



**BUPATI BANJARNEGARA  
PROVINSI JAWA TENGAH**

PERATURAN BUPATI BANJARNEGARA  
NOMOR 11 TAHUN 2014

TENTANG

PELAYANAN INFORMASI MELALUI *SHORT MESSAGE SERVICE (SMS) CENTER*

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BANJARNEGARA,

- 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 pedoman dalam pendayagunaan layanan SMS Center yang terintegrasi dengan Website Resmi Pemerintah Kabupaten Banjarnegara ([www.banjarnegarakab.go.id](http://www.banjarnegarakab.go.id));
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b perlu membentuk Peraturan Bupati tentang Pelayanan Informasi Melalui *Short Message Service (SMS) Center*;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Provinsi Jawa Tengah;
2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara RI Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara RI 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 RI Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4844);
3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara RI Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4843);

4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4846);
5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara RI Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5234);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1950 tentang Penetapan Mulai Berlakunya Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Provinsi Jawa Tengah;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara RI Tahun 2005 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4578);
8. Keputusan Presiden Nomor 20 Tahun 2006 tentang Dewan Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional;
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun 2011 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah (Berita Negara RI Tahun 2011 Nomor 310);
10. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informasi Nomor 28/Perkominfo/9/2006 tentang Penggunaan Domain go.id Untuk Situs Resmi Pemerintah Pusat Dan Daerah;
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara RI Tahun 2014 Nomor 32);
12. Peraturan Daerah Kabupaten Banjarnegara Nomor 7 Tahun 2008 tentang Pokok-Pokok Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Banjarnegara Tahun 2008 Nomor 7 Seri A);
13. Peraturan Daerah Kabupaten Banjarnegara Nomor 24 Tahun 2013 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Banjarnegara Tahun Anggaran 2014 (Lembaran Daerah Kabupaten Banjarnegara Tahun 2013 Nomor 27 Seri A);

- 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*;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI 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 Kabupaten Banjarnegara.
2. Bupati adalah Bupati Banjarnegara.
3. Wakil Bupati adalah Wakil Bupati Banjarnegara.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Banjarnegara.
5. Asisten Daerah adalah Para Asisten Daerah Kabupaten Banjarnegara yang meliputi Asisten Pemerintahan, Asisten Pembangunan, serta Asisten Administrasi.
6. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disebut SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Banjarnegara.
7. Bagian Humas adalah Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Banjarnegara.
8. Pelayanan adalah kumpulan/rangkaian kegiatan terukur untuk mencapai sasaran program dalam jangka waktu tertentu dan batas anggaran yang tersedia.
9. *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.
10. Database atau basis data adalah sistem yang menyimpan data dalam jumlah yang besar dengan mekanisme sistematis dan terstruktur.
11. *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.
12. SMS Center adalah layer aplikasi pihak operator yang bersentuhan langsung dengan aplikasi pihak ketiga.
13. User adalah pengguna Aplikasi SMS Center di lingkungan Pemerintah Kabupaten Banjarnegara yang meliputi Bupati, Wakil Bupati, Sekretaris Daerah, Para Asisten Daerah, Pimpinan/Sekretaris SKPD, Kepala Bagian dan Camat/Sekretaris Camat.
14. Internet adalah jaringan global yang sangat luas dimana setiap Komputer saling terhubung satu dengan lainnya dan berisi berbagai macam informasi mulai dari text, gambar, audio dan lainnya.
15. Website atau situs web adalah sekelompok halaman web yang umumnya merupakan bagian dari suatu nama domain/sub domain di internet.
16. Domain adalah nama unik yang memastikan alamat situs web di internet.
17. Subdomain adalah domain yang merupakan bagian dari domain yang lebih besar, sebagai komponen yang lebih rendah tingkatannya dari domain di atasnya.
18. 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.
19. User ID adalah serangkaian huruf yang merupakan tanda pengenal untuk masuk dan mengakses internet.
20. Sender ID adalah identitas pengirim sms yang tertera di HP penerima. Biasanya max 8 karakter.

21. Userlogin adalah serangkaian huruf yang merupakan tanda pengenal untuk masuk dan mengakses ke system aplikasi.
22. *E-mail* (electronic mail) atau surat elektronik adalah aplikasi untuk saling mengirimkan pesan antar pengguna jaringan.
23. Notifikasi adalah pemberitahuan dari sistem aplikasi SMS Center kepada user apabila ada sms yang masuk.
24. Inbox adalah tempat menyimpan sms yang masuk.
25. *Web Browser* atau *Internet Browser* adalah aplikasi perangkat lunak untuk melintasi, mengambil dan menyajikan sumber informasi di *World Wide Web*.
26. *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;
27. Konten adalah informasi yang disediakan oleh sebuah *website*.

## BAB II MAKSUD DAN TUJUAN Pasal 2

- (1) Maksud diberlakukannya Peraturan Bupati ini adalah untuk melaksanakan fungsi pelayanan informasi melalui SMS Center sebagai wujud transparansi informasi.
- (2) Tujuan diberlakukannya Peraturan Bupati 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 Bupati 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 Humas 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 Kabupaten Banjarnegara ([www.banjarnegarakab.go.id](http://www.banjarnegarakab.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 Bupati melalui Sekretaris Daerah.

## BAB V SUSUNAN ORGANISASI

### Pasal 8

- (1) Susunan Organisasi Sekretariat SMS Center terdiri dari :
  - a. Ketua;
  - b. Sekretaris; dan
  - c. Administartor.
- (2) Sekretariat SMS Center dipimpin oleh seorang Ketua yaitu Kepala Bagian Humas 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 Pengelolaan Data Bagian Humas Sekretariat Daerah.
- (5) Sekretaris memiliki tugas membantu Ketua dalam pelaksanaan tugasnya dan bertanggung jawab kepada Ketua.
- (6) Administrator adalah staf Bagian Humas 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) Bagan Organisasi Sekretariat SMS Center sebagaimana tersebut dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati 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.banjarnegarakab.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; dan
- 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. Bupati, Wakil Bupati, Sekretaris Daerah, Para Asisten Daerah, Pimpinan/Sekretaris SKPD, Kepala Bagian dan Camat/Sekretaris Camat 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 point 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 Daerah [www.banjarnegarakab.go.id](http://www.banjarnegarakab.go.id) sebagai konten SMS masyarakat Kabupaten Banjarnegara.
- (10) Alur kerja mekanisme pelayanan informasi SMS Center adalah sebagaimana tersebut dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati 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 paling lama 3 jam.

BAB VII  
KEPEGAWAIAN DAN KEUANGAN

Pasal 14

- (1) Personalia pengelola SMS Center ditetapkan dengan Keputusan Bupati.
- (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 Bupati ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.

BAB VIII  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 16

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Banjarnegara.

Ditetapkan di Banjarnegara  
pada tanggal 10-2-2014  
BUPATI BANJARNEGARA,  
**Cap ttd,**  
SUTEDJO SLAMET UTOMO

Diundangkan di Banjarnegara  
pada tanggal 10-2-2014  
SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN BANJARNEGARA,  
**Cap ttd,**  
FAHRUDIN SLAMET SUSIADI

BERITA DAERAH KABUPATEN BANJARNEGARA TAHUN 2014 NOMOR 11

Mengetahui sesuai aslinya,  
KEPALA BAGIAN HUKUM

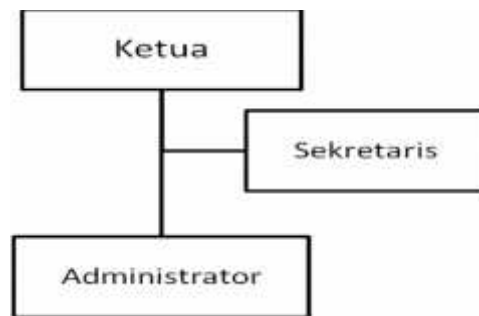
**Cap ttd,**

YUSUF AGUNG PRABOWO, S.H., M.Si  
Pembina  
NIP. 19721030 199703 1 003



LAMPIRAN I  
PERATURAN BUPATI BANJARNEGARA  
NOMOR 11 TAHUN 2014  
TENTANG  
PELAYANAN INFORMASI MELALUI *SHORT MESSAGE SERVICE (SMS) CENTER*

BAGAN ORGANISASI SEKRETARIAT SMS CENTER



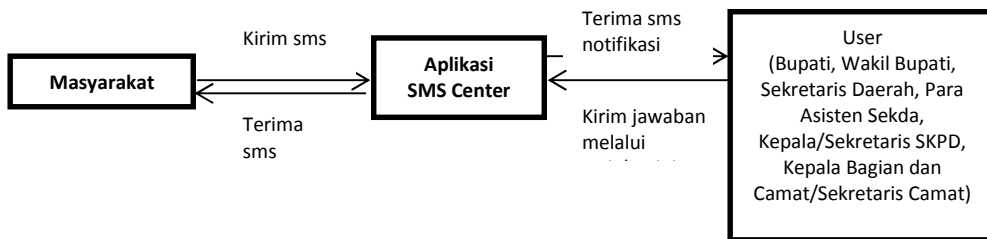
BUPATI BANJARNEGARA,

***Cap ttd,***

SUTEDJO SLAMET UTOMO

LAMPIRAN II  
PERATURAN BUPATI BANJARNEGARA  
NOMOR 11 TAHUN 2014  
TENTANG  
PELAYANAN INFORMASI MELALUI *SHORT MESSAGE SERVICE (SMS) CENTER*

ALUR KERJA MEKANISME PELAYANAN INFORMASI SMS CENTER



BUPATI BANJARNEGARA,

**Cap ttd,**

SUTEDJO SLAMET UTOMO