



Media Massa : *KAWALAN* 701

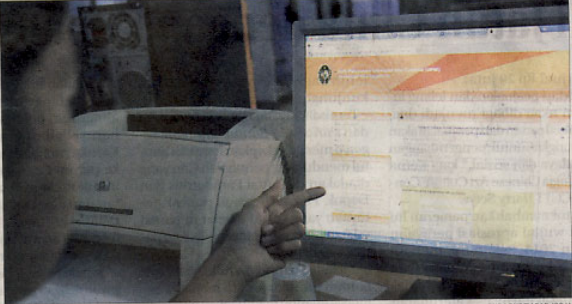
UPIK Kota Jogja, Program Finalis UNPSA 2014 oleh PBB di Seoul

Ubah Semangat Pangreh Praja ke Pamong Praja

Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) menjadi salah satu unit pelayanan andalan Pemkot Jogja. Unit ini menjadi ujung tombak untuk menjalin komunikasi dengan warga. UPIK Pemkot Jogja baru saja mendapat pengakuan di level internasional dengan terpilih menjadi salah satu finalis dalam United Nation Public Service Award (UNPSA) 2014 yang digelar Perserikatan Bangsa-Bangsa di Seoul, Korea Selatan.

HERU PRATOMO, Jogja

UPIK diluncurkan mulai 2003. Unit ini dikelola Bagian Humas dan Informasi Setda Pemkot Jogja. Unit ini dirancang sebagai



RESPONS: Warga sedang mengakses layanan UPIK milik Pemkot Jogja kemarin (1/7). media komunikasi antara Pemkot Jogja dengan warga. Itu tak hanya warga yang memiliki kartu

tanda penduduk (KTP) Kota Jogja. Bukan pula untuk mereka yang tinggal di Kota Jogja. Layanan ini dapat dimanfaatkan si-

apa pun yang ingin berkomunikasi, sekadar bertanya, berkeluh kesah, atau memberikan informasi ke Pemkot Jogja.

"Semuanya bisa mengakses ke UPIK. Silakan," jelas Koordinator UPIK Pemkot Jogja Nur Bireno kemarin (1/7).

Informasi yang disampaikan warga diwadahi dengan mengirimkan pesan singkat melalui telepon genggam (*short message service/SMS*) melalui nomor 08122780001. Selain itu, dapat mengirimkan surat elektronik (*e-mail*) ke alamat upik@jogjakota.go.id.

Selain itu, warga juga bisa mengakses *website* <http://upik.jogjakota.go.id> untuk kemudian mengisi formulir yang tersedia. "Setiap info orisinal dari warga yang masuk ke UPIK akan diverifikasi, dikategorikan dalam pertanyaan, usul saran, keluhan, dan info atau keterangan," jelas Nur.

Dia menyatakan, ada banyak konten yang masuk ke layanan UPIK

▶ Baca Ubah... Hal 11

Instansi	Nilai Berita	Sifat
1. <i>Baa. Humas & Inform</i>	<input type="checkbox"/> Negatif	<input type="checkbox"/> Amat Segera <input type="checkbox"/> Untuk Ditanggapi

Kirim Bahasa Gaul, Bisa Dihapus

■ UBAH...

Sambungan dari hal 1

Kebanyakan merupakan informasi dan keluhan. Misalnya, warga yang mengeluhkan layanan publik yang lambat. Ada pula keluhan terkait jalan rusak yang tidak segera diperbaiki.

Menurut Nur, berdasarkan prosedur operasional standar di UPIK, setiap konten yang masuk akan diteruskan ke satuan kerja perangkat daerah (SKPD) terkait. SKPD itu akan menjawab setiap keluhan yang masuk.

"Masih ada persepsi masyarakat kalau setiap keluhan yang dikirim ke UPIK harus segera ditangani. Padahal, kewenangan itu ada di tiap SKPD terkait," jelas Nur.

Humas, jelas dia, hanya sebagai operator. Sedangkan untuk peranti lunak dikelola Bagian Teknologi Informasi dan Telematika (TIT). Kewenangan untuk penyelesaian keluhan ada di tangan SKPD.

Meski begitu, humas menyadari dari tingginya keinginan masyarakat agar masukan atau keluhan mereka dapat didengar pemkot. Selain itu, masyarakat tentunya berharap segera ada tindak lanjut dengan program konkret.

Untuk itu, setiap ada informasi yang masuk ke UPIK akan

segera diteruskan ke SKPD terkait. Diharapkan dalam rentang 2 x 24 jam setelah keluhan atau informasi itu diterima sudah direspons oleh SKPD terkait.

SKPD diminta memberikan keterangan secara pasti. Ini terkait kapan akan dilaksanakan, apakah akan dikerjakan tahun depan atau tahun ini sesuai anggaran yang dimiliki. "Biasanya kalau belum direspons dalam bentuk fisik, warga akan SMS lagi," terangnya.

Sebulan sekali UPIK juga melaporkan kepada Sekretaris Daerah Pemkot Jogja. Laporan itu memuat sepuluh SKPD yang responsif dan belum responsif dalam memberikan tanggapan.

Selain keluhan, melalui UPIK masyarakat juga bisa menanyakan program dari setiap SKPD. Misalnya, program Kartu Menuju Sehat (KMS) di Dinsos, nakertrans Kota Jogja atau program juru pemantau jentik (jumantik) yang ditangani Dinas Kesehatan Kota Jogja.

Layanan yang paling banyak dimanfaatkan warga untuk menyampaikan informasi atau keluhan ke UPIK adalah SMS. Jumlah pengirim SMS lebih banyak dibanding warga yang menggunakan website dan e-mail.

Warga yang mengirimkan SMS

akan mendapatkan balasan *auto reply* berupa ucapan terima kasih dari UPIK. Mereka juga mendapat SMS balasan dari SKPD terkait.

Dalam sehari, rata-rata terdapat sekitar 20-30 konten yang masuk ke server UPIK. Jumlah tersebut bisa membeludak pada saat-saat tertentu. Misalnya, saat penerimaan calon pegawai negeri sipil atau penerimaan siswa baru.

"Kalau ada momentum khusus bisa sampai 60 lebih (SMS) yang masuk. Kebanyakan bertanya tentang informasi," ujar warga Palbapang, Bantul, ini.

Nur menambahkan, tidak semua konten yang masuk ke UPIK terkait dengan kinerja Pemkot Jogja. Terdapat pula warga yang bertanya tentang peristiwa yang sedang terjadi di Jogjakarta. Tak sedikit pula yang bertanya mengenai nomor telepon stasiun, bandara, bahkan desa wisata yang terletak di Sleman atau Kulonprogo.

"Terkadang, ada warga yang iseng," kata Nur.

Untuk setiap konten masuk yang tak terkait dinas dan SKPD maka diampu humas. Humas akan menindaklanjutinya.

Humas mengimbau warga untuk tidak mengirimkan SMS ke UPIK menggunakan simbol seperti yang biasa digunakan da-

lam bahasa gaul. "Pesan yang masuk, yang tidak bisa dibaca atau diambil intisarinya, akan dihapus," ungkapnya.

Nur menceritakan, UPIK diinisiasi Wali Kota Jogja Herry Zudianto. Layanan ini sebagai keran informasi dan interaksi dengan masyarakat.

Nur, yang menangani UPIK sejak awal, mengisahkan saat itu UPIK dibentuk dengan semangat perubahan dari *pangreh projo ke pamong projo* atau dari memerintah ke melayani. "SMS dipilih pada awalnya karena sedang tren saat itu," jelasnya.

Sebelumnya, Kepala Bagian Humas Setda Kota Jogja Tri Hastono menyatakan berencana melebarkan layanan dengan merambah media sosial seperti *Facebook* atau *Twitter*. Ini untuk menyempumakan dan memberikan ruang bagi masyarakat dalam menyampaikan keluhan maupun informasi ke pemkot.

"Kita sudah mulai berpikir ke sana. Karena dengan perkembangan zaman dengan pesatnya kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, ter-lalu naif jika kita tidak mengikuti perkembangan tersebut," kata pria yang akrab disapa Kelik ini. (* / amd / gp)

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