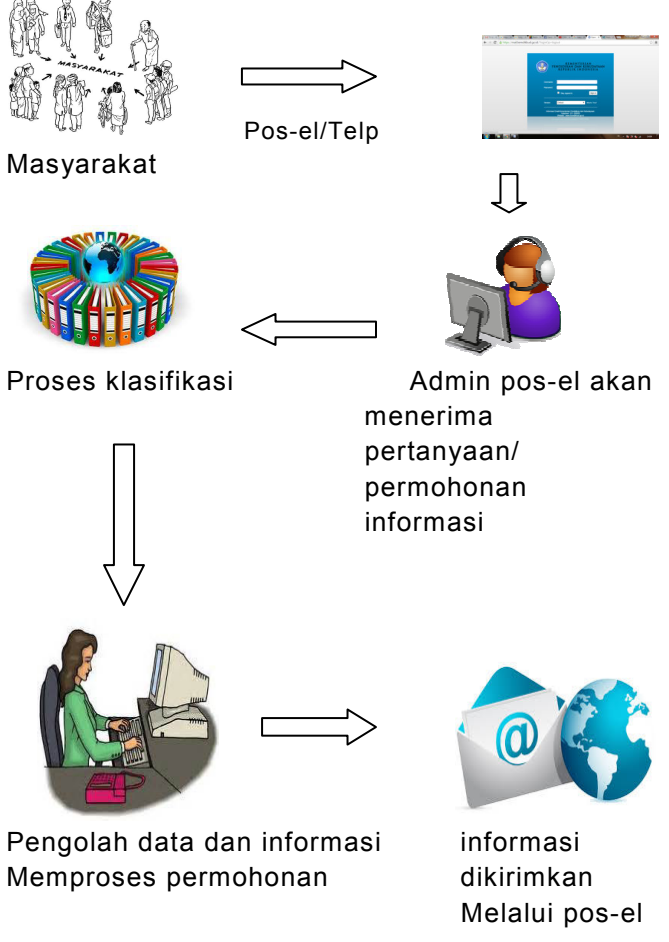


STANDAR PELAYANAN LAYANAN INFORMASI

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	- Pertanyaan/ permohonan informasi mengenai kebahasaan, kesastraan, kegiatan Balai Bahasa Jawa Barat, UKBI, dan BIPA
2.	Prosedur	 <p>Masyarakat</p> <p>Pos-el/Telp</p> <p>Proses klasifikasi</p> <p>Admin pos-el akan menerima pertanyaan/ permohonan informasi</p> <p>Pengolah data dan informasi Memproses permohonan</p> <p>informasi dikirimkan Melalui pos-el</p> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Masyarakat dapat mengirimkan pertanyaan/permohonan informasi melalui telepon atau pos-el resmi instansi 2. Admin pos-el (pengelola laman) akan menerima dan mengklasifikasi menjadi dua klasifikasi, yaitu teknis bahasa/sastra, dan nonteknis bahasa/sastra 3. Pengolah data dan informasi akan memproses pertanyaan/permohonan informasi 4. Data atau informasi akan dikirimkan kepada masyarakat melalui pos-el
3.	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Teknis bahasa : 3 hari kerja 2. Nonteknis bahasa/sastra: 2 hari kerja
4.	Biaya /tarif	-
5.	Produk layanan	Data/informasi kebahasaan dan kesastraan
6.	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pos-el : info@balaibahasajabar.web.id 2. Telp : (022) 4205468 3. SMS : - 4. Kotak saran: Tersedia

PENGELOLAAN PELAYANAN

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Strategi dan Kebijakan Pengembangan e-Government 2. UU No.11 Tahun 2008 tentang Informasi dan transaksi elektronik 3. UU No. 24 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Publik 4. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat tulis kantor 2. Meja 3. Kursi 4. Komputer 5. Printer 6. Telepon 7. AC 8. Lemari 9. Scanner
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi pendidikan : Minimal D-3 2. Menguasai komputer; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Dapat berkoordinasi dengan baik; 5. Memahami peraturan perundang-undangan.
4.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5	Jumlah pelaksana	5 orang
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1.Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2.Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali