

KERANGKA ACUAN KERJA

BELANJA JASA KONSULTANSI PENDAMPINGAN SURVEILANCE ISO PADA KELURAHAN TIPES KOTA SURAKARTA

TAHUN ANGGARAN 2023

**KERANGKA ACUAN KERJA
PEKERJAAN BELANJA KONSULTANSI PENDAMPINGAN SURVEILLANCE ISO
PADA KELURAHAN TIPES
KOTA SURAKARTA**

<p>1. Latar Belakang</p>	<p>Keberhasilan pemerintah dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat di era globalisasi adalah dengan menerapkan system management yang efektif , efisien, dan ekonomis dalam semua proses kerjanya. Dalam hal ini pemerintah harus selalu berusaha untuk dapat mengidentifikasi keinginan dan merespon ketidakpuasan masyarakat dalam hal pelayanan public melalui perbaikan yang dilakukan secara terus menerus (continuous improvement).</p> <p>Melalui perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan public akan menciptakan iklim kondusif untuk menciptakan perbaikan mutu hidup masyarakat disamping untuk mewujudkan kemandirian dan daya saing daerah. Dilihat dari aspek politik maka perbaikan kinerja pelayanan public memiliki implikasi luas, utamanya dalam memperbaiki citra positif dan tingkat kepercayaan (trust) masyarakat kepada pemerintah dalam hal pelayanan public</p> <p>Berkaitan dengan hal tersebut diatas , perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan public yang menganut prinsip-prinsip manajemen yang efektifis, efisien, transparan, dan akuntable pada setiap unit pelayanan Instansi Pemerintah sebagai upaya perbaikan kinerja birokrasi pelayanan public dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat.</p> <p>Oleh karenanya pelayanan public yang diberikan kepada masyarakat harus mempunyai performance yang baik dan berkualitas. Adapun kualitas dimaksud dapat diukur melalui beberapa parameter yang menunjukkan mutu pelayanan itu sendiri yaitu konsistensi pelayanan, ketepatan dan kejelasan prosedur, komitmen terhadap mutu pelayanan, sehingga perlu disusun Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2015 dengan harapan akan menjadi salah satu parameter pelayanan public yang berkualitas, sehingga proses pelayanan akan berjalan dengan target yang telah ditetapkan.</p>
--------------------------	--

2. Maksud dan Tujuan	Tujuan dari Konsultasi Pendampingan Surveillance ISO terhadap Pelayanan yang ada di Kelurahan Tipes Kota Surakarta agar organisasi dapat memperagakan kemampuannya secara konsisten, tepat waktu dan menyediakan produk yang memenuhi persyaratan yang berstandar Internasional baik aspek kualitas maupun kuantitas
3. Sasaran	Kegiatan Konsultasi Pendampingan Surveillance ISO terhadap Pelayanan yang ada di Kelurahan Tipes Kota Surakarta.
4. Lokasi Kegiatan	Lokasi Pekerjaan Konsultasi Pendampingan Surveillance ISO adalah seluruh pelayanan yang terdapat pada Kelurahan Tipes Kota Surakarta.
5. Sumber Pendanaan	Kegiatan ini direncanakan dibebankan pada APBD Tahun 2023 Kelurahan Tipes Kota Surakarta
6. Nama dan Organisasi Pejabat Pembuat Komitmen	Nama Pejabat Pembuat Komitmen : Ir. SUHARUDI NIP. 19660817 199301 1 001
7. Studi-studi Terdahulu	-
8. Referensi Hukum	- Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
9. Lingkup Kegiatan	Lingkup Kegiatan : <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelatihan Sosialisasi SMM dan Pelatihan Persyaratan ISO 9001:2015 2. Review Dokumen dan Penerapan SMM ISO 9001:2015 3. Pelatihan Audit Mutu Internal dan Pendampingan Praktek Audit 4. Pendampingan pelaksanaan Tinjauan Manajemen 5. Pendampingan Surveillance 6. Pendampingan Tindak Lanjut Temuan Audit
10. Keluaran	<p>a. Indikator Keluaran Terfasilitasinya harapan masyarakat pengguna jasa atas pelayanan yang diselenggarakan pada Kelurahan Tipes Kota Surakarta.</p> <p>b. Keluaran Sertifikat ISO 9001:2015</p>

11. Peralatan, Material, Personil da Fasilitas dari Pejabat Pembuat Komitmen		-	
12. Peralatan dan Material dari Penyedia Jasa Konsultansi		-	
13. Lingkup Kewenangan Penyedia Jasa		-	
14. Jangka Waktu Peyeleaian Kegiatan		Jangka waktu peyelesaian pekerjaan selama 60 hari kalender.	
15. Personil		Posisi	Kualifikasi
		Tenaga Ahli	
		1.Tim Leader	S2, Magister Manajemen
		2. Tenaga Ahli	S1 Ekonomi/Administrasi Negara
		3.Tenaga Adm	Diploma III
16. Tahapan Pelaksanaan Kegiatan		<p>a. Tahap Persiapan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Koordinasi dengan Kelurahan Tipes Kota Surakarta 2) Menentukan rencana kerja berdasarkan kegiatan /program yang akan dijalankan dengan memuat jadwal dan tahapannya <p>b. Pelaksanaan Kegiatan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelatihan Sosialisasi SMM dan Pelatihan Persyaratan ISO 9001:2015 2. Review Dokumen dan Penerapan SMM ISO 9001:2015 3. Pelatihan Audit Mutu Internal dan Pendampingan Praktek Audit 4. Pendampingan pelaksanaan Tinjauan Manajemen 5. Pendampingan Surveillance 6. Pendampingan Tindak Lanjut Temuan Audit <p>c. Pelaporan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Laporan Awal 2) Laporan Akhir <p>d. Out Put</p> <p>Sertifikat ISO 9001:2015</p>	

