

## Standar Pelayanan Penerjemahan

### Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Pemohon mengajukan surat permintaan penerjemahan 2. Dokumen yang akan diterjemahkan
2.	Prosedur	<pre>                     graph TD                         A[Pemohon (intansi/lembaga/masyarakat)] --&gt; B{Kepala/Kasubbag Umum (BBPSU)}                         B --&gt; C[Tim Penerjemah]                         C --&gt; D([Proses Menerjemahkan])                         D --&gt; E[Pemohon Menerima Naskah Terjemahan]                     </pre>
3.	Jangka waktu penyelesaian	satu sampai dengan tujuh hari kerja atau disesuaikan dengan jumlah eksemplar/halaman dokumen yang akan diterjemahkan.
4.	Produk layanan	Hasil terjemahan dokumen
5.	Pengelolaan pengaduan	1. Pengaduan, saran, dan/atau masukan dapat disampaikan secara tertulis/lisan kepada Kepala Balai Bahasa Provinsi SumateraUtara dan/atau dapat pula ditembuskan/disampaikan kepada penerjemah yang bersangkutan. 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

## Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. PP No. 53 tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil</li> <li>3. PP No. 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>4. Permen PAN No. 35 tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan</li> <li>5. UU No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>6. UU No. 24 tahun 2009 tentang Bendera, Bahasa, dan Lambang Negara serta Lagu Kebangsaan</li> <li>7. PP No. 57 tahun 2014 tentang Pengembangan, Pembinaan, dan Pelindungan Bahasa dan sastra serta Peningkatan Fungsi Bahasa Indonesia</li> <li>8. Keputusan Kepala Badan Bahasa Nomor 5726/I/KP/2020 tanggal 28 Desember 2020 tentang Kelompok Kepakaran dan Layanan Profesional di Lingkungan Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa Tahun 2021</li> <li>9. Keputusan Kepala Badan Bahasa Nomor 5477/I/KP/2020 tanggal 28 Desember 2020 tentang Pedoman Penyelenggaraan Program dan Anggaran Kelompok Kepakaran dan Layanan Profesional di Lingkungan Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa</li> </ol>
2.	Sarana dan prasarana dan/atau fasilitas	Ruang penerjemahan yang ber-AC, seperangkat komputer, dan kamus/buku-buku rujukan terkini.
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tenaga Ahli Penerjemah pada umumnya adalah tenaga teknis yang menguasai bahasa Indonesia, bahasa daerah (Batak, Melayu, dan sebagainya), atau bahasa asing (Inggris, Arab, dan sebagainya).</li> <li>2. Tenaga Ahli Penerjemah yang diutamakan adalah tenaga teknis yang sudah mengikuti Pelatihan Penerjemahan yang ditandai dengan surat atau sertifikat kelulusan; atau tenaga teknis yang ditunjuk oleh Kepala Balai Bahasa Provinsi Sumatera Utara.</li> <li>3. Tenaga Ahli Penerjemah harus memahami peraturan teknik dan kode etik penerjemahan; memiliki ketelitian, kecekatan, dan integritas yang tinggi; serta dapat bekerja secara komunikatif, cermat, disiplin, dan sopan.</li> </ol>
4.	Pengawasan internal	Diawasi oleh Satuan Pengawas Internal BBPSU melalui evaluasi kinerja pelaksana yang dilakukan minimal dua kali setahun
5	Jumlah pelaksana	Satu orang pelaksana Fungsional Penerjemah yang ditetapkan berdasarkan keputusan Kepala Balai Bahasa Provinsi Sumatera Utara adalah Yolferi, S.S., M.Hum.

<b>NO.</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
6.	Jaminan pelayanan	Pelaksanaan layanan penerjemahan terbuka bagi siapa saja yang mengajukan permohonan layanan penerjemahan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Kerahasiaan identitas pemohon 2. Kerahasiaan dokumen terjemahan
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan setiap tahun atau sewaktu-waktu diperlukan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.