



Labuan Bajo Flores
Tourism Authority



KEBIJAKAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

DI LINGKUNGAN BADAN PELAKSANA OTORITA LABUAN BAJO FLORES



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat-Nya, sehingga dokumen ini dapat disusun sebagai pedoman bagi pelaksanaan pelayanan informasi publik di **Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores (BPOLBF)**. Sebagai bagian dari PPID Kementerian Pariwisata BPOLBF memegang komitmen tinggi terhadap transparansi dan akuntabilitas dalam penyampaian informasi kepada publik dan seluruh pemangku kepentingan.

Sebagai unit kerja PPID Pelaksana yang telah mendapatkan **Kualifikasi Informatif** dalam Anugerah Pengelolaan Informasi Publik Kemenparekraf Tahun 2024 dan 2025, BPOLBF telah membuktikan kualitas dan konsistensi dalam menyampaikan informasi yang cepat, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan. Pencapaian ini menjadi landasan dan sekaligus tantangan untuk mempertahankan serta meningkatkan standar layanan informasi publik.

Dokumen ini tidak hanya merangkum kebijakan yang ada, mulai dari dasar hukum, struktur PPID, tugas dan fungsi, hingga mekanisme pelayanan, tetapi juga menyusun strategi layanan jangka panjang untuk periode **2025–2029**. Strategi tersebut menyentuh aspek digitalisasi, penguatan kapasitas SDM, pemanfaatan teknologi terkini untuk sistem layanan PPID, dan keterlibatan aktif publik melalui edukasi dan forum dialog.

Sejalan dengan semangat keterbukaan informasi publik, BPOLBF juga telah meluncurkan Hotline PPID yang menawarkan layanan komunikasi langsung dengan Tim Humas dan Tim PPID BPOLBF. Selain itu, adanya pusat informasi pariwisata (Tourism Information Center/TIC) juga menjadi wujud komitmen BPOLBF dalam meningkatkan akses informasi bagi wisatawan domestik maupun mancanegara. Dengan latar tersebut, diharapkan dokumen ini mampu menjadi panduan operasional yang relevan dan adaptif terhadap dinamika kebutuhan publik serta perkembangan teknologi di era digital. Semoga panduan ini menjadi alat bantu efektif bagi seluruh unit organisasi dalam menjalankan tugas pelayanan informasi publik yang profesional dan bermakna.

Akhir kata, kami menyampaikan terima kasih kepada pimpinan, seluruh jajaran PPID, stakeholder, serta masyarakat yang telah berkontribusi dalam penyusunan dan implementasi kebijakan layanan informasi publik. Semoga dokumen ini bermanfaat dan menjadi pondasi kokoh bagi penguatan governance pariwisata di Labuan Bajo Flores.

Labuan Bajo, 5 Januari 2026.

Plt. Direktur Utama

Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores



Andhy M.T. Marpaung

NIP. 198404242009021005

DAFTAR ISI

- 1. Dasar Hukum - 3**
- 2. Visi, Misi & Nilai - 3**
- 3. Struktur Organisasi PPID - 3**
- 4. Tugas, Fungsi & Kewenangan PPID - 4**
- 5. Mekanisme dan Prosedur Pelayanan - 4**
- 6. Standar Waktu & Biaya - 4**
- 7. Inovasi dan Teknologi Layanan - 4**
- 8. Strategi Pelayanan Publik 2025–2029 - 5**
- 9. Monitoring, Evaluasi & Pelaporan - 5**
- 10. Penutup - 6**

1. Dasar Hukum

- Undang-Undang Dasar 1945
- Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- Peraturan Pemerintah No. 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU No. 14 Tahun 2008
- Peraturan Presiden No. 96 Tahun 2019 (tentang Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif)
- Peraturan Presiden No. 97 Tahun 2019 (tentang Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif)
- Permenparekraf/Permen Baparekraf No. 1 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kemenparekraf/Baparekraff
- Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif / Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 11 Tahun 2020 tentang Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kemenparekraf / Baparekraf

2. Visi, Misi PPID BPOLBF

Visi: Menjadi pusat pelayanan informasi publik yang komunikatif, transparan, akuntabel, efektif, efisien.

Misi:

- Mengoptimalkan keterbukaan informasi public
- Layanan informasi dan pengaduan yang responsif, proaktif, terintegrasi
- Fasilitasi layanan pengaduan publik ke BPOLBF

3. Struktur Organisasi PPID



4. Tugas, Fungsi, dan Kewenangan PPID

- Menyediakan akses informasi publik sesuai UU KIP dan Permenparekraf
- Mengkoordinasikan pengumpulan informasi dari seluruh direktorat
- Menyimpan, mendokumentasikan, menyediakan informasi public
- Menetapkan klasifikasi informasi dikecualikan atau tidak
- Mengumumkan informasi ke publik melalui media efektif

5. Mekanisme dan Prosedur Pelayanan

Syarat Permohonan:

- Fotokopi KTP/SIM/Passport/KTM
- Surat permohonan, maksud, tujuan, dan daftar informasi yang diminta

Prosedur:

- Permohonan langsung: mengisi formulir di resepsionis kantor atau melalui laman PPID di website BPOLBF
- Verifikasi oleh petugas PPID, informasi tersedia → langsung disampaikan
- Jika informasi tidak tersedia, PPID beri jawaban tertulis (diterima/ditolak)

6. Standar Waktu & Biaya

- Permohonan langsung (informasi tersedia): diserahkan saat itu juga
- Permohonan tertulis: maksimal 10 hari kerja, dapat diperpanjang 7 hari kerja

- Biaya: tidak ada biaya, kecuali biaya penggandaan dokumen ditanggung pemohon

7. Inovasi dan Teknologi Layanan

- Implementasi sistem online melalui menu PPID di website BPOLBF
- Pemohon mendapat notifikasi email terkait progres permohonan informasi disampaikan, diverifikasi, atau ditolak
- Dapat mengontak langsung melalui Hotline PPID BPOLBF

8. Strategi Pelayanan Publik 2025–2029

TAHUN	STRATEGI UTAMA	INDIKATOR KEBERHASILAN
2025	Digitalisasi penuh layanan PPID (web & aplikasi mobile)	- 100 % layanan tersedia online - Tidak menutup kemungkinan menerima permohonan offline
2026	Manajemen data terpusat & integrasi antar unit	Daftar Informasi Publik up-to-date
2027	Pelatihan petugas PPID untuk layanan responsif dan akuntabel	Minimal 80 % petugas bersertifikat
2028	Program edukasi keterbukaan informasi untuk masyarakat & stakeholder	3 Workshop
2029	Evaluasi sistem pelayanan & audit eksternal	Peringkat Informasi ≥ 92 (kualifikasi Informatif)

9. Monitoring, Evaluasi & Pelaporan

- Monitoring internal berkala
- Evaluasi tahunan kinerja PPID dengan indikator pelayanan (waktu, akurasi, kepuasan)
- Laporan dikirim ke PPID Kemenparekraf
- Penanganan keberatan secara formal dan mekanisme permohonan sengketa informasi jika tidak puas dengan tanggapan PPID sesuai prosedur

PENUTUP

Dengan selesainya dokumen Kebijakan Pelayanan Informasi Publik Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores (BPOLBF), kami menegaskan kembali komitmen untuk membangun layanan informasi yang **terbuka, responsif, dan terukur**. Dokumen ini tidak hanya menjadi dasar operasional, tetapi juga wadah untuk menyelaraskan visi seluruh unit dan meningkatkan kredibilitas publik. Pelaksanaan kebijakan ini akan selalu dikawal melalui strategi jangka menengah (2025–2029) yang mencakup digitalisasi layanan, penguatan kapasitas sumber daya manusia, dan peningkatan partisipasi masyarakat. Setiap tahapan akan dievaluasi secara berkala agar capaian sesuai harapan dan memperlihatkan keberhasilan yang nyata.

Kami mengajak seluruh jajaran untuk berperan aktif, melalui pemanfaatan saluran informasi, memberikan masukan, dan melakukan pengawasan yang konstruktif. Kolaborasi ini mutlak diperlukan agar tata kelola informasi publik di kawasan Labuan Bajo Flores terus berkembang menuju standar pelayanan prima. Akhirnya, kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi berupa waktu, pemikiran, dukungan, serta komitmen dalam menyusun dan mengimplementasikan kebijakan ini. Semoga dokumen ini menjadi pegangan yang kuat dalam mendukung pencapaian tata kelola kepariwisataan yang modern, inklusif, dan berkelanjutan.

