

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

**KANTOR BAHASA PROVINSI LAMPUNG**

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengisi formulir permintaan tenaga instruktur pelatihan pengajar BIPA secara daring melalui tautan <a href="http://bit.ly/FormulirPermohonanLayanan">bit.ly/FormulirPermohonanLayanan</a> atau bersurat resmi kepada Kantor Bahasa Provinsi Lampung.</li> <li>2. Surat permohonan ditandatangani pimpinan lembaga dengan melampirkan formulir permintaan tenaga instruktur pelatihan pengajar BIPA, informasi tujuan, tempat, dan waktu pembelajaran; karakteristik dan jumlah pemelajar; serta jumlah kelas.</li> <li>3. Surat permohonan diajukan paling lambat 2 bulan sebelum kegiatan pelatihan.</li> <li>4. Rekomendasi dari Dubes/Konjen/ATDIKBUD setempat.</li> </ol>
2	Prosedur	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 20px; text-align: center;"> <p>Lembaga pemohon mengajukan permohonan layanan tenaga instruktur kepada Kepala Kantor Bahasa Provinsi Lampung</p> </div> <p style="text-align: center;">↓ Ya</p>

		<p>Kepala Kantor mengajukan nama instruktur kepada lembaga pemohon dan meminta lembaga pemohon untuk menerbitkan undangan dengan menginformasikan waktu penugasan bagi instruktur yang diajukan.</p> <p style="text-align: center;">↓ Ya</p> <p>Kepala Kantor menerbitkan surat tugas setelah mendapatkan undangan dari lembaga pemohon.</p> <p style="text-align: center;">↓ Ya</p> <p>Tim BIPA membuat kontrak kerja antara instruktur dengan lembaga penyelenggara</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 35 hari kerja
4	Biaya/Tarif	Sesuai dengan kesepakatan penyelenggara dan pemohon
5	Produk Pelayanan	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 Lampung</li> <li>2. Pengaduan, saran, dan masukan di atas ditembuskan kepada Koordinator Program BIPA Kantor Bahasa Provinsi Lampung Kompleks Gubernur, Jalan Beringin II No.40, Talang, Telukbetung Selatan, Bandar Lampung Telepon (0721) 486408, (0721) 480705</li> </ol>

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 Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pertemuan</li> <li>2. Buku/bahan ajar BIPA</li> <li>3. <i>Printer</i></li> <li>4. Jaringan internet</li> <li>5. Proyektor</li> <li>6. Toilet</li> <li>7. Tempat parkir</li> </ol>
3	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 pengalaman melatih pengajar BIPA;</li> <li>5. Memiliki ketelitian, kecekatan, dan integritas yang tinggi;</li> <li>6. Memiliki pengetahuan yang positif dan komprehensif tentang keindonesiaan;</li> <li>7. Memiliki kemampuan yang baik dalam berdiplomasi dan berkomunikasi;</li> <li>8. Memiliki kemahiran yang unggul dalam berbahasa Indonesia;</li> </ol>

		9. Memiliki kemahiran berbahasa asing sesuai dengan bahasa yang dituturkan pemelajarnya atau sekurang-kurangnya bahasa Inggris.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh Kepala Kantor Bahasa Provinsi Lampung
5	Jumlah Pelaksana	2 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan penyediaan tenaga instruktur pelatihan pengajar BIPA dilakukan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tenaga instruktur yang ditugasi memiliki kualifikasi dan kompetensi sesuai dengan yang diinginkan oleh pemohon/keepakatan bersama.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan oleh Kepala Kantor Bahasa Provinsi Lampung secara periodik (sekali dalam setahun) melalui evaluasi capaian kinerja dan masukan dari pengguna jasa melalui survei kepuasan masyarakat dengan menggunakan instrumen dari Permenpan Nomor 14 Tahun 2017.