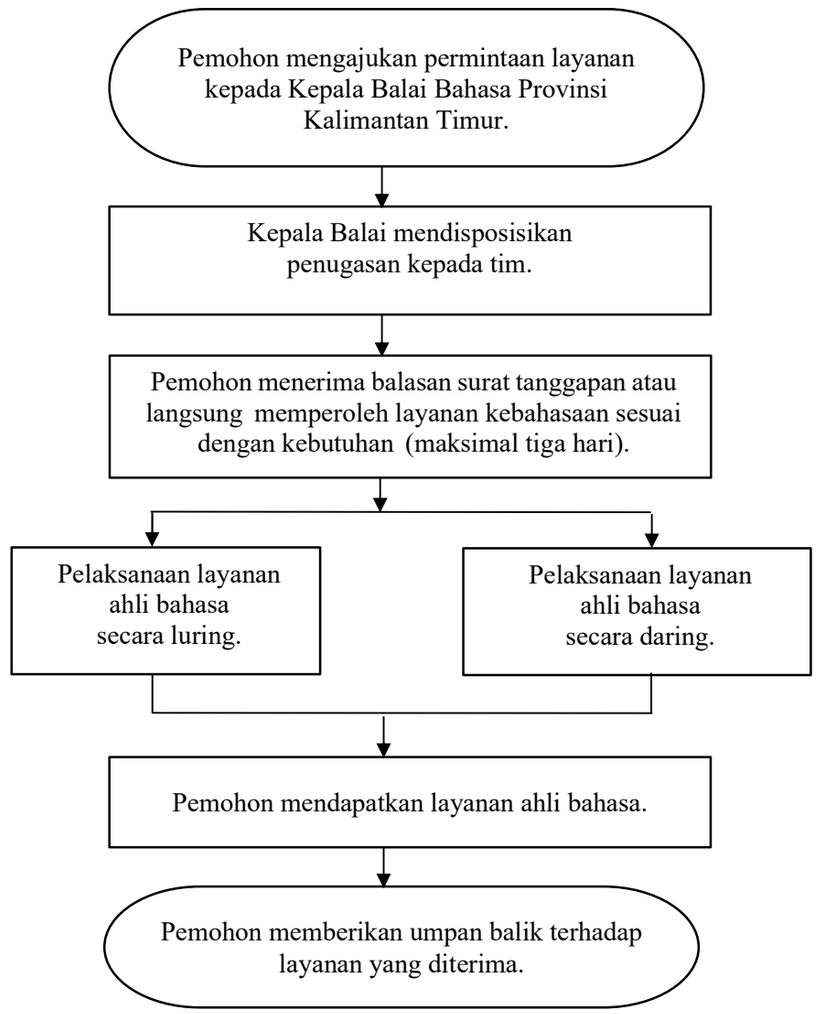
2. Layanan Ahli Bahasa (Luring dan Daring)

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Pemohon (baik lembaga maupun perorangan) mengajukan permintaan layanan melalui surat resmi, kontak layanan, ataupun datang langsung ke Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Timur.
2.	Prosedur	
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1) Pemohon yang datang langsung akan dilayani paling lama 30 menit setelah kedatangan. 2) Konfirmasi ketersediaan layanan diberikan paling lama 3 hari kerja sejak surat permohonan diteruskan kepada ahli bahasa. 3) Jangka waktu penyelesaian tugas disesuaikan dengan keperluan pemohon/waktu penyelesaian kasus.
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	a. Lisan (keterangan ahli bahasa dalam persidangan). b. Tulisan (pernyataan ahli, berita interviu, berita acara, atau sertifikat bergantung pada jenis layanan).
6.	Pengaduan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis/datang langsung kepada Kepala Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Timur/Ketua Tim Kerja Pembinaan Bahasa dan Sastra Jalan Batu Cermin 25, Sempaja Utara, Samarinda 75119 Telepon: (0541) 250256 Laman: http://balaibahasakaltim.kemendikdasmen.go.id/ Facebook: Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Timur Instagram: balaibahasaprovinsikaltim Pos-el: balaibahasakaltim@kemendikdasmen.go.id. Nomor WA Penanggung Jawab: 0811550727

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 Presiden No. 188 Tahun 2024 tentang Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah. 5. Permendikdasmen No. 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah. 6. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2025 Tentang Standar Biaya Masukan Tahun Anggaran 2026.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang khusus yang memadai. 2. Komputer dengan akses internet. 3. Jaringan internet. 4. Pencetak. 5. Mesin pindai. 6. Ruang penyimpanan dokumen berbentuk salinan cetak dan salinan lunak.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki sertifikat kelulusan penyuluh dan/atau penyunting. 2. Memahami peraturan perundang-undangan kebahasaan. 3. Memiliki kompetensi sesuai dengan yang tercantum dalam Pedoman Ahli Bahasa. 4. Mematuhi kode etik sesuai dengan Pedoman Kode Etik Ahli Bahasa. 5. Memiliki kecermatan, kecekatan, kedisiplinan, dan integritas yang tinggi. 6. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik (komunikatif). 7. Memahami dan menguasai visi dan misi Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Timur.
4.	Pengawasan Internal	Kepala Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Timur.
5	Jumlah Pelaksana	Petugas 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. Pemohon mendapatkan jaminan kerahasiaan laporan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal dua kali dalam setahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. Evaluasi dari pemohon terhadap ahli bahasa setelah mendapatkan layanan.