

KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM LAYANAN PENGADUAN KEKERASAN TERHADAP PEREMPUAN DAN ANAK (STUDI KASUS PENGELOLAAN SILACAK PERAK DI UPTD PPA KOTA TANGERANG)

Anugrah Aulia Akbar¹, Alamsyah² & Isniyunisafna Diah Delima³

^{1,2,3}Universitas Islam Syekh-Yusuf, Tangerang, Indonesia

Abstract. *This research examines the organizational communication process in managing complaint services for violence against women and children through the SILACAK PERAK system at UPTD PPA Tangerang City. The main problem of this research is that the digitalization of complaint services does not automatically guarantee successful case handling when internal communication among officers and coordination across the organizational network have not run optimally, while the number of complaints in Tangerang City rose from 34 reports in 2016 to 130 reports in 2024. The second problem is that previous studies have focused largely on service standards and responsive communication toward victims, leaving a research gap regarding how communication actually flows within the internal organizational network while a digitally submitted report is being processed.*

This research aims to understand the organizational communication process in managing complaint services through the SILACAK PERAK system, to identify the patterns of the communication network formed among officers in handling complaint reports, and to determine the communication barriers that arise in managing this digitally based complaint service.

This research employed a qualitative descriptive approach with a single case study design within a constructivist paradigm. Data were collected through in-depth interviews with five officer informants comprising the Head of UPTD PPA, the SILACAK PERAK administrator, a sub-district PPA task force officer, a legal consultant, and a psychologist, complemented by an interview with a domestic violence victim who had used the service, along with non-participant observation and a documentation study of Standard Operating Procedure Number 357/DP of 2025. Data were analyzed using the Miles and Huberman model and validated through source, technique, and time triangulation.

Guided by Monge and Contractor's Communication Network Theory, the findings show that communication within SILACAK PERAK unfolds in layers and multiple directions, combining formal procedural channels with informal coordination through an internal messaging group. Nine nodes were identified, with the sub-district task force emerging as the central node in a star pattern, while a village-level community network operates as an emergent network beyond the formal structure. The most significant barriers originate outside the organization, namely coordination with the police after case files are submitted, differing authority and budgets across regions, and uneven outreach. These findings affirm that the success of digital complaint services depends on the quality of working relationships and interpersonal competence, not merely technological infrastructure.

Keywords: *Organizational communication, communication network, complaint service, violence against women and children, SILACAK PERAK*

Abstrak. Penelitian ini mengkaji proses komunikasi organisasi dalam pengelolaan layanan pengaduan kekerasan terhadap perempuan dan anak melalui sistem SILACAK PERAK di UPTD PPA Kota Tangerang. Pokok masalah utama penelitian ini adalah digitalisasi layanan tidak otomatis menjamin keberhasilan penanganan apabila komunikasi internal antarpetugas dan koordinasi jaringan organisasi belum berjalan optimal, sementara jumlah laporan pengaduan di Kota Tangerang meningkat dari 34 laporan pada tahun 2016 menjadi 130 laporan pada tahun 2024. Pokok masalah kedua adalah kajian terdahulu lebih banyak berfokus pada standar pelayanan dan komunikasi responsif terhadap korban, sehingga masih terdapat kesenjangan penelitian mengenai bagaimana komunikasi sesungguhnya mengalir di dalam jaringan organisasi internal saat sebuah laporan digital sedang diproses.

Penelitian ini bertujuan untuk memahami proses komunikasi organisasi dalam pengelolaan layanan pengaduan melalui sistem SILACAK PERAK, mengidentifikasi pola jaringan komunikasi yang terbentuk antarpetugas dalam penanganan laporan pengaduan, serta mengetahui hambatan komunikasi organisasi yang terjadi dalam pengelolaan layanan pengaduan berbasis digital tersebut.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus tunggal dalam paradigma konstruktivisme. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam terhadap lima informan petugas yang terdiri atas Kepala UPTD PPA, Admin SILACAK PERAK, Satgas PPA kecamatan, konsultan hukum, dan psikolog, dilengkapi wawancara dengan seorang korban kekerasan dalam rumah tangga pengguna layanan, disertai observasi non-partisipan dan studi dokumentasi terhadap Standar Operasional Prosedur Nomor 357/DP Tahun 2025. Data dianalisis dengan model Miles dan Huberman serta diuji melalui triangulasi sumber, teknik, dan waktu.

Berpijak pada Teori Komunikasi Organisasi Jaringan Monge dan Contractor, hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi dalam SILACAK PERAK berlangsung berlapis dan multiarah dengan memadukan jalur prosedural formal dan koordinasi informal melalui grup pesan internal. Teridentifikasi sembilan simpul, dengan Satgas kecamatan tampil sebagai simpul sentral dalam pola memusat, sementara jejaring komunitas di tingkat kelurahan bekerja sebagai emergent network di luar struktur formal. Hambatan paling signifikan justru bersumber dari luar organisasi, yaitu koordinasi dengan kepolisian pascapenyerahan berkas, perbedaan kewenangan dan anggaran antardaerah, serta belum meratanya sosialisasi. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan layanan pengaduan digital ditentukan oleh kualitas relasi kerja dan kompetensi interpersonal, bukan semata infrastruktur teknologi.

Kata Kunci : Komunikasi organisasi, jaringan komunikasi, layanan pengaduan, kekerasan perempuan dan anak, SILACAK PERAK

Pendahuluan

Isu kekerasan terhadap perempuan dan anak masih menjadi salah satu permasalahan sosial yang serius di Indonesia. Berdasarkan data Sistem Informasi Online Perlindungan Perempuan dan Anak (SIMFONI PPPA) Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, sepanjang tahun 2024 tercatat lebih dari 25 ribu kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak di berbagai daerah, meningkat sekitar 12 persen dibandingkan tahun 2023. Fenomena ini tidak hanya terjadi dalam ruang publik, tetapi juga banyak

berlangsung dalam lingkungan privat seperti keluarga dan relasi personal yang seharusnya memberikan rasa aman bagi korban, dengan bentuk yang beragam mulai dari kekerasan fisik, psikologis, seksual, hingga penelantaran (Putra & Rahmawati, 2021). Rendahnya pelaporan kasus berkaitan erat dengan kondisi psikologis korban yang cenderung mengalami trauma, rasa malu, serta persepsi bahwa laporan tidak akan ditindaklanjuti secara serius (Pontoh dkk., 2024).

Permasalahan tersebut menempatkan kekerasan terhadap perempuan dan anak sebagai pelanggaran hak asasi manusia yang memerlukan penanganan secara sistematis dan terintegrasi, sebab penanganan kasus tidak dapat dilakukan secara parsial karena melibatkan aspek perlindungan, pendampingan, hingga pemulihan korban (Fauzan, 2024). Sebagai bentuk implementasi tanggung jawab tersebut, pemerintah daerah membentuk Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) yang menyediakan layanan pengaduan, pendampingan, serta perlindungan bagi korban secara terpadu. Keberadaan unit layanan khusus di tingkat daerah terbukti berperan penting dalam meningkatkan akses korban terhadap layanan perlindungan, terutama bagi kelompok yang sebelumnya sulit menjangkau institusi formal (Nurhayati & Saputra, 2021).

Urgensi keberadaan UPTD PPA Kota Tangerang ditegaskan oleh data resmi Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Tangerang. Jumlah laporan pengaduan perempuan korban kekerasan tercatat meningkat signifikan dalam sepuluh tahun terakhir, dari 34 laporan pada tahun 2016 menjadi 130 laporan pada tahun 2024, sebelum tercatat 118 laporan pada tahun 2025. Peningkatan paling tajam terjadi pada rentang 2020 hingga 2022, yaitu dari 42 laporan menjadi 115 laporan, yang bersamaan dengan masa pandemi COVID-19 saat mobilitas dan pengawasan sosial terhadap kasus kekerasan dalam rumah tangga mengalami perubahan drastis. Seluruh laporan yang masuk tercatat berhasil ditindaklanjuti sepenuhnya, yang mengindikasikan kapasitas kelembagaan yang terus berkembang sekaligus menegaskan bahwa beban

penanganan kasus yang dihadapi tergolong tinggi dan terus bertambah dari tahun ke tahun.

Dalam konteks organisasi pelayanan publik, keberhasilan penanganan kasus sangat dipengaruhi oleh sistem kerja internal dan pola komunikasi antarpetugas. Pace dan Faules (2013) menjelaskan bahwa komunikasi organisasi merupakan proses pertukaran pesan yang memungkinkan koordinasi, pengambilan keputusan, dan pelaksanaan tugas berjalan secara terarah, sehingga tanpa komunikasi yang terstruktur tujuan organisasi sulit tercapai secara optimal. Interaksi awal antara korban dan petugas layanan merupakan titik penting dalam membangun kepercayaan serta keberanian korban untuk melanjutkan proses pengaduan, sebab rendahnya kualitas komunikasi dalam pelayanan publik dapat melemahkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi layanan (Anggriani & Indasari, 2021). Sebaliknya, komunikasi yang bersifat suportif dan responsif terbukti meningkatkan rasa percaya korban serta mendorong keberlanjutan proses penanganan (Ramadhan & Kusuma, 2022).

Seiring perkembangan teknologi informasi, UPTD PPA Kota Tangerang menghadirkan SILACAK PERAK sebagai sistem layanan pengaduan berbasis digital yang memungkinkan korban atau pelapor menyampaikan informasi mengenai peristiwa kekerasan secara lebih aman dan praktis. Media digital dalam layanan pengaduan sosial memang berpotensi meningkatkan keberanian masyarakat untuk melapor, terutama ketika sistem dirancang dengan mempertimbangkan aspek keamanan dan kenyamanan pengguna (Wulandari & Nugraha, 2021). Namun demikian, teknologi bukan satu-satunya faktor penentu keberhasilan layanan. Mulyana (2017) menegaskan bahwa komunikasi yang berhasil menuntut kejelasan pesan, saluran yang tepat, serta pemahaman bersama antaraktor yang terlibat, sehingga meskipun sistem telah berbasis digital, proses komunikasi internal tetap menjadi kunci dalam menentukan kecepatan dan ketepatan respons.

Permasalahan utama dalam penelitian ini terletak pada belum optimalnya proses komunikasi organisasi dalam pengelolaan layanan

pengaduan berbasis digital tersebut. Ketidakefektifan komunikasi organisasi berpotensi menimbulkan keterlambatan distribusi informasi, miskomunikasi antarunit, serta ketidaksinkronan dalam pengambilan keputusan, yang dalam konteks layanan pengaduan kekerasan berdampak langsung pada perlindungan korban (Handayani & Putri, 2025). Transformasi digital dalam organisasi publik justru sering menghadirkan tantangan baru, terutama dalam hal pengelolaan arus informasi dan koordinasi antaraktor yang semakin kompleks (Suhendri dkk., 2025). Kajian terdahulu mengenai layanan pengaduan kekerasan umumnya berfokus pada standar pelayanan yang menyoroti belum optimalnya koordinasi antarinstansi (Adelia & Oktariyanda, 2024), pentingnya komunikasi responsif dalam membangun kepercayaan korban (Sari dkk., 2022), serta efektivitas komunikasi dua arah dalam layanan digital (Astuti & Yuliana, 2024). Belum terdapat penelitian yang secara spesifik mengkaji proses komunikasi dalam jaringan organisasi internal saat mengelola laporan kekerasan berbasis digital. Oleh karena itu, kebaruan penelitian ini terletak pada analisis proses komunikasi layanan pengaduan melalui SILACAK PERAK dengan perspektif teori komunikasi organisasi jaringan untuk memahami dinamika koordinasi internal dan penanganan laporan korban.

Tinjauan Pustaka

Teori Komunikasi Organisasi Jaringan

Teori komunikasi organisasi jaringan memandang organisasi sebagai sistem hubungan komunikasi yang saling terhubung antaraktor di dalamnya. Dalam perspektif ini, organisasi tidak hanya dipahami sebagai struktur formal yang bersifat hierarkis, tetapi sebagai jaringan interaksi yang membentuk pola aliran informasi. Monge dan Contractor (2003) menjelaskan bahwa komunikasi menjadi elemen utama yang membangun jaringan organisasi karena melalui pertukaran pesan antarindividu maupun unit kerja, organisasi dapat menjalankan fungsi koordinasi, pengambilan keputusan, serta pencapaian tujuan pelayanan. Borgatti dan Foster (2003) memperkuat paradigma ini

dengan menjelaskan bahwa sebuah jaringan pada dasarnya terdiri dari aktor (nodes) yang dapat berupa individu, tim, maupun organisasi, serta ikatan (ties) yang menghubungkan pasangan aktor tersebut, baik bersifat searah maupun dua arah, sehingga keberhasilan organisasi sangat dipengaruhi oleh kekuatan relasi dan arus informasi dalam jaringan.

Dalam teori ini, setiap individu atau unit kerja dipandang sebagai simpul yang terhubung melalui jalur komunikasi. Simpul dapat berupa petugas layanan, pimpinan, bagian administrasi, maupun pihak eksternal yang terlibat dalam proses pelayanan, dan hubungan antarsimpul membentuk struktur jaringan yang memungkinkan pertukaran informasi berlangsung cepat dan fleksibel (Park & Leydesdorff, 2009). Teori ini menekankan bahwa komunikasi dalam organisasi tidak berlangsung satu arah, melainkan multidimensional, yakni secara vertikal antara atasan dan bawahan, horizontal antarbagian, maupun diagonal lintas struktur. Littlejohn dan Foss (2019) menyatakan bahwa komunikasi organisasi modern membentuk jaringan interaksi kompleks yang tidak dapat dibatasi hanya pada hubungan struktural formal. Monge dan Contractor (2003) juga mengenalkan konsep emergent network, yakni jaringan yang tumbuh dari kebutuhan praktis di lapangan dan tidak selalu tergambar dalam struktur organisasi resmi.

Teori ini turut menyoroti pentingnya aktor tertentu yang menjadi penghubung utama informasi dalam organisasi. Aktor tersebut berada pada posisi strategis sebagai pusat distribusi pesan, sehingga perannya krusial dalam memastikan informasi tersampaikan kepada seluruh bagian organisasi (Monge dkk., 2008). Borgatti dan Foster (2003) menyebut posisi semacam ini sebagai bentuk structural social capital, yakni keuntungan yang diperoleh seorang aktor karena posisinya yang strategis dalam struktur jaringan, terlepas dari atribut personalnya. Organisasi dengan jaringan komunikasi yang kuat lebih mampu menangani persoalan kompleks karena informasi dapat diproses secara kolaboratif antaraktor (Contractor dkk., 2006). Namun demikian, teori ini juga mengakui adanya potensi hambatan berupa keterlambatan respons, miskomunikasi antarunit, atau ketidakjelasan alur koordinasi, sehingga

jaringan komunikasi organisasi harus dikelola secara tepat agar tidak menimbulkan distorsi informasi yang menghambat pelayanan.

Komunikasi Pelayanan Publik

Komunikasi pelayanan publik merupakan proses interaksi antara penyelenggara layanan dan masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan publik secara tepat dan akuntabel, yang bertujuan menciptakan kesamaan makna antara lembaga dan masyarakat sehingga pelayanan dapat berjalan lancar (Effendy, 2017). Dalam perspektif administrasi publik, komunikasi pelayanan tidak hanya dinilai dari kemampuan menyampaikan informasi, tetapi juga dari responsivitas dan transparansi lembaga, di mana kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kejelasan prosedur, kepastian waktu, dan kemampuan aparatur dalam menjawab kebutuhan masyarakat (Hardiansyah, 2018). Dalam layanan pengaduan kekerasan terhadap perempuan dan anak, komunikasi pelayanan publik memiliki kompleksitas yang lebih tinggi dibandingkan layanan administratif biasa karena tidak hanya berorientasi pada penyelesaian administrasi, tetapi juga pada perlindungan korban dan pemulihan psikologis, sehingga harus mengintegrasikan dimensi empatik dan dimensi struktural sekaligus.

Layanan Pengaduan sebagai Sistem Organisasi

Layanan pengaduan merupakan instrumen penting dalam sistem pelayanan publik yang berfungsi sebagai sarana partisipasi masyarakat sekaligus mekanisme kontrol terhadap kinerja lembaga. Layanan pengaduan tidak hanya dimaknai sebagai tempat menerima laporan, tetapi sebagai sistem yang memiliki alur kerja, standar operasional, serta struktur tanggung jawab yang jelas, dan harus memenuhi prinsip aksesibilitas, kejelasan prosedur, kepastian tindak lanjut, serta transparansi informasi kepada pelapor (Ratminto & Winarsih, 2016). Apabila alur komunikasi dalam jaringan tersebut tidak terstruktur dengan baik, berpotensi terjadi keterlambatan distribusi informasi, miskomunikasi antarunit, atau tumpang tindih tugas, yang dalam kasus kekerasan dapat berdampak serius terhadap keselamatan korban. Layanan pengaduan digital di Indonesia terbukti sangat dipengaruhi oleh pola

komunikasi internal yang terkoordinasi dan pembagian peran yang jelas antarunit (Sari & Nugroho, 2024), sehingga layanan pengaduan bukan hanya persoalan teknis sistem, melainkan juga persoalan komunikasi organisasi.

Kekerasan terhadap Perempuan dan Anak sebagai Konteks Substantif

Kekerasan terhadap perempuan dan anak merupakan permasalahan sosial yang bersifat kompleks, multidimensional, dan sering kali tersembunyi, serta merupakan pelanggaran hak asasi manusia yang berdampak serius terhadap kesehatan fisik, mental, dan kesejahteraan sosial korban (World Health Organization, 2021). Karakteristik kekerasan yang traumatis menjadikan proses pelaporan dan penanganannya memerlukan pendekatan yang sensitif, sebab korban sering mengalami rasa takut, malu, rasa bersalah, atau ketidakpercayaan terhadap institusi. Kesalahan dalam cara bertanya, nada bicara yang kurang empatik, atau respons yang terkesan menyalahkan dapat menyebabkan korban mengalami retraumatisasi. Pendekatan berbasis korban menekankan bahwa setiap proses layanan harus mengutamakan keselamatan, kerahasiaan, serta penghormatan terhadap martabat korban, sehingga komunikasi interpersonal yang empatik bukan sekadar pelengkap melainkan bagian integral dari proses pemulihan awal. Korban kekerasan lebih bersedia melanjutkan proses hukum apabila merasa dihargai, didengar, dan tidak dihakimi dalam komunikasi awal dengan petugas (Handayani & Putri, 2022).

Metode

Penelitian ini berlandaskan paradigma konstruktivisme, yaitu pandangan yang meyakini bahwa realitas sosial tidak bersifat tunggal dan mutlak, melainkan dibentuk melalui proses pengalaman, interaksi, serta pemaknaan yang dilakukan oleh individu (Creswell, 2018). Lincoln dan Guba (1985) menegaskan bahwa paradigma ini menempatkan realitas sosial sebagai sesuatu yang bersifat jamak karena setiap individu memiliki persepsi berbeda terhadap pengalaman yang sama, sementara Denzin dan Lincoln (2018) menjelaskan bahwa pendekatan konstruktivis berfokus pada upaya

memahami makna di balik tindakan sosial, bukan sekadar menjelaskan sebab-akibat. Paradigma ini dipilih karena peneliti ingin memahami bagaimana petugas UPTD PPA serta pengguna layanan membentuk makna terhadap proses komunikasi layanan pengaduan, sehingga keberhasilan tidak diartikan secara kuantitatif melainkan melalui cara individu menilai, merasakan, dan mengalami langsung pelayanan yang diberikan.

Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, yaitu bentuk penelitian yang bertujuan menggambarkan secara mendalam, sistematis, dan faktual mengenai fenomena sosial tanpa melakukan manipulasi terhadap variabel yang diteliti (Sugiyono, 2022). Moleong (2019) menyatakan bahwa penelitian kualitatif deskriptif menitikberatkan pada proses pemaknaan dan pemahaman mendalam terhadap fenomena sosial yang dialami individu dalam konteks kehidupan sehari-hari, dengan peneliti berperan sebagai instrumen utama yang menginterpretasikan data berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis dilakukan secara induktif, yaitu menarik kesimpulan berdasarkan pola, tema, dan hubungan yang muncul dari data lapangan (Strauss & Corbin, 2015).

Desain penelitian yang diterapkan adalah studi kasus, yang digunakan untuk menyelidiki fenomena kontemporer di dalam konteks kehidupan nyata terutama ketika batas antara fenomena dan konteksnya tidak terlihat secara tegas (Yin, 2018). Penelitian ini menggunakan bentuk studi kasus tunggal karena SILACAK PERAK memiliki kekhususan sebagai layanan pengaduan kekerasan berbasis digital yang terintegrasi dengan sistem komunikasi internal lintas fungsi di lingkungan UPTD PPA. Creswell dan Poth (2018) menyatakan bahwa studi kasus digunakan ketika peneliti ingin mengeksplorasi suatu sistem yang terikat (*bounded system*), baik berdasarkan waktu, tempat, maupun aktivitas tertentu, sedangkan Stake (2010) menekankan bahwa studi kasus berfokus pada pemahaman terhadap kekhususan suatu kasus melalui interpretasi mendalam terhadap pengalaman, makna, serta interaksi para aktor yang terlibat.

Penelitian dilaksanakan di UPTD PPA Kota Tangerang yang beralamat di Gedung Nyimas Melati, Jalan Daan Mogot Nomor 59, Sukarasa, Kecamatan Tangerang, Kota Tangerang, Banten, pada periode Januari hingga Juli 2026. Sumber data primer diperoleh melalui wawancara mendalam semi-terstruktur terhadap lima informan petugas yang dipilih secara purposif dengan kriteria pegawai aktif, terlibat langsung dalam proses penerimaan laporan, verifikasi, koordinasi internal, dan pendampingan awal, memiliki masa kerja minimal satu tahun, serta berasal dari posisi yang berbeda dalam struktur layanan. Kelima informan tersebut adalah Kepala UPTD PPA, Kasubag Tata Usaha selaku Admin SILACAK PERAK, Satgas PPA Kecamatan Karang Tengah, konsultan hukum, dan psikolog. Sumber data dilengkapi wawancara dengan seorang korban kekerasan dalam rumah tangga yang pernah melapor melalui sistem tersebut guna memperoleh perspektif pengguna layanan.

Teknik pengumpulan data terdiri atas observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara non-partisipatif di lingkungan kerja UPTD PPA, mencakup proses penerimaan laporan, penanganan kasus, dan interaksi antarpetugas (Spradley, 2016). Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data dari sumber tertulis, terutama Standar Operasional Prosedur Pengelolaan Pengaduan Kegawatdaruratan Kekerasan Dalam Rumah Tangga Melalui SILACAK PERAK Nomor 357/DP Tahun 2025 yang disahkan pada 5 Mei 2025, laporan kegiatan, dan data statistik pengaduan (Bungin, 2020). Analisis data menggunakan model Miles dkk. (2018) yang terdiri atas reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dengan membandingkan keterangan antarinforman, triangulasi metode dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi (Patton, 2015), serta triangulasi waktu dengan melakukan wawancara dan observasi pada waktu yang berbeda selama proses penelitian berlangsung.

Hasil dan Pembahasan

UPTD PPA Kota Tangerang merupakan unit teknis di bawah Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Tangerang yang menjalankan fungsi penerimaan laporan, pendampingan psikologis, bantuan hukum, mediasi, penjangkauan korban, hingga koordinasi lintas instansi. Secara struktural, lembaga ini dipimpin Kepala UPTD PPA yang membawahi Kasubag Tata Usaha beserta staf administrasi, tenaga profesional berupa psikolog dan konsultan hukum, serta tiga orang Manager Kasus yang masing-masing mengoordinasikan Satgas PPA di sejumlah kecamatan. Keberadaan Satgas PPA di tingkat kecamatan menjadikan lembaga ini memiliki jangkauan pelayanan yang menyebar ke seluruh wilayah Kota Tangerang, di mana para Satgas berperan sebagai ujung tombak yang melakukan penjangkauan, pendampingan awal, dan pelaporan kasus dari tingkat bawah ke manajemen pusat.

Temuan pertama berkaitan dengan proses komunikasi organisasi dalam pengelolaan layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SILACAK PERAK lahir dari kebutuhan riil untuk menyederhanakan prosedur, bukan sekadar mengikuti tren digitalisasi layanan publik. Kepala UPTD PPA menjelaskan bahwa Pemerintah Kota Tangerang sebelumnya telah memiliki beberapa kanal pengaduan, yaitu Tangerang Live, Call Center 112, dan SAPA 129, namun ketiganya dinilai terlalu memakan waktu karena birokrasinya panjang, sehingga dirancang sistem sederhana berformat linktree yang di dalamnya memuat kontak WhatsApp masing-masing Satgas di wilayah. Admin SILACAK PERAK menambahkan bahwa pintu masuk pengaduan tidak dibatasi pada satu jalur, melainkan dibuka pula melalui 112, SAPA 129, WhatsApp, dan Instagram agar tidak ada lagi masyarakat yang mengalami kekerasan tetapi tidak mengetahui ke mana harus melapor. Strategi multikanal semacam ini sejalan dengan Kristian dkk. (2024) bahwa keberhasilan layanan digital pemerintah daerah amat ditentukan oleh kemudahan akses bagi warganya, bukan sekadar kecanggihan teknologi di balik sistem.

Menariknya, penelitian ini menemukan kesenjangan antara desain kanal yang dirancang secara digital dengan jalur akses yang sesungguhnya

ditempuh korban. Informan korban justru mengetahui SILACAK PERAK dari poster dan brosur cetak yang terpasang di kantor kecamatan, bukan dari Instagram maupun WhatsApp yang menjadi andalan utama penyelenggara. Temuan ini menunjukkan bahwa teori komunikasi organisasi konvensional, yang umumnya berfokus pada efisiensi saluran formal dari sudut pandang organisasi, belum cukup menjelaskan realitas akses informasi dari sudut pandang pengguna layanan yang berada di luar struktur organisasi. Hal ini selaras dengan Andiyansari dan Juwono (2024) bahwa korban kekerasan tidak selalu memiliki kecakapan digital yang memadai untuk mengakses layanan elektronik secara mandiri, sehingga keberadaan perantara non-digital seperti sosialisasi cetak dan petugas di lapangan menjadi jembatan penting yang menentukan keberhasilan akses layanan.

Pada aspek alur penerimaan dan verifikasi, Standar Operasional Prosedur Nomor 357/DP Tahun 2025 menetapkan delapan langkah baku dalam menangani pengaduan kegawatdaruratan kekerasan dalam rumah tangga dengan total durasi penyelesaian empat jam empat puluh satu menit, mulai dari penerimaan informasi oleh Satgas PPA selama dua puluh detik, pelaporan kepada Kepala UPTD PPA dalam tiga puluh detik, penugasan Satgas, persiapan tim, tindak lanjut di lokasi kejadian selama empat jam, koordinasi dengan Operator 112 bila diperlukan, hingga penyusunan laporan akhir. Namun penelitian ini menemukan bahwa proses internal tidak murni mengikuti SOP secara kaku, melainkan ditopang mekanisme informal berupa grup WhatsApp lintas jabatan. Begitu Satgas menerima laporan, informasi langsung dibagikan ke grup tersebut agar seluruh petugas mulai dari Kepala UPTD hingga konsultan hukum dapat mengetahui kabar terbaru secara serentak. Pace dan Faules (2013) membedakan komunikasi formal yang bersifat tertulis dan terstruktur dengan komunikasi informal yang bersifat lisan dan spontan, serta menegaskan bahwa keduanya idealnya berjalan saling melengkapi. Temuan ini juga sejalan dengan Setiawan dan Shahreza (2024) bahwa organisasi yang efektif kerap menggabungkan jalur komunikasi resmi

dengan jalur informal berbasis kedekatan personal demi mempercepat respons terhadap situasi yang membutuhkan tindakan segera.

Pada dimensi komunikasi awal dengan korban, psikolog UPTD PPA menerangkan bahwa pendekatan yang lazim diterapkan adalah membangun kedekatan (*good rapport*) terlebih dahulu agar korban merasa aman dan nyaman menceritakan permasalahannya, menampilkan perilaku empatik, memvalidasi perasaan korban, serta mendengarkan aktif setiap peristiwa yang diceritakan. Apabila korban belum siap bercerita, petugas tidak memaksakan keadaan dengan terus berkuat pada pertanyaan yang sama. Hardjana (2016) menamai pendekatan semacam ini sebagai komunikasi berorientasi penerima (*receiver-oriented*), di mana pemberi layanan menyesuaikan tempo serta cara penyampaiannya dengan kesiapan psikologis lawan bicara, bukan sekadar mengejar target informasi. Pengakuan informan korban bahwa dirinya merasa tenang sejak kontak pertama karena petugas berbicara dengan ramah, sopan, dan tidak menghakimi mengonfirmasi bahwa pendekatan ini benar-benar dirasakan dampaknya oleh penerima layanan. Transparansi informasi juga terjaga, sebab petugas menjelaskan tahapan penanganan mulai dari verifikasi, pendampingan, konsultasi, hingga tindak lanjut, serta memperbarui perkembangan kasus melalui website dan pesan WhatsApp.

Meskipun demikian, penelitian ini menemukan kesenjangan pada standardisasi kompetensi komunikasi interpersonal. SOP Nomor 357/DP Tahun 2025 mengatur durasi dan tahapan penanganan secara teknis dan terukur dalam hitungan detik dan menit, namun tidak menetapkan secara eksplisit bagaimana kualitas empati semestinya diukur dan dijaga konsistensinya antarpetugas yang berbeda latar belakang dan pengalaman. Persoalan ini juga muncul dalam temuan Yusuf dkk. (2025) yang menyoroti bahwa keberhasilan komunikasi pada layanan sensitif sangat bergantung pada kemampuan personal petugas dalam merangkai pesan yang empatik, bukan sekadar mengandalkan keberadaan protokol tertulis, bahkan pada lembaga setingkat kementerian sekalipun. Dengan demikian, penelitian ini memperluas kajian komunikasi organisasi melalui penekanan bahwa kompetensi empatik

petugas merupakan unsur penting yang belum banyak diakomodasi secara spesifik dalam standar operasional pelayanan.

Temuan kedua berkaitan dengan pola jaringan komunikasi antarpetugas. Berdasarkan analisis, teridentifikasi sembilan simpul utama dalam jaringan komunikasi SILACAK PERAK, yaitu masyarakat atau pelapor sebagai sumber awal informasi, jejaring Perlindungan Anak Terpadu Berbasis Masyarakat (PATBM) di tingkat kelurahan, Satgas kecamatan, Koordinator Satgas, Kepala UPTD PPA sebagai pemegang keputusan akhir, Admin atau Kasubag Tata Usaha, psikolog, konsultan hukum, serta instansi eksternal terutama kepolisian. Dari kesembilan simpul tersebut, Satgas kecamatan tampil sebagai simpul dengan intensitas keterhubungan paling tinggi, sebab di titik inilah bertemu aliran informasi dari masyarakat, hasil asesmen yang diteruskan ke psikolog dan konsultan hukum, sekaligus pertanyaan korban perihal perkembangan kasusnya. Posisi sentral ini dapat dipahami sebagai bentuk nyata dari structural social capital sebagaimana dimaksud Borgatti dan Foster (2003), sebab posisi itulah yang memberi akses dan kendali atas aliran informasi dari berbagai pihak sekaligus.

Pola aliran informasi dalam jaringan ini tidak bersifat tunggal, melainkan beroperasi dalam tiga arah sekaligus yang sejalan dengan tipologi Littlejohn dan Foss (2019). Pola vertikal menggambarkan jaringan berjenjang (chain network) yang bergerak mengikuti garis wewenang formal, tampak ketika laporan bergerak dari Satgas kecamatan menuju koordinator wilayah, lalu ke Kepala UPTD PPA, sebelum keputusan turun kembali untuk dieksekusi di lapangan. Pola horizontal merujuk pada jaringan sejawat (peer network) yang terwujud melalui grup WhatsApp internal, sehingga informasi menyebar serentak tanpa menunggu instruksi berjenjang dan menjadi penyeimbang atas kakunya jalur vertikal. Pola ketiga adalah pola memusat (star network) yang menempatkan Satgas kecamatan sebagai pusat penghubung. Littlejohn dan Foss (2019) menjelaskan bahwa pola star cenderung menghasilkan efisiensi koordinasi yang tinggi karena adanya satu titik kendali yang jelas, tetapi sekaligus rentan menimbulkan kelebihan beban (overload) pada aktor sentral

apabila volume informasi yang mengalir terlampau besar, sebuah risiko yang nyata dihadapi Satgas dalam penelitian ini.

Temuan yang menarik adalah keberadaan PATBM di tingkat kelurahan sebagai simpul tambahan di luar struktur formal kecamatan. Satgas kecamatan menerangkan bahwa setiap kelurahan memiliki perwakilan PATBM yang membantunya menjangkau lokasi-lokasi yang sebelumnya tidak dikenalnya. Monge dan Contractor (2003) menyebut fenomena semacam ini sebagai *emergent network*, yakni jaringan yang tumbuh dari kebutuhan praktis di lapangan dan tidak selalu tergambar dalam struktur organisasi resmi. Keberadaan PATBM tidak tercantum sebagai bagian resmi struktur UPTD PPA, namun perannya justru krusial dalam memperluas jangkauan Satgas. Putri (2024) menggarisbawahi bahwa keberhasilan penanganan kasus kekerasan amat bergantung pada banyaknya pihak yang bersedia dilibatkan secara sukarela, bukan semata mengandalkan satu lembaga formal. Inilah kesenjangan antara struktur formal yang tertulis di atas kertas dengan jaringan riil yang sesungguhnya menopang keberhasilan layanan, sebuah fenomena yang oleh Borgatti dan Foster (2003) dikategorikan sebagai *social access to resources*.

Keutuhan jaringan dijaga melalui mekanisme koordinasi berlapis. Pada level harian terdapat grup WhatsApp lintas jabatan serta diskusi kasus yang berlangsung saat jadwal piket, di mana tiga Satgas bergiliran bertugas setiap hari dan membahas kasus-kasus yang mandek maupun yang memerlukan perhatian khusus. Pada level triwulanan terdapat rapat koordinasi dengan kejaksaan, kepolisian, pengadilan, LPKA, BAPAS, dan UPTD terkait, ditambah SOP tertulis yang menjadi pegangan bersama. Pendampingan hukum yang dijalankan bersifat berkelanjutan, mengikuti korban sejak pelaporan awal, pendampingan ke Polres, pendampingan visum dan BAP, tahap penyidikan, hingga persidangan. Pola pendampingan menyeluruh semacam ini selaras dengan Putri (2024) bahwa kolaborasi lintas pihak dengan pembagian peran yang jelas menjadi kunci agar korban tidak merasa berjuang seorang diri menghadapi proses hukum yang panjang dan berlapis.

Temuan ketiga berkaitan dengan hambatan komunikasi, yang terpetakan ke dalam empat dimensi. Hambatan pertama bersifat teknis internal, yakni ketidaksesuaian antara petugas yang sedang piket dengan wilayah asal korban, sehingga pengetahuan lapangan petugas tidak selalu sesuai dengan kebutuhan penanganan. Dalam konteks teori jaringan, kondisi ini dapat dipahami sebagai penurunan kualitas hubungan antarsimpul yang bersifat sementara akibat ketiadaan konteks pengetahuan bersama, dan sejauh ini masih dapat diminimalkan melalui keberadaan SOP yang dipahami bersama seluruh petugas.

Hambatan kedua berasal dari luar institusi, yakni kesulitan koordinasi dengan pihak kepolisian pascapenyerahan berkas untuk keperluan P21. Psikolog menuturkan bahwa setelah laporan psikologi diterima kepolisian, alur komunikasi mengenai kelanjutan kasus kerap menjadi simpang siur, sementara korban terus menanyakan perkembangan kepada Satgas. Satgas kecamatan mengonfirmasi hambatan serupa dari pengalaman hariannya. Kedua informan yang berbeda lini mengungkapkan hambatan ini secara independen, yang menandakan persoalan tersebut bersifat sistemik dan bukan sekadar pengalaman personal satu petugas. Dalam konteks teori jaringan, situasi ini dapat dipahami sebagai structural hole, yakni kondisi ketika dua simpul yang seharusnya terhubung erat justru mengalami penurunan kualitas aliran informasi setelah melewati titik tertentu. Akibatnya, Satgas terpaksa menanggung beban tambahan sebagai perantara informasi antara korban dan kepolisian, sebuah fungsi yang sesungguhnya tidak pernah dirancang secara formal. Muhammady dkk. (2025) juga menemukan bahwa kendala komunikasi yang paling sering dihadapi dalam pendampingan korban kekerasan justru datang dari koordinasi lintas pihak yang melibatkan instansi di luar lembaga pendamping utama.

Hambatan ketiga bersifat struktural administratif, yakni perbedaan pemahaman kewenangan dan keterbatasan anggaran antardaerah yang menghambat kelancaran rujukan kasus lintas wilayah. Kepala UPTD PPA menyebut bahwa belum semua kabupaten dan kota memahami kewenangan

masing-masing pihak, ditambah adanya daerah yang belum menganggarkan keperluan semacam ini. Sudirman dan Saidin (2022) menjelaskan bahwa keterbatasan anggaran dan kesenjangan kapasitas kelembagaan antardaerah merupakan hambatan paling umum dijumpai dalam implementasi layanan elektronik pemerintah di negara berkembang. Untuk mengatasinya, UPTD PPA menempuh mekanisme eskalasi berjenjang melalui forum koordinasi tingkat provinsi yang dapat melibatkan Kementerian PPPA apabila persoalan tidak dapat diselesaikan pada level daerah.

Hambatan keempat terungkap dari perspektif korban sebagai pengguna langsung layanan. Berbeda dengan hambatan teknis yang dirasakan petugas, informan korban menyoroti hal yang lebih mendasar, yakni masih banyaknya warga yang belum mengetahui keberadaan layanan ini sama sekali, serta perlunya penyederhanaan informasi mengenai alur pelaporan agar lebih mudah dicerna masyarakat awam. Kristian dkk. (2024) menegaskan bahwa secanggih apa pun sebuah sistem layanan digital dirancang, dampaknya akan tetap terbatas selama jangkauan sosialisasinya belum merata menjangkau seluruh kelompok masyarakat yang membutuhkan. Yusuf dkk. (2025) bahkan merekomendasikan agar lembaga pemerintah memperkuat jangkauan inklusif melalui strategi komunikasi luring yang menyasar kelompok rentan secara langsung, alih-alih semata mengandalkan media sosial, sebuah rekomendasi yang sejalan dengan pengalaman informan korban dalam penelitian ini.

Secara keseluruhan, keempat hambatan tersebut memperlihatkan bahwa kendala yang dihadapi UPTD PPA dalam mengelola SILACAK PERAK tidak bersumber dari kegagalan sistem digitalnya sendiri, melainkan dari faktor di luar kendali lembaga. Temuan ini menjadi catatan penting bagi pengembangan teori komunikasi organisasi jaringan, sebab kerangka teori yang ada saat ini masih lebih banyak berfokus pada dinamika internal organisasi, sementara hambatan yang justru paling signifikan dalam penelitian ini berasal dari titik pertemuan organisasi dengan jaringan eksternal yang lebih luas dan kompleks. Dengan demikian, penelitian ini berkontribusi dengan menunjukkan bahwa hambatan komunikasi pada layanan pengaduan berbasis

digital bersifat multidimensional dan sebagian besar berada di luar kendali langsung organisasi penyelenggara layanan.

Kesimpulan

Proses komunikasi organisasi dalam pengelolaan SILACAK PERAK berlangsung secara berlapis dan multiarah. Sistem digital ini berfungsi bukan hanya sebagai sarana pelaporan, melainkan sebagai medium koordinasi aktif antarpetugas mulai dari verifikasi laporan, distribusi kasus, hingga tindak lanjut lintas unit. Koordinasi yang terjadi tidak semata bertumpu pada sistem digital dan prosedur formal dalam SOP, tetapi juga pada komunikasi informal melalui grup pesan internal serta komunikasi tatap muka yang berperan sebagai penyeimbang ketika jalur formal menghadapi keterbatasan. Pada tataran interaksi dengan korban, pendekatan berorientasi penerima yang menempatkan kesiapan psikologis korban sebagai pertimbangan utama terbukti dirasakan manfaatnya oleh pengguna layanan, meskipun kompetensi empatik tersebut belum distandarkan secara eksplisit dalam prosedur operasional yang berlaku.

Pola jaringan komunikasi antarpetugas menunjukkan karakteristik jaringan berpusat dengan sembilan simpul utama, di mana Satgas kecamatan berperan sebagai simpul sentral yang menghubungkan hampir seluruh aliran informasi sekaligus menanggung beban aliran informasi terbesar. Tiga pola aliran beroperasi secara berdampingan, yaitu pola vertikal berjenjang yang menjaga akuntabilitas, pola horizontal melalui grup pesan internal yang menjamin kecepatan respons, serta pola memusat pada Satgas. Selain struktur formal, jaringan ini ditopang pula oleh PATBM di tingkat kelurahan sebagai jaringan yang tumbuh dari kebutuhan lapangan di luar struktur resmi, yang terbukti memperluas jangkauan pelayanan dan mempermudah identifikasi maupun pendampingan korban.

Hambatan komunikasi yang teridentifikasi mencakup hambatan teknis internal berupa ketidaksesuaian wilayah petugas piket, hambatan eksternal berupa kesulitan koordinasi dengan kepolisian pascapenyerahan berkas,

hambatan struktural berupa perbedaan kewenangan dan keterbatasan anggaran antardaerah, serta hambatan dari perspektif korban berupa belum meratanya sosialisasi dan kompleksitas alur pelaporan. Kendala terbesar bukan berasal dari kegagalan sistem digital, melainkan dari kompleksitas hubungan antarorganisasi yang terlibat dalam proses penanganan kasus. Secara keseluruhan, transformasi digital melalui SILACAK PERAK mengubah cara petugas berkomunikasi dan berkoordinasi, namun keberhasilannya tetap bergantung pada kemampuan organisasi mengelola dinamika komunikasi, baik di dalam jaringan formal maupun di luar struktur yang telah ditetapkan.

Daftar Pustaka

- Adelia, R. B., & Oktariyanda, T. A. (2024). Penerapan standar pelayanan pengaduan kasus kekerasan seksual terhadap perempuan dan anak (Studi kasus: UPTD PPA Kota Surabaya). *Kultura: Jurnal Ilmu Hukum, Sosial, dan Humaniora*, 2(11), 57-73. <https://doi.org/10.572349/kultura.v2i11.4022>
- Andiyansari, P., & Juwono, A. P. (2024). Kecakapan literasi digital para penyintas online gender-based violence. *Jurnal Komunikasi*, 18(2), 229-248. <https://doi.org/10.20885/komunikasi.vol18.iss2.art7>
- Anggriani, I., & Indasari, F. (2021). Krisis komunikasi dan kepercayaan publik dalam pelayanan institusi pemerintah. *Professional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik*, 7(1), 1-11. <https://doi.org/10.37676/professional.v7i1.1086>
- Astuti, R., & Yuliana, D. (2024). Efektivitas komunikasi dua arah dalam layanan pengaduan publik berbasis digital. *Jurnal Komunikasi Pelayanan Publik*, 12(1), 45-56.

- Borgatti, S. P., & Foster, P. C. (2003). The network paradigm in organizational research: A review and typology. *Journal of Management*, 29(6), 991-1013. [https://doi.org/10.1016/S0149-2063\(03\)00087-4](https://doi.org/10.1016/S0149-2063(03)00087-4)
- Bungin, B. (2020). *Metodologi penelitian kualitatif: Aktualisasi metodologis ke arah ragam varian kontemporer*. PT RajaGrafindo Persada.
- Contractor, N. S., Wasserman, S., & Faust, K. (2006). Testing multitheoretical, multilevel hypotheses about organizational networks: An analytic framework and empirical example. *Academy of Management Review*, 31(3), 681-703. <https://doi.org/10.5465/amr.2006.21318925>
- Creswell, J. W. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2018). *The SAGE handbook of qualitative research* (5th ed.). SAGE Publications.
- Effendy, O. U. (2017). *Ilmu komunikasi: Teori dan praktik*. PT Remaja Rosdakarya.
- Fauzan, R. (2024). Meningkatkan kinerja pelayanan publik dalam pencegahan kekerasan terhadap perempuan dan anak. *Journal of Gender Equality Disability Social Inclusion and Children*, 1(2). <https://doi.org/10.61511/jgedsic.v1i2.2024.387>
- Handayani, O. D., & Putri, Y. R. (2025). Analisis aliran komunikasi dalam mendukung kinerja pegawai pada organisasi sektor publik. *Jurnal Pendidikan Indonesia*, 6(2), 754-765. <https://doi.org/10.59141/japendi.v6i2.7335>

- Handayani, T., & Putri, M. (2022). Komunikasi empatik dalam layanan korban kekerasan berbasis institusi sosial. *Jurnal Komunikasi Indonesia*, 11(2), 145-158.
- Hardiansyah. (2018). Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya. Gava Media.
- Hardjana, A. M. (2016). Komunikasi organisasi: Strategi dan kompetensi. Kompas.
- Kristian, I., Nuradhawati, R., & Ristala, H. (2024). Peran e-government dalam meningkatkan transparansi publik di Indonesia (Studi kasus pada Pemerintah Kabupaten Bandung). *Jurnal Academia Praja*, 7(2), 252-263. <https://doi.org/10.36859/jap.v7i2.2837>
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. SAGE Publications.
- Littlejohn, S. W., & Foss, K. A. (2019). *Teori komunikasi: Theories of human communication*. Salemba Humanika.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2018). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi revisi). PT Remaja Rosdakarya.
- Monge, P. R., & Contractor, N. S. (2003). *Theories of communication networks*. Oxford University Press.
- Monge, P. R., Heiss, B. M., & Margolin, D. B. (2008). Communication network evolution in organizational communities. *Communication Theory*, 18(4), 449-477. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2885.2008.00336.x>
- Muhammady, F. B., Harsono, M. H. A., Raghiba, D. K., Andieta, K. K., & Lestari, R. (2025). Pendampingan psikologis korban kekerasan seksual:

- Studi deskriptif. *Jurnal Aplikasi Psikologi*, 1(1), 42-52.
<https://doi.org/10.23917/jap.14714>
- Mulyana, D. (2017). Ilmu komunikasi: Suatu pengantar. Remaja Rosdakarya.
- Nurhayati, N., & Saputra, R. (2021). Efektivitas unit layanan perlindungan perempuan dan anak di tingkat daerah. *Jurnal Kebijakan Sosial*, 6(1), 55-68.
- Pace, R. W., & Faules, D. F. (2013). Komunikasi organisasi: Strategi meningkatkan kinerja perusahaan. Remaja Rosdakarya.
- Park, H. W., & Leydesdorff, L. (2009). Understanding the organization of communication networks through network analysis. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 60(9), 1815-1826. <https://doi.org/10.1002/asi.21091>
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative research and evaluation methods* (4th ed.). SAGE Publications.
- Pontoh, M. E., Imran, S. Y., & Mantali, A. R. Y. (2024). Faktor penyebab perempuan dan anak menjadi korban kekerasan dalam rumah tangga. *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, 3(4).
<https://doi.org/10.61104/alz.v3i4.1911>
- Putra, A. R., & Rahmawati, D. (2021). Faktor sosial yang memengaruhi pelaporan kekerasan terhadap perempuan. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 10(2), 145-158.
- Putri, R. D. D. G. S. (2024). Kebutuhan kerja kolektif dalam menangani kasus kekerasan seksual di Universitas Indonesia. *Jurnal Perempuan*, 29(1), 75-87. <https://doi.org/10.34309/jp.v29i1.974>
- Ramadhan, F., & Kusuma, R. (2022). Komunikasi suportif dalam layanan pengaduan masyarakat. *Jurnal Komunikasi Terapan*, 6(2), 97-110.

- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2016). Manajemen pelayanan: Pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal. Pustaka Pelajar.
- Sari, D., & Nugroho, R. (2024). Efektivitas komunikasi internal dalam sistem layanan pengaduan digital pemerintah daerah. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 15(1), 33-48.
- Sari, N. D., Hapsari, A., & Rahmawati, M. (2022). Pendekatan komunikasi responsif dalam layanan aduan kekerasan berbasis gender. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 10(1), 13-25.
- Setiawan, E., & Shahreza, M. (2024). Analisis jaringan komunikasi organisasi Konfederasi Serikat Buruh Seluruh Indonesia dalam menolak Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Cipta Kerja. *Jurnal Studi Komunikasi dan Media*, 28(2), 119-134. <https://doi.org/10.17933/jskm.2024.5639>
- Spradley, J. P. (2016). Participant observation. Waveland Press.
- Stake, R. E. (2010). Qualitative research: Studying how things work. Guilford Press.
- Strauss, A., & Corbin, J. (2015). Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory (4th ed.). SAGE Publications.
- Sudirman, F. A., & Saidin, S. (2022). E-government and sustainable development: Systematic literature review. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 21(1), 44-58. <https://doi.org/10.35967/njip.v21i1.269>
- Sugiyono. (2022). Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Suhendri, A., Ridwan, M., & Nasution, D. P. J. (2025). Manajemen komunikasi strategis dalam organisasi di era digital: Pendekatan kontekstual di

- Indonesia. Jurnal Ilmiah Widya Sosiopolitika, 7(2), 120-135.
<https://doi.org/10.24843/JIWSP.2025.v07.i02.p03>
- World Health Organization. (2021). Violence against women prevalence estimates, 2018. World Health Organization.
- Wulandari, S., & Nugraha, D. (2021). Pemanfaatan media digital dalam layanan pengaduan sosial. Jurnal Komunikasi Sosial, 9(2), 89-102.
- Yin, R. K. (2018). Case study research and applications: Design and methods (6th ed.). SAGE Publications.
- Yusuf, D., Sari, W. P., Soegiarto, A., Putriana, M., & Rizki, M. F. (2025). Strategi komunikasi Humas Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dalam menginformasikan layanan SAPA 129. Jurnal ISO: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora, 5(1), 1-12.
<https://doi.org/10.53697/iso.v5i1.2649>