

BAB II

PROFIL DAN PROGRAM LAPOR SEMAR SOLUSI AWP

2.1 Profil Layanan

Layanan pengaduan masyarakat berbasis digital di Kota Semarang pada awalnya dikenal dengan nama “Lapor Hendi”, sebuah kanal aduan pada tahun 2016 pada masa kepemimpinan Walikota Hendrar Prihadi. Ketika terjadi pergantian kepemimpinan, identitas layanan ini mengalami penyesuaian, pada tahun 2022, kanal pengaduan tersebut berubah menjadi “Sapa Mbak Ita”, mengikuti masa kepemimpinan Walikota Hevearita Gunaryanti Rahayu (Mbak Ita). Lalu mengalami perubahan pada tahun 2025 sampai saat ini pada masa kepemimpinan Agustina Wilujeng Pramestuti menjadi “Lapor Semar Solusi AWP”. Seiring dengan pergantian kewenangan dari Walikota Semarang, layanan ini mengalami perubahan identitas menjadi “Sapa Mbak Ita” dibawah masa kepemimpinan Agustina Wilujeng Pramestuti menjadi “Lapor Semar Solusi AWP” di tahun 2025 sampai sekarang.



Gambar 2.1 Logo Lapor Semar Solusi AWP

Memiliki tujuan sebagai wadah bagi masyarakat Kota Semarang untuk menyampaikan aspirasi dan pengaduan pelayanan publik. Layanan Lapor Semar Solusi AWP merupakan sebuah program layanan pengaduan di bawah naungan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang. Program layanan pengaduan ini lahir dengan tujuan meningkatkan kualitas

pelayanan publik Kota Semarang, serta memberikan jawaban atas keresahan masyarakat Kota Semarang mengenai permasalahan yang ada.

Jenis pengaduan yang dapat dilaporkan berupa permasalahan mengenai fasilitas pendidikan, kesehatan, administrasi kependudukan, perizinan, pajak daerah, tata kota, sosial, kemasyarakatan, transportasi, dan layanan PDAM (laporsemar, 2025). Dengan fokus pada kecepatan respon, keterbukaan informasi, Lapor Semar Solusi AWP berkomitmen untuk menjadi kanal pengaduan yang terpercaya dan mudah diakses.

2.2 Regulasi Layanan Pengaduan Digital

Platform Lapor Semar Solusi AWP dibuat sebagai kanal pengaduan untuk menciptakan komunikasi dua arah yang melayani penyampaian keluhan dan aspirasi dari masyarakat Kota Semarang. Lingkup pelaporan mencakup ketidaksesuaian atau kerusakan pada fasilitas publik, sementara aspirasi menampung usulan perbaikan, ide, atau saran terkait pengembangan infrastruktur dan pelayanan kota.

Aspek legalitas layanan pengaduan ini berakar pada landasan hukum, regulasi yang mendasarinya adalah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan diperkuat oleh Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (BPK RI: Mahkamah Agung). Perlindungan mencakup identitas pengguna yang menjadi prioritas, dimana kerahasiaan data pelapor dijamin sesuai dengan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (BPK RI). Selain menjamin keamanan, regulasi ini juga memungkinkan pelapor untuk mengikuti progres penanganan aduan mereka secara *real time* melalui notifikasi langsung.

Secara fungsional, laporan yang masuk tidak hanya diselesaikan, melainkan juga memiliki peran yang strategis. Walikota secara langsung melakukan pemantauan terhadap seluruh aduan yang masuk, dan data tersebut dijadikan evaluasi penting dalam proses perencanaan pembangunan kota.

Jangkauan materi aduan yang diterima Lapor Semar Solusi AWP sangat luas, mencakup: Pendidikan, Kesehatan, Administrasi Kependudukan, Perizinan, Pajak Daerah, Tata Kota, Isu Sosial, Kemasyarakatan, Transportasi, dan PDAM (laporsemar, 2025).

Mekanisme penanganan laporan ini didukung oleh empat saluran komunikasi, yaitu:

- a. Situs website resmi: laporsemar.semarangkota.go.id
- b. Layanan Messenger: WhatsApp (081215000512)
- c. Aplikasi Lapor Semar (tersedia di Playstore)
- d. Melalui website Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Lapor!

Setelah laporan diterima, tahap awal adalah verifikasi dan respons dari admin dengan batas waktu 1x24 jam. Setelah mendapatkan respon dan laporan berhasil diverifikasi, maka laporan akan dikaji ulang oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait. Selanjutnya admin dari OPD akan meneruskan laporan kepada bidang fungsional yang relevan untuk menindaklanjuti. Proses penanganan ini diberikan tenggat waktu penyelesaian maksimal 5 hari kerja. Secara keseluruhan, penyelesaian laporan secara tuntas dan hasilnya kembali dilaporkan kepada sistem dalam kurun waktu tidak lebih dari 10 hari (laporsemar, 2025).

2.3 Stakeholder Internal dan Eksternal

2.3.1 Stakeholder Internal

- a. Pemerintah Kota Semarang (Pimpinan Daerah)

Kedudukan tertinggi dipegang oleh Walikota yang berfungsi sebagai pembuat kebijakan utama. Walikota bertanggung jawab menetapkan peraturan dan arah program layanan pengaduan.

- 1) Organisasi Perangkat Daerah (OPD)

Unit-unit kerja ini merupakan aktor kunci dalam penanganan substansi laporan. Tugas mereka mencakup menerima laporan yang telah diverifikasi, pemrosesan data,

hingga eksekusi tindak lanjut di lapangan. OPD sering terlibat dalam penanganan laporan masyarakat, salah satunya Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo).

2) Tim Operasional Lapor Semar

Unit ini terdiri dari administrator dan operator sistem, yang mana berperan sebagai poros dari manajemen layanan pengaduan. Tugas mereka mencakup pengelolaan dashboard, verifikasi laporan awal yang masuk, mendistribusikan laporan ke OPD, serta pengawasan terhadap regulasi batas waktu penyelesaian permasalahan.

2.3.2 Stakeholder Eksternal

a. Masyarakat Umum

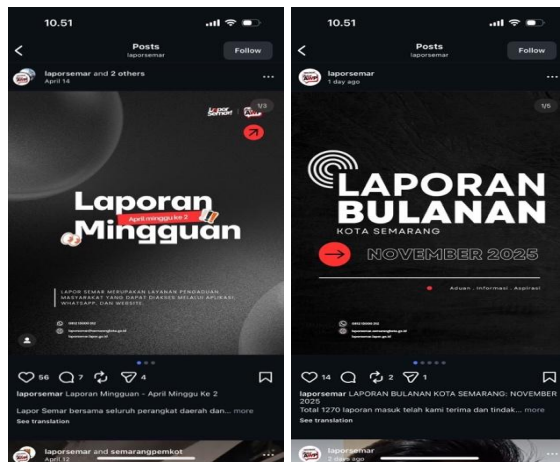
Masyarakat Kota Semarang sebagai penerima manfaat sekaligus pengguna utama Lapor Semar Solusi AWP. Masyarakat Kota Semarang memiliki peran ganda sebagai agen yang aktif menyampaikan pelaporan dan juga sebagai agen yang memantau setiap perkembangan tindak lanjut dari keluhan atau aspirasi yang telah mereka sampaikan.

2.4 Program Komunikasi

Lapor Semar Solusi AWP selama perjalanannya sebagai kanal pengaduan resmi Kota Semarang banyak menggunakan berbagai aktivitas komunikasi dengan tujuan dapat meningkatkan efektivitas dari kanal pengaduan sebagai layanan publik ini.

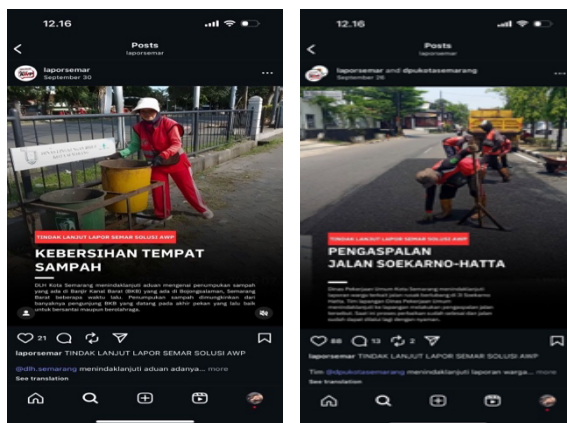
2.4.1 Penggunaan Media Sosial *Instagram @laporsemar*

Instagram @laporsemar telah rutin menggunakan sosial media untuk mengunggah konten seputar layanan pengaduan Lapor Semar Solusi AWP pada awal bulan April tahun 2025. Sebelumnya, akun instagram ini sempat digunakan juga oleh layanan pengaduan Sapa Mba Ita dan Lapor Hendi.



Gambar 2.2 Unggahan Laporan Mingguan dan Bulanan

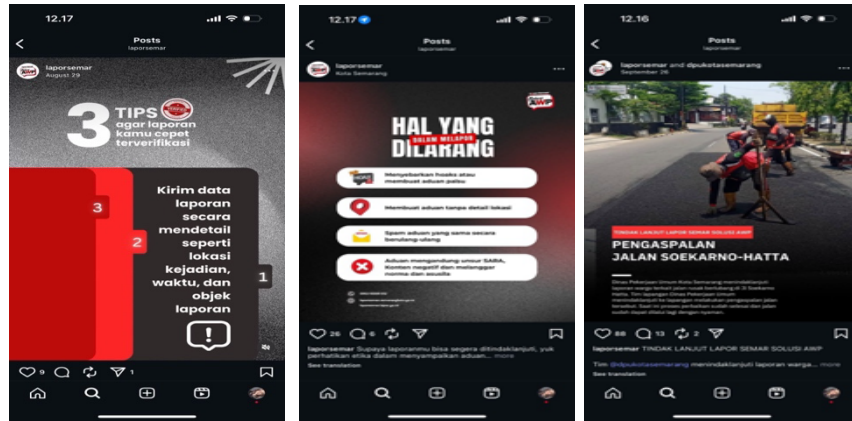
Kegiatan komunikasi ini tekat rutin dilakukan oleh Lapor Semar Solusi AWP pada akun Instagram mereka dengan rutin mengunggah konten setiap minggu. Unggah konten ini biasanya berupa status laporan yang, data statistik, topik aduan terbanyak, kanal pengaduan yang terbanyak digunakan, dan biasanya juga mengumumkan OPD/BUMD terbaik dalam menangani pelaporan dari masyarakat. Konten ini diunggah secara rutin untuk memberikan keterbukaan kepada masyarakat Kota Semarang terhadap kinerja layanan pengaduan Lapor Semar Solusi AWP.



Gambar 2.3 Unggahan Tindak Lanjut Lapor Semar Solusi AWP

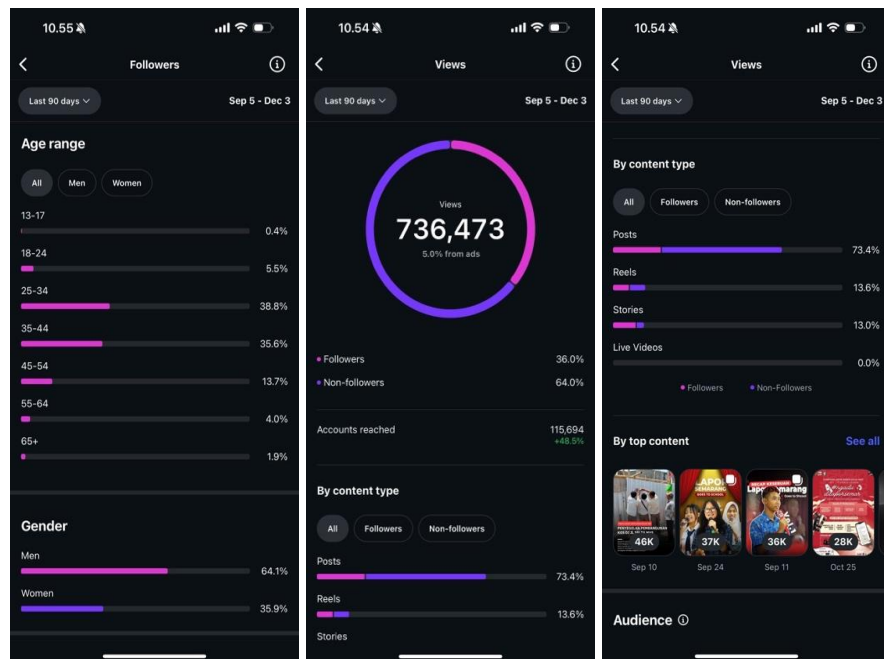
Terlebih dari laporan mingguan dan juga laporan bulanan, biasanya terdapat konten unggahan rutin yang berupa bukti tindak lanjut dari aduan yang dilaporkan ke Lapor Semar Solusi AWP. Biasanya

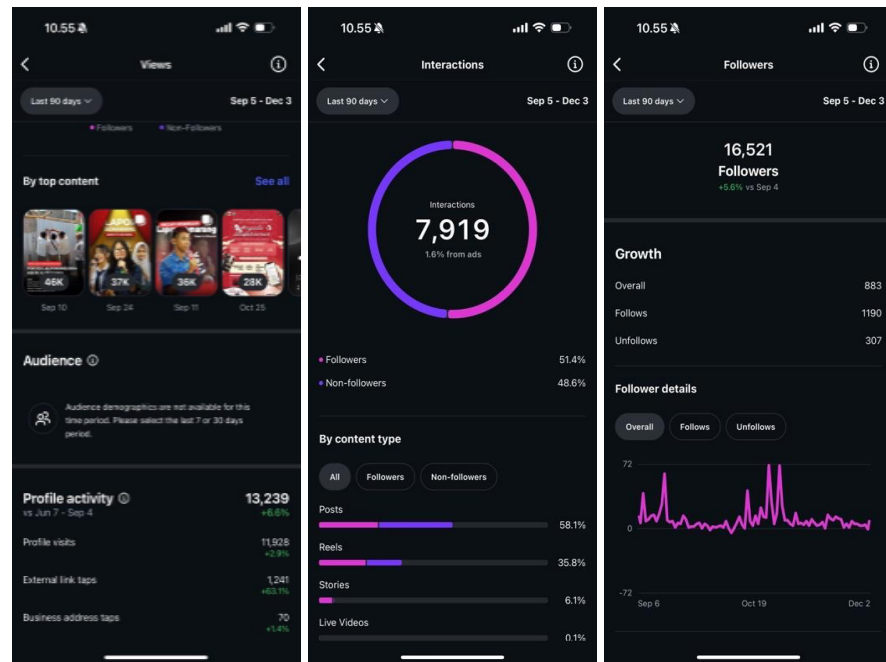
unggahan ini berisi informasi terhadap laporan yang telah diselesaikan oleh dinas terkait.



Gambar 2.4 Unggahan Informasi Seputar Layanan

Konten daripada Lapor Semar Solusi AWP ini biasanya juga mencakup informasi mengenai layanan, informasi terkait hal yang dilarang untuk dijadikan bahan pelaporan, dan juga adanya tips yang diberikan agar laporan dapat cepat diverifikasi dan ditindaklanjuti.





Gambar 2.5 *Insight* Instagram @laporsemar

Berdasarkan data yang dipaparkan, akun instagram @laporsemar selama periode 5 September hingga 3 Desember 2025 menunjukkan adanya perkembangan positif pada reach, interaksi, dan pertumbuhan audiens. Total penayangan konten (views) akun mencapai 736.473 dengan mayoritas (64%) berasal dari audiens non pengikut. Hal ini mengindikasikan bahwa konten yang disajikan berhasil menjangkau masyarakat yang merupakan non followers akun Instagram @laporsemar. Hal ini tentu menunjukkan bahwa konten yang diunggah berhasil menjangkau masyarakat lebih luas, yang mana ikut berkontribusi pada reach sebesar 115.694, hal ini tentu menunjukkan peningkatan signifikan interaksi, dimana keterlibatan ini didistribusikan secara merata antara follower sebanyak (51,4%) dan non followers (48,6%). Interaksi tertinggi diperoleh melalui unggahan postingan konten sebanyak (58,1%) dan postingan reels sebanyak (35,8%). Selain itu, *profile activity* juga meningkat menjadi 13.239, yang terdiri dari 11.928 *profile visits*, 1,241 *external link taps*, dan 70 *business address taps*.

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

2.4.2 Program Sosialisasi

Program komunikasi yang pernah dilakukan oleh layanan pengaduan Kota Semarang, yaitu Lapor Semar Solusi AWP adalah Lapor Semarang Goes to School. Kegiatan ini sudah dilakukan sebanyak 2 kali kepada siswa-siswi SMP di Kota Semarang. Dalam pelaksanaan kegiatannya, siswa-siswi SMP diperkenalkan kepada tiga layanan publik sebagai media komunikasi di Pemerintah Kota Semarang. Layanan tersebut, yaitu Lapor Semar Solusi AWP, PPID Kota Semarang, dan Call Center 112.



Gambar 2.6 Unggahan Lapor Semarang Goes to School

2.5 Usulan Program Komunikasi

Berdasarkan survei yang telah kami lakukan tentang pengetahuan masyarakat Kota Semarang terhadap layanan pengaduan Lapor Semar Solusi AWP, ditemukan hanya sekitar (62,5%) masyarakat yang mengetahui Lapor Semar Solusi AWP. Sebanyak (98%) responden merasa dengan laporan yang akan ditindaklanjuti, dan sebanyak (60%) belum pernah menggunakan Lapor Semar Solusi AWP sebagai kanal pelaporan. Untuk menangani hal tersebut, kami selaku tim pelaksana mengusulkan program komunikasi “Cipta Seni Bahana Aspirasi #NgadudiLaporSemar” yang memiliki tujuan, meningkatkan *awareness*, membangun *trust* masyarakat, dan mendorong masyarakat untuk melakukan pelaporan. Program ini menggabungkan pendekatan *Government Public Relations* yang mengusung transparansi, kedekatan, dan keterlibatan langsung masyarakat sebagai bagian dari pelayanan publik.

Program kampanye dibagi menjadi tiga, yaitu Lapor Semar Goes to School, Lapor Semar Goes to Campus, dan Lapor Semar Goes to RW. Pada Goes to School dan Goes to Campus, pendekatan edukasi telah dilakukan melalui sosialisasi interaktif mengenai cara pelaporan, jenis laporan yang dapat dilaporkan, serta demonstrasi secara langsung bagaimana membuat laporan termasuk cara membuat akun. Program ini dibuat tetap relevan dengan karakter generasi muda, yaitu dengan menghadirkan sesi tanya jawab, simulasi cara melapor, serta memberitahu fasilitas registrasi akun secara langsung. Melalui pendekatan ini, masyarakat tidak hanya menerima informasi tetapi juga mendapatkan pengalaman langsung dalam menggunakan platform.

Sementara itu Goes to RW ditujukan untuk menjangkau segmen warga yang lebih umum berasal dari literasi digital beragam. Program ini mengedepankan kedekatan pemerintah dengan masyarakat melalui interaksi secara langsung, pendampingan cara melapor, dan penyampaian *success story* dari laporan warga yang telah diselesaikan. Pendekatan secara langsung pada level ini diharapkan dapat membangun kepercayaan, karena masyarakat dapat melihat bukti nyata respons pemerintah.

Puncak dari keseluruhan rangkaian program kampanye ini adalah Main Event “Cipta Seni Bahana Aspirasi #NgadudiLaporSemar”, yaitu acara publik yang menggabungkan seni pertunjukan, parade, booth interaktif, dan sesi edukasi layanan. Main event ini tidak hanya menjadi media hiburan semata, melainkan juga salah satu dari bentuk strategi aktivitas untuk memperkenalkan identitas baru layanan pengaduan Kota Semarang, yaitu Lapor Semar Solusi AWP, menampilkan simulasi pelayanan aduan, dan juga memberikan ruang partisipasi warga dalam kegiatan dan dikemas secara menyenangkan. Kehadiran booth Lapor On The Spot membuat masyarakat melakukan registrasi akun secara langsung, menjadikan event ini efektif mendorong action.

Selain kegiatan offline, program kampanye ini juga di support dengan menggunakan media digital melalui Instagram @laporsemar, mengunggah konten edukatif, publikasi press release, menggunakan Instagram Ads, serta kolaborasi dengan media partner dan e-radio lokal. Pendekatan PESO (Paid, Earned, Shared, Owned) digunakan untuk memastikan pesan dari program kampanye tersebar secara maksimal di berbagai saluran komunikasi.

Sebagai bagian dari tim yang bertanggung jawab dalam penyusunan analisis data, strategi event, serta penyelarasan tujuan program kampanye, saya berperan dalam mengatur flow timeline setiap rangkaian kegiatan, melakukan monitoring setiap progress, dan juga memastikan semua kegiatan program kampanye sejalan dengan implementasi dan kebutuhan klien, sehingga dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Evaluasi berdasar KPI digunakan sebagai dasar dalam menentukan efektivitas setiap program kampanye sekaligus merumuskan pengembangan taktik untuk kebutuhan pemerintah kedepannya.

Dengan pendekatan ini, kampanye “Cipta Seni Bahana Aspirasi #NgadudiLaporSemar” diharapkan dapat menjadi solusi dalam meningkatkan kesadaran masyarakat Kota Semarang mengenai kanal aduan Lapor Semar Solusi AWP, menaikkan kepercayaan warga terhadap respons dan transparansi layanan, serta mendorong partisipasi aktif masyarakat Kota Semarang sebagai upaya bersama menjaga kualitas pelayanan publik.