|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |
| --- |
| KERANGKA ACUAN KERJA (KAK) |
| Nomor KAK : 027/02/PPK-pengaduan/320/2019 | Kegiatan : Pembangunan Command Center |
| Tanggal KAK : 26 Maret 2019 | Pekerjaan : Pengadaan Aplikasi Pengaduan |
| **URAIAN PENDAHULUAN** |
| 1. Latar Belakang | Era reformasi menghadirkan suatu tatanan kehidupan berbangsa dan bernegara yang baru di mana kedaulatan rakyat ditempatkan pada posisi tertinggi. Adopsi tatanan demokrasi dan keterbukaan tersebut tentu tidak hanya terjadi dalam kehidupan. Salah satu wujud praktik demokrasi dalam pelayanan publik adalah memberi kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan (complaint) atau pengaduan mana kala pelayanan yang diterimanya tidak sesuai dengan harapan atau tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh pemberi layanan. Sebagian besar masyarakat belum memahami bahwa dalam pelayanan publik terdapat hak masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau masukan atas pelayanan yang diterima apabila para pelaksana dan penyelenggara melakukan penyimpangan standar pelayanan. Selain itu, masyarakat juga berhak untuk memperoleh tanggapan atas pengaduannya. Hal ini sebagaimana yang diatur di dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 18 ayat (c) bahwa masyarakat berhak mendapatkan tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan. Kondisi-kondisi ini memerlukan perhatian serius dalam upaya memperbaiki manajemen pelayanan pengaduan pelayanan publik.Kemajuan dunia komputer dan telekomunikasi yang sedemikan pesat telah memaksa organisasi untuk membangun berbagai fasilitas teknologi sistem informasi sebagai tulang punggung utama dalam mengembangkan sebuah sistem informasi organisasi yang handal dan berkualitas. Penggunaan teknologi sistem informasi diperlukan untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam pelaksanaan tugas dan pelayanan kepada masyarakat. 1. Diskominsta Kota Magelang mengadakan Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat sebagai jawaban untuk meninggalkan proses pengelolaan layanan aduan masyarakat berbasis Konvensional untuk mempermudah masyarakat melakukan aduan, mempermudah SKPD terkait memberikan respon aduan, dan mempermudah eksekutif memperoleh input dari masyarakat secara sistematis.
 |
| 2. Maksud dan Tujuan | Maksud dan tujuan dari kegiatan pengembangan Sistem Pengaduan Masyarakat di Kota Magelang adalah sebagai berikut:Mempermudah masyarakat melakukan aduan atau memberikan aspirasi ke Pemerintah Kota Magelang1. Mempermudah Pemerintah Kota Magelang mengelola aduan masyakarat dan dapat memberikan respon lebih cepat
 |
| 3. Sasaran | Sasaran yang akan dicapai dari pelaksanaan kegiatan ini adalah : Adanya Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat di Kota Magelang.Adanya peningkatan kemudahan masyarakat dalam memberikan aduan atau aspirasi ke Pemerintah Kota Magelang.1. Mempercepat proses respon aduan masyarakat.
 |
| 4. Lokasi Kegiatan | Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Magelang |
| 5. Sumber Pendanaan | Kegiatan ini dibiayai dana yang bersumber dari :Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Magelang Tahun Anggaran 2019 seebsar Rp. 100.0000.000,- (Seratus Juta Rupiah) |
| 6. Nama dan Organisasi Pejabat Pembuat Komitmen | Nama Pejabat Pembuat Komitmen :ARDI FERDIANTO, A.MdOrganisasi Perangkat Daerah : Dinas Komunikasi, Informatika dan Informatika Kota Magelang |
| **DATA PENUNJANG**(terdiri dari data yang berkaitan dengan pelaksanaan pekerjaan) |
| 7. Data Dasar | 1. Facebook monggo lapor
2. Draf SOP Pengaduan
 |
| 8. Referensi Hukum | 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tetang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
 |
| **RUANG LINGKUP** |
| 9. Lingkup Kegiatan | Ruang lingkup pekerjaan Pengadaan Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat di Kota Magelang adalah:Modul Back Office Modul ini dipergunakan untuk Administrator dan Operator aplikasi dalam mengelola aduan dari masyarakat. Beberapa fitur didalamnya sebagai berikut:Pengelolaan group penggunaPengelolaan pengguna aplikasiEntri aduanDelegasi aduan* Merespon Aduan

Notifikasi aduan yang sudah melewati batas waktu responLaporan jumlah aspirasi/ aduan, aduan yang belum di respon, aduan yang telah di responModul Front OfficeModul ini berupa portal website yang digunakan masyarakat untuk mengirimkan aduan, memonitor aduan, dan saling memberikan komentar dalam suatu aduan. |
| 10. Keluaran | Aplikasi Pengaduan Pemerintah Kota Magelang |
| 11. Kualifikasi Penyedia Jasa Kosultansi | Perusahaan yang akan melaksanakan pekerjaan ini mempunyai kualifikasi sebagaiberikut :1. Bergerak dalam bidang usaha Teknologi Informasi
2. Mempunyai pengalaman pengembangan Sistem Informasi Dashboard Command Center dan Integrasi Data
3. Memiliki Akta Pendirian Perusahaan
4. Memiliki Akta Perubahan Perusahaan (apabila ada perubahan)
5. Memiliki Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) bidang Komputer, Telematika, Teknologi Informasi, Perangkat Lunak, Perangkat Keras
6. Memiliki NPWP Perusahaan
7. Memiliki SPT Tahunan 2017
8. Sertifikasi Badan Usaha (SBU) Telematika 1.03
9. Sertifikasi ISO 9001:2015
10. Pernah Mengerjakan Sistem Integrasi minimal sebanyak 10 Paket Pekerjaan dalam 10 tahun terakhir dibuktikan dengan surat referensi pekerjaan
11. Penyedia jasa mampu melakukan Beauty Contest. Kegiatan Beauty Contest meliputi presentasi dari peserta dengan materi presentasi meliputi namun tidak terbatas pada hal-hal berikut:
* Pemahaman atas kerangka acuan kerja
* Metodologi
* Hasil kerja (deliverable)
* Gagasan baru
* Mock up aplikasi
 |
| 12. Lingkup Kewenangan Penyedia Jasa Konsultansi | 1. Membuka kedalaman aplikasi di setiap OPD (Organisasi Perangkat Daerah) setelah mendapatkan persetujuan dari OPD
2. Terkait dengan data-data rahasia harus didampingi oleh OPD pengelola
3. Akses Server Command Center
 |
| 13. Jangka Waktu Penyelesaian Kegiatan | Jangka wakyu pelaksanaan pekerjaan selama 3 (tiga) bulan yang dilaksanakan pada Tahun Anggaran 2019. |
| 14. Personil | Posisi | Kualifikasi | Jumlah Orang Bulan \* |
| Tenaga Ahli : |
| Ketua Tim (Project Manager) | Ketua Tim yang ditugaskan dalam pelaksanaan pekerjaan ini mempunyai tanggung jawab untuk mengkoordinasikan seluruh tenaga ahli yang dilibatkan serta mengendalikan jalannya pelaksanaan pekerjaan tim. Adapun kriterianya adalah :1. Berpengalaman memimpin tim pengembangan dan pembangunan (sistem informasi);
2. Memiliki pemahaman yang baik mengenai penyusunan jadwal pengembangan dan pembangunan sistem sesuai dengan kapasitas sistem;
3. Memiliki track record yang baik memimpin tim kerja dalam hal ketepatan waktu pekerjaan;
4. Memiliki pengalaman pekerjaan minimal 3 tahun;
5. Mempunyai latar belakang pendidikan minimal S1 Ilmu Komputer / Teknik Informatika / Manajemen Informatika / Teknik Komputer / Teknik Elektro
 | 1 orang |
| Ahli Analis Sistem (System Analyst) | *System Analyst* mempunyai tugas dan tanggungjawab sebagai berikut:1. Melakukan review proses aduan, data yang akan diakomdasi, dan pengelolaan informasi aduan.
2. Menganalisis dan mengevaluasi kemampuan sistem informasi yang mengalami perubahan dan melakukan pengolahan data/informasi sehingga menjadi sebuah laporan.
3. Mengusulkan konsep pengembangan sistem informasi berbasis teknologi komputer yang akan digunakan dalam pelaksanaan pekerjaan Sistem Informasi Pengaduaan Masyarakat di Kota Magelang.
4. Merancang pengembangan sistem informasi berbasis teknologi komputer sesuai dengan kebutuhan dalam pelaksanaan pembangunan dan pengembangan Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat di Kota Magelang.
5. Memiliki pengalaman pekerjaan minimal 3 tahun;
6. Mempunyai latar belakang pendidikan minimal S1 Ilmu Komputer / Teknik Informatika / Manajemen Informatika / Teknik Komputer / Teknik Elektro;
 | 1 orang |
| Ahli Pemrograman Komputer (Programmer) | Ahli Pemrograman Komputer mempunyai kriteria dan tanggungjawab sebagai berikut:1. Membuat interface back office dan front office Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat yang user friendly.
2. Membantu tenaga ahli database dalam mengembangkan database Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat.
3. Membangun pengembangan modul-modul aplikasi dari rancangan sistem yang telah dibangun oleh Tim.
4. Memiliki pengalaman pekerjaan minimal 2 tahun;
5. Mempunyai latar belakang pendidikan minimal S1 Ilmu Komputer / Teknik Informatika / Manajemen Informatika / Teknik Komputer / Teknik Elektro;
 | 2 orang |
| Ahli Database | Ahli Database bertanggung jawab atas kegiatan yang berkaitan dengan perubahan sistem data yang berhubungan dengan pengembangan Sistem Informasi Dashboard Eksekutif Terintegrasi. Adapun kriterianya adalah:1. Berpengalaman menggunakan database MySQL;
2. Mampu melakukan trouble shooting database server MySQL;
3. Memiliki pengalaman pekerjaan minimal 3 tahun;
4. Mempunyai latar belakang pendidikan minimal S1 Ilmu Komputer / Teknik Informatika / Manajemen Informatika / Teknik Komputer / Teknik Elektro;
 | 1 orang |
| Tenaga Pendukung : |
| Application Support | Teknikal Support**.** D3 Ilmu Komputer / Teknik Informatika / Manajemen Informatika / Teknik Komputer / Teknik Elektro. Pengalaman minimal 2 tahun. Tugas dan kewajibannya meliputi:1. Membantu tugas-tugas Project Manager, System Analyst, Programmer, Database Engineer.
2. Memiliki tugas dalam melakukan Instalasi dan konfigurasi jaringan dan sarana pendukung.
3. Melakukan testing terhadap keandalan jaringan yang sudah terpasang.
4. Melakukan diskusi, dan konsultasi tentang pekerjaan kepada Project Manager dan Tim Teknis maupun Dinas / Instansi terkait atau pemberi tugas mengenai network/jaringan yang telah terpasang.
 | 2 orang |
| Administrasi | Sekretaris/Administrasi D3 semua jurusan. Pengalaman minimal 1 tahun. | 1 orang |
| **LAPORAN** |
| 15. Laporan Pendahuluan | Laporan Pendahuluan (5 eksemplar), memberikan keseluruhan metodologi pelaksnaan pekerjaan pengembangan serta rencana kerja detail yang akan dilaksanakan oleh Konsultan, yaitu :* 1. Rencana Kerja secara menyeluruh termasuk metodologi pelaksanaan pekerjaan;
	2. Alokasi tenaga ahli dam pendukung lainnya;
	3. Jadwal kegiatan pelaksanaan pekerjaan.
 |
| 16. Laporan Antara | Laporan Antara (5 eksemplar), memberikan detail informasi progres yang telah dilakukan, sehingga dapat dilihat seberapa kemajuan dalam skala penyelesaian proyek |
| 17. Laporan Akhir | Laporan Akhir ( eksemplar), menjelaskan tentang hasil pekerjaan pengambangan secara keseluruhan |
| 18. Buku Manual Panduan dan CD berisi source code | Buku Manual panduan dan CD berisi source code (5 buah), merupakan buku panduan bagi administrator dalam menggunakan aplikasi. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Disusun dan ditetapkan oleh :PEJABAT PEMBUAT KOMITMEN**ARDI FERDIANTO, A.Md**NIP. 19760406 200501 1 008 |

 |