

BAB II

PROFIL DAN PROGRAM LAPOR SEMAR SOLUSI AWP

2.1. Profil Layanan

Layanan pengaduan masyarakat berbasis digital merupakan instrumen strategis dalam praktik *Government Public Relations (GPR)* yang mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang transparan, partisipatif, dan akuntabel. Dalam konteks komunikasi pemerintahan, kanal pengaduan tidak hanya berfungsi sebagai sarana administratif, tetapi juga sebagai media komunikasi dua arah antara pemerintah dan publik guna membangun kepercayaan serta memperkuat legitimasi institusi. Di Kota Semarang, kanal pengaduan digital mengalami transformasi identitas seiring dinamika kepemimpinan daerah. Pada tahun 2016, layanan ini diperkenalkan dengan nama “Lapor Hendi” pada masa kepemimpinan Wali Kota Hendrar Prihadi. Inisiatif tersebut menjadi bagian dari strategi komunikasi kepemimpinan dalam memperkuat kedekatan antara pemerintah dan masyarakat melalui pemanfaatan teknologi digital sebagai sarana peningkatan kualitas pelayanan publik.

Memasuki tahun 2022, layanan ini mengalami penyesuaian identitas menjadi “Sapa Mbak Ita” yang merepresentasikan kepemimpinan Wali Kota Hevearita Gunaryanti Rahayu. Perubahan tersebut mencerminkan strategi reposisi komunikasi publik yang bertujuan memperkuat engagement masyarakat terhadap kanal pengaduan melalui pendekatan yang lebih personal dan komunikatif. Selanjutnya, pada tahun 2025, setelah terpilihnya Agustina Wilujeng Pramestuti

sebagai Wali Kota, layanan ini kembali diperbarui dan resmi berganti nama menjadi “Lapor Semar Solusi AWP”. Transformasi identitas ini tidak hanya bersifat simbolik, tetapi juga menunjukkan penguatan sistem komunikasi layanan publik menuju platform digital yang lebih terintegrasi, responsif, dan adaptif dalam menjawab kebutuhan masyarakat.



Gambar 2.1. Logo Lapor Semar Solusi AWP

Sebagai layanan resmi di bawah koordinasi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Semarang, Lapor Semar Solusi AWP berfungsi sebagai kanal komunikasi publik yang menjembatani aspirasi masyarakat dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Dalam perspektif GPR, layanan ini berperan sebagai instrumen manajemen isu dan penguatan reputasi pemerintah daerah melalui mekanisme penanganan laporan yang terstruktur.

Laporan yang diterima mencakup berbagai sektor pelayanan publik, seperti pendidikan, kesehatan, administrasi kependudukan, perizinan, perpajakan daerah, tata kota, transportasi, sosial kemasyarakatan, hingga layanan PDAM. Keragaman kategori tersebut menunjukkan bahwa Lapor Semar Solusi AWP berfungsi sebagai

mekanisme integratif yang menghubungkan masyarakat dengan OPD sesuai bidang kewenangannya.

Melalui penekanan pada kecepatan respons, keterbukaan informasi, dan kemudahan akses, layanan ini dirancang untuk membangun pengalaman pelaporan yang kredibel dan dapat dipertanggungjawabkan. Transparansi proses serta kemampuan masyarakat untuk memantau perkembangan laporan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah.

Dengan demikian, Lapor Semar Solusi AWP tidak hanya menjadi kanal penyampaian aduan, tetapi juga instrumen strategis dalam membangun tata kelola pemerintahan yang inklusif, transparan, dan berorientasi pada penyelesaian masalah secara partisipatif.

2.2. Layanan Pengaduan

Lapor Semar Solusi AWP menyediakan dua layanan utama bagi masyarakat, yaitu penanganan pengaduan atas ketidaksesuaian pelayanan publik dan penyaluran aspirasi berupa saran atau usulan perbaikan layanan. Dalam perspektif *Government Public Relations (GPR)*, mekanisme ini merepresentasikan praktik komunikasi dua arah antara pemerintah dan publik yang menempatkan masyarakat sebagai aktor partisipatif dalam proses evaluasi layanan. Mekanisme tersebut sejalan dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan tentang hak masyarakat untuk menyampaikan keluhan dan memperoleh tindak lanjut dari penyelenggara layanan. Selain itu, tata kelola pelaporan publik juga diatur melalui Peraturan Presiden No. 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan

Pengaduan Pelayanan Publik, yang menekankan pentingnya integrasi sistem pengaduan nasional.

Sebagai kanal resmi milik Pemerintah Kota Semarang, layanan pengaduan ini didesain untuk mendukung partisipasi warga dalam pengawasan publik. Riset menunjukkan bahwa kanal pengaduan digital memperluas akses masyarakat terhadap layanan pemerintah serta meningkatkan kualitas respons pemerintah. Penggunaan multi-kanal seperti website, aplikasi, dan integrasi digital dapat meningkatkan partisipasi warga dalam pelaporan layanan publik melalui transparansi dan koordinasi antar-OPD (Wijayanto & Rani, 2024)

Lapor Semar Solusi AWP menyediakan empat kanal utama untuk mendukung kemudahan akses bagi masyarakat, yaitu website resmi laporsemar.semarangkota.go.id, layanan WhatsApp Center 0812-15000-512, aplikasi Lapor Semar yang tersedia di Playstore, serta portal nasional SP4N LAPOR! melalui alamat laporsemar.lapor.go.id. Prosedur tindak lanjut dalam Lapor Semar Solusi AWP dijalankan secara terstruktur, dimulai dari proses verifikasi laporan oleh admin dalam waktu 1×24 jam, kemudian laporan diteruskan kepada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait untuk ditindaklanjuti dalam kurun waktu maksimal 5 hari, dan penyelesaian penuh ditargetkan selesai dalam 10 hari kerja. Efektivitas sistem pengaduan digital sangat dipengaruhi oleh kejelasan alur tindak lanjut serta akuntabilitas antar-unit pemerintahan (Wijayanto & Rani, 2024)

Jenis laporan yang dapat disampaikan melalui layanan ini sangat beragam, mencakup sektor pendidikan, kesehatan, administrasi kependudukan, perizinan,

pajak daerah, tata kota, transportasi, sosial-kemasyarakatan, hingga layanan PDAM (Lapor Semar, 2025). Keberagaman kategori tersebut menunjukkan bahwa Lapor Semar Solusi AWP berperan sebagai mekanisme integratif yang menghubungkan masyarakat dengan berbagai OPD sesuai kewenangannya. Dengan demikian, Lapor Semar Solusi AWP tidak hanya berfungsi sebagai kanal pelaporan masyarakat, tetapi juga sebagai instrumen strategis dalam membentuk tata kelola pemerintahan yang responsif, transparan, dan partisipatif sesuai dengan perkembangan *e-governance* modern.

2.3. Stakeholder Internal dan Eksternal

2.3.1. Stakeholder Internal

2.3.1.1. Pemerintah Kota Semarang

Pemerintah Kota Semarang, khususnya Wali Kota, memiliki peran strategis sebagai pemegang otoritas kebijakan sekaligus representasi simbolik institusi pemerintah daerah. Dalam perspektif GPR, Wali Kota berperan dalam menentukan arah narasi kebijakan, memberikan legitimasi terhadap program, serta memperkuat citra kepemimpinan melalui penyelenggaraan layanan pengaduan Lapor Semar Solusi AWP.

2.3.1.2. Dinas / Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Terkait

OPD berfungsi sebagai unit teknis yang menerima dan menindaklanjuti laporan dari masyarakat. Instansi yang terlibat antara lain Diskominfo, Dinas Pekerjaan Umum (DPU), Dinas Perhubungan, Dinas Lingkungan Hidup, Satpol PP, dan Dinas Kesehatan. Masing-masing OPD

menjalankan kewenangannya sesuai bidang layanan publik yang diadakan oleh warga.

2.3.1.3. *Manajemen dan Tim Operasional (Admin)*

Tim admin bertugas mengelola sistem pelaporan melalui *dashboard*, melakukan verifikasi awal terhadap laporan yang masuk, meneruskan laporan kepada OPD yang relevan, serta memastikan seluruh proses berjalan sesuai standar waktu layanan yang telah ditetapkan.

2.3.2. *Stakeholder Eksternal*

2.3.2.1. *Masyarakat Umum*

Masyarakat Kota Semarang merupakan pengguna utama layanan Lapor Semar Solusi AWP. Mereka berperan sebagai pelapor yang menyampaikan masalah atau usulan terkait layanan publik, sekaligus sebagai pihak yang memantau perkembangan dan tindak lanjut dari laporan yang telah mereka ajukan.

2.4. Program Komunikasi

Sebagai kanal pengaduan resmi milik Pemerintah Kota Semarang, Lapor Semar Solusi AWP telah menjalankan sejumlah program komunikasi yang berfungsi untuk meningkatkan kualitas layanan sekaligus memperkuat keterlibatan masyarakat.

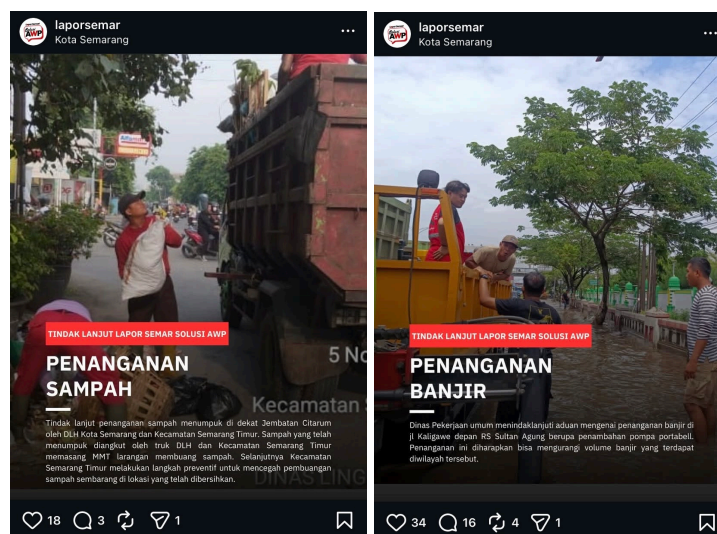
2.4.1. Penggunaan Media Sosial Instagram @laporsemar

Akun Instagram @laporsemar, yang sebelumnya juga digunakan oleh program Sapa Mbak Ita dan Lapor Hendi, mulai mengunggah konten secara konsisten terkait Lapor Semar Solusi AWP sejak April 2025.



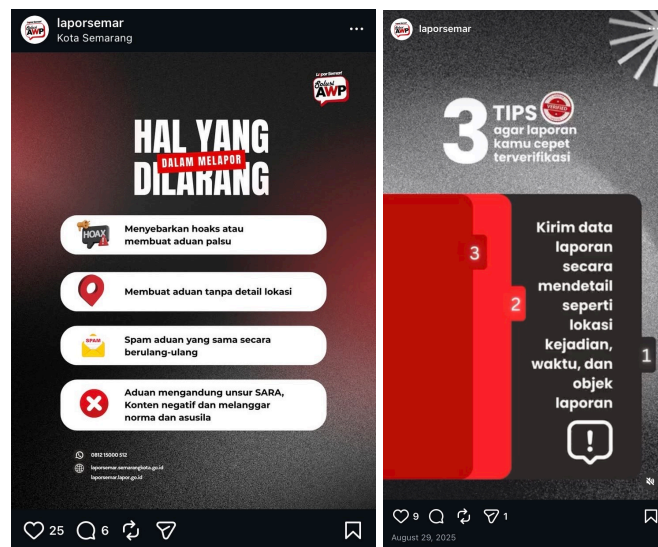
Gambar 2.2. Unggahan Instagram Laporan Mingguan dan Bulanan

Unggahan rutin mingguan dan bulanan menjadi salah satu bentuk aktivitas komunikasi utama. Konten tersebut menyajikan rangkuman statistik layanan, seperti jumlah laporan yang masuk, status penyelesaian, kanal pengaduan yang paling sering digunakan, kategori aduan terbanyak, serta kinerja OPD/BUMD yang dinilai terbaik. Tujuan dari publikasi ini adalah memberikan transparansi kinerja dan menunjukkan akuntabilitas penyelenggara layanan kepada publik.



Gambar 2.3. Unggahan Tindak Lanjut Lapor Semar Solusi AWP

Selain itu, terdapat pula unggahan tindak lanjut yang memaparkan laporan-laporan yang telah berhasil diselesaikan oleh perangkat daerah terkait. Konten ini berfungsi untuk memberikan bukti nyata atas penanganan aduan masyarakat dan menumbuhkan kepercayaan publik terhadap efektivitas layanan.



Gambar 2.4. Unggahan Informasi Seputar Layanan

Akun @laporsemar juga membagikan informasi edukatif mengenai tata cara pelaporan, larangan-larangan saat membuat laporan, serta tips agar laporan dapat diverifikasi dan ditangani dengan cepat.



Gambar 2.5. *Insight* Instagram @laporsemar

Berdasarkan data *insight Instagram* periode 5 September - 3 Desember 2025, akun @laporsemar menunjukkan peningkatan performa pada berbagai aspek. Total tayangan mencapai 736.473 views, di mana 64% berasal dari *non-followers*, yang menandakan bahwa jangkauan konten berhasil meluas melampaui audiens inti (*followers*). Total *reach* mencapai 115.694, menunjukkan peningkatan visibilitas yang signifikan. Akun ini juga mencatat 7.919 interaksi, terdiri dari 51,4% pengikut dan 48,6% *non-followers*. Jenis konten yang menghasilkan interaksi tertinggi adalah *posts* (58,1%), disusul *reels* (35,8%), dan yang terakhir *stories* (6,1%). *Profile activity* meningkat hingga 13.239 tindakan, terdiri dari 11.928 *profile visit*, 1.241 *external klik taps*, dan 70 *business address taps*.

Dari segi demografi, audiens terbesar berada pada rentang usia 25-34 tahun (38,8%), diikuti kelompok usia 35-44 tahun (35,6%). Mayoritas audiens berjenis kelamin laki-laki (64,1%), sejalan dengan data laporan

pada situs resmi Lapor Semar Solusi AWP, di mana 82,5% pelapor merupakan laki-laki.

2.4.2. Program Sosialisasi



Gambar 2.6. Unggahan *Goes To School* Vol. 1 & Vol. 2

Selain pemanfaatan media sosial, Lapor Semar Solusi AWP juga melaksanakan program sosialisasi langsung melalui kegiatan Lapor Semarang *Goes to School*. Program ini telah diselenggarakan dua kali dan ditujukan kepada siswa-siswi SMP di Kota Semarang. Kegiatan ini bertujuan memperkuat literasi layanan publik sekaligus mengenalkan berbagai kanal pengaduan dan informasi resmi yang disediakan pemerintah daerah. Dalam kegiatan tersebut, siswa diperkenalkan kepada tiga layanan publik utama, yaitu Lapor Semar Solusi AWP sebagai kanal penyampaian aduan masyarakat, PPID Kota Semarang sebagai pusat layanan informasi publik, dan Call Center Darurat 112 sebagai layanan tanggap darurat.

Melalui program ini, Lapor Semar berupaya membangun kesadaran sejak dini mengenai mekanisme pelaporan dan penggunaan layanan publik secara bertanggung jawab.

2.5. Usulan Program Komunikasi

Untuk merancang program komunikasi yang efektif dan sesuai dengan kebutuhan publik, tim Pancawarna terlebih dahulu melakukan survei terkait tingkat pengetahuan masyarakat Kota Semarang mengenai layanan Lapor Semar Solusi AWP. Hasil survei menunjukkan bahwa hanya 62,5% responden mengetahui keberadaan kanal pengaduan tersebut. Selain itu, 98% responden menyatakan keraguan bahwa laporan yang mereka sampaikan akan ditindaklanjuti, sementara 60% responden mengaku belum pernah melakukan pelaporan. Temuan empiris ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara tujuan layanan dan persepsi publik, sehingga diperlukan strategi komunikasi yang komprehensif untuk meningkatkan *awareness*, memperkuat *trust*, serta mendorong *action to download/register* dari masyarakat.

Berdasarkan temuan tersebut, dirumuskan program komunikasi *Government Public Relations (GPR)* bertajuk “Cipta Seni Bahana Aspirasi #NgadudiLaporSemar”. Program ini bertujuan membangun pemahaman publik terhadap fungsi layanan, meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap tindak lanjut laporan, dan memfasilitasi partisipasi warga dalam mekanisme pengaduan. Dalam rancangan strategi program ini, *main event* ditempatkan sebagai program pembuka yang berfungsi sebagai stimulus awal untuk menciptakan ketertarikan publik. *Main event* mengintegrasikan unsur seni, pawai, hiburan, serta *booth*

interaktif sebagai sarana edukasi publik. Kehadiran *Lapor On the Spot Booth* memungkinkan masyarakat melakukan registrasi akun dan mencoba proses pelaporan secara langsung, sehingga masyarakat memperoleh pengalaman awal yang mudah dan relevan dengan kebutuhan mereka.

Setelah pelaksanaan *main event*, kegiatan dilanjutkan dengan rangkaian edukasi melalui *Lapor Semar Goes to School*, *Goes to Campus*, dan *Goes to RW*. *Goes to School* dan *Goes to Campus* dirancang sebagai kegiatan pembelajaran interaktif yang mencakup penjelasan mengenai alur pelaporan, jenis laporan yang dapat disampaikan, simulasi pelaporan, serta pendampingan registrasi akun. Program ini bertujuan meningkatkan literasi pelaporan pada kelompok usia produktif yang berpotensi menjadi pengguna aktif layanan.

Di sisi lain, *Goes to RW* menyasar kelompok masyarakat dengan tingkat literasi digital yang beragam. Melalui pendekatan dialogis antara pemerintah dan warga, kegiatan ini mencakup pendampingan teknis registrasi akun, simulasi pelaporan, serta sesi berbagi pengalaman dari warga yang pernah menggunakan layanan. Testimoni langsung dari pengguna layanan menjadi elemen penting dalam membangun kepercayaan kolektif dan mengurangi keraguan masyarakat terkait tindak lanjut laporan.

Kampanye luring tersebut diperkuat melalui strategi komunikasi daring dengan memanfaatkan akun *Instagram @laporsemar* sebagai media utama penyebaran informasi. Konten edukatif, hiburan, serta informasi layanan dipublikasikan secara rutin untuk menjaga visibilitas layanan dan meningkatkan *engagement* audiens. Selain itu, kampanye turut melibatkan kolaborasi media

partner, publikasi radio bersama e-Radio Semarang dan Jateng Radio, serta penggunaan *paid advertising* untuk memperluas jangkauan konten. Pendekatan komunikasi berbasis model PESO (*Paid, Earned, Shared, Owned*) diterapkan untuk memastikan pesan kampanye tersebar secara konsisten melalui berbagai kanal komunikasi.

Dalam pelaksanaan kampanye *Cipta Seni Bahana Aspirasi #NgadudiLaporSemar*, penulis menjalankan dua peran utama, yaitu sebagai *Public Relations* dan Event Planner. Dalam fungsi *Public Relations*, penulis bertanggung jawab merancang dan mengelola strategi komunikasi untuk meningkatkan *awareness*, membangun kepercayaan, serta mendorong partisipasi masyarakat terhadap Lapor Semar Solusi AWP sebagai kanal resmi pengaduan publik. Peran ini diwujudkan melalui pembangunan kerja sama dengan sekolah menengah atas, RW, dan fakultas universitas dalam pelaksanaan program sosialisasi, kolaborasi dengan stasiun radio untuk publikasi menjelang Main Event, serta kemitraan dengan media partner guna memperluas jangkauan kampanye. Selain itu, penulis menjalankan fungsi *media relations* dengan menyusun dan mendistribusikan *press release* kepada media lokal serta menyiapkan publikasi after event pada website resmi sebagai bentuk transparansi dan pelaporan publik dalam kerangka *Government Public Relations (GPR)*.

Sebagai Event Manager, penulis bertanggung jawab dalam perencanaan, pengelolaan, dan pengendalian aspek teknis serta operasional seluruh rangkaian kegiatan kampanye. Tugas tersebut meliputi perancangan konsep acara berdasarkan riset khalayak, penyusunan *rundown* dan alur kegiatan, koordinasi tim pelaksana,

serta pengelolaan kebutuhan produksi, logistik, dan teknis acara guna memastikan pesan layanan publik tersampaikan secara efektif. Penulis juga memastikan keterlibatan audiens sesuai target yang ditetapkan serta mendorong partisipasi aktif peserta melalui registrasi akun Lapor Semar Solusi AWP. Seluruh rangkaian kegiatan diakhiri dengan evaluasi pelaksanaan sebagai dasar pengembangan strategi komunikasi selanjutnya.

Melalui perancangan strategi yang menyatukan pendekatan edukatif, partisipatif, dan komunikatif, kampanye “Cipta Seni Bahana Aspirasi #NgadudiLaporSemar” diproyeksikan sebagai langkah konkret dalam memperkuat fungsi *Government Public Relations* Pemerintah Kota Semarang. Integrasi kegiatan luring dan daring, kolaborasi lintas pemangku kepentingan, serta penyampaian pesan yang konsisten diharapkan mampu membentuk pemahaman yang lebih komprehensif mengenai peran Lapor Semar Solusi AWP sebagai kanal pengaduan resmi. Lebih dari itu, kampanye ini diarahkan untuk menumbuhkan keyakinan masyarakat terhadap komitmen pemerintah dalam menjamin keterbukaan aspirasi dan respons layanan, sekaligus mendorong keterlibatan warga sebagai mitra aktif dalam menjaga kualitas tata kelola dan pelayanan publik di Kota Semarang.