



## SIARAN PERS

### “Walikota Kupang resmikan Unit Pengaduan (UP) Kasih Kota Kupang”

**Kupang, 17 Juli 2014.** Unit Pengaduan(UP) Kasih Kota Kupang secara resmi dibuka hari ini oleh Walikota Kupang Jonas Salean, SH. M.Si di Aula Sasando Pemerintah Kota Kupang. Pembentukan UP Kasih Kota Kupang merupakan hasil kerjasama antara Pemerintah Kota Kupang dengan Bandung Trust Advisory Group (B\_Trust) dan Uni Eropa dalam program bantuan teknis bertajuk “Peningkatan Efisiensi, Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan Publik melalui Pembentukan Unit Pengaduan(UP)”. Acara peresmian dihadiri oleh perwakilan Uni Eropa Ibu Novianty Manurung selaku Programme Manager, Direktur Senior B\_Trust Ir. Siswanda HS MPM beserta jajarannya, Pimpinan DPRD Kota Kupang, Kapolda Nusa Tenggara Timur, Kejaksaan Tinggi, Satuan Kerja Pemerintah Daerah (SKPD), Media, dll.

UP Kasih ini dibentuk agar pengaduan masyarakat dapat ditanggapi secara cepat dan tuntas, sehingga diharapkan mampu meningkatkan pelayanan publik yang transparan, akuntabel dan bebas dari KKN.

Dalam sambutannya, Direktur Senior B\_Trust Siswanda mengatakan bahwa UP Kasih Kota Kupang ini merupakan hasil kerjasama Tim Kerja Pemerintah Kota Kupang bersama B\_Trust melalui berbagai proses diskusi, workshop, studi literatur bahkan studi banding ke daerah yang telah lebih dulu membentuk dan menyelenggarakan penanganan pengaduan masyarakat. Kegiatan-kegiatan tersebut difasilitasi oleh B\_Trust dengan dana hibah dari Uni Eropa. "UP Kasih Kota Kupang ini merupakan wujud dari komitmen kami bersama Uni Eropa dan terutama Pemerintah Kota Kupang untuk mendorong dan meningkatkan partisipasi masyarakat melalui penanganan pengaduan sehingga berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan publik", tegasnya.

Senada dengan itu, Walikota Kupang Jonas Salean, SH. M.Si, mengatakan bahwa Pemerintah Kota Kupang telah berkomitmen untuk mendorong partisipasi masyarakat guna meningkatkan pelayanan publik di Kota Kupang. "Kami telah lama memiliki sms center yang bisa diakses oleh masyarakat, kini fasilitas tersebut lebih disempurnakan dengan terbentuknya UP Kasih. Kami sangat senang dapat mewujudkan kerjasama strategis ini dengan baik". Walikota juga menyampaikan bahwa UP Kasih juga merupakan wujud perhatian Pemerintah Kota Kupang kepada seluruh masyarakat kota Kupang. "Bagi kami, seluruh aspirasi masyarakat merupakan hal yang sangat penting guna melakukan introspeksi, perbaikan pelayanan dan perencanaan pembangunan yang lebih tepat sasaran", lanjutnya.

Perwakilan Uni Eropa yang hadir pada kesempatan tersebut, Ibu Novianty Manurung menyampaikan apresiasi Uni Eropa kepada Pemerintah Indonesia khususnya Pemerintah Kota Kupang yang menempatkan partisipasi masyarakat sebagai pilar good governance dalam pembangunan. "Uni Eropa sangat mendukung penguatan kelembagaan pemerintah daerah di bidang pelayanan publik. Pengaduan masyarakat merupakan satu sumber informasi bagi pemerintah selaku penyedia pelayanan publik untuk secara konsisten menjaga kualitas pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan". Menurutnya, sejak tahun 2009 Uni Eropa telah bekerjasama dengan B\_Trust untuk memberikan bantuan teknis kepada 11 pemerintah daerah di Indonesia sebagai pilot project peningkatan pelayanan publik.



Pada hari yang sama, pemerintah Kota Kupang bersama B\_Trust dan Uni Eropa juga menyelenggarakan sosialisasi tentang sistem informasi UP Kasih Kota Kupang kepada perwakilan-perwakilan SKPD.

Project Officer B\_Trust yang hadir sebagai narasumber sosialisasi ini memaparkan tentang aplikasi Sistem Informasi Manajemen UP Kasih. Menurutnya, aplikasi tersebut akan membantu memudahkan pemerintah dalam mengelola dan merespon berbagai jenis pengaduan yang disampaikan baik melalui sms gateway maupun website.

Informasi lebih lanjut hubungi:

- Maya Raya Tandirerung **Project Officer Bandung Trust Advisory Group**  
HP: 081238758258. Email: [mrtandirerung@gmail.com](mailto:mrtandirerung@gmail.com)
- Chandra Adi Purnama **Project Officer Bandung Trust Advisory Group**  
HP: 085314154888. Email: [chandraadi@live.com](mailto:chandraadi@live.com)