



# SMS Layanan Terganggu, Pemkot Minta Maaf

UMBULHARJO -- Bagian Humas dan Informasi Sekretariat Daerah Kota Yogyakarta meminta maaf kepada masyarakat, atas gangguan layanan SMS Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) di nomor 2740. Gangguan terjadi setidaknya satu bulan terakhir ini, dirasakan terutama oleh mereka yang menggunakan operator Indosat untuk mengakses UPIK.

Kepala Bagian Humas dan Informasi Sekretariat Daerah Kota Yogyakarta, Herman Edi Sulistyو menyampaikan permintaan maaf itu di Ruang Pertemuan Bagian Humas dan Informasi, Senin (4/5).

Menurutnya, layanan UPIK di nomor 0812 278 0001 dan 2740 bekerja sama dengan 3 operator seluler, yakni Indosat, Telkomsel, dan Flexi. Mulai April lalu, pengguna Indosat tidak bisa menyampaikan keluhan, saran,

atau menanyakan informasi melalui nomor 2740.

"Ini karena operator Indosat mengimplementasikan sistem baru yang diberi nama Indosat CDMS," terangnya dalam kesempatan yang juga dihadiri Toto Priyono dari PT Gama Techno selaku content provider UPIK dan Dedi Kurniatio dan PT Indosat Cabang Yogyakarta.

Kepala Bagian Teknologi Informasi dan Telematika Sekretariat Daerah Kota Yogyakarta, Rudi Firdaus MBA MSi menjelaskan, sistem tersebut menuntut kata kunci atau *keyword*. Layanan SMS UPIK dengan Indosat selama sebulan kemarin tidak dapat dilakukan, karena UPIK belum memiliki kata kunci.

"Untuk penyesuaian dengan sistem baru, saat ini sedang diproses Indosat untuk mengaktifkan kata kunci 'UPIK', sebagai kata kunci untuk me-

nyampaikan saran, keluhan, informasi ke sistem UPIK," paparnya.

Rudi menuturkan, untuk menyampaikan keluhan, informasi, atau saran ke UPIK melalui SMS, pengguna Indosat mengetikkan upik (spasi) isi SMS dan kirim ke nomor 2740. Sedangkan pengguna Telkomsel dan Flexi tidak perlu menggunakan kata kunci, dan tidak ada perubahan dari biasanya.

"Layanan SMS 2740 Pemkot termasuk kategori layanan SMS Premium dengan 4 digit nomor, tapi tarifnya normal. Sistemnya juga beda dengan yang digunakan bisnis SMS premium, yang biasanya didahului mengetik REG. Layanan UPIK bukan premium, sehingga *nggak* ada *profit sharing* dengan content provider dan operator. Ini murni layanan masyarakat, *nggak* ada arah ke bisnis," tandasnya. (fir)

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

Yogyakarta, 19 Januari 2025  
Kepala

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