



KEMENTERIAN DALAM NEGERI
REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Jalan Raya Pasar Minggu Km. 19 Jakarta Selatan 12072, Telepon
(021) 79194075 (Hunting) Fax. (021) 7980655, 7949770

Spesifikasi Teknis dan Administrasi
Operasionalisasi dan Pemeliharaan SIAK Terpusat

No	Spesifikasi Teknis dan Administrasi
1	Membuat metodologi dan rencana proyek yang optimal dan komprehensif berdasarkan ruang lingkup pada Kerangka Acuan Kerja yang mencakup kegiatan operasionalisasi dan pemeliharaan SIAK Terpusat.
2	Melampirkan surat pernyataan bahwa selama masa operasionalisasi dan pemeliharaan SIAK Terpusat tidak ada <i>downtime</i> dan menetapkan SLA 1 x 24 jam dengan waktu respon 4 jam.
3	Menyediakan 1 orang tenaga teknis Manager Proyek dengan pendidikan minimal S1 bidang Sistem Informasi / Teknologi Informasi / Manajemen Informatika / Teknik Informatika / Ilmu Komputer / Teknik Komputer / Teknik Elektro / Teknik Industri dengan pengalaman kerja minimal 10 kali sesuai dengan bidang/relevan yang dibuktikan dengan CV dan surat referensi kerja, Ijazah, NPWP dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan memiliki sertifikasi manajemen proyek (PMP) yang masih berlaku.
4	Menyediakan 1 orang tenaga teknis koordinator Helpdesk dengan pendidikan minimal S1 bidang Sistem Informasi / Teknologi Informasi / Manajemen Informatika / Teknik Informatika / Ilmu Komputer / Teknik Komputer / Teknik Elektro / Teknik Industri dengan pengalaman kerja minimal 5 kali sesuai dengan bidang/relevan yang dibuktikan dengan CV dan surat referensi kerja, Ijazah, NPWP dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan memiliki sertifikasi Database Oracle Associate (OCA) yang masih aktif.
5	Menyediakan 20 orang tenaga operator Helpdesk dengan pendidikan minimal Sekolah Menengah Atas (SMA) / Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) dengan pengalaman kerja minimal 2 kali sesuai dengan bidang/relevan yang dibuktikan dengan CV dan surat referensi kerja, Ijazah, NPWP dan Kartu Tanda Penduduk (KTP).
6	Menyediakan 1 orang tenaga teknis sebagai koordinator Operator Jarkomdat dan Infra dengan pendidikan minimal S1 bidang Sistem Informasi / Teknologi Informasi / Manajemen Informatika / Teknik Informatika / Ilmu Komputer / Teknik Komputer / Teknik Elektro / Teknik Industri dengan pengalaman kerja minimal 5 kali sesuai dengan bidang/relevan yang dibuktikan dengan CV dan surat referensi kerja, Ijazah, NPWP dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan memiliki sertifikasi Network Spesialis Enterprise Core yang masih berlaku.
7	Menyediakan 2 orang tenaga Operator Jarkomdat dan Infra dengan pendidikan minimal Diploma III bidang Sistem Informasi / Teknologi Informasi / Manajemen Informatika / Teknik Informatika / Ilmu Komputer / Teknik Komputer / Teknik Elektro / Teknik Industri dengan pengalaman kerja minimal 2 kali kali sesuai

	dengan bidang/relevan yang dibuktikan dengan CV dan surat referensi kerja, Ijazah, NPWP dan Kartu Tanda Penduduk (KTP).
8	Menyediakan 1 orang tenaga teknis sebagai koordinator Operator Keamanan Informasi dengan pendidikan minimal S1 bidang Sistem Informasi / Teknologi Informasi / Manajemen Informatika / Teknik Informatika / Ilmu Komputer / Teknik Komputer / Teknik Elektro / Teknik Industri dengan pengalaman kerja minimal 5 kali kali sesuai dengan bidang/relevan yang dibuktikan dengan CV dan surat referensi kerja, Ijazah, NPWP dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan memiliki minimum sertifikasi Certified Ethical Hacker (CEH) yang masih berlaku.
9	Menyediakan 2 orang tenaga Operator keamanan informasi dengan pendidikan minimal Diploma III bidang Sistem Informasi / Teknologi Informasi / Manajemen Informatika / Teknik Informatika / Ilmu Komputer / Teknik Komputer / Teknik Elektro / Teknik Industri dengan pengalaman kerja minimal 2 kali kali sesuai dengan bidang/relevan yang dibuktikan dengan CV dan surat referensi kerja, Ijazah, NPWP dan Kartu Tanda Penduduk (KTP).
10	Menyediakan 1 orang tenaga teknis sebagai koordinator Operator System Administrator dengan pendidikan minimal S1 bidang Sistem Informasi / Teknologi Informasi / Manajemen Informatika / Teknik Informatika / Ilmu Komputer / Teknik Komputer / Teknik Elektro / Teknik Industri dengan pengalaman kerja minimal 5 kali kali sesuai dengan bidang/relevan yang dibuktikan dengan CV dan surat referensi kerja, Ijazah, NPWP dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan memiliki sertifikasi Database Administration Profesional yang masih aktif.
11	Menyediakan 2 orang tenaga Operator System Administrator dengan pendidikan minimal Diploma III bidang Sistem Informasi / Teknologi Informasi / Manajemen Informatika / Teknik Informatika / Ilmu Komputer / Teknik Komputer / Teknik Elektro / Teknik Industri dengan pengalaman kerja minimal 2 kali sesuai dengan bidang/relevan yang dibuktikan dengan CV dan surat referensi kerja, Ijazah, NPWP dan Kartu Tanda Penduduk (KTP).
12	Menyediakan 1 orang tenaga teknis sebagai koordinator Operator Sistem Database dengan pendidikan minimal S1 bidang Sistem Informasi / Teknologi Informasi / Manajemen Informatika / Teknik Informatika / Ilmu Komputer / Teknik Komputer / Teknik Elektro / Teknik Industri dengan pengalaman kerja minimal 5 kali sesuai dengan bidang/relevan yang dibuktikan dengan CV dan surat referensi kerja, Ijazah, NPWP dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan memiliki sertifikasi Database Oracle Professional (OCP) yang masih aktif dan memiliki sertifikat keahlian <i>Software Backup</i> .
13	Menyediakan 2 orang tenaga Operator Sistem Database dengan pendidikan minimal Diploma III bidang Sistem Informasi / Teknologi Informasi / Manajemen Informatika / Teknik Informatika / Ilmu Komputer / Teknik Komputer / Teknik Elektro / Teknik Industri dengan pengalaman kerja minimal 2 kali sesuai dengan bidang/relevan yang dibuktikan dengan CV dan surat referensi kerja, Ijazah, NPWP dan Kartu Tanda Penduduk (KTP).
14	Menyediakan 2 orang tenaga Teknisi Perangkat Keras dengan pendidikan minimal Diploma III bidang Sistem Informasi / Teknologi Informasi / Manajemen Informatika / Teknik Informatika / Ilmu Komputer / Teknik Komputer / Teknik

	Elektro / Teknik Industri dengan pengalaman kerja minimal 2 kali sesuai dengan bidang/relevan yang dibuktikan dengan CV dan surat referensi kerja, Ijazah, NPWP dan Kartu Tanda Penduduk (KTP).
15	Melampirkan surat pernyataan kesanggupan bertanggung jawab atas jarkomdat, infrastruktur dan perangkat keras serta helpdesk siap bekerja selama 24 jam x 7 hari sejumlah 3 (tiga) shift per hari pada Sistem SIAK Terpusat
16	Melampirkan surat pernyataan mampu melakukan <i>Transfer of Knowledge</i> (ToK) operasionalisasi dan pemeliharaan SIAK Terpusat kepada pengguna
17	Melampirkan surat dukungan sewa kendaraan roda 4 dengan melampirkan surat bukti Sewa dengan spesifikasi minimal 1500 CC, 3 baris kursi, minimal tahun 2020.
18	Melampirkan surat Pernyataan bersedia menyewa kantor/rumah/office space dengan luas bangunan minimal 120m ² , jarak maksimal 5km dari Data Center Unit Pengelolaan Informasi Kependudukan.

Jakarta, November 2024

Pejabat Pembuat Komitmen
Direktorat Pengelolaan Informasi
Administrasi Kependudukan



Dr. Handayani Ningrum, SE, M.Si
NIP. 19670423.199403.2.004

Spesifikasi Sistem *Ticketing* Operasionalisasi SIAK Terpusat

Untuk operasionalisasi maka disediakan sistem *Helpdesk Ticketing* termasuk *Smart Answer* atau *Chat Bot* dengan spesifikasi sebagai berikut:

a. Fitur Complaint

Fitur ini berupa form yang dapat diisi oleh pengguna aplikasi SIAK Terpusat untuk mengajukan pertanyaan, kendala, complaint, atau feedback mengenai aplikasi SIAK Terpusat. Selain pengguna, form ini juga akan digunakan oleh operator yang menerima pengaduan via telepon sehingga seluruh pengaduan akan tercatat.

Pada modul ini berfungsi untuk:

- Input pengaduan jika terjadi isu penggunaan aplikasi SIAK Terpusat.
- Mengajukan pertanyaan mengenai cara penggunaan aplikasi SIAK Terpusat, atau pertanyaan mengenai status pengaduan.
- Pengguna dapat memberikan *feedback* untuk penggunaan aplikasi sistem informasi administrasi kependudukan.

Pada proses pengajuan *complaint*, pengguna wajib memberikan informasi Nama Lengkap, Instansi, email, nomor telepon, tipe complain, dan menjelaskan complaint secara detail.

- Terdapat fungsi untuk mengunggah file berupa gambar atau dokumen sebagai bukti pendukung complaint tersebut. Jika sudah selesai melakukan input complaint, pengguna akan mendapatkan nomor tiket.

b. Fitur Track

- Modul ini berfungsi untuk melakukan pelacakan issue yang sudah dilakukan pengaduan berdasarkan nomor tiket yang diberikan. Pada modul ini terdapat fitur history mengenai pengaduan tersebut dan hasil respons dari pengaduan tersebut. Selain itu, pada modul ini pengguna dapat melakukan closed pengaduan jika pengguna sudah mendapatkan solusi atau puas terhadap complaint yang dilakukan.

c. Fitur Smart Answer

- **Identifikasi Otomatis:** Sistem dapat menganalisis konten tiket dan memahami isinya secara otomatis. Ini memungkinkan sistem untuk mengidentifikasi inti masalah dengan cepat dan akurat.
- **Penyelesaian Otomatis:** Berdasarkan analisis konten tiket, sistem dapat memberikan solusi atau jawaban yang cerdas secara otomatis kepada pelanggan. Ini dapat mencakup petunjuk langkah demi langkah untuk memecahkan masalah atau referensi ke artikel pengetahuan yang relevan.
- **Penambahan Kosakata Pertanyaan dan Jawaban:** Fitur ini memberi kemudahan untuk memperbanyak pertanyaan dan jawaban standar mengenai penggunaan SIAK Dukcapil.
- **Pembaruan Status Otomatis:** Sistem dapat secara otomatis memperbarui status tiket dan memberikan pembaruan kepada pelanggan ketika solusi atau jawaban telah diberikan, mengurangi waktu respons dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

d. Fitur Users

Manajemen pengguna adalah proses mengatur dan mengelola pengguna yang memiliki akses aplikasi SIAK Dukcapil. Pada modul ini terdapat fitur:

- menghapus user
- menambahkan user
- aktif dan nonaktifkan user
- reset password user
- pemberian akses aplikasi
- melakukan perubahan data user

e. Fitur Roles

Roles berfungsi untuk mengatur dan mengelola peran yang dimiliki oleh pengguna dalam sebuah aplikasi. Pada modul ini terdapat fitur untuk mengelola akses dan kewenangan dari setiap peran yang dimiliki pengguna. Pada modul ini terdapat fitur untuk melakukan peran berikut:

- **Admin:** Memiliki akses penuh untuk mengelola seluruh fitur aplikasi, termasuk manajemen user, konfigurasi sistem, dan pengaturan keamanan.

- **Agent:** Bertanggung jawab untuk menangani dan merespons pengaduan yang masuk, melacak status pengaduan, serta memberikan solusi atau jawaban kepada pengguna.
- **Manager:** Memiliki akses untuk memantau kinerja agen, melihat laporan dan statistik pengaduan, serta memastikan pengaduan ditangani dengan efisien dan efektif.

f. Fitur Priorities

Fitur ini digunakan untuk menetapkan prioritas pengaduan yang masuk, sehingga dapat diidentifikasi tingkat urgensinya. Terdapat empat tingkat prioritas dalam modul ini:

- **Low:** Pengaduan dengan tingkat kepentingan rendah yang dapat ditangani dalam waktu yang lebih fleksibel.
- **Medium:** Pengaduan dengan tingkat kepentingan sedang yang memerlukan penanganan dalam jangka waktu tertentu.
- **High:** Pengaduan dengan tingkat kepentingan tinggi yang membutuhkan penanganan segera untuk mencegah dampak lebih lanjut.
- **Kritikal:** Pengaduan dengan tingkat kepentingan sangat tinggi yang memerlukan penanganan segera dan prioritas utama untuk mencegah konsekuensi serius.

g. Fitur Category

Fitur ini digunakan untuk mengkategorikan pengaduan yang masuk, sehingga dapat diidentifikasi jenis pengaduan dan penanganannya dapat dilakukan dengan lebih spesifik. Terdapat tiga kategori dalam modul ini:

- **Technical:** Pengaduan yang berkaitan dengan masalah teknis aplikasi atau sistem.
- **Non-Technical:** Pengaduan yang berkaitan dengan masalah non-teknis seperti layanan atau prosedur.
- **Uncategorized:** Pengaduan yang belum dapat dikategorikan atau membutuhkan klarifikasi lebih lanjut untuk menentukan kategori yang tepat.