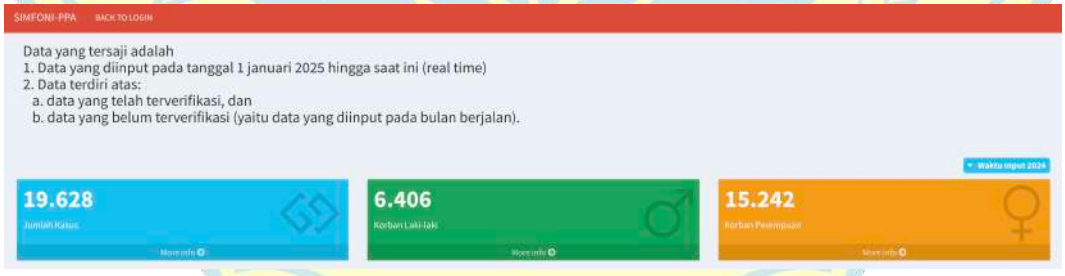
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kekerasan terhadap perempuan dan anak merupakan isu krusial dan pelanggaran hak asasi manusia yang penanganannya menjadi prioritas dalam pembangunan nasional Indonesia. Komitmen ini selaras dengan mandat Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Kemen PPPA) serta Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs), khususnya Tujuan ke-5 mengenai kesetaraan gender. Urgensi masalah ini tercermin jelas dalam data nasional. Berdasarkan Sistem Informasi Online Perlindungan Perempuan dan Anak (SIMFONI PPA), sepanjang tahun 2024 saja tercatat 12.161 kasus kekerasan terhadap perempuan dewasa dengan 12.416 korban, serta 19.628 kasus kekerasan terhadap anak dengan 21.648 korban. Tingginya angka ini menunjukkan bahwa perempuan dan anak di Indonesia berada dalam situasi rentan yang membutuhkan mekanisme perlindungan dan pelaporan yang efektif dan mudah diakses.



Gambar 1.1 Jumlah Kasus dan Jumlah Korban Kekerasan
Anak Periode Januari-Desember 2024
Sumber: Simfoni PPA 2025

Gambar 1.2 Jumlah Kasus dan Jumlah Korban Kekerasan
Perempuan Dewasa Periode Januari-Desember 2024
Sumber: Simfoni PPA 2025

Akar permasalahan kekerasan ini sangat kompleks dan mengakar dalam tatanan masyarakat. Berbagai faktor saling berkelindan menjadi penyebab, di antaranya: kondisi ekonomi yang sulit, tingkat pendidikan yang minim, serta budaya patriarki yang menempatkan perempuan dalam posisi subordinat. *Problem* ketidaksetaraan antar gender, yang berjalan secara simultan dengan berlangsungnya praktik perkawinan di usia anak, merupakan faktor-faktor yang berkontribusi terhadap eskalasi kompleksitas situasi yang ada (Wahyudi, 2024).

Dalam situasi genting ini, Humas Kemen PPPA sebagai pelayanan publik memegang peranan krusial sebagai jembatan informasi antara pemerintah dan masyarakat. Pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak setiap warga negara (Saleh, 2021). Peran ini tidak hanya sebatas mengedukasi publik mengenai isu kekerasan, tetapi yang terpenting adalah memastikan bahwa masyarakat mengetahui hak dan cara untuk melapor secara aman. Menjawab kebutuhan ini, Kemen PPPA meluncurkan layanan Sahabat Perempuan dan Anak (SAPA) 129 pada 8 Maret 2021, sebuah kanal pengaduan terpusat yang beroperasi 24 jam melalui hotline 129 dan WhatsApp 08111-129-129. Layanan ini dirancang sebagai pintu pertolongan pertama bagi korban, menghubungkan mereka dengan bantuan hukum, psikologis, hingga rumah aman (Rahma et al., 2022).

Gambar 1.3 Tangkapan Layar Layanan SAPA 129
Sumber: Tangkapan Layar Situs SAPA 129

Namun, keberadaan sebuah layanan vital seperti SAPA 129 tidak hanya diukur dari ketersediaannya, melainkan dari sejauh mana layanan tersebut diketahui dan dimanfaatkan oleh masyarakat yang paling membutuhkannya. Di sinilah letak masalah utama yang menjadi fokus penelitian ini: adanya kesenjangan komunikasi (*communication gap*) yang signifikan antara penyediaan layanan SAPA 129 oleh pemerintah dan tingkat kesadaran masyarakat. Apakah masyarakat, terutama kelompok rentan, tahu tentang hak dan keberadaan kanal pelaporan ini? Bukti awal menunjukkan bahwa jawabannya adalah "belum sepenuhnya".

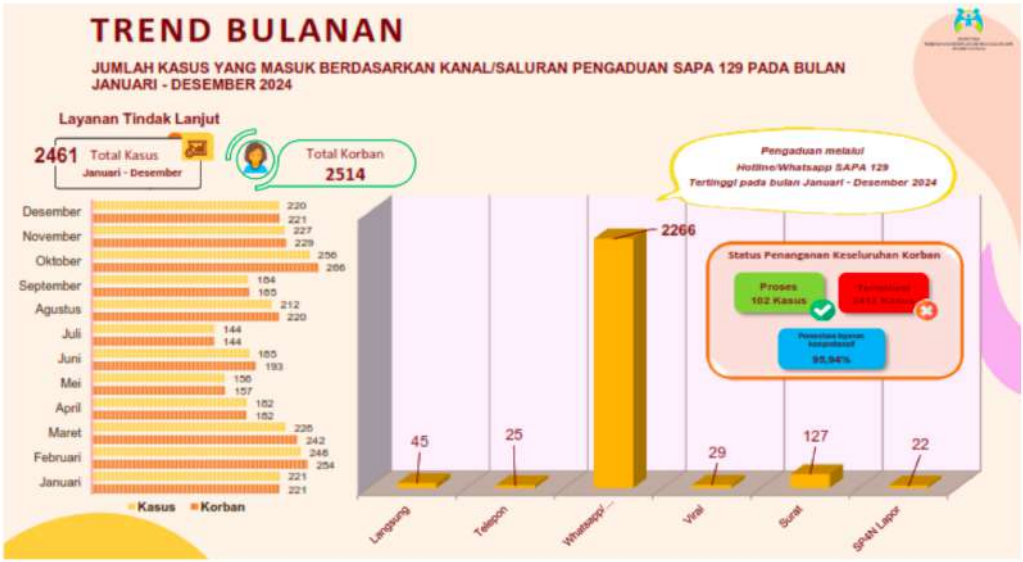
Indikasi kesenjangan ini diperkuat oleh data Survei Nasional Pengalaman Hidup Anak dan Remaja (SNPHAR) tahun 2024, yang menemukan fakta mengkhawatirkan hanya sekitar 5% anak yang mengalami kekerasan berhasil mengakses layanan bantuan. Angka ini secara kuantitatif menunjukkan bahwa informasi mengenai layanan yang ada, termasuk SAPA 129, belum menjangkau sebagian besar korban. Kesenjangan ini memunculkan pertanyaan mendasar: apakah ini disebabkan oleh kurangnya eksposur media, strategi penyampaian pesan yang belum efektif, atau pemilihan kanal komunikasi yang kurang strategis untuk menjangkau target audiens yang beragam?

Gambaran di tingkat akar rumput semakin mempertajam masalah ini. Wawancara awal menunjukkan bahwa informasi mengenai SAPA 129 belum tersosialisasi secara merata. Seorang ibu rumah tangga di Jakarta, CH (29 tahun), menyatakan, "SAPA 129? Belum pernah dengar, Mas. Itu apa ya?... Penting sekali, Mas. Banyak lho di sekitar sini kejadian (KDRT), kadang kita dengar tapi bingung mau lapor ke mana. Takut salah." Pengakuan ini, yang menggarisbawahi kebingungan dan ketidaktahuan, diperkuat oleh testimoni dari segmen remaja. AN (14 tahun), seorang siswa SMP, menuturkan, "Kayaknya enggak pernah dengar, Kak. Perlu banget, Kak. Kadang ada teman yang cerita di-*bully*, tapi kita cuma bisa bilang sabar." Kedua testimoni ini menjadi bukti kualitatif bahwa kanal informasi resmi belum menembus lapisan masyarakat yang menjadi target utama.

Gambar 1.4 Wawancara dengan CH (29 TH)
Sumber: Dokumentasi Peneliti

Ironisnya, data operasional SAPA 129 sepanjang tahun 2024 menunjukkan bahwa dari 2.461 pengaduan kasus kekerasan terhadap perempuan, 2.266 kasus (sekitar 92%) masuk melalui WhatsApp, dan hanya 25 kasus melalui telepon. Preferensi yang sangat timpang ini mengindikasikan bahwa sosialisasi mungkin lebih berhasil pada kanal WhatsApp, namun sekaligus menyoroti potensi kegagalan dalam mempromosikan *hotline* 129 sebagai garda terdepan. Hal ini kontras dengan imbauan Menteri PPPA yang secara aktif mendorong penggunaan kedua kanal tersebut.

Intelligentia - Dignitas



Gambar 1.5 Jumlah Kasus yang Masuk berdasarkan Kanal/Saluran Pengaduan SAPA 129 Periode Januari-Desember 2024
Sumber: LAKIP Asisten Deputi Pelayanan Perempuan 2024

Kondisi ini menegaskan adanya urgensi untuk mengkaji strategi komunikasi yang telah dijalankan. Meskipun telah banyak penelitian mengenai strategi komunikasi humas pemerintah, belum ada studi yang secara spesifik mengkaji tantangan komunikasi untuk layanan pengaduan kekerasan yang audiensnya adalah kelompok rentan, terisolasi, dan berada dalam situasi krisis. Kesenjangan dalam literatur ini, ditambah dengan adanya bukti empiris mengenai rendahnya jangkauan informasi SAPA 129, menjadi landasan kuat bagi penelitian ini.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam strategi komunikasi Humas Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dalam menginformasikan layanan SAPA 129. Penelitian ini akan menganalisis berdasarkan model perencanaan strategi komunikasi lima tahap yang dikemukakan oleh (Cangara, 2017). Tahapan tersebut mencakup; Penelitian (*Research*), Perencanaan (*Plan*), Pelaksanaan (*Execute*), Pengukuran/evaluasi (*Measure*) dan Pelaporan (*Report*). Serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya. Hasilnya diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis untuk mengoptimalkan sosialisasi SAPA 129, sehingga dapat menjembatani kesenjangan informasi dan memastikan setiap korban kekerasan tahu ke mana harus

mencari pertolongan. Dengan demikian, penelitian ini berjudul **"Strategi Komunikasi Humas Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dalam Menginformasikan Layanan SAPA 129".**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana strategi komunikasi humas Kemen PPPA dalam menginformasikan layanan SAPA 129?
2. Bagaimana faktor pendukung dan penghambat strategi komunikasi humas Kemen PPPA dalam menginformasikan layanan SAPA 129?

1.3 Batasan Masalah

Mengingat luasnya cakupan strategi komunikasi dalam konteks humas pemerintah, penelitian ini perlu menetapkan batasan yang jelas agar analisis dapat dilakukan secara mendalam dan terarah. Oleh karena itu, batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini memfokuskan analisis pada proses perancangan dan implementasi strategi komunikasi dari perspektif internal Biro Humas Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Kemen PPPA) sebagai komunikator.
2. Analisis strategi komunikasi dibatasi secara spesifik menggunakan kerangka kerja model lima tahap dari Hafied Cangara (*Research, Plan, Execute, Measure, Report*) sebagai pisau analisis utama.
3. Penelitian ini secara sadar tidak akan mengukur efektivitas dan dampak akhir dari strategi komunikasi tersebut di tingkat audiens atau masyarakat umum. Aspek-aspek seperti tingkat pemahaman mendalam, perubahan perilaku, atau persepsi langsung dari kelompok sasaran (korban, keluarga, atau masyarakat luas) berada di luar ruang lingkup penelitian ini.

1.4 Tujuan Penelitian

Berangkat dari permasalahan yang telah diuraikan pada latar belakang, penelitian ini dirancang untuk menjawab sejumlah pertanyaan penting. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji secara mendalam mengenai

1. Menganalisis proses strategi komunikasi yang diterapkan Humas Kemen PPPA dalam menginformasikan layanan SAPA 129 berdasarkan kerangka kerja lima tahap strategi komunikasi Hafied Cangara.
2. Untuk mengindentifikasi faktor pendukung dan penghambat strategi komunikasi Humas Kemen PPPA dalam menginformasikan layanan SAPA 129.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian pada hakikatnya berkontribusi pada kemanfaatan bagi beragam pemangku kepentingan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi berbagai pihak, antara lain:

1. Secara akademis, penelitian ini berkontribusi pada pengembangan studi Humas Pemerintah (*Government Public Relations*) di Indonesia, khususnya dalam konteks diseminasi informasi layanan publik yang menyasar kelompok rentan. Penelitian ini juga menyajikan studi mengenai penerapan model tahapan strategi komunikasi Hafied Cangara dalam sebuah lembaga kementerian.
2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan rekomendasi strategis bagi Biro Humas Kemen PPPA dalam upaya optimalisasi komunikasi layanan SAPA 129. Selain itu, temuan penelitian dapat menjadi referensi bagi praktisi humas di instansi pemerintah lainnya yang menangani isu-isu layanan sosial yang sensitif.