



Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa
Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah



PETUNJUK TEKNIS LAYANAN KUNJUNGAN DAN UNIT LAYANAN TERPADU (ULT)

PETUNJUK TEKNIS

**LAYANAN KUNJUNGAN
DAN
UNIT LAYANAN TERPADU (ULT)**



**Badan Pengembangan dan
Pembinaan Bahasa**

Kata Pengantar

Petunjuk teknis ini disusun sebagai acuan dalam pelaksanaan layanan kunjungan dan pengelolaan Unit Layanan Terpadu (ULT) di Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa (Badan Bahasa). Layanan kunjungan menjadi salah satu sarana strategis untuk menyosialisasikan berbagai kegiatan dan produk kebahasaan serta kesastraan kepada masyarakat luas.

Dalam praktiknya, penggunaan bahasa Indonesia yang baik dan benar di tengah masyarakat masih menghadapi berbagai tantangan. Oleh karena itu, peran Badan Bahasa, khususnya melalui Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra, menjadi sangat penting dalam memberikan layanan langsung kepada masyarakat, salah satunya melalui kunjungan ke Badan Bahasa. Untuk mendukung kelancaran proses tersebut, petunjuk teknis ini hadir sebagai panduan teknis bagi pihak baik yang memberikan maupun menerima layanan kunjungan.

Selain itu, ULT Badan Bahasa merupakan garda depan dalam penyampaian informasi dan layanan kepada masyarakat. ULT dirancang sebagai pusat informasi terpadu yang menyediakan beragam layanan kebahasaan, seperti Bahasa Indonesia bagi Penutur Asing (BIPA), Uji Kemahiran Berbahasa Indonesia (UKBI) Adaptif, layanan ahli bahasa, serta layanan kebahasaan dan kesastraan lainnya. Kehadiran

ULT diharapkan dapat meningkatkan kualitas dan akuntabilitas layanan publik di lingkungan Badan Bahasa.

Penyusunan petunjuk teknis ini merupakan hasil kerja sama dan kerja keras berbagai pihak. Kami mengucapkan terima kasih kepada penulis, penyelarar, penyunting, penata letak, pendesain kover serta berbagai pihak yang telah mencurahkan tenaga dan pikirannya dalam penerbitan petunjuk teknis ini.

Semoga petunjuk teknis ini dapat menjadi rujukan yang bermanfaat bagi para petugas layanan dan pemangku kepentingan lainnya dalam melaksanakan tugas dengan lebih terarah dan efektif.

Jakarta, Agustus 2025



Imam Budi Utomo

Kepala Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra

Daftar Isi

Kata Pengantar.....	iii
Daftar Isi	v
I. Pendahuluan.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum	3
1.3 Tujuan dan Manfaat	4
1.4 Pihak Terkait	5
II. Bentuk Layanan	6
2.1 Layanan Kunjungan Luring.....	6
2.2 Layanan Kunjungan Daring	6
2.3 Layanan Kunjungan Hibrida	6
III. Prosedur dan Pembiayaan Layanan	8
3.1 Prosedur Layanan Kunjungan Terencana.....	8
3.1.1 Pengajuan Permohonan Layanan Kunjungan	8
3.1.2 Materi Pilihan Kunjungan	9
3.1.3 Pelaksanaan Kegiatan Kunjungan	11
3.1.4 Narasumber	11
3.2 Prosedur Layanan Kunjungan Tidak Terencana.....	12
3.2.1 Prosedur Penerimaan Kunjungan	12
3.2.2 Pelaksanaan Kegiatan Layanan Kunjungan.....	13
3.2.3 Waktu Pemrosesan Layanan Kunjungan	13
3.3 Pembiayaan	13
3.4 Fasilitas	13
IV. Pelaporan, Umpan Balik, dan Pengaduan	14
4.1 Pelaporan.....	14
4.2 Umpan Balik	14
4.3 Pengaduan	15
Lampiran	16

I. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa (Badan Bahasa) adalah instansi di lingkungan Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah yang bertugas mengembangkan, membina, dan melindungi bahasa resmi negara. Bahasa Indonesia yang dinyatakan sebagai bahasa resmi negara dalam Pasal 36 Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945 senantiasa dikembangkan sesuai dengan dinamika peradaban bangsa. Bahasa Indonesia berfungsi sebagai jati diri bangsa, kebanggaan nasional, sarana pemersatu berbagai suku bangsa, serta sarana komunikasi antardaerah dan antarbudaya daerah.

Sejalan dengan fungsinya sebagai bahasa resmi negara, penggunaan bahasa Indonesia diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2009 tentang Bendera, Bahasa, dan Lambang Negara, serta Lagu Kebangsaan. Pasal 26 dan Pasal 27 yang menyebutkan bahwa “Bahasa Indonesia wajib digunakan dalam peraturan perundang-undangan dan dokumen resmi negara”. Sehubungan dengan itu, Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra, Badan Bahasa secara rutin melaksanakan pelayanan profesional di bidang kebahasaan dan kesastraan melalui layanan kunjungan serta Unit Layanan Terpadu (ULT) di lingkungan Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa.

Pelayanan kunjungan ke Badan Bahasa merupakan salah satu sarana sosialisasi kegiatan dan produk kebahasaan dan kesastraan dari Badan Bahasa kepada masyarakat. Sosialisasi tersebut diharapkan dapat meningkatkan sikap positif masyarakat terhadap bahasa Indonesia, menyebarluaskan penggunaan bahasa Indonesia yang baik dan benar, serta meningkatkan pemahaman tentang sastra dan penciptaannya ke seluruh lapisan masyarakat. Selain itu, dalam kegiatan

kunjungan, pemohon dapat mengajukan permohonan materi kebahasaan dan kesastraan yang dibutuhkan. Harapan kami nantinya peserta kunjungan dapat turut menyebarluaskan penggunaan bahasa Indonesia yang baik dan benar kepada masyarakat luas.

Pelayanan kunjungan ke Badan Bahasa dilakukan secara rutin oleh Tim Kerja Pembinaan dan Bahasa Hukum, Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra, Badan Bahasa. Masyarakat umum dapat berkunjung ke Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa secara luring ataupun daring sepanjang tahun pada hari dan jam kerja.

Unit Layanan Terpadu (ULT) merupakan pusat penyampaian informasi dan layanan Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa kepada masyarakat. ULT diharapkan dapat menjadi ruang informasi yang lengkap sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan Badan Bahasa kepada publik. Selain itu, ULT diharapkan dapat menjadi ruang diskusi kebahasaan dan kesastraan di lingkungan Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. ULT Badan Bahasa memuat beragam informasi kebahasaan yang meliputi layanan Bahasa Indonesia bagi Penutur Asing (BIPA), Uji Kemahiran Bahasa Indonesia (UKBI) Adaptif, layanan Ahli Bahasa, serta layanan kebahasaan dan kesastraan lainnya.

Dalam mewujudkan birokrasi yang efektif, efisien, dan ekonomis, Badan Bahasa melalui Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra perlu menyusun *Petunjuk Teknis Layanan Kunjungan dan Unit Layanan Terpadu ULT*. Selain itu, belum adanya buku panduan terkait prosedur operasional standar layanan kunjungan dan ULT sehingga diperlukan penyusunan petunjuk teknis ini. Dengan adanya pedoman ini, penyelenggaraan kegiatan dan administrasi pemerintahan dapat berjalan sesuai dengan prosedur yang telah disepakati sehingga berbagai bentuk penyimpangan dapat dihindari atau dapat ditemukan penyebabnya. Kondisi itu diharapkan dapat membuat kualitas

layanan kunjungan dan ULT kepada publik akan menjadi lebih baik dan sistematis.

1.2 Dasar Hukum

Dasar hukum yang digunakan dalam penyusunan petunjuk teknis ini adalah

1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2009 tentang Bendera, Bahasa, dan Lambang Negara, serta Lagu Kebangsaan;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2014 tentang Pengembangan, Pembinaan, dan Pelindungan Bahasa dan Sastra, serta Peningkatan Fungsi Bahasa Indonesia;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
8. Peraturan Presiden Nomor 63 Tahun 2019 tentang Penggunaan Bahasa Indonesia;
9. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 41 Tahun 2020 tentang Layanan Informasi Publik di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;
10. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 69 Tahun 2024 tentang Pengelolaan

- dan Pelayanan Informasi Publik di Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi; dan
11. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah.

1.3 Tujuan dan Manfaat

Tujuan penyusunan petunjuk teknis ini adalah

1. memberikan panduan atau pedoman kerja agar layanan kunjungan dan ULT dapat terkontrol;
2. meningkatkan tertib administrasi dalam tata kelola dan pelaksanaan kegiatan kunjungan;
3. menunjang kelancaran administrasi perkantoran;
4. memperjelas alur tugas, wewenang, serta tanggung jawab pengelola layanan kunjungan dan ULT;
5. memudahkan pemantauan dan fungsi kontrol dari setiap proses kerja di lingkungan Badan Bahasa; dan
6. menunjang keberhasilan pelaksanaan kegiatan kunjungan dan ULT.

Manfaat petunjuk teknis ini adalah

1. sebagai standarisasi pengelolaan layanan kunjungan dan ULT;
2. sebagai alat untuk meminimalisasi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan dalam pengelolaan layanan kunjungan dan ULT;
3. sebagai alat untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab pengelola layanan kunjungan dan ULT;
4. sebagai alat untuk meningkatkan akuntabilitas pelaksanaan kegiatan layanan kunjungan dan ULT;
5. sebagai ukuran standar kinerja pengelolaan layanan kunjungan dan ULT;

6. sebagai alat untuk menjamin konsistensi layanan kepada masyarakat, baik dari sisi mutu, waktu, maupun prosedur;
7. sebagai alat untuk menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas dalam pengelolaan layanan kunjungan dan ULT; dan
8. sebagai informasi yang berisi tentang kinerja layanan kunjungan dan ULT.

1.4 Pihak Terkait

Pengelolaan layanan kunjungan dan ULT dilaksanakan dengan melibatkan seluruh pemangku kepentingan organisasi, baik di lingkungan Badan Bahasa maupun di lembaga lain sebagai pengguna layanan kunjungan dan ULT. Adapun pemangku kepentingan tersebut adalah

1. Kepala Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa;
2. Kepala Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra;
3. Kepala Bidang;
4. Kepala Subbagian Tata Usaha Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra;
5. penanggung jawab teknis (ketua tim kerja di Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra);
6. petugas penerima kunjungan;
7. petugas ULT;
8. pengadministrasi umum; dan
9. pemohon.

II. Bentuk Layanan

2.1 Layanan Kunjungan Luring

Layanan kunjungan merupakan salah satu sarana sosialisasi kegiatan dan produk kebahasaan dari Badan Bahasa kepada masyarakat. Pelayanan kunjungan luring dilaksanakan secara langsung di kantor Badan Bahasa atau balai/kantor bahasa yang tersebar di seluruh Indonesia. Masyarakat dapat berkunjung secara individu atau secara berkelompok dengan jumlah maksimal 200 orang per kunjungan.

2.2 Layanan Kunjungan Daring

Layanan kunjungan daring merupakan salah satu alternatif pelaksanaan kegiatan layanan kunjungan secara virtual. Layanan kunjungan daring dikembangkan agar penyampaian informasi kepada masyarakat dapat tetap berjalan efektif dan efisien. Layanan kunjungan daring dilakukan melalui aplikasi konferensi video (*video conference*) atau seminar web (webinar). Masyarakat dapat berkunjung secara daring dalam bentuk kelompok dengan jumlah maksimal 500 orang per kunjungan yang difasilitasi oleh pihak Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra, kebutuhan di luar kapasitas tersebut dapat difasilitasi/ditangani secara mandiri.

2.3 Layanan Kunjungan Hibrida

Layanan kunjungan hibrida merupakan kombinasi dari layanan kunjungan secara luring dan daring. Layanan kunjungan hibrida dikembangkan sebagai salah satu alternatif pelaksanaan kegiatan layanan kunjungan pada masa kenormalan baru. Masyarakat dapat berkunjung secara luring dan terintegrasi secara bersamaan dengan kegiatan langsung secara daring. Masyarakat dapat berkunjung dalam bentuk kelompok dengan jumlah maksimal 200 orang secara luring dan maksimal 500 orang secara daring yang difasilitasi oleh pihak Pusat

Pembinaan Bahasa dan Sastra, kebutuhan di luar kapasitas tersebut dapat difasilitasi/ditangani secara mandiri.

III. Prosedur dan Pembiayaan Layanan

Pihak pengguna layanan dapat berkunjung ke Badan Bahasa, baik secara terencana maupun spontan. Kunjungan terencana adalah kunjungan yang direncanakan dengan penetapan tanggal sebelum berkunjung, baik secara pribadi maupun berkelompok. Kunjungan spontan adalah kunjungan langsung tanpa pengajuan permohonan sebelumnya. Kunjungan dilakukan apabila pihak pengguna layanan ingin melakukan layanan kunjungan ke Badan Bahasa.

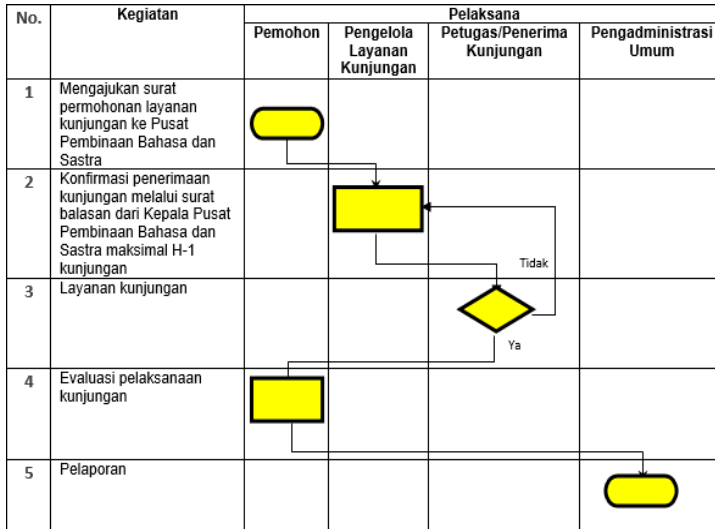
3.1 Prosedur Layanan Kunjungan Terencana

3.1.1 Pengajuan Permohonan Layanan Kunjungan

Masyarakat yang akan berkunjung dapat mengajukan diri dengan mengirimkan surat kepada Kepala Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa dan/atau Kepala Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra dengan alur sebagai berikut. Surat dapat dikirimkan melalui pos-el atau dikirimkan secara langsung ke kantor Badan Bahasa. Sementara itu, permohonan layanan kunjungan dilaksanakan melalui alur berikut.

1. Pemohon mengajukan surat permohonan layanan kunjungan secara langsung ke Badan Bahasa atau melalui pos-el resmi pada tahun berjalan.
2. Pemohon mencantumkan informasi tentang pilihan materi kunjungan, waktu, jumlah peserta kunjungan, dan pelaksanaan kegiatan secara luring, daring, atau hibrida di dalam surat permohonan.
3. Pemohon akan mendapatkan konfirmasi penerimaan kunjungan melalui surat balasan dari Kepala Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra.
4. Pemohon melakukan kunjungan.

Tabel 1. POS Layanan Kunjungan



Keterangan:

1.  : kegiatan mulai dan berakhir
2.  : proses atau kegiatan eksekusi
3.  : kegiatan pengambilan keputusan
4. ▼ : arah proses kegiatan

3.1.2 Materi Pilihan Kunjungan

Materi pilihan yang dapat disampaikan dalam layanan kunjungan adalah sebagai berikut.

1. Bahasa Indonesia bagi Penutur Asing
2. Bahasa Indonesia dalam Penulisan Karya Ilmiah
3. Bahasa Indonesia dalam Tata Naskah Dinas
4. Bahasa Indonesia di Ruang Publik
5. Bahasa Indonesia yang Baik dan Benar

6. Bahasa Media Massa
7. Bahasa Perundang-undangan
8. Bengkel Sastra
9. Ejaan yang Disempurnakan
10. Forensik Kebahasaan
11. Kodifikasi dan Pembakuan Bahasa
12. Konservasi dan Revitalisasi Bahasa dan Sastra
13. Korpus Kebahasaan
14. Literasi Baca Tulis
15. Materi dan Layanan Uji Kemahiran Berbahasa Indonesia
16. Musikalisasi Puisi
17. Pedoman Pengawasan Penggunaan Bahasa Indonesia
18. Pemanfaatan Buku Bacaan Literasi
19. Pemodernan Sastra
20. Pemetaan Bahasa
21. Penerjemahan Sastra
22. Penerjemahan Teks Hukum
23. Penerjemahan Cerita Anak
24. Penginternasionalan Bahasa Indonesia
25. Penyuntingan
26. Perkamusan
27. Peristilahan
28. Politik dan Perencanaan Bahasa
29. Produk Sastra
30. Sejarah Bahasa Indonesia

Pengunjung hanya dapat memilih satu materi pilihan yang tersedia. Apabila ada permintaan materi yang tidak dapat difasilitasi oleh Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra akan disampaikan oleh pusat lain sesuai dengan materi yang diinginkan oleh pemohon.

3.1.3 Pelaksanaan Kegiatan Kunjungan

Kegiatan kunjungan ke Badan Bahasa dilaksanakan selama 2 jam pada hari Senin—Jumat selama jam kerja (pelaksanaan kunjungan maksimal dua kali dalam sehari).

3.1.4 Narasumber

Narasumber dalam kegiatan kunjungan ini adalah pejabat dan/atau tenaga teknis kebahasaan di lingkungan Badan Bahasa. Berikut ini merupakan prosedur penunjukan narasumber:

1. Petugas berkoordinasi dengan ketua tim layanan untuk mengajukan permintaan narasumber kegiatan berdasarkan permintaan materi dari pemohon.
2. Ketua tim layanan menyetujui permintaan.
3. Petugas menghubungi narasumber.
4. Narasumber menyetujui permintaan.
5. Apabila narasumber tidak menyetujui permintaan, petugas melaporkan kepada ketua tim layanan dan mencari narasumber lain (kembali ke tahap 3).
6. Ketua tim layanan berkoordinasi terlebih dahulu dengan narasumber mengenai kesiapan materi.
7. Narasumber menyampaikan materi pada kegiatan kunjungan.

3.1.5 Waktu Pemrosesan Permohonan Layanan Kunjungan

Waktu pemrosesan permohonan kunjungan dilakukan paling lama 5 hari kerja. Pemrosesan tersebut meliputi pendisposisian surat, penginformasian kesediaan layanan, dan penerbitan surat balasan. Setelah proses disposisi surat selesai, pemohon akan menerima konfirmasi ketersediaan layanan melalui surat balasan.

3.2 Prosedur Layanan Kunjungan Tidak Terencana

3.2.1 Prosedur Penerimaan Kunjungan

Pihak pengguna layanan dapat langsung berkunjung ke Unit Layanan Terpadu (ULT) Badan Bahasa.

Tabel 2. POS Layanan ULT

No.	Kegiatan	Pelaksana		
		Petugas/ Resepsionis/ Satpam	Petugas Terkait/Tim Kerja Terkait	Ketua Tim Pelayanan
1.	Petugas memastikan bahwa ULT dalam keadaan bersih dan nyaman. Perangkat telepon pusat informasi dalam keadaan baik dan siap fungsi menerima panggilan pengguna layanan.			
2.	Pengguna layanan datang ke ULT atau menelepon ke nomor pusat informasi Badan Bahasa.			
3.	Petugas memberi informasi mengenai layanan yang diminta oleh pengguna.			
4.	Petugas/resepsionis/satpam melanjutkan informasi mengenai kepentingan pengunjung kepada petugas Tim Kerja.			
5.	Petugas Tim Kerja terkait memberikan informasi sesuai dengan kepentingan pengunjung.			
6.	Petugas melaporkan kepada Ketua tim pelayanan jika terjadi kesulitan dalam penginformasian kepada pengguna.			
7.	Ketua tim pelayanan memberi arahan apabila informasinya bisa segera ditangani.			
8.	Ketua tim pelayanan mendiskusikan terlebih dahulu apabila informasinya tidak bisa segera ditindaklanjuti.			
9.	Petugas menginformasikan kembali kepada pengguna atas layanan yang tertunda.			

3.2.2 Pelaksanaan Kegiatan Layanan Kunjungan

Waktu kunjungan ke ULT bergantung pada kebutuhan pihak pengguna. Kunjungan ke ULT dilaksanakan pada hari Senin—Jumat, pukul 07.30–16.00.

3.2.3 Waktu Pemrosesan Layanan Kunjungan

Pemrosesan pelayanan kunjungan di Unit Layanan Terpadu dilakukan segera setelah konfirmasi layanan terkait.

3.3 Pembiayaan

Pemohon layanan kunjungan terencana dan pengunjung ULT (kunjungan tidak terencana) tidak dipungut biaya.

3.4 Fasilitas

Pemohon layanan kunjungan terencana akan difasilitasi ruang pertemuan, narasumber di bidang kebahasaan/kesastraan, kudapan, plakat, dan kit seminar (*merchandise*) berupa tas sagu hati, *blocknote*, dan pulpen sejumlah peserta kunjungan yang tertera dalam surat permohonan dengan ketentuan jika anggaran tersedia. Untuk pemohon layanan kunjungan tidak terencana, fasilitas kit seminar disesuaikan dengan ketersediaan kit seminar.

IV. Pelaporan, Umpan Balik, dan Pengaduan

4.1 Pelaporan

Setelah kegiatan kunjungan selesai, pengadministrasi umum wajib menyusun laporan paling lambat 2 minggu setelah penugasan. Laporan menggunakan format sebagaimana terlampir dalam pedoman ini dengan menyertakan data dukung kegiatan. Petugas harian ULT harus mengisi tautan formulir untuk mendata semua kendala/keperluan pengunjung yang masuk pada hari itu. Petugas juga diharuskan membuat video kompilasi setiap kunjungan per 3 bulan sebagai bahan promosi dan dokumentasi.

4.2 Umpan Balik

Petugas memberikan kuesioner evaluasi layanan kunjungan berupa formulir daring kepada pemohon. Kuesioner diisi oleh seluruh pengunjung yang hadir pada kegiatan kunjungan. Kuesioner diisi paling lambat 5 hari kerja setelah kegiatan kunjungan selesai. Kuesioner bersifat umum agar dapat diisi pada setiap akhir kegiatan kunjungan. Tautan kuesioner dibuat dalam bentuk kode batang agar lebih mudah didistribusikan kepada pengunjung. Pelaksana penerima kunjungan kemudian menarik data umpan balik yang diisi oleh peserta untuk disertakan dalam laporan kegiatan. Informasi dari hasil kuesioner dijadikan bahan umpan balik atau evaluasi layanan baik kegiatan, panitia, maupun narasumber. Umpan balik dapat diakses melalui kode respons cepat berikut.



4.3 Pengaduan

Pengaduan dan saran dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Badan Bahasa, kepada Kepala Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra, atau kepada Kepala Balai/Kantor Bahasa yang menerima peserta kunjungan. Pengaduan dan laporan didisposisikan kepada penanggung jawab layanan kunjungan dan ULT. Pengaduan dan saran tersebut akan dievaluasi untuk menentukan tindak lanjut perbaikan yang harus dilakukan. Hasil perbaikan layanan kemudian disampaikan kepada pihak pelapor sebagai bentuk tindak lanjut pengaduan yang diterima.

Lampiran

Lampiran 1. *Flyer* Kunjungan

 Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah
Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa

LAYANAN KUNJUNGAN

KE BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBINAAN BAHASA

Apa?
Layanan kunjungan merupakan salah satu sarana sosialisasi kegiatan dan produk kebahasaan dan keasraan dari Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa kepada masyarakat.

Siapa?
Peserta adalah masyarakat yang berkunjung baik secara individu maupun kelompok.

Berapa?
Peserta yang berkunjung dalam bentuk kelompok berjumlah 25–250 orang.

Narasumber?
Narasumber dalam kegiatan ini adalah ahli bahasa di lingkungan Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa.

Waktu Pelaksanaan?
1. Kunjungan di Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa dilaksanakan sepanjang tahun pada hari dan jam kerja.
2. Durasi pelaksanaan program ialah 2 jam.

Alur Layanan
Peserta yang berminat mengikuti program ini dapat mengajukan surat dengan ketentuan sebagai berikut.
1. Surat memuat informasi tentang pilihan materi kunjungan, waktu, jumlah peserta kunjungan, dan pelaksanaan kegiatan secara luring, daring, atau hibrida.
2. Surat ditujukan kepada Kepala Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra.
3. Kunjungan dapat dilakukan setelah Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa mengonfirmasi penerimaan kunjungan.

Narahubung:
No. Telp : (021) 4806558
No. WA : Halo Bahasa 081388068876

Peserta kunjungan akan mendapatkan bahan promosi dari Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra.

[@badanbahasa_kemendikdasmen](https://www.instagram.com/badanbahasa_kemendikdasmen) [Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa](https://www.facebook.com/badanbahasa_kemendikdasmen) [@badanbahasa_kemendikdasmen](https://www.x.com/badanbahasa_kemendikdasmen) [@badanbahasa_kemendikdasmen](https://www.youtube.com/badanbahasa_kemendikdasmen)

Lampiran 2. Format surat balasan kunjungan ke Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DASAR
DAN MENENGAH
BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBINAAN BAHASA**

Jalan Daksinapati Barat IV, Rawamangun, Jakarta Timur
Telepon (021) 4706287; Laman badanbahasa.kemdikbud.go.id

Nomor: 0689/13/BS.01.02/2025

9 Mei 2025

Hal : Kunjungan Kebahasaan

Yth. Dekan FKIP
Universitas Muhammadiyah A.R. Fachruddin

Dengan hormat,

Kami beri tahu kepada Saudara bahwa surat Saudara nomor 064/FKIP/UNIMAR.05/II.3.AU/F/V/2025 tentang Permohonan Izin Kunjungan dengan tanggal 6 Mei 2025 telah kami terima dengan baik. Sehubungan dengan hal itu, kami akan menerima kunjungan Saudara pada

hari, tanggal: Senin, 19 Mei 2025

pukul : 09.00—11.00

tempat : Aula Sasadu, Gedung M. Tabrani, Kantor Badan Bahasa, Jakarta Timur.

Untuk koordinasi lebih lanjut, staf Saudara dapat menghubungi Sdr. Frista melalui nomor ponsel 087887015916.

Atas perhatian dan kerja sama Saudara, kami ucapkan terima kasih

Salam kami,
Kepala Pusat Pembinaan
Bahasa dan Sastra,



Imam Budi Utomo
NIP 196505201991031004

Lampiran 3. Kuesioner evaluasi pelaksanaan kegiatan

KUESIONER LAYANAN KUNJUNGAN KE BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBINAAN BAHASA

- I. Data Responden
 1. Jenis Kelamin :
 2. Usia :
 3. Pendidikan terakhir :
 4. Profesi :
 5. Nomor ponsel :
- II. Pengetahuan tentang Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa
 1. Apakah Saudara sudah mengetahui Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa sebelum berkunjung ke tempat ini?
 - a. Sudah.
 - b. Belum.
 2. Kalau sudah, dari mana Saudara mengetahui Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa?
 - a. Teman.
 - b. Media sosial (Instagram, Facebook, Laman Badan Bahasa).
 - c. Guru/dosen/pendidik.
 - d. Keluarga.
 - e. Lainnya _____.
 3. Apa yang mendorong Saudara berkunjung ke Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa?
 - a. Untuk mengetahui Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa.
 - b. Untuk memperoleh informasi terbaru di bidang kebahasaan dan kesastraan.

- c. Untuk melaksanakan program sekolah/kampus/instansi/organisasi.
 - d. Untuk melaksanakan studi banding.
 - e. Lainnya _____.
4. Apakah layanan Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa yang sudah Saudara ketahui?
- a. Bahasa Indonesia bagi Penutur Asing (BIPA).
 - b. Uji Kemahiran Berbahasa Indonesia (UKBI)
 - c. Aplikasi Halo Bahasa.
 - d. Informasi Kebahasaan melalui media sosial Badan Bahasa.
 - e. Lainnya _____.

III. Penilaian Penyelenggaraan secara Umum

1. Kualitas penyelenggaraan kegiatan

	Tidak baik	Cukup baik	Baik	Sangat baik
Persyaratan yang harus dipenuhi dalam kegiatan kunjungan				
Sistem, mekanisme, dan prosedur pelaksanaan kegiatan kunjungan				
Waktu pelayanan yang diperlukan petugas untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dalam pelaksanaan kegiatan kunjungan				
Tidak ada biaya yang dipungut kepada peserta kegiatan kunjungan				

	Tidak baik	Cukup baik	Baik	Sangat baik
Kesesuaian produk layanan (materi) dengan ketentuan yang telah ditetapkan				
Kompetensi/kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) petugas dalam pelaksanaan kunjungan				
Sikap yang meliputi keramahan dan kesopanan petugas dalam pelaksanaan kunjungan				
Penanganan pengaduan, saran, dan masukan dalam pelaksanaan kegiatan kunjungan				
Sarana dan prasarana dalam pelaksanaan kegiatan kunjungan				

2. Apakah ada pungutan atas jasa pelayanan yang diberikan oleh instansi ini?
 - a. Ya.
 - b. Tidak.
3. Jika “ya”, sebutkan jenis pungutan tersebut.

IV. Penilaian Narasumber

Narasumber: _____

	Tidak baik	Cukup baik	Baik	Sangat baik
--	---------------	---------------	------	----------------

Kesesuaian materi dengan kebutuhan				
Kualitas materi				
Cara penyampaian materi				
Penguasaan materi				
Kemampuan berinteraksi dengan peserta				
Kemampuan menjawab pertanyaan				
Penampilan				
Disiplin kehadiran				

Masukan/saran bagi narasumber

V. Tanggapan Pengunjung Kesan dan Pesan

Kritik dan Saran

Lampiran 4. Format laporan kunjungan

LAPORAN PELAKSANAAN LAYANAN KUNJUNGAN

- I. Pendahuluan
 - a) Dasar Pelaksanaan Tugas dan Petugas
 - b) Tempat Pelaksanaan Tugas
- II. Uraian Pelaksanaan Tugas
- III. Kendala
- IV. Penutup

Tempat, tanggal pelaksanaan
Petugas

Daftar lampiran laporan kunjungan

1. Jadwal pelaksanaan
2. Surat permohonan kunjungan
3. Surat balasan
4. Surat keputusan
5. Surat tugas
6. Surat izin menggunakan ruang
7. Surat permohonan biaya
8. Surat permohonan bahan promosi
9. Daftar hadir
10. Tanda terima plakat dan kit seminar
11. Materi narasumber
12. Notula kegiatan
13. Dokumentasi kegiatan
14. Hasil pengolahan kuesioner layanan kunjungan

Lampiran 5. Contoh teks pewara

**KEGIATAN LAYANAN KUNJUNGAN KE BADAN
BAHASA DARI ...
HARI, TANGGAL/BULAN/TAHUN**

1.	"Asalamualaikum, selamat pagi/siang peserta kegiatan layanan kunjungan dari (pihak/lembaga yang berkunjung). Bapak/Ibu dan Adik-Adik, saya informasikan saat ini kita sedang berada di ruang, lantai, jalan keluar melalui pintu yang ada di, dan, toilet ada di yang dapat diakses melalui pintu" Bapak/Ibu dan Adik-Adik yang kami banggakan, kita akan mulai kegiatan Layanan Kunjungan ke Badan Bahasa. Yang terhormat, Kepala Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra (atau pejabat/pimpinan yang mewakili), Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa Bapak/Ibu Yang kami hormati: (pejabat/pimpinan yang mewakili dari tamu kunjungan),	Pembuka oleh Pewara
----	--	------------------------

	Ketua Tim Kerja Pembinaan dan Bahasa Hukum,, Pegawai Badan Bahasa, dan peserta kegiatan kunjungan. Asalamualaikum, Salam sejahtera bagi kita semua. Selamat datang (pihak/lembaga yang berkunjung) yang telah bergabung bersama kami pada hari ini, (hari, tanggal bulan tahun) dalam kegiatan Layanan Kunjungan ke Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa.	
2.	Untuk mengawali kegiatan hari ini, marilah kita menyanyikan lagu kebangsaan Indonesia Raya satu stanza yang dilanjutkan dengan mars Badan Bahasa. Bapak/Ibu dan Adik-Adik dimohon untuk berdiri. Bapak/Ibu dan Adik-adik diperkenankan untuk duduk kembali.	Indonesia Raya
3.	Hadirin yang berbahagia, agar acara pada hari ini berjalan lancar, marilah kita berdoa bersama, berdoa menurut agama dan kepercayaan masing-masing. Berdoa mulai. Selesai.	Pembaca doa
4.	Selanjutnya,	Laporan

	Marilah kita simak laporan/sambutan yang akan disampaikan oleh perwakilan dari (pihak/lembaga yang berkunjung) Bapak/Ibu kami persilakan.	
5.	Hadirin yang kami hormati, Acara selanjutnya adalah sambutan dari Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa yang akan disampaikan oleh (pejabat/pimpinan yang mewakili). Bapak/Ibu, kami persilakan. Kami mohon perkenan Bapak/Ibu untuk tetap berada di panggung karena sesaat lagi akan ada sesi penyerahan cendera mata dan foto bersama.	Sambutan: pejabat/pimpinan yang mewakili
6.	Bapak/Ibu yang berbahagia, selanjutnya, marilah kita simak paparan profil Badan Bahasa yang akan disampaikan oleh (narasumber/pejabat yang memberi sambutan) Bapak/Ibu kami persilakan. Bapak/Ibu yang berbahagia, sebelum menyimak paparan profil Badan bahasa, marilah kita simak video profil Badan Bahasa.	Paparan narasumber atau video profil

7.	Terima kasih. Selanjutnya, mari bersama kita simak paparan yang akan disampaikan oleh Bapak/Ibu narasumber. Kepada Bapak/Ibu kami persilakan.	Paparan narasumber
8.	Terima kasih. Baik, hadirin yang kami hormati, silakan jika ada yang ingin ditanyakan kepada narasumber, kami akan membuka kesempatan bagi 2 orang penanya pertama.	Diskusi atau tanya jawab
9.	Baiklah, Bapak/Ibu dan Adik-Adik mahasiswa, menarik sekali diskusi kita siang ini. Akan tetapi, saat ini sudah menunjukkan pukul 12.00. apabila masih ada pertanyaan yang belum tersampaikan, bisa disampaikan kepada kami setelah kegiatan kunjungan ini nanti.	Pewara
10.	Sebelum acara ini kami tutup, mohon perkenan Bapak/Ibu dan Adik-adik untuk mengisi kuesioner evaluasi kegiatan kunjungan pada tautan yang akan ditampilkan di layar. Bapak/ibu dan Adik-Adik yang saya banggakan, rangkaian acara demi acara sudah berjalan dengan baik. Berakhirlah	Penutup: Pewara

	kegiatan Layanan Kunjungan ke Badan Bahasa pada hari ini. Saya,, selaku pewara mohon maaf jika ada hal yang kurang berkenan dalam penyelenggaraan kunjungan ini. Kami juga mengucapkan terima kasih kepada (pihak/lembaga yang berkunjung). Semoga pertemuan kunjungan hari ini dapat memberi manfaat kepada Bapak/Ibu dan Adik-Adik, hati-hati di perjalanan, dan semoga kita dapat berjumpa di lain kesempatan. Wasalamualaikum.	
--	---	--



Lampiran 7. Foto Gedung M. Tabrani dan Aula Sasadu

