

KERANGKA ACUAN KERJA (KAK)
JASA TENAGA PELAYANAN UMUM (RESEPSIONIS)

Uraian Pendahuluan	
1. Latar Belakang	Dalam rangka mendukung kelancaran operasional dan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi, informasi, dan penerimaan tamu di lingkungan Kecamatan Matesih kepada tamu, mitra kerja, dan masyarakat, diperlukan tenaga pelayanan umum (Resepsionis) yang profesional, komunikatif, dan berpenampilan baik. Resepsionis berperan sebagai garda terdepan dalam memberikan informasi dan menciptakan citra positif instansi/perusahaan.
2. Maksud dan Tujuan	Maksud: Memberikan pelayanan administrasi, informasi, dan penerimaan tamu di lingkungan Kecamatan Matesih kepada tamu, mitra kerja, dan masyarakat secara profesional. Tujuan: Terpenuhinya target pelayanan Masyarakat, Tersedianya layanan informasi dan penerimaan tamu secara profesional, terjaminnya pengelolaan administrasi dan komunikasi berjalan efektif.
3. Sasaran	Sasaran utama pengadaan jasa pelayanan umum adalah tamu, mitra kerja, dan masyarakat yang membutuhkan informasi di Kecamatan Matesih.
4. Lokasi Pekerjaan	Kantor Kecamatan Matesih, Kabupaten Karanganyar
5. Sumber Pendanaan	APBD Kabupaten Karanganyar Tahun Anggaran 2026 Pagu : Rp. 12.600.000,00 (dua belas juta enam ratus ribu rupiah)
6. Nama dan Organisasi Pejabat Pembuat Komitmen	Nama Pejabat Pembuat Komitmen: SUGIHARJO, S.I.P., M.M. Satuan Kerja: Kecamatan Matesih, Kabupaten Karanganyar
7. Referensi Hukum	a. Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan (dan aturan turunannya dalam UU Cipta Kerja). b. Perpres No. 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah beserta perubahannya (Perpres 12/2021 & Perpres 46/2025). c. Perlem LKPP No. 12 Tahun 2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan melalui Penyedia. d. Keputusan Bupati Karanganyar Nomor 800/755 Tahun 2025 Tentang Penetapan Kriteria, Standar Kompetensi, Standar Harga, Dan Tugas Tenaga Teknis Lainnya Melalui Penyedia Perorangan Dilingkungan Pemerintah Kabupaten Karanganyar.
8. Lingkup Pekerjaan	a. Menerima dan menyambut tamu dengan ramah dan profesional.

	b. Mencatat data tamu pada buku/ aplikasi tamu. c. Mengarahkan tamu kepada pihak/unit yang dituju. d. Menerima, menyaring, dan meneruskan panggilan telepon masuk. e. Menerima surat masuk. f. Memberikan informasi umum terkait layanan/kegiatan kantor. g. Menjaga kebersihan dan kerapian area front office. h. Melaksanakan tugas administrasi sederhana yang berkaitan dengan pelayanan umum
9. Keluaran/ Indikator Kinerja Utama (KPI)	Menerima masyarakat yang membutuhkan surat-surat yang diperlukan.
10. Peralatan, Material, Fasilitas dari Pejabat Pembuat Komitmen	Alat dan bahan untuk pelaksanaan pekerjaan disediakan oleh pejabat pembuat komitmen dikarenakan pagu anggaran yang terpisah.
11. Lingkup Kewenangan Penyedia Jasa	Berdasarkan kontrak
12. Jangka Waktu Penyelesaian Pekerjaan	9 (Sembilan) bulan , 275 (dua ratus tujuh puluh lima) hari kalender sejak Surat Perintah Mulai Kerja.
13. persyaratan penyedia	1. Kualifikasi Administrasi/Legalitas Berdasarkan Lampiran II Perlem LKPP 12/2021, syarat administrasi untuk penyedia perorangan meliputi: a. Identitas Diri: Memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau Paspor/Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) untuk warga negara asing. b. NPWP: Memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan telah memenuhi kewajiban pelaporan perpajakan tahun pajak terakhir (SPT Tahunan). c. Legalitas Usaha: Memiliki Nomor Induk Berusaha (NIB) dengan kode KBLI yang sesuai: KBLI 96990 d. Surat Pernyataan: Menyatakan secara tertulis bahwa yang bersangkutan tidak dalam pengawasan pengadilan, tidak bangkrut, dan tidak masuk dalam Daftar Hitam. 2. Kualifikasi Teknis Syarat ini bertujuan memastikan bahwa perorangan tersebut mampu melaksanakan pekerjaan secara mandiri:

	a. Pengalaman: Memiliki pengalaman pekerjaan di bidang jasa kebersihan paling kurang 1 (satu) pekerjaan dalam kurun waktu 4 (empat) tahun terakhir (baik di lingkungan pemerintah maupun swasta), dibuktikan dengan kontrak/surat keterangan. b. Domisili: Memiliki alamat tempat tinggal yang tetap dan jelas. c. Pendidikan minimal DIII.
14. 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.
15. Penalti/Denda Kinerja	Skor Kinerja: Setiap poin pelanggaran (misal: ditemukan sampah di lobby) diberi skor minus. a. Pemotongan Pembayaran: * Skor 95-100% : Bayar 100% b. Skor 85-94% : Potongan 5% dari tagihan bulanan. c. Skor < 85% : Potongan 10% dan Surat Peringatan (SP).
16. Mekanisme Perhitungan Pembayaran Bulanan	Rumus Pembayaran: Nilai Pembayaran = Nilai Kontrak Bulanan - (Total Penalti) Ketentuan Tambahan: 1. Batas Minimum Kinerja: Jika total skor kinerja bulanan di bawah 80%, PPK berhak mengeluarkan Surat Peringatan (SP) 1. 2. Pemutusan Kontrak: Berdasarkan Lampiran II Perlem LKPP 12/2021, jika penyedia mendapatkan SP 3 atau gagal memperbaiki kinerja dalam waktu yang ditentukan, PPK dapat melakukan pemutusan kontrak secara sepihak karena kesalahan penyedia. 3. Hak Koreksi: Penyedia diberikan waktu maksimal 2 jam setelah temuan untuk melakukan pembersihan ulang (re-cleaning). Jika dalam 2 jam tidak diperbaiki, penalti berlaku mutlak.

Ditetapkan di: Karanganyar
Oleh: Pejabat Pembuat Komitmen
18 Februari 2026

Pejabat Pembuat Komitmen



SUGIHARIO, S.I.P., M.M.
Pembina Tingkat I/IVb
NIP. 19711108 199203 1 005