Bahasa Provinsi Maluku dapat melalui a. datang langsung di ULT Balai Bahasa Provinsi Maluku atau masukan pada kotak saran yang tersedia dengan alamat Jalan Laksdya Leo Wattimena, Nania, Kec. Baguala, Kota Ambon, Maluku, 97232; b. telepon: (0911) 349704; c. laman: balaibahasaprovincsimaluku.kemdikbud.go.id/ ; atau d. SP4N Lapor Balai Bahasa Provinsi Maluku.

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2009 tentang Bendera, Bahasa, dan Lambang Negara serta Lagu Kebangsaan 3. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2014 tentang Pengembangan, Pembinaan, dan Pelindungan Bahasa dan Sastra, serta Peningkatan Fungsi Bahasa Indonesia 4. Peraturan Menteri Nomor 41 Tahun 2020 tentang Layanan Publik
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang yang memadai 2. Komputer atau laptop dengan akses internet 3. Jaringan internet 4. Pencetak 5. Proyektor
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kemampuan di bidang kebahasaan dan kesastraan 2. Memahami peraturan perundang-undangan kebahasaan 3. Mematuhi kode etik sesuai dengan Pedoman Kode Etik ASN 4. Memiliki kecermatan, kecekatan, kedisiplinan, dan integritas yang tinggi 5. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik (komunikatif) 6. Memahami dan menguasai visi dan misi Balai Bahasa Provinsi Maluku

4.	Pengawasan Internal	Kepala Balai Bahasa Provinsi Maluku
5	Jumlah pelaksana	Sesuai dengan kesepakatan penyelenggara dan pemohon
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan kompetensi yang telah ditetapkan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Petugas sudah mendapatkan surat penugasan dari atasan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi pelayanan ini dilakukan satu kali dalam setahun.

3. Layanan Penerjemah Tulis

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

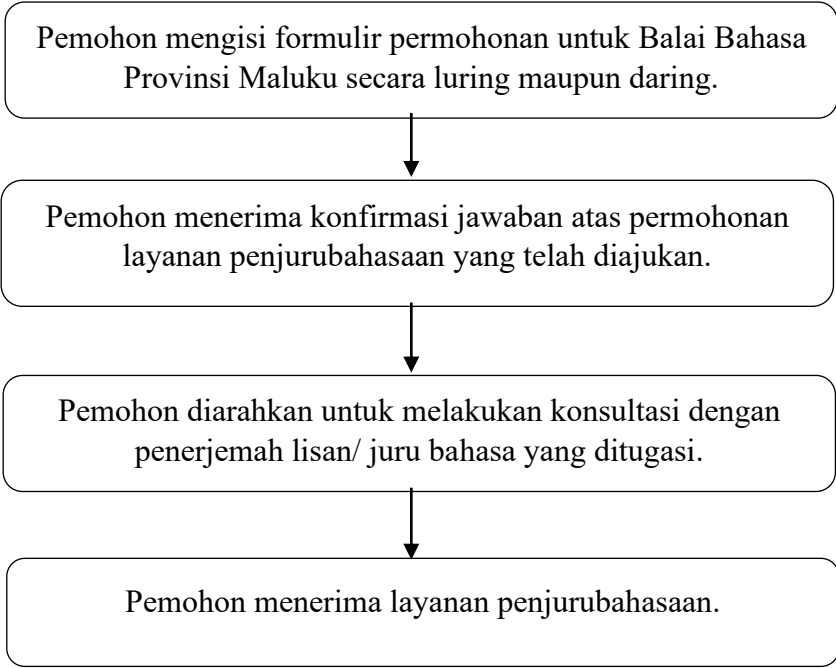
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Layanan Penerjemahan Tulis</p> <ol style="list-style-type: none">1. Pemohon mengajukan layanan melalui ULT Balai Bahasa Provinsi Maluku dengan menyertakan surat permohonan yang ditujukan kepada Kepala Balai Bahasa Provinsi Maluku atau;2. Pemohon mengisi formulir secara daring (<i>online</i>) pada laman Balai Bahasa Provinsi Maluku dengan menyertakan surat permohonan yang ditujukan kepada Kepala Balai Bahasa Provinsi Maluku.3. Surat yang berasal dari instansi/lembaga ditandatangani oleh kepala instansi/lembaga pemohon.4. Surat yang berasal dari perseorangan ditandatangani oleh pemohon.5. Pemohon menyampaikan teks dan informasi tambahan tentang teks yang akan diterjemahkan dengan menyebutkan bahasa sasaran yang diinginkan pemohon.6. Teks sumber dalam tulisan tangan wajib diketik dengan huruf ukuran 12 jenis huruf times news romans dengan spasi 1,5. Penerjemahan dikerjakan sesuai teks yang diberikan.7. Jumlah halaman sumber naskah yang akan diterjemahkan maksimal 10 halaman A4.

2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD A[Pemohon mengajukan permohonan kepada Kepala Balai Bahasa Provinsi Maluku.] --> B[Pemohon menerima konfirmasi jawaban atas permohonan layanan penerjemah tulis yang telah diajukan.] B --> C[Pemohon diarahkan untuk melakukan konsultasi dengan penerjemah yang ditugasi.] C --> D[Pemohon menerima hasil penerjemahan dengan pengantar dari Balai Bahasa Provinsi Maluku.] </pre>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> a. Konfirmasi ketersediaan layanan diberikan paling lama 2 hari kerja. b. Pemohon yang datang langsung akan dilayani paling lama 1 jam setelah kedatangan. c. Jangka waktu penyelesaian tugas disesuaikan dengan kesepakatan antara pemohon dan pemberi layanan.
4.	Biaya	Jika ada biaya yang timbul akan dibebankan kepada pemohon dan disesuaikan dengan Peraturan Menteri Keuangan yang berlaku di tahun anggaran berjalan.
5.	Produk Pelayanan	Teks Terjemahan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pengaduan, saran, dan masukan yang ditujukan ke Balai Bahasa Provinsi Maluku dapat melalui <ul style="list-style-type: none"> a. datang langsung di ULT Balai Bahasa Provinsi Maluku atau masukan pada kotak saran yang tersedia dengan alamat Jalan Laksdya Leo Wattimena, Nania, Kec. Baguala, Kota Ambon, Maluku, 97232; b. telepon: (0911) 349704; c. laman: balaibahasaprovincsimaluku.kemdikbud.go.id/; atau d. SP4N Lapor Balai Bahasa Provinsi Maluku.

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2009 tentang Bendera, Bahasa dan Lambang Negara, serta Lagu Kebangsaan 2. Peraturan Pemerintah nomor 57 Tahun 2014 tentang Pengembangan, Pembinaan, dan Pelindungan Bahasa dan Sastra serta Peningkatan Fungsi Bahasa Indonesia 3. Peraturan Presiden Nomor 62 Tahun 2021 tentang Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi 4. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan 5. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 28 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi 6. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 60/PMK.02/2021 tentang Standar Biaya Masukan Tahun Anggaran 2022 7. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 388/O/2021 tentang Rincian Tugas Unit Kerja Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa 8. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 9772/MPK.A/KU.04.00/2022 tentang Pejabat Perbendaharaan pada Pusat Penguatan dan Pemberdayaan Bahasa
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang ber-AC 2. Komputer dan laptop dengan akses internet 3. Jaringan internet 4. Printer 5. Pesawat telepon 6. Ruang penyimpanan dokumen 7. Berbagai kamus
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarjana (S-1) 2. Memiliki ketelitian, kecekatan, dan integritas yang tinggi 3. Komunikatif, cermat, disiplin 4. Mematuhi kode etik penerjemah 5. Lulus diklat penerjemah
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh Kepala Balai Bahasa Provinsi Maluku.
5.	Jumlah Pelaksana	Sesuai dengan kesepakatan penyelenggara dan pemohon
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan, dan keselamatan Pelayanan	Petugas sesuai dengan kompetensi dan sudah mendapatkan surat penugasan dari atasan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan 1 tahun sekali untuk meningkatkan kinerja pelayanan.

4. Layanan Penjurubahasaan Lisan
Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Layanan Penjurubahasaan Lisan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pemohon mengajukan layanan melalui ULT Balai Bahasa Provinsi Maluku dengan menyertakan surat permohonan yang ditujukan kepada Kepala Balai Bahasa Provinsi Maluku.(Menyiapkan format surat permohonan) Pemohon dapat juga mengisi formulir secara daring (<i>online</i>) pada laman Balai Bahasa Provinsi Maluku dengan menyertakan surat permohonan yang ditujukan kepada Kepala Balai Bahasa Provinsi Maluku. Surat yang berasal dari instansi/lembaga ditandatangani oleh kepala instansi/lembaga pemohon. Surat yang berasal dari perseorangan ditandatangani oleh pemohon. Surat permohonan diajukan maksimal 7 hari sebelum kegiatan.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre> graph TD A[Pemohon mengisi formulir permohonan untuk Balai Bahasa Provinsi Maluku secara luring maupun daring.] --> B[Pemohon menerima konfirmasi jawaban atas permohonan layanan penjurubahasaan yang telah diajukan.] B --> C[Pemohon diarahkan untuk melakukan konsultasi dengan penerjemah lisan/ juru bahasa yang ditugasi.] C --> D[Pemohon menerima layanan penjurubahasaan.] </pre>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> Konfirmasi ketersediaan layanan diberikan paling lama 2 hari kerja. Pemohon yang datang langsung akan dilayani paling lama 1 jam setelah kedatangan. Jangka waktu penyelesaian tugas disesuaikan dengan Kesepakatan antara pemohon dan pemberi layanan.
4.	Biaya	Jika ada biaya yang timbul akan dibebankan kepada pemohon dan disesuaikan dengan Peraturan Menteri Keuangan yang berlaku di tahun anggaran berjalan.
5.	Produk Pelayanan	Layanan Penjurubahasaan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>Pengaduan, saran, dan masukan yang ditujukan ke Balai Bahasa Provinsi Maluku dapat melalui</p> <ol style="list-style-type: none"> datang langsung di ULT Balai Bahasa Provinsi Maluku atau masukan pada kotak saran yang tersedia dengan alamat

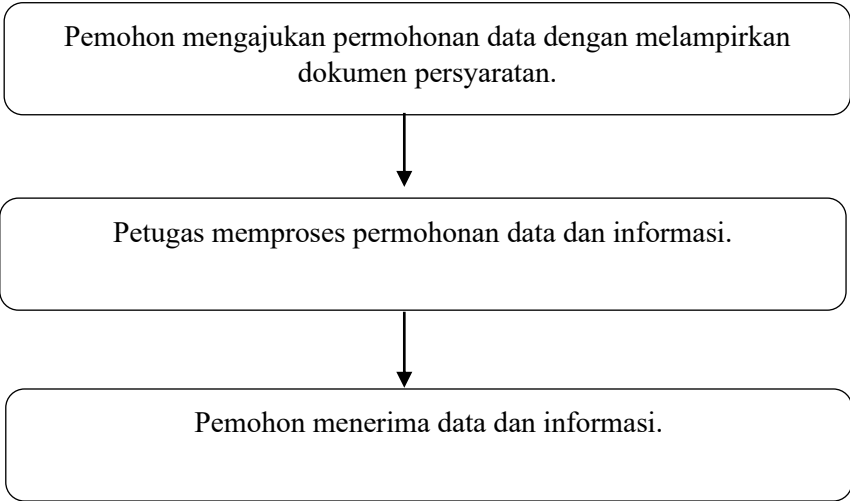
		<p>Jalan Laksdya Leo Wattimena, Nania, Kec. Baguala, Kota Ambon, Maluku, 97232;</p> <p>b. telepon: (0911) 349704;</p> <p>c. laman: balaibahasaprovinsimaluku.kemdikbud.go.id/; atau</p> <p>d. SP4N Lapor Balai Bahasa Provinsi Maluku.</p>
--	--	--

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2009 tentang Bendera, Bahasa dan Lambang Negara, serta Lagu Kebangsaan 2. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2014 tentang Pengembangan, Pembinaan, dan Pelindungan Bahasa dan Sastra serta Peningkatan Fungsi Bahasa Indonesia 3. Peraturan Presiden Nomor 62 Tahun 2021 tentang Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi 4. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan 5. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 28 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi 6. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 60/PMK.02/2021 tentang Standar Biaya Masukan Tahun Anggaran 2022 7. 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. Ruang ber-AC 2. Komputer dan laptop dengan akses internet 3. Jaringan internet 4. <i>Printer</i>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarjana (S-1) 2. Memiliki ketelitian, kecekatan, dan integritas yang tinggi 3. Komunikatif, cermat, disiplin 4. Mematuhi kode etik penerjemah lisan/penjuru bahasa 5. Memiliki kemampuan penjurubahasaan (penerjemah lisan)
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan Kepala Balai Bahasa Provinsi Maluku.
5.	Jumlah Pelaksana	Sesuai dengan permintaan pemohon atau sesuai dengan ketersediaan pegawai
6.	Jaminan Pelayanan	Pelaksana layanan merupakan pejabat/pegawai yang ditunjuk langsung oleh Kepala Balai Bahasa Provinsi Maluku dan tidak akan menyebarkan informasi selama pelayanan.
7.	Jaminan Keamanan, dan keselamatan Pelayanan	Petugas sesuai dengan kompetensi dan sudah mendapatkan surat penugasan dari atasan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan 1 tahun sekali untuk meningkatkan kinerja pelayanan.

5. Layanan Permintaan Data dan Informasi

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

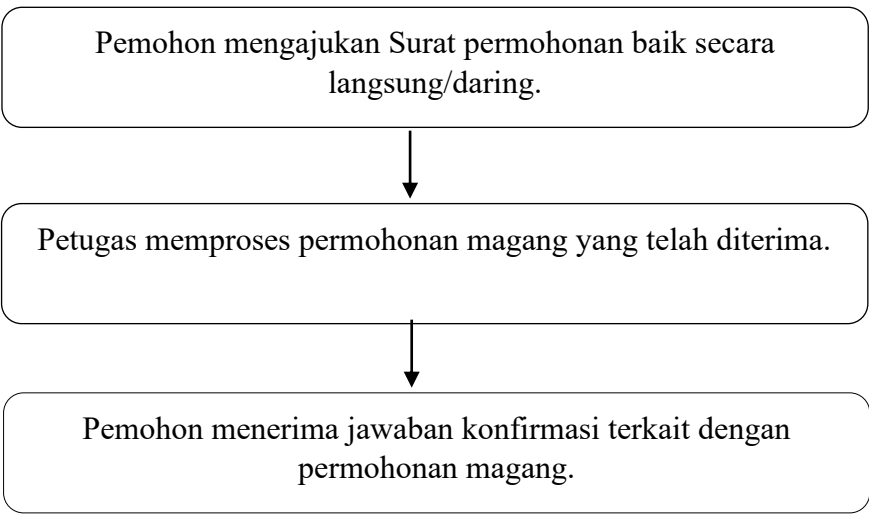
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan layanan melalui ULT Balai Bahasa Provinsi Maluku dengan menyertakan surat permohonan yang ditujukan kepada Kepala Balai Bahasa Provinsi Maluku. (Menyiapkan format surat permohonan) 2. Pemohon dapat juga mengisi formulir secara daring (<i>online</i>) pada laman Balai Bahasa Provinsi Maluku dengan menyertakan surat permohonan yang ditujukan kepada Kepala Balai Bahasa Provinsi Maluku. 3. Surat yang berasal dari instansi/lembaga ditandatangani oleh kepala instansi/lembaga pemohon. 4. Surat yang berasal dari perseorangan ditandatangani oleh pemohon.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre> graph TD A[Pemohon mengajukan permohonan data dengan melampirkan dokumen persyaratan.] --> B[Petugas memproses permohonan data dan informasi.] B --> C[Pemohon menerima data dan informasi.] </pre>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1) Konfirmasi kesediaan paling lama 2 hari kerja setelah berkas lengkap. 2) Pemohon yang datang langsung akan dilayani paling lama 1 jam setelah kedatangan.
4.	Biaya	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Layanan Data dan Informasi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pengaduan, saran, dan masukan yang ditujukan ke Balai Bahasa Provinsi Maluku dapat melalui <ol style="list-style-type: none"> a. datang langsung di ULT Balai Bahasa Provinsi Maluku atau masukan pada kotak saran yang tersedia dengan alamat Jalan Laksdya Leo Wattimena, Nania, Kec. Baguala, Kota Ambon, Maluku, 97232; b. telepon: (0911) 349704; c. laman: balaibahasaprovincimaluku.kemdikbud.go.id/; atau d. SP4N Lapor Balai Bahasa Provinsi Maluku.

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2009 tentang Bendera, Bahasa, dan Lambang Negara, serta Lagu Kebangsaan 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 6. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2014 tentang Pengembangan, Pembinaan, dan Pelindungan Bahasa dan Sastra, serta Peningkatan Fungsi Bahasa Indonesia 7. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 41 Tahun 2020 Tentang Layanan Informasi Publik di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan 8. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Nomor 28 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 963) 9. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 257/O/2022 tentang Rincian Tugas Balai Bahasa dan Kantor Bahasa 10. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Bahasa dan Kantor Bahasa
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Unit Layanan Terpadu Balai Bahasa 2. Ruang ber-AC 3. Akses internet 4. Pesawat telepon
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pengetahuan mengenai peraturan perundang-undangan yang terkait dengan keterbukaan informasi publik dan pelayanan data dan informasi publik, serta peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan kebahasaan dan kesastraan 2. Memiliki keterampilan dan sikap yang baik dalam berkomunikasi 3. Memahami dan menguasai teknologi informasi (TI) 4. Memiliki ketelitian, kecekatan, dan integritas yang tinggi 5. Komunikatif, cermat, disiplin, dan sopan
4.	Pengawasan Internal	Kepala Balai Bahasa Provinsi Maluku dan Tim PPID
5.	Jumlah Pelaksana	2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Data dan informasi yang diberikan sesuai dengan standar dan

		peraturan yang telah ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan, dan keselamatan Pelayanan	Data dan informasi diserahkan kepada pengguna layanan disertakan berita acara serah terima data dan informasi ditandatangani oleh pengguna pelayanan dan pemberi pelayanan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan 1 tahun sekali.

6. Layanan Praktik Kerja Lapangan/Magang
Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Instansi Pemohon mengajukan PKL/magang di Balai Bahasa Provinsi Maluku dengan cara sebagai berikut.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan layanan melalui ULT Balai Bahasa Provinsi Maluku dengan menyertakan surat permohonan yang ditujukan kepada Kepala Balai Bahasa Provinsi Maluku. 2. Pemohon mengisi formulir secara daring (<i>online</i>) pada laman Balai Bahasa Provinsi Maluku dengan menyertakan surat permohonan yang ditujukan kepada Kepala Balai Bahasa Provinsi Maluku. 3. Surat yang berasal dari instansi/lembaga ditandatangani oleh kepala instansi/lembaga pemohon. 4. Surat yang berasal dari perseorangan ditandatangani oleh pemohon.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre> graph TD A[Pemohon mengajukan Surat permohonan baik secara langsung/daring.] --> B[Petugas memproses permohonan magang yang telah diterima.] B --> C[Pemohon menerima jawaban konfirmasi terkait dengan permohonan magang.] </pre>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> a. Konfirmasi ketersediaan layanan diberikan paling lama 5 hari kerja sejak surat permohonan diterima oleh Kepala Balai Bahasa Provinsi Maluku. b. Pemohon yang datang langsung akan dilayani paling lama 1 jam setelah kedatangan.
4.	Biaya	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Magang mahasiswa dan PKL Siswa SMK/SMA
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>Pengaduan, saran, dan masukan yang ditujukan ke Balai Bahasa Provinsi Maluku dapat melalui</p> <ol style="list-style-type: none"> a. datang langsung di ULT Balai Bahasa Provinsi Maluku atau masukan pada kotak saran yang tersedia dengan alamat Jalan Laksdya Leo Wattimena, Nania, Kec. Baguala, Kota Ambon, Maluku, 97232; b. telepon: (0911) 349704; c. laman: balaibahasaprovincimaluku.kemdikbud.go.id/; atau

d. SP4N Lapor Balai Bahasa Provinsi Maluku.

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2009 tentang Bendera, Bahasa, dan Lambang Negara, serta Lagu Kebangsaan2. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik3. Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik4. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2014 tentang Pengembangan, Pembinaan dan Perlindungan Bahasa dan Sastra serta Peningkatan Fungsi Bahasa Indonesia5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 17 Tahun 2020 tentang Rincian Tugas Unit Kerja di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none">1. Komputer/Laptop2. Ruang ber-AC3. <i>Printer</i>4. Alat Tulis Balai
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Memahami sistem organisasi dan tata kerja lembaga2. Memahami prosedur terkait pemberian pelayanan publik3. Memahami sistem pengembangan kompetensi4. Mahir memanfaatkan sarana teknologi informasi dan komunikasi5. Melayani dengan senyum, sapa, salam, sopan, dan santun (5S)6. Komunikatif, cermat, disiplin, dan sopan7. Memahami dan menguasai visi dan misi Balai Bahasa Provinsi Maluku
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung dan Kepala Balai Bahasa Provinsi Maluku.
5.	Jumlah Pelaksana	2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan;
7.	Jaminan Keamanan, dan keselamatan Pelayanan	Pelaksana layanan merupakan pejabat/pegawai yang ditunjuk langsung oleh Kepala Balai Bahasa Provinsi Maluku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan 1 tahun sekali untuk meningkatkan kinerja pelayanan.

7. Layanan Peminjaman Gedung
Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

<i>Service Delivery</i>		
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan layanan melalui ULT Balai Bahasa Provinsi Maluku dengan menyertakan surat permohonan yang ditujukan kepada Kepala Balai Bahasa Provinsi Maluku. 2. Pemohon mengisi formulir secara daring (<i>online</i>) pada laman Balai Bahasa Provinsi Maluku dengan menyertakan surat permohonan yang ditujukan kepada Kepala Balai Bahasa Provinsi Maluku. 3. Surat yang berasal dari instansi/lembaga ditandatangani oleh kepala instansi/lembaga pemohon. 4. Surat yang berasal dari perseorangan ditandatangani oleh pemohon. 5. Surat permohonan diajukan minimal 3 hari sebelum kegiatan.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD A[Pemohon mengajukan surat permohonan yang ditujukan kepada Kepala Balai Bahasa Provinsi Maluku.] --> B[Pemohon menerima konfirmasi persetujuan sewa/peminjaman dan/atau menyiapkan fasilitas yang akan dipinjam.] B --> C[Pemohon dapat menggunakan fasilitas yang dipinjam.] </pre>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi ketersediaan layanan paling lambat 3 hari kerja. 2. Pelaksanaan tugas ditetapkan sesuai dengan kebutuhan.
4.	Biaya	Biaya dibebankan kepada pemohon/pengguna jasa berdasarkan standar biaya PNBPN yang ditetapkan oleh Kementerian Keuangan yang berlaku di tahun berjalan.
5.	Produk Pelayanan	Peminjaman Fasilitas Gedung dan/atau Sarana Prasarana
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pengaduan, saran, dan masukan yang ditujukan ke Balai Bahasa Provinsi Maluku dapat melalui <ol style="list-style-type: none"> a. datang langsung di ULT Balai Bahasa Provinsi Maluku atau masukan pada kotak saran yang tersedia dengan alamat Jalan Laksdya Leo Wattimena, Nania, Kec. Baguala, Kota Ambon, Maluku, 97232; b. telepon: (0911) 349704;

c. Laman : balaibahasaprovincimaluku.kemdikbud.go.id/ ; atau
d. SP4N Lapor Balai Bahasa Provinsi Maluku.

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

Manufacturing		
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2009 tentang Bendera, Bahasa, dan Lambang Negara serta Lagu Kebangsaan 3. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2014 tentang Pengembangan, Pembinaan dan Pelindungan Bahasa dan Sastra, serta Peningkatan Fungsi Bahasa Indonesia 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5337) 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi dan Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 6. Surat Persetujuan Sewa Atas Barang Milik Negara Berupa Sebagian Tanah dan Bangunan Pada Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi c.q. Balai Bahasa Provinsi Jawa Tengah Nomor : S-34/MK.6/KNL.0901/2024 tanggal 6 Februari 2024
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	Gedung, AC, meja, kursi, <i>sound system</i> , videotron, internet, kursi tamu, mimbar, perlengkapan pembuka kegiatan, pencahayaan, halaman/lapangan parkir
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kecermatan, kecekatan, kedisiplinan, dan integritas yang tinggi 2. Memiliki kemampuan teknis dalam mengoperasikan peralatan tertentu 3. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik (komunikatif) 4. Memahami dan menguasai visi dan misi Balai Bahasa Provinsi Maluku.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilakukan oleh Kepala Balai Bahasa Provinsi Maluku.
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksana administrasi 1 orang (menyesuaikan) 2. Teknisi, tenaga kebersihan, dan tenaga keamanan sesuai dengan kebutuhan
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Lingkungan pelaksanaan kegiatan dijaga oleh satuan pengamanan 1 x 24 jam. b. Fasilitas yang digunakan oleh pelanggan dijaga oleh petugas selama kegiatan berlangsung.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan 1 tahun sekali.

8. Layanan Uji Kemahiran Berbahasa Indonesia

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>1. Pasfoto digital berwarna terbaru</p> <p>2. Posel (<i>e-mail</i>) yang aktif</p> <p>3. Identitas diri yang sah <i>Warga Negara Indonesia (WNI)</i></p> <p>a. pelajar: kartu pelajar/surat keterangan dari sekolah</p> <p>b. mahasiswa: kartu tanda penduduk (KTP) dan kartu mahasiswa (KTM);</p> <p>c. masyarakat umum: kartu tanda penduduk (KTP)</p> <p><i>Warga Negara Asing (WNA)</i></p> <p>a. pelajar: kartu pelajar</p> <p>b. mahasiswa: kartu tanda mahasiswa dan paspor/kitas</p> <p>c. masyarakat umum: paspor</p> <p>4. Pendaftaran dilakukan pada laman ukbi.kemdikbud.go.id</p> <p>5. Khusus pendaftaran kolektif, lembaga mengirimkan data calon-calon peuji UKBI Adaptif.</p> <p>6. Proses pendaftaran dilakukan paling lambat 3 hari kerja sebelum waktu uji.</p>
2.	Prosedur	<pre> graph TD Start([Calon peserta uji, baik pendaftar mandiri/kolektif, melakukan pendaftaran melalui laman ukbi.kemdikbud.go.id.]) Start --> Mandiri[Pendaftar mandiri Calon peuji mengisi data peserta, informasi akun, dan melakukan pengecekan pada bagian pratinjau.] Start --> Kolektif[Pendaftar kolektif Perwakilan lembaga mengisi data peuji pada templat pendaftaran kolektif.] Mandiri --> MandiriVerif[Calon peuji melakukan verifikasi akun dengan mengklik tautan verifikasi pada posel aktif peserta uji] Kolektif --> KolektifEmail[Data peuji dikirimkan ke posel tim layanan UKBI. (Posel sesuai dengan lokasi dominisili lembaga).] KolektifEmail --> KolektifBill[Tim UKBI mengirimkan tagihan layanan pembayaran sebagai dasar lembaga melakukan pembayaran.] </pre> <p>Calon peserta uji, baik pendaftar mandiri/kolektif, melakukan pendaftaran melalui laman ukbi.kemdikbud.go.id.</p> <p>↓</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>Pendaftar mandiri Calon peuji mengisi data peserta, informasi akun, dan melakukan pengecekan pada bagian pratinjau.</p> <p>↓</p> <p>Calon peuji melakukan verifikasi akun dengan mengklik tautan verifikasi pada posel aktif peserta uji</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p>Pendaftar kolektif Perwakilan lembaga mengisi data peuji pada templat pendaftaran kolektif.</p> <p>↓</p> <p>Data peuji dikirimkan ke posel tim layanan UKBI. (Posel sesuai dengan lokasi dominisili lembaga).</p> <p>↓</p> <p>Tim UKBI mengirimkan tagihan layanan pembayaran sebagai dasar lembaga melakukan pembayaran.</p> </div> </div>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<pre> graph TD A[Calon peuji melakukan pembayaran menggunakan nomor akun virtual yang tertera pada dasbor akun uji peserta.] --> B[Calon peserta melaksanakan UKBI sesuai dengan jadwal] C[Lembaga melakukan pembayaran sesuai tagihan layanan yang dikirimkan tim UKBI.] --> D[Tim UKBI mengunggah data pendaftar kolektif calon peuji ke laman.] D --> E[Calon peuji masuk ke akun uji dengan posel dan sandi yang didaftarkan. Setelah itu, calon peuji mengunggah foto dan kartu identitas.] E --> B B --> F[Peserta uji yang memilih paket 1 bisa langsung mengetahui hasil UKBI dan menunggu sertifikat diterbitkan.] B --> G[Hasil uji dari peserta yang memilih paket 2 dan 3 akan melalui tahap penilaian oleh tim penilai Badan Bahasa.] F --> H[Sertifikat terbit dan diterima oleh peserta uji.] G --> H </pre> <p>Calon peuji melakukan pembayaran menggunakan nomor akun virtual yang tertera pada dasbor akun uji peserta.</p> <p>Lembaga melakukan pembayaran sesuai tagihan layanan yang dikirimkan tim UKBI.</p> <p>Tim UKBI mengunggah data pendaftar kolektif calon peuji ke laman.</p> <p>Pada akun uji calon peserta uji akan muncul waktu hitung mundur menuju jadwal ujian dan tombol mulai uji</p> <p>Calon peuji masuk ke akun uji dengan posel dan sandi yang didaftarkan. Setelah itu, calon peuji mengunggah foto dan kartu identitas.</p> <p>Calon peserta melaksanakan UKBI sesuai dengan jadwal</p> <p>Peserta uji yang memilih paket 1 bisa langsung mengetahui hasil UKBI dan menunggu sertifikat diterbitkan.</p> <p>Hasil uji dari peserta yang memilih paket 2 dan 3 akan melalui tahap penilaian oleh tim penilai Badan Bahasa.</p> <p>Sertifikat terbit dan diterima oleh peserta uji.</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Paket 1: skor UKBI diperoleh 0 hari kerja (langsung sesaat ujian selesai dilakukan) 2. Paket 2: skor UKBI diperoleh 10 hari kerja 3. Paket 3: skor UKBI diperoleh 14 hari kerja <p>Informasi Tambahan</p> <p>Sertifikat akan terbit pada hari Jumat/Sabtu/Minggu pada pekan yang sama ketika skor UKBI diinformasikan.</p>
4.	Biaya/tarif	<p><i>Warga Negara Indonesia (WNI)</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelajar: Rp0,00 (per orang per ujian) 2. Mahasiswa: Rp100.000,00 (per orang per ujian)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		3. Masyarakat umum: Rp300.000,00 (per orang per ujian) <i>Warga Negara Asing (WNA)</i> 1. Pelajar: Rp250.000,00 (per orang per ujian) 2. Mahasiswa: Rp500.000,00 (per orang per ujian) 3. Masyarakat umum: Rp1.000.000,00 (per orang per ujian)
5.	Produk layanan	Sertifikat UKBI dengan masa berlaku 2 tahun
6.	Pengaduan	Pengaduan dapat disampaikan secara langsung dengan mencantumkan nama, kode peserta, tanggal uji, dan isi pengaduan melalui pos-el: layanan.ukbi@kemdikbud.go.id nomor telepon/Whatsapp: 081311215556

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2009 tentang Bendera, Bahasa, dan Lambang Negara serta Lagu Kebangsaan 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2014 tentang Pengembangan, Pembinaan, dan Pelindungan Bahasa dan Sastra, serta Peningkatan Fungsi Bahasa Indonesia 5. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi 6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 70 Tahun 2016 tentang Standar Kemahiran Berbahasa Indonesia 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 8. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 509 tahun 2018 tentang Persetujuan Penggunaan Sebagian Dana PNBPN pada Kemendikbud

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Laboratorium UKBI dengan kapasitas minimal 20 2. Komputer/Laptop berkamera yang dilengkapi dengan tetikus dan penyuara jemala 3. Akses internet dengan kecepatan minimal 15 Mbps 4. Ruang tamu, meja, dan kursi tunggu 5. Ruang penyimpanan dokumen 6. <i>Printer</i> 7. Pesawat telepon 8. Kotak saran
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami peraturan perundang-undangan kebahasaan 2. Memiliki SK Tim UKBI 3. Mengetahui tugas dan fungsi tentang pelaksanaan Uji Kemahiran Berbahasa Indonesia 4. Memahami informasi bidang kebahasaan 5. Memiliki ketelitian, kecekatan, integritas yang tinggi 6. Memahami dan menguasai teknologi informasi (TI) 7. Komunikatif, cermat, disiplin, dan sopan 8. Memiliki kemahiran berbahasa Indonesia sekurang-kurangnya Madya (diukur dengan UKBI)
4.	Pengawasan Internal	Kepala Balai Bahasa Provinsi Maluku dan SPI
5	Jumlah pelaksana	Satu orang ditambah dengan tim pengawas sesuai dengan pedoman UKBI
6.	Jaminan pelayanan	UKBI dilaksanakan dengan cermat, transparan, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Sertifikat UKBI diberikan dan dijamin keabsahannya dengan stempel, hologram, dan tanda tangan elektronik oleh Kepala Badan Bahasa.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam setahun dalam rangka menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

9. Layanan Perpustakaan

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Pemohon mengajukan layanan melalui ULT Balai Bahasa Provinsi Maluku2. Pemohon mengisi buku tamu
2.	Prosedur	<pre>graph TD; A[Pemohon menyampaikan tujuan kepada petugas ULT Balai Bahasa Provinsi Maluku.] --> B[Pemohon diarahkan untuk melakukan konsultasi dengan pengelola perpustakaan]; B --> C[Pemohon menerima layanan sesuai SOP Perpustakaan Balai Bahasa Provinsi Maluku.];</pre>
3.	Jangka waktu penyelesaian	1. Pemohon yang datang langsung akan dilayani paling lama 1 jam setelah kedatangan.
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk layanan	Layanan Perpustakaan
6.	Pengaduan	Pengaduan, saran, dan masukan yang ditujukan ke Balai Bahasa Provinsi Maluku dapat melalui <ol style="list-style-type: none">a) datang langsung di ULT Balai Bahasa Provinsi Maluku atau masukan pada kotak saran yang tersedia dengan alamatb) Jalan Laksdya Leo Wattimena, Nania, Kec. Baguala, Kota Ambon, Maluku, 97232;c) telepon: (0911) 349704;d) laman: balaibahasaprovincimaluku.kemdikbud.go.id/; ataue) SP4N Lapor Balai Bahasa Provinsi Maluku.

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2009 tentang Bendera, Bahasa, dan Lambang Negara serta Lagu Kebangsaan 3. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan 4. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2014 tentang Pengembangan, Pembinaan dan Pelindungan Bahasa dan Sastra, serta Peningkatan Fungsi Bahasa Indonesia 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5337) 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi dan Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	Ruang perpustakaan, pojok baca, AC, meja, kursi, internet, kursi tamu, buku, lemari/rak, komputer, pemindai, pencahayaan
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a) Pejabat/ pegawai dan staf yang memiliki Kompetensi mengetahui data/ informasi buku yang tersedia di perpustakaan b) Memiliki kecermatan, kecekatan, kedisiplinan, dan integritas yang tinggi c) Memiliki kemampuan teknis dalam memberikan pelayanan d) Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik (komunikatif) e) Memahami dan menguasai visi dan misi Balai Bahasa Provinsi Maluku.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh Kepala Balai Bahasa Provinsi Maluku.
5.	Jumlah Pelaksana	1. Pelaksana administrasi 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksana layanan merupakan pejabat/pegawai yang ditunjuk langsung oleh Kepala Balai Bahasa Provinsi Maluku. 2. Fasilitas yang digunakan oleh pengguna layanan diawasi oleh petugas selama menerima pelayanan 3. Pemasangan kamera CCTV untuk memantau aktivitas di perpustakaan. 4. Penetapan aturan yang jelas mengenai perilaku di perpustakaan, termasuk larangan membawa makanan/minuman, merokok, dan tindakan lain yang dapat mengganggu keamanan. 5. Edukasi keamanan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan tiga bulan sekali

