

## ABSTRAK

**Farda Nur Rahmani. 2025. *Efektivitas Layanan Pengaduan Kekerasan Rumah Tangga Keluarga Berbasis Aplikasi e-Government (Studi Pada Aplikasi Balla Amma Caradde DPPPA Kota Makassar)* (Dibimbing oleh Nur Wahid dan Nur Khaerah)**

Penanganan kekerasan dalam rumah tangga (KDRT) merupakan salah satu isu krusial yang memerlukan respons cepat dan efektif dari pemerintah, khususnya melalui pemanfaatan teknologi informasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas layanan pengaduan KDRT berbasis aplikasi e-government, dengan studi kasus pada aplikasi *Balla Amma Caradde* yang dikelola oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DPPPA) Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi *Balla Amma Caradde* memberikan kemudahan dalam proses pelaporan, meningkatkan aksesibilitas layanan, serta mempercepat respons dari pihak terkait. Namun, efektivitas layanan masih menghadapi beberapa tantangan, seperti keterbatasan literasi digital pengguna, kurangnya sosialisasi aplikasi di kalangan masyarakat, serta keterbatasan sumber daya manusia dalam penanganan laporan secara cepat dan menyeluruh. Dengan demikian, diperlukan upaya penguatan kapasitas lembaga, peningkatan literasi digital masyarakat, dan optimalisasi integrasi teknologi untuk mendukung perlindungan korban KDRT secara lebih maksimal.

**Kata Kunci:** *e-government*, kekerasan dalam rumah tangga, pengaduan online, DPPPA, aplikasi *Balla Amma Caradde*