

PEMERINTAH KOTA SEMARANG
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK
DAN PERSANDIAN

Jl. Pemuda 148 Telp. 024.3549448 Fax. 024.3549446

LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN SAPA MBAK ITA
BULAN JANUARI 2025

1. Klasifikasi Laporan

NO	KLASIFIKASI LAPORAN	JUMLAH
1	PENGADUAN	416
2	PERMINTAAN INFORMASI	0
3	ASPIRASI	0
TOTAL JUMLAH LAPORAN		416

2. Status Laporan

Laporan Valid

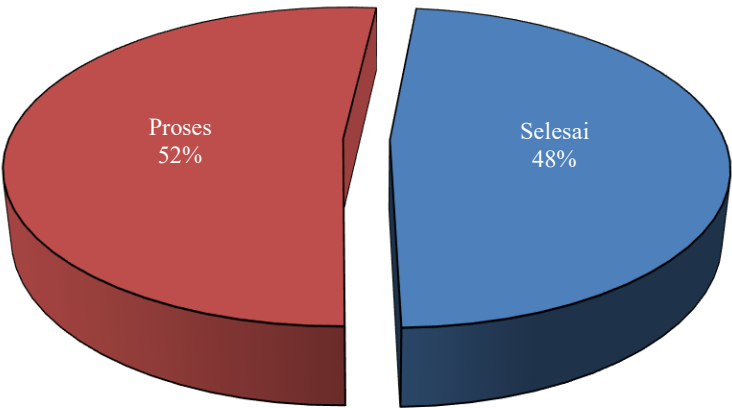
NO	RESPON LAJU TINDAK LANJUT	JUMLAH
1	BELUM	3
2	PROSES	213
3	SELESAI	200
4	SELESAI BERSYARAT	0
TOTAL		416

Laporan Tidak Valid

NO	SUMBER LAPORAN	JUMLAH
1	SAPA MBAK ITA	24
2	SP4N-LAPOR!	3
TOTAL		27

Laporan tidak valid adalah laporan yang tidak dapat ditindaklanjuti oleh Pemerintah Kota Semarang. Terdapat 27 laporan tidak valid sepanjang Bulan Januari Tahun 2025. Adapun laporan tidak valid dapat dikategorikan laporan yang bukan ranah Pemerintah Kota Semarang untuk menindaklanjuti, diluar wewenang Sapa Mbak Ita untuk menindaklanjuti dikarenakan berbeda layanan (contoh ranah Call Center 112), laporan yang disampaikan berulang (laporan ganda), dan laporan yang dituliskan tidak sesuai dengan format sehingga tidak muncul informasi lengkap mengenai aduan atau aspirasi yang disampaikan oleh masyarakat.

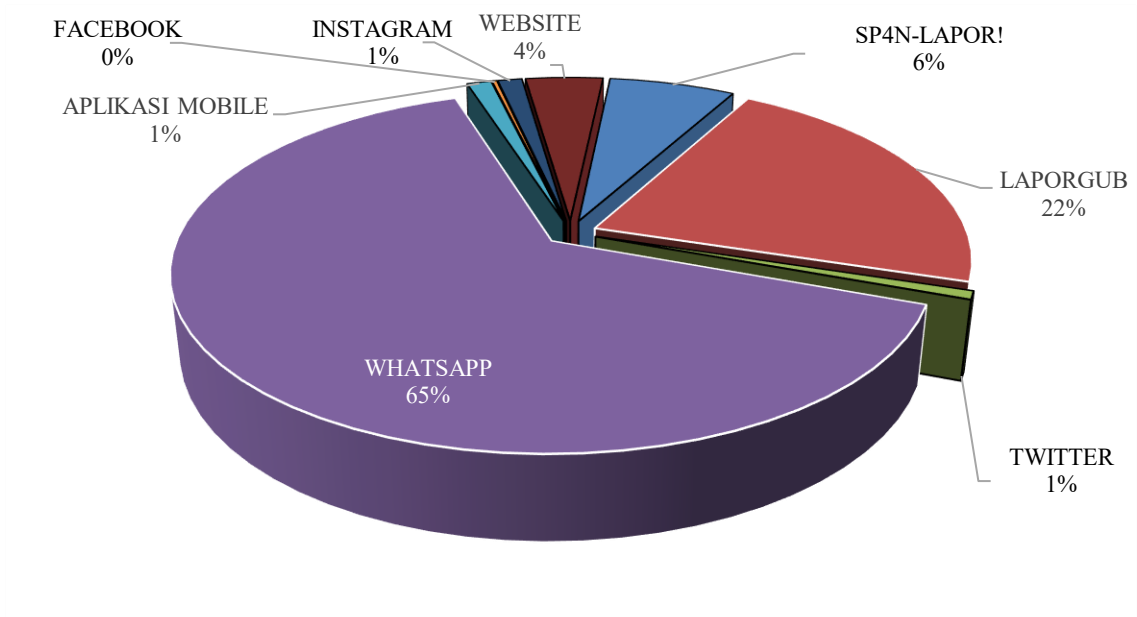
Keterangan : Grafik di bawah ini menunjukkan prosentase laporan yang telah diterima sepanjang Bulan Januari 2025. Total terdapat 416 laporan yang valid dan sudah diterima serta terdisposisi. Secara umum dapat dilihat bahwa mayoritas laporan sudah ditindaklanjuti oleh OPD terkait dengan total 52% laporan dalam proses dan 48% laporan selesai. Laporan dalam proses menandakan bahwa laporan sudah diterima oleh OPD terkait dan sedang dalam penanganan lebih lanjut.



3. Sumber Laporan

NO	RESPON LAJU TINDAK LANJUT	JUMLAH
1	SP4N-LAPOR!	26
2	LAPORGUB	88
3	SAPA MBAK ITA	
	TWITTER	3
	WHATSAPP	261
	APLIKASI MOBILE	16
	INSTAGRAM	5
	FACEBOOK	1
	WEBSITE lapor.semarangkota.go.id	16
TOTAL		416

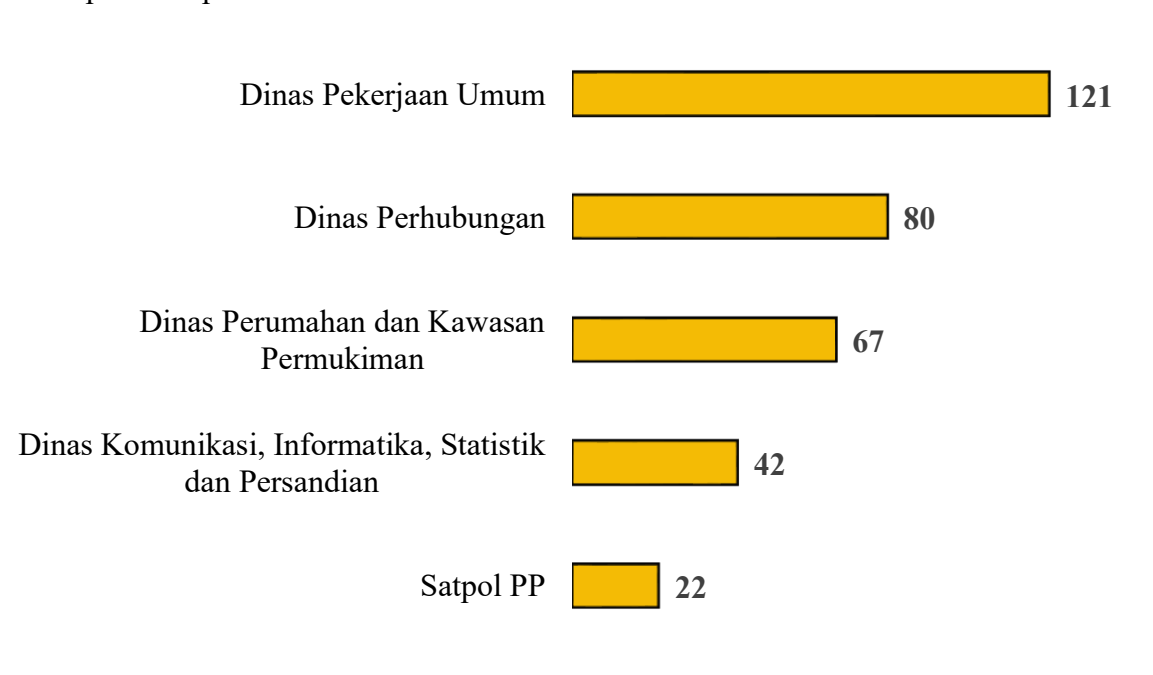
Keterangan : Grafik di bawah ini menunjukkan trend sumber laporan pada Bulan Januari Tahun 2025. Secara umum dapat dilihat bahwa sumber aduan WhatsApp yang paling diminati oleh masyarakat dengan total 65% laporan di Bulan Januari.



4. 5 (Lima) OPD yang Paling Banyak Mendapat Laporan

NO	OPD	JUMLAH
1	Dinas Pekerjaan Umum	121
2	Dinas Perhubungan	80
3	Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman	67
4	Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian	42
5	Satpol PP	22

Keterangan : Grafik di bawah ini menunjukkan rekapitulasi 5 (lima) OPD yang paling banyak mendapatkan laporan selama Bulan Januari Tahun 2025.



5. OPD yang Belum Menjawab Laporan

NO	OPD	JUMLAH
-	NIHIL	NIHIL

6. Topik yang Paling Banyak Dilaporkan

- Dinas Pekerjaan Umum

NO	TOPIK	JUMLAH
1	Jalan Rusak	79
2	Banjir	15
3	Selokan Mampet	6
4	Infrastruktur	5
5	Penutup Saluran Air	4
6	Sungai Dangkal	2
7	Topik Lainnya	2
8	Trotoar	1
9	Informasi	1
10	Lampu PJU Mati	1
11	Informasi Pekerjaan	1
12	Pencemaran Lingkungan	1
13	Pemangkasan Pohon	1
14	CCTV Lalu Lintas	1
15	Saluran Air	1

- Dinas Perhubungan

NO	TOPIK	JUMLAH
1	Perhubungan	25
2	Parkir	14
3	Bus BRT	11
4	CCTV Lalu Lintas	11
5	Sopir BRT Ugal-Ugalan	4
6	Topik Lainnya	2
7	Bus BRT Berasap	2
8	Traffic Light	2
9	Kemacetan	2

10	Jam Melintas Truk	2
11	Pembatas Jalan	1
12	Informasi	1
13	Petugas BRT	1
14	Rambu Lalu Lintas	1
15	Tarif Parkir	1

- Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman

NO	TOPIK	JUMLAH
1	Pemangkasan Pohon	24
2	Jalan Lingkungan Rusak	20
3	Lampu PJU Mati	14
4	Pohon Tumbang	7
5	Permohonan Pemasangan Lampu PJU	4
6	Banjir	3
7	Jalan Rusak	2
8	Fasilitas Umum	2
9	Perempelan Pohon	1
10	Informasi	1
11	Perhubungan	1
12	Topik Lainnya	1

- Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian

NO	TOPIK	JUMLAH
1	CCTV RT	18
2	Wifi Mati	7
3	Website	7
4	Topik Lainnya	6
5	CCTV Lalu Lintas	2
6	Informasi Magang	1
7	Bangunan Liar	1

- Satpol PP

NO	TOPIK	JUMLAH
1	Bangunan Liar	7
2	PKL	7
3	Trantibum	4
4	Pengemis	1
5	CCTV RT	1
6	Reklame	1
7	Bakar Sampah	1

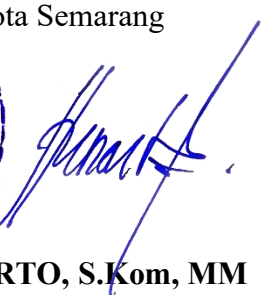
7. Ringkasan Topik yang Paling Banyak Dilaporkan

NO	TOPIK	JUMLAH
1	Jalan Rusak	79
2	Perhubungan	25
3	Pemangkasan Pohon	24
4	Jalan Lingkungan Rusak	20
5	CCTV RT	18

8. OPD Terbaik

NO	OPD
1	Dinas Kepemudaan dan Olahraga
2	Dinas Pendidikan
3	Kecamatan Semarang Utara

Semarang, 7 Februari 2025
Kepala Dinas Komunikasi, Informatika,
Statistik, dan Persandian
Kota Semarang


SOENARTO, S.Kom, MM



PEMERINTAH KOTA SEMARANG
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK
DAN PERSANDIAN
Jl. Pemuda 148 Telp. 024.3549448 Fax. 024.3549446

LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN LAPOR SEMAR
BULAN FEBRUARI 2025

1. Klasifikasi Laporan

NO	KLASIFIKASI LAPORAN	JUMLAH LAPORAN
1	PENGADUAN	533
2	PERMINTAAN INFORMASI	0
3	ASPIRASI	0
4	TIDAK VALID	53
TOTAL JUMLAH LAPORAN		586

*) Keterangan : Laporan tidak valid adalah laporan yang tidak dapat ditindaklanjuti oleh Pemerintah Kota Semarang dan dikategorikan sebagai laporan yang bukan ranah untuk ditindaklanjuti, perbedaan layanan (contoh ranah Call Center 112), laporan berulang, dan laporan yang dituliskan tidak sesuai dengan format.

2. Status Laporan

NO	RESPON LAJU TINDAK LANJUT	JUMLAH	PRESENTASE
1	VERIFIKASI	0	0 %
2	PROSES	259	48 %
3	SELESAI	272	51 %
4	SELESAI BERSYARAT	2	1 %
TOTAL		533	100%

*) Keterangan :

- Verifikasi : laporan sudah diterima oleh admin utama, namun belum ditindaklanjuti oleh OPD
- Proses : laporan yang sudah diterima oleh OPD dan sedang ditindaklanjuti
- Selesai : laporan yang telah ditindaklanjuti hingga tuntas oleh OPD
- Selesai bersyarat : laporan yang sudah ditindaklanjuti, namun membutuhkan waktu yang panjang untuk penyelesaian atau membutuhkan anggaran di waktu mendatang

3. Sumber Laporan

NO	RESPON LAJU TINDAK LANJUT	JUMLAH	PRESENTASE
1	SP4N-LAPOR!	23	4,3%
2	LAPORGUB	46	8,6%
3	LAPOR SEMAR		
	TWITTER	9	1,6%
	WHATSAPP	356	67,3%
	CALL CENTER	6	1,1%
	INSTAGRAM	9	1,6%
	ADMIN	2	0,3%
	FACEBOOK	1	0,1%
	WEBSITE lapor.semarangkota.go.id	81	15,1%
TOTAL		533	100%

4. 5 (Lima) OPD yang Paling Banyak Mendapat Laporan

NO	OPD	JUMLAH LAPORAN
1	Dinas Pekerjaan Umum	206
2	Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman	87
3	Dinas Perhubungan	56
4	Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian	31
5	Dinas Perdagangan	20

5. Topik yang Paling Banyak Dilaporkan

- Dinas Pekerjaan Umum

NO	TOPIK	JUMLAH LAPORAN
1	Jalan Rusak	158
2	Banjir	25
3	Selokan Mampet	6
4	Topik Lainnya	6
5	Trotoar	2
6	Infrastruktur	2
7	Saluran Air	2
8	Dampak Lingkungan	1
9	Dampak Perbaikan Jalan	1

NO	TOPIK	JUMLAH LAPORAN
10	sungai dangkal	1
11	Penutup Saluran Air	1
12	Tutup Selokan	1
13	Pembatas Jalan	1

Rekomendasi Penanganan Pengaduan :

- DPU perlu mempercepat aduan jalan rusak dikarenakan masih terdapat 120 aduan belum ditindaklanjuti, sedangkan ruas jalan yang menjadi wewenang Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Pusat sebagian sudah ditindaklanjuti. Contoh beberapa ruas jalan yang sering dilaporkan rusak yaitu Jalan Untung Suropati, Jalan Pramuka, Jalan Prof. Dr. Hamka, dan Jalan R.M Hadisubeno.
- Melakukan *update* laporan dalam proses apabila terdapat perubahan yang terjadi di lapangan terutama mengenai laporan jalan rusak dan pengerukan saluran air yang mampet.
- Mengganti status laporan yang prosesnya lama dari “dalam proses” menjadi “selesai bersyarat” apabila memang tidak dapat diselesaikan sesuai dengan SOP.

- Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman

NO	TOPIK	JUMLAH LAPORAN
1	Lampu PJU mati	36
2	Pemangkasan Pohon	27
3	Pohon Tumbang	5
4	Permohonan Pemasangan Lampu PJU	3
5	Jalan Lingkungan Rusak	3
6	Tiang PJU Miring	2
7	Perencanaan Jalan	2
8	Perempelan Pohon	2
9	Topik Lainnya	1
10	Dampak Lingkungan	1
11	Dampak Perbaikan Jalan	1
12	Sampah	1
13	Bantuan Perbaikan PJU	1
14	penyiraman pohon	1
15	PKL	1

Rekomendasi Penanganan Pengaduan :

- Membuat jadwal perempelan atau pemangkasan pohon sehingga dapat dilakukan monitoring aduan dengan lebih jelas.
- Tidak meminta nomor pelapor apabila tindak lanjut aduan ke lapangan. Apabila terjadi situasi darurat, admin utama dapat menghubungi pelapor untuk *stand by* apabila perempelan atau pemangkasan akan dilakukan.
- Tidak meminta surat pengajuan permohonan pemasangan lampu PJU dikarenakan kanal pengaduan sudah dibawah pengawasan langsung oleh Wali Kota Semarang.

- Dinas Perhubungan

NO	TOPIK	JUMLAH LAPORAN
1	CCTV Lalu Lintas	15
2	Parkir	14
3	Bus BRT	7
4	Traffic Light	7
5	Website	3
6	Kemacetan	2
7	Informasi	2
8	Jam melintas truk	2
9	Halte BRT	1
10	Petugas Brt	1
11	Banjir	1
12	Pembatas Jalan	1
13	Lalu Lintas	1
14	Sopir BRT Ugal-Ugalan	1

Rekomendasi Penanganan Pengaduan :

- Memasang marka jalan yang sudah lama diajukan oleh pelapor melalui kanal resmi karena terdapat beberapa laporan yang belum ditindaklanjuti terkait dengan pemasangan marka.
- Berkoordinasi dengan instansi terkait mengenai parkir liar di Jalan Pandanaran I karena sering disalahgunakan untuk parkir liar di atas trotoar. Laporan tersebut sudah sejak lama dilaporkan namun belum ada solusi.

- Melakukan evaluasi dan monitoring armada bus BRT yang masih sering mengeluarkan asap hitam yang mengganggu pengguna jalan
- Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian

NO	TOPIK	JUMLAH LAPORAN
1	Website	9
2	CCTV Lalu Lintas	7
3	CCTV RT	7
4	Topik Lainnya	6
5	Wifi Mati	3
6	Informasi Magang	1
7	Informasi	1

Rekomendasi Penanganan Pengaduan :

- Memonitoring beberapa kendala yang sering terjadi di *website* CCTV pantau semar seperti gambar yang patah-patah atau lag, *blank* atau tidak muncul gambar, dan lain sebagainya.
- Mempercepat beberapa laporan aduan yang statusnya masih dalam proses. Apabila aduan tidak dapat diselesaikan dalam waktu dekat, dapat diubah statusnya menjadi selesai bersyarat.

- Dinas Perdagangan

NO	TOPIK	JUMLAH LAPORAN
1	Gas LPG langka	16
2	Topik Lainnya	2
3	Trantibum	1
4	Informasi	1

Rekomendasi Penanganan Pengaduan :

- Memberikan informasi mengenai aduan gas LPG langka yang terjadi beberapa waktu yang lalu dengan menjelaskan perihal aturan yang berlaku.
- Melakukan sidak ke beberapa agen yang menjual gas LPG diluar harga normal karena beberapa aduan yang disampaikan mengeluh harga gas LPG yang dijual tidak seperti biasanya.
- Mempercepat *respon time* menjawab aduan sesuai dengan SOP karena beberapa laporan tidak ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan.

7. Ringkasan Topik yang Paling Banyak Dilaporkan

NO	TOPIK	JUMLAH LAPORAN
1	Jalan Rusak	158
2	Lampu PJU mati	36
3	Pemangkasan Pohon	27
4	Banjir	25
5	CCTV Lalu Lintas	17

8. OPD yang Belum Menjawab Laporan

NO	OPD	JUMLAH LAPORAN
-	NIHIL	NIHIL

9. OPD Terbaik

NO	OPD
1	Dinas Lingkungan Hidup
2	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
3	Kecamatan Tembalang

Semarang, 10 Maret 2025
Kepala Dinas Komunikasi, Informatika,
Statistik, dan Persandian
Kota Semarang

SOENARTO, S.Kom, MM



Lapor Semarang!

Solusi
AWP

MONTHLY REPORT **PENGADUAN MASYARAKAT** MARET 2025



CREATED BY:
Diskominfo Kota
Semarang



PEMERINTAH KOTA SEMARANG
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK
DAN PERSANDIAN

Jl. Pemuda 148 Telp. 024.3549448 Fax. 024.3549446

LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN LAPOR SEMAR SOLUSI AWP

BULAN MARET 2025

1. Klasifikasi Laporan

NO	KLASIFIKASI LAPORAN	JUMLAH LAPORAN
1	PENGADUAN	527
2	INFORMASI	6
3	ASPIRASI	11
4	TIDAK VALID	39
TOTAL JUMLAH LAPORAN		583

*) Keterangan : Laporan tidak valid adalah laporan yang tidak dapat ditindaklanjuti oleh Pemerintah Kota Semarang dan dikategorikan sebagai laporan yang bukan ranah untuk ditindaklanjuti, perbedaan layanan (contoh ranah Call Center 112), laporan berulang, dan laporan yang dituliskan tidak sesuai dengan format.

2. Status Laporan

NO	RESPON LAJU TINDAK LANJUT	JUMLAH	PRESENTASE
1	VERIFIKASI	0	0 %
2	PROSES	160	30 %
3	SELESAI	377	69 %
4	SELESAI BERSYARAT	6	1 %
TOTAL		544	100%

*) Keterangan :

- Verifikasi : laporan sudah diterima oleh admin utama, namun belum ditindaklanjuti oleh OPD
- Proses : laporan yang sudah diterima oleh OPD dan sedang ditindaklanjuti
- Selesai : laporan yang telah ditindaklanjuti hingga tuntas oleh OPD
- Selesai bersyarat : laporan yang sudah ditindaklanjuti, namun membutuhkan waktu yang panjang untuk penyelesaian atau membutuhkan anggaran di waktu mendatang

3. Sumber Laporan

NO	RESPON LAJU TINDAK LANJUT	JUMLAH	PRESENTASE
1	SP4N-LAPOR!	34	6 %
2	LAPORGUB	51	9 %
3	LAPOR SEMAR SOLUSI AWP		
	WHATSAPP	198	37 %
	WEBSITE LAPOR	245	45 %
	INSTAGRAM	16	3 %
	TWITTER	0	0 %
	ADMIN	0	0 %
	CALL CENTER	0	0 %
	ADMIN	0	0 %
	FACEBOOK	0	0 %
TOTAL		544	100%

4. 5 (Lima) OPD yang Paling Banyak Mendapat Laporan

NO	OPD	JUMLAH LAPORAN
1	Dinas Pekerjaan Umum	174
2	Dinas Perhubungan	102
3	Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman	85
4	Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian	36
5	Kecamatan Gunungpati	15

5. Topik yang Paling Banyak Dilaporkan

- Dinas Pekerjaan Umum

NO	TOPIK	JUMLAH LAPORAN
1	Jalan Rusak	128
2	Banjir	20
3	Infrastruktur	6
4	Saluran Air	4
5	Trotoar	2
6	Selokan Mampet	2
7	Pengerukan Saluran	2
8	Pembangunan Talud	1

NO	TOPIK	JUMLAH LAPORAN
9	Tutup Selokan	1
10	Perencanaan Jalan	1
11	Selokan	1
12	Pelayanan Masyarakat	1
13	Sungai Dangkal	1
14	Sampah	1
15	Topik Lainnya	1

Rekomendasi Penanganan Pengaduan :

- Jalan rusak merupakan topik aduan yang paling banyak dilaporkan oleh masyarakat melalui kanal Lapor Semarang – Solusi AWP. DPU Kota Semarang diharapkan dapat mempercepat proses aduan jalan rusak karena banyak aduan yang dilaporkan sehingga apabila perbaikan tidak kunjung dilakukan akan terjadi penumpukan aduan. Apabila memang tidak dapat diselesaikan sesuai dengan SOP, maka aduan bisa dilakukan *update* aduan, misal sedang dalam tahap survei maupun lelang bisa diinformasikan kepada pelapor melalui dasbor aduan.
- Banjir juga menjadi topik aduan yang sering disampaikan oleh masyarakat, DPU dapat mengunggah konten tentang penanganan banjir di Kota Semarang. Dengan hal tersebut, masyarakat menjadi teredukasi bahwa DPU Kota Semarang sudah melakukan sejumlah antisipasi mengenai banjir ketika musim hujan datang.

- Dinas Perhubungan

NO	TOPIK	JUMLAH LAPORAN
1	Jam Melintas Truk	29
2	Bus BRT	13
3	Parkir	12
4	CCTV Lalu Lintas	9
5	Traffic Light	6
6	Rambu Lalu Lintas	5
7	Kemacetan	4
8	Sopir BRT Ugal-Ugalan	3

NO	TOPIK	JUMLAH LAPORAN
9	Lalu Lintas	3
10	Perhubungan	2
11	Halte BRT	2
12	Pak Ogah	2
13	Website	2
14	Topik Lainnya	2
15	JPO	1
16	Parkir Pasar	1
17	Petugas BRT	1
18	Bus BRT Berasap	1
19	Lampu Lalu Lintas	1
20	Tarif Parkir	1

Rekomendasi Penanganan Pengaduan :

- Topik aduan yang sering dikeluhkan oleh masyarakat adalah perihal bus BRT yang mengeluarkan asap hitam. Masyarakat melaporkan bahwa sejumlah armada bus yang beroperasi di jalanan mengganggu kenyamanan dalam berkendara karena asapnya mencemari lingkungan. Monitoring dan evaluasi kepada penyelenggara armada dapat dilakukan agar dapat mengurangi laporan bus BRT yang berasap.
- Kondisi armada bus BRT juga perlu untuk ditinjau karena terjadinya kasus bus BRT mogok menjadi perhatian sejumlah masyarakat di media sosial. Pengecekan seluruh armada perlu untuk dioptimalisasi sehingga kondisi bus layak jalan ketika beroperasi.

- Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman

NO	TOPIK	JUMLAH LAPORAN
1	Lampu PJU Mati	43
2	Jalan Lingkungan Rusak	15
3	Pemangkasan Pohon	7
4	Perempelan Pohon	3
5	Pohon Tumbang	2
6	Lampu Jalan Rusak	2

NO	TOPIK	JUMLAH LAPORAN
7	Taman	2
8	TPU	1
9	Fasilitas Umum	1
10	Pembangunan Talud	1
11	Tanah Longsor	1
12	Permohonan Pemasangan Lampu PJU	1
13	Penyiraman Pohon	1
14	Saluran Air	1

Rekomendasi Penanganan Pengaduan :

- Laporan mengenai pemangkasan pohon perlu untuk diperhatikan mengingat masih banyak laporan pemangkasan pohon yang belum dituntaskan oleh Disperkim Kota Semarang. Banyak laporan yang belum ditindaklanjuti oleh Disperkim (waktu melebihi respon di SOP) sehingga perlu ditinjau kembali. Bidang terkait dapat membuat jadwal penanganan dan skala prioritas sehingga aduan yang penting dapat ditindaklanjuti terlebih dahulu.
- Apabila dalam tindak lanjut laporan mengenai lampu PJU padam Disperkim membutuhkan konfirmasi kepada pelapor dan tidak direspon di kolom komentar, admin penghubung dapat menghubungi admin utama untuk menghubungi pelapor perihal informasi yang dibutuhkan. Admin utama akan menghubungi via *whatsapp* kepad pelapor.

- Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian

NO	TOPIK	JUMLAH LAPORAN
1	Website	13
2	Wifi Mati	11
3	CCTV RT	3
4	CCTV Lalu Lintas	2
5	Topik Lainnya	2
6	Informasi	1
7	Reklame	1

Rekomendasi Penanganan Pengaduan :

- Aduan mengenai *website* Pantau Semar mengenai sejumlah titik CCTV yang tidak bisa diakses perlu untuk diperhatikan. Hal ini dikarenakan seringnya laporan mengenai tampilan baik CCTV lalu lintas maupun CCTV RT yang tidak bisa dipantau oleh masyarakat. Koordinasi dengan Dishub selaku pemilik aset CCTV lalu lintas dan PIC wilayah terkait CCTV RT harus terus dilakukan untuk menanggulangi permasalahan di pantau Semar.
- Laporan mengenai tiang provider internet di depan Perumahan Graha Mulai Asri III Kelurahan Meteseh, Kecamatan Tembalang dapat ditinjau kembali karena belum terselesaikan. Pihak ketiga selaku pemilik tiang internet dapat memberikan *update* informasi pemindahan tiang tersebut karena belum seluruh tiang dipindahkan dari lokasi yang dimaksud.

- Kecamatan Gunungpati

NO	TOPIK	JUMLAH LAPORAN
e1	Trantibum	4
k2	Bakar Sampah	2
o3	TPS (Tempat Pembuangan Sampah)	1
4m	Pembangunan Talud	1
e5	Jalan Lingkungan Rusak	1
6n	Pelanggaran Izin Bangunan	1
7d	Lampu Jalan Rusak	1
8a	Kemasyarakatan	1

Rekomindasi Penanganan Pengaduan :

- Admin penghubung Kecamatan Gunungpati dapat berkoordinasi dengan Admin Utama perihal beberapa aduan yang belum dapat diselesaikan. Seringkali aduan yang didisposisikan ke Kecamatan Gunungpati yang tindak lanjutnya melibatkan OPD lain tidak dapat diselesaikan dikarenakan tindak lanjut terakhir menjadi wewenang OPD yang dimaksud. Dengan begitu, admin utama akan membantu melakukan koordinasi dengan Opd yang dimaksud.

7. Ringkasan Topik yang Paling Banyak Dilaporkan

NO	TOPIK	JUMLAH LAPORAN
1	Jalan Rusak	128
2	Lampu PJU Mati	46
3	Jam Melintas Truk	29
4	Trantibum	25
5	Banjir	20

8. OPD yang Belum Menjawab Laporan

NO	OPD	JUMLAH LAPORAN
-	NIHIL	-

9. OPD Terbaik

NO	OPD
1	Kecamatan Banyumanik
2	Kecamatan Candisari
3	Kecamatan Semarang Utara

Semarang, 15 April 2025
Kepala Dinas Komunikasi, Informatika,
Statistik, dan Persandian
Kota Semarang



SOENARTO, S.Kom, MM



Lapor Semarang!

Solusi
AWP

MONTHLY REPORT **PENGADUAN MASYARAKAT** APRIL 2025



CREATED BY:
Diskominfo Kota
Semarang



PEMERINTAH KOTA SEMARANG
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK
DAN PERSANDIAN

Jl. Pemuda 148 Telp. 024.3549448 Fax. 024.3549446

LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN LAPOR SEMAR SOLUSI AWP

BULAN APRIL 2025

1. Klasifikasi Laporan

NO	KLASIFIKASI LAPORAN	JUMLAH LAPORAN
1	PENGADUAN	969
2	INFORMASI	41
3	ASPIRASI	30
4	TIDAK VALID	104
TOTAL JUMLAH LAPORAN		1.144

*) Keterangan : Laporan tidak valid adalah laporan yang tidak dapat ditindaklanjuti oleh Pemerintah Kota Semarang dan dikategorikan sebagai laporan yang bukan ranah untuk ditindaklanjuti, perbedaan layanan (contoh ranah Call Center 112), laporan berulang, dan laporan yang dituliskan tidak sesuai dengan format.

2. Status Laporan

NO	RESPON LAJU TINDAK LANJUT	JUMLAH	PRESENTASE
1	VERIFIKASI	0	0 %
2	PROSES	367	35 %
3	SELESAI	650	63 %
4	SELESAI BERSYARAT	23	2 %
TOTAL		1.040	100%

*) Keterangan :

- Verifikasi : laporan sudah diterima oleh admin utama, namun belum ditindaklanjuti oleh OPD
- Proses : laporan yang sudah diterima oleh OPD dan sedang ditindaklanjuti
- Selesai : laporan yang telah ditindaklanjuti hingga tuntas oleh OPD
- Selesai bersyarat : laporan yang sudah ditindaklanjuti, namun membutuhkan waktu yang panjang untuk penyelesaian atau membutuhkan anggaran di waktu mendatang

3. Sumber Laporan

NO	RESPON LAJU TINDAK LANJUT	JUMLAH	PRESENTASE
1	SP4N-LAPOR!	12	1 %
2	LAPORGUB	35	5 %
3	LAPOR SEMAR SOLUSI AWP		
	WHATSAPP	596	55 %
	WEBSITE LAPOR	350	32 %
	INSTAGRAM	38	4 %
	TWITTER	2	1 %
	ADMIN	4	1 %
	CALL CENTER	0	0 %
	FACEBOOK	3	1 %
	LAIN-LAIN	0	0 %
TOTAL		1.040	100%

4. 5 (Lima) OPD yang Paling Banyak Mendapat Laporan

NO	OPD	JUMLAH LAPORAN
1	Dinas Pekerjaan Umum	282
2	Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman	221
3	Dinas Perhubungan	128
4	Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian	56
5	Dinas Lingkungan Hidup	48

5. Topik yang Paling Banyak Dilaporkan

- Dinas Pekerjaan Umum

NO	TOPIK	JUMLAH LAPORAN
1	Jalan Rusak	210
2	Banjir	15
3	Selokan Mampet	9
4	Infrastruktur	7
5	Saluran Air	5
6	Pembangunan Talud	5
7	Penutup Saluran Air	5
8	Pembangunan Trotoar	4

NO	TOPIK	JUMLAH LAPORAN
9	Sungai Dangkal	4
10	Tutup Selokan	4
11	CCTV Lalu Lintas	3
12	Topik Lainnya	3
13	Aduan Gaji	2
14	Lampu PJU Mati	2
15	Pembatas Jalan	2

Rekomendasi Penanganan Pengaduan :

- Jalan Rusak merupakan topik aduan yang paling banyak dilaporkan oleh masyarakat sepanjang Bulan April. DPU perlu melakukan *update* laporan dalam proses agar perkembangan laporan dapat diketahui oleh masyarakat melalui fitur “dalam proses” yang dapat diubah berkali-kali.
- DPU perlu memperhatikan bahwa masih dalam laporan dalam proses yang belum diselesaikan. Oleh karena itu, penggunaan fitur dalam proses yang dapat diubah berkali-kali dapat digunakan. Disisi lain, apabila tidak memungkinkan laporan dapat diubah statusnya menjadi “selesai bersyarat”. Status tersebut dapat diselesaikan apabila pengerjaan di lapangan telah tuntas dilakukan di kemudian hari.

- Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman

NO	TOPIK	JUMLAH LAPORAN
1	Lampu PJU Mati	117
2	Jalan Lingkungan Rusak	38
3	Pemangkasan Pohon	29
4	Permohonan Pemasangan Lampu PJU	8
5	Bantuan Perbaikan PJU	7
6	Pembangunan Talud	4
7	Taman	4
8	Fasilitas Umum	4
9	Topik Lainnya	3
10	Bantuan Rumah Tidak Layak Huni	2
11	Pohon Tumbang	2

NO	TOPIK	JUMLAH LAPORAN
12	Website	2
13	Rusunawa	1
14	Saluran Air	1

Rekomendasi Penanganan Pengaduan :

- Lampu PJU padam merupakan topik aduan yang paling banyak dilaporkan oleh masyarakat pada Bulan April. Tindak lanjut penanganan pengaduan yang mengalami kendala seperti tidak ada lampiran foto atau titik lokasi yang tidak lengkap dapat ditanyakan ke pelapor melalui fitur komentar. Apabila tidak direspon oleh pelapor, admin penghubung dapat menghubungi admin utama agar keterangan lengkap laporan dapat dimintakan ke pelapor melalui whatsapp.
- Pengerjaan pemangkasan pohon yang memakan waktu lebih dari 10 hari dapat diubah menjadi selesai bersyarat dengan menyertakan keterangan lebih lengkap. Laporan permohonan pemangkasan pohon banyak yang statusnya dalam proses dan tidak dapat ditindaklanjuti dalam waktu 10 hari. Maka dari itu, status laporan dapat diubah menjadi “selesai bersyarat”.

- Dinas Perhubungan

NO	TOPIK	JUMLAH LAPORAN
1	Parkir	33
2	CCTV Lalu Lintas	14
3	Bus BRT	13
4	Traffic Light	12
5	Jam Melintas Truk	9
6	Bus BRT Berasap	7
7	Perhubungan	6
8	Petugas BRT	6
9	Speed Bump	4
10	Rambu Lalu Lintas	3
11	Halte BRT	3
12	Kemacetan	3
13	Topik Lainnya	3

NO	TOPIK	JUMLAH LAPORAN
14	Parkir Liar	2
15	Pak Ogah	2

Rekomendasi Penanganan Pengaduan :

- Armada Bus BRT di Bulan April beberapa kali menjadi perhatian warga net di instagram seperti pintu bus yang tidak bisa tertutup rapat, AC yang tidak berfungsi, dan asap bus. Dinas Perhubungan dimohon untuk dapat melakukan evaluasi secara menyeluruh agar kejadian tersebut tidak terulang kembali di waktu yang akan datang dikarenakan kenyamanan pengguna bus maupun masyarakat sekitar terganggu atas hal tersebut.
- Beberapa cctv lalu lintas milik Dinas Perhubungan di *website* Pantau Semar dilaporkan oleh masyarakat tidak sesuai. Adapun kondisi yang dimaksud adalah setting waktu yang *delay* beberapa jam dan bahkan ada yang mencapai 1 atau 2 hari. Dishub (Dinas Perhubungan) dapat berkoordinasi dengan Diskominfo (Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian) agar waktu yang tampil dapat sesuai. Kondisi lain adalah posisi CCTV yang tidak mengarah ke jalan. Penempatan CCTV agar mengarah ke lokasi yang tepat dapat segera dilakukan oleh Dishub.

- Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian

NO	TOPIK	JUMLAH LAPORAN
1	Website	33
2	Wifi Mati	10
3	CCTV RT	7
4	CCTV Lalu Lintas	2
5	Pelayanan Masyarakat	1
6	Informasi Magang	1
7	Informasi	1
8	Topik Lainnya	1

Rekomendasi Penanganan Pengaduan :

- Beberapa kali laporan mengenai Pantau Semar dilaporkan oleh masyarakat melalui Lapor Semar. Aduan yang disampaikan mayoritas adalah mengenai

tampilan CCTV yang tidak *real time* dan gambar yang lag (patah-patah) dikarenakan pengaturan tampilan yang resolusinya terlalu tinggi. Pengaturan tampilan di Pantau Semar disarankan untuk *setting* standar agar gambar yang tampil lancar.

- Dinas Lingkungan Hidup

NO	TOPIK	JUMLAH LAPORAN
1	Sampah	22
2	Truk Sampah	15
3	Pencemaran Lingkungan	6
4	Bakar Sampah	5
5	TPS (Tempat Pembuangan Sampah)	2
6	Dampak Lingkungan	1

Rekomendasi Penanganan Pengaduan :

- Masih terdapat beberapa laporan armada truk sampah yang diadukan oleh masyarakat melalui Lapor Semar di Bulan April. DLH (Dinas Lingkungan Hidup) dapat melakukan evaluasi melalui UPTD terkait agar dapat memberikan solusi atas bak sampah truk yang berlubang karena sampah yang diangkut dapat berhamburan keluar ke jalan sehingga menimbulkan pencemaran di jalan.

7. Ringkasan Topik yang Paling Banyak Dilaporkan

NO	TOPIK	JUMLAH LAPORAN
1	Jalan Rusak	213
2	Lampu PJU Mati	121
3	Jalan Lingkungan Rusak	40
4	Website	36
5	Parkir	35

8. OPD yang Belum Menjawab Laporan

NO	OPD	JUMLAH LAPORAN
-	NIHIL	-

9. OPD Terbaik

NO	OPD
1	Kecamatan Banyumanik
2	Kecamatan Candisari
3	Kecamatan Semarang Utara

Semarang, 7 Mei 2025

Kepala Dinas Komunikasi, Informatika,
Statistik, dan Persandian
Kota Semarang



SOENARTO, S.Kom, MM



Lapor Semarang!



MONTHLY REPORT PENGADUAN MASYARAKAT MEI 2025



CREATED BY:
Diskominfo Kota
Semarang



PEMERINTAH KOTA SEMARANG
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK
DAN PERSANDIAN

Jl. Pemuda 148 Telp. 024.3549448 Fax. 024.3549446

LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN LAPOR SEMAR SOLUSI AWP

BULAN MEI 2025

1. Klasifikasi Laporan

NO	KLASIFIKASI LAPORAN	JUMLAH LAPORAN
1	PENGADUAN	864
2	INFORMASI	23
3	ASPIRASI	65
4	TIDAK VALID	154
TOTAL JUMLAH LAPORAN		1.106

*) Keterangan : Laporan tidak valid adalah laporan yang tidak dapat ditindaklanjuti oleh Pemerintah Kota Semarang dan dikategorikan sebagai laporan yang bukan ranah untuk ditindaklanjuti, perbedaan layanan (contoh ranah Call Center 112), laporan berulang, dan laporan yang dituliskan tidak sesuai dengan format.

2. Status Laporan

NO	RESPON LAJU TINDAK LANJUT	JUMLAH	PRESENTASE
1	VERIFIKASI	0	0%
2	PROSES	283	30%
3	SELESAI	657	69%
4	SELESAI BERSYARAT	12	1%
TOTAL		952	100%

*) Keterangan :

- Verifikasi : laporan sudah diterima oleh admin utama, namun belum ditindaklanjuti oleh OPD
- Proses : laporan yang sudah diterima oleh OPD dan sedang ditindaklanjuti
- Selesai : laporan yang telah ditindaklanjuti hingga tuntas oleh OPD
- Selesai bersyarat : laporan yang sudah ditindaklanjuti, namun membutuhkan waktu yang panjang untuk penyelesaian atau membutuhkan anggaran di waktu mendatang

3. Sumber Laporan

NO	RESPON LAJU TINDAK LANJUT	JUMLAH	PRESENTASE
1	SP4N-LAPOR!	9	1%
2	LAPORGUB	40	4%
3	LAPOR SEMAR SOLUSI AWP		
	WHATSAPP	499	51%
	WEBSITE LAPOR	377	39%
	INSTAGRAM	21	2%
	TWITTER	2	1%
	ADMIN	3	1%
	CALL CENTER	1	1%
	FACEBOOK	0	0
	LAIN-LAIN	0	0
TOTAL		952	100%

4. 5 (Lima) OPD yang Paling Banyak Mendapat Laporan

NO	OPD	JUMLAH LAPORAN
1	Dinas Pekerjaan Umum	195
2	Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman	194
3	Dinas Perhubungan	134
4	Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian	78
5	Satpol PP	59

5. Topik yang Paling Banyak Dilaporkan

- Dinas Pekerjaan Umum

NO	TOPIK	JUMLAH LAPORAN
1	Jalan Rusak	71
2	Banjir	46
3	Selokan Mampet	18
4	Dampak Lingkungan	15
5	Tutup Selokan	7
6	Penutup Saluran Air	7
7	Infrastruktur	5
8	Saluran Air	4

NO	TOPIK	JUMLAH LAPORAN
9	Topik Lainnya	4
10	Pembangunan Talud	3
11	Perencanaan Jalan	3
12	Pengerukan Saluran	2
13	Sungai Dangkal	2
14	Trotoar	2
15	Marka Jalan	2

Rekomendasi Penanganan Pengaduan :

- Beberapa laporan yang viral di beberapa media sosial seperti di instagram namun pernah dilaporkan melalui kanal resmi Lapor Semar Solusi AWP dapat ditindaklanjuti dengan segera. Hal ini dikarenakan selama ini anggapan masyarakat laporan akan ditindaklanjuti apabila sudah viral di media sosial. Oleh karena itu laporan yang masuk harus diselesaikan secepat mungkin.
- Banyak laporan dalam proses yang belum diselesaikan oleh DPU Kota Semarang. Laporan tersebut mayoritas mengenai jalan rusak yang dilaporkan oleh masyarakat. Apabila tidak dapat diselesaikan dalam waktu dekat, laporan dapat diubah menjadi “selesai bersyarat” dengan keterangan yang jelas seperti keterbatasan anggaran atau waktu perbaikan yang lama.
- Melakukan koordinasi dengan admin Disperkim karena terdapat laporan “saling lempar” wewenang terkait aduan jalan rusak saat mendapatkan disposisi aduan di dasbor.

- Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman

NO	TOPIK	JUMLAH LAPORAN
1	Lampu PJU Mati	83
2	Jalan Lingkungan Rusak	31
3	Pemangkasan Pohon	30
4	Bantuan Perbakan PJU	15
5	Permohonan Pemasangan Lampu PJU	8
6	Taman	5
7	Saluran Air	5
8	Perencanaan Jalan	3

NO	TOPIK	JUMLAH LAPORAN
9	Bantuan Rumah Tidak Layak Huni	3
10	Fasilitas Umum	3
11	Tiang PJU Miring	2
12	Selokan Mampet	2
13	Pohon Tumbang	2
14	Informasi Magang	1

Rekomendasi Penanganan Pengaduan :

- Disperkim Kota Semarang perlu meninjau kembali laporan PJU karena beberapa kali laporan yang disampaikan oleh masyarakat perihal lampu PJU mati cukup banyak. Perbaikan maksimal diperlukan agar tidak mengulang laporan yang sama atau keluhan yang sama dilaporkan oleh masyarakat baik melalui instagram maupun kanal resmi.
- Mengubah laporan “dalam proses” yang tidak dapat diselesaikan dalam waktu 10 (sepuluh) hari menjadi “selesai bersyarat” dengan menyertakan alasan laporan tidak dapat diselesaikan dengan cepat.
- Melakukan koordinasi dengan admin DPU karena terdapat laporan “saling lempar” wewenang terkait aduan jalan rusak saat mendapatkan disposisi aduan di dasbor.

- Dinas Perhubungan

NO	TOPIK	JUMLAH LAPORAN
1	Parkir	27
2	Jam Melintas Truk	25
3	Bus BRT	19
4	Traffic Light	14
5	Kemacetan	10
6	Bus BRT Berasap	9
7	Perhubungan	9
8	CCTV Lalu Lintas	4
9	Petugas BRT	3
10	Speed Bump	2
11	Sopir BRT Ugal-Ugalan	2

NO	TOPIK	JUMLAH LAPORAN
12	Pemangkasan Pohon	1
13	Lalu Lintas	1
14	BRT Lama	1
15	Topik Lainnya	1

Rekomendasi Penanganan Pengaduan :

- Meningkatkan atensi atas aduan truk yang melintas di jalan yang terdapat larangan seperti Silayur maupun Sigar Bencah. Hal ini dikarenakan beberapa waktu yang lalu kembali terjadi kecelakaan yang terjadi di Silayur. Dishub dapat bekerja sama dengan instansi terkait untuk memperketat larangan truk melintas di kedua jalan tersebut.
- Melakukan penataan terhadap parkir yang ada di wilayah Kota Semarang terutama menindak tegas juru parkir liar yang meresahkan dan merugikan masyarakat terutama di lokasi yang sering dilaporkan seperti di belakang Rumah Sakit Hermina Pandanaran, samping Lawang Sewu, dan di depan Rumah Sakit Pantiwilasa Citarum.
- Melakukan evaluasi dan pengecekan terhadap armada Bus BRT karena masih banyak laporan bus BRT yang mengeluarkan asap tebal dan mengganggu pengguna jalan. Hal ini dikarenakan beberapa laporan yang disampaikan menyertakan foto bus sehingga evaluasi terhadap keseluruhan armada dapat dilakukan.

- Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian

NO	TOPIK	JUMLAH LAPORAN
1	Website	27
2	CCTV RT	11
3	Website Pantau Semar	9
4	Wifi Mati	7
5	Informasi Magang	3
6	Informasi	1
7	Pelayanan Masyarakat	1

Rekomendasi Penanganan Pengaduan :

- Mengoptimalkan penggunaan *website* pantau semar karena beberapa kali terjadi gangguan saat masyarakat mengakses. Adapun keluhan yang dilaporkan seperti *delay* dan gambar *lag*. Koordinasi lebih lanjut diperlukan dengan OPD terkait seperti Dishub untuk CCTV lalu lintas dan dengan DPU terkait dengan CCTV rumah pompa maupun dengan kecamatan terkait dengan CCTV RT.

- Satpol PP

NO	TOPIK	JUMLAH LAPORAN
1	Dampak Lingkungan	19
2	PKL	17
3	Trantibum	8
4	Bangunan Liar	6
5	Pencemaran Lingkungan	6
6	Bangunan Tanpa IMB	5
7	Pelanggaran Izin Bangunan	3
8	Lingkungan Hidup	3
9	Pengemis	3
10	PKL Liar	2
11	Topik Lainnya	2
12	Parkir	1
13	Penutupan Jalan	1
14	Informasi Perlindungan Anak	1

Rekomindasi Penanganan Pengaduan :

- Mengawasi dan melakukan penertiban terhadap aktivitas pengangkutan tanah yang berada di wilayah Kecamatan Tembalang tepatnya di Jalan Klipang Raya Golf karena tanahnya jatuh ke jalan dan menyebabkan jalan tertutup tanah. Bersama dengan pemangku wilayah maupun instansi terkait, Satpol PP diharapkan dapat menindaklanjuti aduan tersebut dengan tegas.

7. Ringkasan Topik yang Paling Banyak Dilaporkan

NO	TOPIK	JUMLAH LAPORAN
1	Lampu PJU Mati	83
2	Jalan Rusak	72
3	Banjir	47
4	Jalan Lingkungan Rusak	33
5	Dampak Lingkungan	32

8. OPD yang Belum Menjawab Laporan

NO	OPD	JUMLAH LAPORAN
-	NIHIL	-

9. OPD Terbaik

NO	OPD
1	Kecamatan Tembalang
2	Kecamatan Banyumanik
3	Kecamatan Gayamsari

Semarang, 7 Juni 2025
Kepala Dinas Komunikasi, Informatika,
Statistik, dan Persandian
Kota Semarang

SOENARTO, S.Kom, MM



Lapor Semarang!



MONTHLY REPORT PENGADUAN MASYARAKAT JUNI 2025



CREATED BY:
Diskominfo Kota
Semarang



PEMERINTAH KOTA SEMARANG
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK
DAN PERSANDIAN

Jl. Pemuda 148 Telp. 024.3549448 Fax. 024.3549446

LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN LAPOR SEMAR SOLUSI AWP

BULAN JUNI 2025

1. Klasifikasi Laporan

NO	KLASIFIKASI LAPORAN	JUMLAH LAPORAN
1	PENGADUAN	795
2	INFORMASI	29
3	ASPIRASI	141
4	TIDAK VALID	119
5	DITERUSKAN KE LAPORGUB	35
TOTAL JUMLAH LAPORAN		1.048

*) Keterangan : Laporan tidak valid adalah laporan yang tidak dapat ditindaklanjuti oleh Pemerintah Kota Semarang dan dikategorikan sebagai laporan yang bukan ranah untuk ditindaklanjuti, perbedaan layanan (contoh ranah Call Center 112), laporan berulang, dan laporan yang dituliskan tidak sesuai dengan format. Sedangkan laporan yang diteruskan ke laporgub merupakan laporan yang menjadi kewenangan instansi dibawah Pemerintah Provinsi Jawa Tengah.

2. Status Laporan

NO	RESPON LAJU TINDAK LANJUT	JUMLAH	PRESENTASE
1	VERIFIKASI	1	1%
2	PROSES	162	17%
3	SELESAI	768	80%
4	SELESAI BERSYARAT	25	2%
TOTAL		956	100%

*) Keterangan :

- Verifikasi : laporan sudah diterima oleh admin utama, namun belum ditindaklanjuti oleh OPD
- Proses : laporan yang sudah diterima oleh OPD dan sedang ditindaklanjuti
- Selesai : laporan yang telah ditindaklanjuti hingga tuntas oleh OPD
- Selesai bersyarat : laporan yang sudah ditindaklanjuti, namun membutuhkan waktu yang panjang untuk penyelesaian atau membutuhkan anggaran di waktu mendatang

3. Sumber Laporan

NO	RESPON LAJU TINDAK LANJUT	JUMLAH	PRESENTASE
1	SP4N-LAPOR!	23	2%
2	LAPORGUB	134	14%
3	LAPOR SEMAR SOLUSI AWP		
	WHATSAPP	419	43%
	WEBSITE LAPOR	369	38%
	INSTAGRAM	9	1%
	TWITTER	0	0%
	ADMIN	1	1%
	CALL CENTER	1	1%
	FACEBOOK	0	0%
	LAIN-LAIN	0	0%
TOTAL		956	100%

4. 5 (Lima) OPD yang Paling Banyak Mendapat Laporan

NO	OPD	JUMLAH LAPORAN
1	Dinas Pekerjaan Umum	188
2	Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman	145
3	Dinas Perhubungan	142
4	Satpol PP	65
5	Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian	58

5. Topik yang Paling Banyak Dilaporkan

Berikut kami sampaikan topik yang paling banyak dilaporkan dari 5 (lima) OPD yang paling banyak mendapatkan laporan beserta rekomendasi tindak lanjutnya:

Dinas Pekerjaan Umum

NO	TOPIK	JUMLAH LAPORAN
1	Jalan Rusak	71
2	Banjir	46
3	Selokan Mampet	18
4	Dampak Lingkungan	15
5	Tutup Selokan	7
6	Penutup Saluran Air	7
7	Infrastruktur	5
8	Saluran Air	4
9	Topik Lainnya	4
10	Pembangunan Talud	3
11	Perencanaan Jalan	3
12	Pengerukan Saluran	2
13	sungai dangkal	2
14	Trotoar	2
15	Marka Jalan	2

Rekomendasi Penanganan Pengaduan :

- Tidak menggunakan foto potongan percakapan *whatsapp* untuk respon awal aduan yang disampaikan oleh masyarakat. Lampiran pada respon awal dapat menggunakan foto penyampaian laporan kepada atasan atau kepada bidang terkait.
- Melakukan pendataan laporan yang statusnya masih “dalam proses” untuk dilaporkan kepada pimpinan sehingga dapat diambil langkah untuk segera memproses penyelesaian laporan.
- Melakukan koordinasi terkait laporan jalan rusak dengan Disperkim dikarenakan sering terjadi silang wewenang disposisi aduan.
- Apabila ragu dalam menindaklanjuti laporan yang titik lokasinya kurang jelas, dapat menghubungi admin utama agar dapat ditanyakan langsung kepada pelapor.

Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman

NO	TOPIK	JUMLAH LAPORAN
1	Lampu PJU Mati	64
2	Jalan Lingkungan Rusak	27
3	Pemangkasan Pohon	14
4	Permohonan Pemasangan Lampu PJU	8
5	Bantuan Perbaikan PJU	5
6	Bantuan Rumah Tidak Layak Huni	5
7	Tiang PJU Miring	3
8	Jalan Rusak	3
9	Fasilitas Umum	2
10	Topik Lainnya	2
11	Banjir	2
12	Pembangunan Talud	2
13	Penyiraman Pohon	2
14	Pohon Mati	1
15	Rusunawa	1

Rekomendasi Penanganan Pengaduan :

- Tidak menggunakan foto potongan percakapan *whatsapp* dalam tindak lanjut laporan aduan. Foto yang digunakan sebagai lampiran dapat menggunakan foto dari diskusi dengan atasan maupun dengan bidang terkait.
- Melakukan koordinasi dengan admin DPU apabila terdapat laporan jalan rusak yang bukan wewenangnya. Hal ini karena sering terjadi “lempar disposisi” antar admin sehingga proses penyelesaian aduan akan menjadi lamban.
- Melakukan *review* beberapa laporan yang belum diselesaikan dengan tuntas. Laporan *review* dapat disampaikan kepada pimpinan sebagai bahan pengambilan keputusan penyelesaian pengaduan.
- Melakukan pemeliharaan secara berkala terhadap fasilitas penerangan jalan, taman, dan jalan lingkungan agar tidak terjadi penambahan pengaduan dengan jumlah yang besar.
- Memberikan informasi tindak lanjut pada hari sebelumnya.

Dinas Perhubungan

NO	TOPIK	JUMLAH LAPORAN
1	Parkir	51
2	Jam Melintas Truk	22
3	Bus BRT	19
4	Perhubungan	11
5	Kemacetan	10
6	Traffic Light	9
7	Rambu Lalu Lintas	9
8	Speed Bump	7
9	CCTV Lalu Lintas	7
10	Topik Lainnya	6
11	JPO	5
12	Sopir BRT Ugal-Ugalan	4
13	Bus BRT Berasap	4
14	Petugas BRT	3
15	Pembatas Jalan	3

Rekomendasi Penanganan Pengaduan :

- Tidak menggunakan foto poster sebagai respon awal aduan. Lampiran pada respon awal dapat diganti dengan foto diskusi dengan atasan atau diskusi dengan bidang terkait.
- Melakukan tindakan tegas atas laporan adanya pembukaan penutup jalan yang ada di depan Pasar Johar karena sudah beberapa kali dilaporkan dan ditindaklanjuti, akan tetapi oknum yang membuka penutup jalan melakukannya berulang-ulang.
- Masih banyak ditemukannya armada Bus BRT yang mengeluarkan asap hitam pekat. Diharapkan *maintenance* armada dapat lebih diintensifkan sehingga aduan mengenai asap bus BRT dapat berkurang.

Satpol PP

NO	TOPIK	JUMLAH LAPORAN
1	PKL	17
2	Trantibum	15
3	Bangunan Liar	8
4	Pelanggaran Izin Bangunan	8
5	Bakar Sampah	4
6	Dampak Lingkungan	3
7	Reklame	3
8	Bangunan Tanpa IMB	2
9	Pencemaran Lingkungan	2
10	Fasilitas Umum	1
11	Penutupan Jalan	1
12	Topik Lainnya	1
13	Pengemis	1

Rekomendasi Penanganan Pengaduan :

- Menindaklanjuti dengan tuntas laporan yang statusnya belum selesai seperti pelanggaran ketertiban umum yang pada seharusnya dapat dilakukan dengan cepat. Apabila memang dirasa perlu koordinasi dengan instansi terkait, dapat menghubungi admin utama.
- Melakukan *review* laporan yang belum dapat diselesaikan dan melaporkannya kepada pimpinan sehingga tindak lanjut laporan dapat lebih cepat.

Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian

NO	TOPIK	JUMLAH LAPORAN
e1	Website	19
k2	Topik Lainnya	16
o3	CCTV RT	7
m4	Website Pantau Semar	6
i5	Pelayanan Masyarakat	5
R6	Wifi Mati	4
7	Layanan Call Center 112	1
e8	Infrastruktur	1
k		

Rekomendasi Penanganan Pengaduan :

- Mengoptimalkan *website* pantau semar karena beberapa kali aduan yang mengeluhkan tampilan tidak *real time* atau beberapa cctv dilaporkan tidak aktif. Koordinasi dengan dinas terkait dapat lebih aktif agar dapat menghindari hal-hal tersebut.
- Melakukan *review* beberapa laporan yang belum diselesaikan dan segera melaporkannya kepada pimpinan sehingga penyelesaian laporan dapat dituntaskan.

7. Ringkasan Topik yang Paling Banyak Dilaporkan

NO	TOPIK	JUMLAH LAPORAN
1	Lampu PJU Mati	83
2	Jalan Rusak	72
3	Banjir	47
4	Jalan Lingkungan Rusak	33
5	Dampak Lingkungan	32

8. OPD yang Belum Menjawab Laporan

NO	OPD	JUMLAH LAPORAN
1	DINAS PERDAGANGAN	1

9. OPD Terbaik

NO	OPD
1	Kecamatan Banyumanik
2	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
3	Dinas Sosial

Semarang, 4 Juli 2025
Kepala Dinas Komunikasi, Informatika,
Statistik, dan Persandian
Kota Semarang

SOENARTO, S.Kom, MM



Lapor Semarang!



MONTHLY REPORT PENGADUAN MASYARAKAT JULI 2025



CREATED BY:
Diskominfo Kota
Semarang



PEMERINTAH KOTA SEMARANG
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK
DAN PERSANDIAN

Jl. Pemuda 148 Telp. 024.3549448 Fax. 024.3549446

LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN LAPOR SEMAR SOLUSI AWP

BULAN JULI 2025

1. Klasifikasi Laporan

NO	KLASIFIKASI LAPORAN	JUMLAH LAPORAN
1	PENGADUAN	478
2	INFORMASI	17
3	ASPIRASI	37
4	TIDAK VALID	54
5	DITERUSKAN KE LAPORGUB	26
TOTAL JUMLAH LAPORAN		612

*) Keterangan : Laporan tidak valid adalah laporan yang tidak dapat ditindaklanjuti oleh Pemerintah Kota Semarang dan dikategorikan sebagai laporan yang bukan ranah untuk ditindaklanjuti, perbedaan layanan (contoh ranah Call Center 112), laporan berulang, dan laporan yang dituliskan tidak sesuai dengan format. Sedangkan laporan yang diteruskan ke laporgub merupakan laporan yang menjadi kewenangan instansi dibawah Pemerintah Provinsi Jawa Tengah.

2. Status Laporan

NO	RESPON LAJU TINDAK LANJUT	JUMLAH	PRESENTASE
1	VERIFIKASI	3	1%
2	PROSES	89	17%
3	SELESAI	432	81%
4	SELESAI BERSYARAT	8	1%
TOTAL		532	100%

*) Keterangan :

- Verifikasi : laporan sudah diterima oleh admin utama, namun belum ditindaklanjuti oleh OPD
- Proses : laporan yang sudah diterima oleh OPD dan sedang ditindaklanjuti
- Selesai : laporan yang telah ditindaklanjuti hingga tuntas oleh OPD
- Selesai bersyarat : laporan yang sudah ditindaklanjuti, namun membutuhkan waktu yang panjang untuk penyelesaian atau membutuhkan anggaran di waktu mendatang

3. Sumber Laporan

NO	RESPON LAJU TINDAK LANJUT	JUMLAH	PRESENTASE
1	SP4N-LAPOR!	19	3%
2	LAPORGUB	58	11%
3	LAPOR SEMAR SOLUSI AWP		
	WHATSAPP	183	34%
	WEBSITE LAPOR	263	49%
	INSTAGRAM	4	1%
	TWITTER	3	1%
	ADMIN	2	1%
	CALL CENTER	0	0%
	FACEBOOK	0	0%
	LAIN-LAIN	0	0%
TOTAL		532	100%

4. 5 (Lima) OPD yang Paling Banyak Mendapat Laporan

NO	OPD	JUMLAH LAPORAN
1	Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman	95
2	Dinas Perhubungan	83
3	Dinas Pekerjaan Umum	71
4	Satpol PP	49
5	Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian	32

5. Topik yang Paling Banyak Dilaporkan

Berikut kami sampaikan topik yang paling banyak dilaporkan dari 5 (lima) OPD yang paling banyak mendapatkan laporan beserta rekomendasi tindak lanjutnya:

Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman

NO	TOPIK	JUMLAH LAPORAN
1	Lampu PJU Mati	37
2	Jalan Lingkungan Rusak	22
3	Pemangkasan Pohon	10
4	Perencanaan Jalan	8
5	Permohonan Pemasangan Lampu PJU	5
6	Perempelan Pohon	4
7	Jalan Rusak	3
8	Taman	1
9	Toilet Taman	1
10	Banjir	1
11	Fasilitas Umum	1
12	Penutup Saluran Air	1
13	Pohon Mati	1
14	Pembangunan Talud	1
15	Bantuan Perbaikan PJU	1

Rekomendasi Penanganan Pengaduan :

- Berkoordinasi dengan tim lapangan ketika akan melakukan tindak lanjut maupun survei laporan dari masyarakat melalui dasbor seperti pemangkasan pohon maupun lampu PJU mati. Laporan yang tidak disampaikan dengan lengkap (seperti foto laporan maupun titik lokasi) dapat ditanyakan sebelum melakukan survei lapangan agar mempermudah koordinasi antara admin utama dengan pelapor.
- Maintenance lampu PJU mati secara berkala dapat dilakukan dikarenakan masih banyaknya aduan. Lampu PJU mati dapat membahayakan masyarakat sekitar maupun yang melintas di sekitar lokasi yang gelap.
- Mengadakan briefing/monitoring khusus terkait kendala banyaknya jumlah pengaduan yang masuk mengenai lampu PJU mati/rusak.
- Melakukan *review* atas beberapa laporan yang statusnya masih “dalam proses”. Laporan yang tidak dapat diselesaikan dalam waktu 10 hari dapat diganti menjadi “Selesai Bersyarat” dan diganti dengan “Selesai” apabila telah ditindaklanjuti hingga tuntas.

Dinas Perhubungan

NO	TOPIK	JUMLAH LAPORAN
1	Parkir	23
2	Bus BRT	14
3	Traffic Light	6
4	Lalu Lintas	6
5	Rambu Lalu Lintas	5
6	Feeder	4
7	Jam Melintas Truk	4
8	Lampu Lalu Lintas Mati	3
9	Website Pantau Semar	3
10	Speed Bump	3
11	Pak Ogah	3
12	Petugas BRT	2
13	CCTV Lalu Lintas	2
14	BRT Lama	1
15	Tarif Parkir	1

Rekomendasi Penanganan Pengaduan :

- Tidak menggunakan foto logo maupun screen shoot laporan sebagai respon awal atas laporan yang disampaikan oleh masyarakat. Foto koordinasi dengan bidang terkait atau dengan atasan dapat digunakan sebagai lampiran respon awal aduan.
- Melakukan evaluasi secara menyeluruh atas laporan yang seringkali berulang seperti asap bus BRT yang mengeluarkan asap hitam maupun perilaku sopir BRT yang ugal-ugalan ketika berkendara di jalan.
- Melakukan *update* laporan yang statusnya masih dalam proses menjadi “Selesai Bersyarat” apabila tidak dapat diselesaikan dalam jangka waktu 10 hari.
- Berkoordinasi dengan instansi terkait mengenai laporan JPO (Jembatan Penyeberangan Orang” yang ada di Jalan Siliwangi maupun Jalan Jenderal Sudirman. JPO tersebut sering dilaporkan oleh masyarakat sehingga perlu adanya *maintenance* kondisinya.

Dinas Pekerjaan Umum

NO	TOPIK	JUMLAH LAPORAN
1	Jalan Rusak	33
2	Penutup Saluran Air	8
3	Trotoar	5
4	Selokan Mampet	4
5	Infrastruktur	3
6	Perencanaan Jalan	3
7	Pembangunan Talud	3
8	Tutup Selokan	2
9	Tumpahan Material	2
10	Dampak Perbaikan Jalan	2
11	Pembangunan Trotoar	2
12	Saluran Air	2
13	Pemangkasan Pohon	1
14	Pengerukan Saluran	1
15	Topik Lainnya	1

Rekomendasi Penanganan Pengaduan :

- Menindaklanjuti beberapa laporan yang statusnya dalam proses dan belum dituntaskan oleh DPU. Laporan yang lebih dari 10 hari tidak diselesaikan dapat diubah statusnya menjadi “Selesai Bersyarat”. Kemudian apabila laporan sudah ditindaklanjuti hingga tuntas dapat diubah statusnya menjadi “Selesai”.
- Berkoordinasi dengan tim lapangan karena beberapa laporan statusnya dalam dasbor masih dalam proses, akan tetapi kondisi di lapangan sudah ditindaklanjuti sampai selesai. Dengan adanya *update* laporan, pelapor dapat mengetahui bahwa laporannya sudah ditindaklanjuti.
- Berkoordinasi baik dengan BBPJN selaku pemilik jalan nasional karena adanya *update downgrade* status jalan menjadi jalan kota. Hal ini untuk menjelaskan penanggung jawab apabila terdapat laporan jalan rusak sehingga lebih cepat untuk ditindaklanjuti.

Satpol PP

NO	TOPIK	JUMLAH LAPORAN
1	PKL	18
2	Trantibum	9
3	Bakar Sampah	3
4	Bangunan Liar	3
5	Bangunan Tanpa IMB	3
6	Pelanggaran Izin Bangunan	3
7	Parkir Lingkungan	2
8	Pencemaran Lingkungan	2
9	Pak Ogah	2
10	Pengemis	1
11	Topik Lainnya	1
12	Tumpahan Material	1
13	Pungli	1

Rekomendasi Penanganan Pengaduan :

- Menindaklanjuti aduan terkait aktivitas bakar sampah yang sudah seringkali dilaporkan oleh masyarakat, namun pelaku pembakaran sampah tidak juga jera dan mengulangi kembali.
- Melakukan *review* laporan yang belum dapat diselesaikan dan melaporkannya kepada pimpinan sehingga tindak lanjut laporan dapat lebih cepat.

Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian

NO	TOPIK	JUMLAH LAPORAN
e1	Website Pantau Semar	14
k2	Website	7
o3	Wifi Mati	7
m4	Infrastruktur	2
i5	CCTV RT	2
R6	CCTV Lalu Lintas	2
e7	Aplikasi Ruang Warga	1

kRekomendasi Penanganan Pengaduan :

- Mengoptimalkan *website* pantau semar karena beberapa kali aduan yang mengeluhkan tampilan tidak *real time* atau beberapa cctv dilaporkan tidak aktif. Koordinasi dengan dinas terkait dapat lebih aktif agar dapat menghindari hal-hal tersebut.
- Melakukan *review* beberapa laporan yang belum diselesaikan dan segera melaporkannya kepada pimpinan sehingga penyelesaian laporan dapat dituntaskan.

7. Ringkasan Topik yang Paling Banyak Dilaporkan

NO	TOPIK	JUMLAH LAPORAN
1	Lampu PJU Mati	38
2	Jalan Rusak	34
3	Parkir	23
4	Jalan Lingkungan Rusak	22
5	PKL	19

8. OPD yang Belum Menjawab Laporan

NO	OPD	JUMLAH LAPORAN
1	Kecamatan Semarang Utara	1
2	Dinas Pendidikan	1
3	Satpol PP	1

9. OPD Terbaik

NO	OPD
1	Kecamatan Pedurungan
2	Kecamatan Semarang Barat
3	Dinas Tenaga Kerja

Semarang, 11 Agustus 2025
Kepala Dinas Komunikasi, Informatika,
Statistik, dan Persandian
Kota Semarang

SOENARTO, S.Kom, MM



Lapor Semarang!

Solusi
AWP

MONTHLY REPORT **PENGADUAN MASYARAKAT** AGUSTUS 2025



CREATED BY:
Diskominfo Kota
Semarang



PEMERINTAH KOTA SEMARANG
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK
DAN PERSANDIAN

Jl. Pemuda 148 Telp. 024.3549448 Fax. 024.3549446

LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN LAPOR SEMAR SOLUSI AWP
BULAN AGUSTUS 2025

1. Klasifikasi Laporan

NO	KLASIFIKASI LAPORAN	JUMLAH LAPORAN
1	PENGADUAN	521
2	INFORMASI	25
3	ASPIRASI	37
4	TIDAK VALID	68
5	DITERUSKAN KE LAPORGUB	24
TOTAL JUMLAH LAPORAN		665

*) Keterangan : Laporan tidak valid adalah laporan yang tidak dapat ditindaklanjuti oleh Pemerintah Kota Semarang dan dikategorikan sebagai laporan yang bukan ranah untuk ditindaklanjuti, perbedaan layanan (contoh ranah Call Center 112), laporan berulang, dan laporan yang dituliskan tidak sesuai dengan format. Sedangkan laporan yang diteruskan ke laporgub merupakan laporan yang menjadi kewenangan instansi dibawah Pemerintah Provinsi Jawa Tengah.

2. Status Laporan

NO	RESPON LAJU TINDAK LANJUT	JUMLAH	PRESENTASE
1	VERIFIKASI	0	0%
2	PROSES	152	26%
3	SELESAI	421	72%
4	SELESAI BERSYARAT	10	2%
TOTAL		583	100%

*) Keterangan :

- Verifikasi : laporan sudah diterima oleh admin utama, namun belum ditindaklanjuti oleh OPD
- Proses : laporan yang sudah diterima oleh OPD dan sedang ditindaklanjuti
- Selesai : laporan yang telah ditindaklanjuti hingga tuntas oleh OPD
- Selesai bersyarat : laporan yang sudah ditindaklanjuti, namun membutuhkan waktu yang panjang untuk penyelesaian atau membutuhkan anggaran di waktu mendatang

3. Sumber Laporan

NO	RESPON LAJU TINDAK LANJUT	JUMLAH	PRESENTASE
1	SP4N-LAPOR!	10	2%
2	LAPORGUB	57	10%
3	LAPOR SEMAR SOLUSI AWP		
	WHATSAPP	263	45%
	WEBSITE LAPOR	247	41,5%
	INSTAGRAM	3	0,5%
	TWITTER	1	0,5%
	ADMIN	0	%
	CALL CENTER	2	0,5%
	FACEBOOK	0	%
	LAIN-LAIN	0	%
TOTAL		583	100%

4. 5 (Lima) OPD yang Paling Banyak Mendapat Laporan

NO	OPD	JUMLAH LAPORAN
1	Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman	113
2	Dinas Perhubungan	106
3	Dinas Pekerjaan Umum	65
4	Satpol PP	46
5	Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian	35

5. Topik yang Paling Banyak Dilaporkan

Berikut kami sampaikan topik yang paling banyak dilaporkan dari 5 (lima) OPD yang paling banyak mendapatkan laporan beserta rekomendasi tindak lanjutnya:

Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman

NO	TOPIK	JUMLAH LAPORAN
1	Lampu PJU Mati	63
2	Jalan Lingkungan Rusak	18
3	Pemangkasan Pohon	7
4	Bantuan Perbaikan PJU	4
5	Perencanaan Jalan	3
6	Permohonan Pemasangan Lampu PJU	3
7	Perempelan Pohon	2
8	Pohon Mati	2
9	Bantuan Rumah Tidak Layak Huni	2
10	Taman	2
11	Perbaikan Jalan	1
12	Tiang PJU Miring	1
13	Rusunawa	1
14	Jalan Rusak	1
15	Banjir	1
16	Fasilitas Umum	1
17	Topik Lainnya	1

Dinas Perhubungan

NO	TOPIK	JUMLAH LAPORAN
1	Parkir	23
2	Bus BRT	14
3	Kemacetan	9
4	Traffic Light	7
5	Speed Bump	6
6	Jam Melintas Truk	5
7	Rambu Lalu Lintas	5
8	Petugas BRT	4
9	Lalu Lintas	4
10	Bus BRT Berasap	4
11	Sopir BRT Ugal-Ugalan	4
12	CCTV Lalu Lintas	4
13	Pak Ogah	4
14	Website Pantau Semar	3
15	JPO	3
16	Pembatas Jalan	2
17	Feeder	2
18	Infrastruktur	1
19	Parkir Liar	1
20	Trotoar	1

Dinas Pekerjaan Umum

NO	TOPIK	JUMLAH LAPORAN
1	Jalan Rusak	35
2	Perencanaan Jalan	6
3	Trotoar	4
4	Saluran Air	4
5	Selokan Mampet	3
6	Banjir	3
7	Infrastruktur	3
8	Penutup Saluran Air	2
9	Website Pantau Semar	2
10	Selokan	2
11	Parkir	1
12	PKL	1
13	Lalu Lintas	1
14	CCTV Lalu Lintas	1
15	Dampak Perbaikan Jalan	1
16	Perbaikan Jalan	1
17	Sungai Dangkal	1

Satpol PP

NO	TOPIK	JUMLAH LAPORAN
1	PKL	15
2	Trantibum	9
3	Bangunan Tanpa IMB	6
4	Pengemis	3
5	Pelanggaran Izin Bangunan	2
6	TPS (Tempat Pembuangan Sampah)	2
7	Bangunan Liar	2
8	Dampak Lingkungan	1
9	Bakar Sampah	1
10	Tindakan Oknum Satpol PP	1
11	Informasi Perlindungan Anak	1
12	Pasar	1
13	Pungli	1
14	Jalan Rusak	1
15	Topik Lainnya	1

Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian

NO	TOPIK	JUMLAH LAPORAN
1	Website Pantau Semar	15
2	CCTV RT	5
3	Infrastruktur	4
4	CCTV Lalu Lintas	4
5	Wifi Mati	4
6	Website	2
7	Layanan Call Center 112	2
8	Topik Lainnya	2
9	Informasi Pekerjaan	1

7. Ringkasan Topik yang Paling Banyak Dilaporkan

NO	TOPIK	JUMLAH LAPORAN
1	Lampu PJU Mati	63
2	Jalan Rusak	37
3	Parkir	26
4	Trantibum	23
5	Topik Lainnya	21

8. OPD yang Belum Menjawab Laporan

NO	OPD	JUMLAH LAPORAN
1	-	-

9. OPD Terbaik

NO	OPD
1	Kecamatan Banyumanik
2	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
3	Dinas Sosial

Semarang, 4 September 2025
Kepala Dinas Komunikasi, Informatika,
Statistik, dan Persandian
Kota Semarang

SOENARTO, S.Kom, MM



Lapor Semarang!



MONTHLY REPORT PENGADUAN MASYARAKAT SEPTEMBER 2025



CREATED BY:
Diskominfo Kota
Semarang



PEMERINTAH KOTA SEMARANG
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK
DAN PERSANDIAN

Jl. Pemuda 148 Telp. 024.3549448 Fax. 024.3549446

LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN LAPOR SEMAR SOLUSI AWP

BULAN SEPTEMBER 2025

1. Klasifikasi Laporan

NO	KLASIFIKASI LAPORAN	JUMLAH LAPORAN
1	PENGADUAN	642
2	INFORMASI	19
3	ASPIRASI	42
4	TIDAK VALID	54
5	DITERUSKAN KE LAPORGUB	30
TOTAL JUMLAH LAPORAN		787

*) Keterangan : Laporan tidak valid adalah laporan yang tidak dapat ditindaklanjuti oleh Pemerintah Kota Semarang dan dikategorikan sebagai laporan yang bukan ranah untuk ditindaklanjuti, perbedaan layanan (contoh ranah Call Center 112), laporan berulang, dan laporan yang dituliskan tidak sesuai dengan format. Sedangkan laporan yang diteruskan ke laporgub merupakan laporan yang menjadi kewenangan instansi dibawah Pemerintah Provinsi Jawa Tengah.

2. Status Laporan

NO	RESPON LAJU TINDAK LANJUT	JUMLAH	PRESENTASE
1	VERIFIKASI	4	1%
2	PROSES	228	32%
3	SELESAI	439	62%
4	SELESAI BERSYARAT	32	5%
TOTAL		703	100%

*) Keterangan :

- Verifikasi : laporan sudah diterima oleh admin utama, namun belum ditindaklanjuti oleh OPD
- Proses : laporan yang sudah diterima oleh OPD dan sedang ditindaklanjuti
- Selesai : laporan yang telah ditindaklanjuti hingga tuntas oleh OPD
- Selesai bersyarat : laporan yang sudah ditindaklanjuti, namun membutuhkan waktu yang panjang untuk penyelesaian atau membutuhkan anggaran di waktu mendatang

3. Sumber Laporan

NO	RESPON LAJU TINDAK LANJUT	JUMLAH	PRESENTASE
1	SP4N-LAPOR!	14	2%
2	LAPORGUB	42	6%
3	LAPOR SEMAR SOLUSI AWP		
	WHATSAPP	235	33%
	WEBSITE LAPOR	402	57%
	INSTAGRAM	5	1%
	TWITTER	0	0%
	ADMIN	5	1%
	CALL CENTER	0	0%
	FACEBOOK	0	0%
	LAIN-LAIN	0	0%
TOTAL		703	100%

4. 5 (Lima) OPD yang Paling Banyak Mendapat Laporan

NO	OPD	JUMLAH LAPORAN
1	Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman	161
2	Dinas Perhubungan	124
3	Dinas Pekerjaan Umum	114
4	Satpol PP	48
5	Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian	42

5. Topik yang Paling Banyak Dilaporkan

Berikut kami sampaikan topik yang paling banyak dilaporkan dari 5 (lima) OPD yang paling banyak mendapatkan laporan beserta rekomendasi tindak lanjutnya:

Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman

NO	TOPIK	JUMLAH LAPORAN
1	Lampu PJU Mati	66
2	Jalan Lingkungan Rusak	46
3	Pemangkasan Pohon	19
4	Bantuan Perbaikan PJU	10
5	Perempelan Pohon	7
6	Permohonan Pemasangan Lampu PJU	4
7	Bantuan Rumah Tidak Layak huni	3
8	Perencanaan Jalan	3
9	Bantuan Rumah Tidak Layak huni	3
10	Taman	2
11	Saluran Air	2
12	Banjir	1
13	Tiang PJU Ambruk	1
14	Pembangunan Talud	1
15	Selokan	1

Dinas Perhubungan

NO	TOPIK	JUMLAH LAPORAN
1	Parkir	36
2	Traffic Light	14
3	Bus BRT	11
4	jam melintas truk	10
5	Rambu Lalu Lintas	7
6	CCTV Lalu Lintas	6
7	Bus BRT Berasap	5
8	Petugas Brt	5
9	Marka Jalan	5
10	Kemacetan	4
11	fedeer	4
12	Website Pantau Semar	4
13	Jalan Rusak	3
14	Lalu Lintas	3
15	Speed Bump	3

Dinas Pekerjaan Umum

NO	TOPIK	JUMLAH LAPORAN
1	Jalan Rusak	65
2	Pengerukan Saluran	7
3	Penutup Saluran Air	6
4	Saluran Air	5
5	Trotoar	5
6	Banjir	5
7	Selokan Mampet	5
8	Perencanaan Jalan	4
9	sungai dangkal	3
10	Infrastruktur	2
11	jam melintas truk	2
12	Topik Lainnya	2
13	Speed Bump	1
14	Pencemaran Lingkungan	1
15	Permohonan Pemasangan Lampu PJU	1

Satpol PP

NO	TOPIK	JUMLAH LAPORAN
1	PKL	16
2	Trantibum	9
3	Bangunan tanpa IMB	8
4	Pengemis	2
5	Reklame	2
6	Bangunan Liar	1
7	Jalan Rusak	1
8	Pasar	1
9	Dampak Lingkungan	1
10	Bakar Sampah	1
11	Parkir Lingkungan	1
12	Penutupan Jalan	1
13	Gangguan Kos	1
14	Pelanggaran Izin Bangunan	1
15	Lingkungan Hidup	1

Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian

NO	TOPIK	JUMLAH LAPORAN
1	Website Pantau Semar	14
2	Wifi Mati	12
3	Infrastruktur	9
4	CCTV RT	5
5	CCTV Lalu Lintas	5
6	Website	3

7. Ringkasan Topik yang Paling Banyak Dilaporkan

NO	TOPIK	JUMLAH LAPORAN
1	Jalan Rusak	68
2	Lampu PJU mati	66
3	Jalan Lingkungan Rusak	47
4	Parkir	38
5	Pemangkasan Pohon	19

8. OPD yang Belum Menjawab Laporan

NO	OPD	JUMLAH LAPORAN
1	Dinas Perhubungan	3
2	Dinas Perdagangan	1

9. OPD Terbaik

NO	OPD
1	Kecamatan Semarang Selatan
2	PDAM Tirta Moedal
3	Kecamatan Semarang Barat

Semarang, 6 Oktober 2025
Kepala Dinas Komunikasi, Informatika,
Statistik, dan Persandian
Kota Semarang

SOENARTO, S.Kom, MM



Lapor Semarang!



MONTHLY REPORT PENGADUAN MASYARAKAT OKTOBER 2025



CREATED BY:
Diskominfo Kota
Semarang



PEMERINTAH KOTA SEMARANG
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK
DAN PERSANDIAN

Jl. Pemuda 148 Telp. 024.3549448 Fax. 024.3549446

LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN LAPOR SEMAR SOLUSI AWP

BULAN OKTOBER 2025

1. Klasifikasi Laporan

NO	KLASIFIKASI LAPORAN	JUMLAH LAPORAN
1	PENGADUAN	1.395
2	INFORMASI	17
3	ASPIRASI	95
4	TIDAK VALID	147
5	DITERUSKAN KE LAPORGUB	34
TOTAL JUMLAH LAPORAN		1.673

*) Keterangan : Laporan tidak valid adalah laporan yang tidak dapat ditindaklanjuti oleh Pemerintah Kota Semarang dan dikategorikan sebagai laporan yang bukan ranah untuk ditindaklanjuti, perbedaan layanan (contoh ranah Call Center 112), laporan berulang, dan laporan yang dituliskan tidak sesuai dengan format. Sedangkan laporan yang diteruskan ke laporgub merupakan laporan yang menjadi kewenangan instansi dibawah Pemerintah Provinsi Jawa Tengah.

2. Status Laporan

NO	RESPON LAJU TINDAK LANJUT	JUMLAH	PRESENTASE
1	VERIFIKASI	1	1%
2	PROSES	544	36%
3	SELESAI	910	60%
4	SELESAI BERSYARAT	52	3%
TOTAL		1.507	100%

*) Keterangan :

- Verifikasi : laporan sudah diterima oleh admin utama, namun belum ditindaklanjuti oleh OPD
- Proses : laporan yang sudah diterima oleh OPD dan sedang ditindaklanjuti
- Selesai : laporan yang telah ditindaklanjuti hingga tuntas oleh OPD
- Selesai bersyarat : laporan yang sudah ditindaklanjuti, namun membutuhkan waktu yang panjang untuk penyelesaian atau membutuhkan anggaran di waktu mendatang

3. Sumber Laporan

NO	RESPON LAJU TINDAK LANJUT	JUMLAH	PRESENTASE
1	SP4N-LAPOR!	15	1%
2	LAPORGUB	174	11%
3	LAPOR SEMAR SOLUSI AWP		
	WHATSAPP	497	33%
	WEBSITE DAN APLIKASI LAPOR SEMAR SOLUSI AWP	807	54%
	INSTAGRAM	6	0.5%
	TWITTER	0	0%
	ADMIN	8	0.5%
	CALL CENTER	0	0%
	FACEBOOK	0	0%
	LAIN-LAIN	0	0%
TOTAL		1.507	100%

4. 5 (Lima) OPD yang Paling Banyak Mendapat Laporan

NO	OPD	JUMLAH LAPORAN
1	Dinas Pekerjaan Umum	442
2	Dinas Perhubungan	361
3	Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman	277
4	Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian	127
5	Satpol PP	47

5. Topik yang Paling Banyak Dilaporkan

Berikut kami sampaikan topik yang paling banyak dilaporkan dari 5 (lima) OPD yang paling banyak mendapatkan laporan beserta rekomendasi tindak lanjutnya:

Dinas Pekerjaan Umum

NO	TOPIK	JUMLAH LAPORAN
1	Jalan Rusak	163
2	Banjir	152
3	Pengerukan Saluran	22
4	Saluran Air	16
5	Selokan Mampet	12
6	Infrastruktur	11
7	Trotoar	9
8	Pembatas Jalan	9
9	Pembangunan Talud	7
10	Pompa Air	7
11	Penutup Saluran Air	6
12	Perbaikan Jalan	5
13	Perencanaan Jalan	5
14	Dampak Lingkungan	3
15	Pencemaran Lingkungan	3

Dinas Perhubungan

NO	TOPIK	JUMLAH LAPORAN
1	Bus BRT	49
2	fedeer	48
3	Kepegawaian	34
4	Parkir	32
5	Traffic Light	29
6	Kemacetan	28
7	jam melintas truk	20
8	Rambu Lalu Lintas	19
9	CCTV Lalu Lintas	14
10	Petugas Brt	13
11	Marka Jalan	9
12	Speed Bump	9
13	Pak Ogah	8
14	Perhubungan	8
15	Bus BRT Berasap	7

Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman

NO	TOPIK	JUMLAH LAPORAN
1	Lampu PJU Mati	137
2	Pemangkasan Pohon	78
3	Jalan Lingkungan Rusak	32
4	Bantuan Perbaikan PJU	9
5	Pembangunan Talud	5
6	Banjir	5
7	Perempelan Pohon	4
8	Permohonan Pemasangan Lampu PJU	3
9	Penanaman Pohon	3
10	Infrastruktur	3
11	Pohon Mati	3
12	Perencanaan Jalan	3
13	Lingkungan Hidup	3
14	Pohon Tumbang	2
15	Rambu Lalu Lintas	2

Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan
Persandian

NO	TOPIK	JUMLAH LAPORAN
1	Wifi Mati	96
2	Website Pantau Semar	14
3	Infrastruktur	8
4	CCTV RT	5
5	Website	3
6	Kabel Listrik	1
7	Pompa Air	1
8	Informasi Magang	1

Satpol PP

NO	TOPIK	JUMLAH LAPORAN
1	PKL	18
2	Bangunan tanpa IMB	6
3	Trantibum	5
4	Bangunan Liar	5
5	Reklame	5
6	Parkir	3
7	Pencemaran Lingkungan	2
8	Pungli	2
9	Parkir Lingkungan	2
10	Banjir	2
11	Pengemis	1
12	Pelanggaran Izin Bangunan	1

7. Ringkasan Topik yang Paling Banyak Dilaporkan

NO	TOPIK	JUMLAH LAPORAN
1	Jalan Rusak	163
2	Banjir	158
3	Lampu PJU mati	138
4	Wifi Mati	96
5	Pemangkasan Pohon	79

8. OPD yang Belum Menjawab Laporan

NO	OPD	JUMLAH LAPORAN
-	-	-

9. OPD Terbaik

NO	OPD
1	Kecamatan Tembalang
2	PDAM Tirta Moedal
3	Kecamatan Banyumanik

Semarang, 6 November 2025
Plt. Kepala Dinas Komunikasi, Informatika,
Statistik, dan Persandian
Kota Semarang

Drs. Yudi Hardianto Wibowo



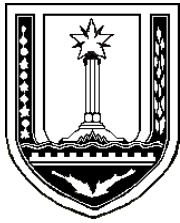
Lapor Semarang!

Solusi
AWP

MONTHLY REPORT **PENGADUAN MASYARAKAT** OKTOBER 2025



CREATED BY:
Diskominfo Kota
Semarang



PEMERINTAH KOTA SEMARANG
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK
DAN PERSANDIAN
Jl. Pemuda 148 Telp. 024.3549448 Fax. 024.3549446

LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN LAPOR SEMAR SOLUSI AWP
BULAN NOVEMBER 2025

1. Klasifikasi Laporan

NO	KLASIFIKASI LAPORAN	JUMLAH LAPORAN
1	PENGADUAN	1.116
2	INFORMASI	28
3	ASPIRASI	126
4	TIDAK VALID	111
5	DITERUSKAN KE LAPORGUB	26
TOTAL JUMLAH LAPORAN		1.379

*) Keterangan : Laporan tidak valid adalah laporan yang tidak dapat ditindaklanjuti oleh Pemerintah Kota Semarang dan dikategorikan sebagai laporan yang bukan ranah untuk ditindaklanjuti, perbedaan layanan (contoh ranah Call Center 112), laporan berulang, dan laporan yang dituliskan tidak sesuai dengan format. Sedangkan laporan yang diteruskan ke laporgub merupakan laporan yang menjadi kewenangan instansi dibawah Pemerintah Provinsi Jawa Tengah.

2. Status Laporan

NO	RESPON LAJU TINDAK LANJUT	JUMLAH	PRESENTASE
1	VERIFIKASI	11	1%
2	PROSES	385	30%
3	SELESAI	863	68%
4	SELESAI BERSYARAT	11	1%
TOTAL		1.270	100%

*) Keterangan :

- Verifikasi : laporan sudah diterima oleh admin utama, namun belum ditindaklanjuti oleh OPD
- Proses : laporan yang sudah diterima oleh OPD dan sedang ditindaklanjuti
- Selesai : laporan yang telah ditindaklanjuti hingga tuntas oleh OPD
- Selesai bersyarat : laporan yang sudah ditindaklanjuti, namun membutuhkan waktu yang panjang untuk penyelesaian atau membutuhkan anggaran di waktu mendatang

3. Sumber Laporan

NO	RESPON LAJU TINDAK LANJUT	JUMLAH	PRESENTASE
1	SP4N-LAPOR!	24	2%
2	LAPORGUB	225	18%
3	LAPOR SEMAR SOLUSI AWP		
	WHATSAPP	374	29%
	WEBSITE DAN APLIKASI LAPOR SEMAR SOLUSI AWP	564	44%
	INSTAGRAM	5	0,5%
	TWITTER	1	0,1%
	ADMIN	2	0,1%
	ADMIN WALI KOTA	72	6%
	CALL CENTER	3	0,3%
	FACEBOOK	0	0%
	LAIN-LAIN	0	0%
TOTAL		1.270	100%

4. 5 (Lima) OPD yang Paling Banyak Mendapat Laporan

NO	OPD	JUMLAH LAPORAN
1	Dinas Perhubungan	437
2	Dinas Pekerjaan Umum	218
3	Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman	195
4	Satpol PP	56
5	Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian	54

5. Topik yang Paling Banyak Dilaporkan

Berikut kami sampaikan topik yang paling banyak dilaporkan dari 5 (lima) OPD yang paling banyak mendapatkan laporan beserta rekomendasi tindak lanjutnya:

Dinas Perhubungan

NO	TOPIK	JUMLAH LAPORAN
1	Bus BRT	122
2	fedeer	89
3	Parkir	39
4	Kepegawaian	19
5	jam melintas truk	19
6	Petugas Brt	14
7	Traffic Light	13
8	Perhubungan	13
9	Rambu Lalu Lintas	10
10	Pak Ogah	9
11	Conemedian Jalan	9
12	Topik Lainnya	9
13	Speed Bump	9
14	Kemacetan	7
15	BRT Lama	6

Dinas Pekerjaan Umum

NO	TOPIK	JUMLAH LAPORAN
1	Jalan Rusak	94
2	Banjir	19
3	Selokan Mampet	11
4	Saluran Air	11
5	Pembatas Jalan	10
6	Pengerukan Saluran	8
7	Dampak Lingkungan	7
8	Trotoar	7
9	Perencanaan Jalan	7
10	Tutup Selokan	7
11	Infrastruktur	6
12	Dampak Perbaikan Jalan	6
13	sungai dangkal	5
14	Penutup Saluran Air	5
15	Pencemaran Lingkungan	4

Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman

NO	TOPIK	JUMLAH LAPORAN
1	Lampu PJU mati	76
2	Jalan Lingkungan Rusak	41
3	Pemangkasan Pohon	35
4	Bantuan Perbaikan PJU	6
5	Saluran Air	4
6	Permohonan Pemasangan Lampu PJU	4
7	Rusunawa	4
8	Perempelan Pohon	3
9	Pohon Tumbang	3
10	Penanaman Pohon	2
11	Pohon Mati	2
12	Informasi	2
13	Pembangunan Talud	2
14	Pengerukan Saluran	2
15	Dampak Perbaikan Jalan	2

Satpol PP

NO	TOPIK	JUMLAH LAPORAN
1	PKL	37
2	Trantibum	5
3	Pelanggaran Izin Bangunan	4
4	Bangunan Liar	3
5	Reklame	3
6	Parkir	2
7	PKL Liar	2
8	Kepegawaian	1
9	Topik Lainnya	1
10	Kemacetan	1
11	Pengemis	1
12	Parker PKL	1

Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian

NO	TOPIK	JUMLAH LAPORAN
1	Wifi Mati	16
2	Website Pantau Semar	13
3	Infrastruktur	10
4	Website	5
5	CCTV RT	3
6	Informasi	2
7	Fasilitas Umum	2
8	CCTV Lalu Lintas	1
9	Klarifikasi Pengaduan	1
10	Topik Lainnya	1
11	WhatsApp	1
12	Pelayanan Masyarakat	1
13	Kabel Listrik	1

7. Ringkasan Topik yang Paling Banyak Dilaporkan

NO	TOPIK	JUMLAH LAPORAN
1	Bus BRT	122
2	Jalan Rusak	95
3	Feeder	89
4	Lampu PJU Mati	76
5	Jalan Lingkungan Rusak	48

8. OPD yang Belum Menjawab Laporan

NO	OPD	JUMLAH LAPORAN
1	Dinas Perhubungan	3
2	Dinas Kesehatan	1
3	Dinas Penataan Ruang	1
4	Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman	1
5	Dinas Tenaga Kerja	1
6	Satpol PP	1
7	Kecamatan Candisari	1
8	Kecamatan Gunungpati	1
9	Kecamatan Pedurungan	1

9. OPD Terbaik

NO	OPD
1	Kecamatan Tembalang
2	Kecamatan Semarang Selatan
3	Kecamatan Semarang Timur

Semarang, 4 Desember 2025
Plt. Kepala Dinas Komunikasi, Informatika,
Statistik, dan Persandian
Kota Semarang

Drs. Yudi Hardianto Wibowo



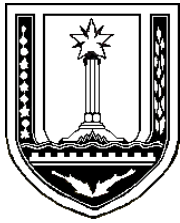
Lapor Semarang!

Solusi
AWP

MONTHLY REPORT **PENGADUAN MASYARAKAT** DESEMBER 2025



CREATED BY:
Diskominfo Kota
Semarang



PEMERINTAH KOTA SEMARANG
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK
DAN PERSANDIAN

Jl. Pemuda 148 Telp. 024.3549448 Fax. 024.3549446

LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN LAPOR SEMAR SOLUSI AWP
BULAN DESEMBER 2025

1. Klasifikasi Laporan

NO	KLASIFIKASI LAPORAN	JUMLAH LAPORAN
1	PENGADUAN	814
2	INFORMASI	26
3	ASPIRASI	100
4	TIDAK VALID	106
5	DITERUSKAN KE LAPORGUB	15
TOTAL JUMLAH LAPORAN		1.061

*) Keterangan : Laporan tidak valid adalah laporan yang tidak dapat ditindaklanjuti oleh Pemerintah Kota Semarang dan dikategorikan sebagai laporan yang bukan ranah untuk ditindaklanjuti, perbedaan layanan (contoh ranah Call Center 112), laporan berulang, dan laporan yang dituliskan tidak sesuai dengan format. Sedangkan laporan yang diteruskan ke laporgub merupakan laporan yang menjadi kewenangan instansi dibawah Pemerintah Provinsi Jawa Tengah.

2. Status Laporan

NO	RESPON LAJU TINDAK LANJUT	JUMLAH	PRESENTASE
1	VERIFIKASI	0	0%
2	PROSES	225	24%
3	SELESAI	692	74%
4	SELESAI BERSYARAT	23	2%
TOTAL		940	100%

*) Keterangan :

- Verifikasi : laporan sudah diterima oleh admin utama, namun belum ditindaklanjuti oleh OPD
- Proses : laporan yang sudah diterima oleh OPD dan sedang ditindaklanjuti
- Selesai : laporan yang telah ditindaklanjuti hingga tuntas oleh OPD
- Selesai bersyarat : laporan yang sudah ditindaklanjuti, namun membutuhkan waktu yang panjang untuk penyelesaian atau membutuhkan anggaran di waktu mendatang

3. Sumber Laporan

NO	RESPON LAJU TINDAK LANJUT	JUMLAH	PRESENTASE
1	SP4N-LAPOR!	28	3%
2	LAPORGUB	217	23%
3	LAPOR SEMAR SOLUSI AWP		
	WHATSAPP	294	31%
	WEBSITE DAN APLIKASI LAPOR SEMAR SOLUSI AWP	352	37%
	INSTAGRAM	3	1%
	TWITTER	0	0%
	ADMIN	1	1%
	ADMIN WALI KOTA	45	4%
	CALL CENTER	0	0%
	FACEBOOK	0	0%
	LAIN-LAIN	0	0%
TOTAL		940	100%

4. 5 (Lima) OPD yang Paling Banyak Mendapat Laporan

NO	OPD	JUMLAH LAPORAN
1	Dinas Perhubungan	309
2	Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman	158
3	Dinas Pekerjaan Umum	134
4	Satpol PP	62
5	Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian	49

5. Topik yang Paling Banyak Dilaporkan

Berikut kami sampaikan topik yang paling banyak dilaporkan dari 5 (lima) OPD yang paling banyak mendapatkan laporan beserta rekomendasi tindak lanjutnya:

Dinas Perhubungan

NO	TOPIK	JUMLAH LAPORAN
1	Bus BRT	54
2	fedeer	40
3	Parkir	38
4	Rambu Lalu Lintas	31
5	Traffic Light	20
6	Halte BRT	18
7	jam melintas truk	12
8	Petugas Brt	11
9	Speed Bump	8
10	Bus BRT Berasap	7
11	Tarif Parkir	7
12	PKL	6
13	JPO	6
14	CCTV Lalu Lintas	6
15	Sopir BRT Ugal-Ugalan	5

Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman

NO	TOPIK	JUMLAH LAPORAN
1	Lampu PJU mati	66
2	Jalan Lingkungan Rusak	26
3	Pemangkasan Pohon	23
4	Permohonan Pemasangan Lampu PJU	11
5	Bantuan Perbaikan PJU	4
6	Banjir	3
7	Perencanaan Jalan	3
8	PJU mati	3
9	Tiang PJU Miring	2
10	Penanaman Pohon	2
11	Bantuan Rumah Tidak Layak huni	2
12	Pohon Mati	2
13	Infrastruktur	2
14	Jalan Rusak	2
15	Perbaikan Jalan	1

Dinas Pekerjaan Umum

NO	TOPIK	JUMLAH LAPORAN
1	Jalan Rusak	53
2	Saluran Air	11
3	Pencemaran Lingkungan	8
4	Perencanaan Jalan	6
5	Trotoar	6
6	Banjir	6
7	Dampak Lingkungan	5
8	Infrastruktur	4
9	Selokan	4
10	Pembangunan Talud	3
11	Sampah	3
12	Tutup Selokan	3
13	Selokan Mampet	3
14	Sungai dangkal	2
15	Parkir	2

Satpol PP

NO	TOPIK	JUMLAH LAPORAN
1	PKL	32
2	Bangunan Liar	8
3	Trantibum	7
4	Parkir	5
5	Dampak Lingkungan	5
6	Reklame	2
7	Bakar Sampah	2
8	PKL Liar	2
9	Perizinan	1
10	Bangunan tanpa IMB	1
11	Pelanggaran Izin Bangunan	1

Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian

NO	TOPIK	JUMLAH LAPORAN
1	Website Pantau Semar	12
2	Wifi Mati	10
3	Infrastruktur	9
4	Website	8
5	CCTV Lalu Lintas	4
6	Fasilitas Umum	3
7	CCTV RT	3
8	Kabel Listrik	2
9	Layanan Call Center 112	1

7. Ringkasan Topik yang Paling Banyak Dilaporkan

NO	TOPIK	JUMLAH LAPORAN
1	Lampu PJU Mati	67
2	Jalan Rusak	54
3	Bus BRT	54
4	Fedeer	40
5	Parkir	39

8. OPD yang Belum Menjawab Laporan

NO	OPD	JUMLAH LAPORAN
1	NIHIL	NIHIL

9. OPD Terbaik

NO	OPD
1	PDAM TIRTA MOEDAL
2	Kecamatan Tembalang
3	Dinas Sosial

Semarang, 12 Januari 2026
Plt. Kepala Dinas Komunikasi, Informatika,
Statistik, dan Persandian
Kota Semarang

Drs. Yudi Hardianto Wibowo