

# KERANGKA ACUAN KERJA (KAK)

## JASA KONSULTAN PEMELIHARAAN APLIKASI MONITORING DAN EVALUASI PELAYANAN PUBLIK TAHUN ANGGARAN 2024

### ***A. Latar Belakang***

---

Perkembangan pesat teknologi informasi yang dipercepat dengan kehadiran internet telah mendorong berbagai bidang kehidupan untuk memanfaatkan teknologi ini seoptimal mungkin. Pemanfaatan internet dalam aspek-aspek pemerintahan mendorong terwujudnya *e-government*, yang diharapkan dapat membawa manfaat dalam memberdayakan masyarakat melalui peningkatan akses ke informasi, meningkatkan layanan pemerintah kepada masyarakatnya dan memperbaiki pengelolaan pemerintahan yang lebih efisien dan transparan.

Sistem informasi manajemen merupakan hal yang mutlak ada dalam setiap badan organisasi. Karena dengan adanya sebuah sistem informasi manajemen akan membantu pelaksanaan tata kerja dari pada suatu organisasi atau instansi itu sendiri sehingga pada akhirnya dapat berjalan dengan baik dan sebagaimana yang diharapkan. Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh organisasi publik atau instansi pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang dilakukan sesuai standar dan peraturan yang telah ditetapkan, pemerintah melalui lembaga dan segenap aparaturnya bertugas menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat.

Pemerintah Kota Surakarta terus berupaya untuk meningkatkan pelayanan publik dengan menghadirkan sebuah sistem informasi manajemen yang dapat digunakan untuk memantau kinerja pelayanan publik di setiap Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Surakarta yang bernama Sistem Informasi Kinerja Pelayanan Publik Kota Surakarta (Sijalak Koar). Berdasarkan perkembangan dan hasil implementasi di lapangan ternyata diperlukan penyesuaian terhadap sistem sesuai dengan kebutuhan. Oleh karena itu, maka pada tahun anggaran 2024 Bagian Organisasi Sekretariat Kota Surakarta akan melaksanakan pekerjaan "Jasa Konsultan Pemeliharaan Aplikasi Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Publik".

## ***B. Maksud dan Tujuan***

---

Maksud dari adanya pelaksanaan Jasa Konsultan Pemeliharaan Aplikasi Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Publik yaitu untuk melakukan pemeliharaan sistem, penambahan fitur, dan pemutakhiran fitur pada Sistem Informasi Kinerja Pelayanan Publik Kota Surakarta (Sijalak Koar) yang dapat dimanfaatkan Bagian Organisasi Sekretariat Kota Surakarta untuk mengelola data dan informasi Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP), Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP), Pelaporan Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik (FKP) serta Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam rangka kegiatan Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Publik Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Surakarta melalui sistem informasi yang lebih mutakhir dengan kinerja yang optimal untuk dapat diakses secara online serta sebagai upaya untuk meningkatkan kinerja agar lebih efektif dan efisien.

Adapun tujuan dari adanya pelaksanaan Jasa Konsultan Pemeliharaan Aplikasi Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Publik yaitu:

1. Melakukan pemeliharaan SIJALAK KOAR, mencakup Fitur Proses Bisnis, Fitur Manajemen SOP, Fitur SIPPN, Fitur SKM dan Fitur PEKPPP.
2. Membantu dalam pengelolaan data dan manajemen informasi mencakup Proses Bisnis, SOP, SP, SKM, FKP dan PEKPPP perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Kota Surakarta yang dapat diakses secara online.
3. Meningkatkan kinerja dari pada Sistem Informasi Kinerja Pelayanan Publik Kota Surakarta (Sijalak Koar) dengan :
  - a. penambahan fitur dan pemutakhiran fitur sesuai dengan kebutuhan, yaitu fitur FKP untuk mempermudah kegiatan monitoring dan evaluasi pelaksanaan FKP setiap tahun, pengembangan fitur SP untuk monitoring dan evaluasi Standar Pelayanan, serta pengembangan fitur proses bisnis untuk perubahan proses bisnis kota dan perangkat daerah.
  - b. Mengupdate integrasi SOP dengan Aplikasi Sanja Simbak.
4. Melakukan pemeliharaan terhadap landing page sistem organisasi yang sudah dikelola dan informasi di dalamnya secara online.
5. Melakukan pengecekan dan perbaikan *bug and error* pada Sistem Informasi Kinerja Pelayanan Publik Kota Surakarta (Sijalak Koar).

6. Mengoptimalkan fitur-fitur yang terdapat pada Sistem Informasi Kinerja Pelayanan Publik Kota Surakarta (Sijalak Koar).
7. Membantu memberikan acuan berupa data dan informasi yang dapat digunakan sebagai dasar dalam perumusan kebijakan terkait guna peningkatan kualitas layanan pada setiap instansi di Kota Surakarta.

### **C. Sasaran**

---

Sasaran yang ingin dicapai dari adanya pelaksanaan pekerjaan Jasa Konsultan Pemeliharaan Aplikasi Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Publik yaitu terpeliharanya website untuk mengelola data dan informasi dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi monitoring dan evaluasi pelayanan publik kepada seluruh perangkat daerah serta digitalisasi informasi pelayanan publik Pemerintah Kota Surakarta yang mudah di akses kapan saja dan di mana saja oleh pengguna layanan.

### **D. Referensi Hukum**

---

Referensi hukum yang dijadikan acuan dalam proses pelaksanaan pekerjaan Jasa Konsultan Pemeliharaan Aplikasi Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Publik antara lain:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UndangUndang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).
4. Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia.
5. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik.
6. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat.

8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik Di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 tahun 2018 tentang Penyusunan Peta Proses Bisnis Instansi Pemerintah.
10. Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2023 tentang Mekanisme dan Instrumen Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
11. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta.
12. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 34 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan, Monitoring dan Evaluasi Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta.
13. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 8 Tahun 2022 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
14. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 20.1 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta.
15. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 29.1 Tahun 2022 tentang Satu Data Kota Surakarta;

### ***E. Lokasi Kegiatan***

---

Proses pelaksanaan pekerjaan Jasa Konsultan Pemeliharaan Aplikasi Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Publik ini berlokasi di lingkup kerja Bagian Organisasi Sekretariat Kota Surakarta pada khususnya dan pada setiap instansi di lingkungan kerja Pemerintah Kota Surakarta pada umumnya.

### ***F. Sumber Pendanaan***

---

Sumber pendanaan pekerjaan Jasa Konsultan Pemeliharaan Aplikasi Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Publik berasal dari Anggaran Pemerintah dan Belanja Daerah (APBD) Bagian Organisasi Sekretariat Kota Surakarta Tahun Anggaran 2024.

## **G. Standar Teknis**

---

Standar teknis dalam pekerjaan pekerjaan Jasa Konsultan Pemeliharaan Aplikasi Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Publik dapat meliputi:

### **1. Open Source Platform**

*Open Source* adalah kode sumber yang dibuat tersedia secara bebas untuk kemungkinan modifikasi dan redistribusi produk, termasuk izin untuk menggunakan kode sumber, dokumen desain, atau konten produk. Model *Open Source* adalah model pengembangan perangkat lunak terdesentralisasi yang mendorong kolaborasi terbuka.

### **2. Spesifikasi Teknis**

Komponen yang diperlukan selama proses pelaksanaan pekerjaan dapat meliputi ketentuan sebagai berikut:

- a. Menggunakan *Framework Backend: Codeigniter*
- b. Menggunakan *Framework Frontend: Bootstrap*
- c. Menggunakan Database: MySQL.
- d. Bahasa Pemrograman: (*PHP dan JavaScript*).
- e. Menggynakan Bahasa Penadaan HTML 5 (*Hypertext Markup Language 5*)

### **3. Arsitektur Database**

Arsitektur dirancang secara modular dengan menerapkan konsep *Three Tiers*, yaitu konsep database yang menerapkan sistem berlapis yang berdasarkan fungsi dan peran. Dengan database tersebut, aplikasi akan menjadi sangat fleksibel untuk disesuaikan dan dikembangkan pada masa yang akan datang.

### **4. Fitur Aplikasi**

Dalam proses pelaksanaan pekerjaan perlu adanya proses pengembangan, pengecekan dan perbaikan *bug and error* sebagai finalisasi hasil pengembangan mulai dari tampilan ataupun fitur aplikasi sesuai dengan ketentuan dan kebutuhan pengguna atau *stakeholder*. Untuk mengetahui kebutuhan fitur secara mendetail dapat dilakukan melalui proses identifikasi dan analisis bersama dengan *stakeholder* dalam pekerjaan. Adapun pengembangan fitur yang dilakukan pada pekerjaan Jasa Konsultan Pemeliharaan Aplikasi Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Publik dapat meliputi:

- a. Pengembangan fitur ubah pengumuman (pada halaman login sijalakoar)
- b. Pengembangan halaman portal app bagor di tambahkan fitur triwulan pada infografis SKM
- c. Pengembangan fitur proses bisnis OPD pada hak akses unit kerja
- d. Pengembangan fitur dokumen induk khusus SOP yang sudah TTE untuk hak akses OPD dan Unit
- e. Penyesuaian indikator Pemantauan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP)
- f. Pengembangan fitur terkait dengan publikasi Standar Pelayanan (Bisa dipublish dan diunduh)
- g. Pengembangan fitur Forum Konsultasi Publik (FKP)
- h. Rekomendasi hasil FKP (Forum Konsultasi Publik) Perangkat Daerah
- i. Penambahan formulir Berita Acara (BA) dan formulir Tindak Lanjut (Per OPD per tahun)
- j. Penambahan fitur Laporan Penyelenggaraan FKP Perangkat Daerah
- k. Pengembangan fitur publish SK dan MAKLUMAT SOP dan SP Perangkat Daerah
- l. Revisi SOP dengan konsep lembar kerja baru berdasarkan SOP sebelumnya
- m. Pengembangan fitur kunci timeline yang bisa dilakukan secara dinamis
- n. Penambahan logo Pemerintah Kota Surakarta di sistem informasi penataan organisasi / portal
- o. Pengembangan fitur menyesuaikan bukti dukung di F1 dan F2 PEKPPP
- p. Pengembangan fitur konversi F01 dan F02 sesuai indikator PEKPPP Kementerian PAN dan RB Republik Indonesia.
- q. Penambahan fitur monitoring dan evaluasi SP dan Proses Bisnis
- r. Penambahan fitur perubahan proses bisnis
- s. Mengupdate integrasi database Sijalakoar dengan Sanja Simbak

## ***H. Ruang Lingkup Pekerjaan***

---

Salah satu ketentuan yang perlu diperhatikan selama penyusunan rencana kerja yaitu ruang lingkup pekerjaan yang merupakan acuan dasar yang digunakan untuk menghasilkan keluaran pekerjaan yang dibutuhkan. Adapun ruang lingkup dalam pelaksanaan pekerjaan Jasa Konsultan Pemeliharaan Aplikasi Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Publik dapat meliputi:

### **a. Tahap Persiapan**

Proses persiapan dan perencanaan yang perlu dilakukan sebelum pelaksanaan pekerjaan perlu memperhatikan aspek sebagai berikut:

- a. Identifikasi waktu pelaksanaan pekerjaan.
- b. Identifikasi kebutuhan data dalam pekerjaan.
- c. Identifikasi regulasi dan peraturan terkait dalam pekerjaan.
- d. Identifikasi kebutuhan fitur sistem.

### **b. Tahap Pengembangan Sistem**

Proses pelaksanaan pekerjaan Jasa Konsultan Pemeliharaan Aplikasi Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Publik dilakukan menggunakan metode pendekatan perangkat lunak SDLC (*Systems Development Life Cycle*) yang terdiri dari tahapan sebagai berikut:

- a. Perencanaan Sistem (*Systems Planning*)
- b. Analisis Sistem (*Systems Analysis*)
- c. Perancangan Sistem (*Systems Design*)
- d. Implementasi Sistem (*Systems Implementation*)
- e. Pemeliharaan Sistem (*Systems Maintenance*)

### **c. Tahap Implementasi Hasil Pekerjaan**

Implementasi hasil pekerjaan merupakan proses menampilkan dan menerapkan hasil kerja pelaksanaan pekerjaan. Berdasarkan hasil pelaksanaan kegiatan tersebut dapat diketahui hasil pengoperasian dan pemanfaatan sistem yang telah dikembangkan sudah sesuai dengan ketentuan dan kebutuhan pengguna (*user*).

## **I. Keluaran**

Keluaran yang perlu dihasilkan dari adanya pelaksanaan pekerjaan Jasa Konsultan Pemeliharaan Aplikasi Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Publik terdiri dari:

1. Hasil pelaksanaan Jasa Konsultan Pemeliharaan Aplikasi Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Publik.
2. Dokumen Laporan Pendahuluan
3. Dokumen Laporan Antara
4. Dokumen Laporan Akhir
5. Buku panduan penggunaan (*manual book*)
6. Dokumentasi Sistem berupa Video tutorial fitur- fitur Sijalak Koar
7. Paket Zoom Pro 15 GB Telkomsel, 1 Tahun
8. Penyediaan Google Drive 2 TB, 1 Tahun



No	Uraian Pekerjaan	Bulan I				Bulan II				Bulan III		
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
	(Video Tutorial Fitur Sijalak Koar)											
	5. Buku panduan Penggunaan ( <i>manual book</i> )											

### ***K. Kualifikasi Tenaga Personil***

Selama proses pelaksanaan pekerjaan Jasa Konsultan Pemeliharaan Aplikasi Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Publik diperlukan tenaga personil dengan kualifikasi sesuai bidang pelaksanaan pekerjaan. Adapun kualifikasi tenaga personil yang dibutuhkan dalam pekerjaan Jasa Konsultan Pemeliharaan Aplikasi Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Publik meliputi:

1. *Team Leader* (Analisis Sistem), sebagai ketua tim mempunyai kualifikasi Pendidikan minimal berpendidikan minimal S1 Sistem Informasi/ Informatika dan mempunyai pengalaman minimal 5 (lima) tahun di bidangnya sebanyak 1 (satu) orang.
2. Ahli Database, berpendidikan Sarjana dengan kualifikasi Pendidikan minimal S-1 Sistem Informasi/ Informatika yang berpengalaman minimal 3 tahun dibidangnya sebanyak 1 (satu) orang.
3. Programmer, berpendidikan Sarjana dengan kualifikasi Pendidikan minimal S1 Teknik Informatika/Ilmu Komputer dengan pengalaman minimal 1 (satu) tahun di bidangnya sebanyak 1 (satu) orang.
4. Tenaga Administrasi, berpendidikan minimal SMA /SMK semua jurusan dengan pengalaman sesuai bidang kerja sebanyak 1 (satu) orang.

### ***L. Alih Pengetahuan***

Dalam pelaksanaan pekerjaan Jasa Konsultan Pemeliharaan Aplikasi Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Publik perlu memperhatikan hal-hal lain yang perlu diprioritas untuk dipenuhi selama jangka waktu yang telah ditentukan sesuai hasil diskusi dan pembahasan bersama. Penyedia jasa apabila diperlukan perlu menyelenggarakan pertemuan dan pembahasan dalam rangka alih pengetahuan kepada personil pengguna jasa/satuan kerja Pejabat Pembuat Komitmen dengan ketentuan berikut:

1. Memberikan penjelasan hasil perencanaan pekerjaan
2. Mengadakan rapat-rapat yang diperlukan
3. Memberikan penjelasan mengenai alur aplikasi
4. Memberikan pelatihan tahap operator/pengguna (*user*)
5. Memberikan pendampingan terhadap pengoperasian aplikasi yang telah ditetapkan kepada operator/pengguna (*user*)

### ***M. Penutup***

---

Demikian Kerangka Acuan Kerja (KAK) Jasa Konsultan Pemeliharaan Aplikasi Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Publik ini disusun untuk dijadikan acuan dalam proses pelaksanaan kegiatan. Besar harapan agar kegiatan ini dapat memberikan kontribusi positif bagi Bagian Organisasi Sekretariat Kota Surakarta dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang ada di Bagian Organisasi pada khususnya dan pada setiap instansi lainnya di lingkungan kerja Pemerintah Kota Surakarta pada umumnya.

Surakarta, 6 Februari 2024

Pejabat Pembuat Komitmen



MILA YUNIARTI, ST, MM

NIP. 19800609 200312 2 003