



## UPIK Akan Merambah Media Sosial

YOGYA, TRIBUN - Unit Pelayanan dan Informasi Keluhan (UPIK) Kota Yogyakarta akan terus dikembangkan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta. Jika sebelumnya masih mengandalkan SMS dan telepon, UPIK rencananya akan merambah media sosial. Diharapkan, UPIK semakin memberikan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan maupun informasi seputar pelayanan Pemkot.

"Kami sudah mulai berfikir kesana (merambah media sosial, **Red**), karena dengan perkembangan zaman dan pesatnya kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, terlalu naif jika kami tidak mengikuti perkembangan

tersebut," kata Kepala Bagian Humas Pemkot Yogyakarta, Tri Hastono, Senin (30/6).

Menurut Tri Hastono, dengan cara tersebut masyarakat yang sebelumnya hanya bisa melaporkan keluhan atau memberikan usulan kepada Pemkot hanya melalui SMS atau telepon, kedepannya bisa menyertakan gambar atau foto dalam laporannya.

Sehingga dengan cara seperti itu, keluhan atau usulan akan lebih muda ditindaklanjuti. Aduan lewat sosial media juga akan lebih efektif sebab saat ini sosial media banyak digunakan masyarakat.

"Ada yang mengirimkan keluhan atau informasi melalui email, namun

jumlahnya belum terlalu signifikan. Selain juga saat ini sudah ada yang lewat FB, namun adanya media sosial lain seperti Twitter nampaknya akan sangat membantu, karena pengguna Twitter saat ini juga sangat banyak," kata pria yang akrab disapa Kelik tersebut.

Saat ini setiap hari, rata-rata laporan yang masuk ke UPIK Kota Yogyakarta bisa mencapai 30 laporan. Isinya seputar keluhan, informasi ataupun usulan untuk Pemkot.

"Komitmen UPIK, seluruh masukan atau keluhan yang masuk harus direspon dalam jangka waktu maksimal 2X24 Jam, baik itu eksekusi atau informasi," kata Tri Hastono.

Seluruh SMS masuk ke UPIK, menurut Tri Hastono setiap bulan dilaporkan kepada Sekretaris Daerah (Sekda) Kota Yogyakarta termasuk tanggapan dari instansi atau SKPD yang bersangkutan. Dalam laporan tersebut, akan disampaikan 10 SKPD atau instansi yang melakukan respon cepat dan 10 SKPD yang merespon lambat laporan keluhan atau informasi dari masyarakat.

Sebelumnya, UPIK mendapatkan penghargaan dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Penghargaan tersebut didapatkan karena UPIK menjadi salah satu finalis dalam *United Nation Public Service Award* (UNPSA). (dnh)

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

Yogyakarta, 27 Mei 2026  
Kepala

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