

SPESIFIKASI TEKNIS
PENGEMBANGAN SISTEM MANAJEMEN PENGELOLAAN LAYANAN PENGADUAN
DAN ASPIRASI
KEMENTERIAN KOPERASI DAN UKM

1. Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141);
- b. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor: 4846);
- c. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- d. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2023 Tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun 2024 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor: 140);
- e. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor: 93, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor: 4866);
- f. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2020 tentang Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 214);
- g. Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 63);
- h. Peraturan Presiden Nomor 32 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 106);
- i. Peraturan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Nomor 16/M-IND/PER/2/2011 tentang Ketentuan dan Tata Cara Penghitungan Tingkat Komponen Dalam Negeri;
- j. Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Nomor 3 Tahun 2021 tentang Kemudahan, Pelindungan, dan Pemberdayaan Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 641);

- k. Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Nomor 10 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Nomor 11 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 664);
- l. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor : 49 Tahun 2023 tentang Standar Biaya Masukan Tahun Anggaran 2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 363).

2. Gambaran Umum

Kementerian Koperasi dan UKM memiliki peran strategis dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang koperasi dan usaha kecil menengah di Indonesia sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2020. Dalam menjalankan tugasnya, Kementerian ini berfokus pada perumusan kebijakan, koordinasi, dan pemberdayaan dalam rangka mendukung pengembangan koperasi dan UKM di negeri ini.

Sebagai entitas pemerintah yang mendukung pengembangan koperasi dan UKM, keterlibatan aktif masyarakat sangat diperlukan dalam memastikan pelaksanaan program-program pemberdayaan berjalan efektif. Partisipasi masyarakat dalam bentuk pengawasan, penyampaian masukan, serta pelaporan atau pengaduan memiliki kontribusi yang signifikan dalam perbaikan layanan yang disediakan oleh Kementerian Koperasi dan UKM.

Terkait dengan layanan pengaduan dan pelaporan, Kementerian Koperasi dan UKM menyediakan empat saluran komunikasi yang beragam yakni *call center*, *WhatsApp*, email, dan sistem pelaporan nasional. Namun saat ini, keempat saluran tersebut belum terintegrasi dalam satu sistem manajemen yang efektif. Hal ini mempersulit pemantauan, evaluasi, dan penanganan pengaduan atau aspirasi masyarakat secara efisien dan efektif.

Dalam mengatasi permasalahan ini, diperlukan sistem manajemen yang terintegrasi untuk pengelolaan pengaduan dan aspirasi masyarakat. Dengan sistem ini, diharapkan pengaduan yang disampaikan melalui berbagai saluran komunikasi dapat dikonsolidasikan dan dikelola dalam satu wadah atau *database*. Hal ini akan meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pemantauan, evaluasi, dan tindak lanjut terhadap pengaduan atau aspirasi masyarakat.

Dalam upaya memperbaiki dan menyempurnakan sistem pengaduan dan pelaporan, perlu dilakukan pemeliharaan dan pengembangan aplikasi yang ada.

Pengembangan sistem, yang mencakup berbagai tugas seperti pembaharuan tampilan, penambahan fitur dashboard, perbaikan bug (*bug fixing*), pembersihan virus/*malware*, dan

lainnya, memiliki tujuan utama untuk menjaga dan meningkatkan kinerja serta keandalan sistem yang sudah ada.

Sedangkan kegiatan pengembangan lebih memperhatikan pada perkembangan kebutuhan pengguna, perubahan regulasi, identifikasi kekurangan, serta peningkatan efisiensi dan produktivitas. Hal ini akan mendukung kualitas, kinerja, dan kegunaan aplikasi dalam pengelolaan pengaduan atau aspirasi masyarakat yang semakin baik dan efisien.

Berkaitan dengan penjelasan di atas, untuk menunjang hal tersebut pada tahun anggaran 2024, maka diperlukan adanya rencana kegiatan dan anggaran pada Bagian Komunikasi Aspirasi dan Informasi Publik. Rencana kegiatan dan anggaran tersebut disusun selain sebagai upaya strategis Kementerian Koperasi dan UKM dalam melaksanakan Aspirasi dan Pengaduan Publik melalui pemeliharaan sistem pengelolaan layanan pengaduan dan aspirasi public.

3. Penerima Manfaat

Penerima manfaat belanja Modal Lainnya berupa Pengembangan Sistem Manajemen Pengelolaan Layanan Pengaduan dan Aspirasi adalah Kementerian Koperasi dan Usaha kecil dan Menengah, Dinas yang membidangi Koperasi dan UKM baik di tingkat Provinsi, Kabupaten/Kota, para pelaku usaha baik usaha mikro, kecil dan menengah, Koperasi maupun masyarakat.

4. Nama Satuan Kerja:

Sekretariat Kementerian Koperasi dan UKM, Biro Komunikasi dan Teknologi Informasi, Bagian Komunikasi Aspirasi dan Informasi Publik

5. Pejabat Pengadaan

Pejabat Pengadaan pada Bagian Pengadaan Barang Jasa Biro Umum dan Keuangan Sekretariat Kementerian Koperasi dan UKM

6. Sumber Dana dan Perkiraan Biaya

a. Sumber Dana : APBN DIPA Kementerian Koperasi dan UKM Tahun 2024 Nomor SP DIPA-044.01.1.622297/2024 tanggal 24 Nopember 2023, Kode MAK : 044.01.WA.4441.BMA.002.051.A.536111

b. Total perkiraan biaya : Rp. 95.000.000,-

7. Jangka Waktu Pelaksanaan Pekerjaan

a. Waktu Pelaksanaan : Bulan Maret 2024 sampai dengan bulan Mei 2024

b. Lokasi Pekerjaan: Jl. HR Rasuna Said Kav 3-4 Jakarta Selatan 12940

8. Spesifikasi Teknis

No	Nama Barang	Spesifikasi Teknis	Kuantitas
1	Pengembangan Sistem Manajemen Pengelolaan Layanan Pengaduan dan Aspirasi	<p>I. Biaya Langsung Personil</p> <p>1. Analisis Sistem * Minimal Pendidikan S1 Jurusan Teknik Informatika atau Sistem Informatika * Pengalaman minimal 3 Tahun</p> <p>2. Pemrogram Basis Data * Minimal Pendidikan S1 Jurusan Teknik Informatika atau Sistem Informatika * Pengalaman minimal 2 Tahun</p> <p>3. Pemrogram Perangkat Lunak * Minimal Pendidikan S1 Jurusan Teknik Informatika atau Sistem Informatika * Pengalaman minimal 2 tahun</p> <p>II. Biaya Langsung Non Personil</p> <p>1. Admin Dashboard Tamplate</p> <p>2. Directory Listing User Tamplate</p> <p>3. Query Tools</p> <p>4. Laporan Akhir * Laporan Kegiatan menggunakan kertas HVS A4 80 gram yang dicetak dengan tinta berwarna dan dijilid secara rapih menggunakan lem</p>	<p>2 OB</p> <p>2 OB</p> <p>4 OB</p> <p>1 Paket</p> <p>7 paket</p> <p>1 paket</p> <p>5 eks</p>

9. Persyaratan Kualifikasi Penyedia

Persyaratan kualifikasi penyedia adalah perusahaan/Perorangan yang sesuai klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KLBI) dengan Kode **70209** yang bergerak pada bidang Aktivitas Konsultasi Manajemen Lainnya dan memiliki pengalaman pekerjaan yang sama minimal 1 (satu) tahun.

10. Tingkat Kandungan Dalam Negeri (TKDN)

Sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Pasal 66 ayat (1) dan (2) menyebutkan bahwa Kewajiban Penggunaan Produk Dalam

Negeri (PDN) dilakukan apabila terdapat produk dalam negeri yang memiliki penjumlahan nilai Tingkat Komponen Dalam Negeri (TKDN) ditambah nilai Bobot Manfaat Perusahaan (BMP) paling sedikit 40% (empat puluh persen). Kemudian Produk Dalam Negeri yang wajib digunakan harus memiliki nilai TKDN paling sedikit 25% (dua puluh lima persen).

Jakarta, 21 Maret 2024
Pejabat Pembuat Komitmen
Sekretariat Kementerian Koperasi dan
UKM



Drs. Budi Mustopo, M.M.
NIP. 19681127 199403 1 001