



KERANGKA ACUAN KERJA (KAK)

PEMBUATAN APLIKASI CITIZEN COMPLAINT ONLINE



**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN PEMALANG**

2017

KERANGKA ACUAN KERJA (KAK)

PEMBUATAN APLIKASI CITIZEN COMPLAINT ONLINE

A. LATAR BELAKANG

Arah kebijakan yang tidak tepat sasaran menjadi salah satu penyebab lambatnya pembangunan di daerah. Pemerintah Daerah minim mendapatkan inputan dari masyarakat karena layananannya yang belum mendukung. Di sisi lain sejalan dengan perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), masyarakat kini sudah menggunakan teknologi untuk membantu aktivitas sehari-hari. Tidak terkecuali jika menghadapi permasalahan terhadap layanan publik maupun akses terhadap sarana dan prasarana publik. Masyarakat cenderung menuangkannya di media sosial.

Dengan terjadinya masalah tersebut diatas, diperlukan sarana yang dapat mengakomodir aspirasi masyarakat terhadap akses pelayanan maupun sarana dan prasarana publik. Salah satu alternatif yang dapat membantu menyelesaikan masalah tersebut adalah dengan menerapkan aplikasi Citizen Complaint. Dengan sistem komputerisasi diharapkan dapat diperoleh data secara tepat, cepat dan lebih efisien waktu, tenaga dan biaya.

Berdasarkan latar belakang di atas maka Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pematang Siabu selaku instansi pemerintah yang bertugas dalam perencanaan, pengembangan dan perawatan teknologi informasi di daerah mengalokasikan anggaran tahun 2017 untuk pembuatan Aplikasi *Citizen Complaint*.

B. DASAR HUKUM

1. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government
2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

C. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud

Maksud dibuatkannya aplikasi ini adalah sebagai berikut:

1. Mengoptimalkan fungsi kontrol masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintah
2. Menyediakan sarana komunikasi antara masyarakat dan penyelenggara pemerintahan

3. Menampung aspirasi masyarakat

Tujuan

Tujuan dibuatnya aplikasi ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan keakuratan informasi
2. Untuk mempermudah koordinasi antar OPD
3. Untuk mempercepat pengambilan keputusan Kepala Daerah / Pimpinan OPD
4. Untuk meningkatkan mutu pelayanan publik
5. Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik

D. METODE KERJA

Kegiatan Pembuatan Aplikasi Citizen Complaint pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pematang Jaya dalam bentuk tahapan-tahapan kegiatan, yang dilaksanakan sebagai berikut:

1. Tim Perancangan/Analisis/Desain Sistem (Pendampingan Penyedia Jasa).
2. Tim Pembuatan/Programan Aplikasi (Pendampingan Penyedia Jasa).
3. Uji Testing (Pendampingan Penyedia Jasa).
4. Implementasi (Pendampingan Penyedia Jasa).
5. Pelaporan

E. LINGKUP KEGIATAN

Kegiatan Pembuatan Aplikasi Citizen Complaint pada Dinas Komunikasi dan Informatika ini dilaksanakan dalam bentuk pembuatan modul-modul aplikasi berbasis web melalui tahap-tahap analisis, desain, koding, uji coba dan implementasi.

Adanya koordinasi dalam satu kelompok kerja antara Penyedia Jasa dan Tim Teknis dari Dinas Komunikasi dan Informatika dimaksudkan agar dapat merancang dan membangun aplikasi sesuai maksud dan tujuan yang diharapkan dengan ruang lingkup pekerjaan sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi kebutuhan sistem
2. Merancang arsitektur, sistem informasi yang mencakup struktur sistem, rancangan data yang akan diproses dan model database, rancangan aplikasi, rancangan integrasi sistem dan informasi yang dihasilkan.
3. Menyusun hasil analisis dan identifikasi yang nantinya digunakan sebagai acuan dalam membangun perangkat lunak.

4. Dari rincian sub kegiatan di *break down* lagi menjadi rincian pelaksanaan kegiatan disertai dengan target output dan Pihak Ketiga yang bertanggung jawab sebagai pelaksana rincian tersebut.
5. Rincian pelaksanaan digunakan sebagai bahan cek dan ricek masing-masing bidang untuk memastikan kegiatan yang dilaksanakan telah tertangani dengan baik
6. Selain itu juga untuk melihat target sasaran kinerja pegawai dari pengampu rincian dan kegiatan tersebut yang nantinya dapat digunakan sebagai dasar perhitungan tambahan penghasilan.
7. Juga dicatat adalah jadwal pelaksanaan kegiatan, sehingga masing-masing bidang dapat mempunyai reminder/pengingat tentang list kegiatan yang sudah mendekati jadwal pelaksanaan atau pun yang sudah melebihi jadwal pelaksanaan.
8. Trial dan Testing Aplikasi
9. Pelatihan Penggunaan Aplikasi
10. Mengaplikasikan sistem informasi berbasis web, open source, WLAN support, Hosted Application Support dan dapat bekerja pada linux dan windows operating system.
11. Mendukung interkoneksi dan interoperabilitas, mampu berintegrasi dan berkomunikasi dengan berbagai aplikasi sistem informasi lainnya.
12. Menerapkan dan melakukan uji coba system sampai dapat dioperasikan dengan baik.
13. Melakukan instalasi aplikasi pada server di NOC (Network Operating Centre)
14. Menyediakan segala fasilitas yang terkait yang dibutuhkan selama kegiatan.
15. Menyusun tahapan pekerjaan dan hasil yang didapat dari tiap tahapan. Tahapan yang dimaksud adalah yang merujuk kepada metode dan teori perancangan dan pembangunan suatu aplikasi.
16. Menyusun jadwal kerja pada tiap tahapan
17. Menyusun jadwal serah terima pekerjaan untuk setiap tahapan.
18. Melaksanakan seluruh tahapan pekerjaan dengan selalu melakukan dokumentasi dan pelaporan dari tiap tahapan.
19. Menyediakan Sistem Keamanan untuk mendefinisikan manajemen keamanan dari data, aplikasi dan jaringan.

20. Melaksanakan pelatihan dan asistensi seluruh modul dan *software* yg dibuat kepada pengguna dan administrator.
21. Menyerahkan seluruh hasil pekerjaan dan peralatan pendukung pekerjaan.
22. Melaksanakan maintenance/pemeliharaan sistem sesuai dengan yang ditentukan.

F. PERANCANGAN SISTEM

1. METODOLOGI

Metodologi dan Pendekatan yang dipergunakan dalam Pembuatan Aplikasi Ciztizen Complaint pada Dinas Komunikasi dan Informatika adalah dengan memperhatikan teknologi terbaru yang berkembang pada saat ini, dengan memperhatikan kecepatan, ketepatan dan kecermatan pencarian data.

Kegiatan Pembuatan Ciztizen Complaint dilaksanakan dalam bentuk pembuatan sebuah program aplikasi berbasis web melalui tahapan-tahapan sebagai berikut:

Komponen Sistem :

- a. Arsitektur sistem : berbasis Web Application
- b. Database MySQL dan Pemrograman dengan PHP
- c. Server Aplikasi (Operating System Linux)
- d. Komputer client dengan Web Browser (OS. Linux dan Windows)

2. DESAIN APLIKASI

Aplikas *Citizen Complaint* didesain dengan menggunakan pendekatan **Desain Web berbasis Framework**. Pendekatan ini bertujuan untuk mempermudah di dalam development system dan menghasilkan system yang *user friendly* bagi user, sehingga menghasilkan aplikasi yang mudah di pahami dan mudah digunakan untuk membantu system kerja di dalam monitoring kegiatan dan program yang ada.

3. OTORITAS PENGGUNA

Pada Sistem Informasi Perijinan setiap user login mempunyai tipe user yang menentukan hak akses terhadap modul-modul yang ada. Setelah melalui proses validasi login, operator yang mempunyai hak akses terhadap modul ini dapat

menjalankan proses-proses untuk input, edit, dan membuat laporan dalam format PDF yang dapat dicetak melalui printer.

Otoritas pengguna tersebut yaitu:

1.a. Administrator

Memiliki semua hak akses, manajemen pengguna, manajemen setting aplikasi dan database.

1.b. Operator OPD

Memiliki hak akses sekaligus hak jawab terhadap aduan yang masuk sesuai dengan OPD.

1.c. Pengguna (Masyarakat)

Memiliki hak untuk daftar, login, dan melakukan proses pelaporan.

G. KELUARAN KEGIATAN

Keluaran yang dihasilkan dari pelaksanaan pekerjaan ini adalah :

1. Perangkat lunak Aplikasi *Citizen Complaint*.
2. Dokumentasi yang berkaitan dengan pengembangan aplikasi, antara lain kebutuhan sistem, desain sistem, konfigurasi sistem dan arsitektur program;
3. Dokumentasi seluruh sistem dan perangkat lunak berupa buku manual;
4. Dokumentasi SOP (*System Operation Procedure*) maupun SMP (*System Maintenance Procedure*);
5. Instalasi aplikasi
6. Pelatihan, pendampingan/asistensi, garansi dan pemeliharaan.

Media dokumentasi pada proyek ini dibuat dalam format softcopy dan hardcopy. Format yang digunakan dalam dokumentasi dalam bentuk softcopy adalah menggunakan standar format MS Office atau PDF. Dokumen yang diserahkan tersebut harus merupakan versi final dari aplikasi yang telah dikembangkan/dibangun melalui tahapan pengujian dan integrasi sistem aplikasi.

H. KEBUTUHAN PERSONIL DAN PERALATAN

Untuk kebutuhan, maka diperlukan beberapa tenaga ahli yang memenuhi kualifikasi yang memadai dan peralatan.

Uraian Tugas Tim Teknis Aplikasi masing-masing personel, sebagai berikut :

1. Tenaga Ketua Tim (*Team Leader*)/Ahli Sistem Informasi, bertugas memimpin tim, bertanggung jawab atas koordinasi tim serta integrator sistem meliputi aplikasi dan jaringan komputer. Sebanyak 1 orang S1 dengan bidang Sistem Informasi/Teknik Informatika/Ilmu Komputer dan berpengalaman min. 3 tahun.
2. Tenaga Ahli Sistem Analis, bertugas sebagai perancang desain input, desain proses serta desain output dan rancangan database. Sebanyak 1 orang, dengan background pendidikan S1 Teknologi Informatika/Sistem Informasi/Ilmu Komputer berpengalaman dalam software engineering min. 2 tahun.
3. Tenaga Ahli Database Designer, bertugas sebagai perancang database sistem. Sebanyak 1 orang, dengan background pendidikan S1 Teknologi Informatika/Sistem Informasi/Ilmu Komputer berpengalaman dalam database design dengan DBMS maupun RDBMS min. 2 tahun.
4. Tenaga Ahli Programmer/*Application Development*, bertugas sebagai penerjemah rancangan kedalam *script/ coding* bahasa pemrograman. Sebanyak 1 orang, dengan background pendidikan D3 Teknik Informatika/D3 Management Informasi berpengalaman minimal 1 tahun dan menguasai minimal salah 1 Bahasa Pemrograman berbasis web (Php, Python dll).
5. Tenaga IT support (*Tester*), bertugas untuk melakukan pengujian sistem. Pendidikan min. SMA yang berpengalaman, ditugaskan selama 3 bulan

I. TEMPAT

Tempat Penyerahan hasil Pembuatan Aplikasi *Citizen Complaint* adalah di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pematang Jaya.

J. PELAPORAN

Laporan pelaksanaan kegiatan dibuat dalam rangkap 2 (dua) dalam bahasa Indonesia, meliputi:

1. Laporan Awal, berisi :
 - a. Metodologi/Rencana pelaksanaan pekerjaan;
 - b. Alokasi Tim Ahli dan tenaga pendukung lainnya;
 - c. Jadwal kegiatan penyedia jasa.
 - d. Desain awal aplikasi

Laporan harus diserahkan selambat-lambatnya 35 (tiga puluh lima) hari kalender sejak SPMK diterbitkan.

2. Laporan Akhir, berisi :

- a. Memuat seluruh proses kegiatan dan pertanggungjawaban karena telah selesainya tahapan-tahapan kegiatan yang sudah dilakukan;
 - b. Dokumentasi lain yang berkaitan dengan kegiatan pengembangan sistem ini.
- Laporan harus diserahkan selambat-lambatnya 90 (sembilan puluh) hari kalender sejak SPMK diterbitkan.

3. Manual Book sebanyak 2 (dua) Buku

4. CD Master Aplikasi berisi seluruh laporan dan hasil aplikasi sebanyak 5 (lima) CD.

K. PENUTUP

Demikian Kerangka Acuan Kerja (KAK) Pembuatan Aplikasi *Citizen Complaint* pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pemalang ini disusun sebagai dasar pelaksanaan kegiatan, sehingga Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pemalang dapat mengatasi permasalahan-permasalahan yang ada, terutama dalam Pembuatan Aplikasi *Citizen Complaint*.

Pemalang, Juni 2017

Pejabat Pembuat Komitmen

Drs. Khalimi

NIP. 19610726 198503 1 010

TANGGAPAN DAN SARAN

TERHADAP KERANGKA ACUAN KERJA

A. Latar Belakang

Berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.

Dalam rangka perumusan strategi, kebijakan dan program pembangunan yang belum sepenuhnya didukung oleh ketersediaan data dan informasi akurat dan memadai yang benar-benar menggambarkan kondisi, potensi dan permasalahan nyata di daerah diperlukan media yang dapat menghubungkan masyarakat dengan pemerintah secara langsung.

Media yang dimaksud adalah media yang berfungsi sebagai wadah penyampaian aduan atau masalah tentang pelayanan, infrastruktur dan lainnya yaitu sebuah sistem yang dapat mendokumentasikan, mendisposisikan secara langsung aduan masyarakat kepada pemerintah Kabupaten Pemalang melalui Organisasi Perangkat Daerah yang membidangi yang dapat diakses secara online 1 x 24 jam.

Melalui Dinas Komunikasi dan Informatika selaku koordinator dalam pembuatan aplikasi di Kabupaten Pemalang maka diperlukan sebuah media seperti *Citizen Complaint* online yang dapat menampung aduan masyarakat. .

B. Tujuan dan Sasaran

Tujuannya agar masyarakat kabupaten Pemalang dapat menyampaikan aduan secara langsung kepada pemerintah kabupaten Pemalang dan dapat ditindak lanjuti dengan cepat oleh Organisasi Perangkat Daerah terkait.

Untuk mencapai tujuan tersebut maka sasaran adalah sebagai berikut :

- a. Meningkatnya ketepatan informasi mengenai masalah pelayanan, infrastruktur di kabupaten Pemalang.
- b. Meningkatnya *feedback* masyarakat tentang pembangunan dan perbaikan kabupaten Pemalang.
- c. Terciptanya koordinasi antara masyarakat dan pemerintah kabupaten Pemalang .

C. Ruang Lingkup Kegiatan

a. Ruang lingkup Pekerjaan :

- 1) Pengembangan *Citizen Complaint*.
- 2) Pembuatan modul Panduan Penggunaan *Citizen Complaint*.
- 3) Pembuatan *Citizen Complaint* berbasis website.
- 4) Pembuatan laporan meliputi laporan pendahuluan dan akhir pedoman penggunaan sistem informasinya.
- 5) Uji coba pelatihan.

b. Deskripsi Pelaksanaan Pekerjaan

- 1) Melakukan koordinasi dengan bidang IKP Dinas Komunikasi dan Informatika.

- 2) Desain Output

Tahap ini dilakukan penyusunan desain output yang diperuntukkan untuk penyajian dan keluaran dalam bentuk hardprint.

- 3) Uji coba Pelatihan

Tahap implementasi setelah seluruh aplikasi selesai dibangun. Tujuan dari pelatihan adalah agar pengguna dapat beradaptasi dengan sistem yang telah dibangun.

- 4) Pemasukan Data

Sebagai sampel, pada tahap ini, entry data dilakukan oleh tim dengan melibatkan end user. Proses input data dengan melibatkan end user agar user dapat langsung menggunakan aplikasi, sehingga jika terjadi ketidaksesuaian atau error yang terjadi dapat dipantau oleh pengguna dan cepat dilakukan perbaikan.

D. Tanggapan Terhadap KAK

KAK yang disampaikan oleh pengguna anggaran telah dipelajari dengan beberapa hal yang dapat kami sampaikan adalah :

- a. Latar belakang, tujuan dan sasaran serta ruang lingkup kegiatan mencukupi sebagai gambaran awal untuk dikerjakan.

- b. Dalam KAK juga disampaikan kebutuhan teknis baik dari substansi keluaran yang diharapkan maupun kebutuhan personil dan perlengkapan untuk melaksanakan kegiatan tersebut.
- c. Dari sisi jangka waktu, kami menganggap waktu yang diberikan cukup untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut.
- d. Terkait laporan yang harus disusun kami juga menganggap cukup dapat mendokumentasikan proses penyusunan *Citizen Complaint*.

E. Saran dan Masukan

Dari KAK yang disampaikan dalam melaksanakan pekerjaan nantinya diharapkan pengguna anggaran dapat memfasilitasi :

- a. Penentuan spesifikasi sistem yang akan digunakan.
- b. Menyiapkan server yang akan digunakan SIM tersebut.
- c. Koordinasi dengan calon pengguna SIM tersebut / user.
- d. Pengembangan *Citizen Complaint* ke *platform* android.

PT. CHELONIND INTEGRATED

INDRIYATNO BANYUMURTI

Direktur

Jadwal Pelaksanaan

Konsultasi Penyusunan Aplikasi Citizen Complain

[illegible]

Metode Pelaksanaan Penyusunan Aplikasi *Citizen Complaint*

PENJELASAN SINGKAT METODE PELAKSANAAN:

1. Persiapan

Segala sesuatunya menyangkut kelancaran pekerjaan pelaksanaan harus telah disiapkan di lokasi sebelum melaksanakan pekerjaan. jadwal terinci, *time schedule*, mobilisasi peralatan dan tenaga kerja, serta kelengkapan administrasi lapangan harus disiapkan sebelum memulai pekerjaan. Pembuatan *Citizen Complaint* mengacu pada hasil koordinasi yang dilakukan bersama Bidang IKP Dinas Komunikasi dan Informatika.

2. Analisa Kebutuhan Aplikasi (*Requirement Analysis*)

Spesifikasi kebutuhan sistem, yaitu melakukan perincian mengenai apa saja yang dibutuhkan dalam pengembangan sistem dan membuat perencanaan yang berkaitan dengan proyek system. Mengumpulkan kebutuhan-kebutuhan informasi terkait dengan sistem aplikasi yang akan dibangun.

3. Perancangan Aplikasi (*design*)

Membuat desain aliran kerja manajemen dan desain pemrograman yang diperlukan untuk pengembangan aplikasi *Citizen Complaint*.

4. Pembuatan / pengembangan Aplikasi (*Coding*)

Tahap pengembangan sistem informasi dengan menulis program yang diperlukan, disini menggunakan bahasa pemrograman PHP.

5. Pengujian Aplikasi

Melakukan pengujian terhadap system yang telah dibuat, sebelum di implementasikan.

6. Implementasi dan pemeliharaan sistem

Menerapkan dan memelihara sistem yang telah dibuat. Menyiapkan production, melakukan dokumentasi system agar mudah dalam perawatan dan mengkonversi system.

7. Instalasi Aplikasi.

Melakukan pemasangan aplikasi dan diuji apakah berjalan dengan baik apa tidak.

8. Pelatihan dan pendampingan operator komputer

Setelah serah terima barang berjalan dengan baik, perlu dilakukan pelatihan dan pendampingan operator komputer. Agar dalam penggunaan komputer dan aplikasi akuntansi tidak menghadapi hambatan kemudian hari dan meminimalisir resiko.