

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).