

**BERITA DAERAH
KOTA BEKASI**



NOMOR : 5

2012

SERI : E

**PERATURAN WALIKOTA BEKASI
NOMOR 05 TAHUN 2012**

TENTANG

PELAYANAN INFORMASI MELALUI SHORT MESSAGE SERVICE (SMS) CENTER

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA BEKASI,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka menunjang pengembangan dan pelaksanaan electronic government (e-government), maka diperlukan optimalisasi pelayanan informasi yang mudah di akses oleh masyarakat, terutama melalui media komunikasi seluler (Handphone);
- b. bahwa dalam rangka optimalisasi pelayanan informasi sebagaimana tersebut pada butir a berjalan sesuai dengan aturan, maka dipandang perlu adanya aturan dalam pendayagunaan layanan SMS Center yang terintegrasi dengan Website Resmi Pemerintah Kota Bekasi (www.bekasikota.go.id);
- c. bahwa untuk maksud tersebut pada huruf a dan b, dipandang perlu menetapkan Peraturan Walikota Bekasi tentang Pelayanan Informasi Melalui Short Message Service (SMS) Center.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1996 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Bekasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1996 Nomor 111, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3663);

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 beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, 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 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);
5. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
6. 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);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741);
8. Keputusan Presiden Nomor 20 Tahun 2006 tentang Dewan Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional;
9. Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 03 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Wajib dan Pilihan yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Kota Bekasi (Lembaran Daerah Tahun 2008 Nomor 3 Seri E);

10. Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 04 Tahun 2008 tentang Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Bekasi (Lembaran Daerah Tahun 2008 Nomor 4 Seri D) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 04 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 04 Tahun 2008 tentang Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Bekasi (Lembaran Daerah Tahun 2010 Nomor 4 Seri D).

- Memperhatikan :
1. Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika di Indonesia;
 2. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government;
 3. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informasi Nomor 28/Perkominfo/9/2006 tentang Penggunaan Domain go.id Untuk Situs Resmi Pemerintah Pusat Dan Daerah;
 4. Surat Edaran Menteri Komunikasi dan Informasi Nomor 65 Tahun 2005 perihal Pengembangan Layanan Pemerintah secara Elektronik pada berbagai instansi Pemerintah, baik di Pusat maupun di Daerah;
 5. Keputusan Walikota Bekasi Nomor 49 Tahun 2008 tentang Tugas Pokok dan Fungsi dan Tata Kerja serta rinciannya, jabatan pada Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Bekasi;
 6. Keputusan Walikota Bekasi Nomor 555.7/kep.385-Telmat/VIII/2011 Tahun 2011 tentang Penggunaan Nama Domain Website Resmi Pemerintah Kota Bekasi.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : **PERATURAN WALIKOTA BEKASI TENTANG PELAYANAN INFORMASI MELALUI SHORT MESSAGE SERVICE (SMS) CENTER**

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Bekasi;
2. Pemerintah Daerah adalah Walikota dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan Daerah;
3. Walikota adalah Walikota Bekasi;
4. Wakil Walikota adalah Wakil Walikota Bekasi;
5. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Bekasi;
6. Asisten Daerah adalah Para Asisten Daerah Kota Bekasi yang meliputi Asisten Pemerintahan, Asisten Pembangunan dan Kemasyarakatan, serta Asisten Administrasi Umum;
7. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disebut SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Bekasi;
8. Bagian Telematika adalah Bagian Telematika Sekretariat Daerah Kota Bekasi;
9. Pelayanan adalah kumpulan/rangkaian kegiatan terukur untuk mencapai sasaran program dalam jangka waktu tertentu dan batas anggaran yang tersedia;
10. E-government adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya untuk urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan;
11. Database atau basis data adalah sistem yang menyimpan data dalam jumlah yang besar dengan mekanisme sistematis dan terstruktur;
12. Short Message Service (SMS) adalah suatu fasilitas untuk mengirim dan menerima suatu pesan singkat berupa teks melalui perangkat nirkabel, yaitu telepon seluler, tablet, ipad dst;
13. SMS Center adalah layer aplikasi pihak operator yang bersentuhan langsung dengan aplikasi pihak ketiga;
14. User adalah pengguna Aplikasi SMS Center di lingkungan Pemerintah Kota Bekasi yang meliputi Walikota, Wakil Walikota, Sekretaris Daerah, Para Asisten Daerah, Pimpinan/Sekretaris SKPD, Kepala Bagian dan Camat/Sekretaris Camat;
15. Internet adalah jaringan global yang sangat luas dimana setiap computer saling terhubung satu dengan lainnya dan berisi berbagai macam informasi mulai dari text, gambar, audio dan lainnya;
16. Website atau situs web adalah sekelompok halaman web yang umumnya merupakan bagian dari suatu nama domain / sub domain di internet;

17. Domain adalah nama unik yang memastikan alamat situs web di internet;
18. Subdomain adalah domain yang merupakan bagian dari domain yang lebih besar, sebagai komponen yang lebih rendah tingkatannya dari domain di atasnya;
19. Keyword adalah kata-kata/frase/kalimat yang digunakan oleh pengunjung internet dalam mesin pencari untuk menemukan tujuannya, dalam hal ini merupakan awalan sms yang digunakan oleh pengidentifikasi sms;
20. User ID adalah serangkaian huruf yang merupakan tanda pengenal untuk masuk dan mengakses internet;
21. Sender ID adalah identitas pengirim sms yang tertera di HP penerima. Biasanya max 8 karakter;
22. Userlogin adalah serangkaian huruf yang merupakan tanda pengenal untuk masuk dan mengakses ke system aplikasi;
23. E-mail (electronic mail) atau surat elektronik adalah aplikasi untuk saling mengirimkan pesan antar pengguna jaringan;
24. Notifikasi adalah pemberitahuan dari sistem aplikasi SMS Center kepada user apabila ada sms yang masuk;
25. Inbox adalah kotak atau tempat menyimpan sms yang masuk;
26. Web Browser atau Internet Browser adalah aplikasi perangkat lunak untuk melintasi, mengambil dan menyajikan sumber informasi di World Wide Web;
27. Mobile Browser adalah aplikasi yang digunakan untuk menjelajahi dunia internet misalnya seperti browsing, download, mengirim dan menerima email dengan menggunakan telepon selular atau handphone yang mendukung aplikasi mobile browser tersebut;
28. Konten adalah informasi yang disediakan oleh sebuah website.

BAB II

MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

- (1) Maksud diberlakukannya Peraturan Walikota ini adalah untuk melaksanakan fungsi pelayanan informasi melalui SMS Center sebagai wujud transparansi informasi.
- (2) Tujuan diberlakukannya Peraturan Walikota ini adalah untuk menjelaskan susunan organisasi layanan SMS Center, dan memberikan panduan dalam menerima, memberikan dan menindaklanjuti informasi, keluhan, pertanyaan, usul/saran dari dan untuk masyarakat melalui SMS.

BAB III
RUANG LINGKUP

Pasal 3

Ruang lingkup berlakunya Peraturan Walikota ini adalah pembentukan sekretariat SMS Center dan mekanisme pelayanannya.

BAB IV
PEMBENTUKAN, KEDUDUKAN, FUNGSI DAN TUGAS

Pasal 4

Membentuk Sekretariat SMS Center di Lingkungan Pemerintah Daerah.

Pasal 5

Sekretariat SMS Center merupakan lembaga non struktural dan berada di Bagian Telematika Sekretariat Daerah.

Pasal 6

Sekretariat SMS Center mempunyai fungsi pengkoordinasian pelayanan informasi keluhan melalui SMS di Lingkungan Pemerintah Daerah.

Pasal 7

Untuk melaksanakan fungsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6, Sekretariat SMS Center mempunyai tugas :

- a. memantau informasi yang disampaikan masyarakat melalui sms yang meliputi pernyataan / berita, aduan / komplain, keluhan, kritikan, pertanyaan, usulan dan saran;
- b. memantau tanggapan / jawaban dari masing-masing user kepada masyarakat melalui website resmi Pemerintah Kota Bekasi (www.bekasikota.go.id);
- c. melaksanakan inventarisasi dan rekapitulasi permasalahan berdasarkan informasi yang masuk;
- d. menjaga kestabilan sistem aplikasi untuk layanan SMS Center;
- e. melaporkan hasil kegiatan pemantauan informasi keluhan secara berkala kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

BAB V
SUSUNAN ORGANISASI

Pasal 8

- (1) Susunan Organisasi Sekretariat SMS Center terdiri dari :
 - a. Ketua;
 - b. Sekretaris;
 - c. Administartor.
- (2) Sekretariat SMS Center dipimpin oleh seorang Ketua yaitu Kepala Bagian Telematika Sekretariat Daerah dan bertanggung jawab kepada Sekretaris Daerah.
- (3) Ketua memiliki tugas melaksanakan koordinasi terhadap layanan informasi melalui SMS Center dan berpedoman kepada ketentuan dan perundangan yang berlaku.
- (4) Ketua dibantu oleh seorang Sekretaris yaitu Kepala Sub Bagian Pemanfaatan Teknologi Informasi Bagian Telematika Sekretariat Daerah.
- (5) Sekretaris memiliki tugas membantu Ketua dalam pelaksanaan tugasnya dan bertanggung jawab kepada Ketua.
- (6) Administrator adalah staf Bagian Telematika Sekretariat Daerah dan memiliki tugas yang meliputi menjaga kestabilan sistem, mensetting keyword, user ID, sender ID, userlogin masing-masing user, memantau pertanyaan /informasi yang masuk maupun jawaban yang dikirimkan, serta merekapitulasi pertanyaan dan informasi yang masuk.
- (7) Administrator dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Ketua.
- (8) Bagian Organisasi Sekretariat SMS Center sebagaimana tersebut dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari peraturan ini.

BAB VI
LAYANAN SMS CENTER

Bagian Kesatu

Media Layanan Informasi

Pasal 9

Media layanan informasi sms center dalam melaksanakan pelayanan informasi dan keluhan pada masyarakat melalui :

- a. Short Message Service (SMS)
- b. Internet dan Website : <http://smscenter.bekasikota.go.id>

Bagian Kedua
Jenis Informasi

Pasal 10

- (1) Jenis informasi masyarakat yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat dapat berupa informasi, kritik / keluhan, pertanyaan dan usulan /saran.
- (2) Informasi yang akan dijawab dipilih sesuai dengan substansi sebagaimana tersebut pada ayat (1) dengan memperhatikan etika kesantunan bahasa dan tidak mendiskriminasi suku, agama dan ras.

Bagian Ketiga
Etika Dalam Memberikan Pelayanan

Pasal 11

Masing-masing user dalam memberikan pelayanan informasi dan keluhan harus mematuhi etika sebagai berikut :

- a. memberikan layanan dengan santun, akurat dan cepat sesuai jenis informasi yang disampaikan masyarakat;
- b. bersikap netral;
- c. menjaga harkat dan martabat Pemerintah Daerah;
- d. tidak menggunakan informasi keluhan maupun pengaduan untuk kepentingan pribadi dalam bentuk apapun;
- e. tidak mengubah isi informasi, keluhan, pertanyaan, usul/saran yang disampaikan publik.

Bagian Keempat
Mekanisme Pelayanan Informasi

Pasal 12

Mekanisme pelayanan informasi melalui SMS Center adalah sebagai berikut :

- (1) Pembuatan userlogin, keyword dan sender ID masing-masing pimpinan SKPD
 - a. Walikota, Wakil Walikota, Sekretaris Daerah, Para Asisten Daerah, Pimpinan/Sekretaris SKPD, Kepala Bagian dan Camat/Sekretaris Camat akan dibuatkan userlogin, keyword dan sender ID oleh administrator Sekretariat SMS Center;
 - b. masing-masing user memberikan 1 (satu) nomor handphone yang akan digunakan untuk menerima sms notifikasi;

- c. apabila akan mengganti nomor tersebut pada poin b, maka user harus melaporkan terlebih dahulu ke administrator untuk dilakukan pembaharuan nomor handphone yang baru ke sistem;
 - d. apabila ada perubahan struktur organisasi, maka diwajibkan melaporkan ke administrator sebelum alih tugas ke tempat tugas yang baru.
- (2) Setiap user akan menerima dua jenis sms notifikasi yang terdiri dari :
- a. SMS notifikasi perjam, yang dikirimkan jika ada sms masuk dalam satu jam terakhir;
 - b. SMS notifikasi harian, yang dikirimkan jika ada sms yang belum dibalas pada hari tersebut.
- (3) Informasi dari sms yang masuk, langsung diteruskan ke inbox masing-masing user dan bisa diakses pada aplikasi SMS Center melalui web browser atau mobile browser dengan menggunakan userlogin yang sudah dibuatkan oleh administrator.
- (4) Jika keyword yang dikirimkan sesuai dengan keyword yang sudah di setting di sistem, maka sms akan masuk ke inbox masing-masing user.
- (5) Daftar sms masuk bisa dijawab dan dibalas melalui aplikasi sms center, serta melalui handphone (mobile browser) dengan menggunakan userlogin yang telah di setting oleh administrator.
- (6) Masing-masing user berkewajiban menjawab informasi yang ditujukan kepada instansi /SKPD masing-masing berdasarkan keyword dari informasi yang masuk, dengan memperhatikan jenis informasi yang akan dijawab sebagaimana pasal 10 dan etika dalam memberikan pelayanan pasal 11.
- (7) Apabila keyword sms tidak sesuai dengan keyword yang telah disetting, maka sistem akan menjawab dan memberitahukan keyword yang sesuai dengan sistem.
- (8) SMS balasan yang dikirim, akan memiliki status terkirim, pending atau gagal dan bisa di cek melalui web /mobile browser.
- (9) SMS yang sudah dibalas, akan ditampilkan di website resmi Pemerintah Kota Bekasi www.bekasikota.go.id sebagai konten SMS masyarakat Kota Bekasi.
- (10) Alur kerja mekanisme pelayanan informasi SMS Center adalah sebagaimana tersebut dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari peraturan ini.

Bagian Kelima
Batas Waktu Pemberian Jawaban
Pasal 13

Batas waktu bagi masing-masing user untuk memberikan jawaban atas berita, keluhan, pertanyaan, pengaduan, usul/saran terhadap instansinya adalah dalam waktu maksimal 3 jam.

BAB VII
KEPEGAWAIAN DAN KEUANGAN
Pasal 14

- (1) Personalia pengelola SMS Center ditetapkan dengan Keputusan Walikota.
- (2) Ketentuan kepegawaian sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Untuk mendukung kinerja pengelola SMS Center, dapat diberikan tunjangan sesuai dengan kemampuan keuangan daerah.

Pasal 15

Pembiayaan yang timbul dari penyelenggaraan Peraturan Walikota ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.

BAB VIII
KETENTUAN PERALIHAN
Pasal 16

Segala ketentuan atau peraturan yang berkaitan dengan layanan SMS Center yang tidak tercantum dalam Peraturan Walikota ini dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

BAB IX
KETENTUAN PENUTUP
Pasal 17

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Bekasi
pada tanggal 25 Januari 2012

Plt. WALIKOTA BEKASI
WAKIL WALIKOTA,

Ttd/Cap

RAHMAT EFFENDI

Diundangkan di Bekasi
pada tanggal 25 Januari 2012

Plt. SEKRETARIS DAERAH KOTA BEKASI
ASISTEN PEMERINTAHAN,

Ttd/Cap

RAYENDRA SUKARMADJI

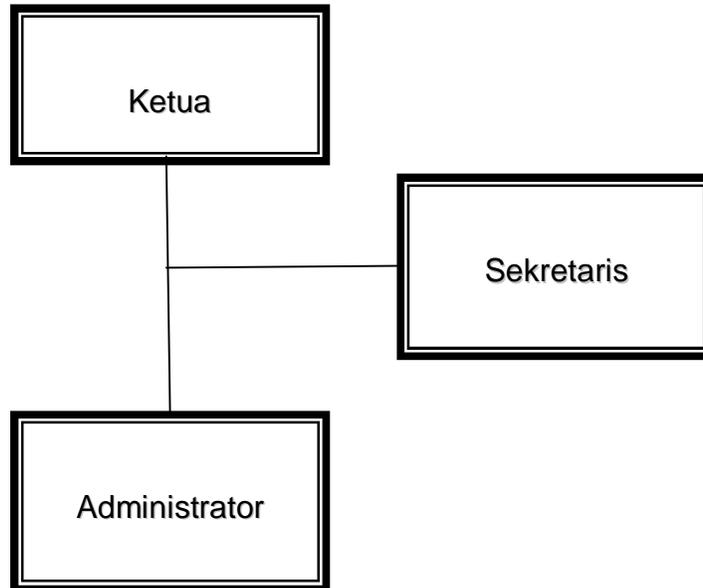
BERITA DAERAH KOTA BEKASI TAHUN 2012 NOMOR 5 SERI E

LAMPIRAN I : PERATURAN WALIKOTA BEKASI

Nomor : 05 TAHUN 2012

Tanggal : 25 Januari 2012

BAGAN ORGANISASI SEKRETARIAT SMS CENTER



**Plt. WALIKOTA BEKASI
WAKIL WALIKOTA,**

Ttd/Cap

RAHMAT EFFENDI

Diundangkan di Bekasi
pada tanggal 25 Januari 2012

**Plt. SEKRETARIS DAERAH KOTA BEKASI
ASISTEN PEMERINTAHAN,**

Ttd/Cap

RAYENDRA SUKARMADJI

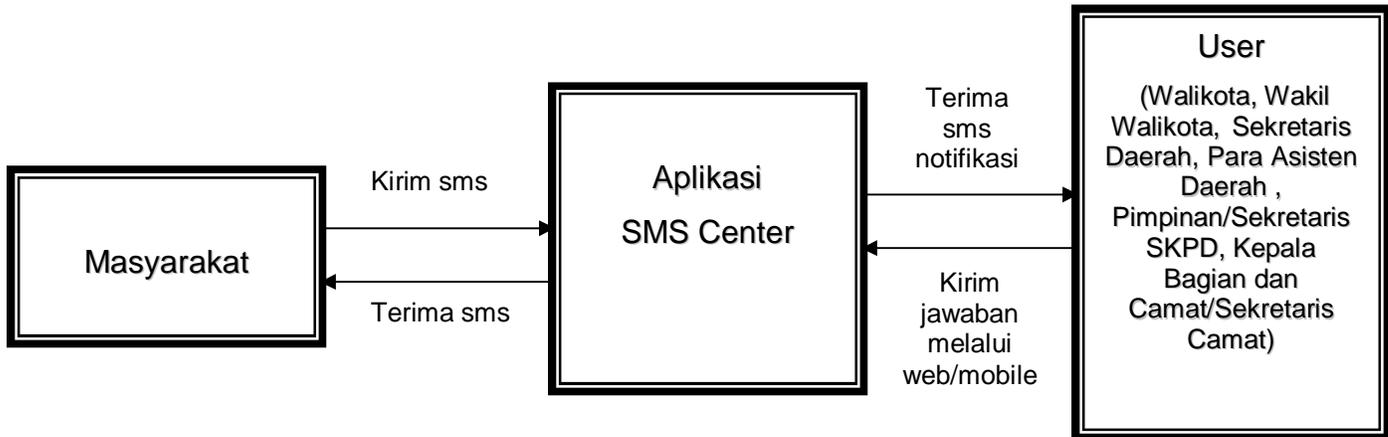
BERITA DAERAH KOTA BEKASI TAHUN 2012 NOMOR 5 SERI E

LAMPIRAN II : PERATURAN WALIKOTA BEKASI

Nomor : 05 TAHUN 2012

Tanggal : 25 Januari 2012

ALUR KERJA MEKANISME PELAYANAN INFORMASI SMS CENTER



**Plt. WALIKOTA BEKASI
WAKIL WALIKOTA,**

Ttd/Cap

RAHMAT EFFENDI

Diundangkan di Bekasi
pada tanggal 25 Januari 2012

**Plt. SEKRETARIS DAERAH KOTA BEKASI
ASISTEN PEMERINTAHAN,**

Ttd/Cap

RAYENDRA SUKARMADJI

BERITA DAERAH KOTA BEKASI TAHUN 2012 NOMOR 5 SERI E

