



SIARAN PERS

Walikota Kendari Resmikan Pusat Aduan dan Informasi Masyarakat

Kendari, 20 Oktober 2014. Pusat Aduan dan Informasi Masyarakat (PUAS) BERTAKWA Kota Kendari diresmikan oleh Walikota Kendari DR. Asrun M.Eng Sc hari ini di Hotel Grand Clarion Kendari. PUAS BERTAKWA ini merupakan hasil kerjasama antara Pemerintah Kota Kendari dengan Bandung Trust Advisory Group (B_Trust), dan Uni Eropa dalam Program “*Peningkatan Efisiensi, Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan Publik melalui Pembentukan Sistem Penanganan Pengaduan Masyarakat*”. Acara ini dihadiri oleh Direktur Senior B_Trust Ir. Siswanda HS MPM, Yuyu Komariyah Ph.D sebagai Deputy Direktur B_Trust, Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Sulawesi Tenggara, para Kepala Satuan Kerja Pemerintah Daerah (SKPD), Musyawarah Pimpinan Daerah (MUSPIDA), tokoh-tokoh masyarakat dan media massa.

Dalam sambutannya, Direktur Senior B_Trust, Ir. Siswanda HS MPM mengatakan bahwa PUAS BERTAKWA Kota Kendari ini merupakan sistem yang dibangun untuk menangani setiap pengaduan masyarakat terhadap Pelayanan Pemerintah Kota Kendari. Melalui PUAS BERTAKWA, diharapkan penanganan pengaduan masyarakat menjadi semakin efektif dan terkoordinasi sehingga meningkatkan kualitas pelayanan publik yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Siswanda juga mengatakan bahwa pembentukan PUAS BERTAKWA melalui berbagai proses kajian, baik *Focus Group Discussion (FGD)*, Konsultasi, Lokakarya, pelatihan, bahkan Studi Banding ke daerah yang telah lebih dahulu menerapkan sistem penanganan pengaduan. “Proses yang panjang ini ditujukan agar desain organisasi dan sistem PUAS BERTAKWA benar-benar dapat diterapkan dan berjalan dengan efektif guna menunjang pelayanan publik yang lebih maksimal”.

Walikota Kendari DR. Asrun M.Eng Sc mengatakan bahwa Pemerintah Kota Kendari sangat bangga bisa mempersembahkan PUAS BERTAKWA kepada masyarakat Kota Kendari. "Dengan diresmikannya lembaga yang menangani pengaduan masyarakat dan informasi ini sejalan dengan komitmen dan perhatian kami terhadap masyarakat Kota Kendari". Walikota juga menginginkan agar setiap Kepala SKPD memperhatikan dan merespon pengaduan masyarakat. "Saya juga berharap, terobosan ini dapat diikuti oleh seluruh SKPD di lingkungan Pemerintah Kota Kendari", lanjutnya.

Pada kesempatan yang sama, Walikota juga meresmikan SMS layanan PUAS BERTAKWA di nomor 08114097400 dan website Pengaduan masyarakat yang dapat diakses oleh masyarakat di alamat www.puasbertakwa.kendarikota.go.id. Pada kesempatan tersebut pula, Walikota secara simbolis menuliskan pengaduan pertama di website sebagai tanda mulai beroperasinya PUAS BERTAKWA.

Informasi lebih lanjut, hubungi :

Surya Pratama,

Project Officer, Bandung Trust Advisory Group

HP:08562335549 Email: suryapratama61@gmail.com



Deskripsi Program

Program pendampingan yang dilaksanakan oleh B_Trust dengan dukungan dana dari Uni Eropa bertujuan untuk meningkatkan *good governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik melalui pembentukan sistem penanganan pengaduan masyarakat. Sedangkan tujuan khusus yang ingin dicapai yaitu meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik melalui pembentukan Unit Layanan Penanganan Pengaduan yang terpusat, penggunaan sistem pengaduan secara elektronik serta penanganan pengaduan yang efektif. Program pendampingan yang dimulai sejak bulan Januari 2013 sampai dengan Desember 2014 ini dilakukan di 7 daerah, yaitu Kabupaten Bulungan, Kota Kupang, Kabupaten Rotendao, Kabupaten Wakatobi, Kota Kendari, Provinsi Sulawesi Tenggara dan Provinsi Jawa Barat.

Khusus di Kota Kendari, pelaksanaan program dibagi menjadi 2 bagian, yakni pada tahap pertama dilaksanakan pada bulan Januari–Desember 2013 untuk pembentukan Unit Layanan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (ULP). Sedangkan pada tahap kedua yang dilaksanakan pada bulan Januari–Desember 2014 difokuskan pada pembentukan sistem Penanganan Pengaduan Masyarakat (*Complaint Handling System*).