

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, Laporan Semar Solusi AWP berkomitmen untuk menjadi kanal pengaduan yang terpercaya dan mudah diakses.

2.2 Layanan Pengaduan

Laporan Semar Solusi AWP melayani dua hal utama, yakni, pengaduan serta aspirasi dari masyarakat. Pengaduan dapat dilakukan oleh masyarakat manakala terdapat fasilitas publik yang tidak sesuai. Sedangkan aspirasi dapat disampaikan apabila masyarakat memiliki usul, saran, atau ide mengenai fasilitas publik. Hal ini telah diatur di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 (Mahkamah Agung) Tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (BPK RI). Dengan melakukan pelaporan pada Laporan Semar Solusi AWP, pelapor dapat memantau perkembangan tindak lanjut aduan melalui notifikasi secara langsung. Lalu, pelapor juga mendapatkan perlindungan data pribadi, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Perlindungan Data Pribadi (BPK RI). Selanjutnya, pengaduan juga

dipantau secara langsung oleh wali kota, serta laporan juga dijadikan basis perencanaan pembangunan kota. Terdapat 11 jenis aduan utama yang dapat dilaporkan pada layanan Lapor Semar Solusi AWP yaitu, pendidikan, kesehatan, administrasi kependudukan, perizinan, pajak daerah, tata kota, sosial, kemasyarakatan, transportasi, dan layanan PDAM (laporsemar, 2025). Lapor Semar Solusi AWP memiliki 4 kanal utama yakni website (laporsemar.semarangkota.go.id), WhatsApp (0812-5000-512), aplikasi Lapor Semar yang tersedia di Playstore, serta website SP4N Lapor! (laporsemar.lapor.go.id).

Proses penyelesaian aduan dimulai dari verifikasi dan respon awal oleh admin Lapor Semar yang memakan waktu 1x24 jam. Laporan akan ditelaah, didisposisi, 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 kebijakan tertinggi, menentukan arah program dan legitimasi layanan.

b. Dinas / Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Terkait

Sebagai penerima, pengolah, dan menindaklanjuti laporan masyarakat. Beberapa Dinas/Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait 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, mendistribusikan laporan ke OPD terkait, dan memastikan SLA dipenuhi.

2.3.2 Stakeholder Eksternal

a. Masyarakat Umum

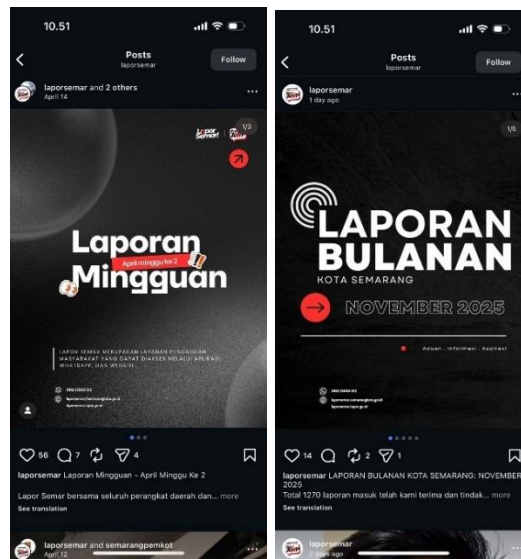
Seluruh masyarakat kota Semarang sebagai pengguna utama layanan Lapor Semar Solusi AWP. Masyarakat sebagai pelapor aktif dan memantau tindak lanjut terkait laporan mereka.

2.4 Program Komunikasi

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

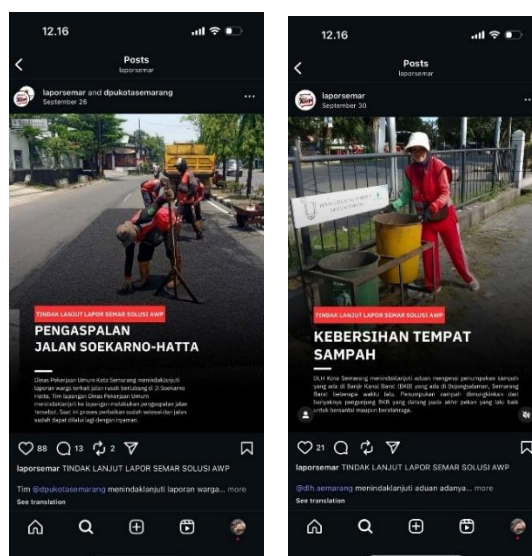
2.4.1 Penggunaan Media Sosial *Instagram* @laporsemar

Akun Instagram @laporsemar yang sebelumnya digunakan juga oleh Sapa Mbak Ita dan Lapor Hendi, mulai rutin mengunggah konten seputar Lapor Semar Solusi AWP pada bulan April tahun 2025.



Gambar 2.2 Unggahan Laporan Mingguan dan Bulanan

Program komunikasi yang dilakukan secara rutin oleh Lapor Semar pada akun Instagram mereka berupa unggahan rutin setiap minggu dan setiap bulan. Unggahan ini berisi data statistik status laporan, kanal pengaduan yang digunakan, topik aduan terbanyak, serta OPD-BUMD terbaik. Unggahan ini bertujuan untuk memberikan transparansi kepada masyarakat seputar kinerja Lapor Semar Solusi AWP.



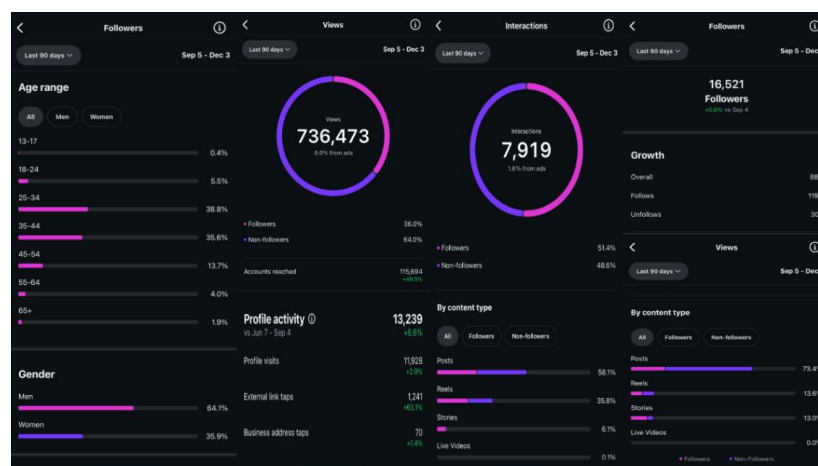
Gambar 2.3 Unggahan Tindak Lanjut Lapor Semar Solusi AWP

Selain laporan mingguan dan bulanan, terdapat juga unggahan rutin berupa tindak lanjut Lapor Semar Solusi AWP. Unggahan ini berisi informasi seputar laporan yang sudah diselesaikan oleh dinas terkait.



Gambar 2.4 Unggahan Informasi Seputar Layanan

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.



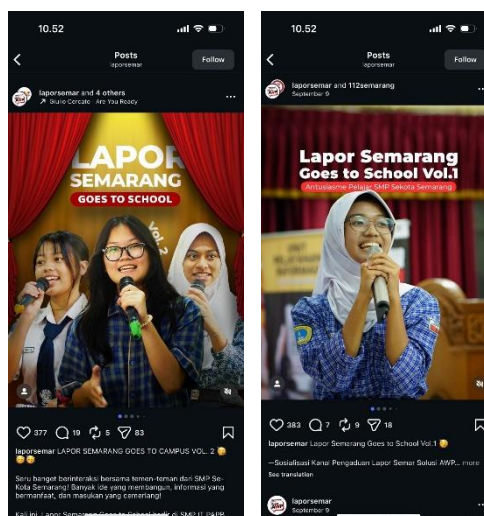
Gambar 2.5 *Insight* Instagram @laporsemar

Dari data yang dipaparkan, dapat diperoleh informasi bahwa dalam periode 5 September hingga 3 Desember 2025, kinerja Instagram @laporsemar mengalami perkembangan pada beberapa bagian seperti *reach*, *interactions*, dan *growth*. Selama periode tersebut, jumlah *views* mencapai 736,473 *views*, dengan sebagian besar (64%) 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* sebesar 115,694 yang dapat ditafsirkan bahwa terdapat peningkatan yang signifikan terhadap visibilitas akun @laporsemar. Interaksi yang diperoleh akun @laporsemar sejumlah 7,919 yang berasal dari pengikut sebanyak 51,4% dan dari non-pengikut sebanyak 48,6%. Bentuk interaksi tertinggi diperoleh melalui konten unggahan *posts* sebesar 58,1%, yang kemudian diikuti oleh konten unggahan *reels* sebesar 35,8%. *Profile activity* juga mengalami peningkatan sehingga menjadi 13,239 dengan rincian 11,928 *profile visits*, 1,241 *external link taps*, dan 70 *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 sejalan 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



Gambar 2.6 Unggahan Lapor Semarang *Goes to School*

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

2.5 Usulan Program Komunikasi

Berdasarkan survei yang telah tim karya bidang lakukan mengenai pengetahuan terhadap Lapor Semar Solusi AWP, ditemukan hanya sekitar 62,5%

masyarakat yang mengetahui kanal pengaduan Lapor Semar Solusi AWP. Sementara 98% responden merasa ragu laporan mereka akan ditindaklanjuti, dan 60% belum pernah melakukan pelaporan. Untuk mengatasi hal tersebut, tim karya bidang mengusulkan program komunikasi “Cipta Seni Bahana Aspirasi #NgadudiLaporSemar” yang bertujuan untuk meningkatkan *awareness*, membangun *trust* masyarakat, dan mendorong masyarakat untuk melakukan pelaporan. Program ini menggabungkan pendekatan *Government Public Relations* yang menekankan transparansi, kedekatan, dan keterlibatan langsung masyarakat sebagai bagian dari pelayanan publik.

Kegiatan kampanye dibagi menjadi tiga ranah utama, 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 dilakukan melalui sosialisasi interaktif mengenai alur pelaporan, jenis laporan yang dapat disampaikan, serta demonstrasi langsung cara membuat laporan. Kegiatan ini dirancang agar tetap relevan dengan karakter generasi muda, yaitu dengan menghadirkan sesi tanya jawab, simulasi pelaporan, serta fasilitas registrasi akun secara langsung. Melalui pendekatan ini, masyarakat tidak hanya menerima informasi tetapi juga mendapatkan pengalaman praktik dalam menggunakan *platform*.

Sementara itu *Goes to RW* ditujukan untuk menjangkau segmen warga umum yang memiliki literasi digital beragam. Kegiatan ini menekankan kedekatan pemerintah dengan masyarakat melalui dialog langsung, pendampingan melapor, dan penyampaian *success story* dari laporan warga yang telah terselesaikan.

Pendekatan tatap muka pada level komunitas ini diharapkan mampu membangun kepercayaan karena masyarakat dapat melihat bukti nyata respons pemerintah.

Puncak dari keseluruhan rangkaian kampanye adalah *Main Event* “Cipta Seni Bahana Aspirasi #NgadudiLaporSemar”, yaitu acara publik yang memadukan seni pertunjukan, parade, booth interaktif, dan sesi edukasi layanan. *Main event* ini tidak hanya menjadi media hiburan tetapi juga strategi aktivitas untuk memperkenalkan wajah baru Lapor Semar Solusi AWP, menampilkan simulasi pelayanan aduan, dan memberikan ruang partisipasi warga dalam kegiatan yang lebih inklusif dan menyenangkan. Kehadiran *booth* “Lapor On The Spot” memungkinkan masyarakat melakukan registrasi akun secara langsung, menjadikan event ini efektif mendorong action.

Selain kegiatan offline, kampanye ini diperkuat dengan pemanfaatan media digital melalui akun Instagram @laporsemar, produksi konten edukatif, publikasi *press release*, Instagram Ads, serta kolaborasi dengan *media partner* dan e-radio lokal. Pendekatan PESO (*Paid, Earned, Shared, Owned*) digunakan untuk memastikan pesan kampanye terbesar secara maksimal diberbagai saluran komunikasi.

Sebagai bagian dari tim yang bertanggung jawab dalam penyusunan analisis data, strategi *event*, serta penyelarasan tujuan kampanye, saya berperan dalam mengolah temuan survei, menentukan segmentasi audiens, merancang alur kegiatan, serta memastikan setiap taktik berorientasi pada pencapaian *awareness, trust, dan action*. Evaluasi berbasis KPI digunakan sebagai dasar dalam

menentukan efektivitas program sekaligus merumuskan pengembangan taktik untuk kebutuhan pemerintah ke depannya.

Dengan pendekatan yang terintegrasi ini, kampanye “Cipta Seni Bahana Aspirasi #NgadudiLaporSemar” diharapkan menjadi solusi strategis dalam meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai kanal aduan publik pemerintah, memperkuat kepercayaan warga terhadap respons dan transparansi layanan, serta mendorong partisipasi aktif masyarakat Kota Semarang sebagai bagian dari upaya bersama menjaga kualitas pelayanan publik.