



Labuan Bajo Flores
Tourism Authority



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENGELOLAAN PERMOHONAN INFORMASI DI LINGKUNGAN BADAN PELAKSANA OTORITA LABUAN BAJO FLORES





KEMENTERIAN PARIWISATA REPUBLIK INDONESIA

BADAN PELAKSANA OTORITA LABUAN BAJO FLORES

Jln. Soekarno Hatta No.88, Labuan Bajo, Kec. Komodo, Kabupaten Manggarai Barat, NTT. 86754

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

Laman: bpolbf.kemenpar.go.id



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENGELOLAAN PERMOHONAN INFORMASI BPOLBF

A. LATAR BELAKANG

Sebagai badan publik, Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores (BPOLBF) wajib memberikan akses kepada setiap orang untuk memperoleh informasi publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Salah satu bentuk pelaksanaan kewajiban tersebut adalah menyediakan mekanisme pelayanan permohonan informasi yang mudah diakses, baik secara langsung melalui Meja Informasi maupun secara daring melalui website resmi BPOLBF.

Untuk menjamin pelayanan permohonan informasi publik berjalan cepat, tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana sebagaimana diamanatkan peraturan perundang-undangan, diperlukan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengelolaan Permohonan Informasi yang mengatur tahapan mulai dari penyampaian permohonan oleh Pemohon, registrasi dan penomoran, penyediaan informasi oleh Meja Informasi, permintaan informasi kepada Penguasa Informasi/Dokumen apabila belum tersedia, hingga penyerahan informasi kepada Pemohon.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

SOP ini dimaksudkan sebagai pedoman dan acuan kerja bagi Petugas Informasi, PPID, dan Penguasa Informasi/Dokumen di lingkungan BPOLBF dalam melayani permohonan informasi publik. Adapun tujuan disusunnya SOP ini adalah untuk:

1. Memberikan kepastian tahapan, waktu, dan tanggung jawab dalam pelayanan permohonan informasi publik;
2. Mewujudkan pelayanan informasi publik yang cepat, tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana;
3. Menjamin setiap permohonan informasi tercatat, mendapat tanda bukti, dan memperoleh tanggapan sesuai batas waktu yang ditentukan;
4. Menjadi dasar evaluasi kinerja pelayanan informasi publik di lingkungan BPOLBF.

C. RUANG LINGKUP

SOP ini mengatur tahapan pengelolaan permohonan informasi publik, mulai dari penyampaian permohonan oleh Pemohon (secara langsung maupun melalui website), registrasi dan pemberian nomor pendaftaran, penyediaan informasi yang telah termasuk dalam Daftar Informasi Publik (DIP) oleh Meja Informasi, permintaan informasi/dokumen oleh PPID kepada Penguasa Informasi/Dokumen apabila informasi belum tersedia, sampai dengan penyerahan informasi/dokumen kepada Pemohon.

D. DEFINISI/ISTILAH

1. Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh BPOLBF yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.
2. Pemohon Informasi Publik adalah warga negara dan/atau badan hukum Indonesia yang mengajukan permohonan informasi publik.
3. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) adalah pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi di BPOLBF.
4. Petugas Informasi/Meja Informasi adalah petugas yang melaksanakan pelayanan informasi kepada Pemohon, termasuk menerima permohonan dan menyerahkan informasi yang telah tersedia.
5. Penguasa Informasi/Dokumen adalah unit kerja di lingkungan BPOLBF yang menghasilkan, menyimpan, dan/atau menguasai suatu informasi atau dokumen.
6. Daftar Informasi Publik (DIP) adalah catatan yang berisi keterangan secara sistematis tentang seluruh informasi publik yang berada di bawah penguasaan badan publik.
7. Tanda Bukti Permohonan adalah bukti berupa nomor pendaftaran yang diberikan oleh Petugas Informasi kepada Pemohon sebagai tanda diterimanya permohonan informasi.

KEMENTERIAN PARIWISATA BADAN PELAKSANA OTORITA LABUAN BAJO FLORES (BPOLBF)  Labuan Bajo Flores Tourism Authority	Nomor SOP : SOP/2/PA.01.00/BPO.3/2026
	Tanggal Pembuatan : 5 Januari 2026
	Tanggal Revisi : 5 Januari 2026
	Tanggal Efektif : 5 Januari 2026
	Disahkan oleh : Plt. Direktur Utama BPOLBF Andhy M.T. Marpaung NIP. 198404242009021005
	Nama SOP : Pengelolaan Permohonan Informasi

Dasar Hukum 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, khususnya Pasal 22; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 4. Peraturan Presiden Nomor 32 Tahun 2018 tentang Badan Otorita Pengelola Kawasan Pariwisata Labuan Bajo Flores beserta perubahannya; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan; 6. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik; 7. Nota Dinas Keputusan Direktur Utama BPOLBF tentang Penunjukan Pejabat Pengelola Informasi	Kualifikasi Pelaksana 1. Memahami ketentuan mengenai mekanisme dan batas waktu pelayanan permohonan informasi publik sebagaimana diatur dalam Pasal 22 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008; 2. Memiliki kemampuan komunikasi dan pelayanan prima kepada Pemohon Informasi Publik; 3. Memahami Daftar Informasi Publik (DIP) serta klasifikasi informasi terbuka dan dikecualikan di lingkungan BPOLBF; 4. Cakap mengoperasikan aplikasi/sistem pelayanan informasi, termasuk layanan berbasis website dan surat elektronik; 5. Teliti dan tertib administrasi dalam pencatatan, penomoran, dan pendokumentasian permohonan informasi.
--	--

dan Dokumentasi (PPID) di lingkungan BPOLBF Nomor B/ND/5/DS.00/BPO.3/2026	
Keterkaitan 1. SOP Pendokumentasian Informasi Publik; 2. SOP Pengujian tentang Konsekuensi; 3. SOP Penyelesaian Sengketa Informasi Publik; 1. SOP Penyusunan dan Pemutakhiran Daftar Informasi Publik (DIP).	Peralatan/Perlengkapan 1. Komputer/laptop, printer/scanner, dan jaringan internet; 2. Formulir permohonan informasi publik (versi cetak dan versi unduh pada website); 3. Buku Register/Aplikasi pencatatan permohonan informasi publik; 4. Alamat surat elektronik dan Meja Informasi/loket layanan PPID BPOLBF.
Peringatan 1. Permohonan yang tidak disertai kelengkapan identitas (KTP/SIM/Paspor) dan/atau akta pendirian bagi badan hukum berpotensi tidak dapat diproses lebih lanjut; 2. Setiap permohonan wajib diberikan tanda bukti berupa nomor pendaftaran; kelalaian memberikan tanda bukti dapat menimbulkan ketidakpastian layanan bagi Pemohon; 3. PPID wajib memberikan jawaban atas permohonan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak permohonan diterima, dan dapat diperpanjang 7 (tujuh) hari kerja dengan pemberitahuan tertulis disertai alasan; 4. Keterlambatan atau tidak adanya tanggapan atas permohonan informasi dapat menjadi dasar pengajuan keberatan oleh Pemohon.	Pencatatan dan Pendataan 1. Setiap permohonan informasi dicatat dalam Buku Register Permohonan Informasi Publik lengkap dengan nomor pendaftaran dan tanggal diterima; 2. Tanda bukti permohonan dan tanda bukti penyerahan informasi/dokumen didokumentasikan sebagai arsip PPID; 3. Rekapitulasi jumlah dan jenis permohonan informasi dilaporkan secara berkala oleh PPID kepada Pimpinan Badan Publik/Direktur Utama BPOLBF.

E. TABEL PROSEDUR PENGELOLAAN PERMOHONAN INFORMASI

No	Uraian Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku		Keterangan	
		Pemohon Informasi	Petugas Informasi	PPID	Penguasa Informasi/ Dokumen	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menyampaikan permohonan informasi: datang langsung dan mengisi formulir permohonan, atau melalui website dengan mengisi formulir yang diunduh disertai scan KTP/SIM/Paspor (dan fotokopi akta pendirian bagi badan hukum) dikirim ke e-mail PPID	✓				Formulir permohonan informasi KTP/SIM/Paspor Akta pendirian (bagi badan hukum)	-	Berkas permohonan informasi	-
2	Menerima dan memeriksa kelengkapan berkas permohonan informasi		✓			Berkas permohonan informasi	1 hari kerja	Berkas permohonan dinyatakan lengkap/belum lengkap	Apabila belum lengkap, Pemohon diminta melengkapi
3	Memproses dan memberikan penomoran/registrasi atas berkas permohonan informasi yang telah lengkap		✓			Berkas permohonan lengkap Buku register permohonan	1 hari kerja	Tanda bukti permohonan berupa nomor pendaftaran	Catatan: pastikan Pemohon menerima tanda bukti berupa nomor pendaftaran
4	Memeriksa apakah informasi/dokumen yang diminta telah termasuk dalam DIP dan dimiliki oleh Meja Informasi		✓			Daftar Informasi Publik (DIP) Berkas permohonan	1 hari kerja	Status ketersediaan informasi	Jika tersedia → langkah 4a; jika belum tersedia → langkah 5
4a	Memberikan informasi/dokumen yang tersedia langsung kepada Pemohon disertai penandatanganan tanda bukti penerimaan	✓	✓			Informasi/dokumen yang diminta Tanda bukti penerimaan	1 hari kerja	Informasi/dokumen diterima Pemohon; tanda bukti penerimaan ditandatangani	Permohonan selesai
5	Meminta informasi/dokumen yang belum tersedia kepada Penguasa Informasi/Dokumen			✓	✓	Berkas permohonan Surat permintaan informasi/dokumen	Bagian dari 10 hari kerja sejak permohonan diterima	Informasi/dokumen dari Penguasa Informasi	-

No	Uraian Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku		Keterangan	
		Pemohon Informasi	Petugas Informasi	PPID	Penguasa Informasi/Dokumen	Kelengkapan	Waktu	Output	
6	Menyiapkan tanggapan atas permohonan informasi berdasarkan informasi/dokumen yang diterima dari Penguasa Informasi			✓		Informasi/dokumen dari Penguasa Informasi	Bagian dari 10 hari kerja sejak permohonan diterima; dapat diperpanjang 7 hari kerja	Surat tanggapan/jawaban permohonan informasi	-
7	Memberikan informasi/dokumen kepada Pemohon disertai tanda bukti penerimaan informasi/dokumen	✓		✓		Surat tanggapan Informasi/dokumen Tanda bukti penerimaan	1 hari kerja	Informasi/dokumen diterima Pemohon; tanda bukti penerimaan ditandatangani	Permohonan selesai

Catatan:

1. Tanda (✓) pada kolom Pelaksana menunjukkan pihak yang melaksanakan kegiatan pada baris terkait.
2. Pastikan Pemohon memperoleh tanda bukti permohonan berupa nomor pendaftaran dari Petugas Informasi PPID; apabila tidak diberikan, tanyakan alasannya kepada Petugas Informasi karena kemungkinan permohonan belum lengkap.

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



Andhy M.T. Marpaung
 NIP. 198404242009021005

TATA CARA PERMOHONAN INFORMASI

Prosedur ini untuk memudahkan masyarakat memperoleh informasi publik di lingkungan Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores (BPOLBF).



1 Pemohon informasi dan dokumentasi dapat mengunjungi laman website BPOLBF atau datang langsung ke Kantor Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores.

- Pemohon yang datang langsung dipersilakan mengambil nomor antrian sesuai keinginan permohonan pelayanan publik
- Pemohon melakukan pengisian identitas diri di form data tamu yang disediakan oleh petugas pelayanan publik

2 Pemohon diwajibkan melakukan pengisian formulir dan melampirkan fotocopy identitas diri (KTP/SIM/Passport) di information center yang berada di Ruang Resepsionis Lantai 1 Kantor Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores, Jalan Soekarno Hatta, No.88, Labuan Bajo, Kec. Komodo, Kabupaten Manggarai Barat, NTT. 86754.

Jam Operasional:
Senin-Kamis: 08.30-16.30 WITA
Sabtu-Minggu & Hari Libur.

- Atau pemohon dapat mengisi formulir pelayanan PPID melalui menu PPID di laman bpolf.kemenpar.go.id yang terdiri atas:
 - ✓ Data diri: nama, alamat, nomor telepon, nomor identitas diri, fotocopy/hasil scan identitas diri.
 - ✓ Data mengenai informasi yang diminta, yaitu: hal (subyek), sumbernya, format informasi (lisan, soft copy atau hard copy), serta alasannya.

3 Formulir permohonan informasi diserahkan kepada petugas bagian pelayanan informasi dan pemohon mendapatkan nomor pendaftaran.

4 Petugas bagian pelayanan informasi publik/PPID melakukan verifikasi permohonan untuk produk layanan informasi dan dokumentasi yang terkait dengan tugas dan fungsi Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores.

5 PPID berhak menyetujui atau menolak permohonan dengan alasan sesuai perundang-undangan yang berlaku.

DISETUJUI

DITOLAK

6 Petugas bagian pelayanan publik memproses permohonan:

- Jika informasi tersedia di bank data dan laman website serta bukan merupakan informasi yang dikecualikan. Bagian pelayanan informasi segera menyampaikan informasi yang diminta kepada pemohon dan mendokumentasikan tindakan yang telah dilakukan dalam Pendaftaran Permintaan Informasi.
- Jika informasi tersebut termasuk ke dalam informasi yang dikecualikan. Bagian pelayanan informasi akan memberikan keterangan bahwa informasi tersebut tidak dapat diberikan.
- Jika informasi tidak tersedia dalam daftar informasi publik yang terdapat pada bank data maupun laman website, maka bagian pelayanan informasi akan menyampaikan kepada pemohon.

7 Jangka waktu penyelesaian:

Permohonan langsung: informasi yang jawabannya terdapat di aplikasi bank data dan laman web BPOLBF dapat diberikan saat itu juga.

Permohonan informasi yang tidak terdapat di aplikasi bank data dan laman web BPOLBF akan diproses dalam waktu 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya permohonan informasi secara tertulis dan dapat diperpanjang 7 (tujuh) hari kerja dengan surat pemberitahuan apabila dipersiapkan informasi yang dibutuhkan.

8 Pemohon dapat pelayambil atau memperoleh informasi yang dibutuhkan pada waktu yang telah ditetapkan, dengan menunjukkan/mencantumkan salinan surat permohonan informasi dan tanda pengenalan.

9 Bagi pemohon informasi melalui menu PPID pada lama website BPOLBF akan mendapatkan notifikasi melalui email untuk melihat sejauh mana tahapan dalam permohonan PPID sudah ditindaklanjuti.

10 Jaminan Pelayanan:

- Informasi yang diberikan cepat, tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan
- Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, kecuali dinyatakan lain.
- Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan informasi yang diberikan jaminan keabsahannya.

11 Petugas bagian pelayanan informasi menyerahkan informasi publik dan meminta pemohon menandatangani bukti penyerahan informasi.

12 Biaya/Tarif:

- Tidak dikenakan biaya/tarif
- Biaya/tarif penggandaan dokumen ditanggung oleh pemohon

15 Dokumen yang tidak diambil sampai tenggang waktu berakhir diserahkan kepada bagian pelayanan informasi untuk diarsipkan.

14 Pemohon dapat mengajukan surat keberatan kepada PPID apabila tidak puas terhadap tanggapan dari PPID.

15 Pemohon dapat mengajukan sengketa ke Komisi Informasi Pusat apabila setelah 30 hari kerja surat keberatan tidak ditanggapi oleh PPID atau pemohon tidak puas dengan tanggapan PPID.



BPOLBF berkomitmen memberikan layanan informasi publik yang cepat, tepat, transparan, dan akuntabel.

bpolf.kemenpar.go.id

[@bpolbf](https://www.instagram.com/bpolbf)

[@BPOLBF](https://www.facebook.com/bpolbf)





Labuan Bajo Flores

Tourism Authority

