

TUGAS AKHIR KARYA ILMIAH

STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS KEMENTERIAN
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN
ANAK DALAM MENGINFORMASIKAN
LAYANAN SAPA 129



Intelligentia - Dignitas

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan
dalam Program Studi Hubungan Masyarakat dan Komunikasi Digital

DIAN YUSUF

1408521056

PROGRAM STUDI D-IV HUMAS DAN KOMUNIKASI DIGITAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUKUM
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2025

HALAMAN ORISINALITAS



**PROGRAM STUDI D-IV HUMAS DAN KOMUNIKASI DIGITAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUKUM
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2025**

Dengan ini peneliti menyatakan bahwa Tugas Akhir Karya Ilmiah dengan judul Strategi Komunikasi Humas Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dalam Menginformasikan Layanan SAPA 129 adalah benar-benar hasil karya tulis pribadi dan telah mengikuti aturan sebagaimana yang tertera pada pedoman penulisan karya ilmiah. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam Tugas Akhir Karya Ilmiah ini maka peneliti sanggup untuk menerima dan menjalankan sanksi yang telah ditentukan

Jakarta, 23 Juli 2025

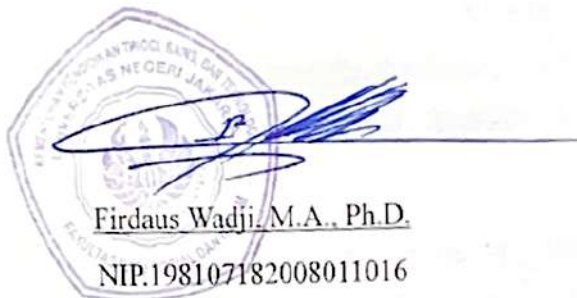


Dian Yusuf

NIM. 1408521056

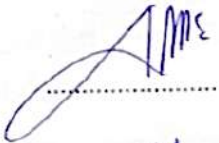
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab/Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Jakarta



Firdaus Wadji, M.A., Ph.D.
NIP.198107182008011016

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Ketua Sidang		
	<u>Asep Soegiarto, M.Si.</u> NIP. 198104042009121004		24 / 7 / 25
2.	Penguji Ahli		
	<u>Menati Fajar Rizki, M.I.Kom.</u> NIDN. 0026128810		24 / 7 / 25
3.	Sekretaris		
	<u>Muria Putriana, M.Pd.</u> NIDN. 8985090024		24 / 7 / 25
4.	Dosen Pembimbing		
	<u>Wina Puspita Sari, M.Si.</u> NIP. 197709102008122002		24 / 7 / 25

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT, atas berkat rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir Karya Ilmiah yang berjudul “Strategi Komunikasi Humas Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dalam Menginformasikan Layanan SAPA 129” dengan baik dan sesuai pada waktu yang telah ditentukan.

Tugas Akhir Karya Ilmiah ini adalah salah satu syarat yang ditujukan untuk meraih gelar Sarjana Terapan di Universitas Negeri Jakarta, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Program Studi D4 Hubungan Masyarakat dan Komunikasi Digital. Dalam menyelesaikan karya ilmiah ini, peneliti menyadari bahwa karya ilmiah ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Komarudin, M.Si, selaku Rektor Universitas Negeri Jakarta
2. Firdaus Wajdi, M.A., Ph.D, sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Jakarta.
3. Asep Soegiarto, M.Si, sebagai Koordinator Program Studi D4 Hubungan Masyarakat dan Komunikasi Digital, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Jakarta.
4. Seluruh Dosen Program Studi D4 Hubungan Masyarakat dan Komunikasi Digital, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Jakarta.
5. Wina Puspita Sari, M.Si, dan Muria Putriana, M.Pd, sebagai dosen pembimbing Tugas Akhir Karya Ilmiah Semester 122 yang selalu mendukung segala kegiatan peneliti dan membimbing peneliti dengan baik.
6. Seluruh karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum Universitas Negeri Jakarta yang telah banyak membantu penulis dalam perkuliahan, terutama dalam menyelesaikan administrasi yang berkaitan dengan skripsi ini.
7. Seluruh pimpinan, pegawai, dan karyawan Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak khususnya para informan dari Biro

Humas dan Informan Ahli yang telah bersedia membantu penulis dalam menyusun skripsi ini.

8. Kedua orang tua, Almarhumah Mamah, Nenek Yanih, Abah Mursalin Nenek Nurhayati dan MN3 *Family*. Terima kasih juga untuk abang, kakak, serta adik tersayang, Safitri, yang senantiasa berjuang, tak henti mendoakan, serta memberikan nasihat, motivasi, dan dukungan moril maupun materiil demi kesuksesan penulis hingga sampai pada titik ini.
9. Terima kasih yang teristimewa untuk Abang Muhamad Nur. Terima kasih telah memberikan dukungan penuh di setiap langkah, dan menemani dalam setiap tawa maupun tangis. Berkat kehadirannya, penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan menuntaskan karya ini.
10. Duta, Davina, dan Dhira dari kelompok 4D, yang selalu menjadi tempatku untuk pulang. Untuk "The Pradanas" Fadhil, Heri, Yuda, Sitkom, Ninis, Pitiw, dan Caca, terima kasih untuk setiap keramaian yang membuat perjalanan ini lebih berwarna. Untuk para pejuang tangguh, Mia dan Chintya. Teman perkuliahan Cesario, Zikri, Cheryl, Anita, Farent, Amel, Ashil serta Suci Rachma (Srikandi 2021), terima kasih telah melewati medan perang perkuliahan ini bersama. Keluarga besar Forum Anak Nasional terutama Farul, Egit, Ellysa, Puteri, Tasa, Syallom dan Alya.
11. Hindia, Feast, Lomba Sihir, Sal Priadi, Maliq & D'Essentials, Charli XCX, Taylor Swift, dan Coldplay atas karya-karya musiknya yang telah menjadi sumber inspirasi dan semangat bagi penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
12. Terima kasih kepada seluruh teman-teman dari program studi D-IV Hubungan Masyarakat dan Komunikasi Digital Angkatan 2021. Ucapan yang sama juga penulis sampaikan kepada rekan-rekan di FKA FIS periode 2021-2022, teman-teman seperjuangan, serta para mentor selama menjalani program magang di PT Trakindo Utama yang telah membantu dan mendukung penulis selama proses perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Tugas Akhir Karya Ilmiah ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang bermanfaat untuk menyempurnakan penelitian ini. Akhir kata, penulis berharap agar penelitian ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak terutama praktisi kehumasan untuk pengembangan pengetahuan di masa mendatang. Terima kasih.

Jakarta, 23 Juli 2025



Dian Yusuf

NIM. 1408521056



Intelligentia - Dignitas



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN
Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dian Yusuf
NIM : 1408521056
Fakultas/Prodi : Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum/D-IV Hubungan Masyarakat dan Komunikasi Digital
Alamat email : dianyusufunj@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul: **“Strategi Komunikasi Humas Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dalam Menginformasikan Layanan SAPA 129”**

Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini, UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *full text* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 23 Juli 2025
Penulis,

Dian Yusuf

Dian Yusuf (1408521056), STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS KEMENTERIAN PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK DALAM MENGINFORMASIKAN LAYANAN SAPA 129, Tugas Akhir Karya Ilmiah, 2025; 168 halaman; 16 lampiran; 15 buku (2015-2024); 12 jurnal; 3 situs.

ABSTRAK

Kekerasan terhadap perempuan dan anak merupakan isu prioritas yang memerlukan penanganan komprehensif, termasuk penyediaan layanan pengaduan yang mudah diakses. Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Kemen PPPA) telah meluncurkan layanan Sahabat Perempuan dan Anak (SAPA) 129 sebagai garda terdepan dalam merespons kasus kekerasan. Namun, layanan ini sangat bergantung pada strategi komunikasi dalam menginformasikannya kepada publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam strategi komunikasi yang diterapkan oleh Humas Kemen PPPA dalam menginformasikan layanan SAPA 129, serta mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambatnya.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan kerangka analisis model perencanaan strategi komunikasi lima tahap dari Hafied Cangara, yang meliputi Penelitian (*Research*), Perencanaan (*Plan*), Pelaksanaan (*Execute*), Pengukuran (*Measure*), dan Pelaporan (*Report*). Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan informan dari Biro Humas Kemen PPPA, observasi, studi dokumentasi, dan diperkuat dengan triangulasi sumber melalui wawancara dengan seorang praktisi komunikasi publik sebagai informan ahli.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas Kemen PPPA telah menerapkan strategi komunikasi secara siklus, terstruktur, dan berbasis data. Proses ini diawali dengan riset mendalam berbasis data dari SIMFONI PPA, dilanjutkan dengan perencanaan multichannel yang berfokus pada platform digital, diwujudkan melalui diseminasi konten edukatif dan pemanfaatan komunikator kunci, serta dievaluasi dan dilaporkan secara sistematis untuk pengambilan keputusan. Praktik ini divalidasi oleh ahli komunikasi publik sebagai sebuah pendekatan yang profesional dan menunjukkan tingkat kematangan organisasi yang tinggi, terutama dalam pengambilan keputusan berbasis bukti. Faktor pendukung utama adalah dukungan pimpinan yang kuat dan kolaborasi eksternal yang luas. Sementara itu, faktor penghambatnya meliputi keterbatasan sumber daya manusia dan anggaran, tantangan jangkauan ke daerah 3T, serta tingkat kepercayaan publik yang masih perlu ditingkatkan.

Kata Kunci: Humas Pemerintah; Kekerasan terhadap Perempuan dan Anak; Kemen PPPA; SAPA 129; Strategi Komunikasi

Dian Yusuf (1408521056), PUBLIC RELATIONS COMMUNICATION STRATEGY OF THE MINISTRY OF WOMEN EMPOWERMENT AND CHILD PROTECTION IN INFORMING THE SAPA 129 SERVICE, Final Scientific Paper, 2025; 168 pages; 15 appendices; 15 books (2015-2024); 10 journals; 3 websites.

ABSTRACT

Violence against women and children is a priority issue that requires comprehensive handling, including the provision of easily accessible reporting services. The Ministry of Women Empowerment and Child Protection (Kemen PPPA) has launched the Friends of Women and Children (SAPA) 129 service as the frontline in responding to cases of violence. However, this service heavily relies on the communication strategy used to inform the public about it. This research aims to thoroughly examine the communication strategy implemented by the Public Relations Bureau of Kemen PPPA in disseminating information about the SAPA 129 service, as well as to identify its supporting and inhibiting factors.

The research method used is descriptive qualitative with the analytical framework of Hafied Cangara's five-stage communication strategy planning model, which includes Research, Plan, Execute, Measure, and Report. Data was collected through in-depth interviews with informants from the Public Relations Bureau of Kemen PPPA, observation, documentation studies, and was reinforced by source triangulation through an interview with a public communication practitioner as an expert informant.

The results of the study indicate that the Public Relations Bureau of Kemen PPPA has implemented a cyclical, structured, and data-based communication strategy. This process begins with indepth research based on data from the PPA SIMFONI (Online Information System for the Protection of Women and Children), followed by multichannel planning focusing on digital platforms, actualized through the dissemination of educational content and the utilization of key communicators, and is systematically evaluated and reported for decision making. This practice was validated by a public communication expert as a professional approach that demonstrates a high level of organizational maturity, especially in evidence-based decision-making. The main supporting factors are strong leadership support and extensive external collaboration. Meanwhile, the inhibiting factors include limitations in human resources and budget, challenges in reaching disadvantaged, frontier, and outermost (3T) regions, and a level of public trust that still needs to be improved.

Keywords: Communication Strategy; Government Public Relations; Kemen PPPA, SAPA 129; Violence against Women and Children

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN ORISINALITAS.....	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
BAB II KERANGKA KONSEPTUAL.....	8
2.1 Deskripsi Konseptual	8
2.1.1 Strategi komunikasi.....	8
2.1.1.1 Tahapan Perencanaan Strategi Komunikasi	11
2.1.1.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Strategi Komunikasi....	14
2.1.2 Humas Pemerintah	18
2.1.2.1 Fungsi Humas Pemerintah	18
2.1.2.2 Tujuan Humas Pemerintah	19
2.2 Penelitian Relevan.....	19
2.3 Keterkaitan Antar Konsep.....	26
2.3.1 Kerangka Berpikir.....	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1 Pendekatan dan Metode Penelitian	29
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	29
3.3 Subjek Penelitian.....	30

3.4	Teknik Pengumpulan Data	31
3.4.1	Data Primer	32
3.4.1.1	Observasi.....	32
3.4.1.2	Wawancara	32
3.4.2	Data Sekunder	33
3.4.2.1	Dokumentasi	34
3.5	Teknik Analisis Data	34
3.5.1	Reduksi Data	34
3.5.2	Mendisplay Data	35
3.5.3	Menarik Kesimpulan.....	35
3.6	Teknik Kalibrasi Keabsahan Data.....	35
3.6.1	Triangulasi Sumber	36
3.6.2	Triangulasi Metode	36
3.6.3	Triangulasi Penyelidik (Investigator).....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		38
4.1	Gambaran Umum	38
4.1.1	Profil Kemen PPPA	38
4.1.1.1	Humas Kemen PPPA.....	39
4.1.1.2	SAPA 129	40
4.2	Hasil Penelitian	43
4.2.1	Deskripsi Hasil Analisis Data.....	44
4.2.1.1	Tahap Riset (<i>Research</i>)	44
4.2.1.2	Tahap Perencanaan (<i>Planning</i>)	49
4.2.1.3	Tahap Pelaksanaan (<i>Execution</i>).....	55
4.2.1.4	Tahap Pengukuran (<i>Measure</i>)	65
4.2.1.5	Tahap Pelaporan (<i>Report</i>)	71
4.2.1.6	Faktor Pendukung dan Penghambat.....	74
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian	79
4.3.1	Tahap Riset (<i>Research</i>)	80
4.3.2	Tahap Perencanaan (<i>Planning</i>)	81
4.3.3	Tahap Pelaksanaan (<i>Execution</i>).....	83
4.3.4	Tahap Pengukuran (<i>Measure</i>)	84
4.3.5	Tahap Pelaporan (<i>Report</i>)	85
4.3.6	Faktor Pendukung dan Penghambat.....	86

4.3.6.1	Faktor Pendukung	87
4.3.6.2	Faktor Penghambat.....	88
BAB V PENUTUP.....		90
5.1	Kesimpulan	90
5.2	Saran.....	92
5.2.1	Saran Praktis.....	92
5.2.2	Saran Akademis.....	93
DAFTAR PUSTAKA.....		94
LAMPIRAN.....		97



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Relevan.....	22
Tabel 3.1 Waktu Penelitian.....	30
Tabel 3.2 Daftar Informan Penelitian.....	31



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Kasus dan Jumlah Korban Kekerasan Anak Periode Januari-Desember 2024	1
Gambar 1.2 Jumlah Kasus dan Jumlah Korban Kekerasan Perempuan Dewasa Periode Januari-Desember 2024	1
Gambar 1.3 Tangkapan Layar Layanan SAPA 129	2
Gambar 1.4 Wawancara dengan CH (29 TH)	4
Gambar 1.5 Jumlah Kasus yang Masuk berdasarkan Kanal/Saluran Pengaduan SAPA 129 Periode Januari-Desember 2024.....	5
Gambar 2.1. Model Perencanaan Strategi Komunikasi Lima Langkah.....	12
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir	28
Gambar 4.1 Logo Kemen PPPA.....	38
Gambar 4.2 Bagan Struktur Organisasi Kemen PPPA.....	39
Gambar 4.3 Logo SAPA 129.....	40
Gambar 4.4. Alur dan mekanisme penanganan layanan SAPA 129.....	43
Gambar 4.5 Tampilan Awal Website SIMFONI PPA.....	48
Gambar 4.6 Kalender Konten Media Sosial Kemen PPPA.....	55
Gambar 4.7 Dokumentasi Kegiatan Jalan Santai dan Kampanye “ <i>Dare to Speak</i> ”	57
Gambar 4.8 Unggahan Layanan SAPA 129 Media Sosial X Kemen PPPA	58
Gambar 4.9 Unggahan Layanan SAPA 129 Media Sosial Instagram	59
Gambar 4.10 <i>Brand Guidelines</i> Biro Humas dan Umum	60
Gambar 4.11 Kolaborasi dengan Influencer Raffi Ahmad dan Nagita Slavina	63
Gambar 4.12 Survei Kepuasan Masyarakat Kemen PPPA.....	67
Gambar 4.13 Laporan Sosial Media Kemen PPPA.....	74

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonanan Penelitian.....	97
Lampiran 2. Surat Penerimaan Penelitian.....	98
Lampiran 3. Transkrip Wawancara <i>Key Informant</i>	99
Lampiran 4. Transkrip Wawancara Informan Pendukung 1	112
Lampiran 5. Transkrip Wawancara Informan Pendukung 2	128
Lampiran 6. Transkrip Wawancara Informan Pendukung 3	138
Lampiran 7. Transkrip Wawancara Informan Pendukung Ahli.....	139
Lampiran 8. Hasil <i>Coding</i> Triangulasi Sumber	143
Lampiran 9. Dokumentasi Wawancara dengan <i>Key Informant</i>	144
Lampiran 10. Dokumentasi Wawancara dengan Informan Pendukung 1 dan 2	145
Lampiran 11. Dokumentasi Wawancara dengan Informan Pendukung 3	146
Lampiran 12. Dokumentasi Wawancara dengan Informan Pendukung Ahli	147
Lampiran 13. Formulir Bimbingan	148
Lampiran 14. Publikasi Artikel Ilmiah Sinta 5.....	150
Lampiran 15. Hasil Uji Turnitin.....	151
Lampiran 16. Daftar Riwayat Hidup.....	152

Intelligentia - Dignitas