



WALIKOTA BALIKPAPAN

PERATURAN WALIKOTA BALIKPAPAN

NOMOR 17 TAHUN 2013

TENTANG

**PENYUSUNAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR,
STANDAR PELAYANAN DAN ETIKA PELAYANAN
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BALIKPAPAN**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA BALIKPAPAN,

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka peningkatan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Balikpapan, maka perlu adanya panduan berupa standar operasional prosedur, standar pelayanan dan etika dalam bekerja atau memberikan pelayanan di lingkungan Pemerintah Kota Balikpapan;
- b. bahwa untuk maksud sebagaimana huruf a, maka perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Penyusunan Standar Operasional Prosedur, Standar Pelayanan dan Etika Pelayanan di lingkungan Pemerintah Kota Balikpapan;
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
3. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438);

4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 4846);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
8. Peraturan Pemerintahan Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota;
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2011 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah;
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;
14. Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 2 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Yang Menjadi Kewenangan Kota Balikpapan (Lembaran Daerah Kota Balikpapan Tahun 2008 Nomor 2 Seri E Nomor 02);
15. Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 17 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Daerah (Lembaran Daerah Kota Balikpapan Tahun 2008 Nomor 17);

16. Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 18 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah (Lembaran Daerah Kota Balikpapan Tahun 2008 Nomor 18);
17. Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 19 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja (Lembaran Daerah Kota Balikpapan Tahun 2008 Nomor 19);
18. Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 20 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (Lembaran Daerah Kota Balikpapan Tahun 2008 Nomor 20);
19. Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 21 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Penanggulangan Bencana dan Kebakaran (Lembaran Daerah Kota Balikpapan Tahun 2008 Nomor 21);
20. Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 22 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan (Lembaran Daerah Kota Balikpapan Tahun 2008 Nomor 22);
21. Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 4 Tahun 2011 tentang Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (Lembaran Daerah Kota Balikpapan Tahun 2011 Nomor 4);
22. Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 6 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (Lembaran Daerah Kota Balikpapan Tahun 2012 Nomor 6);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG PENYUSUNAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR, STANDAR PELAYANAN DAN ETIKA PELAYANAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BALIKPAPAN.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam peraturan walikota ini yang dimaksud dengan:

1. Kota adalah Kota Balikpapan.
2. Pemerintah Kota adalah Walikota dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintah Kota Balikpapan.
3. Walikota adalah Walikota Balikpapan.

4. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah Perangkat Daerah pada Pemerintah Kota Balikpapan selaku pengguna anggaran atau pengguna barang.
5. Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disingkat SOP adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktifitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.
6. Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan yang selanjutnya disingkat SOP AP adalah standar operasional prosedur dari berbagai proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
7. Administrasi pemerintahan adalah pengelolaan proses pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintahan yang dijalankan oleh organisasi pemerintah.
8. Standar Operasional Prosedur teknis adalah prosedur standar yang sangat rinci dari kegiatan yang dilakukan oleh satu orang aparatur atau pelaksana dengan satu peran atau jabatan.
9. 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
10. Organisasi Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Balikpapan yang ditetapkan dengan Peraturan Daerah dan diberi tugas fungsi untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik.
11. Standar pelayanan yang selanjutnya disingkat SP adalah tolok 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.
12. Etika Pelayanan adalah suatu cara dalam melayani publik dengan menggunakan norma-norma yang mengatur tingkah pelaksana pelayanan publik yang dianggap baik, sebagai tanggung jawab aparatur birokrasi pemerintahan dalam menyelenggarakan pelayanan bagi kepentingan publik.
13. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar pelayanan.
14. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
15. Pihak terkait adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan Standar pelayanan.

16. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

BAB II

MAKSUD, SASARAN DAN RUANG LINGKUP

Bagian Kesatu

Maksud

Pasal 2

Penyusunan SOP, SP dan Etika Pelayanan dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum, kenyamanan, kemudahan kepada masyarakat sebagai penerima manfaat pelayanan publik, maupun kepada pelaksana pelayanan publik.

Bagian Kedua

Sasaran

Pasal 3

Sasaran yang diharapkan dapat dicapai adalah:

- a. seluruh SKPD di lingkungan Pemerintah Kota mempunyai SOP AP-nya masing-masing;
- b. seluruh SKPD di lingkungan Pemerintah Kota yang menyelenggarakan pelayanan publik memiliki Standar Pelayanan dan Etika Pelayanan;
- c. penyempurnaan proses penyelenggaraan pemerintahan maupun pelayanan kepada masyarakat;
- d. ketertiban dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat;
- e. peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Bagian Ketiga

Ruang Lingkup

Pasal 4

- a. Penyusunan SOP melingkup seluruh proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan termasuk pemberian pelayanan baik pelayanan internal maupun eksternal organisasi pemerintah yang dilaksanakan oleh SKPD;
- b. Penyusunan SP melingkup seluruh proses pelayanan baik pelayanan internal maupun eksternal organisasi pemerintah yang dilaksanakan oleh SKPD yang menyelenggarakan pelayanan publik;
- c. Penyusunan Etika Pelayanan melingkup seluruh SKPD di lingkungan Pemerintah Kota yang menyelenggarakan pelayanan publik.

BAB III
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

Pasal 5

- (1) Setiap SKPD di lingkungan Pemerintah Kota wajib menyusun SOP.
- (2) Penyusunan SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadi tanggung jawab Kepala SKPD dan secara teknis dikoordinir oleh:
 - a. Sekretaris SKPD pada Dinas, Badan, Kecamatan dan Kelurahan;
 - b. Kepala Bagian pada Sekretariat Daerah dan Sekretariat DPRD; dan
 - c. Kasubag Tata Usaha pada kantor.
- (3) Konsep dasar SOP disusun oleh pejabat struktural eselon terendah sesuai tugas fungsi masing-masing pada SKPD, untuk selanjutnya dibahas pada tingkat SKPD.
- (4) Atasan langsung pejabat struktural eselon terendah pada SKPD berkewajiban memverifikasi konsep dasar SOP yang telah disusun;
- (5) Teknis penyusunan SOP wajib berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012.

BAB IV
STANDAR PELAYANAN

Pasal 6

- (1) Setiap SKPD di lingkungan Pemerintah Kota yang menyelenggarakan pelayanan publik wajib menyusun SP.
- (2) Penyusunan SP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadi tanggung jawab Kepala SKPD dan secara teknis dikoordinir oleh Sekretaris SKPD.
- (3) Proses penyusunan SP dilaksanakan oleh Sekretaris/Kepala Bagian/Kepala Bidang dan Kepala Seksi/Kepala Subbidang pada SKPD yang memangku tugas dan fungsi pelayanan publik secara bersama-sama.
- (4) Komponen dasar yang wajib dicantumkan dalam SP, sebagai berikut:
 - a. Dasar Hukum, meliputi peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan;
 - b. Persyaratan, meliputi syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
 - c. Sistem, mekanisme, dan prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;

- d. Jangka waktu penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
 - e. Biaya/tarif, meliputi ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
 - f. Produk pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
 - g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, meliputi peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan;
 - h. Kompetensi pelaksana, meliputi kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman;
 - i. Pengawasan internal, sebagai sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana;
 - j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, meliputi tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
 - k. Jumlah pelaksana, tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja, Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya;
 - l. Jaminan pelayanan, memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar pelayanan;
 - m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan;
 - n. Evaluasi kinerja pelaksana, penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.
- (5) Apabila dipandang perlu, sesuai dengan karakteristik jenis layanan atau penyelenggaraan pelayanan tertentu, maka dimungkinkan untuk menambah atau melengkapi komponen lain dalam pengembangan standar pelayanan.
- (6) Teknis penyusunan SP wajib berpedoman pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Undang-Undang 25 Tahun 2009 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan.

BAB V
ETIKA PELAYANAN

Pasal 7

- (1) Setiap SKPD di lingkungan Pemerintah Kota yang menyelenggarakan pelayanan publik wajib menyusun Etika Pelayanan.
- (2) Penyusunan Etika Pelayanan menjadi tanggung jawab Kepala SKPD dan secara teknis dikoordinir oleh Sekretaris SKPD.
- (3) Proses penyusunan Etika Pelayanan dilaksanakan oleh Sekretaris/Kepala Bagian/Kepala Bidang dan Kepala Seksi/Kepala Subbidang pada SKPD yang memangku tugas dan fungsi pelayanan publik secara bersama-sama.
- (4) Penetapan etika pelayanan SKPD disesuaikan dengan kebutuhan dan jenis pelayanan masing-masing SKPD serta dalam proses penyusunannya melibatkan seluruh personil pada SKPD, melalui kesepakatan bersama sehingga etika pelayanan dapat dilaksanakan dengan baik.
- (5) Teknis penyusunan Etika Pelayanan berpedoman pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 42 tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil.
- (6) Penyusunan dan penetapan etika pelayanan, memperhatikan prinsip-prinsip sebagai berikut:
 - a. *Tangibles* (aspek fisik), yaitu etika pelayanan dapat terlihat secara fisik;
 - b. Empati, yaitu kemauan dan kemampuan petugas untuk dan memperlihatkan setiap warga pengguna pelayanan;
 - c. *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan petugas yang memiliki performa yang bisa diandalkan dan akurat;
 - d. *Resposiveness*, (daya tanggap) yaitu kemauan petugas pelayanan untuk merespon keinginan atau kebutuhan pelanggan;
 - e. *Assurance*, (kepastian/jaminan kualitas) yaitu jaminan atau kepastian dari pemberi pelayanan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.
- (7) Hal-hal yang perlu diatur dalam etika pelayanan;
 - a. Etika dalam bersikap/perilaku pelayanan, contoh:
 1. memberi sapaan/salam pelayanan kepada setiap masyarakat yang memerlukan pelayanan publik;
 2. memberi informasi pelayanan didahului dengan senyum;
 3. etika dalam penggunaan tata bahasa/kata dipilih yang sopan/santun namun tetap tegas, jelas, responsif, transparan dan profesional sesuai ketentuan yang berlaku;

- b. Etika dalam berpenampilan dalam pelayanan, contoh:
 - 1. kerapian dan kesopanan berpakaian (rok di bawah lutut, tidak menggunakan *leaging* dan seterusnya);
 - 2. kepatutan dalam berpenampilan/berdandan (tidak mengecat rambut dengan warna diluar kewajaran, tidak menggunakan perhiasan berlebihan dan seterusnya);
- c. Etika dalam proses/kedisiplinan pelayanan, contoh:
 - 1. tepat waktu jam pelayanan (harus sudah berada di meja pelayanan dari jam 7.30 sampai dengan 16.00);
 - 2. setiap pelaksana pelayanan bertindak sesuai SOP, tidak melakukan suatu tindakan yang dapat berakibat menghalangi atau mempersulit salah satu pihak yang dilayaninya sehingga mengakibatkan kerugian bagi pihak yang dilayani dan/atau pihak lainnya;
 - 3. setiap pelaksana pelayanan mampu memberikan penjelasan prosedur pelayanan dengan baik dan benar;
- d. Etika dalam menangani keluhan/Pengaduan, contoh:
 - 1. menunjukkan sikap empati;
 - 2. membuka diri, menunjukkan sikap simpatik dan bersedia menampung berbagai bentuk kritik, protes, keluhan dan keberatan tersebut;
 - 3. cepat mencari tahu duduk masalah dan kemudian menjelaskan hal-hal yang berkaitan dengan masalah tersebut;
 - 4. menyelesaikan masalah/memberi solusi secara cepat dan obyektif serta mengacu kepada ketentuan yang berlaku;
 - 5. menyelenggarakan upaya pencegahan agar masalah yang serupa tidak terulang dikemudian hari.
- e. Cara menjawab telepon, contoh:
 - 1. etika mengangkat telepon (membuat standar sapaan ketika mengangkat telpon);
 - 2. etika memberikan informasi.
- f. Larangan bagi pelaksana pelayanan, contoh:
 - 1. pelaksana pelayanan dilarang melakukan penyimpangan prosedur;
 - 2. pelaksana dilarang menerima pemberian hadiah atau imbalan dalam bentuk apapun dari pihak manapun yang diketahui atau patut diduga bahwa pemberian itu bersangkutan atau mungkin bersangkutan dengan jabatan atau pekerjaan pegawai negeri sipil yang bersangkutan;
 - 3. pelaksana pelayanan dilarang bertindak selaku perantara bagi sesuatu pengusaha atau golongan untuk mendapatkan pelayanan secara khusus/ istimewa;
 - 4. pelaksana pelayanan dilarang merokok di ruang pelayanan dan dilokasi peninjauan lapangan.

BAB VI
PENETAPAN DAN PENGESAHAN

Pasal 8

- (1) SOP, SP dan Etika Pelayanan lingkup SKPD/Unit Kerja/UPT ditetapkan dengan Keputusan Kepala SKPD/Unit Kerja, untuk selanjutnya disahkan oleh Walikota.
- (2) SOP, lintas SKPD ditetapkan dengan Keputusan Walikota.

BAB VII
PENGAWASAN DAN PELAPORAN

Pasal 9

- (1) Kepala SKPD/Unit Kerja wajib melakukan monitoring, evaluasi internal terhadap pelaksanaan SOP, SP dan Etika Pelayanan.
- (2) Kepala SKPD/Unit Kerja dapat melakukan pengembangan/perubahan SOP, SP dan Etika Pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 10

- (1) Inspektorat Kota melaksanakan pengawasan terhadap pelaksanaan dan penyusunan SOP, SP dan Etika Pelayanan SKPD.
- (2) Hasil penyusunan SOP, SP dan Etika Pelayanan pada SKPD/Unit Kerja dilaporkan kepada Walikota melalui Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Balikpapan.

BAB VIII

SANKSI

Pasal 11

- (1) Seluruh SKPD di lingkungan Pemerintah Kota wajib menyusun SOP, paling lambat 12 (dua belas) bulan setelah ditetapkannya Peraturan Walikota ini.
- (2) Kepala SKPD yang tidak menyusun SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenakan sanksi sebesar 10% (sepuluh persen) dari tambahan penghasilannya yang diterima berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 42 Tahun 2012 tentang Tambahan Penghasilan Berupa Tunjangan Kerja kepada Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan Pemerintah Kota Balikpapan.

- (3) Seluruh SKPD di lingkungan Pemerintah Kota yang melaksanakan pelayanan publik wajib menyusun SP dan Etika Pelayanan paling lambat 12 (dua belas) bulan setelah ditetapkan Peraturan Walikota ini.
- (4) Kepala SKPD penyelenggara pelayanan publik yang tidak menyusun SP dan Etika Pelayanan sebagaimana dimaksud Diktum Ketiga dikenakan sanksi sebesar 10% (sepuluh persen) dari tambahan penghasilannya yang diterima berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 42 Tahun 2012 tentang Tambahan Penghasilan Berupa Tunjangan Kerja kepada Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan Pemerintah Kota Balikpapan.
- (5) Kepala SKPD dapat mengenakan sanksi pemotongan tunjangan kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (4) secara tanggung renteng kepada pejabat struktural di bawahnya yang mempunyai keterkaitan dengan proses penyusunan SOP, SP dan Etika Pelayanan, secara berjenjang.
- (6) Sanksi berupa pemotongan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (4) akan dilaksanakan secara terus menerus sampai dengan SKPD menyelesaikan dokumen SOP, SP dan Etika Pelayanan.

BAB IX

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 12

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Balikpapan.

Ditetapkan di Balikpapan
pada tanggal 12 Juni 2013

WALIKOTA BALIKPAPAN,

ttd

M. RIZAL EFFENDI

Diundangkan di Balikpapan
pada tanggal 13 Juni 2013

SEKRETARIS DAERAH KOTA BALIKPAPAN,
ttd

SAYID MN FADLI
BERITA DAERAH KOTA BALIKPAPAN TAHUN 2013 NOMOR 17
Salinan sesuai dengan aslinya

SEKRETARIAT DAERAH KOTA BALIKPAPAN
KEPALA BAGIAN HUKUM,


DAUD PIRADE