

Standar Pelayanan
(Penyediaan Tenaga pengajar Bahasa Indonesia Bagi Penutur Asing)
 Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---------------------------|---|
| 1. | Persyaratan | a. Warga Negara Asing yang menetap atau tinggal di Sumatera Utara. b. Menyerahkan fotokopi identitas dan paspor. c. Mengisi formulir pendaftaran melalui tautan berikut http://bit.ly/PendaftaranBIPA-BBSU d. Menyerahkan pasfoto ukuran 4 x 6 berwarna, 2 lembar. e. Mengikuti ujian penempatan tingkatan kelas |
| 2. | Prosedur | <pre> graph TD A([Surat Masuk dari Masyarakat/lembaga]) --> B[Kepala BBPSU] B --> C[Kasubbag TU] C --> D[Arsip] C --> E[Tim BIPA BBPSU] E --> F[Pelaksanaan] F --> G[Evaluasi dan Pelaporan] G -.-> B G -.-> E </pre> |
| 3. | Jangka waktu penyelesaian | a. Jumlah Pertemuan sebanyak 12 kali b. Waktu belajar setiap hari Selasa dan Kamis pukul 10.00—11.30. c. Media <i>Zoom</i> digunakan untuk pembelajaran secara Daring |
| 4. | Biaya/tarif | Layanan BIPA tidak dipungut biaya atau gratis |
| 5. | Produk layanan | Produk yang dihasilkan adalah peserta kelas BIPA akan mendapat surat keterangan telah mengikuti pembelajaran BIPA yang ditandatangani Kepala Balai Bahasa Provinsi Sumatera Utara. |

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|-----------------------|--|
| 6. | Pengelolaan pengaduan | <p>1. Pengaduan, saran, dan/atau masukan dapat disampaikan secara tertulis/lisan kepada Kepala Balai Bahasa Sumatera Utara dan/atau dapat pula ditembuskan/disampaikan kepada ahli bahasa yang bersangkutan.</p> <p>2. Alamat aduan: Balai Bahasa Provinsi Sumatera Utara Jalan Kolam No. 7 Kenangan Baru Percut Sei Tuan Medan pos-el: balaibahasa_medan@yahoo.co.id telepon: (061) 7332076</p> |

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--|---|
| 1. | Dasar hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. UUD 1945 tentang bahasa Negara 2. UU No.24 tahun 2009 tentang bahasa, bendera, lambang dan lagu kebangsaan. 3. Pasal 33 UU No.24 tahun 2009 tentang bahasa Indonesia digunakan dilingkungan kerja instansi pemerintah dan swasta. 4. Pasal 44 UU No. 24 tahun 2004 tentang peningkatan fungsi bahasa Indonesia sebagai bahasa internasional |
| 2. | Sarana dan prasarana dan/atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> a. Ruang Belajar yang kondusif dan media <i>zoom</i> b. Bahan Ajar BIPA cetak dan elektronik sesuai tingkatan seperti Buku Panduan, Buku Kerja, Buku Pegangan dan media audiovisual. c. Selesai mengikuti program BIPA, peserta menerima surat keterangan lulus tingkatan BIPA setelah dilakukan evaluasi. d. Bagi peserta kelas BIPA tingkat akhir, akan diikutkan Uji Kemahiran Berbahasa Indonesia. |
| 3. | Kompetensi pelaksana | Tim BIPA Balai Bahasa Provinsi Sumatera Utara yang berjumlah tiga orang dengan kompetensi yaitu (1) memiliki pengetahuan tentang kebahasaan dan kesastraan Indonesia, (2) memiliki keterampilan menganalisis kebahasaan dan kesastraan Indonesia, (3) memiliki ketelitian, kecekatan, loyalitas, dan integritas yang tinggi. |
| 4. | Pengawasan internal | diawasi oleh Satuan Pengawas Internal BBPSU melalui evaluasi kinerja pelaksana yang dilakukan minimal satu kali setahun |
| 5. | Jumlah pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Medtolia Jurlianti, S.S. 2. Emil Salim Harahap, S.Pd. 3. Hestinawati Br. Zaluku, S.S. |
| 6. | Jaminan pelayanan | Layanan BIPA dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Setiap peserta yang mengikuti kelas BIPA secara luring akan diberikan jaminan keamanan dan keselamatan selama berada di lingkungan Balai Bahasa Provinsi Sumatera Utara melalui Satuan Pengamanan (Satpam) yang siap siaga menjaga situasi keamanan, |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Evaluasi dalam pembejaraan dilakukan untuk perbaikan pelayanan atau meningkatkan kinerja pelayanan. |