



## UPIK Yogya Masuk Final UNPSA

■ Yulianingsih

YOGYAKARTA — Pemkot Yogyakarta patut berbangga hati. Pasalnya terobosan layanan pengaduan masyarakat di kota tersebut masuk finalis penghargaan tingkat internasional yaitu United Nation Public Service Award (UNPSA). "Unit Pelayanan Informasi dan keluhan (UPIK) Pemkot Yogyakarta masuk salah satu finalis meskipun kita belum memperoleh award tersebut," ujar Kepala Humas

Kotaa Yogyakarta, Tri Hastana, Senin (30/1).

Selain Pemkot Yogyakarta ada daerah lain yang masuk menjadi finalis di ajang tersebut. Daerah lain adalah Kabupaten Barru Sulawesi Selatan, Kabupaten Aceh Singkil, Kota Surakarta dan Kabupaten Luwu Utara. UNPSA sendiri digelar di Seoul Korea Selatan pada Senin (23/6) hingga Kamis (26/6) lalu.

Dikatakan Tri Hastono, UPIK Kota Yogyakarta sendiri telah diluncurkan sejak 2003.

UPIK berbasis layanan *short message service* (SMS). Namun tahun ini UPIK akan dikembangkan ke beberapa sarana lain, baik melalui internet maupun layanan lainnya. Pengembangan layanan ini akan dikoordinasikan dengan bagian teknologi, informasi dan telematika (TIT) Setda Kota Yogyakarta.

Dengan pengembangan layanan berbasis internet tersebut kata dia, diharapkan pengaduan masyarakat bisa dilakukan secara lebih lengkap. Tri Hastono mencontohkan

jika ada keluhan atau informasi tentang kerusakan infrastruktur, maka penanganannya bisa semakin efektif jika keluhan itu disertai gambar atau foto kerusakan tersebut.

Menurutnya, setiap hari, pemkot menerima 30 masukan melalui Upik. Masukan tersebut berisi tentang mencari informasi layanan pemkot, keluhan serta kritikan terhadap kebijakan dan program.

Selain inovasi di bidang visual, kata dia, media penyalaran informasi dan keluhan

juga akan dikembangkan. Salah satunya penggunaan media sosial berupa Twitter. Tenggang waktu untuk merespons tiap keluhan kelak akan dipatenkan. Hal ini supaya layanan publik bisa semakin inovatif dan sesuai kebutuhan masyarakat.

"Setiap bulan selalu kami *update*, instansi mana yang responsnya terhadap masukan dari Upik cepat dan mana yang lambat. Semua itu jadi bahan evaluasi," ujarnya.

Terpisah, Kabag TIT Setda Kota Yogyakarta, Sukadaris-

man, mengatakan pihaknya akan mengembangkan aplikasi untuk mendukung terobosan yang dilakukan Pemkot Yogyakarta melalui UPIK tersebut.

"Dari sisi jaringan kita sudah sangat memadai. Pengembangan aplikasi juga sudah banyak dilakukan," katanya.

Melalui langkah itu, pihaknya berharap perbaikan pembangunan Kota Yogyakarta dengan melibatkan peran serta masyarakat semakin berkembang ke depannya.

■ ed: eko widiyatno

Instansi	Nilai Berita	Sifat	Tindak Lanjut
1. Bagian Teknologi Informasi dan	Positif	Biasa	Untuk Diketahui
2. Bagian Humas dan Informasi			

Yogyakarta, 27 Mei 2026  
 Kepala

**Ig. Trihastono, S.Sos. MM**  
 NIP. 19690723 199603 1 005