KEPUTUSAN KETUA BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM
KOTA TARAKAN TAHUN 2026

NOMOR 37/HK.01.01/K.KL-05/10/2026

TENTANG

PENETAPAN INOVASI BUDAYA PELAYANAN SENYUM TUNTAS
DAN TIM PELAKSANA DI LINGKUNGAN
BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM KOTA TARAKAN

KETUA BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM KOTA TARAKAN,

Menimbang :

a. bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik diperlukan budaya pelayanan yang ramah, tanggap, kompeten, terbuka, akuntabel, dan berorientasi pada penyelesaian kebutuhan pengguna sesuai kewenangan;

b. bahwa penerapan budaya pelayanan pada seluruh titik layanan tatap muka dan digital perlu didukung inovasi yang terarah, pembagian tugas, pemantauan, serta tindak lanjut perbaikan secara berkelanjutan;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Ketua Badan Pengawas Pemilihan Umum Kota Tarakan tentang Penetapan Inovasi Budaya Pelayanan SENYUM TUNTAS dan Tim Pelaksana di Lingkungan Badan Pengawas Pemilihan Umum Kota Tarakan;

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2024;

4. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 3 Tahun 2022 tentang Tata Kerja dan Pola Hubungan Pengawas Pemilihan Umum sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 18 Tahun 2023;

Memperhatikan : Kerangka Acuan Kerja Penerapan Inovasi Budaya Pelayanan SENYUM “TUNTAS” Bawaslu Kota Tarakan Tahun 2026.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

MEMUTUSKAN

Menetapkan : **KEPUTUSAN KETUA BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM KOTA TARAKAN TENTANG PENETAPAN INOVASI BUDAYA PELAYANAN SENYUM TUNTAS DAN TIM PELAKSANA DI LINGKUNGAN BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM KOTA TARAKAN.**

KESATU : Menetapkan SENYUM TUNTAS sebagai inovasi budaya pelayanan di lingkungan Bawaslu Kota Tarakan dengan nilai Tanggap, Unggul, Nyaman, Transparan, Akuntabel, dan Solutif.

KEDUA : Sasaran penerapan SENYUM TUNTAS mencakup seluruh pegawai di lingkungan Bawaslu Kota Tarakan, termasuk tenaga pendukung yang melaksanakan fungsi keamanan/satuan pengamanan, pramusaji, dan pramubakti. Setiap pelaksana menerapkan nilai TUNTAS sesuai tugas, kewenangan, dan bentuk interaksinya dengan pengguna layanan, baik melalui tatap muka maupun media digital.

KETIGA : Membentuk Tim Pelaksana SENYUM TUNTAS dengan susunan sebagaimana tercantum dalam Lampiran I dan uraian tugas sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEEMPAT : Anggota Tim berkedudukan sebagai staf pelaksana pada layanan masing-masing. Tim berpedoman pada TOR SENYUM TUNTAS, standar pelayanan, SOP, maklumat pelayanan, serta ketentuan setiap jenis layanan. Penetapan ini tidak mengubah kewenangan pejabat atau pengelola layanan yang ditetapkan tersendiri.

KELIMA : Tim menyusun rencana kerja dan pembagian PIC, melaksanakan internalisasi dan simulasi, menyiapkan media pengingat pelayanan, memantau kanal resmi, menghimpun umpan balik, serta mendokumentasikan hasil dan tindak lanjut perbaikan.

KEENAM : Respons awal kanal digital ditargetkan paling lambat 1 (satu) hari kerja, kecuali standar layanan menetapkan waktu lebih cepat. Respons awal tidak menggantikan batas waktu penyelesaian layanan. Pesan mendesak diteruskan segera kepada pejabat atau petugas berwenang sesuai jenis layanan.

KETUJUH : Ketua Tim melaporkan pelaksanaan dan tindak lanjut kepada Penanggung Jawab secara triwulanan dan pada akhir tahun, serta sewaktu-waktu apabila diperlukan. Hasil evaluasi disampaikan kepada Pembina dan Pengarah sebagai bahan perbaikan pelayanan.

KEDELAPAN : Biaya pelaksanaan dibebankan pada DIPA Sekretariat Bawaslu Kota Tarakan Tahun Anggaran 2026 sepanjang tersedia alokasinya dan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

KESEMBILAN : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Tarakan
pada tanggal 20 Oktober 2026

KETUA BADAN PENGAWAS PEMILIHAN
UMUM KOTA TARAKAN,

RISWANTO, S.Pd.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KETUA BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM KOTA TARAKAN TAHUN 2026
NOMOR 37/HK.01.01/K.KL-05/10/2026
TENTANG PENETAPAN INOVASI BUDAYA PELAYANAN SENYUM TUNTAS DAN TIM PELAKSANA DI LINGKUNGAN BAWASLU KOTA TARAKAN

SUSUNAN TIM PELAKSANA SENYUM TUNTAS

No	Nama	Jabatan	Kedudukan dalam Tim
1	Riswanto, S.Pd.	Ketua Bawaslu Kota Tarakan	Pembina
2	Johnson, S.Pd.	Anggota Bawaslu Kota Tarakan	Pengarah
3	Andi Muhammad Saifullah, S.H.	Anggota Bawaslu Kota Tarakan	Pengarah
4	Rahmat Nur, S.E., M.H.	Kepala Sekretariat	Penanggung Jawab
5	Yunita Ariyani, S.I.P.	Kepala Subbagian Pengawasan Pemilihan Umum dan Hubungan Masyarakat	Ketua Tim
6	Siti Hadijah, S.H.	Staf layanan data dan informasi serta web PPID	Anggota
7	Isnilawati, S.HI.	Staf layanan data dan informasi serta web PPID	Anggota
8	Anisa, S.M.	Staf administrasi layanan SP4N-LAPOR!	Anggota
9	Budiman Fernanda Saragih, S.Sos.	Staf layanan posko aduan	Anggota
10	Ady Setiawan, S.Sos.	Staf layanan aduan web Bawaslu Kota Tarakan	Anggota
11	Kartini Ayu Lestari, S.H.	Staf layanan JDIH	Anggota

Ditetapkan di Tarakan
pada tanggal 20 Oktober 2026
KETUA BADAN PENGAWAS
PEMILIHAN UMUM KOTA TARAKAN,

RISWANTO, S.Pd.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KETUA BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM KOTA TARAKAN TAHUN 2026
NOMOR 37/HK.01.01/K.KL-05/10/2026
TENTANG PENETAPAN INOVASI BUDAYA PELAYANAN SENYUM TUNTAS DAN TIM PELAKSANA DI LINGKUNGAN BAWASLU KOTA TARAKAN

URAIAN TUGAS TIM PELAKSANA SENYUM TUNTAS

Pembina : Memberikan arah kebijakan dan keteladanan budaya pelayanan; mengawasi pelaksanaan secara umum; serta menilai rekomendasi penguatan dan keberlanjutan inovasi.

Pengarah : Memberikan arahan sesuai bidang tugas; memastikan substansi pelayanan dan rujukan sesuai kewenangan; serta memberikan masukan atas evaluasi dan penyelesaian kendala lintas fungsi.

Penanggung Jawab : Mengendalikan pelaksanaan administratif, dukungan sumber daya, dan koordinasi antarunit; menelaah rencana kerja dan laporan; serta memastikan tindak lanjut hasil evaluasi.

Ketua Tim Yunita Ariyani : Mengoordinasikan rencana kerja, jadwal, pembagian PIC dan petugas pengganti; memimpin internalisasi serta simulasi pelayanan; memastikan penerapan nilai TUNTAS pada setiap titik layanan; memantau kinerja tim; dan menyusun laporan triwulanan serta akhir tahun.

Anggota Siti Hadijah dan Isnilawati : Melaksanakan pelayanan data dan informasi serta layanan melalui web PPID sesuai penugasan; menerima dan mencatat kebutuhan pengguna; memberikan informasi mengenai persyaratan, proses, waktu, dan status permohonan; berkoordinasi dengan pengelola PPID untuk pemenuhan informasi; serta menjaga kerahasiaan dan mendokumentasikan hasil layanan.

Anggota Anisa : Melaksanakan tugas staf administrasi layanan SP4N-LAPOR! sesuai penugasan; memantau pengaduan masuk; mencatat dan memeriksa kelengkapan administrasi; meneruskan kepada pejabat atau petugas berwenang; memantau status tindak lanjut; serta mengarsipkan bukti penanganan dengan menjaga kerahasiaan pelapor.

Anggota Budiman Fernanda Saragih : Melaksanakan pelayanan pada posko aduan; menyambut dan mendengarkan kebutuhan pengguna; mencatat aduan atau konsultasi awal; menjelaskan alur layanan; meneruskan kepada petugas berwenang; serta memberikan informasi tindak lanjut atau rujukan sesuai kewenangan.

Anggota Adi Setiawan : Melaksanakan layanan aduan melalui web Bawaslu Kota Tarakan sesuai penugasan; memantau aduan masuk, mencatat kebutuhan dan statusnya, memberikan respons awal sesuai standar, serta meneruskan kepada petugas berwenang. Mendokumentasikan respons, tindak lanjut, dan hasil layanan dengan menjaga keamanan data.

Anggota Kartini Ayu Lestari : Melaksanakan layanan JDIH; membantu pengguna menelusuri dokumen dan informasi hukum; memberikan penjelasan akses serta sumber resmi; berkoordinasi untuk memastikan ketepatan dan kemutakhiran informasi; serta mencatat kebutuhan, hasil, dan umpan balik layanan.

Seluruh anggota menerapkan perilaku ramah, tanggap, tidak diskriminatif, transparan, akuntabel, dan solutif pada layanan masing-masing; mencatat layanan sesuai ketentuan; menghimpun umpan balik; serta menyampaikan kendala dan bukti tindak lanjut kepada Ketua Tim. Akses data dan penanganan substansi tetap mengikuti penugasan serta kewenangan masing-masing layanan.

Sasaran penerapan bagi seluruh pegawai dan tenaga pendukung. Seluruh pegawai menerapkan budaya pelayanan dalam pelaksanaan tugas dan interaksi kerja. Tenaga keamanan/satpam menyambut, membantu akses awal, dan mengarahkan pengguna; pramusaji memberikan dukungan penyajian secara santun, bersih, dan tertib; pramubakti menjaga kebersihan, kerapian, serta kesiapan fasilitas. Pelayanan dilaksanakan secara inklusif dengan menghormati privasi dan meneruskan kebutuhan di luar tugasnya kepada petugas layanan. Ketua Tim mengoordinasikan internalisasi, pembinaan, dan pemantauan kepada seluruh sasaran tersebut.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Ditetapkan di Tarakan
pada tanggal 20 Oktober 2026
KETUA BADAN PENGAWAS
PEMILIHAN UMUM KOTA TARAKAN,



RISWANTO, S.Pd.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).