



PERATURAN DIREKTUR UTAMA BADAN PELAKSANA OTORITA LABUAN BAJO FLORES

NO 01/III/2024 TAHUN 2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

DI LINGKUNGAN BADAN PELAKSANA OTORITA LABUAN BAJO FLORES





**KEMENTERIAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF/
BADAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF
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:

www.labuanbajoflores.id



**PERATURAN DIREKTUR UTAMA
BADAN PELAKSANA OTORITA LABUAN BAJO FLORES
NOMOR 01/III/2024 TAHUN 2024
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 untuk mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional, transparan dan akuntabel, serta untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores, perlu disusun standar pelayanan publik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Plt. Direktur Utama Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores.

Mengingat:

1. Pasal 17 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);
3. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 11, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4966);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
7. Peraturan Presiden Nomor 32 Tahun 2018 tentang Badan Otorita Pengelola Kawasan Pariwisata Labuan Bajo Flores (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 55);
8. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 7 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores;
9. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 18 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/ Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1587).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN DIREKTUR BADAN PELAKSANA OTORITA LABUAN BAJO FLORES TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN BADAN PELAKSANA OTORITA LABUAN BAJO FLORES.

Pasal 1

Dalam Peraturan ini yang dimaksud dengan:

1. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan 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.
3. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah penyelenggara Pelayanan Publik yang berada di lingkungan Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores yang

dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Direktur Utama untuk kegiatan Pelayanan Publik.

4. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
5. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi yang selanjutnya disingkat PPID adalah pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi di lingkungan Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores.
6. Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores adalah satuan kerja yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dan tugas pemerintahan di bidang pariwisata dan ekonomi kreatif pada wilayah kerja sesuai dengan Peraturan Presiden No. 32 Tahun 2018.

Pasal 2

Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores disusun berdasarkan prinsip sederhana, partisipatif, akuntabel, berkelanjutan, transparansi, dan berkeadilan.

Pasal 3

Pelayanan Publik di lingkungan Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores meliputi:

- a. layanan informasi publik yang terkait dengan kepariwisataan dan ekonomi kreatif;
- b. layanan konsultasi/audiensi kepariwisataan dan ekonomi kreatif;
- c. layanan penyediaan narasumber kepariwisataan dan ekonomi kreatif;
- d. layanan pengajuan magang/praktek kerja lapangan;
- e. layanan fasilitasi bidang produk wisata dan penyelenggaraan kegiatan (events);
- f. layanan penyelenggaraan informasi fasilitasi pelaku pariwisata dan ekonomi kreatif pada kegiatan Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores.

Pasal 4

- (1) Direktur Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores, Kepala Divisi Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores serta Kepala Satuan Pemeriksa Intern Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores bertanggungjawab melaksanakan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 sesuai dengan tugas, fungsi, dan wewenang masing-masing.
- (2) Selain pejabat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Direktur Utama Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores dapat menandatangani Maklumat Pelayanan.

Pasal 5

- (1) Pelayanan Publik dilaksanakan sesuai dengan Maklumat Pelayanan.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Direktur Utama ini.

Pasal 6

Pelayanan Publik di lingkungan Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores dilaksanakan sesuai dengan komponen Standar Pelayanan yang meliputi:

- a. komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan, meliputi:
 1. persyaratan;
 2. sistem, mekanisme, dan prosedur;
 3. jangka waktu pelayanan;
 4. biaya/tarif;
 5. produk pelayanan; dan
 6. penanganan pengaduan, saran dan masukan.
- b. komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi, meliputi:
 1. dasar hukum;
 2. sarana dan prasarana dan/atau fasilitas;

Pasal 7

Peraturan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di: Labuan Bajo

Pada tanggal: 21 Maret 2024

Plt. Direktur Utama

Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores



Fransiskus Xaverius Teguh

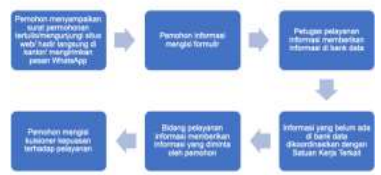
LAMPIRAN I

PERATURAN DIREKTUR UTAMA BADAN PELAKSANA OTORITA LABUAN BAJO FLORES NOMOR 01/III/2024 TAHUN 2024 TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN BADAN PELAKSANA OTORITA LABUAN BAJO FLORES

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN PUBLIK BADAN PELAKSANA OTORITA LABUAN BAJOFLORES

1. Standar Pelayanan Informasi Publik yang Terkait Dengan Kepariwisata dan Ekonomi Kreatif

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Masyarakat/Perorangan; Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM)/Organisasi kemasyarakatan; Wartawan/Organisasi Profesi; Pegawai Instansi; dan Instansi Pemerintah: - menyampaikan surat permohonan tertulis melalui surat elektronik (<i>e-mail</i>) atau situs web Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores; atau - hadir langsung di Kantor Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores dan mengisi form persyaratan pelayanan;
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 Pemohon dapat menyampaikan surat permohonan tertulis melalui email, mengunjungi situs web https://labuanbajoflores.id/boplbf, atau datang langsung ke kantor Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores untuk mengajukan permintaan

		informasi melalui Divisi Komunikasi Publik. 2. Pemohon diwajibkan mengisi formulir permintaan informasi di meja pusat informasi yang berada di: Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores Jln. Soekarno Hatta No.88, Labuan Bajo, Kec. Komodo, Kabupaten , Provinsi Nusa Tenggara Timur Indonesia Email: info@labuanbajoflores.id Situs Web: https://labuanbajoflores.id/boplbf Jam Operasional: Senin-Jum'at: Pukul 09.00-16.00 WITA Jam Istirahat: Senin-Kamis: Pukul 12.00-13.00 WITA Jum'at: Pukul 11.30-13.30 WITA Sabtu-Minggu & Hari Libur : Libur Atau Pemohon dapat mengisi formulir permohonan informasi melalui situs web https://labuanbajoflores.id/boplbf yang terdiri atas: - data diri yaitu: nama, alamat, nomor telepon, nomor identitas, fotokopi/ hasil scan identitas diri. - data mengenai informasi yang diminta: hal (subyek), sumbernya, format informasi (lisan, <i>soft copy</i> atau <i>hard copy</i>), serta alasannya. 3. Formulir Permintaan Informasi diserahkan kepada Bagian Pelayanan Informasi dan pemohon mendapatkan nomor pendaftaran. 4. a. Jika informasi tersedia di bank data dan situs web https://labuanbajoflores.id/boplbf, 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. b. Jika informasi tersebut termasuk dalam informasi yang dikecualikan, Bagian Pelayanan Informasi akan memberikan keterangan bahwa
--	--	--

		informasi tersebut tidak dapat diberikan. 5. Jika informasi tidak tersedia dalam daftar informasi publik yang terdapat pada bank data maupun situs web, maka Bagian Pelayanan Informasi dapat berkoordinasi dengan satuan kerja terkait sesuai permohonan informasi publik yang diajukan oleh pemohon. 6. Pemohon dapat mengambil atau memperoleh informasi yang dibutuhkannya pada waktu yang telah ditetapkan dengan menunjukkan/mencantumkan salinan surat permohonan informasi dan tanda engenal. 7. Dokumen yang tidak diambil sampai tenggang waktu berakhir diserahkan kepada Bagian Pelayanan Informasi untuk diarsipkan. 8. Pemohon informasi publik akan mendapatkan kompensasi bila terjadi Standar Pelayanan Publik yang tidak sesuai. Bentuk kompensasi yang diberikan adalah: a. memberikan pelayanan publik yang lebih baik, cepat, tepat dan akuntabel; b. mendapatkan souvenir Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Permohonan Langsung: Informasi yang jawabannya terdapat di aplikasi bank data dan situs web Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores dapat diberikan saat itu juga. 2. Permohonan informasi yang tidak tersedia dalam bank data maupun situs web akan di proses dalam waktu 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya permohonan informasi secara tertulis, dan dapat diperpanjang 3 (tiga) hari kerja dengan surat pemberitahuan apabila dipersiapkan informasi yang dibutuhkan.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	Informasi yang terkait ruang lingkup tugas dan fungsi Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pelayanan publik terkait pengaduan dilaksanakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Pelayanan dilakukan melalui tertulis melalui email, mengunjungi situs web

		https://labuanbajoflores.id/boplbf , atau datang/hadir langsung ke Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores: Jln. Soekarno Hatta No.88, Labuan Bajo, Kec. Komodo, Kabupaten , Provinsi Nusa Tenggara Timur, Indonesia Situs Web: https://labuanbajoflores.id/boplbf
--	--	--

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945; 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 5. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik; 6. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 2 Tahun 2015 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pariwisata; 7. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pengklasifikasian Informasi Publik; 8. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 11 Tahun 2020 tentang Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. 9. Peraturan Direktur Utama Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores Nomor: 016/SK/PL/DIRUT/BPOLBF/X/2021 tentang Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pelaksana Otorita

		Labuan Bajo Flores
2.	Jaminan Pelayanan	1. Informasi yang diberikan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, kecuali dinyatakan lain.
3.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya.
4.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi laporan pelayanan informasi perbulan; dan 2. Rekapitulasi pelayanan informasi dalam 1 (satu) tahun.

2. Standar Pelayanan Konsultasi/Audiensi Kepariwisata dan Ekonomi Kreatif

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Pemohon menyampaikan surat permohonan tertulis yang berisi: - materi dan tujuan konsultasi/audiensi ditujukan sesuai dengan satuan/unit kerja nomenklatur yang berlaku; - waktu kunjungan konsultasi; dan - nomor kontak personal yang dapat dihubungi. Ditujukan kepada: Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores c.q. Direktorat terkait Jln. Soekarno Hatta No.88, Labuan Bajo, Kec. Komodo, Kabupaten , Provinsi Nusa Tenggara Timur, Indonesia Email: info@labuanbajoflores.id 2. Pemohon datang langsung ke Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores (sesuai alamat diatas) dan menyampaikan permohonan konsultasi/ audiensi secara jelas sesuai dengan nomor 1 pada persyaratan pelayanan. Jam Operasional: Senin-Jum'at: Pukul 09.00-16.00 WITA Jam Istirahat: Senin-Kamis: Pukul 12.00-13.00 WITA Jum'at: Pukul 11.30-13.30 WITA Sabtu-Minggu & Hari Libur : Libur

2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD A[Pemohon menyampaikan surat resmi yang ditujukan kepada Direktur Utama] --> B[Divisi Umum / Bagian Arsip] B --> C[Direktur Utama Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores] B --> D[Pejabat / Pegawai yang berkompeten memberikan konsultasi / audiensi kepada pemohon.] C --> E[1. Pemohon menyampaikan surat resmi yang ditujukan kepada:] D --> E E --> F[a. Direktur Utama Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores; b. Direktur; dan c. Kepala Satuan Pemeriksa Intern. melalui Divisi Umum Direktorat Keuangan, Umum, Kepegawaian dan Komunikasi Publik.] </pre> 1. Pemohon menyampaikan surat resmi yang ditujukan kepada: - Direktur Utama Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores; - Direktur; dan - Kepala Satuan Pemeriksa Intern. melalui Divisi Umum Direktorat Keuangan, Umum, Kepegawaian dan Komunikasi Publik. 2. Apabila surat permohonan ditujukan kepada Direktur Utama, Direktur Utama menjawab/ mendisposisikan surat permohonan kepada Direktur dari direktorat yang bersangkutan atau Kepala Satuan Pemeriksa Intern; Apabila surat permohonan ditujukan/ didisposisikan kepada Direktur dari Direktorat maka yang bersangkutan akan menjawab/mendisposisikan pejabat/pegawai yang berkompeten untuk memberikan konsultasi atau mewakili menerima audiensi 3. Pejabat/pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan konsultasi atau memberikan informasi kepada pemohon. 4. Pemohon yang datang konsultasi secara langsung ke Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores dapat melalui Divisi Komunikasi Publik dan kemudian diarahkan kepada direktorat terkait.
----	-------------------------------	---

3.	Jangka Waktu Layanan	1. Informasi/jawaban pelaksanaan konsultasi/audiensi disampaikan maksimal 10 (sepuluh) hari kerja sejak surat permohonan diterima oleh Direktur Utama/Direktur/Kepala Satuan Pemeriksa Intern. 2. Jika pemohon datang langsung ke Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores melalui Divisi Komunikasi Publik yang akan diteruskan kepada Direktur Utama atau Direktur dari direktorat terkait atau Kepala Satuan Pemeriksa Intern kemudian pihak terkait dapat memberikan jawaban maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan maksud konsultasi.
4.	Biaya / Tarif	Tidak dikenakan biaya/tarif
5.	Produk Pelayanan	1. Untuk konsultasi produk pelayanan berupa saran, masukan, pertimbangan, solusi, dan rekomendasi terhadap permasalahan yang dikonsultasikan. 2. Untuk pertemuan audiensi dengan pejabat di Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores untuk melakukan pembahasan terkait permasalahan ataupun topik yang disampaikan kepada pemohon.
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Pelayanan publik terkait pengaduan dilaksanakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Pelayanan dilakukan melalui situs web resmi Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores https://labuanbajoflores.id/boplbf; Atau datang/hadir langsung ke: Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores Jln. Soekarno Hatta No.88, Labuan Bajo, Kec. Komodo, Kabupaten , Provinsi Nusa Tenggara Timur Indonesia. Surat

		Elektronik: info@labuanbajoflores.id
--	--	--

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 Tentang Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara. 3. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 2 Tahun 2015 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pariwisata. 4. Peraturan Presiden Nomor 32 Tahun 2018 tentang Badan Otorita Pengelolaan Kawasan Pariwisata Labuan Bajo Flores. 5. Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesi Nomor 7 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores. 6. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 11 Tahun 2020 tentang pelayanan informasi public di Lingkungan Kementerian Pariwisata dan EKonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.

2.	Sarana, Prasaran dan/atau Fasilitas	1. Ruang tunggu; 2. Mesin Antrian; 3. Buku tamu berbasis digital; 4. Survei berbasis digital; 5. Pesawat Telepon; 6. Komputer dan <i>Printer</i> ; 7. <i>Scanner</i> ; 8. Layar Elektronik Informasi Publik; 9. Layar Elektronik Promosi Pariwisata; 10. Toilet; 11. <i>Wifi</i> ; 12. Ruang Pertemuan/rapat; 13. Alat Presentasi; 14. Notulen; dan 15. Foto/video dokumentasi.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Sumber Daya Manusia yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan pariwisata dan ekonomi kreatif; 2. Sumber Daya Manusia yang memiliki wawasan terkait dalam layanan konsultasi/audiensi; dan 3. Sumber Daya Manusia yang memiliki perilaku santun dan ramah untuk memberikan konsultasi.
4.	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Dilakukan pengawasan fungsional oleh Satuan Pemeriksa Intern.
5.	Jumlah Pelaksana	1. Untuk konsultasi minimum 2 (dua) orang petugas; dan 2. Untuk audiensi minimum 2 (dua) orang petugas.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Layanan konsultasi/audiensi diberikan sesuai jadwal yang sudah ditentukan; dan 2. Konsultasi dan audiensi diberikan oleh

		pejabat/pegawai yang berkompeten di bidangnya.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Petugas yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan minimal per 1 (satu) tahun sekali. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

3. Standar Pelayanan Penyediaan Narasumber Kepariwisata dan Ekonomi Kreatif

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Pemohon menyampaikan surat permohonan tertulis yang berisi: a. Materi dan tujuan penyediaan narasumber kepariwisataan ditujukan sesuai dengan direktorat yang berlaku; b. Waktu dan tempat program kegiatan; dan c. Nomor kontak personal yang dapat dihubungi. Ditujukan kepada: Direktur Utama Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores c.q. Direktorat terkait Jln. Soekarno Hatta No.88, Labuan Bajo, Kec. Komodo, Kabupaten , Provinsi Nusa Tenggara Timur, Indonesia Email: info@labuanbajoflores.id

		Jam Operasional: Senin-Jum'at: Pukul 09.00-16.00 WITA Jam Istirahat: Senin-Kamis: Pukul 12.00-13.00 WITA Jum'at: Pukul 11.30-13.30 WITA Sabtu-Minggu & Hari Libur : Libur 2. Pemohon datang langsung ke kantor Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores (sesuai alamat diatas) dan menyampaikan permohonan penyediaan narasumber kepariwisataan dan ekonomi kreatif secara jelas sesuai dengan nomor 1 pada persyaratan pelayanan.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD A[Pemohon menyampaikan surat permohonan resmi yang ditujukan kepada Direktur Utama] --> B[Divisi Umum/Bagian Arsip] B --> C[Direktur Utama Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores] C --> D[Direktur atau Kepala Satuan Pemeriksa Intern Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores] D --> E[Kepala Divisi Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores] </pre> 1. Pemohon menyampaikan surat resmi yang ditujukan kepada: - Direktur Utama Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores; - Direktur; atau - Kepala Satuan Pemeriksa Intern. melalui Divisi Umum Direktorat Keuangan, Umum, Kepegawaian dan Komunikasi Publik. - Apabila surat permohonan ditujukan kepada Direktur Utama, Direktur Utama menjawab/ mendisposisikan surat permohonan kepada Direktur dari direktorat yang bersangkutan atau Kepala Satuan Pemeriksa Intern; - Apabila surat permohonan ditujukan/ didisposisikan kepada Direktur dari

		Direktorat maka yang bersangkutan akan menjawab/mendisposisikan Kepala Divisi yang berkompeten untuk memberikan konsultasi atau mewakili menerima audiensi • Pejabat yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan konsultasi atau memberikan informasi kepada pemohon. • Pemohon yang datang konsultasi secara langsung ke Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores dapat melalui Divisi Komunikasi Publik dan kemudian diarahkan kepada direktorat terkait.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Informasi/jawaban pelaksanaan penyediaan narasumber kepariwisataan disampaikan maksimal 7 (tujuh) hari kerja sejak surat permohonan diterima oleh Direktur Utama atau Direktur Direktorat yang bersangkutan atau Kepala Satuan Pemeriksa Intern. 2. Jika pemohon datang langsung ke Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores melalui Divisi Komunikasi Publik Direktorat Keuangan, Umum dan Komunikasi Publik akan meneruskan kepada Direktur Utama atau Direktur Direktorat yang bersangkutan atau Kepala Satuan Pemeriksa Intern. Kemudian pihak terkait dapat memberikan jawaban maksimal 2 (dua) jam setelah menyampaikan maksud konsultasi.
4.	Biaya / Tarif	Tidak dikenakan biaya/tarif
5.	Produk Pelayanan	1. Penugasan narasumber yang berkompeten di bidangnya. 2. Materi terkait program yang sesuai kegiatan narasumber yang dimaksud.
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Pelayanan publik terkait pengaduan dilaksanakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Pelayanan dilakukan melalui situs web resmi Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores https://labuanbajoflores.id/boplpb; Atau datang/hadir langsung ke: Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores

		Jln. Soekarno Hatta No.88, Labuan Bajo, Kec. Komodo, Kabupaten , Provinsi Nusa Tenggara Timur Indonesia. 3. Surat Elektronik: info@labuanbajoflores.id
--	--	--

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi:

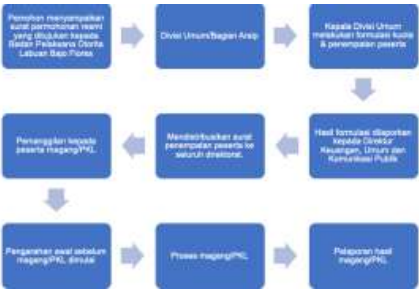
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 Tentang Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara. 3. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 2 Tahun 2015 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pariwisata. 4. Peraturan Presiden Nomor 32 Tahun 2018 tentang Badan Otorita Pengelolaan Kawasan Pariwisata Labuan Bajo Flores. 5. Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores. 6. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 11 Tahun 2020 tentang pelayanan informasi public di Lingkungan Kementerian Pariwisata dan EKonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.
2.	Sarana, Prasaran dan/atau Fasilitas	1. Ruang tunggu; 2. Mesin Antrian; 3. Buku tamu berbasis digital; 4. Survei berbasis digital; 5. Pesawat Telepon; 6. Komputer dan <i>Printer</i>; 7. <i>Scanner</i>;

		8. Layar Elektronik Informasi Publik; 9. Layar Elektronik Promosi Pariwisata; 10. Toilet; 11. <i>Wifi</i> ; 12. Ruang Pertemuan/rapat; 13. Alat Presentasi; 14. Notulen; dan 15. Foto/video dokumentasi.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Sumber Daya Manusia yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan pariwisata dan ekonomi kreatif; dan 2. Sumber Daya Manusia yang memiliki wawasan terkait dalam program kegiatan narasumber yang dimaksud. 3. Sumber Daya Manusia yang memiliki kemampuan dan keterampilan dalam menyampaikan materi dengan baik; dan 4. Sumber Daya Manusia yang memiliki perilaku santu dan ramah untuk memberikan informasi.
4.	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Dilakukan pengawasan fungsional oleh Satuan Pemeriksa Intern.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimum 2 (dua) orang petugas.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Materi narasumber kepariwisataan dan ekonomi kreatif diberikan sesuai jadwal yang sudah ditentukan; dan 2. Pemilihan narasumber kepariwisataan dan ekonomi kreatif yang berkompeten di bidangnya.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Materi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 2. Narasumber yang menyampaikan materi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung, dibuktikan dengan surat tugas dan disposisi dan atasan langsung.

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan minimal per 1 (satu) tahun sekali. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.
----	----------------------------	--

4. Standar Pelayanan Fasilitas Magang/Praktek Kerja Lapangan

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Siswa/Mahasiswa 1. menyampaikan surat permohonan tertulis melalui surat elektronik (<i>e-mail</i>) atau situs web Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores dengan melampirkan surat pengantar dari sekolah/ perguruan tinggi, KTP serta resume; atau 2. dapat secara langsung hadir di Kantor Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores. 3. latar belakang pendidikan atau pelatihan calon peserta magang sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	 1. Pemohon mengirimkan surat pengantar/proposal ke Divisi Umum Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores melalui email atau datang langsung 6 (enam) bulan sebelum pelaksanaan magang/PKL dimulai.

		2. Kepala Divisi Umum akan melakukan formulasi kuota & penempatan atas peserta magang/PKL ke seluruh direktorat. 3. Pengajuan surat hasil formulasi kepada Direktur Keuangan, Umum dan Komunikasi Publik dan ditembuskan kepada Direktur Utama serta Kepala Satuan Pemeriksa Intern Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores. 4. Pendistribusian surat penempatan peserta magang/PKL ke seluruh direktorat di Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores. 5. Divisi Umum akan melakukan pemanggilan kepada peserta magang/PKL yang diterima untuk melakukan lapor diri ke Divisi Umum. 6. Akan dilakukan pengarahan awal sebelum mulai magang/PKL. 7. Peserta melakukan kegiatan magang/PKL sesuai arahan dari Divisi Umum dan melakukan pekerjaan yang diberikan/ditugaskan oleh direktorat tempat peserta ditempatkan. 8. Setelah periode magang/PKL selesai, peserta diwajibkan untuk lapor diri selesai magang/PKL. Peserta yang selesai melaksanakan magang/PKL akan diberikan Surat Keterangan selesai magang/sertifikat sebagai bukti telah menyelesaikan rangkaian kegiatan dengan baik.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	4 (empat) minggu
4.	Biaya / Tarif	Tidak dikenakan biaya/tarif
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Magang
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran,	1. Pelayanan publik terkait pengaduan dilaksanakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

	dan Masukan	2. Pelayanan dilakukan melalui situs web resmi Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores https://labuanbajoflores.id/boplbf; Atau datang/hadir langsung ke: Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores Jln. Soekarno Hatta No.88, Labuan Bajo, Kec. Komodo, Kabupaten , Provinsi Nusa Tenggara Timur Indonesia. Surat Elektronik: info@labuanbajoflores.id
--	-------------	---

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 Tentang Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara. 3. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 2 Tahun 2015 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pariwisata. 4. Peraturan Presiden Nomor 32 Tahun 2018 tentang Badan Otorita Pengelolaan Kawasan Pariwisata Labuan Bajo Flores. 5. Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores. 6. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 11 Tahun 2020 tentang pelayanan informasi public di Lingkungan Kementerian Pariwisata dan EKonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan EKonomi Kreatif.

2.	Sarana, Prasaran dan/atau Fasilitas	1. Ruang Tunggu (sofa, meja tamu, ac, dll); 2. Toilet; dan 3. <i>Wifi</i> .
3.	Kompetensi Pelaksana	Sumber Daya Manusia yang memiliki kompetensi di bidang administrasi.
4.	Pengawasan Internal	Direktur Keuangan, Umum dan Komunikasi Publik.
5.	Jumlah Pelaksana	Staf administrasi yang telah ditunjuk.
6.	Jaminan Pelayanan	a. Informasi yang diberikan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan; dan b. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan kecuali dinyatakan lain.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Petugas yang memberikan pelayanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi laporan pelayanan informasi perbulan; dan 2. Rekapitulasi pelayanan informasi dalam 1 (satu) tahun.

5. Standar Pelayanan Fasilitas Bidang Produk Wisata dan Penyelenggara Kegiatan (Events)

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Penyampaian surat dan proposal resmi perihal permohonan fasilitas berupa <i>merchandise</i> atau dukungan kegiatan. Diturunkan kepada: Direktorat Pemasaran Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores Jln. Soekarno Hatta No.88, Labuan Bajo, Kec. Komodo, Kabupaten , Provinsi Nusa Tenggara Timur Indonesia. Surat Elektronik: info@labuanbajoflores.id
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD A[Pemohon menyampaikan surat permohonan resmi] --> B[Direktur Pemasaran] B --> C[Kepala Divisi] C --> D[Petugas memberikan fasilitas berupa dukungan merchandise atau dukungan kegiatan lainnya sesuai kesepakatan.] </pre> 1. Pemohon menyampaikan surat resmi permintaan fasilitas yang menjelaskan proposal kegiatan dan mengenai rincian permohonan <i>merchandise</i>/fasilitasi dukungan kegiatan. 2. Direktur Pemasaran memberikan disposisi kepada kepala divisi yang berwenang dalam memberikan fasilitas yang dibutuhkan yang berupa dukungan <i>merchandise</i> atau dukungan kegiatan. 3. Pejabat yang ditugaskan/didisposisi menindaklanjuti apakah fasilitas yang diminta dapat disetujui dan

		menginformasikan ke staf sesuai tusi. 4. Staf/petugas yang ditugaskan menyiapkan dan memberikan <i>merchandise</i>/dukungan kegiatan yang dibutuhkan sesuai permohonan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Dukungan dalam bentuk <i>merchandise</i> agar disampaikan 30 (tiga puluh) hari kerja sebelumnya sedangkan dukungan dalam promosi kegiatan disampaikan minimal 4 (empat) bulan sebelum kegiatan berlangsung. 2. Informasi/jawaban mengenai dapat disetujui atau tidaknya permohonan fasilitasi disampaikan minimal 5 (lima) sampai dengan 10 (sepuluh) hari kerja sejak surat permohonan diterima oleh Direktorat Pemasaran.
4.	Biaya / Tarif	Tidak dikenakan biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	Dukungan fasilitasi berupa <i>merchandise</i> /souvenir dan dukungan dalam bentuk promosi kegiatan.
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Pelayanan publik terkait pengaduan dilaksanakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Pelayanan dilakukan melalui situs web resmi Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores https://labuanbajoflores.id/boplbf; Atau datang/hadir langsung ke: Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores Jln. Soekarno Hatta No.88, Labuan Bajo, Kec. Komodo, Kabupaten , Provinsi Nusa Tenggara Timur Indonesia. Surat Elektronik: info@labuanbajoflores.id

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 Tentang Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara. 3. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 2 Tahun 2015 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pariwisata. 4. Peraturan Presiden Nomor 32 Tahun 2018 tentang Badan Otorita Pengelolaan Kawasan Pariwisata Labuan Bajo Flores. 5. Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores. 6. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 11 Tahun 2020 tentang pelayanan informasi publik di Lingkungan Kementerian Pariwisata dan EKonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.
2.	Sarana, Prasaran dan/atau Fasilitas	1. Ruang tamu dengan <i>air conditioner</i> (AC), meja, kursi; 2. Ruang Pertemuan; 3. Komputer dan Printer; 4. Surat Elektronik bopmarketingteam@gmail.com; 7. <i>Scanner</i>; 8. Wifi; dan 9. Ruang Penyimpanan Arsip Aktif.

3.	Kompetensi Pelaksana	Sumber Daya Manusia yang memiliki kompetensi dalam menanggapi, mengelola dan menyediakan dukungan/fasilitas sesuai dengan divisi terkait.
4.	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung; dan 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat.
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 2 (dua) orang pada setiap Direktorat.
6.	Jaminan Pelayanan	Dukungan <i>merchandise</i> dan promosi kegiatan diberikan sesuai dengan Standar Operasional yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. <i>Merchandise</i> yang dikeluarkan resmi dari Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores; dan 2. Dukungan promosi kegiatan dapat dipertanggung jawabkan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Rekapitulasi pelayanan fasilitasi dalam 1 (satu) tahun.

6. Standar Pelayanan Penyelenggaraan Informasi Fasilitasi Pelaku Pariwisata dan Ekonomi Kreatif pada Kegiatan Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Peserta kegiatan pelatihan yang difasilitasi oleh Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores: 1. Perusahaan berbadan hukum di Indonesia yang melakukan kegiatan pariwisata atau 17 (tujuh belas) subsektor ekonomi kreatif; 2. Pelaku pariwisata dan ekonomi kreatif yang telah terdaftar pada asosiasi yang berkaitan dengan pariwisata atau 17 (tujuh belas) subsektor ekonomi kreatif; dan/atau 3. Pelaku pariwisata dan ekonomi kreatif (perseorangan/kelompok orang) yang melakukan kegiatan berkaitan dengan pemasaran atau 17 (tujuh belas) subsektor ekonomi kreatif.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD A[Direktori menyampaikan informasi rencana kegiatan] --> B[Penyusunan, Analisis, dan Perencanaan Kebijakan & Strategi] B --> C[Trial Period] C --> D[Peserta diundang kegiatan dan media informasi melalui saluran kegiatan] D --> E[Peserta diundang diumumkan melalui media dan media sosial, baik langsung ke email peserta] </pre> 1. Direktorat di Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores menyampaikan informasi rencana kegiatan untuk jangka waktu 1 (satu) tahun dalam bentuk: a. informasi yang dapat diunduh secara digital di website https://labuanbajoflores.id/boplbf; b. Laman di website; dan c. Unggahan di media sosial secara berkala. 2. Setiap acara yang bersifat terbuka bagi masyarakat, direktorat akan membuat formulir

		pendaftaran yang dapat diisi secara daring(<i>online</i>). 3. Direktorat membentuk tim seleksi. 4. Peserta yang mendaftar akan diseleksi berdasarkan kelengkapan legal/administrasi, kesesuaian kebutuhan dan dampak. 5. Peserta yang lolos akan diinfokan melalui: a. website dan media sosial; dan/atau b. email yang langsung ditujukan ke masing masing peserta. 6. Peserta menandatangani <i>letter of commitment</i> yang memuat ketentuan fasilitasi dalam kegiatan tersebut. 7. Peserta wajib melaporkan evaluasi manfaat serta efektivitas kegiatan tersebut.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Karena penyelenggaraan tiap kegiatan bervariasi, penyediaan informasi dimulai saat pendaftaran terbuka hingga selesainya kegiatan/acara.
4.	Biaya / Tarif	Tidak dikenakan biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	Informasi kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores, meliputi pelaksanaan acara, kriteria, dan tata cara pendaftaran.
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Pelayanan publik terkait pengaduan dilaksanakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang undangan. 2. Pelayanan dilakukan melalui situs web resmi Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores https://labuanbajoflores.id/boplbf; Atau datang/hadir langsung ke: Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores Jl. Frans Lega, Cowang Dereng, Batu Cermin - 86754, Labuan Bajo, Provinsi Nusa Tenggara Timur Indonesia. Surat Elektronik: info@labuanbajoflores.id

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 Tentang Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara. 3. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 2 Tahun 2015 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pariwisata. 4. Peraturan Presiden Nomor 32 Tahun 2018 tentang Badan Otorita Pengelolaan Kawasan Pariwisata Labuan Bajo Flores. 5. Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores. 6. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 11 Tahun 2020 tentang pelayanan informasi publik di Lingkungan Kementerian Pariwisata dan EKonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Formulir digital (<i>platform</i> dapat disesuaikan); 2. Survey (pelayanan dan kegiatan) berbasis digital; 3. Komputer/laptop, printer, dan <i>scanner</i>; 4. Surat elektronik (<i>e-mail</i>); dan 5. Grup koordinasi (<i>platform</i> dapat disesuaikan) dan Narahubung; dan 6. <i>Wifi</i>.
3.	Kompetensi	1. Sumber Daya Manusia yang memiliki pengetahuan tentang pariwisata dan

	Pelaksana	ekonomi kreatif secara umum, khususnya pengetahuan tentang kegiatan terkait; dan 2. Sumber Daya Manusia yang paham prosedur/birokrasi yang berlaku di Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores.
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung; dan 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Sumber Daya Manusia yang memiliki pengetahuan tentang pariwisata dan ekonomi kreatif secara umum, khususnya pengetahuan tentang kegiatan terkait; dan 2. Sumber Daya Manusia yang paham prosedur/birokrasi yang berlaku di Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores.
5	Jumlah Pelaksana	Untuk informasi layanan bersifat elektronik dilayani minimal oleh 1 orang pelaksana.
6	Jaminan Pelayanan	1. Layanan informasi keikutsertaan pelaku pariwisata dan ekonomi kreatif pada kegiatan-kegiatan yang diselenggarakan Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores diberikan sesuai jadwal yang sudah ditentukan; dan 2. Informasi diberikan dari direktorat terkait.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi yang diberikan dapat dipertanggungjawabkan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun untuk menjaga kualitas dan meningkatkan

		kinerja pelayanan.
--	--	--------------------

Ditetapkan di: Labuan Bajo

Pada tanggal: 21 Maret 2024

Plt. Direktur Utama

Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores



Fransiskus Xaverius Teguh

LAMPIRAN II

PERATURAN DIREKTUR UTAMA BADAN
PELAKSANA OTORITA LABUAN BAJO
FLORES NOMOR 01/III/2024
TAHUN 2024 TENTANG STANDAR
PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN
BADAN PELAKSANA OTORITA LABUAN
BAJO FLORES

MAKLUMAT PELAYANAN PUBLIK BADAN PELAKSANA OTORITA LABUAN BAJO FLORES

Kami Pejabat dan Pegawai Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores berupaya dengan sungguh-sungguh untuk:

1. menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan Publik yang telah ditetapkan;
2. menjamin kepastian hukum terhadap kerahasiaan data dan informasi yang diterima dan dipublikasikan kepada pengguna layanan;
3. menerima kritik dan saran dalam rangka menjamin perbaikan kinerja pelayanan yang berkelanjutan; dan
4. apabila tidak menepati janji kami siap menerima sanksi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Plt. Direktur Utama

Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores



Fransiskus Xaverius Teguh



Labuan Bajo Flores

Tourism Authority

(+62) 81- 138- 794- 555   BPOLBF  otoritalabuanbajoflores

 www.labuanbajoflores.id  BPO Labuan Bajo Flores

