



KEMENTERIAN PARIWISATA REPUBLIK INDONESIA
BADAN PELAKSANA OTORITA LABUAN BAJO FLORES

Jln. Soekarno Hatta No.88, Labuan Bajo, Nusa Tenggara Timur 86754

Telp: (0385) 2446120, Pos-el: info@labuanbajoflores.id

Laman: bpolbf.kemenpar.go.id



KEPUTUSAN DIREKTUR UTAMA
BADAN PELAKSANA OTORITA LABUAN BAJO FLORES

NOMOR: SK/38/KU.05.00/SPP-BPOLBF/BPO.3/2026

TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN BADAN PELAKSANA OTORITA LABUAN BAJO FLORES

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
DIREKTUR UTAMA BADAN PELAKSANA OTORITA LABUAN BAJO FLORES,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, transparan, akuntabel, dan terukur di lingkungan Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores, diperlukan standar pelayanan publik sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat;

b. bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memberikan kepastian mengenai persyaratan, prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, kompetensi pelaksana, sarana dan prasarana, serta mekanisme pengaduan dan evaluasi pelayanan;

c. bahwa Standar Pelayanan Publik di lingkungan Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores perlu disesuaikan dengan perkembangan organisasi, kebutuhan masyarakat, perkembangan teknologi, serta ketentuan peraturan perundang-undangan;

d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan

Keputusan Direktur Utama Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Bdan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang;
 4. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 6897);
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
 6. Peraturan Presiden Nomor 32 Tahun 2018 tentang Badan Otorita Pengelola Kawasan Pariwisata Labuan Bajo Flores (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 55);
 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);

8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
9. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 7 Tahun 2018 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1013);
10. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 3 Tahun 2025 tentang Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pariwisata (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 512);
11. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 714)

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR UTAMA BADAN PELAKSANA OTORITA LABUAN BAJO FLORES TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN BADAN PELAKSANA OTORITA LABUAN BAJO FLORES

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Publik di lingkungan Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Direktur Utama ini.

KEDUA : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU menjadi pedoman bagi seluruh unit kerja dan pelaksana pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pemohon layanan, mitra kerja, dan pemangku kepentingan sesuai dengan tugas dan fungsi Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores.

- KETIGA : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU paling sedikit memuat:
- a. persyaratan pelayanan;
 - b. sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan;
 - c. jangka waktu penyelesaian;
 - d. biaya/tarif;
 - e. produk pelayanan;
 - f. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
 - g. kompetensi pelaksana;
 - h. pengawasan internal;
 - i. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
 - j. jumlah pelaksana;
 - k. jaminan pelayanan;
 - l. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
 - m. evaluasi kinerja pelaksana.
- KEEMPAT : Setiap unit kerja yang menyelenggarakan pelayanan publik wajib:
- a. menerapkan Standar Pelayanan Publik secara konsisten;
 - b. memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan;
 - c. memberikan informasi pelayanan secara terbuka, mudah diakses, dan mudah dipahami oleh masyarakat;
 - d. menyediakan sarana penyampaian pengaduan, saran, dan masukan;
 - e. melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan; dan
 - f. melaksanakan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- KELIMA : Dalam rangka mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

- KEENAM : Hasil Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Diktum KELIMA digunakan sebagai bahan evaluasi dan dasar dalam melakukan perbaikan serta peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores.
- KETUJUH : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU dapat ditinjau dan disempurnakan secara berkala sesuai dengan kebutuhan masyarakat, perkembangan penyelenggaraan pelayanan, hasil evaluasi, perkembangan teknologi, dan perubahan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- KEDELAPAN : Pada saat Keputusan Direktur Utama ini mulai berlaku, Keputusan Direktur Utama Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores tentang Standar Pelayanan Publik yang telah ditetapkan sebelumnya, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KESEMBILAN : Keputusan Direktur Utama ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Labuan Bajo, 5 Januari 2026
Plt. Direktur Utama
Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo
Flores



Andhy M.T. Marpaung
NIP. 198404242009021005

Lampiran : SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR BADAN PELAKSANA OTORITA LABUAN BAJO FLORES
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN BADAN PELAKSANA OTORITA LABUAN BAJO FLORES
Nomor : SK/38/KU.05.00/SPP-BPOLBF/BPO.3/2026

STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN BADAN PELAKSANA OTORITA LABUAN BAJO FLORES

A. PENDAHULUAN

Standar Pelayanan Publik merupakan tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Standar Pelayanan Publik di lingkungan Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores disusun sebagai bentuk komitmen BPOLBF dalam memberikan pelayanan yang berorientasi kepada kebutuhan masyarakat serta menjamin adanya kepastian dalam proses penyelenggaraan pelayanan.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

Standar Pelayanan Publik ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi seluruh pelaksana pelayanan publik di lingkungan BPOLBF dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan pemangku kepentingan.

Standar Pelayanan Publik bertujuan untuk:

- memberikan kepastian mengenai prosedur dan tata cara pelayanan;
- memberikan kepastian waktu penyelesaian pelayanan;
- memberikan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan;
- meningkatkan kualitas dan akuntabilitas pelayanan;
- meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan;
- mendorong terciptanya pelayanan yang efektif, efisien, profesional, dan berintegritas; dan
- mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkelanjutan.

C. PRINSIP PENYELENGGARAAN PELAYANAN

Pelayanan publik di lingkungan Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores diselenggarakan berdasarkan prinsip:

- sederhana;
- jelas;
- transparan;
- akuntabel;
- tepat waktu;
- mudah diakses;
- tidak diskriminatif;
- profesional;
- responsif;
- berorientasi pada pengguna layanan; dan
- berkelanjutan.

D. KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

Setiap jenis pelayanan sekurang-kurangnya memuat:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Persyaratan administratif dan/atau teknis yang harus dipenuhi pengguna layanan
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Tahapan atau tata cara yang harus dilalui pengguna layanan
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pelayanan
4.	Biaya/Tarif	Biaya yang dikenakan, termasuk keterangan apabila tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Hasil pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan
6.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Fasilitas yang digunakan dalam proses pelayanan
7.	Kompetensi Pelaksana	Kualifikasi dan kompetensi petugas yang memberikan pelayanan

8.	Pengawasan Internal	Mekanisme pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan
9.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Mekanisme penyampaian dan tindak lanjut pengaduan
10.	Jumlah Pelaksana	Jumlah petugas yang diperlukan dalam memberikan pelayanan
11.	Jaminan Pelayanan	Komitmen penyelenggara dalam memberikan pelayanan sesuai standar
12.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Jaminan keamanan data, dokumen, dan pengguna layanan
13.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Mekanisme evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan

E. JENIS PELAYANAN PUBLIK

Jenis pelayanan publik di lingkungan Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores antara lain meliputi:

- Pelayanan Informasi Publik;
- Pelayanan Permohonan Data dan Informasi;
- Pelayanan Konsultasi;
- Pelayanan Audiensi/Pertemuan;
- Pelayanan Permohonan Narasumber;
- Pelayanan Kunjungan/Koordinasi;
- Pelayanan Pengaduan, Saran, dan Masukan;
- Pelayanan di kawasan yang dikelola Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores; dan
- jenis pelayanan lainnya sesuai dengan tugas dan fungsi Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores.

Jenis dan rincian standar masing-masing pelayanan ditetapkan sesuai dengan karakteristik, kewenangan, dan kebutuhan penyelenggaraan pelayanan pada unit kerja terkait.

F. MEKANISME PENYELENGGARAAN PELAYANAN

Pelayanan publik diselenggarakan melalui mekanisme:

- a. Pelayanan langsung, melalui petugas/unit pelayanan pada kantor atau lokasi pelayanan;

- b. Pelayanan tidak langsung, melalui surat, surat elektronik, telepon, dan media komunikasi lainnya; dan/atau
- c. Pelayanan secara elektronik/digital, melalui sistem informasi atau media daring yang disediakan oleh Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores.

G. PENANGANAN PENGADUAN

1. Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan terhadap penyelenggaraan pelayanan.
2. Pengaduan dapat disampaikan melalui:
 - petugas/unit pengelola pengaduan;
 - surat;
 - surat elektronik;
 - email;
 - Hotline PPID BPOLBF;
 - media sosial resmi;
 - SP4N-LAPOR!; dan/atau
 - saluran pengaduan lain yang ditetapkan.
3. Setiap pengaduan wajib ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan dan kewenangan yang berlaku.
4. Pengelolaan pengaduan dilaksanakan secara transparan, objektif, responsif, dan dapat dipertanggungjawabkan.

H. SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1. Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
2. Pelaksanaan survei menggunakan metode dan instrumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Hasil survei dianalisis untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan.
4. Hasil survei dipublikasikan sebagai bentuk transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan.
5. Hasil survei menjadi dasar penyusunan rencana tindak lanjut perbaikan pelayanan.

I. MONITORING DAN EVALUASI

Monitoring dan evaluasi terhadap penerapan Standar Pelayanan Publik dilakukan secara berkala oleh unit yang memiliki tugas dan fungsi terkait.

Evaluasi paling sedikit mencakup:

1. kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan standar;
2. ketepatan waktu pelayanan;
3. pemenuhan persyaratan pelayanan;
4. penanganan pengaduan;
5. tingkat kepuasan masyarakat;
6. kinerja pelaksana; dan
7. kebutuhan penyempurnaan standar pelayanan.

J. PENUTUP

Standar Pelayanan Publik ini menjadi pedoman bagi seluruh unit kerja dan pelaksana pelayanan di lingkungan Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Standar Pelayanan Publik wajib diinformasikan dan dipublikasikan secara terbuka agar mudah diketahui, dipahami, dan diakses oleh masyarakat.

Labuan Bajo, 5 Januari 2026
Plt. Direktur Utama
Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo
Flores



Andhy M.T. Marpaung
NIP. 198404242009021005