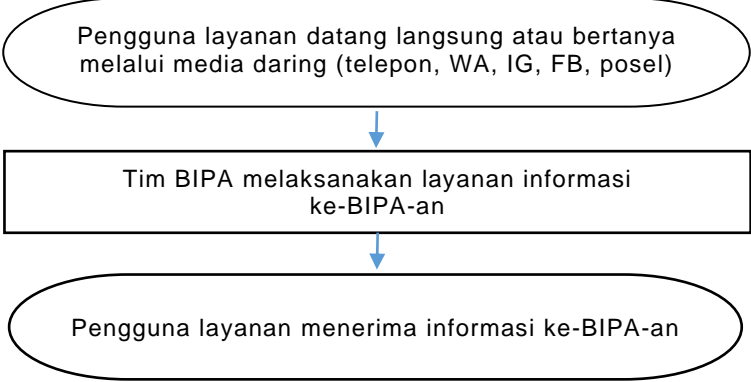
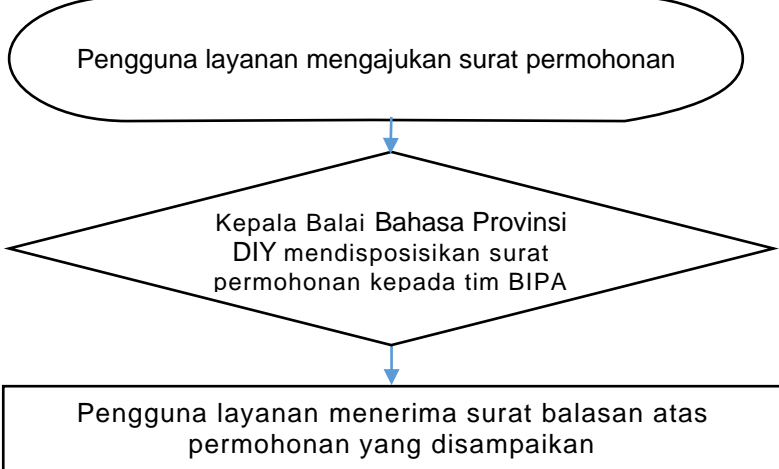


**STANDAR PELAYANAN
 BAHASA INDONESIA BAGI PENUTUR ASING (BIPA)**

A. Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>1. Pengguna layanan ke-BIPA-an Balai Bahasa Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta adalah masyarakat umum (bersifat perorangan, dalam dan luar negeri) serta lembaga pemerintah dan nonpemerintah baik di dalam maupun luar negeri.</p> <p>2. Pengguna layanan dapat memanfaatkan layanan informasi ke-BIPA-an dari Balai Bahasa Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta tanpa persyaratan khusus.</p> <p>3. Pengguna layanan di luar informasi ke-BIPA-an harus mengajukan surat permohonan kepada Kepala Balai Bahasa Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yang dapat dikirimkan melalui</p> <ul style="list-style-type: none"> - surat ke alamat Jalan I Dewa Nyoman Oka 34, Yogyakarta 55224, - posel balaibahasadiy@kemdikdasmn.go.id, atau - WA Siaga Bahasa 08112654302.
2.	Prosedur	<p>Layanan Informasi Ke-BIPA-an</p>  <pre> graph TD A([Pengguna layanan datang langsung atau bertanya melalui media daring (telepon, WA, IG, FB, posel)]) --> B[Tim BIPA melaksanakan layanan informasi ke-BIPA-an] B --> C([Pengguna layanan menerima informasi ke-BIPA-an]) </pre> <p>Layanan di Luar Informasi Ke-BIPA-an</p>  <pre> graph TD D([Pengguna layanan mengajukan surat permohonan]) --> E{Kepala Balai Bahasa Provinsi DIY mendisposisikan surat permohonan kepada tim BIPA} E --> F[Pengguna layanan menerima surat balasan atas permohonan yang disampaikan] </pre>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<pre> graph TD A[Tim BIPA melaksanakan layanan ke-BIPA-an] --> B([Pengguna layanan menerima layanan ke-BIPA-an]) </pre>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jangka waktu proses pelayanan persuratan selesai maksimal 7 hari kerja sejak diterimanya surat permohonan. 2. Jangka waktu layanan ke-BIPA-an menyesuaikan dengan kebutuhan pengguna layanan.
4.	Biaya/tarif	Seluruh produk pelayanan tidak berbayar
5.	Produk layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi ke-BIPA-an (narasumber ke-BIPA-an, referensi bahan ajar, lembaga-lembaga penyelenggara BIPA DIY, dan informasi ke-BIPA-an lainnya) 2. Penyediaan sarana prasarana untuk kegiatan ke-BIPA-an 3. Penyediaan narasumber terkait kebijakan ke-BIPA-an 4. Penyediaan bahan ajar BIPA 5. Penyediaan pertemuan akademik ke-BIPA-an (bimbingan teknis pengajar BIPA, seminar, sarasehan, dan lain-lain)
6.	Pengelolaan pengaduan	<p>Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan dan saran melalui saluran sebagai berikut.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tertulis <ol style="list-style-type: none"> a. Melalui WA Siaga Bahasa 08112654302 pada menu pengaduan di laman https://balaibahasadiy.kemendikdasmen.go.id b. Melalui posel balaibahasadiy@kemendikdasmen.go.id c. Melalui surat ditujukan kepada Kepala Balai Bahasa Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, dengan alamat Jalan I Dewa Nyoman Oka 34, Yogyakarta 55224 2. Lisan <ol style="list-style-type: none"> a. Melalui nomor telepon (0274) 562070 b. Datang langsung ke Balai Bahasa Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta

B. 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. 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

NO	KOMPONEN	URAIAN
		4. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2014 tentang Pengembangan, Pembinaan, dan Pelindungan Bahasa dan Sastra, serta Peningkatan Fungsi Bahasa Indonesia 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 6. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 264/M/2022 tentang Visi, Misi, dan Moto Pelayanan Publik Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi.
2.	Sarana dan Prasarana	1. Ruang layanan kebahasaan ber-AC 2. Komputer dengan akses internet 3. Ruang penyimpanan dokumen 4. Printer 5. Aplikasi persuratan Sistem Naskah Dinas Elektronik (SINDE) 6. Layanan Siaga Bahasa 7. Mesin fotokopi/pemindai 8. Kotak saran 9. Tempat parkir 10. Toilet 11. Ruang Merokok 12. Musala 13. Ruang laktasi 14. Akses difabel
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami peraturan perundang-undangan kebahasaan 2. Memiliki kemampuan dalam mengajarkan BIPA 3. Memiliki kemampuan dan kemahiran berbahasa asing, sekurang-kurangnya bahasa Inggris 4. Memiliki pengetahuan yang baik tentang wawasan keindonesiaan dan budaya di Indonesia 5. Memiliki kemahiran berbahasa Indonesia sekurang-kurangnya Unggul (diukur dengan UKBI) 6. Memiliki ketelitian, kecekatan, dan integritas yang tinggi 7. Memahami dan menguasai teknologi informasi (TI) 8. Komunikatif, cermat, disiplin, dan sopan
4.	Pengawasan Internal	Kepala Balai Bahasa Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta
5	Jumlah pelaksana	Sesuai dengan kesepakatan penyelenggara dan pemohon
6.	Jaminan pelayanan	1. Layanan dilaksanakan dengan cermat, transparan, tidak memihak, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. 2. Balai Bahasa Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta melakukan pemantauan dan evaluasi Standar Pelayanan BIPA secara berkala untuk mengetahui tingkat kepuasan atas pelayanan melalui kuesioner.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Balai Bahasa Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dan pihak pemohon layanan menjamin rahasia permohonan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan oleh tim yang ditunjuk dalam waktu minimal satu kali setahun untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan yang profesional dan prima.