

ABSTRAK

Kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak masih menjadi salah satu persoalan sosial yang mendesak di Indonesia. Banyak korban yang tidak melapor karena keterbatasan akses terhadap layanan pengaduan, rasa takut terhadap pelaku, serta stigma sosial yang masih kuat di masyarakat. Kondisi ini menimbulkan kebutuhan akan sistem pelaporan yang aman, mudah dijangkau, dan terintegrasi dengan lembaga penanganan kasus. Sebagai bentuk respon terhadap permasalahan tersebut, Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia meluncurkan Layanan SAPA (Sahabat Perempuan dan Anak) 129, yaitu platform pengaduan berbasis digital yang dirancang untuk mempermudah masyarakat melaporkan kasus kekerasan sekaligus mendapatkan pendampingan dari pemerintah.

Meskipun telah dilaksanakan secara nasional sejak tahun 2021, implementasi Layanan SAPA 129 di Provinsi Sulawesi Utara masih menghadapi sejumlah tantangan. Rendahnya literasi digital, keterbatasan sumber daya manusia, dan belum meratanya infrastruktur teknologi menjadi faktor yang menghambat efektivitas pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan Layanan SAPA 129 di UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD-PPA) Provinsi Sulawesi Utara dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan metode deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan petugas dan pengguna layanan, observasi lapangan, serta dokumentasi. Evaluasi dilakukan berdasarkan enam indikator kriteria evaluasi kebijakan menurut Dunn, yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas dan ketepatan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Layanan SAPA 129 telah menghasilkan output berupa penyediaan kanal pengaduan yang lebih terstruktur dan mudah diakses melalui call center, aplikasi digital, dan whatsapp. Namun, kualitas respon masih bervariasi antar kasus karena bergantung pada kesiapan SDM dan dukungan infrastruktur. Layanan SAPA 129 juga berkontribusi terhadap peningkatan kesadaran masyarakat untuk melapor serta memberikan pendampingan hukum, psikologis, dan medis kepada korban. Meski demikian, dampak jangka menengah seperti penurunan angka kekerasan dan perubahan budaya diam belum tercapai secara signifikan.

Berdasarkan analisis menggunakan enam kriteria evaluasi, efektivitas dan efisiensi layanan masih terbatas, kecukupan layanan belum menjangkau kebutuhan korban, pemerataan akses di wilayah pedesaan belum optimal, responsivitas masih bervariasi, dan ketepatan tindak lanjut sangat bergantung pada koordinasi antar lembaga. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa keberhasilan layanan digital publik seperti Layanan SAPA 129 tidak hanya ditentukan oleh inovasi teknologinya, tetapi juga oleh kapasitas kelembagaan dan jejaring kerja antarinstansi.

Implikasi teoretis penelitian ini adalah perlunya adaptasi indikator evaluasi kebijakan dalam konteks layanan digital yang berbasis perlindungan sosial. Sedangkan implikasi praktisnya menekankan pentingnya penguatan SDM,

perluasan akses teknologi, peningkatan sosialisasi, serta monitoring dan evaluasi berkelanjutan. Dengan demikian, Layanan SAPA 129 diharapkan tidak hanya berfungsi sebagai saluran pengaduan darurat, tetapi juga berkembang menjadi bagian integral dari sistem perlindungan perempuan dan anak yang berkelanjutan di daerah.

Kata kunci: evaluasi, *e-government*, Layanan SAPA 129, kekerasan terhadap perempuan dan anak, layanan pengaduan

ABSTRACT

Cases of violence against women and children remain one of the most urgent social issues in Indonesia. Many victims do not report incidents due to limited access to complaint services, fear of retaliation, and strong social stigma. This situation underscores the need for a secure, accessible, and integrated reporting system. In response, the Ministry of Women's Empowerment and Child Protection of the Republic of Indonesia launched the SAPA 129 Service, a digital-based complaint platform designed to help the public report cases of violence and obtain assistance directly from government institutions.

Although the SAPA 129 Service has been implemented nationally since 2021, its application in North Sulawesi Province still faces several challenges. Limited digital literacy, inadequate human resources, and unequal technological infrastructure hinder the service's effectiveness. Therefore, this study aims to evaluate the implementation of SAPA 129 at the Regional Technical Implementation Unit for Women and Children Protection (UPTD-PPA) in North Sulawesi Province. This study employs a qualitative approach with a descriptive method. Data were collected through in-depth interviews, field observations, and documentation analysis. The evaluation was conducted based on two main indicators—output and outcome—and six policy evaluation criteria proposed by Dunn (2018): effectiveness, efficiency, adequacy, equity, responsiveness, and accuracy.

The findings indicate that SAPA 129 has produced significant outputs by providing a more structured and accessible complaint channel through the 129 call center, digital applications, and social media. However, the quality and speed of responses still vary across cases due to limitations in human and technological resources. In terms of outcomes, SAPA 129 has increased public awareness of reporting and provided legal, psychological, and medical support for victims. Nevertheless, medium-term outcomes such as reducing violence rates and transforming the culture of silence have yet to be achieved significantly.

Based on the six evaluation criteria, the study concludes that the service's effectiveness and efficiency remain limited; adequacy has not covered all victims' needs; equity in access, particularly in rural areas, is still lacking; responsiveness varies across cases; and accuracy in case handling heavily depends on intersectoral coordination. The study highlights that the success of digital public services such as SAPA 129 is determined not only by technological innovation but also by institutional capacity and multi-stakeholder collaboration.

Theoretically, this research contributes to the development of policy evaluation models in the context of digital governance and social protection. Practically, it emphasizes the need for capacity building, technology access expansion, intensive public outreach, and continuous monitoring and evaluation. Thus, SAPA 129 is expected not only to serve as an emergency complaint channel but also to evolve into an integral component of a sustainable regional protection system for women and children.



Evaluasi Pelaksanaan Layanan Sapa 129 Di Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan

Anak Daerah Provinsi Sulawesi Utara

Jennifer Devita Tampi, Dr. Erda Rindrasih, S.Si., M.U.R.P

Universitas Gadjah Mada, 2025 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

Keywords: policy evaluation, e-government, SAPA 129, violence against women and children, complaint service



Evaluasi Pelaksanaan Layanan Sapa 129 Di Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan

Anak Daerah Provinsi Sulawesi Utara

Jennifer Devita Tampi, Dr. Erda Rindrasah, S.Si., M.U.R.P

Universitas Gadjah Mada, 2025 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>