

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
KANTOR BAHASA  
PROVINSI MALUKU**

Kompleks LPMP Maluku, Jalan Tihu, Wailela, Rumah Tiga, Ambon 97234  
Telepon (0911) 349704; Laman kantorbahasamaluku.kemdikbud.go.id

---

**KEPUTUSAN  
KEPALA KANTOR BAHASA MALUKU  
NOMOR: 0209/IS.29/KP.04.00/2022**

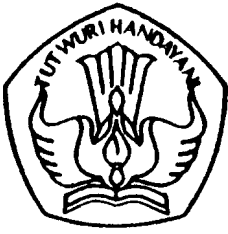
**TENTANG  
STANDAR PELAYANAN  
PADA KANTOR BAHASA PROVINSI MALUKU**

**KEPALA KANTOR 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 Kantor Bahasa Provinsi Maluku tentang penetapan Standar Pelayanan pada Kantor 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
5. Instruksi Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 1 Tahun 2013 tentang Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan.

**MEMUTUSKAN**

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



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
KANTOR BAHASA  
PROVINSI MALUKU**

Kompleks LPMP Maluku, Jalan Tihu, Wailela, Rumah Tiga, Ambon 97234  
Telepon (0911) 349704; Laman kantorbahasamaluku.kemdikbud.go.id

- 
- KESATU** : Standar Pelayanan pada Kantor Bahasa Provinsi Maluku sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Kantor Bahasa Maluku ini.
- KEDUA** : Standar Pelayanan pada Kantor 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 Kantor Bahasa Provinsi Maluku ini wajib dilaksanakan oleh Kantor Bahasa Maluku dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja oleh pimpinan, aparat pengawasan dan masyarakat (Pegguna Jasa).
- KEEMPAT** : Dengan diterbitkannya Keputusan Kepala Kantor Bahasa Provinsi Maluku Nomor 0209/I5.29/KP.04.00/2022 tentang Standar Pelayanan Kantor Bahasa Provinsi Maluku maka Surat Keputusan Kepala Kantor Bahasa Maluku Nomor: 0520/I4.29/KP.04.00/2021 Tentang Standar Pelayanan di Kantor Bahasa Provinsi Maluku dinyatakan tidak berlaku.

Ditetapkan di Ambon

Pada tanggal 1 Maret 2022

Kepala,



Sahril, S.S., M.Pd.

NIP 196510222001121001

**LAMPIRAN****KEPUTUSAN KEPALA KANTOR BAHASA MALUKU NOMOR:  
0209/15.29/KP.04.00/2022 TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR  
BAHASA PROVINSI MALUKU****1. Uji Kemahiran Berbahasa Indonesia**  
Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Akses Identitas peserta uji di laman ukbi.kemdikbud.go.id (pendaftaran secara personal/daring)</li><li>2. Mengajukan surat permohonan kepada penanggung jawab TUKBI (pendaftaran secara kolektif)</li><li>3. Pasfoto berwarna terbaru, maksimal 500kb (pendaftaran daring)</li><li>4. Fotokopi identitas yang sah (KTP/Paspor/ SIM/VISA/ Kartu Pelajar/Surat Keterangan dari Sekolah)</li><li>5. Bukti pembayaran melalui pos-el masing-masing TUKBI</li><li>6. Berkas pengajuan tes dilakukan paling lambat 7 hari sebelumjadwal pelaksanaan tes UKBI</li></ol>
2.	Prosedur	<pre>graph TD; A([Pemohon mengajukan surat permohonan atau]) --&gt; B{Tim TUKBI menverifikasi dokumen}; B -- Tidak --&gt; A; B --&gt; C[Pemohon menerima balasan surat atau menerima notifikasi untuk melakukan pembayaran]; C --&gt; D[Pemohon melaksanakan Uji Kemahiran Berbahasa Indonesia sesuai jadwal yang ditentukan]; D --&gt; E([Pemohon menerima sertifikat]);</pre>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Skor dapat diperoleh pada saat itu juga sementara untuk sertifikat diterbitkan paling lambat 7 hari setelah pelaksanaan.
4.	Biaya/ tarif	Sesuai PNB (PP 82 Tahun 2016) <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pelajar/mahasiswa Rp135.000,- (per orang per ujian)</li><li>2. Masyarakat Umum Rp300.000,- (per orang per ujian)</li><li>3. Warga Negara Asing Rp1.000.000,- (per orang per ujian)</li></ol>
5.	Produk layanan	Sertifikat UKBI

6.	Pengelolaan pengaduan	<p>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung melalui tautan atau tidak langsung melalui layanan surat yang ditujukan kepada penanggung jawab Tempat Uji Kemahiran Berbahasa Indonesia (TUKBI) tempat peserta uji melaksanakan tes.</p> <p>2. Pengaduan, saran dan masukan di atas ditembuskan kepada penanggung jawab koordinasi seluruh TUKBI.</p> <p>Kantor Bahasa Provinsi Maluku,  Kompleks LPMP Maluku, Jalan Tihu, Wailela, Ambon  Email : pengaduankantorbahasamaluku@gmail.com  Telp : (0911) 349704  Facebook : Kantor Bahasa Maluku  Twitter : kb_maluku  Atau dapat mengisi pada tautan berikut :  <a href="http://bit.do/Layanan-Pengaduan-KBM">http://bit.do/Layanan-Pengaduan-KBM</a>  Formulir pengaduan dapat di unduh pada :  <a href="http://bit.do/Formulir-Pengaduan-KBM">http://bit.do/Formulir-Pengaduan-KBM</a></p>
----	-----------------------	--

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2009 tentang Bendera, Bahasa, dan Lambang Negara serta Lagu Kebangsaan;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2014 tentang Pengembangan, Pembinaan, dan Pelindungan Bahasa dan Sastra, serta Peningkatan Fungsi Bahasa Indonesia;</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;</li> <li>6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 70 Tahun 2016 tentang Standar Kemahiran Berbahasa Indonesia;</li> <li>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.</li> <li>8. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 509 tahun 2018 tentang Persetujuan Penggunaan Sebagian Dana PNBPN pada Kemendikbud</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aplikasi pengujian daring</li> <li>2. Ruang tamu, meja, dan kursi</li> <li>3. Komputer dengan akses internet</li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>4. Ruang penyimpanan dokumen</li> <li>5. Printer</li> <li>6. Pesawat Telepon</li> <li>7. Mesin fotokopi</li> <li>8. Kotak saran</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami peraturan perundang-undangan kebahasaan</li> <li>2. Memiliki keterampilan menganalisis data hasil uji kemahiran berbahasa Indonesia</li> <li>3. Memiliki Sertifikasi UKBI / SK Tim UKBI</li> <li>4. Mengetahui tugas dan fungsi tentang pelaksanaan Uji Kemahiran Berbahasa Indonesia</li> <li>5. Memahami informasi bidang kebahasaan</li> <li>6. Memiliki ketelitian, kecekatan, dan integritas yang tinggi</li> <li>7. Memahami dan menguasai Teknologi Informasi (TI)</li> <li>8. Komunikatif, cermat, disiplin, dan sopan</li> <li>9. Memiliki kemahiran berbahasa Indonesia sekurang-kurangnya Semenjana (diukur dengan UKBI)</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	Penanggung jawab UKBI
5.	Jumlah Pelaksana	5 (lima) 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.

**2. Fasilitas Bantuan Teknis/ Ahli Bahasa**  
 Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Surat permohonan: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Untuk instansi/ lembaga ditandatangani oleh kepala instansi /lembaga; dan</li> <li>2. Untuk perseorangan ditandatangani oleh yang bersangkutan.</li> </ol>
2.	Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A[Pemohon mengajukan surat kepada Kepala Kantor Bahasa Provinsi Maluku] --&gt; B[Kantor Bahasa Provinsi Maluku menyiapkan tenaga ahli bahasa]     B --&gt; C[Pelaksanaan tugas]     C --&gt; D[Menerima produk laporan]           </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan surat kepada Kepala Kantor Bahasa Provinsi Maluku;</li> <li>2. Memroses permintaan pemohon;</li> <li>3. Menetapkan tugas;</li> <li>4. Pemohon menerima jasa layanan; dan</li> <li>5. Petugas melaporkan hasil layanan (produk dan dokumentasi).</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi ketersediaan layanan 2 hari; dan</li> <li>2. Pelaksanaan tugas sesuai dengan kebutuhan</li> </ol>
4.	Biaya/ tarif	Tanpa biaya / sesuai dengan kesepakatan
5.	Produk layanan	Jasa layanan kebahasaan
6.	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Kantor Bahasa Provinsi Maluku</li> <li>2. Pengaduan, saran dan masukan di atas ditembuskan kepada Kepala Kantor Bahasa Provinsi Maluku.</li> </ol>



		<p>Kantor Bahasa Provinsi Maluku,  Kompleks LPMP Maluku, Jalan Tihu, Wailela, Ambon  Email : pengaduankantorbahasamaluku@gmail.com  Telp : (0911) 349704  Facebook : Kantor Bahasa Maluku  Twitter : kb_maluku  Atau dapat mengisi pada tautan berikut :  <a href="http://bit.do/Layanan-Pengaduan-KBM">http://bit.do/Layanan-Pengaduan-KBM</a>  Formulir pengaduan dapat di unduh pada :  <a href="http://bit.do/Formulir-Pengaduan-KBM">http://bit.do/Formulir-Pengaduan-KBM</a></p>
--	--	--

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>2. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2009 tentang Bendera, Bahasa, dan Lambang Negara serta Lagu Kebangsaan; dan</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2014 tentang Pengembangan, Pembinaan, dan Pelindungan Bahasa dan Sastra, serta Peningkatan Fungsi Bahasa Indonesia.</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang ber-AC</li> <li>2. Komputer dengan akses internet</li> <li>3. Printer</li> <li>4. Mesin fotokopi</li> <li>5. Pesawat telepon; dan</li> <li>6. Ruang penyimpanan dokumen</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki sertifikat kelulusan ahli Bahasa, penyuluh atau editor, ahli bahasa</li> <li>2. Memahami peraturan perundang-undangan kebahasaan;</li> <li>3. Memahami kode etik ahli bahasa</li> <li>4. Memiliki ketelitian, kecekatan, dan integritas yang tinggi;</li> <li>5. Komunikatif, cermat, disiplin, dan sopan; serta</li> <li>6. Memahami dan menguasai visi dan misi Kantor Bahasa Provinsi Maluku</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Kepala Kantor Bahasa Provinsi Maluku
5.	Jumlah Pelaksana	Tenaga teknis / ahli bahasa sesuai dengan permintaan
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan disepakati.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Petugas sesuai dengan kompetensi dan sudah mendapatkan surat penugasan dari atasan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 2 (dua) kali dalam setahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

### 3. Penyediaan Tenaga Instruktur Pelatihan Pengajar Bahasa Indonesia Bagi Penutur Asing (BIPA)

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat permohonan ditandatangani pimpinan lembaga dengan melampirkan surat permintaan tenaga instruktur pelatihan pengajar BIPA informasi tujuan, tempat, dan jumlah pemelajar; serta jumlah kelas.</li> <li>2. Surat permohonan diajukan paling lambat 6 bulan sebelum kegiatan pelatihan.</li> </ol>
2.	Prosedur	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> <p>Lembaga Pemohon mengajukan permohonan layanan tenaga instruktur kepada Kepala Kantor</p>  <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center; margin: 10px auto; width: 80%;"> <p>Kepala Kantor menentukan nama instruktur dan meminta lembaga pemohon untuk menginformasikan waktu kegiatan</p> </div>  <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center; margin: 10px auto; width: 80%;"> <p>Kepala Kantor menerbitkan surat tugas</p> </div> </div>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Disesuaikan dengan jadwal pemohon
4.	Biaya/ tarif	Sesuai dengan kesepakatan antara pemohon dan Kantor Bahasa Provinsi Maluku
5.	Produk layanan	Instruktur BIPA
6.	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Kantor Bahasa Provinsi Maluku.</li> <li>2. Pengaduan, saran dan masukan di atas ditembuskan kepada Kepala Kantor Bahasa Provinsi Maluku, Kantor Bahasa Provinsi Maluku, Kompleks LPMP Maluku, Jalan Tihu, Wailela, Ambon            Email : <a href="mailto:pengaduankantorbahasamaluku@gmail.com">pengaduankantorbahasamaluku@gmail.com</a>            Telp : (0911) 349704            Facebook : Kantor Bahasa Maluku            Twitter : kb_maluku            Atau dapat mengisi pada tautan berikut : <a href="http://bit.do/Layanan-Pengaduan-KBM">http://bit.do/Layanan-Pengaduan-KBM</a></li> </ol>




		Formulir pengaduan dapat di unduh pada : <a href="http://bit.do/Formulir-Pengaduan-KBM">http://bit.do/Formulir-Pengaduan-KBM</a>
--	--	---

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
9.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2009 tentang Bendera, Bahasa dan Lambang Negara serta Lagu Kebangsaan;</li> <li>2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2014 tentang Pengembangan, Pembinaan, dan Pelindungan Bahasa dan Sastra, serta Peningkatan Fungsi Bahasa Indonesia;</li> <li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.</li> </ol>
	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Uang harian yang terdiri dari biaya makan, tempat tinggal dan transpot lokal</li> <li>2. Tiket perjalanan</li> </ol>
	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki pengetahuan tentang kebahasaan dan kesastraan</li> <li>2. Memiliki kompetensi pedagogik</li> <li>3. Memiliki pengalaman mengajar BIPA</li> <li>4. Memiliki ketelitian, kecekatan, dan integritas yang tinggi</li> <li>5. Memiliki pengetahuan yang positif dan komprehensif tentang keindonesiaan</li> <li>6. Memiliki kemampuan yang baik dalam berdiplomasi dan berkomunikasi</li> <li>7. Memiliki kemampuan yang unggul dalam berbahasa Indonesia</li> <li>8. Memiliki kemahiran berbahasa asing sesuai dengan bahasa yang dituturkan pemelajarnya atau sekurang-kurangnya bahasa Inggris.</li> </ol>
	Pengawasan Internal	Kepala Kantor Bahasa Provinsi Maluku
	Jumlah Pelaksana	Sesuai dengan permintaan
	Jaminan pelayanan	Layanan penyediaan tenaga instruktur pelatihan pengajar BIPA dilakukan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan
	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Tenaga instruktur yang ditugasi memiliki kualifikasi dan kompetensi sesuai dengan yang diinginkan oleh pemohon/ kesepakatan bersama.
	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi dilakukan minimal 1 kali dalam setahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

#### 4.Layanan Penerjemah

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Surat permohonan: 1. Untuk instansi/ lembaga ditandatangani oleh kepala instansi /lembaga; dan 2. Untuk perseorangan ditandatangani oleh yang bersangkutan.
2.	Prosedur	 <pre>graph TD; A[Pemohon mengajukan surat kepada Kepala Kantor Bahasa Provinsi Maluku] --&gt; B[Kantor Bahasa Provinsi Maluku menyiapkan tenaga penerjemah]; B --&gt; C[Kantor Bahasa Provinsi Maluku memproses dan mengkonfirmasi kepada pemohon]; C --&gt; D[Pemohon membuat kesepakatan dengan Kantor Bahasa Provinsi Maluku]; D --&gt; E[Pelaksanaan Tugas]; E --&gt; F[Menerima produk terjemahan]; F --&gt; G[Penyelesaian administrasi antara pemohon dan Kantor Bahasa Maluku];</pre> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon mengajukan surat kepada Kepala Kantor Bahasa Provinsi Maluku dapat disertakan juga bahan yang ingin diterjemahkan</li><li>2. Memroses permintaan pemohon dengan mengeluarkan Berita Acara Terima Surat dan bahan yang akan diterjemahkan;</li><li>3. Kantor Bahasa Provinsi Maluku menunjuk penerjemah untuk melakukan tugas menerjemahkan</li><li>4. Kantor Bahasa Provinsi Maluku yang diwakili oleh Penerjemah untuk membicarakan kesepakatan tentang kegiatan menerjemahkan;</li><li>5. Penerjemah melaksanakan untuk menerjemahkan</li><li>6. Pemohon menerima jasa layanan pada waktu yang telah disepakati; dan</li></ol>

		7. Pemohon menyelesaikan administrasi dan mendapatkan kwitansi pembayaran, Berita Acara pengembalian bahan terjemahan dan surat keterangan (jika diperlukan)
3.	Jangka waktu penyelesaian	1. Informasi ketersediaan layanan 2 hari; dan 2. Pelaksanaan tugas sesuai dengan kebutuhan perjanjian
4.	Biaya/ tarif	Sesuai dengan Peraturan Kementerian Keuangan (PMK) 60/PMK.02/2021 tentang Peraturan Kementerian Keuangan (PMK) tentang Standar Biaya Masukan Tahun Anggaran 2022
5.	Produk layanan	Jasa layanan penerjemah
6.	Pengelolaan pengaduan	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Kantor Bahasa Maluku 2. Pengaduan, saran dan masukan di atas ditembuskan kepada Kepala Kantor Bahasa Provinsi Maluku.  Kantor Bahasa Provinsi Maluku, Kompleks LPMP Maluku, Jalan Tihu, Wailela, Ambon Email : pengaduankantorbahasamaluku@gmail.com Telp : (0911) 349704 Facebook : Kantor Bahasa Maluku Twitter : kb_maluku Atau dapat mengisi pada tautan berikut : <a href="http://bit.do/Layanan-Pengaduan-KBM">http://bit.do/Layanan-Pengaduan-KBM</a> Formulir pengaduan dapat di unduh pada : <a href="http://bit.do/Formulir-Pengaduan-KBM">http://bit.do/Formulir-Pengaduan-KBM</a>

#### 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; dan 3. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2014 tentang Pengembangan, Pembinaan, dan Pelindungan Bahasa dan Sastra, serta Peningkatan Fungsi Bahasa Indonesia.
2.	Sarana dan Prasarana	1. Ruang ber-AC 2. Komputer dengan akses internet 3. Printer 4. Mesin fotokopi 5. Pesawat telepon; dan 6. Ruang penyimpanan dokumen
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki SK Penerjemah yang dikeluarkan oleh Sekretariat Kabinet 2. Memahami peraturan perundang-undangan kebahasaan;

		<p>3. Memiliki kompetensi sesuai dengan yang tercantum dalam Peraturan-peraturan Jabatan Fungsional Penerjemah</p> <p>4. Mematuhi kode etik Penerjemah</p> <p>5. Memiliki kecermatan, kecekatan, kedisiplinan, dan integritas yang tinggi;</p> <p>6. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik (komunikatif); dan</p> <p>7. Memahami dan menguasai visi dan misi Kantor Bahasa Provinsi Maluku.</p>
4.	Pengawasan Internal	Kepala Kantor Bahasa Provinsi Maluku
5.	Jumlah Pelaksana	Tenaga penerjemah sesuai dengan permintaan
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah sepakati
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Petugas sesuai dengan kompetensi dan sudah mendapatkan surat penugasan dari atasan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 2 (dua) kali dalam setahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Pada tanggal 1 Maret 2022

Kepala,



Sabri S.S., M.Pd.

NIP. 96510222001121001