



SIARAN PERS BUPATI RESMIKAN SARANA LAYANAN ADUAN MASYARAKAT (SALAM) KABUPATEN WAKATOBI

Wangi Wangi, 23 Oktober 2014. Sarana Layanan Aduan Masyarakat (SALAM) Wakatobi diresmikan oleh Bupati Kabupaten Wakatobi Ir. Hugua hari ini di Gedung Wanita Kabupaten Wakatobi. SALAM Wakatobi ini merupakan hasil kerjasama antara Pemerintah Kabupaten Wakatobi dengan Bandung Trust Advisory Group (B_Trust) dan Uni Eropa dalam program bantuan teknis *"Peningkatan Efisiensi, Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan Publik melalui Pembentukan Sistim Penanganan Pengaduan Masyarakat"*. Acara peresmian ini dihadiri oleh Direktur Senior B_Trust, Ir. Siswanda HS MPM beserta jajarannya; Pimpinan DPRD Kabupaten Wakatobi, Kapolres Kabupaten Wakatobi, Kejaksaan Tinggi, para Kepala Satuan Kerja Pemerintah Daerah (SKPD), tokoh-tokoh masyarakat dan media massa.

SALAM Wakatobi yang dibentuk melalui Peraturan Bupati Nomor 16 Tahun 2014 ini bertujuan agar pelayanan penanganan pengaduan masyarakat dapat ditangani lebih baik, lebih terkoordinasi, benar, efektif dan efisien, sehingga diharapkan mampu meningkatkan pelayanan publik yang baik dan bersih dari KKN.

Dalam sambutannya, Direktur Senior Btrust, Ir Siswanda HS MPM mengatakan bahwa "Pada tahun 2013, kerjasama ini telah berhasil memadukan proses pengadaan barang/jasa yang sebelumnya tersebar di masing-masing SKPD ke dalam Unit Layanan Pengadaan Barang/Jasa (ULP) dan pada tahun 2014 kerjasama ini mengembangkan sistim penanganan pengaduan masyarakat (SALAM) Wakatobi agar lebih efektif/efisien dan terkoordinasi". Sebagaimana halnya dalam pembentukan ULP, pembentukan SALAM pun dilakukan melalui berbagai proses diskusi, workshop, studi literatur bahkan studi banding ke daerah yang telah lebih dahulu membentuk dan menyelenggarakan penanganan pengaduan masyarakat. Kegiatan-kegiatan tersebut terlaksana dengan dukungan dana hibah dari Uni Eropa. "SALAM Wakatobi ini bukan merupakan proses akhir, tetapi justru merupakan langkah awal untuk semakin meningkatkan pelayanan kepada masyarakat", tegasnya.

Senada dengan itu, Bupati Wakatobi Ir. Hugua mengatakan bahwa Pemerintah Kabupaten Wakatobi berkomitmen untuk menjadikan setiap pengaduan masyarakat sebagai umpan balik bagi perbaikan pelayanan. "SALAM Wakatobi merupakan fasilitas khusus yang disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Wakatobi bagi masyarakat untuk menyampaikan saran, masukan, bahkan pengaduan berkaitan dengan pelayanan Pemerintah", ujarnya. Ir. Hugua juga menyampaikan bahwa setiap pengaduan yang disampaikan baik melalui SMS ke 081354704141, email ke salamwakatobi@yahoo.com, atau melalui website www.salam.wakatobikab.go.id dipastikan akan ditindaklanjuti. "Bagi kami, seluruh aspirasi masyarakat merupakan hal yang sangat penting guna melakukan introspeksi, perbaikan pelayanan dan perencanaan pembangunan yang lebih tepat sasaran," lanjutnya.

Peresmian SALAM ditandai dengan pemukulan gong oleh Bupati, disaksikan oleh Direktur Senior B_Trust, dan para tamu undangan. Bahkan, salah satu perwakilan masyarakat berkesempatan untuk menyampaikan pengaduannya kepada Bupati Wakatobi dengan mengisi form pengaduan pada website SALAM tersebut.



Informasi lebih lanjut hubungi:

- Ruliana Darmawan **Project Officer Bandung Trust Advisory Group**
HP: 085351310008
- Muhammad Rizal **Project Officer Bandung Trust Advisory Group**
HP: 081224520094 Email: rizal.muhammad58@rocketmail.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 Kabupaten Wakatobi, 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 sistim Penanganan Pengaduan Masyarakat (*Complaint Handling System*).