**PEKERJAAN BELANJA JASA KONSULTANSI BERORIENTASI LAYANAN – JASA KONSULTANSI PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN (SP)**

**PADA KECAMATAN JEBRES KOTA SURAKARTA**

**TAHUN ANGGARAN 2022**

| **KERANGKA ACUHAN KERJA****(KAK)** |
| --- |
| **Uraian Pendahuluan** |
| 1. **Latar Belakang**
 | Berdasarkan Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 sebagaimana terjabarkan dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah beserta perubahannya telah memberikan kewenangan dan keleluasaan bagi pemerintah daerah untuk dapat meningkatan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat yang semakin baik. Oleh karenanya pelayanan publik 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, kecepatan dan kejelasan prosedur, komitmen terhadap mutu pelayanan, sehingga perlu disusun Peta Proses Bisnis, Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) dengan harapan akan menjadi salah satu parameter pelayanan publik yang berkualitas, sehingga proses pelayanan akan berjalan sesuai dengan target yang telah ditetapkan tidak terkecuali **Kecamatan Jebres Kota Surakarta.** Peta Proses Bisnis sendiri merupakan diagram yang menggambarkan hubungan kerja yang efektif dan efisien antar unit organisasi untuk menghasilkan kinerja sesuai dengan tujuan pendirian organisasi agar menghasilkan keluaran yang bernilai tambah bagi pemangku kepentingan. |
| 1. **Maksud dan Tujuan**
 | 1. **Maksud:**
2. Pekerjaan Belanja Jasa Konsultansi Berorientasi Layanan - Jasa Konsultansi Penyusunan Standar Pelayanan (SP) pada Kecamatan Jebres Kota Surakarta Tahun Anggaran 2022 diharapkan mampu menciptakan pelayanan publik yang lebih terukur, transparan dan akuntabel serta dapat dirasakan baik oleh masyarakat melalui penerapan Standar Operasional Prosedur dan Standar Pelayanan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan sehingga mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat atau pelanggan sebagai obyek pelayanan. Pekerjaan Belanja Jasa Konsultansi Berorientasi Layanan - Jasa Konsultansi Penyusunan Standar Pelayanan (SP) pada Kecamatan Jebres Kota Surakarta Tahun Anggaran 2022 akan mendorong langkah-langkah pasti dan nyata terhadap perbaikan peningkatan pelayanan publik yang berkesinambungan.
3. Penyusunan Peta Proses Bisnis ini dimaksudkan sebagai acuan bagi setiap instansi pemerintah untuk menyusun peta proses bisnis di lingkungan instansi pemerintah guna melaksanakan visi, misi, tujuan, dan strategi organisasi.
4. **Tujuan:**
5. Tujuan dilaksanakannya pekerjaan ini adalah untuk membimbing Kecamatan Jebres Kota Surakarta dalam rangka penyusunan SOP (Standar Operasional prosedur) dan Standar Pelayanan sehingga mempunyai standar pelayanan yang jelas, akuntabel serta sistematis.
6. Peta proses bisnis bertujuan agar instansi pemerintah mampu melaksanakan tugas dan fungsi secara efektif dan efisien. Serta dapat dengan mudah mengomunikasikan baik kepada pihak internal maupun eksternal mengenai proses bisnis yang dilakukan untuk mencapai visi, misi, dan tujuan instansi.
 |
| 1. **Sasaran**
 | 1. **Bagi Pemerintah Kota Surakarta:**

Membantu dalam mengambil kebijakan untuk pengembangan kualitas pelayanan agar lebih profesional.1. **Bagi Kecamatan Jebres Kota Surakarta**

dapat membantu dalam mengambil kebijakan untuk pengembangan kualitas pelayanan Unit Pelayanan Publik terutama Kecamatan Jebres Kota Surakarta agar lebih profesional, memperhatikan kebutuhan pelanggan/masyarakat serta memperhatikan keseimbangan antara tuntutan publik dengan tuntutan non publik dari masyarakat1. **Bagi unit pelayanan publik**

dapat memberikan masukan terhadap penyelenggaraan jasa pelayanan kepada pelanggan/masyarakat yang berorientasi pada kualitas kerja yang komprehensif yang penuh inovasi dan berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan pelanggan/masyarakat |
| 1. **Nama Organisasi Pengadaan Barang/Jasa**
 | OPD : Kecamatan Jebres Kota Surakarta Nama Pejabat Pembuat Komitmen :  |
| 1. **Sumber Dana dan Perkiraan Biaya**
 | 1. Sumber dana yang diperlukan untuk membiayai pengadaan jasa konsultansi berasal dari : APBD Kota Surakarta Tahun Anggaran 2022
2. Total perkiraan biaya yang diperlukan : Rp. 100.000.000,- (seratus juta rupiah)
 |
| 1. **Ruang Lingkup Pengadaan**
 | Konsultan Belanja Jasa Konsultansi Berorientasi Layanan - Jasa Konsultansi Penyusunan Standar Pelayanan (SP) pada Kecamatan Jebres Kota Surakarta Tahun Anggaran 2022, yaitu meliputi kegiatan:1. Bimbingan Penyusunan Peta Proses Bisnis (Level 0) dan Bimbingan Penyusunan Peta Sub Proses (Level 1)
2. Bimbingan Penyusunan Peta Relasidan Bimbingan Penyusunan Peta Lintas Fungsi (Level ke-N)
3. Bimbingan Evaluasi SOP Bagian Sekretariat
4. Bimbingan Evaluasi SOP Seksi Pelayanan Publik dan Seksi

 Pemberdayaan Masyarakat1. Bimbingan Evaluasi SOP Seksi Pemerintahan dan Ketertiban Umum
2. Bimbingan Evaluasi SOP Seksi Pembangunan
3. Bimbingan Penyusunan SP
4. Monitoring dan Evaluasi
 |
| 1. **Lokasi**
 | Lokasi pekerjaan/pengadaan jasa konsultansi yaitu di Kecamatan Jebres Kota Surakarta  |
| **Fasilitas dan Data Penunjang** |
| 1. **Data Dasar**
 | DPA Kecamatan Jebres Kota Surakarta Tahun Anggaran 2022, Nomor 7-01.0-00.0-00.02.00.00.5 tanggal 3 Desember 2021Program : Program Penunjang Urusan Pemerintahan DaerahKegiatan : Administrasi Kepegawaian Perangkat Daerah |
| 1. **Standar Teknis**
 | 1. Pelayanan Kecamatan Jebres Kota Surakarta lebih akurat.
2. Output kerja dapat dipertanggungjawabkan secara legalitas hukum
3. SDM menguasai pekerjaan sesuai TUPOKSI.
 |
| 1. **Peralatan, Material, Personil dan Fasilitas dari Pejabat Pembuat Komitmen**
 | 1. Ruang Pertemuan
2. Personil Pendamping (Tim Teknis)
 |
| 1. **Peralatan dan Material dari Penyedia Jasa Konsultansi**
 | Komputer, kantor, sarana transportasi, sarana komunikasi dan lain-lain yang dipandang perlu dalam rangka melaksanakan Belanja Jasa Konsultansi Berorientasi Layanan - Jasa Konsultansi Penyusunan Standar Pelayanan (SP) pada Kecamatan Jebres Kota Surakarta Tahun Anggaran 2022 |
| 1. **Studi-Studi Terdahulu**
 | - |
| 1. **Referensi Hukum**
 | 1. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
2. Kep.Men.Pan. Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Surakarta.
4. Peraturan Walikota Nomor 18-A Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan SOP di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta.
5. Peraturan Walikota Nomor 25.6 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan.
6. 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
 |
| 1. **Waktu Pelaksanaan yang Diperlukan**
 | 120 ( Seratus Dua Puluh ) hari kalender. |
| 1. **Keluaran**
 | Tersusunnya Peta Proses Bisnis, Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) pada Kecamatan Jebres Kota Surakarta |
| 1. **Tenaga Ahli yang dibutuhkan**
 |  |
| **Personil** | **Posisi** | **Kualifikasi** | **Jml Org/bln** |
|  | **Tenaga Ahli :**Tenaga ahli yang dibutuhkan untuk pelaksanaan Pekerjaan Belanja Jasa Konsultansi Berorientasi Layanan - Jasa Konsultansi Penyusunan Standar Pelayanan (SP) pada Kecamatan Jebres Kota Surakarta Tahun Anggaran 2022 adalah tenaga ahli yang mempunyai keahlian dan pengalaman di bidangnya: |
| Ketua Tim/ TeamLeader | * + - Min. S2
* Pengalaman min. 5 th
 | 1 Orang/4 bln |
| Tenaga AhliPenyusunan SOP dan Probis | * Min S1 atau sederajat
* Pengalaman min. 1 th
 | 1 Orang/4 bln |
|  | **Tenaga Pendukung**Untuk menunjang mobilitas tenaga ahli dan untuk memperlancar pelaksanaan pekerjaan, maka akan dibantu oleh: |
|  | **Tenaga administrasi** | Adalah seorang yang berpengalaman dalam bidang administrasi teknis maupun perkantoran Min D3 sederajat | 1 Orang/4 bln |
|  | **Tenaga operator komputer** | Adalah seorang yang berpengalaman dalam bidang Ms.Office Min. D3 sederajat | 2 Orang/4 bln |
|  | Seluruh Tenaga Ahli dan Pendukung bukan Pegawai Negeri/TNI/ Polri |
| 1. **Jadwal Tahapan Pelaksanaan Kegiatan**
 | Jadwal pelaksanaan pekerjaan adalah 120 (seratus dua puluh) hari kalender meliputi:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No |  | Bulan | Ket |
| 1. | Bimbingan Penyusunan Peta Proses Bisnis (Level 0) dan Peta Sub Proses (Level 1) |  |  |  |  |  |
| 2.  | Bimbingan Penyusunan Peta Relasi & Peta Lintas Fungsi (Level ke-n) | 1 |  |  |  | 25% |
| 3. | Bimbingan Evaluasi SOP Bagian Sekretariat |  |  |  |  |  |
| 4. | Bimbingan Evaluasi SOP Seksi Pelayanan Publik dan Seksi Pemberdayaan Masyarakat |  | 2 |  |  | 50% |
| 5. | Bimbingan Evaluasi SOP Seksi Pemerintahan dan Ketertiban Umum |  |  |  |  |  |
| 6. | Bimbingan Evaluasi SOP Seksi Pembangunan |  |  | 3 |  | 75% |
| 7. | Bimbingan Penyusunan SP |  |  |  |  |  |
| 8. | Monitoring dan Evaluasi |  |  |  | 4 | 100% |

 |
| 1. **Laporan Akhir**
 | Laporan akhir berisi hasil Bimbingan Penyusunan Proses Bisnis, SOP dan SP Kecamatan Jebres Kota Surakarta  |
| **Hal-Hal Lain** |
| 1. **Produksi dalam Negeri**
 | Semua kegiatan jasa konsultansi berdasarkan KAK ini harus dilakukan di dalam wilayah Negara Republik Indonesia kecuali ditetapkan lain dalam angka 4 KAK dengan pertimbangan keterbatasan kompetensi dalam negeri. |
| 1. **Persyaratan Kerjasama**
 | Jika kerjasama dengan penyedia jasa konsultansi lain diperlukan untuk pelaksanaan kegiatan jasa konsultan siini maka persyaratan berikut harus dipatuhi. |
| 1. **Pedoman Penyusunan dan Pengumpulan Data Lapangan**
 | Berdasarkan data primer dan data sekunder yang terkait dengan Penyusunan Peta Proses Bisnis, SOP dan SP. |
| 1. **Alih Pengetahuan**
 | Jika diperlukan, Penyedia Jasa Konsultansi berkewajiban untuk menyelenggarakan pertemuan dan pembahasan dalam rangka alih pengetahuan kepada personil proyek/satuan kerja Pejabat Pembuat Komitmen terkait Pembahasan Laporan Akhir |

Surakarta, Maret 2022

KECAMATAN JEBRES KOTA SURAKARTA

Selaku Pejabat Pembuat Komitmen

**ARI DWI DARYATMO, S.STP, M.M**

NIP. 19790531 199810 1 001