

## ABSTRAK

Layanan Pengaduan dan Aspirasi Masyarakat Kota Semarang Sapa Mbak Ita sebelumnya bernama *Lapor Hendi*. Hal tersebut membuat Dinas Komunikasi, Informasi, Statistik dan Persandian Kota Semarang terus melakukan upaya untuk menambah partisipasi masyarakat dalam pembangunan Kota Semarang melalui penyebaran informasi dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Layanan *Sapa Mbak Ita*, yakni dengan gencar melakukan penyebaran informasi di sosial media *Instagram @sapambakita*. Berdasarkan fungsi Humas sebagai *Boundary Spanning*, yaitu membangun hubungan baik antara Pemerintah dan Publik untuk memperoleh sikap saling pengertian, dibutuhkan media Public Relations berupa Alur Pengaduan dan Tindak Lanjut dari aduan masyarakat untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Layanan Sapa Mbak Ita. Produksi video ini dilakukan melalui tiga tahap yaitu, pra-produksi, produksi, dan pasca-produksi. Output Tugas Akhir berupa pembuatan video *Reels Instagram* mengenai Alur Pengaduan dan Tindak Lanjut Aduan, berjumlah sepuluh konten yaitu, *Profile #sapambakitainaction*, Alur Pengaduan *Sapa Mbak Ita* versi video dan Animasi, Status Laporan, Monitoring Evaluasi, Laporan Valid, *Resend* Aduan, Sepele? Tapi SMI bisa, Sapa Mbak Ita Untuk BRT, Tindak Lanjut Aduan Masyarakat, dan *We Do Our Best*.

**Kata kunci : *Reels Instagram, Media Public Relations, Kepercayaan Masyarakat, Layanan Pemerintah, Sapa Mbak Ita.***