

## BAB II

### PROFIL DAN PROGRAM LAPOR SEMAR SOLUSI AWP

#### 2.1 Profil Layanan

Sejak tahun 2016, Kota Semarang sudah memiliki layanan pengaduan masyarakat digital yang dikenal dengan nama “Lapor Hendi”. Perubahan kepemimpinan pada tahun 2022 mengakibatkan perubahan pada identitas layanan tersebut juga, sehingga layanan menjadi “Sapa Mbak Ita”. Hal serupa terjadi pada tahun 2025, di mana Walikota yang saat ini menjabat berubah menjadi Agustina Wilujeng Pramestuti, sehingga layanan “Sapa Mbak Ita” turut berubah menjadi “Lapor Semar Solusi AWP”.



**Gambar 2.1** Logo Semar Solusi AWP

Lapor Semar Solusi AWP dibuat dengan tujuan menjadi wadah untuk menampung berbagai macam aspirasi dan aduan masyarakat Kota Semarang. Layanan ini berada di bawah naungan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang. Dengan adanya Lapor Semar Solusi AWP, kualitas pelayanan publik Kota Semarang dapat meningkat dan keresahan yang dimiliki oleh masyarakat Kota Semarang dapat teratasi.

#### 2.2 Layanan Pengaduan

Lapor Semar Solusi AWP berfokus pada dua hal utama: pengaduan masyarakat dan aspirasi. Jika ada fasilitas publik yang tidak sesuai, masyarakat dapat mengajukan pengaduan. Di sisi lain, jika masyarakat memiliki usul, saran, atau gagasan tentang fasilitas publik, aspirasi dapat disampaikan. Baik Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan

Publik (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 2009) maupun Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013, 2013) mengatur hal ini. Pelapor dapat memantau perkembangan aduan melalui notifikasi langsung dengan melaporkan pada Lapor Semar Solusi AWP. Selain itu, Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022, 2022) melindungi identitas pelapor, sehingga pelapor tidak perlu khawatir akan kebocoran informasi. Layanan pengaduan ini diawasi secara langsung oleh walikota dan laporan digunakan sebagai dasar untuk perencanaan pembangunan kota. Layanan Lapor Semar Solusi AWP memiliki empat kanal utama, yaitu website ([laporsemar.semarangkota.go.id](http://laporsemar.semarangkota.go.id)), WhatsApp (0812 15000 512), Aplikasi Lapor Semar yang dapat diunduh di Playstore, dan website SP4N Lapor! ([laporsemar.lapor.go.id](http://laporsemar.lapor.go.id)). Ada sebelas jenis aduan utama yang dapat dilaporkan pada layanan Lapor Semar Solusi AWP di antaranya: pendidikan, kesehatan, administrasi kependudukan, perizinan, pajak daerah, tata kota, sosial, kemasyarakatan, transportasi, dan layanan PDAM (Lapor Semar, 2025).

Proses penyelesaian aduan dimulai dari verifikasi dan respon awal oleh admin Lapor Semar yang diproses dalam waktu 1x24 jam. Laporan akan ditelaah, di-disposisi, dan diberikan respon awal oleh Organisasi Perangkat Daerah. Setelah laporan terverifikasi, admin penghubung pada perangkat daerah/ BUMD akan meneruskan kepada bidang terkait, dan ditindaklanjuti dalam kurun waktu 5 hari. Tindakan penyelesaian laporan akan selesai maksimal dalam kurun waktu 10 hari dan hasilnya akan dilaporkan melalui sistem kepada pelapor (Lapor Semar, 2025).

## **2.3 Stakeholder Internal dan Eksternal**

### **2.3.1 Stakeholder Internal**

- a. Pemerintah Kota Semarang

Walikota sebagai pengambil keputusan dan kebijakan, menentukan tujuan dan pelaksanaan program.

b. Dinas / Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Terkait

Berperan untuk menerima, mengolah serta menindaklanjuti aduan yang diterima. Dinas/ Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terdiri dari Diskominfo, Dinas Pekerjaan Umum (DPU), Dinas Perhubungan, Dinas Lingkungan Hidup, Satpol PP, dan Dinas Kesehatan.

c. Manajemen dan Tim Operasional (Admin)

Tim admin atau operator Lapor Semar Solusi AWP, mengelola *dashboard* laporan, memverifikasi laporan masuk, mengarahkan laporan ke OPD terkait, dan memastikan laporan ditindaklanjuti dalam jangka waktu yang sudah ditentukan.

### 2.3.2 Stakeholder Eksternal

a. Masyarakat Umum

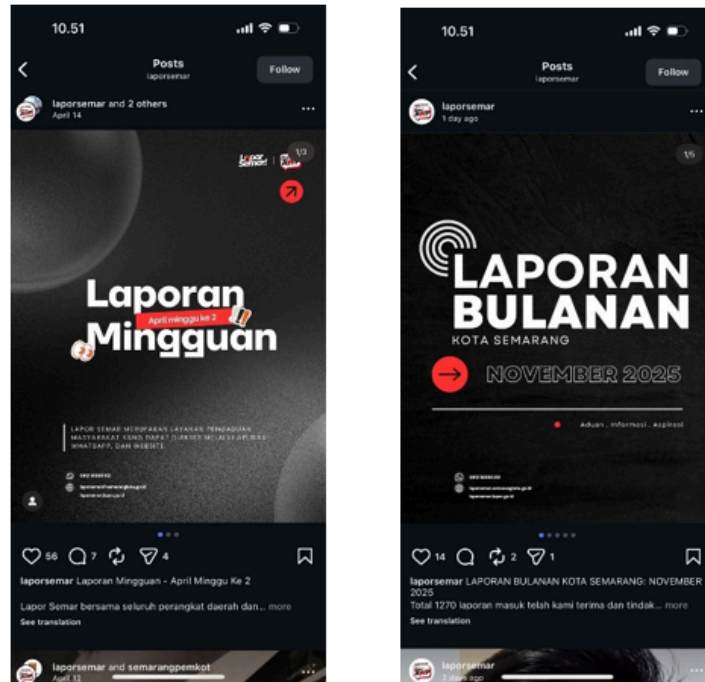
Masyarakat kota Semarang selaku pengguna utama layanan Lapor Semar Solusi AWP dapat berpartisipasi dengan mengajukan aduan maupun menyampaikan aspirasi dengan kemampuan untuk memantau tindak lanjut laporan yang diajukan.

## 2.4 Program Komunikasi

Selama perjalanannya sebagai kanal pengaduan resmi Kota Semarang, Lapor Semar Solusi AWP telah melakukan berbagai program komunikasi untuk meningkatkan kualitas, visibilitas, maupun interaktivitas dari pelayanan publik ini.

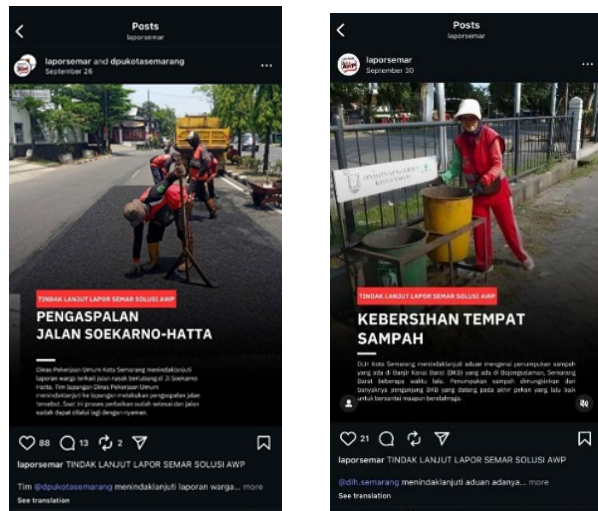
### 2.4.1 Penggunaan Media Sosial *Instagram @laporsemar*

Sebelum menjadi *@laporsemar*, akun *Instagram* tersebut sudah digunakan oleh “Sapa Mbak Ita” dan “Lapor Hendi”. Mengikuti pergantian Walikota pada tahun 2025, akun *@laporsemar* mulai rutin mengunggah konten seputar Lapor Semar Solusi AWP pada bulan April tahun 2025.



**Gambar 2.2** Screenshot Unggahan Laporan Mingguan dan Bulanan di Akun Instagram @laporsemar

Selama pelaksanaannya sejak April 2025, akun Instagram @laporsemar memiliki program komunikasi yang secara rutin diunggah pada akun @laporsemar. Unggahan tersebut berupa laporan mingguan dan bulanan dari laporan yang diterima oleh Lapor Semar Solusi AWP. Unggahan tersebut berisi informasi seputar data statistik status laporan yang terdapat pada bulan atau minggu tersebut, kemudian terdapat juga informasi terkait kanal pengaduan apa saja yang digunakan oleh masyarakat dalam mengirimkan laporan, beserta topik aduan apa yang paling sering diajukan, dan OPD/ BUMD dengan performa memuaskan.



**Gambar 2.3 Screenshot** Unggahan Rutin Lainnya di Akun Instagram @laporsemar

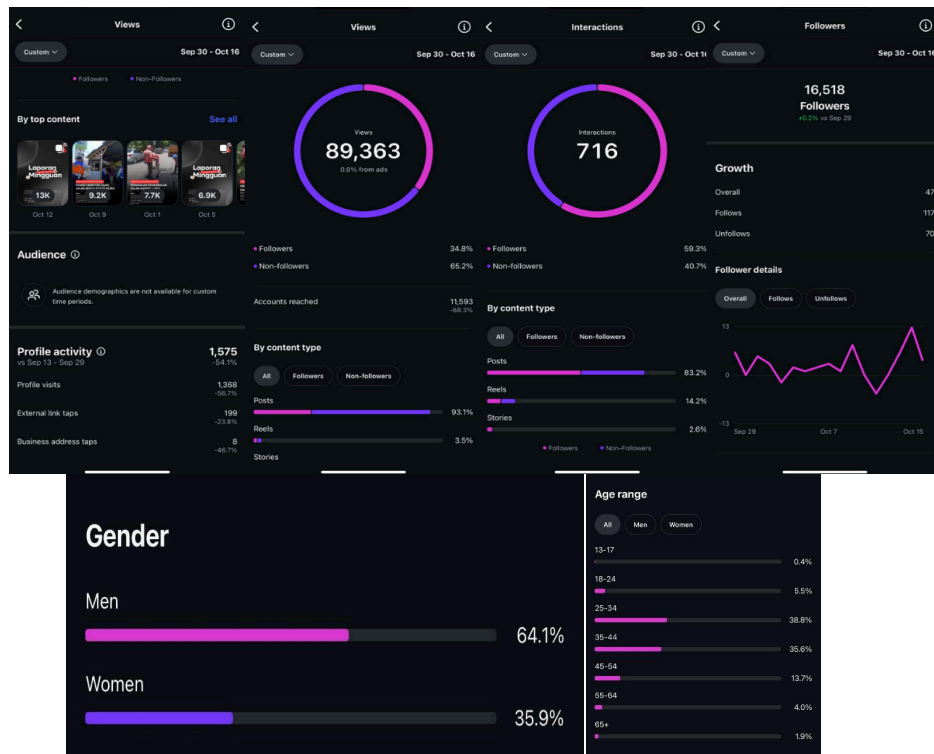
Unggahan rutin lainnya yang terdapat dalam program komunikasi Lapor Semar Solusi AWP merupakan tindak lanjut Lapor Semar Solusi AWP, yang menyertakan foto dokumentasi dari tindak lanjut, serta deskripsi terkait tindak lanjut laporan.



**Gambar 2.4 Screenshot** Unggahan Berupa Informasi di Akun Instagram @laporsemar

Lapor Semar Solusi AWP juga mengunggah informasi seputar layanan, seperti informasi terkait hal-hal yang dilarang dalam

mengajukan laporan, serta *tips* agar laporan dapat cepat diverifikasi dan ditindaklanjuti.



**Gambar 2.5** Screenshot *Professional Dashboard* Akun *Instagram* @laporsemar

Berdasarkan data yang diperoleh dari *professional dashboard* akun *Instagram* @laporsemar dari 30 September 2025 hingga 16 Oktober 2025, kinerja *Instagram* @laporsemar mengalami penurunan pada beberapa bagian seperti *reach* dan *profile activity*. Selama periode tersebut, jumlah *views* mencapai 89.363 *views*, dengan sebagian besar (65,2%) berupa *non-followers*. Hal ini menunjukkan bahwa konten Lapor Semar dapat menjangkau masyarakat yang lebih luas dan tidak hanya terbatas pada pengikut akun. Dalam periode tersebut, akun @laporsemar berhasil mencapai *reach* 11.593 yang merupakan penurunan sebesar 68,3% dibandingkan periode sebelumnya. Interaksi yang diperoleh akun @laporsemar sejumlah 716 yang berasal dari

pengikut sebesar 59,3% dan dari non-pengikut sebanyak 40,7%. Bentuk interaksi tertinggi diperoleh melalui konten unggahan *posts* sebesar 83,2%, yang kemudian diikuti oleh konten unggahan *reels* sebesar 14,2%. *Profile activity* juga mengalami penurunan sehingga menjadi 1,575 (-54,1%) dengan rincian 1,368 (-56,7%) *profile visits*, 199 (-23,8%) *external link taps*, dan 8 (-46,7%) *business address taps*.

Secara demografis dapat disimpulkan bahwa mayoritas audiens berasal dari rentang usia 25 hingga 34 tahun dengan persentase 38,8%, diikuti oleh audiens dari rentang usia 35 hingga 44 tahun dengan persentase 35,6%. Berdasarkan jenis kelamin, mayoritas audiens berjenis kelamin laki-laki (64,1%) yang konsisten dengan data jumlah laporan, di mana mayoritas laporan diajukan oleh masyarakat yang berjenis kelamin laki-laki (82,5%) berdasarkan dari data pada situs Lapor Semar Solusi AWP.

#### **2.4.2 Program Sosialisasi**

Di samping penggunaan media sosial *Instagram*, Lapor Semar Solusi AWP juga menjalankan program komunikasi lainnya berupa kegiatan sosialisasi kepada siswa-siswi SMP di kota Semarang yang disebut sebagai Lapor Semarang *Goes to School*. Kegiatan sosialisasi ini telah dilakukan sebanyak 2 kali di mana para peserta sosialisasi diperkenalkan kepada tiga layanan publik yang berperan sebagai media komunikasi Pemerintah Kota Semarang. Tiga layanan yang diperkenalkan adalah Lapor Semar Solusi AWP, PPID Kota Semarang, dan Call Center Darurat 112.



**Gambar 2.6** Screenshot Layanan Solusi AWP, PPID Kota Semarang, dan Call Center Darurat 112 di Akun *Instagram* @laporsemar

## 2.5 Usulan Program Komunikasi

Guna merancang program komunikasi yang relevan dan efektif dalam mencapai tujuan, tim karya bidang telah melaksanakan survei mengenai pengetahuan masyarakat Kota Semarang terhadap layanan Lapor Semar Solusi AWP. Hasil survei membuktikan bahwa hanya 62,5% masyarakat mengetahui kanal pengaduan Lapor Semar Solusi AWP. Ditemukan juga bahwa 98% responden merasa ragu bahwa laporan mereka akan ditindaklanjuti dan 60% responden bahkan belum pernah melakukan pelaporan. Mengetahui hal tersebut, tim karya bidang menyusun suatu program komunikasi dengan tajuk “Cipta Seni Bahana Aspirasi #NgadudiLaporSemar” dengan tujuan meningkatkan pengetahuan (*awareness*), kepercayaan (*trust*) masyarakat, serta mengajak masyarakat untuk lebih aktif berpartisipasi dalam membangun Kota Semarang.

Salah satu rangkaian dari program komunikasi merupakan kegiatan *public education & service campaign offline* yang diberi nama Lapor Semar *Goes to School*, Lapor Semar *Goes to Campus*, dan Lapor Semar *Goes to RW*. Kegiatan *public education & service campaign offline Goes to School* dan *Goes to Campus* dilakukan dengan pendekatan interaktif di mana para

siswa-siswi dan mahasiswa-mahasiswi dapat secara langsung mengetahui jenis laporan apa yang dapat disampaikan, serta melihat secara langsung proses pengajuan laporan. Dengan adanya sesi tanya jawab, simulasi pelaporan, serta panduan untuk registrasi akun secara langsung, kegiatan menjadi lebih inklusif kepada seluruh peserta sosialisasi.

Kegiatan *Goes to RW* dilaksanakan dengan maksud menasar pada masyarakat Kota Semarang dengan literasi digital yang beragam. Dengan dilaksanakannya rangkaian ini, tercipta suatu ruang dialog langsung antara pemerintah dengan masyarakat. Masyarakat juga didampingi dalam proses mendaftar akun dan mengajukan laporan. Tidak berhenti sampai situ, terdapat juga sesi berbagi di mana warga setempat yang pernah menggunakan layanan dan merasa puas dengan layanan membagikan ceritanya kepada warga lainnya yang hadir.

*Main event* dari kampanye “Cipta Seni Bahana Aspirasi #NgadudiLaporSemar” berupa acara yang mengintegrasikan seni, pawai, *booth* interaktif serta sesi hiburan yang dapat diikuti secara gratis oleh masyarakat umum. Tidak hanya menghibur, tetapi *main event* ini merupakan strategi untuk memperkenalkan identitas baru dari layanan pelaporan kota Semarang kepada masyarakat. Kehadiran *booth Lapor On the Spot* juga menjadi wadah bagi masyarakat yang ingin melakukan registrasi akun dan melakukan pelaporan, sehingga partisipasi aktif dari warga semakin meningkat.

Beriringan dengan pelaksanaan kampanye secara luring, telah terlaksana juga *public education & service campaign online* melalui akun *Instagram @laporsemar* di mana tim karya bidang menghasilkan konten informatif dan menghibur, publikasi oleh media, serta mengadakan *media relations* dengan *media partner* dan stasiun radio lokal seperti e-Radio Semarang dan Jateng Radio. Konten yang diunggah pada akun *Instagram @laporsemar* juga diberi *boost* sebagai bentuk dari *paid advertising* agar *awareness* masyarakat Kota Semarang terkait layanan Lapor Semar Solusi AWP dapat meningkat.

Dengan peran sebagai *Public Information Officer* dan *Data Analyst*, penulis memiliki peran untuk memproduksi konten, mengunggah konten sesuai jadwal yang sudah ditetapkan, melihat performa konten, menyusun laporan performa konten, dan melakukan analisa terhadap konten. Agar evaluasi yang dilakukan terukur dan objektif, maka evaluasi akan didasarkan pada *Key Performance Indicators* (KPI) untuk melihat efektivitas dari program komunikasi yang dilaksanakan dan menyusun saran yang dapat bermanfaat bagi layanan Lapor Semar Solusi AWP, secara khusus terkait pelaksanaan *public education & service campaign*.

Seluruh program komunikasi yang telah disusun bertujuan untuk menjadi suatu solusi yang efektif dalam meningkatkan kesadaran masyarakat, memperkuat kepercayaan warga terhadap layanan publik, serta menambah partisipasi aktif warga kota Semarang sebagai bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.