

SKRIPSI

**EFEKTIVITAS LAYANAN PENGADUAN KEKERASAN RUMAH
TANGGA KELUARGA BERBASIS APLIKASI E-GOVERNMENT
(STUDI PADA APLIKASI BALLA AMMA CARADDE DPPPA**

KOTA MAKASSAR)

FARDA NUR RAHMANI F.

Nomor Stanbuk: 105641101219



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2025

**EFEKTIVITAS LAYANAN PENGADUAN KEKERASAN RUMAH
TANGGA KELUARGA BERBASIS APLIKASI *E-GOVERNMENT*
(STUDI PADA APLIKASI BALLA AMMA CARADDE DPPPA
KOTA MAKASSAR)**

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Politik (S.IP)

Disusun dan Diajukan Oleh

Farda Nur Rahmani F.

Nomor Stambuk : 105641101219

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2025

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Efektivitas Layanan Pengaduan Kekerasan Rumah Tangga Keluarga Berbasis Aplikasi *e-Government* (Studi Pada Aplikasi Balla Amma Caradde DPPPA Kota Makassar)

Nama Mahasiswa : Farda Nur Rahmani F.

Nomor Induk Mahasiswa : 105641101219

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

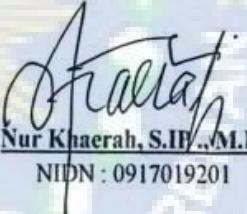
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyetujui:

Pembimbing 1


Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si
NIDN: 0919117803

Pembimbing 2


Nur Khaerah, S.IP., M.IP
NIDN : 0917019201

Menyetujui:

Dekan



Ketua Program Studi Ilmu
Pemerintahan


Dr. Andi Lunur Prianto, S.IP., M.Si
NBM. 992797


Nursaleh Hartaman, S.IP., M.IP
NBM : 1374895

HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Pengaji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, Berdasarkan Surat Keputusan/Undangan menguji ujian skripsi Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor : 0446/FSP/A.4-11/VII/47/2025 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1) dalam program studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Makassar pada hari Jum'at Tanggal 11 Juli 2025.



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Farda Nur Rahmani

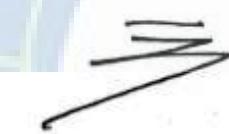
Nomor Induk Mahasiswa : 105641101219

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Menyatakan bahwa benar penelitian ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pemyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 06 Mei 2025

Yang Menyatakan,



Farda Nur Rahmani

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*

ABSTRACT

Farda Nur Rahmani. 2025. *Effectiveness of Family Domestic Violence Complaint Services Based on e-Government Applications (Study on the Balla Amma Caradde Application of the Makassar City DPPPA)* (Supervised by Nur Wahid and Nur Khaerah).

Addressing domestic violence (DV) is a critical issue that requires a prompt and effective response from the government, particularly through the utilization of information technology. This study aims to analyze the effectiveness of domestic violence complaint services based on an e-government application, using the Balla Amma Caradde application managed by the Office of Women's Empowerment and Child Protection (DPPPA) of Makassar City as a case study. This research employs a descriptive qualitative approach with data collected through interviews, observations, and documentation. The findings indicate that the Balla Amma Caradde application facilitates the reporting process, enhances service accessibility, and accelerates responses from relevant agencies. However, the effectiveness of the service still faces several challenges, including limited digital literacy among users, lack of public awareness about the application, and inadequate human resources for timely and comprehensive response to reports. Therefore, there is a need to strengthen institutional capacity, improve public digital literacy, and optimize technological integration to better support the protection of DV victims.

Keywords: *e-government, domestic violence, online complaints, DPPPA, Balla Amma Caradde application.*

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

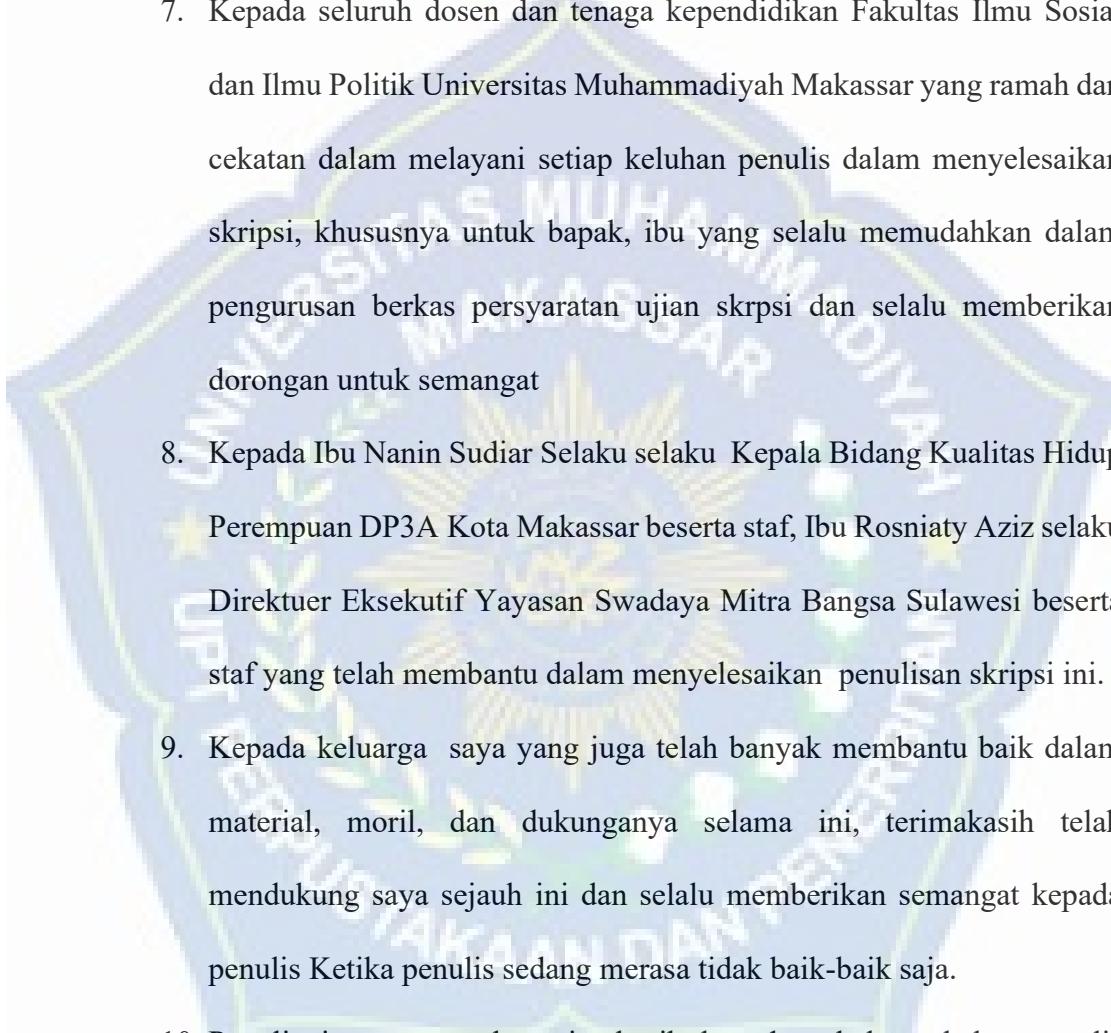
Puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkat rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “*Smart Governance Dalam Pembangunan Inklusif Kota Cerdas Di Kota Makassar*”, Sebagai salah satu syarat mendapat Gelar Sarjana (S1) Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.Salam dan salawat semoga senantiasa dilimpahkan oleh Allah SWT kepada junjungan Nabi Muhammad SAW sebagai suritauladan kepada kita semua.Penulis berharap apa yang dipaparkan dalam skripsi ini dapat memberikan informasi baru bagi kita semua. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan, untuk itu saran dan masukan sangat Penulis hargai.

Penulis mengucapkan banyak terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kepada Orang tua dan wali saya tercinta ayahanda Fandi Kaimuddin dan Kakek saya Alm. Kaimuddin beserta Nenek saya Alm. Yuliani yang selalu memberikan kasih sayang, doa serta dorongan moril maupun materil yang tak terhingga dan terimakasih sudah menjadi orang tua yang sangat luar biasa baik, terimakasih sudah menemani penulis berjuang sejauh ini.Penulis menyadari ucapan terimakasih ini

sangat tidak sebanding dengan pengorbanan kedua orang tua penulis dalam membimbing dan menemani penulis berjuang sejauh ini. penulis juga sangat meminta maaf kepada kedua orang tua penulis apa bila selama ini penulis masih sering melakukan kesalahan. Terimakasih atas setiap irungan doa di setiap sujudnya hingga penulis sampai pada saat seperti ini. Penulis sangat berharap suatu saat nanti penulis dapat membala segala pengorbanan yang telah dilakukan oleh orang tua penulis bagi penulis.

2. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si selaku Pembimbing I dan Ibu Nur Khaerah, S.IP ., M.IP selaku Pembimbing II yang dengan tulus membimbing penulis, melakukan koreksi dan perbaikan-perbaikan yang amat berharga sejak dari awal sampai selesaiya skripsi ini. Gagasan-gagasan beliau merupakan kenikmatan intelektual yang tidak ternilai harganya.
3. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag. Sebagai Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar, yang telah memimpin Universitas ini dengan baik.
4. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, yang telah membina Fakultas ini dengan baik.
5. Bapak Dr. Rudi Hardi. S.Sos., M.Si Selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan yang juga telah memabantu peneliti dan telah membina jurusan ini dengan baik.

- 
6. Segenap Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik serta Staf Tata Usaha Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan dan pelayanan kepada penulis selama menempuh pendidikan di lembaga
 7. Kepada seluruh dosen dan tenaga kependidikan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang ramah dan cekatan dalam melayani setiap keluhan penulis dalam menyelesaikan skripsi, khususnya untuk bapak, ibu yang selalu memudahkan dalam pengurusan berkas persyaratan ujian skripsi dan selalu memberikan dorongan untuk semangat
 8. Kepada Ibu Nanin Sudiar Selaku selaku Kepala Bidang Kualitas Hidup Perempuan DP3A Kota Makassar beserta staf, Ibu Rosniaty Aziz selaku Direktuer Eksekutif Yayasan Swadaya Mitra Bangsa Sulawesi beserta staf yang telah membantu dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
 9. Kepada keluarga saya yang juga telah banyak membantu baik dalam material, moril, dan dukungannya selama ini, terimakasih telah mendukung saya sejauh ini dan selalu memberikan semangat kepada penulis Ketika penulis sedang merasa tidak baik-baik saja.
 10. Penulis juga sangat berterimakasih kepada sahabat-sahabat penulis khususnya Ulfiah Syukri, Besse Magfira dan Intan Dinar. Serta penulis sangat berterima kasih kepada sahabat terbaik semasa hidup penulis yang telah menemani pada masa masa krusial Muhammad Ansyari SB, Terima kasih atas dukungan moril dan materilnya serta dukungan dan

motifasinya baik di kampus maupun di luar kampus, terimakasih telah menemani penulis berproses dari semester satu hingga sekarang, terimakasih juga karena sejauh ini sudah menjadi saudara taksedarah, semoga kebersamaan kita sampai tua dan membawa kenangan indah.

11. Terimakasih kepada keluarga besar IP Billigual atas kebersamaanya selama ini, canda tawa yang di berikan dalam kelas yang sangat berkesan bagi penulis.
12. Kepada seluruh rekan-rekan mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan Angkatan 2019, saya ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya.
13. Penulis sangat mengucapkan banyak terimakasih kepada diri sendiri karena sudah mau berjuang sejauh ini walaupun sudah banyak suka duka yang di lalui, dan sudah banyak kata capek terlontar dari mulut penulis tapi penulis tetap bangga kepada diri sendiri karena mampu bertahan hingga sejauh ini.

Makassar, 05 Mei 2025

Farda Nur Rahmani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENERIMAAN TIM	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Penelitian Terdahulu	11
B. Konsep Teori.....	15
1. Efektivitas Layanan Publik	15
2. Pengertian Efektivitas	18
2. Konsep E-Government.....	26
3. Kekerasan dalam Rumah Tangga.....	30
C. Kerangka Pikir	32
D. Fokus Penelitian.....	33
E. Deskripsi Fokus Penelitian	34
BAB III. METODE PENELITIAN	35
A. Waktu dan Lokasi Penelitian	35
1. Waktu Penelitian.....	35
2. Lokasi Penelitian.....	35
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	35
1. Jenis Penelitian	35
2. Tipe Penelitian	36
E. Sumber Data	37
1. Data Primer	37
2. Data Sekunder	37
F. Informan Penelitian.....	37
G. Teknik Pengumpulan Data.....	38

1. Wawancara	39
2. Observasi	39
3. Dokumentasi	40
H. Teknik Analisis Data.....	40
I. Keabsahan Data	40
1. Triangulasi Sumber.....	41
2. Triangulasi Teknik	41
3. Triangulasi Waktu	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
A. DESKRIPSI PENELITIAN	43
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	43
a. Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Makassar	47
B. HASIL PENELITIAN	71
a. Performance (Kinerja).....	72
b. <i>Information</i> (informasi).....	75
c. <i>Economy</i> (Ekonomi)	82
d. Control & Security	85
e. <i>Efficiency</i> (Efisiensi)	88
f. <i>Service</i> (Pelayanan).....	90
C. PEMBAHASAN	101
BAB V. PENUTUP	118
DAFTAR PUSTAKA	123
LAMPIRAN.....	128

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Jumlah Kasus Kekerasaan Berdasarkan Tempat Kejadian Tahun 2022	3
Gambar 1. 2 Data Sebaran Jumlah Kasus Kekerasan Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2023	4
Gambar 1. 3 Profil Aplikasi BACCE – Balla Amma Caradde pada GooglePlay.....	8
Gambar 2. 1 Kerangka Pikir.....	33
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Makassar	53
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi UPT Perlindungan Perempuan dan Anak Kota Makassar	54
Gambar 4. 3 Alur Pengaduan pada Aplikasi Balla Amma Caradde (BACCE)	76
Gambar 4. 4 Fitur – Fitur dalam Aplikasi Balla Amma Caradde (BACCE)	78
Gambar 4. 5 Form Data Aduan pada Aplikasi Balla Amma Caradde (BACCE)	79
Gambar 4. 6 Belanja Jasa Konversi Aplikasi/Sistem Informasi	84
Gambar 4. 7 Tampilan antar muka dan registrasi akun pada aplikasi Balla Amma Caradde (BACCE)	87
Gambar 4. 8 Kerangka Pengukuran Efektivitas Pelayanan Aplikasi BACCE – Balla Amma Caradde	90
Gambar 4. 9 Profile Aplikasi BACCE – Balla Amma Caradde.....	91
Gambar 4. 10 Profile Update aplikasi BACCE – Balla Amma Caradde	93
Gambar 4. 11 Profile Reviews Aplikasi BACCE – Balla Amma Caradde	95
Gambar 4. 12 Profile Review Ketidakpuasan Pengguna Aplikasi BACCE – Balla Amma Caradde.....	96
Gambar 4. 13 Profile Usage Rate aplikasi BACCE – Balla Amma Caradde	97

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Kasus Kekerasan Dalam Rumah Tangga 2021-2023 Kota Makassar ...	5
Tabel 2. 1 Literature Review.....	13
Tabel 3. 1 Informan Penelitian.....	38
Tabel 4. 1 Kasus Kekerasan Dalam Rumah Tangga 2021-2023	101



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu bidang kajian dalam Administrasi Publik. Bagian kajian ini sangat penting bagi administrasi publik, karena selain menentukan arah umum yang harus ditempuh untuk menguasai isu-isu masyarakat, juga dapat dipergunakan untuk menentukan ruang lingkup permasalahan yang dihadapi pemerintah sehingga pemerintah bisa memberikan kemudahan kepada masyarakat (Mursalim 2018). Saat ini pelayanan publik tidak lagi bersifat konvensional dilihat dari perkembangan pembangunan dan teknologi sehingga pemerintah mulai untuk digitalisasi kebijakan salah satunya dalam pelayanan publik, menurut Cabrilo dalam (Yunangsih et al., 2021) Pelayanan publik digital di era revolusi industri 4.0 merupakan suatu keniscayaan konsep layanan publik digital mengarah kepada prinsip efektif dan efisien..

Perkembangan teknologi mampu menghasilkan sebuah kemudahan terutama dalam pelayanan publik sebagaimana dalam Keputusan Presiden (KEPRES) tentang Satuan Tugas Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah tahun 2021. Dengan menjadikan pelayanan publik sebagai pintu masuk untuk mengenalkan *good governance* maka tolak ukur dan indikator yang jelas dari

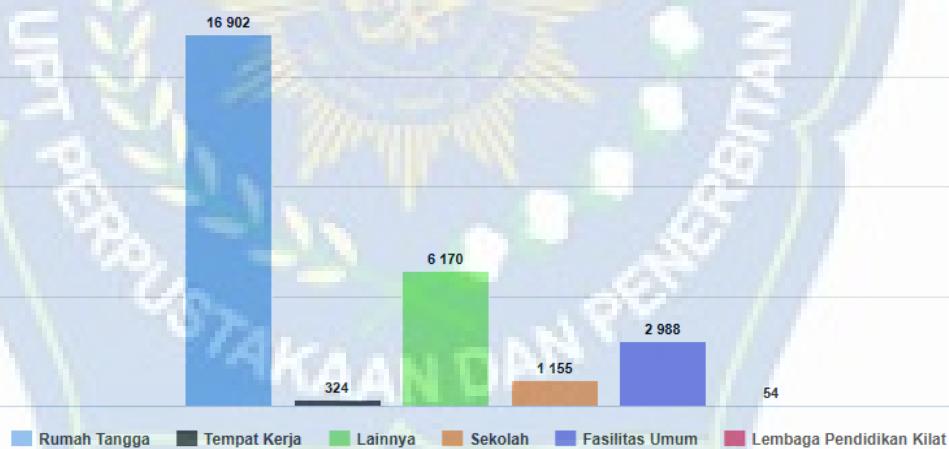
penngembangan *good governance* menjadi relatif dan mudah dikembangkan (Agus Dwiyanto 2021). Dengan perkembangan pembangunan serta teknologi tidak semerta mengahpuskan tindakan kekerasan dalam rumah tangga yang saat ini masih problematik di masyarakat. Istilah KDRT sebagaimana ditentukan pada Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga tersebut seringkali disebut dengan kekerasan domestik (Santoso 2019). Namun, perlu diperhatikan bahwa kekerasan domestik tidak hanya berhubungan dengan suami-istri namun dapat terjadi pada pihak lain tersebut adalah 1) anak, termasuk anak angkat dan anak tiri; 2) orang-orang yang mempunyai hubungan keluarga dengan suami, istri dan anak karena hubungan darah, perkawinan (misalnya: mertua, menantu, ipar dan besan), persusuhan, pengasuhan, dan perwalian yang menetap dalam rumah tangga serta 3) orang yang bekerja membantu rumah tangga dan menetap dalam rumah tangga tersebut. Siapapun sebetulnya berpotensi untuk menjadi pelaku maupun korban dari kekerasan dalam rumah tangga. Pelaku maupun korban kekerasan dalam rumah tangga pun tidak mengenal status sosial, status ekonomi, tingkat pendidikan, usia, jenis kelamin, suku maupun agama (Santoso 2019).

Sebagaimana meningkatnya tuntutan masyarakat khususnya perempuan yang mengalami Kekerasan dalam Rumah Tangga sehingga pemberian pelayanan pengaduan sebagai salah satu sektor

yang perlu mendapat prioritas, khususnya terkait dengan pelayanan pengaduan secara *online* yang ada pada sektor publik.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga pasal 1 ayat 1 ialah kekerasan dalam rumah tangga adalah setiap perbuatan terhadap seseorang terutama perempuan, yang berakibat timbulnya kesengsaraan atau penderitaan secara fisik, seksual dan/atau pengelantaran rumah tangga termasuk ancaman untuk melakukan perbuatan, pemaksaan, atau perampasan kemerdekaan secara melawan hukum dalam lingkup rumah tangga.

Gambar 1.1
Data Jumlah Kasus Kekerasaan Berdasarkan Tempat Kejadian Tahun 2022



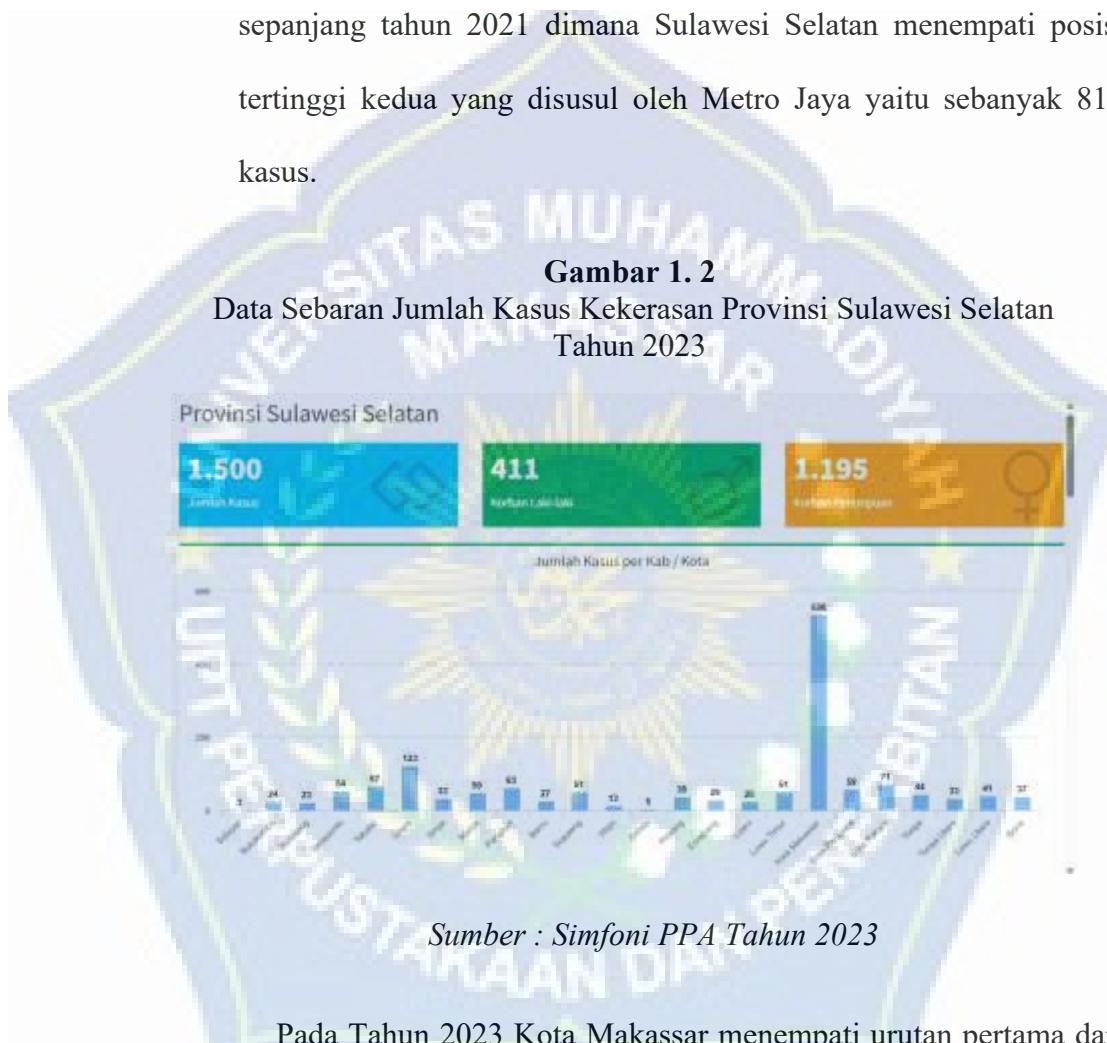
Sumber : Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Tahun 2022

Dari data diatas mempertegas bahwa kekerasan seksual terjadi paling banyak di ranah rumah tangga sebanyak 16,902 kasus tahun 2022 yang tercatat di Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan

Perlindungan Anak sehingga kekerasan dalam rumah tangga menjadi permasalahan yang begitu penting untuk dapat diselesaikan apalagi melihat dari Badan Pusat Statistik (BPS) sebanyak 7.435 kasus kekerasan dalam rumah tangga yang dilaporkan ke Kepolisian sepanjang tahun 2021 dimana Sulawesi Selatan menempati posisi tertinggi kedua yang disusul oleh Metro Jaya yaitu sebanyak 812 kasus.

Gambar 1. 2

Data Sebaran Jumlah Kasus Kekerasan Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2023



Pada Tahun 2023 Kota Makassar menempati urutan pertama dari beberapa kota yang ada di Sulawesi Selatan yaitu ada sebanyak 1500 kasus kekerasan dan dari kasus kekerasan pada Provinsi Sulawesi Selatan yang menempati urutan pertama berdasarkan tempat kejadian yaitu kekerasan dalam rumah tangga sehingga dengan melihat begitu banyaknya kasus yang terlapor sejak januari 2023 terutama di Kota

Makassar. Berikut adalah data mengenai kasus kekerasan dalam rumah tangga dari tahun 2021 – 2023 di Kota Makassar.

Tabel 1. 1

Data Kasus Kekerasan Dalam Rumah Tangga Tahun 2021 - 2023 di Kota Makassar

No	Tahun	Bentuk Kekerasan	Jumlah
1	2021	KDRT	184
2	2022	KDRT	52
3	2023	KDRT	56
TOTAL			292

Sumber: Dinas Perlindungan dan Pemberdayaan Perempuan dan Anak Kota Makassar

Melihat bagaimana fenomena sosial terhadap kekerasan dalam rumah tangga telah menjadi keprihatinan berbagai pihak. Dalam perkembangannya, korban KDRT sulit mengadukan penderitaan yang dialaminya kepada penegak hukum, karena kuatnya pandangan bahwa perlakuan kasar suami kepada istri merupakan bagian dari peristiwa privat (Sutiawati and Mappaselleng 2020) hal tersebut disebabkan akibat adanya stigma yang terjadi di masyarakat bahwa urusan rumah tangga bukan merupakan urusan publik.

Adanya sistem patriarki yang mengakar dan masih langgeng menghasilkan adanya ketimpangan yang terjadi terhadap kelompok perempuan dalam hal ini laki-laki memegang posisi yang dominan atau superior dibandingkan perempuan sehingga kelompok perempuan tersubordinasi. Adanya konsep kepemilikan yang terjadi dalam ranah rumah tangga antara suami dan istri menghasilkan anggapan mengenai

kepemilikan istri terhadap suami sehingga yang paling rentan mendapatkan kekerasan adalah perempuan atau yang berpeluang melakukan kekerasaan adalah laki laki.

Kekerasan Dalam Rumah Tangga biasanya terjadi karena beberapa hal. *Pertama*, adanya relasi kekuasaan yang timpang antara suami dan istri. *Kedua*, adanya konstruk sosial yang terbangun dalam masyarakat bahwa laki laki harus tangguh sedang perempuan harus lemah lembut. *Ketiga*, adanya ketergantungan secara ekonomi. *Keempat*, adanya penilian oleh masyarakat bahwa urusan rumah tangga adalah persoalan pribadi antara suami-istri. *Kelima*, adanya pemahaman yang keliru terhadap ajaran agama yang menganggap bahwa laki laki boleh menguasai perempuan. Melihat bagaimana fenomena kekerasan dalam rumah tangga yang terjadi di Kota Makassar yang begitu tinggi tidak menutup kemungkinan bahwa ada begitu banyak kasus seperti fenomena gunung es yang diakibatkan oleh berbagai faktor mengapa beberapa korban memilih untuk menahan untuk tidak melaporkan kasus kekerasan yang dialaminya. Sehingga, pentingnya akses yang mudah dalam pengaduan hal ini menjadi salah satu alasan mengapa pelayanan pengaduan kekerasan dalam rumah tangga keluarga begitu dibutuhkan bagi masyarakat terkhusus perempuan.

Salah satu teknologi Informasi yang sangat berpengaruh pada kehidupan manusia, khususnya di Indonesia adalah penerapan *Electronic Government (E-Government)*. *E-Government* dalam hal ini adalah mengacu pada pendistribusian informasi dan layanan kepada orang atau

perusahaan atau departemen pemerintah lainnya oleh pemerintah nasional atau lokal melalui Internet atau sarana digital lainnya (Shafira 2021) sehingga dengan adanya *e-government* dapat menunjang efektivitas pelayanan berbasis Aplikasi. Dengan meningkatkan digitalisasi dalam sektor publik akan lebih memudahkan masyarakat untuk mengakses layanan terutama layanan pengaduan berbasis Aplikasi.

Aplikasi Balla Amma Caradde yang di rilis oleh Dinas Perlindungan dan Pemberdayaan Perempuan dan Anak pada momentum hari ibu yang bertujuan untuk mendukung pemberdayaan perempuan, khususnya para ibu, melalui platform digital. Nama aplikasi ini berasal dari bahasa Bugis yang berarti "Rumah Ibu Cerdas", mencerminkan fokusnya pada peningkatan kapasitas dan kesejahteraan perempuan dalam keluarga dan masyarakat. Aplikasi ini dirancang untuk:

1. Menyediakan Edukasi dan Informasi: Memberikan akses kepada para ibu terhadap informasi penting mengenai kesehatan, pendidikan anak, dan pengelolaan rumah tangga.
2. Mendukung Pemberdayaan Ekonomi: Membantu perempuan dalam mengembangkan keterampilan dan pengetahuan yang dapat meningkatkan kemandirian ekonomi mereka.
3. Meningkatkan Kesejahteraan Keluarga: Melalui berbagai program dan layanan yang ditawarkan, aplikasi ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup keluarga secara keseluruhan.

Gambar 1.3

Profil Aplikasi BACCE – Balla Amma Caradde pada Google Play



Alasan peneliti tertarik membahas dan meneliti adalah dilatarbelakangi dengan beberapa kasus Kekerasan Dalam Rumah Tangga yang meningkat setiap tahunnya namun penangannya masih belum sesuai dengan kehendak dari penyintas dan membutuhkan penanganan dan tempat pengaduan yang tepat agar sehingga dapat meminimalisir perempuan untuk masih terperangkap dalam Kekerasan Dalam Rumah Tangga. Selain itu, melihat bagaimana perkembangan teknologi yang semakin pesat sehingga penulis tertarik untuk melihat efektivitas aplikasi pengaduan secara *online*. Maka, peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian

“Efektivitas Layanan Pengaduan Kekerasan Rumah Tangga Keluarga Berbasis Aplikasi *E-Government* (Studi Pada Aplikasi *Balla Amma Caradde* DP3A Kota Makassar.”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Efektivitas Layanan Pengaduan

**Kekerasan Rumah Tangga Keluarga Berbasis Aplikasi *E-Government*
(Studi Pada Aplikasi *Balla Amma Caradde* di Kota Makassar?)**

C. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Efektivitas Layanan Pengaduan Kekerasan Rumah Tangga Keluarga Berbasis Aplikasi *E-Government* (Studi Pada Aplikasi *Balla Amma Caradde* di Kota Makassar?)

D. Manfaat Penelitian

Sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, maka peneliti berharap penelitian ini dapat bermanfaat secara khusus perihal Efektivitas Layanan Pengaduan Kekerasan Rumah Tangga Keluarga Berbasis Aplikasi *E-Government* (Studi Pada Aplikasi *Balla Amma Caradde* di Kota Makassar?)

1. Manfaat teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan dalam meningkatkan pelayanan publik yang berbasis *E-Government* secara khusus mengkaji soal Efektivitas Layanan Pengaduan Kekerasan Rumah Tangga Keluarga Berbasis Aplikasi *E-Government* (Studi Pada Aplikasi *Balla Amma Caradde* di Kota Makassar).

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti, Efektivitas Layanan Pengaduan Kekerasan Rumah Tangga Keluarga Berbasis Aplikasi *E-*

Government (Studi Pada Aplikasi *Balla Amma Caradde* di Kota Makassar dapat menambah wawasan peneliti mengenai kebijakan Pelayanan Publik berbasis *E-Government* di kota Makassar sehingga dapat memberikan pengetahuan, pembelajaran dan pengalaman.

- b. Bagi pihak instansi, penelitian ini berusaha memberikan informasi kepada pihak lembaga agar dapat meningkatkan kualitas digitalisasi pelayanan publik dengan berbasis *e-government* secara merata di Kota Makassar.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Literature review penting untuk mendukung dan menjadi syarat kebaharuan sebuah penelitian. Sebagaimana penelitian peneliti menggunakan beberapa referensi penelitian sebelumnya yang mendekati ruang lingkup dengan tujuan membandingkan informasi yang ditemukan dan melengkapi penelitian, kemudian digambarkan sebagai berikut :

Tabel 2.1
Literature Review

No	Nama Peneliti, Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Ruri Ashari Dalimunthe, Nurul Rahmadani, 2020	Aplikasi <i>Smart City</i> Pengaduan Penculikan Pencurian Dan Kekerasan Dalam Rumah Tangga (P3K)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlunya penggunaan aplikasi untuk mempermudah akses pengaduan masyarakat setiap kejadian yang terjadi. Sehingga, Aplikasi Smart City Pengaduan P3K telah dapat memenuhi kebutuhan untuk membantu dalam pengaduan masalah yang sering terjadi di masyarakat khususnya Desa Gambus Laut Batu Bara.
2.	Dwita Deslianti, Pahrizal, Tiara Afrina Rosa, 2019	Aplikasi Pelaporan Tindak Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT) Kota Bengkulu Menggunakan <i>Location Based</i>	Dalam penelitian ini memiliki tahapan pengujian yang merupakan salah satu tahap yang penting dalam pembuatan aplikasi dimana teknologi yang dikembangkan

			menggunakan teknologi <i>Location Based Service</i> . Sehingga aplikasi dapat memberikan laporan tindak kekerasan dan peantauan yang mencakup di wilayah Kota Bengkulu. Aplikasi ini dapat dikatakan berhasil dalam melihat kualitas untuk memudahkan masyarakat dalam pelaporan tindak kasus kekerasan dalam rumah tangga di Kota Bengkulu.
3.	Muhammad Naufal Ilham, 2022	Efektivitas Aplikasi Lapor dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Kota Bengkulu	Hasil penelitian menjabarkan mengenai pengelolaan aplikasi pengaduan masyarakat dengan terkoordinasi dengan baik sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik. Aplikasi Lapor yang diteliti tidak efektif dikarenakan kurangnya sosialisasi terkait aplikasi Lapor dalam pelayanan pengaduan masyarakat di Kota Bengkulu.
4.	Ani Yunaningsih, Diani Indah, Fajaryanto Septiawan, 2021	Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi	Pada penelitian ini membahas bagaimana pelayanan publik telah lebih efisien dan tidak lagi konfisional dengan pemanfaatan teknologi agar lebih efektif. Sehingga hal tersebut begitu berpengaruh terhadap masyarakat dalam menjalankan aktivitas mereka ditengah wabah <i>corona</i> . Sehingga, pada penelitian ini layanan publik digital merupakan <i>alternative</i> yang baik sebagai salah satu langkah

			untuk tetap memberi layanan prima namun tetap memegang prinsip jaga jarak sosial.
5.	Debi Apriliani, Bustani Rahman, Ibrahim, 2021	Digitalisasi Pelayanan Publik (Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Andorid di Kabupaten Bangka)	Penelitian ini berfokus pada inovasi pelayanan publik berbasis Android yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan administrasi kependudukan agar dapat memudahkan masyarakat untuk memanfaatkan teknologi. Dalam penelitian ini mendapatkan hasil bahwa Pelayanan Publik menggunakan aplikasi telah dipakai oleh masyarakat luas pada Kabupaten Bangka sehingga mampu memudahkan masyarakat.

Sumber : Data diolah oleh penulis

Berdasarkan beberapa *literature review* ditampilkan diatas, kemudian peneliti menganalisis indikator persamaan dan perbedaannya dengan penelitian peneliti ini, sebagaimana dijelaskan sebagai berikut :

Persamaan penelitian Rahmadani (2020) dengan penelitian ini adalah memiliki kesamaan dalam fokus kajian mengadaptasi perkembangan teknologi untuk lebih menunjang sistem informasi untuk mempermudah manusia dalam memenuhi berbagai macam kebutuhan yang dimana konsep pengaduan yang berbasis *online* namun perbedaannya terletak pada penelitian terdahulu lebih terfokus kepada rancangan aplikasi pengaduan dengan menggunakan dokumentasi data *Entity Relationship Diagram (ERD)*. Namun perbedaan penelitian berada pada model aplikasi dimana aplikasi *smart city* dari penelitian Rahmadani (2020)

menggunakan model aplikasi berbasis web sedangkan penelitian ini menggunakan aplikasi di *android*. Sehingga, pengaduan dengan menggunakan aplikasi berbasis *e-government* sangat efisien untuk dipakai.

Persamaan penelitian Pahrizal (2019) adalah sama-sama membahas aplikasi pelaporan tindak kekerasan dalam rumah tangga yang menjelaskan mengenai konsep dari aplikasi pelaporan tindak kekerasan dalam rumah tangga melihat dari maraknya terjadi kasus KDRT yang dimana pengaduannya malah mempersulit korban untuk mengadukan kasusnya sedang perbedaan dari penelitian ini dimana penelitian terdahulu menggunakan model pengembangan sistem untuk pembuatan aplikasi LAPOR sedangkan perbedaan dengan penelitian ini terletak pada metode penelitian yang menguji model pengembangan sistem menggunakan *location based service* dimana pada penelitian itu berfokus pada pengujian untuk melihat kualitas aplikasi dan kelemahan aplikasi menggunakan metode black box yang berfokus pada persyaratan fungsional dari sistem yang dibangun. Maka dari itu aplikasi pengaduan sangat memerlukan pengembangan untuk menunjang kualitas aplikasi berbasis *online*.

Persamaan penelitian, ILHAM (2022) menganalisis efektivitas aplikasi pengaduan namun perbedaannya ialah penelitian terdahulu menggunakan teori Efektivitas Budiani (2007:53) sedang penelitian peneliti akan menganalisis efektivitas menggunakan analisis PIECES oleh Wukil Ragil

(2010). Dimana koordinasi terhadap aplikasi dibutuhkan untuk dapat meunjang kualitas aplikasi

Persamaan penelitian, Yunaningsih (2021) dalam penelitian tersebut sama-sama membahas bagaimana digitalisasi pelayanan publik berpengaruh terhadap efektifitas masyarakat namun perbedaannya terletak pada studi fokus peneliti yaitu aplikasi pengaduan sedang penelitian terdahulu hanya mengkaji persoalan perkembangan layanan publik ke arah digitalisasi.

Persamaan penelitian, Apriliani (2021) dalam penelitian tersebut sama-sama membahas soal inovasi pelayanan berbasis digital namun perbedaannya terletak pada studi dimana peneliti terdahulu berbasis Android sedang peneliti berbasis Aplikasi.

Kelima penelitian diatas digunakan peneliti sebagai bahan referensi untuk menambah data dan melihat perkembangan penelitian nantinya. Selain itu, dari pembahasan perbedaan dan persamaan kelima penelitian diatas sudah jelas menggambarkan bahwa penelitian peneliti ini relatif lebih baru dan menarik untuk diteliti.

B. Konsep Teori

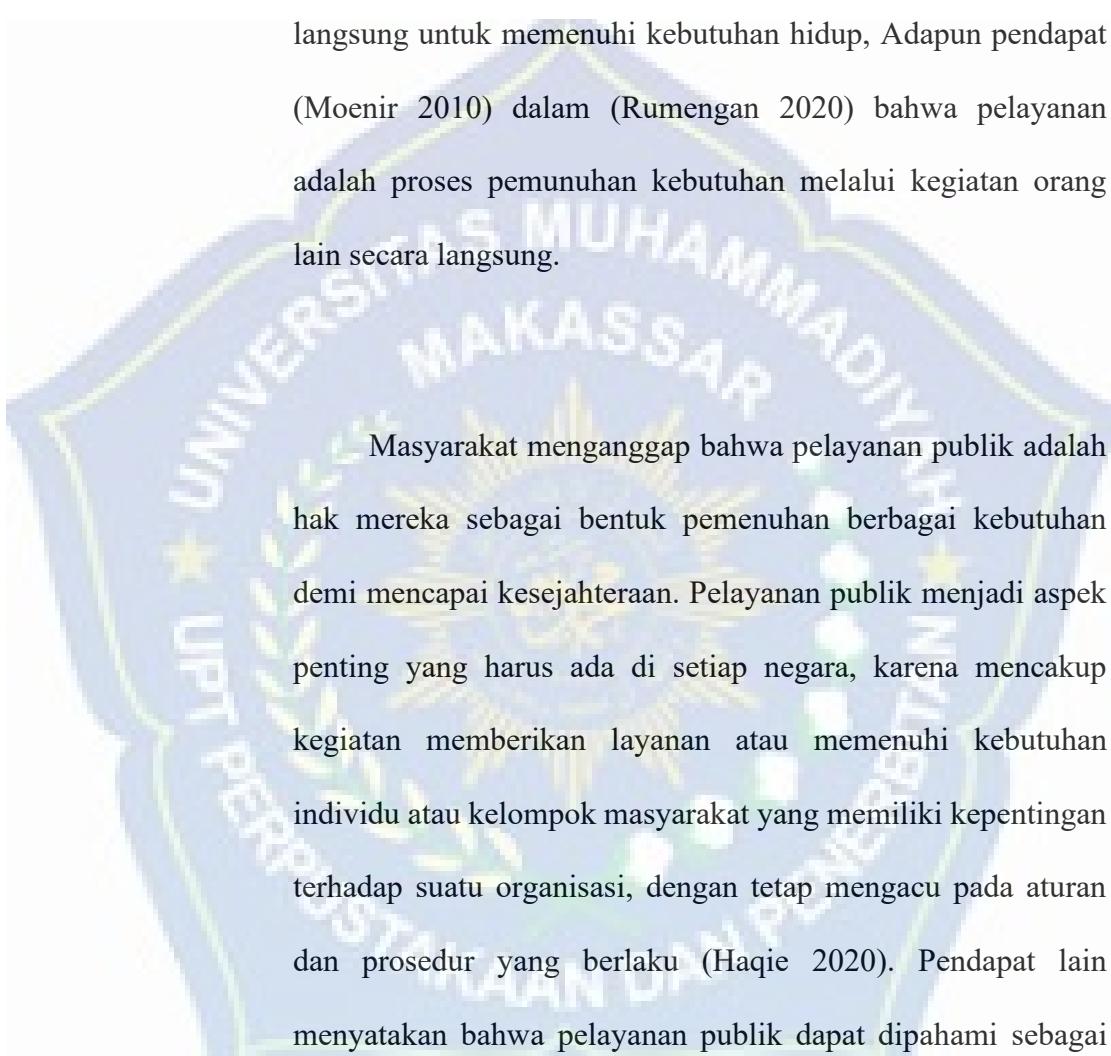
1. Efektivitas Layanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas utama yang paling penting bagi pemerintah. Terdapat tiga alasan mengapa pelayanan publik menjadi titik

awal yang strategis dalam pengembangan dan penerapan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) di Indonesia. Selama ini, pelayanan publik menjadi area interaksi antara negara, melalui pemerintah, dengan berbagai lembaga non-pemerintah. Keberhasilan dalam bidang ini dapat meningkatkan kepercayaan dan dukungan masyarakat terhadap kinerja birokrasi. Selain itu, pelayanan publik juga menjadi wadah yang paling mudah untuk menerapkan prinsip-prinsip pemerintahan yang bersih dan baik (clean and good governance).

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1 Ayat 1, pelayanan publik diartikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan layanan bagi setiap warga negara dan penduduk, sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Layanan ini mencakup penyediaan barang, jasa, serta pelayanan administratif oleh instansi penyelenggara pelayanan publik. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan publik diartikan sebagai seluruh jenis layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, termasuk di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Layanan ini bisa berupa barang atau jasa, yang disediakan untuk memenuhi



kebutuhan masyarakat atau untuk melaksanakan ketentuan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Pada umumnya pelayanan dapat *didefinisikan* sebagai kegiatan seseorang atau kelompok organisasi baik secara langsung mau pun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan hidup, Adapun pendapat (Moenir 2010) dalam (Rumengen 2020) bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui kegiatan orang lain secara langsung.

Masyarakat menganggap bahwa pelayanan publik adalah hak mereka sebagai bentuk pemenuhan berbagai kebutuhan demi mencapai kesejahteraan. Pelayanan publik menjadi aspek penting yang harus ada di setiap negara, karena mencakup kegiatan memberikan layanan atau memenuhi kebutuhan individu atau kelompok masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap suatu organisasi, dengan tetap mengacu pada aturan dan prosedur yang berlaku (Haqie 2020). Pendapat lain menyatakan bahwa pelayanan publik dapat dipahami sebagai upaya pemberian layanan (melayani) keperluan individu atau masyarakat yang mempunyai kepentingan terhadap suatu organisasi yang telah dilakukan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Kurniawan 2017).

Pelayanan publik merupakan suatu upaya yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau lembaga tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat. Dalam pelaksanaannya, pelayanan ini mengutamakan kepentingan umum, menyederhanakan proses pelayanan, mempercepat waktu penyelesaian urusan publik, serta berfokus pada kepuasan masyarakat. Bentuk dasar dari pelayanan ini mencakup pemberian layanan yang setara bagi seluruh warga (Djamrut 2015). Menurut Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik diartikan sebagai aktivitas atau rangkaian aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, baik dalam bentuk barang, jasa, maupun layanan administratif yang disediakan oleh instansi penyelenggara pelayanan publik.

Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan bentuk usaha untuk meningkatkan pemenuhan kebutuhan masyarakat, yang disesuaikan dengan fungsi dan peran masing-masing instansi.

2. Pengertian Efektivitas

Efektivitas merupakan unsur utama dalam mencapai tujuan atau sasaran yang sudah ditetapkan oleh setiap organisasi, program, ataupun kegiatan. Akan disebut efektif apabila

tercapainya tujuan atau sasaran seperti bagaimana yang telah ditentukan. (Rifaldi 2021)

Tangkilisan (2005) dalam (Lestari 2021) mengungkapkan ada 3 indikator dalam efektivitas yaitu:

1) Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan merupakan rangkaian upaya yang harus dipandang sebagai sebuah proses. Untuk memastikan keberhasilan mencapai tujuan akhir, perlu dilakukan tahapan-tahapan, baik berupa pencapaian bagian-bagian tertentu maupun pembagian dalam periode waktu tertentu. Pencapaian tujuan melibatkan beberapa faktor, salah satunya adalah waktu pelaksanaan dan sasaran yang menjadi target yang jelas dan konkret.

2) Integrasi

Integrasi adalah ukuran dari sejauh mana kemampuan sebuah organisasi dalam melakukan sosialisasi, membangun kesepakatan bersama, dan menjalin komunikasi dengan berbagai organisasi lain. Integrasi berkaitan erat dengan proses sosialisasi tersebut.

3) Adaptasi

Adaptasi merupakan kemampuan sebuah organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan sekitarnya. Salah satu

cara mengukurnya adalah melalui proses rekrutmen dan pengisian tenaga kerja.

b. Jenis – Jenis Efektivitas

Pengukuran efektivitas tidak hanya diterapkan untuk menilai kinerja suatu organisasi, tetapi juga dapat digunakan untuk mengevaluasi efektivitas sebuah sistem. Karena fokus pembahasan penulis adalah pada efektivitas sistem aplikasi pelayanan pengaduan berbasis *e-government*, maka terdapat teori yang digunakan dalam menganalisis sistem tersebut. Menurut Wukil Ragil (2010), Analisis PIECES (*Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, and Service*) digunakan sebagai dasar untuk mengidentifikasi masalah-masalah utama secara lebih spesifik. Analisis ini biasanya dilakukan dengan melihat beberapa aspek, seperti kinerja, informasi, aspek ekonomi, keamanan aplikasi, efisiensi, dan pelayanan kepada pelanggan. Dari analisis ini, sering kali ditemukan berbagai masalah pokok maupun gejala yang berasal dari masalah utama tersebut.

Berikut penjelasan mengenai PIECES (*Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, and Service*) sebagai berikut :

1) *Performance* (Kinerja)

Kinerja adalah variabel pertama dalam metode analisis PIECES yang memiliki peran penting untuk menilai apakah

proses atau prosedur yang ada masih dapat ditingkatkan.

Kinerja juga digunakan untuk melihat sejauh mana dan seberapa andal suatu sistem informasi dalam menjalankan proses guna mencapai tujuan yang diinginkan. Pengukuran kinerja dilakukan melalui dua aspek utama, yaitu *throughput*, yakni jumlah pekerjaan atau output yang dapat dihasilkan dalam waktu tertentu, dan *response time*, yaitu waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan rangkaian kegiatan hingga menghasilkan output tertentu..

2) *Information* (Informasi)

Menilai apakah prosedur yang sedang berjalan masih memungkinkan untuk diperbaiki agar kualitas informasi yang dihasilkan menjadi lebih baik. Kualitas informasi yang dimaksud mencakup aspek relevansi, akurasi, keandalan, kelengkapan, serta penyajian informasi yang tepat waktu.

3) *Economy* (Ekonomi)

Menilai apakah prosedur manfaatnya (nilai gunanya) atau diturunkan biaya penyelenggaranya.

4) *Control* (Kontrol)

Menilai apakah prosedur yang sedang berjalan masih bisa diperbaiki agar pengendalian menjadi lebih efektif dan kemampuan dalam mendeteksi kesalahan atau kecurangan

semakin meningkat.

5) *Eficiency* (Efisiensi)

Menilai apakah prosedur yang berlaku saat ini masih bisa ditingkatkan guna mencapai efisiensi operasional yang lebih baik, serta harus menunjukkan keunggulan dibandingkan dengan sistem manual.

6) *Service* (Layanan)

Menilai apakah prosedur yang ada saat ini masih bisa ditingkatkan kemampuannya dalam meningkatkan kualitas layanan.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas suatu sistem diukur dari kemampuannya dalam memudahkan pekerjaan para penggunanya. Dengan kata lain, sistem dianggap berhasil jika dapat membantu pengguna menjalankan tugasnya dengan lebih mudah. Jika sistem tersebut efektif, maka kinerja organisasi dalam melaksanakan tugasnya akan dapat berjalan secara optimal. Mahmudi 2005 dalam (Baria 2019) Efektivitas diartikan sebagai hubungan antara output dan tujuan; semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif suatu organisasi, program, atau kegiatan tersebut. Output di sini merujuk pada hasil program yang ditujukan untuk sasaran tertentu, dengan tujuan memberdayakan masyarakat agar menjadi mandiri dan pada akhirnya dapat

mengurangi tingkat kemiskinan. Sebuah program dapat dikatakan efektif apabila hasilnya mampu menurunkan jumlah kemiskinan sesuai dengan tujuan awal yang telah ditetapkan. (Wibowo, 2007 dan Handoko, 2008) dalam (Freddy 2022) Bernard menyatakan bahwa efektivitas pelayanan dapat dinilai dari pencapaian tujuan organisasi Efektivitas adalah perbandingan output yang efektif dengan input yang dibutuhkan untuk pencapaiannya. Efektivitas adalah ukuran efektivitas suatu tindakan jika telah mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Oleh karena itu menurut Hani Handoko (2008), ada beberapa kriteria penilaian efektivitas yaitu:

- 1) Utilitas: berguna bagi manajemen dalam penyelesaian tugas lainnya. Rencana harus fleksibel, stabil, berkelanjutan, dan sederhana.
- 2) Keteguhan dan objektivitas. Rencana harus dievaluasi untuk mengetahui apakah rencana tersebut jelas, ringkas, nyata, dan akurat. Keputusan dan aktivitas manajemen lainnya hanya berhasil jika didasarkan pada informasi yang benar pada saat itu.
- 3) Ruang Lingkup: Perencanaan perlu memperhatikan prinsip keutuhan dan kesatuan yang konsisten.
- 4) Efektivitas biaya, dalam hal ini terkait dengan waktu, tenaga, dan aliran emosi.
- 5) Akuntabilitas: Ada 2 aspek akuntabilitas, yaitu: tanggung

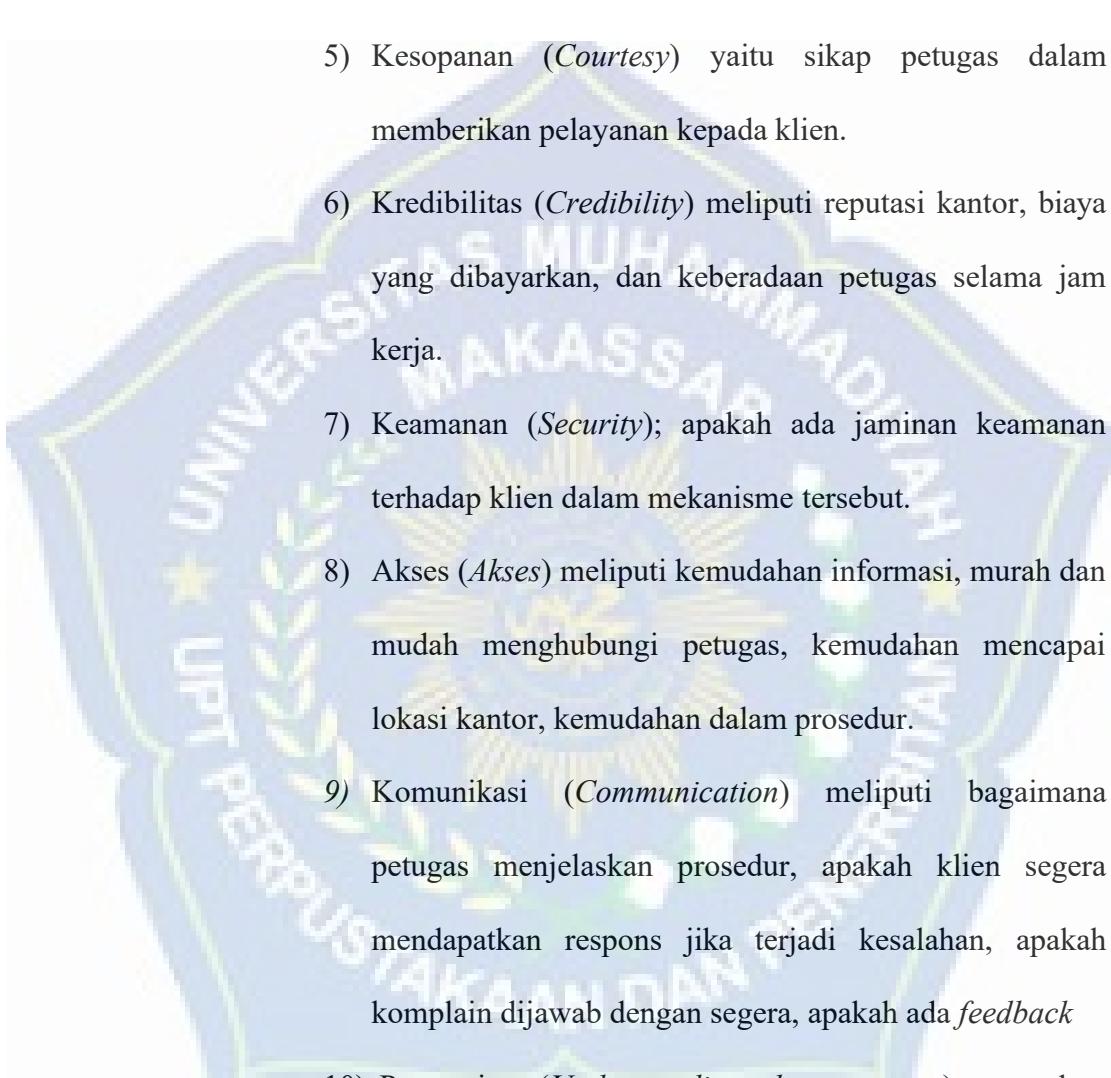
jawab pelaksanaan perencanaan dan akuntabilitas implementasi, yaitu tanggung jawab pelaksanaan rencana.

- 6) Ketepatan waktu: Perencana harus menyusun berbagai rencana. Perubahan yang terjadi sangat cepat dapat menyebabkan rencana menjadi tidak pantas atau sesuai dengan waktu.

c. Indikator Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah kebutuhan masyarakat agar keperluan mereka, baik sebagai individu maupun kelompok, dapat terpenuhi. Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat. Menurut Tangkilisan 2005 dalam (Mayasiana 2017) indikator kualitas pelayanan yaitu:

- 1) Penampakan Fisik (*Tangible*) meliputi fasilitas operasional yang diberikan apakah telah sesuai dengan kebutuhan dalam pelaksanaan tugas.
- 2) Reliabilitas (*Reliability*) meliputi sejauh mana informasi yang diberikan kepada klien tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.
- 3) Responsivitas (*Responsiveness*) yakni daya tanggap penerima atau penyedia layanan dalam menanggapi komplain klien.

- 
- 4) Kompetensi (*Competence*) meliputi bagaimana kemampuan petugas dalam melayani klien, apakah ada pelatihan untuk meningkatkan kemampuan pegawai sesuai perkembangan tugas.
 - 5) Kesopanan (*Courtesy*) yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada klien.
 - 6) Kredibilitas (*Credibility*) meliputi reputasi kantor, biaya yang dibayarkan, dan keberadaan petugas selama jam kerja.
 - 7) Keamanan (*Security*); apakah ada jaminan keamanan terhadap klien dalam mekanisme tersebut.
 - 8) Akses (*Akses*) meliputi kemudahan informasi, murah dan mudah menghubungi petugas, kemudahan mencapai lokasi kantor, kemudahan dalam prosedur.
 - 9) Komunikasi (*Communication*) meliputi bagaimana petugas menjelaskan prosedur, apakah klien segera mendapatkan respons jika terjadi kesalahan, apakah komplain dijawab dengan segera, apakah ada *feedback*
 - 10) Pengertian (*Understanding the customer*) mencakup pertanggungjawaban terhadap publik, mekanisme pertanggungjawaban kepada publik, apa saja yang dipertanggungjawaban kepada publik, bagaimana

keterlibatan kelompok kepentingan lainnya dalam pengambilan keputusan (Sugen 2016).

2. Konsep E-Government

a. Pengertian *E-Government*

E-Government adalah penerapan pelayanan publik yang memanfaatkan teknologi dan komunikasi untuk meningkatkan kualitas layanan. Hal ini bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat yang menginginkan proses pengolahan data yang cepat dan informasi yang akurat. E-Government juga berperan dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintah, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap citra pelayanan pemerintah, terutama dalam birokrasi (Gioh 2021).

Menurut (Forman, 2005) dalam (Nugraha 2018) *E-government* secara umum dapat didefinisikan sebagai penggunaan teknologi digital untuk mentransformasikan kegiatan pemerintah, yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi dan penyampaian layanan Istilah e-government atau electronic government merujuk pada penggunaan teknologi informasi oleh organisasi pemerintahan agar organisasi tersebut menjadi lebih efektif dan transparan.

b. Manfaat dan Tujuan *E-Government*

- 1) Manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep

electronic government bagi suatu negara, antara lain:

- 2) Meningkatkan mutu pelayanan pemerintah kepada para pemangku kepentingan, seperti masyarakat, pelaku bisnis, dan industri, khususnya terkait kinerja, efektivitas, dan efisiensi di berbagai aspek kehidupan bernegara.
 - 3) Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*.
 - 4) Mengurangi secara signifikan jumlah biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun jajaran dalam birokrasinya untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
 - 5) Memberikan kesempatan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan yang baru melalui interaksinya dengan berbagai pihak yang berkepentingan.
 - 6) Menciptakan ruang lingkup masyarakat baru yang mampu secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada.
 - 7) Mendorong pemberdayaan masyarakat dan pihak-pihak terkait sebagai mitra pemerintah dalam pengambilan keputusan kebijakan publik secara adil dan demokratis.
- Indrajit dalam (Juliawati 2019). Konsep *electronic*

government (egovernment) diterapkan dengan tujuan agar hubungan pemerintah baik dengan masyarakatnya maupun dengan pelaku bisnis dapat berlangsung secara efisien, efektif dan ekonomis.

c. Tipe-tipe *E-Government*

Terdapat 4 tipe aplikasi relasi *E-Government* yang disebutkan (Indrajid 2016) dalam bukunya yang berjudul “konsep dan strategi *Electronic Government*”, yaitu sebagai berikut:

1) *Government to Citizens (G2C)*

Tipe *Government to Citizens (G2C)* adalah model di mana pemerintah mengembangkan dan menerapkan berbagai teknologi informasi dengan tujuan utama memperbaiki hubungan dan interaksi dengan masyarakat. Dengan kata lain, aplikasi E-Government tipe G2C dibuat untuk mendekatkan pemerintah kepada rakyat melalui berbagai saluran akses, sehingga masyarakat dapat dengan mudah menghubungi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sehari-hari. Aplikasi G2C merupakan jenis *E-Government* yang paling umum digunakan.

2) *Government to Business (G2B)*

Tipe *Government to Business (G2B)* melibatkan aktivitas bisnis perusahaan-perusahaan swasta membutuhkan beragam data dan informasi dari pemerintah

yang mendukung *business process* perusahaan tersebut yang dimiliki oleh pemerintah. diperlukannya hubungan yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis tidak saja bertujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dalam menjalankan roda perusahaannya tetapi lebih jauh lagi banyak hal yang dapat menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi interaksi yang baik dan efektif dengan industri swasta. Hubungan ini diwujudkan dalam bentuk aplikasi *Government to Business*(G2B)

3) *Government to Governments* (G2G)

Government to Governments (G2G) mencakup kebutuhan untuk berinteraksi antar pemerintah setiap hari yang tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berbau diplomasi semata, tetapi lebih untuk memperlancar kerjasama antar negara dan kerjasama antar entiti-entiti negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain) dalam melakukan kegiatan yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya, dan lain sebagainya yang diwujudkan dalam aplikasi *Government to Government* (G2C).

4) *Government to Employees* (G2E)

Tipe *Government to Employees* (G2E) aplikasi *E-Government* juga bertujuan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan publik agar memudahkan warga negara dalam mendapatkan pelayanan (Pramono 2019).

3. Kekerasan dalam Rumah Tangga

a. Pengertian Kekerasan dalam Rumah Tangga

Tindak kekerasan dalam rumah tangga, khususnya terhadap istri, merupakan peristiwa hukum yang sering ditemui dalam masyarakat Indonesia. Kekerasan terhadap istri tidak hanya terjadi di ruang publik, tetapi juga sangat umum terjadi di lingkungan domestik, dan hal ini diklasifikasikan sebagai salah satu bentuk kekerasan menurut Undang-Undang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga (UU PKDRT) (Sopacua 2022).

stilah Kekerasan Dalam Rumah Tangga, menurut Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga (UU PKDRT), sering disebut juga sebagai kekerasan domestik. Kekerasan domestik ini tidak hanya mencakup hubungan antara suami dan istri, tetapi juga meliputi kekerasan terhadap anggota lain yang berada dalam lingkungan rumah tangga. Pihak-pihak lain tersebut adalah.

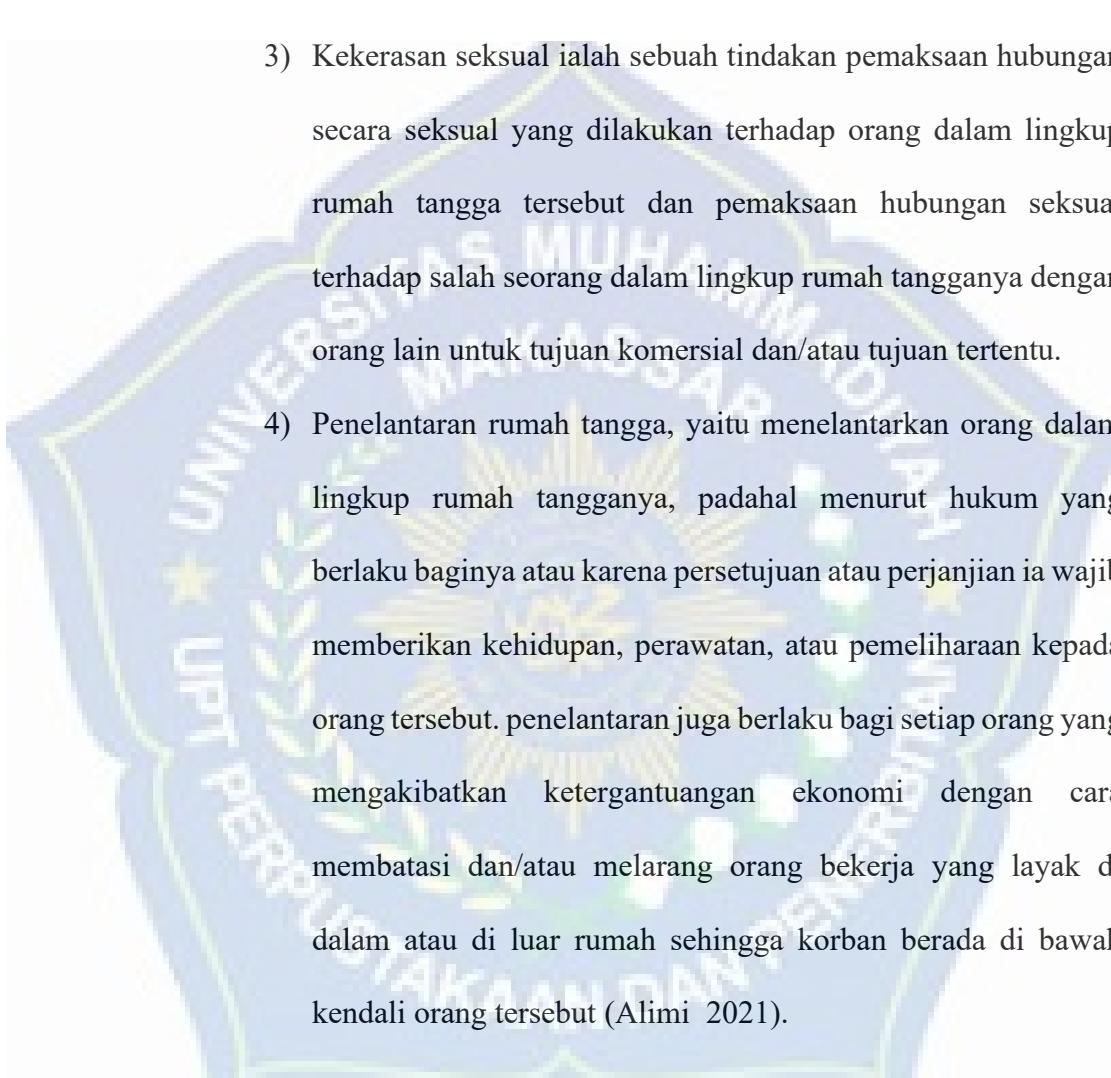
- 1) suami, isteri, dan anak (termasuk anak angkat dan anak tiri);
- 2) orang-orang yang mempunyai hubungan keluarga dengan suami, istri dan anak karena hubungan darah, perkawinan, persusuan, pengasuhan, dan perwalian yang menetap dalam rumah tangga tersebut.
- 3) orang yang bekerja membantu rumah tangga dan menetap dalam rumah tangga tersebut. (Santoso 2019).

Sehingga dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa kekerasan dalam rumah tangga mencakup tindakan kekerasan yang dilakukan antara suami-istri yang secara domestic namun walau dikategorikan ruang privat akan tetapi tindakan kekerasan dalam rumah tangga menjadi salah satu tindakan kriminal sebab ada satu kebebasan individu yang terabaikan sehingga terjadinya sebuah penindasan.

b. Bentuk Kekerasan Dalam Rumah Tangga

Menurut pasal 5-9 Undang-Undang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga No. 23 Tahun 2004, dinyatakan bahwa bentuk-bentuk Kekerasan Dalam Rumah Tangga sebagai berikut:

- 1) Kekerasan fisik merupakan suatu perbuatan yang mengakibatkan rasa sakit, jatuh sakit atau luka berat yang dialami oleh penyintas atau korban dalam hal ini ialah mereka yang merasa dirugikan.

- 
- 2) Kekerasan psikis, yaitu perbuatan yang dapat mengakibatkan ketakutan, hilangnya rasa kepercayaan diri, hilangnya kemampuan untuk bertindak, rasa tidak berdaya, dan/atau penderitaan psikis berat pada seseorang.
 - 3) Kekerasan seksual ialah sebuah tindakan pemaksaan hubungan secara seksual yang dilakukan terhadap orang dalam lingkup rumah tangga tersebut dan pemaksaan hubungan seksual terhadap salah seorang dalam lingkup rumah tangganya dengan orang lain untuk tujuan komersial dan/atau tujuan tertentu.
 - 4) Penelantaran rumah tangga, yaitu menelantarkan orang dalam lingkup rumah tangganya, padahal menurut hukum yang berlaku baginya atau karena persetujuan atau perjanjian ia wajib memberikan kehidupan, perawatan, atau pemeliharaan kepada orang tersebut. penelantaran juga berlaku bagi setiap orang yang mengakibatkan ketergantungan ekonomi dengan cara membatasi dan/atau melarang orang bekerja yang layak di dalam atau di luar rumah sehingga korban berada di bawah kendali orang tersebut (Alimi 2021).

C. Kerangka Pikir

Penelitian ini akan menganalisis Efektivitas Layanan Pengaduan Kekerasan Rumah Tangga Berbasis Aplikasi *E-Government* (Studi Pada Aplikasi Balla Amma Caradde di Kota Makassar). Menggunakan metode ukuran efektivitas menurut pendapat efektivitas sistem menurut Wukil

Ragil (2010) yaitu analisis PIECES dengan menggunakan analisa kinerja (*Performance*), informasi (*Information*), ekonomi (*Economy*), kontrol (*Control*), efisien (*Eficiency*) dan jasa atau layanan (*Service*).

**Gambar 2. 1
Kerangka Pikir**



Sumber : Diolah oleh penulis. 2023

D. Fokus Penelitian

Sebagaimana bagan kerangka pikir penelitian ini berjudul Efektivitas Layanan Pengaduan Kekerasan Rumah Tangga Berbasis Aplikasi *E-Government* (Studi Pada Aplikasi *Balla Amma Caradde* di Kota

Makassar)., maka indikator fokus dalam penelitian ini yaitu digitalisasi pelayanan publik.

E. Deskripsi Fokus Penelitian

Sebagaimana fokus penelitian yang sudah dijelaskan, adapun deskripsi fokus penelitian dapat diuraikan :

1. *Performance* yang mencakup waktu yang dibutuhkan untuk memproses pengaduan dari Aplikasi Balla Amma Caradde.
2. *Information* adalah yang memberikan informasi yang akurat, cepat dan relevan.
3. *Economy* biaya operasional dari pembuatan aplikasi Balla Amma Caradde
4. *Control* yang melihat bagaimana keamanan sistem dalam menyimpan data-data korban pengaduan dalam aplikasi Balla Amma Caradde.
5. *Eficiency* yaitu sumber daya serta kinerja yang menjadi lebih efisien.
6. *Service* mencakup kemudahan dalam mengakses Aplikasi Balla Amma Caradde sehingga dapat meningkatkan pelayanan dan memperoleh manfaat dengan adanya Aplikasi pengaduan berbasis *E-Government*.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

1. Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan pada kurang lebih selama 2 tahun setelah seminar proposal sehingga data yang diterima oleh peneliti dapat sesuai dengan yang dibutuhkan untuk menunjang hasil penelitian ini.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini bertempat di instansi pemerintahan yaitu Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Makassar (DPPPA) dan Yayasan Swadaya Mitra Bangsa (YASMB Sulawesi). Penulis menggunakan lokasi penelitian ini dengan mempertimbangkan bahwa lokasi penelitian ini relevan dengan persoalan yang akan diteliti. Mengingat pula lokasi yang menjadi tempat keluarnya aplikasi Balla Amma Caradde (Bacce).

B. Jenis dan Tipe Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian dengan metode kualitatif, dimana metode kualitatif ialah penelitian untuk menjawab sebuah permasalahan secara mendalam konteks dan situasi yang bersangkutan, dilakukan secara wajar dan alami sesuai dengan kondisi objektif dilapangan. Landasan teori dimanfaatkan sebagai

pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta dilapangan.

Fadli 2021 dalam (Choiri 2019) menyatakan bahwa penelitian kualitatif berusaha untuk menemukan dan menggambarkan secara naratif kegiatan yang dilakukan dan dampak dari Tindakan yang dilakukan terhadap kehidupan mereka.

2. Tipe Penelitian

a. Tipe Penelitian

Metode kualitatif dengan pendekatan yang deskriptif digunakan untuk meyempurnakan objek penelitian yang valid. Selain itu, metode ini dapat mengusung deskripsi fakta alam/sosial secara faktual, akurat dan sistematis. Pendekatan deskriptif dari metode kualitatif memfokuskan pada satu unit tertentu dari berbagai fenomena (Susilowati 2018). Adapun penelitian peneliti menggunakan pendekatan deskriptif dilakukan dengan 2 cara sebagai berikut :

- 1) Observasi, yaitu mengamati seksama, cermat dan mengambil rekaman subjek tentang Pelayanan Pengaduan Kekerasan dalam Rumah Tangga di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Anak Kota Makassar dan pada *Non-Governmental Organization* yang ada di Kota Makassar.
- 2) Studi kasus, dengan tahapan melalui studi mendalam dan teliti terhadap individu atau sekelompok individu dengan

menggunakan pelayanan pengaduan aplikasi *Balla Amma Caradde*.

E. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang berasal dari sumber asli atau pertama. Data ini tidak tersedia dalam bentuk file-file. Data ini harus dicari melalui narasumber atau dalam istilah teknisnya responden, yaitu orang yang kita jadikan objek penelitian atau orang yang kita jadikan sarana mendapatkan informasi dan data.

2. Data Sekunder

Data Sekunder merupakan data yang tidak langsung dengan memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder ini merupakan data dengan mendukung keperluan data primer semisal buku-buku dan bacaan yang berkaitan dengan pelaksanaan penelitian.

F. Informan Penelitian

Informan penelitian ditentukan secara *purposive sampling* adalahc dipilih secara sengaja yang telah dianggap memahami serta mengetahui data, informasi dan fakta untuk dilakukan wawancara, baik dari pihak Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Anak Kota Makassar dan Yayasan Swadaya Mitra Bangsa Sulawesi.

Tabel 3.1
Informan Penelitian

No	Instansi	Nama
1.	Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP3A) Kota Makassar	Sitti Soleha (Kasubag Perencanaan dan Pelaporan)
2.	Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP3A) Kota Makassar	Nanin Sudiar (Kepala Bidang Kualitas Hidup Perempuan & Kepala Layanan Puspaga)
3.	Yayasan Mitra Bangsa (YASMINIB) Sulawesi	Rosniaty Aziz (Direktur Eksekutif YASMINIB Sulawesi)
4.	Yayasan Mitra Bangsa (YASMINIB) Sulawesi	Andri Siswanto (Dir. Analisis Perencanaan dan Pengelolaan Keuangan)
5.	Pengguna Aplikasi Balla Amma Caradde (BACCE)	M.A (Nama disamarkan)

Sumber : Diolah oleh penulis. 2023

G. Teknik Pengumpulan Data

Hal yang paling utama dalam sebuah riset adalah metode pengumpulan data, karena pokok riset yakni ingin mendapatkan data. Sugiyono (2007) dalam (Prasanti 2018) mengatakan teknik pengumpulan data bisa dilakukan melalui observasi/survei, wawancara, studi pustaka dan

dokumentasi. Sebagaimana langkah-langkah tersebut digunakan penelitian dalam riset ini, sebagai berikut

1. Wawancara

Wawancara merupakan pengumpulan informasi dimana di dalamnya memiliki proses bertukar informasi (diskusi) dan tanya jawab bersama informan terkait yang mahami kajian riset “Efektivitas Layanan Pengaduan Kekerasan Rumah Tangga Berbasis Aplikasi E-Government (Studi Pada Aplikasi Balla Amma Caradde)” yaitu Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Makassar. Sebelum terjun, perlu untuk membuat pedoman wawancara sesuai indikator kajian penelitian. Pertanyaan harus disusun sebaik mungkin agar memudahkan penjabaran pada bagian pembahasan dan tentunya pertanyaan tidak boleh mengandung kebencian, penindasan dan hal negatif lainnya.

2. Observasi

Observasi merupakan mekanisme pengumpulan data dengan peninjauan langsung gejala yang diteliti, dibentuk dari proses pengamatan dan ingatan sistematis. Peneliti melakukan observasi atau pengamatan dilokasi penelitian untuk memperoleh data *valid* dan faktual terkait layanan pengaduan kekerasan rumah tangga melalui layanan pengaduan aplikasi *Balla Amma Caradde*.

3. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan bagi peneliti dengan 2 langkah yaitu, saat wawancara tidak jarang menggunakan bentuk gambar, rekaman audio dan video. Kedua, dokumentasi dapat diperoleh dengan bahan bacaan meliputi buku-buku yang relevan, media online, media cetak seperti surat kabar, undang-undang, peraturan pemerintah, skripsi, artikel jurnal ilmiah dan dokumen lainnya sejalan dengan pokok kajian riset, seperti informasi profil sekolah dan/atau dokumen penting sekolah lainnya.

H. Teknik Analisis Data

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengelola atau merangkai data sehingga dapat dimaknai dan dijelaskan sebaik-baiknya. Kemudian, dilakukan analisis dengan menelusuri data-data mengenai perbedaan Perbandingan Efektivitas Layanan Pengaduan Kekerasan Rumah Tangga Berbasis Aplikasi *E-Government* (Studi Pada Aplikasi *Balla Amma Caradde*). Model interaktif turut digunakan sebagai teknik analisis data dalam riset ini. Sebagaimana dijelaskan Miles dan Huberman (2017) dalam (Wanto 2018) yaitu komponen pengumpulan data (*data collection*), reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*) dan penarikan kesimpulan (*conclusion drawing and verification*).

I. Keabsahan Data

Triangulasi merupakan cara paling mudah dan penting untuk menguji keabsahan hasil penelitian. Sugiyono (2012) dalam (Pratiwi

2017) triangulasi yaitu teknik yang menggabungkan berbagai sumber dan teknik pengumpulan data yang sudah ada. Triangulasi dibagi menjadi 3 macam sebagai berikut :

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber merupakan proses pemeriksaan dan perbandingan keakuratan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber. Contohnya, membandingkan hasil observasi dengan wawancara, mencocokkan pernyataan umum dengan pernyataan langsung, serta membandingkan hasil wawancara dengan data dokumen.

2. Triangulasi Teknik

Teknik triangulasi digunakan untuk menguji reliabilitas data dengan cara memverifikasi data dari sumber yang sama melalui pendekatan yang berbeda. Sebagai contoh, data yang diperoleh dari wawancara dapat divalidasi melalui observasi, dokumentasi, atau penyebaran angket. Apabila hasil dari teknik verifikasi ini menunjukkan perbedaan data, peneliti perlu melakukan pendalaman melalui diskusi dengan sumber data yang relevan atau membandingkannya dengan data lain guna menentukan mana yang paling akurat, atau mengakui bahwa perbedaan tersebut mencerminkan sudut pandang yang beragam namun tetap valid.

3. Triangulasi Waktu

Waktu merupakan salah satu faktor yang dapat memengaruhi keandalan data. Misalnya, data yang diperoleh melalui wawancara pada pagi hari, saat informan masih dalam kondisi segar, cenderung lebih valid dan minim gangguan, sehingga reliabilitasnya lebih tinggi. Oleh karena itu, pengujian reliabilitas data dapat dilakukan melalui wawancara, observasi, atau teknik validasi lainnya pada waktu dan situasi yang berbeda. Apabila hasil yang diperoleh menunjukkan adanya perbedaan data, maka proses pengumpulan data akan diulang untuk menjamin konsistensi dan keamanan informasi yang dikumpulkan.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. DESKRIPSI PENELITIAN

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

a. Kota Makassar

Kota Makassar biasa dieja Makassar, Mangkasar; mulai 1971 hingga 1999 Ujung Pandang resmi menjadi sebuah kotamadya sekaligus menjadi ibu kota Provinsi Sulawesi Selatan. Kotamadya ini termasuk kota terbesar pada $5^{\circ}8'S$ $119^{\circ}25'E$ Koordinat: $5^{\circ}8'S$ $119^{\circ}25'E$, di pesisir barat daya pulau Sulawesi, berhadapan dengan Selat Makassar.

Kota Makassar menjadi salah satu kota metropolitan di Indonesia dan sekaligus sebagai ibu kota provinsi Sulawesi Selatan, juga termasuk kota terbesar ke- 4 di Indonesia yang letaknya di kawasan timur. Kota Makassar telah menjadi pusat perdagangan dan jasa, pusat kegiatan industri, pusat kegiatan pemerintahan, simpul jasa angkutan barang dan penumpang baik darat, laut maupun udara dan pusat pelayanan pendidikan dan kesehatan.

Secara administrasi kota ini terdiri dari 14 kecamatan dan 143 kelurahan. Kota ini berada pada ketinggian antara 0-25 m dari permukaan laut. Penduduk Kota Makassar pada tahun

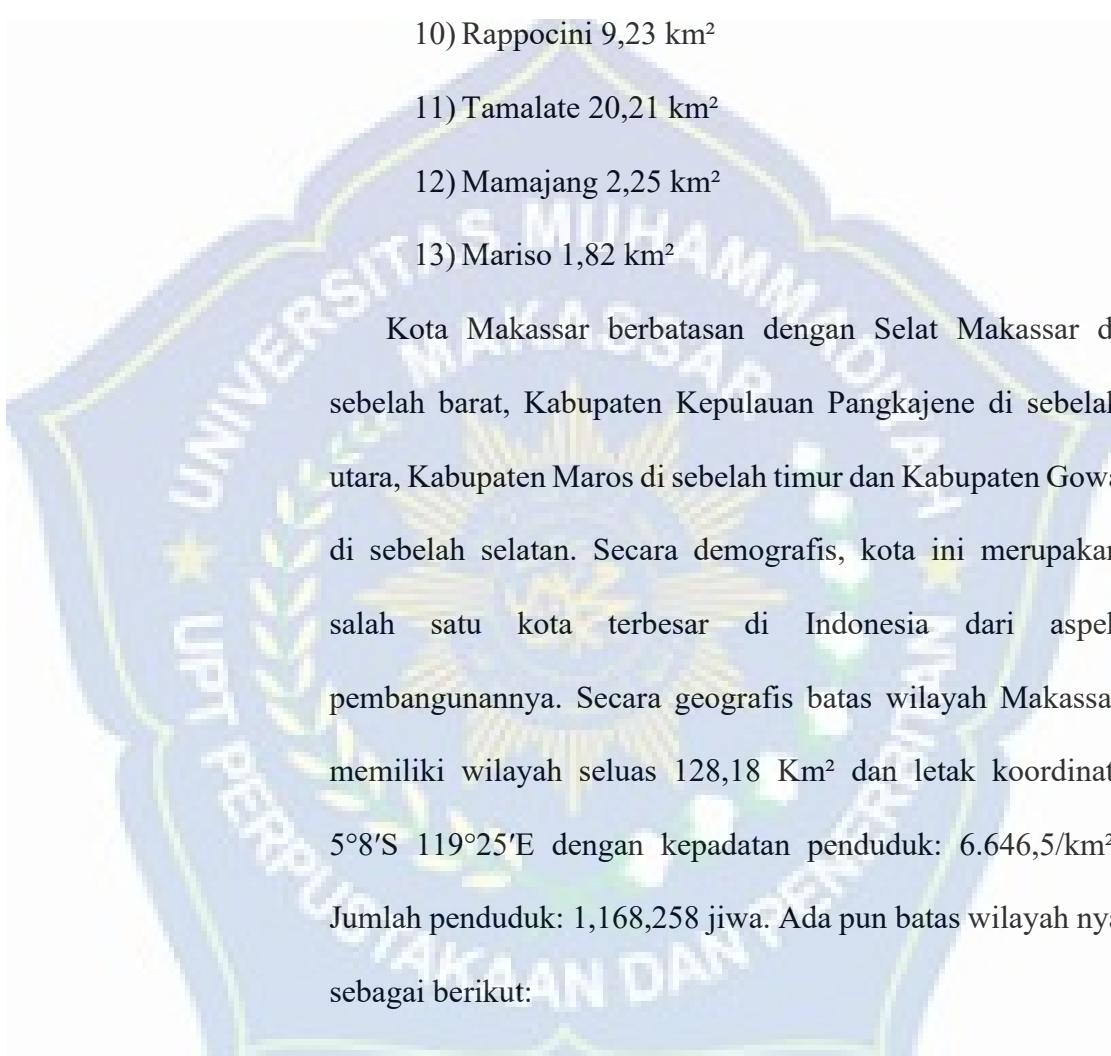
2000 adalah 1.130.384 jiwa yang terdiri dari laki-laki 557.050 jiwa dan perempuan 573.334 jiwa dengan pertumbuhan rata-rata 1,65 %.

Masyarakat Kota Makassar terdiri dari beberapa etnis yang hidup berdampingan secara damai. Penduduk Makassar kebanyakan dari suku Makassar, sisanya berasal dari suku Bugis, Toraja, Mandar, Buton, Tionghoa, Jawa dan sebagainya dan mayoritas penduduknya beragama Islam.

Kondisi Geografis : Ketinggian Kota Makassar bervariasi antara 0 - 25 meter dari permukaan laut, dengan suhu udara antara 20° C sampai dengan 32° C. Kota Makassar diapit dua buah sungai yaitu: Sungai Tallo yang bermuara disebelah utara kota dan Sungai Jeneberang bermuara pada bagian selatan kota.

Kota Makassar terdiri dari 14 kecamatan, 143 kelurahan, 885 RW dan 4446 RT, luas wilayah : 128,18 km² (Total 175,77 km²). Luas wilayah per-kecamatan:

- 1) Tamalanrea 31,84 km²
- 2) Biringkanaya 48,22 km²
- 3) Manggala 24,14 km²
- 4) Panakkukang 17.05 km²
- 5) Tallo 5,83 km²

- 
- 6) Ujung Tanah 5,94 km²
 - 7) Bontoala 2,10 km²; 8 Wajo 1,99 km²
 - 8) Ujung Pandang 2, 63 km²
 - 9) Makassar 2,52 km²
 - 10) Rappocini 9,23 km²
 - 11) Tamalate 20,21 km²
 - 12) Mamajang 2,25 km²
 - 13) Mariso 1,82 km²

Kota Makassar berbatasan dengan Selat Makassar di sebelah barat, Kabupaten Kepulauan Pangkajene di sebelah utara, Kabupaten Maros di sebelah timur dan Kabupaten Gowa di sebelah selatan. Secara demografis, kota ini merupakan salah satu kota terbesar di Indonesia dari aspek pembangunannya. Secara geografis batas wilayah Makassar memiliki wilayah seluas 128,18 Km² dan letak koordinat, 5°8'S 119°25'E dengan kepadatan penduduk: 6.646,5/km², jumlah penduduk: 1,168,258 jiwa. Ada pun batas wilayah nya sebagai berikut:

- 1) Arah Timur : Kabupaten Maros
- 2) Arah Barat : Selat Makassar
- 3) Arah Utara : Kabupaten Maros
- 4) Arah Selatan : Kabupaten Gowa

Geografis Kota Makassar mempunyai posisi strategis karena letaknya berada di persimpangan jalur lalu lintas dari arah selatan dan utara dalam propinsi di Sulawesi, dari wilayah kawasan Barat ke wilayah kawasan Timur Indonesia dan dari wilayah utara ke wilayah selatan Indonesia. Artinya wilayah kota Makassar memiliki koordinat 119 derajat bujur timur dan 5,8 derajat lintang selatan dengan ketinggian yang beragam antara 1-25 meter dari permukaan laut. Kota Makassar merupakan daerah pantai yang datar dengan kemiringan 0 - 5 derajat ke arah barat, diapit dua muara sungai yakni sungai Tallo yang bermuara di bagian utara kota dan sungai Jeneberang yang bermuara di selatan kota. Luas wilayah kota Makassar seluruhnya berjumlah kurang lebih 175,77 Km² daratan dan termasuk 11 pulau di selat Makassar ditambah luas wilayah perairan kurang lebih 100 Km².

Jumlah kecamatan di Kota Makassar sebanyak 14 kecamatan dan memiliki 143 kelurahan. Diantara kecamatan tersebut, ada tujuh kecamatan yang berbatasan dengan pantai yaitu kecamatan Tamalate, Mariso, Wajo, Ujung Tanah, Tallo, Tamalanrea dan Biringkanaya. Kota Makassar sendiri berdekatan dengan sejumlah kabupaten yakni sebelah utara dengan kabupaten Pangkep, sebelah timur dengan kabupaten

Maros, sebelah selatan dengan kabupaten Gowa dan sebelah barat dengan Selat Makassar.

Pada tahun 2010 tercatat sebanyak 1.339.374 jiwa yang terdiri dari 661.379 laki-laki dan 677.995 perempuan. Sementara itu komposisi penduduk menurut jenis kelamin dapat ditunjukkan dengan rasio jenis kelamin penduduk kota Makassar, yaitu sekitar 92,17 % yang berarti setiap 100 penduduk wanita terdapat 92 penduduk laki-laki. Penduduk Makassar kebanyakan dari Suku Makassar, sisanya berasal dari suku Bugis, Toraja, Mandar, Buton, Tionghoa, Jawa dan sebagainya.

b. Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Makassar

1) Sejarah Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Makassar

Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DPPPA) Kota Makassar didirikan atas dasar peraturan Walikota Makassar Nomor 91 Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DPPPA). Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 8 Tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat

Daerah Kota Makassar (Lembaran Daerah Kota Makassar Tahun 2016 Nomor 8).

Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DPPPA) Kota Makassar merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dalam lingkup Pemerintah Kota (Pemkot) Makassar. Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DPPPA) memiliki tugas inti yakni membantu Walikota untuk urusan wajib dalam penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah pada bidang pemberdayaan perempuan dan anak.

2) Fungsi Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Makassar

Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DPPPA) Kota Makassar memiliki fungsi yakni merumuskan, menyusun, dan menyiapkan kebijakan pelaksanaan pemberdayaan kualitas hidup perempuan, perlindungan terhadap perempuan dan anak. Terakhir, merumuskan, menyusun, dan menyiapkan kebijakan pelaksanaan pembinaan dan evaluasi program pemberdayaan perempuan.

3) Visi dan Misi Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Makassar

Visi Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DPPPA) Kota Makassar adalah Terwujudnya kesetaraan gender dan perlindungan anak dalam segala aspek kehidupan menuju kota dunia. Adapun misi Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DPPPA) Kota Makassar adalah:

- a) Meningkatkan kualitas hidup perempuan dan anak dalam berbagai bidang.
- b) Meningkatkan kualitas kelembagaan pengarus utamaan gender dan pengarus utamaan anak-anak.
- c) Meningkatkan peran perempuan dan perlindungan anak dalam pembangunan.

4) Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Makassar

Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Makassar berkedudukan dibawah DPPPA dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak (DPPPA) di tingkat derah kabupaten/kota. UPTD PPA dibentuk pemerintah daerah dalam memberikan layanan bagi

perempuan dan anak yang mengalami kekerasan, diskriminasi, perlindungan khusus, dan masalah lainnya.

Salah satu bentuk pelayanan bagi perempuan dan anak dalam upaya pemenuhan informasi dan kebutuhan di bidang pendidikan, kesehatan, ekonomi, politik, hukum, perlindungan dan penanggulangan kekerasan serta perdagangan terhadap perempuan dan anak.

Dasar Hukum Terkait dengan KTP/KTA:

- a) UU No. 32/2014 tentang Pemerintahan Daerah
- b) UU No. 35 /2014 tentang Perlindungan Anak
- c) UU No. 23/2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT)
- d) UU No. 13/2006 tentang Perlindungan Saksi Korban
- e) UU No. 21/2007 tentang Penghapusan Tindak Pidana Perdagangan Orang (PPTPPO)
- f) UU No. 11 /2012 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak
- g) INPRES No. 5 Tahun 2014 tentang GN-AKSA
- h) Permenkes tentang Pelaporan Indikasi Kekerasan oleh Nakes
- i) Peraturan Menteri Dalam Negeri Tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah (Kesehatan serta

pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak
termasuk belanja urusan wajib)

Tujuan UPTD PPA adalah pelayanan yang memberdayakan kembali secara utuh perempuan dan anak korban kekerasan melalui perlindungan hukum, penanganan medis, psikososial dan pendampingan berdasarkan mekanisme kerja lintas disiplin dan institusi, dari lingkungan pemerintah dan masyarakat yang dibangun bersama secara terbuka dan mudah dijangkau.

- a) Fungsi UPTD PPA adalah:
- b) Penanganan pengaduan dan pendampingan korban KtP/A.
- c) Penyelenggaraan rujukan kasus yang memerlukan pelayanan kesehatan dan konseling bagi korban KtP/A.
- d) Memfasilitasi rehabilitasi sosial bagi korban KtP/A.
- e) Penegakan dan bantuan hukum bagi korban KtP/A.
- f) Pemulangan dan reintegrasi sosial bagi korban KtP/A.
- g) Memfasilitasi pemberdayaan korban KtP/A dibidang pendidikan, kesehatan, ekonomi, dan pengambilan keputusan dalam rangka terwujudnya Kesetaraan dan Keadilan Gender.

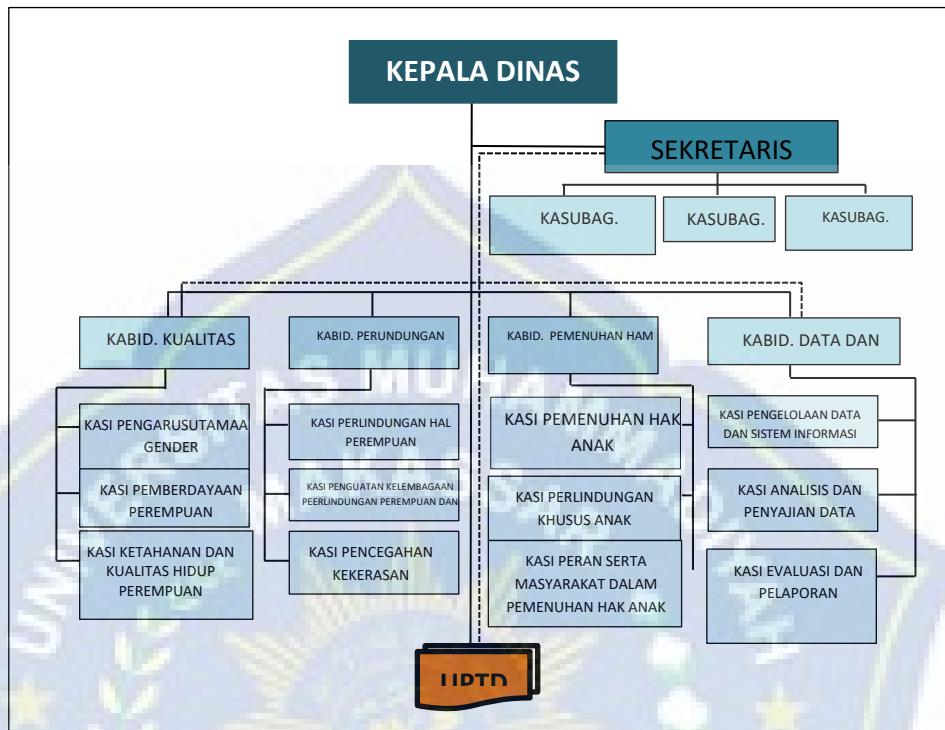
1. Jenis Pelayanan di UPTD PPA adalah:

- h) Pengaduan Masyarakat
- i) Penjangkauan Korban
- j) Pengelolaan Kasus
- k) Penampungan Sementara

5) Struktur Organisasi Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Makassar

Berdasarkan Peraturan Walikota Makassar No. 91 Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dan Peraturan daerah Kota Makassar No. 8 Tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah kota Makassar menerangkan struktur organisasi Dinas pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, sebagai berikut:

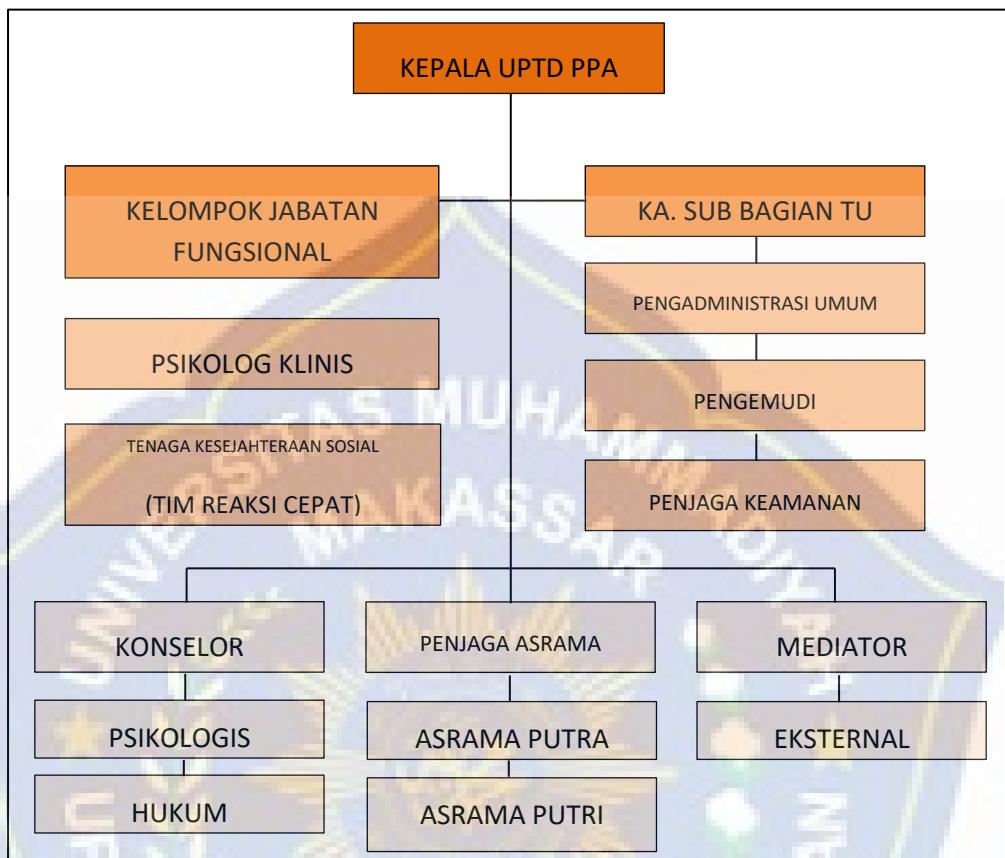
Gambar 4. 1
**Struktur Organisasi Dinas Pemberdayaan Perempuan dan
Perlindungan Anak Kota Makassar**



Sumber : Data diolah oleh penulis. 2024

Dalam memberikan pelayanan serta bantuan terhadap perempuan dan anak Dinas Perempuan dan Perlindungan Anak dibantu oleh Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Perempuan dan Anak (UPT PPA). Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Perempuan dan Anak (UPT PPA) merupakan salah satu bentuk pelayanan bagi perempuan dan anak dalam upaya pemenuhan informasi dan kebutuhan di bidang pendidikan, kesehatan, ekonomi, politik, hukum, perlindungan dan penanggulangan serta perdagangan terhadap perempuan dan anak. Adapun struktur organisasi Unit PPA sebagai berikut:

Gambar 4. 2
Struktur Organisasi UPT Perlindungan Perempuan dan Anak Kota Makassar



Sumber : Data Diolah oleh penulis. 2024

Berikut uraian tugas, fungsi dan uraian tugas masing-masing bidang pada Dinas Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Makassar:

1. Kepala Dinas
 - a. Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak mempunyai tugas membantu walikota melaksanakan Urusan Pemerintahan bidang pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah.

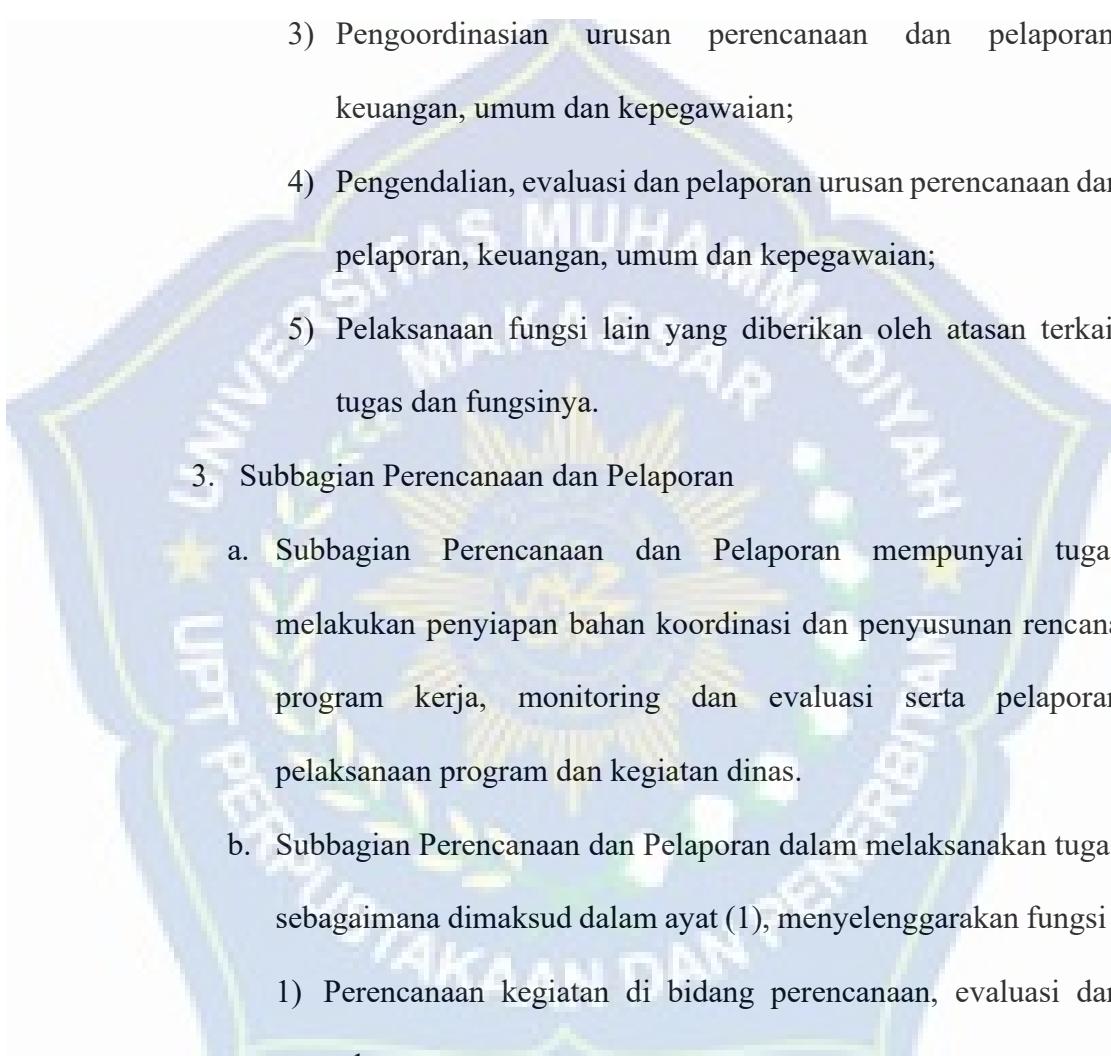
b. Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat

(1), menyelenggarakan fungsi:

- 1) Perumusan kebijakan penyelenggaraan Urusan Pemerintahan bidang pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak;
- 2) Pelaksanaan kebijakan Urusan Pemerintahan bidang pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak;
- 3) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan Urusan Pemerintahan bidang pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak;
- 4) Pelaksanaan administrasi dinas Urusan Pemerintahan bidang pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak;
- 5) Pembinaan, pengoordinasian, pengelolaan, pengendalian, dan pengawasan program dan kegiatan bidang pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak;
- 6) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

2. Sekretariat

- a. Sekretariat mempunyai tugas melaksanakan koordinasi pelaksanaan tugas, pembinaan dan pelayanan administrasi kepada semua unit organisasi di lingkungan dinas.
- b. Sekretariat dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), menyelenggarakan fungsi :

- 
- 1) Perencanaan operasional urusan perencanaan dan pelaporan, keuangan, umum dan kepegawaian;
 - 2) Pelaksanaan urusan perencanaan dan pelaporan, keuangan, umum dan kepegawaian;
 - 3) Pengoordinasian urusan perencanaan dan pelaporan, keuangan, umum dan kepegawaian;
 - 4) Pengendalian, evaluasi dan pelaporan urusan perencanaan dan pelaporan, keuangan, umum dan kepegawaian;
 - 5) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan terkait tugas dan fungsinya.
3. Subbagian Perencanaan dan Pelaporan
- a. Subbagian Perencanaan dan Pelaporan mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan koordinasi dan penyusunan rencana program kerja, monitoring dan evaluasi serta pelaporan pelaksanaan program dan kegiatan dinas.
 - b. Subbagian Perencanaan dan Pelaporan dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), menyelenggarakan fungsi :
 - 1) Perencanaan kegiatan di bidang perencanaan, evaluasi dan pelaporan;
 - 2) Pelaksanaan kegiatan di bidang perencanaan, evaluasi dan pelaporan;
 - 3) Pembagian tugas dan mengontrol pelaksanaan kegiatan di bidang perencanaan, evaluasi dan pelaporan;

4) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan terkait tugas dan fungsinya.

4. Subbagian Keuangan

a. Subbagian Keuangan mempunyai tugas melakukan administrasi dan akuntansi keuangan.

b. Subbagian Keuangan dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), menyelenggarakan fungsi :

1) Perencanaan kegiatan di bidang administrasi dan akuntansi keuangan;

2) Pelaksanaan kegiatan di bidang administrasi dan akuntansi keuangan;

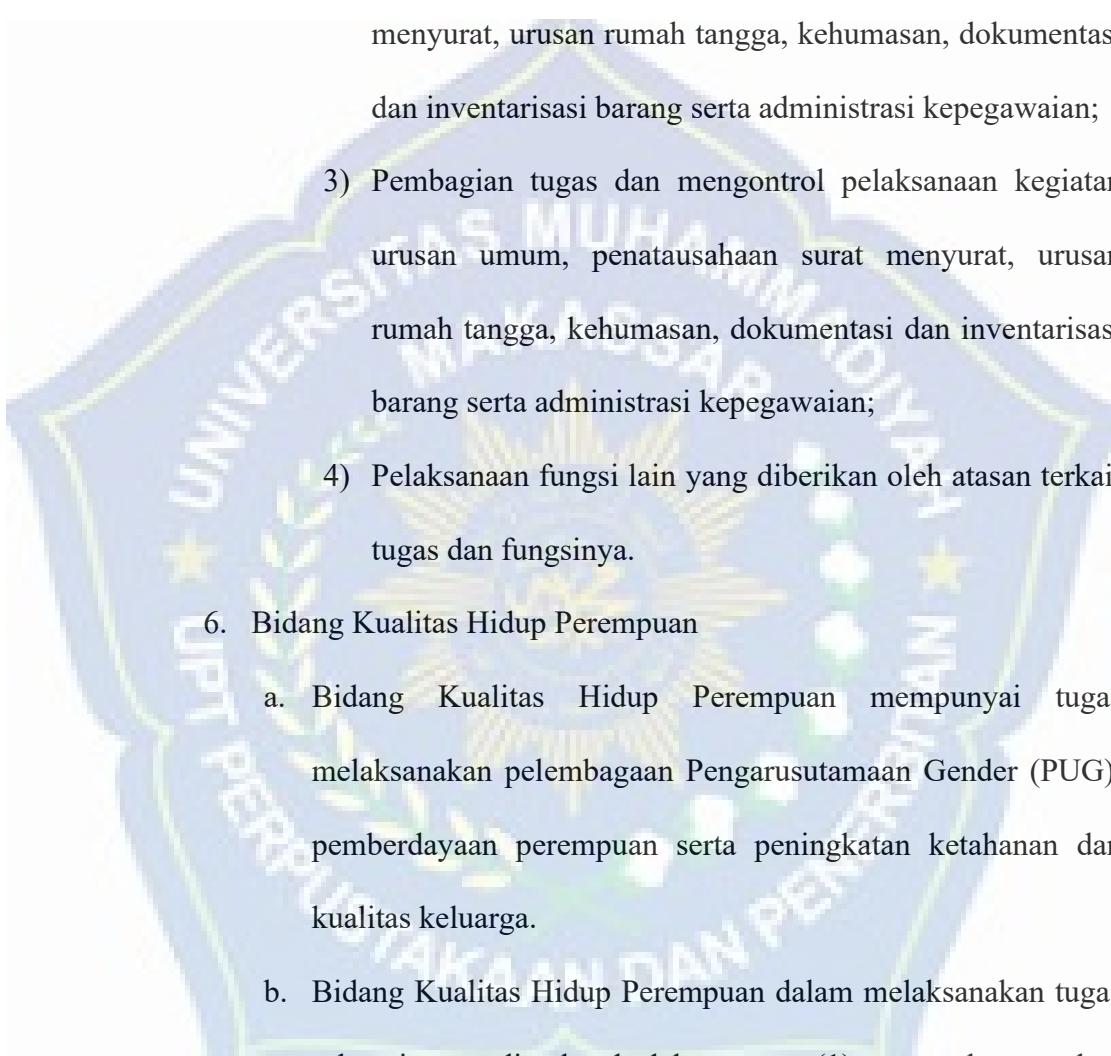
3) Pembagian tugas dan mengontrol pelaksanaan kegiatan di bidang administrasi dan akuntansi keuangan;

4) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan terkait tugas dan fungsinya.

5. Subbagian Umum dan Kepegawaian

a. Subbagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas melakukan urusan umum, penatausahaan surat menyurat, urusan rumah tangga, kehumasan, dokumentasi dan inventarisasi barang serta administrasi kepegawaian.

b. Subbagian Umum dan Kepegawaian dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), menyelenggarakan fungsi:

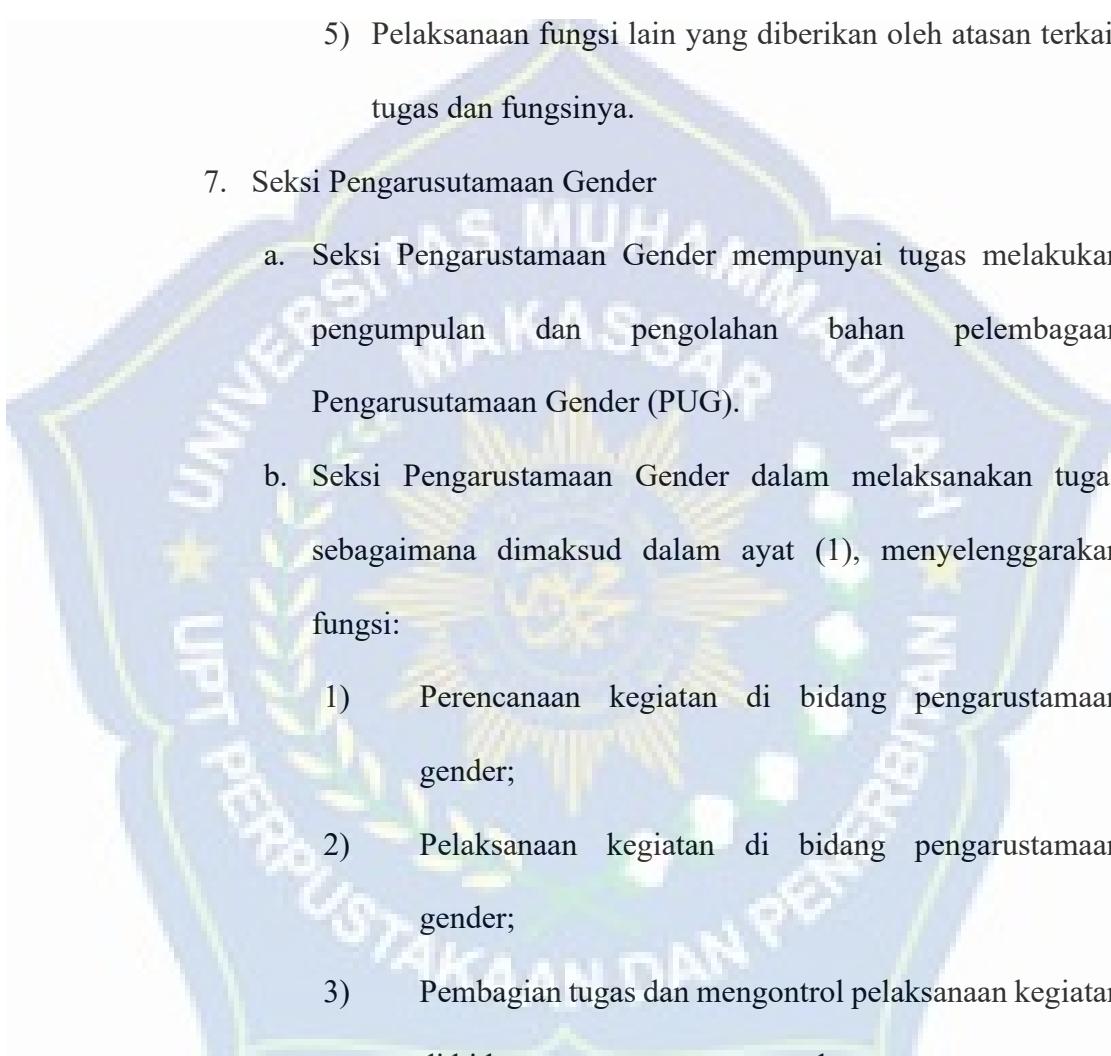
- 
- 1) Perencanaan kegiatan urusan umum, penatausahaan surat menyurat, urusan rumah tangga, kehumasan, dokumentasi dan inventarisasi barang serta administrasi kepegawaian;
 - 2) Pelaksanaan kegiatan urusan umum, penatausahaan surat menyurat, urusan rumah tangga, kehumasan, dokumentasi dan inventarisasi barang serta administrasi kepegawaian;
 - 3) Pembagian tugas dan mengontrol pelaksanaan kegiatan urusan umum, penatausahaan surat menyurat, urusan rumah tangga, kehumasan, dokumentasi dan inventarisasi barang serta administrasi kepegawaian;
 - 4) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan terkait tugas dan fungsinya.

6. Bidang Kualitas Hidup Perempuan

a. Bidang Kualitas Hidup Perempuan mempunyai tugas melaksanakan pelembagaan Pengarusutamaan Gender (PUG), pemberdayaan perempuan serta peningkatan ketahanan dan kualitas keluarga.

b. Bidang Kualitas Hidup Perempuan dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), menyelenggarakan fungsi:

- 1) Perencanaan kegiatan operasional di bidang kualitas hidup perempuan;
- 2) Pelaksanaan kegiatan di bidang kualitas hidup perempuan;

- 
- 3) Pengoordinasian pelaksanaan kegiatan di bidang kualitas hidup perempuan;
 - 4) Pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan di bidang kualitas hidup perempuan;
 - 5) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan terkait tugas dan fungsinya.

7. Seksi Pengarusutamaan Gender

- a. Seksi Pengarusutamaan Gender mempunyai tugas melakukan pengumpulan dan pengolahan bahan pelembagaan Pengarusutamaan Gender (PUG).
- b. Seksi Pengarusutamaan Gender dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), menyelenggarakan fungsi:
 - 1) Perencanaan kegiatan di bidang pengarustamaan gender;
 - 2) Pelaksanaan kegiatan di bidang pengarustamaan gender;
 - 3) Pembagian tugas dan mengontrol pelaksanaan kegiatan di bidang pengarustamaan gender;
 - 4) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan terkait tugas dan fungsinya.

8. Seksi Pemberdayaan Perempuan

- a. Seksi Pemberdayaan Perempuan mempunyai tugas melakukan

pengumpulan dan pengolahan bahan pelembagaan pemberdayaan perempuan.

- b. Seksi Pemberdayaan Perempuan dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), menyelenggarakan fungsi:

- 1) Perencanaan kegiatan pelaksanaan di bidang pemberdayaan perempuan;
- 2) Pelaksanaan kegiatan di bidang pemberdayaan perempuan;
- 3) Pembagian tugas dan mengontrol pelaksanaan kegiatan di bidang pemberdayaan perempuan;
- 4) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan terkait tugas dan fungsinya.

9. Seksi Ketahanan dan Kualitas Keluarga

- a. Seksi Ketahanan dan Kualitas Keluarga mempunyai tugas melakukan pengumpulan dan pengolahan bahan peningkatan ketahanan dan kualitas keluarga.
- b. Seksi Ketahanan dan Kualitas Keluarga dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), menyelenggarakan fungsi:

- 1) Perencanaan kegiatan di bidang ketahanan dan kualitas keluarga;
- 2) Pelaksanaan kegiatan bimbingan di bidang ketahanan dan kualitas keluarga;

- 3) Pembagian tugas dan mengontrol pelaksanaan kegiatan di bidang ketahanan dan kualitas keluarga;
- 4) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan terkait tugas dan fungsinya.

10. Bidang Perlindungan Perempuan

- c. Bidang Perlindungan Perempuan mempunyai tugas melaksanakan pembinaan, pemberian dukungan dan layanan perlindungan perempuan, pemberdayaan keluarga korban dan keluarga rentan serta pencegahan kekerasan terhadap perempuan dan anak berbasis masyarakat.
- b. Bidang Perlindungan Perempuan dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), menyelenggarakan fungsi:
 - 1) Perencanaan kegiatan operasional di bidang perlindungan perempuan;
 - 2) Pelaksanaan kegiatan di bidang perlindungan perempuan;
 - 3) Pengoordinasian kegiatan di bidang perlindungan perempuan;
 - 4) Pengendalian, evaluasi dan pelaporan kegiatan di bidang perlindungan perempuan;
 - 5) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan terkait tugas dan fungsinya.

11. Seksi Perlindungan Hak Perempuan

- a. Seksi Perlindungan Hak Perempuan mempunyai tugas melakukan rumusan dan pelaksanaan kebijakan dalam upaya pemenuhan hak perempuan.
- b. Seksi Perlindungan Hak Perempuan dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), menyelenggarakan fungsi:
 - 1) Perencanaan kegiatan di bidang perlindungan hak perempuan;
 - 2) Pelaksanaan kegiatan di bidang perlindungan hak perempuan;
 - 3) Pembagian tugas dan mengontrol pelaksanaan kegiatan di bidang perlindungan hak perempuan;
 - 4) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan terkait tugas dan fungsinya.

12. Seksi Penguatan Kelembagaan Perlindungan Perempuan dan Anak

- a. Seksi Penguatan Kelembagaan Perlindungan Perempuan dan Anak mempunyai tugas memfasilitasi kebutuhan perempuan dan anak korban kekerasan melalui kelembagaan Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan/Perlindungan Perempuan dan Anak (P2TP2A).
- b. Seksi Penguatan Kelembagaan Perlindungan Perempuan dan Anak dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud

dalam ayat (1), menyelenggarakan fungsi:

- 1) Perencanaan kegiatan di bidang penguatan kelembagaan perlindungan perempuan dan anak;
- 2) Pelaksanaan kegiatan di bidang penguatan kelembagaan perlindungan perempuan dan anak;
- 3) Pembagian tugas dan mengontrol pelaksanaan kegiatan di bidang penguatan kelembagaan perlindungan perempuan dan anak;
- 4) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan terkait tugas dan fungsinya.

13. Seksi Pencegahan Kekerasan Perempuan

- a. Seksi Pencegahan Kekerasan Perempuan mempunyai tugas melakukan upaya-upaya pencegahan Kekerasan Terhadap Perempuan (KTP) dalam mewujudkan Keadilan dan Kesetaraan Gender (KKG).
- b. Seksi Pencegahan Kekerasan Perempuan dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), menyelenggarakan fungsi:
 - 1) Perencanaan kegiatan di bidang Pencegahan Kekerasan Perempuan;
 - 2) Pelaksanaan kegiatan di bidang Pencegahan Kekerasan Perempuan;
 - 3) Pembagian tugas dan mengontrol pelaksanaan kegiatan di

bidang Pencegahan Kekerasan Perempuan;

- 4) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan terkait tugas dan fungsinya.

14. Bidang Pemenuhan Hak dan Perlindungan Anak

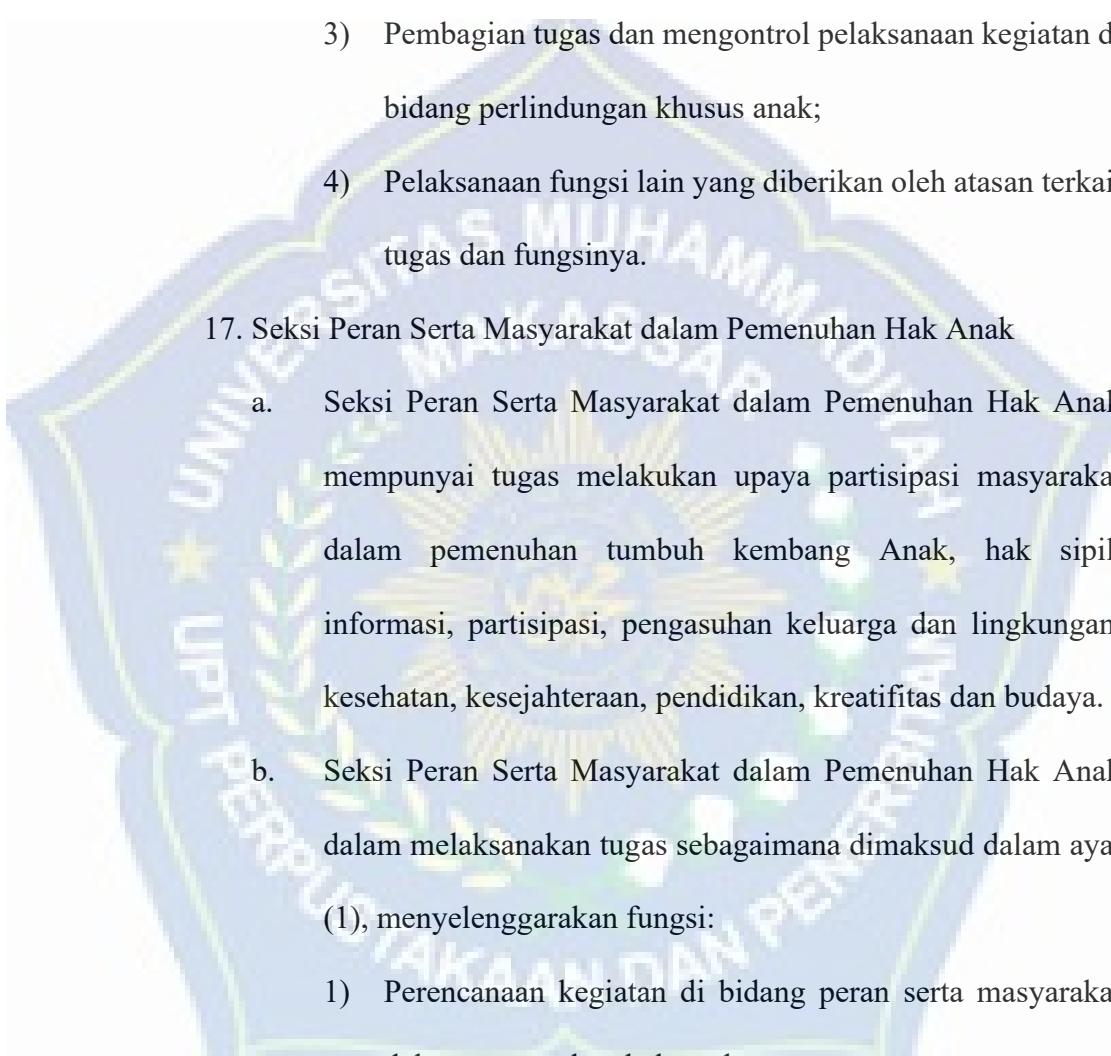
- a. Bidang Pemenuhan Hak dan Perlindungan Anak yang mempunyai tugas melaksanakan pemenuhan hak anak dan perlindungan anak, penguatan dan pengembangan kelembagaan anak serta Pengarusutamaan Anak (PUA) melalui Perencanaan dan Penganggaraan Responsif Anak (PPRA).
- b. Bidang Pemenuhan Hak dan Perlindungan Anak dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), menyelenggarakan fungsi:
 - 1) Perencanaan kegiatan operasional di bidang pemenuhan hak dan perlindungan anak;
 - 2) Pelaksanaan kegiatan di bidang pemenuhan hak dan perlindungan anak;
 - 3) Pengoordinasian kegiatan di bidang pemenuhan hak dan perlindungan anak;
 - 4) Pengendalian, evaluasi dan pelaporan kegiatan di bidang pemenuhan hak dan perlindungan anak;
 - 5) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan terkait tugas dan fungsinya.

15. Seksi Pemenuhan Hak Anak

- a. Seksi Pemenuhan Hak Anak mempunyai tugas melakukan pemenuhan tumbuh kembang anak dalam pemenuhan hak sipil, informasi, partisipasi, pengasuhan keluarga dan lingkungan, kesehatan, kesejahteraan, pendidikan, kreatifitas dan budaya.
- b. Seksi Pemenuhan Hak Anak dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), menyelenggarakan fungsi:
 - 1) Perencanaan kegiatan di bidang pemenuhan hak anak;
 - 2) Pelaksanaan kegiatan di bidang pemenuhan hak anak;
 - 3) Pembagian tugas dan mengontrol pelaksanaan kegiatan di bidang pemenuhan hak anak;
 - 5) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan terkait tugas dan fungsinya.

16. Seksi Perlindungan Khusus Anak

- a. Seksi Perlindungan Khusus Anak mempunyai tugas melakukan pengumpulan dan pengolahan bahan perlindungan anak untuk kepentingan terbaik anak.
- b. Seksi Perlindungan Khusus Anak dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), menyelenggarakan fungsi:

- 
- 1) Perencanaan kegiatan di bidang perlindungan khusus anak;
 - 2) Pelaksanaan kegiatan di bidang perlindungan khusus anak;
 - 3) Pembagian tugas dan mengontrol pelaksanaan kegiatan di bidang perlindungan khusus anak;
 - 4) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan terkait tugas dan fungsinya.

17. Seksi Peran Serta Masyarakat dalam Pemenuhan Hak Anak

- a. Seksi Peran Serta Masyarakat dalam Pemenuhan Hak Anak mempunyai tugas melakukan upaya partisipasi masyarakat dalam pemenuhan tumbuh kembang Anak, hak sipil, informasi, partisipasi, pengasuhan keluarga dan lingkungan, kesehatan, kesejahteraan, pendidikan, kreatifitas dan budaya.
- b. Seksi Peran Serta Masyarakat dalam Pemenuhan Hak Anak dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), menyelenggarakan fungsi:
 - 1) Perencanaan kegiatan di bidang peran serta masyarakat dalam pemenuhan hak anak;
 - 2) Pelaksanaan kegiatan di bidang peran serta masyarakat dalam pemenuhan hak anak;
 - 3) Pembagian tugas dan mengontrol pelaksanaan kegiatan di bidang peran serta masyarakat dalam pemenuhan hak

anak;

- 4) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan terkait tugas dan fungsinya.

18. Bidang Data dan Informasi

- a. Bidang Data dan Informasi mempunyai tugas melaksanakan sistem data gender dan anak serta monitoring dan evaluasi pembangunan pemberdayaan perempuan, perlindungan anak dan kota layak anak.
- b. Bidang Data dan Informasi dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), menyelenggarakan fungsi:
 - 1) Perencanaan kegiatan operasional di bidang data dan informasi;
 - 2) Pelaksanaan kegiatan di bidang data dan informasi;
 - 3) Pengoordinasian kegiatan di bidang data dan informasi;
 - 4) Pengendalian, evaluasi dan pelaporan kegiatan di bidang data dan informasi;
 - 5) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan terkait tugas dan fungsinya.

19. Seksi Pengelolaan Data dan Sistem Informasi

- a. Seksi Pengelolaan Data dan Sistem Informasi mempunyai tugas melakukan pengumpulan dan pengolahan data dan informasi gender dan anak.

b. Seksi Pengelolaan Data dan Sistem Informasi dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), menyelenggarakan fungsi:

- 1) Perencanaan kegiatan di bidang perencanaan dan pengawasan;
- 2) Pelaksanaan kegiatan di bidang perencanaan dan pengawasan;
- 3) Pembagian tugas dan mengontrol pelaksanaan kegiatan di bidang perencanaan dan pengawasan;
- 4) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan terkait tugas dan fungsinya.

20. Seksi Analisis dan Penyajian Data

a. Seksi Analisis dan Penyajian Data mempunyai tugas melakukan pengolahan, analisis dan penyajian data gender dan anak.

b. Seksi Analisis dan Penyajian Data dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), menyelenggarakan fungsi :

- 1) Perencanaan kegiatan di bidang analisis dan penyajian data;
- 2) Pelaksanaan kegiatan di bidang analisis dan penyajian data;
- 3) Pembagian tugas dan mengontrol pelaksanaan kegiatan

di bidang analisis dan penyajian data;

- 4) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan terkait tugas dan fungsinya.

21. Seksi Evaluasi dan Pelaporan

- a. Seksi Evaluasi dan Pelaporan mempunyai tugas melakukan pengumpulan, pengolahan bahan evaluasi dan pelaporan pembangunan pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak serta kota layak anak.
- b. Seksi Evaluasi dan Pelaporan dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), menyelenggarakan fungsi:
 - 1) Perencanaan kegiatan di bidang evaluasi dan pelaporan;
 - 2) Pelaksanaan kegiatan di bidang evaluasi dan pelaporan;
 - 3) Pembagian tugas dan mengontrol pelaksanaan kegiatan di bidang evaluasi dan pelaporan;
 - 4) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan terkait tugas dan fungsinya.

22. Kepala UPTD

- a. Kepala UPT Perlindungan Perempuan dan Anak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) huruf a, bertugas membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan kegiatan pelayanan teknis operasional dalam memberikan layanan bagi perempuan dan anak yang mengalami masalah kekerasan, diskriminasi,

perlindungan khusus, eksploitasi, penelantaran, dan perkawainan anak dalam wilayah Kota Makassar.

- b. Dalam membantu Kepala Dinas melaksanakan kegiatan pelayanan teknis operasional sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Kepala UPT Penyuluhan menyelenggarakan fungsi:
- 1) Perencanaan teknis pelaksanaan pelayanan perlindungan perempuan dan anak;
 - 2) Pelaksanaan teknis pelayanan perlindungan perempuan dan anak;
 - 3) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan pelayanan;
 - 4) Pelaksanaan administrasi UPT; dan
 - 5) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh kepala dinas terkait tugas dan fungsinya.
 - 5) permasalahan dilingkup tugasnya dengan mencari alternatif pemecahannya dalam rangka perbaikan kinerja di masa mendatang;
 - 6) Memberikan saran dan pertimbangan teknis kepada atasan;
 - 7) Menyampaikan laporan pelaksanaan tugas dan/ atau kegiatan kepada atasan;
 - 8) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

B. HASIL PENELITIAN

1. Bentuk Efektivitas Layanan Pengaduan Kekerasan Rumah Tangga Keluarga Berbasis E-Government (Studi Pada Aplikasi Balla Amma Caradde) di DP3A Kota Makassar.

Efektivitas Layanan Pengaduan Kekerasan Rumah Tangga Keluarga Berbasis *e-Government* menurut penjelasan secara resmi yaitu mekanisme yang disediakan oleh instansi pemerintah, perusahaan, atau organisasi untuk menerima dan menangani keluhan, masukan, atau laporan dari masyarakat atau pelanggan. Efektivitas layanan pengaduan diukur berdasarkan seberapa cepat, transparan, dan responsif sistem tersebut dalam menangani serta menyelesaikan laporan. Sebagaimana yang telah ditetapkan pada Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimana dalam regulasi tersebut memuat kewajiban pemerintah dalam memberikan pelayanan yang transparan, akuntabel, dan mudah diakses juga dalam Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang memuat kebijakan penerapan *e-government* untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemerintahan.

Untuk melihat bentuk Efektivitas Layanan Pengaduan Kekerasan Rumah Tangga Keluarga Berbasis *e-government*

khususnya Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, maka peneliti menggunakan teori Wukil Ragil (2010) yaitu:

a. Performance (Kinerja)

Kinerja adalah hasil atau pencapaian yang diperoleh dari pelaksanaan tugas atau aktivitas dalam hal ini kinerja yang akan di teliti ialah mengenai Layanan Pengaduan Berbasis *e-government* terkhusus pada aplikasi Balla Amma Caradde. Serta kinerja sering digunakan sebagai ukuran efektivitas dan efisiensi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Berikut Hasil wawancara dengan Kabid Kualitas Hidup Perempuan DP3A Kota Makassar terkait hasil atau pencapaian yang telah diperoleh dalam pelaksanaan layanan pengaduan kekerasan rumah tangga keluarga berbasis *e-government* pada Aplikasi Balla Amma Caradde.

“sebenarnya adanya aplikasi ini sebagai penunjang PUSPAGA (Pusat Pembelajaran Keluarga) sebelum adanya aplikasi, layanan pengaduan bersifat offline atau secara langsung dibawah naungan puspaga namun dikarenakan terbatas dalam waktu pelayanan sehingga dengan adanya aplikasi ini masyarakat dapat dengan mudah mengakses layanan pengaduan cukup dari rumah saja” (Wawancara bersama NS, pada 23 Agustus 2024)

Secara garis besar tujuan pembuatan aplikasi sebagai layanan pengaduan berbasis *e-government* yaitu agar memudahkan keberlangsungan pelayanan pengaduan yang dibatasi oleh waktu atau jam kerja dari DP3A kota Makassar.

Tujuan Program sangat erat dengan kinerja sebab jika tujuan tidak jelas maka sulit untuk mengukur dan meningkatkan kinerja. Dengan mengukur kinerja, tiap organisasi dalam hal ini DP3A mampu mengevaluasi apakah program perlu untuk diperbaiki, disesuaikan atau dihentikan.

Dalam mengukur kinerja efektivitas aplikasi Balla Amma Caradde (BACCE) penting untuk melihat pandangan eksternal dari lembaga atau institusi diluar dari DP3A dan juga pengguna dari aplikasi Balla Amma Carradde (BACCE untuk membantu mengevaluasi efektivitas aplikasi Balla Amma Caradde (BACCE). Berikut hasil wawancara dengan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM).

“Untuk aplikasi nya secara umum sudah sangat baik namun ada beberapa fitur yang masih butuh untuk dikembangkan agar lebih spesifik mengenai kekerasan dalam rumah tangga ada begitu banyak aspek, selain itu kita juga perlu untuk mendorong agar aplikasi BACCE ini tidak hanya bisa diakses oleh DP3A saja namun dapat di akses juga oleh OPD yang lainnya. Apapun yang terkait dengan kekerasan dalam rumah tangga yang bisa saja berhubungan dengan kesehatan, pendidikan, dan banyak hal. Sehingga penting untuk aplikasi ini terintegrasi dengan OPD lain agar lebih efektif” (Wawancara Bersama RA pada 6 September 2024)

Aplikasi Balla Amma Caradde (BACCE) mulai di launching pada akhir tahun 2022 tepatnya pada 23 Desember 2022 yang juga bertepatan dengan momentum Hari Ibu.

Sesuai yang disampaikan oleh Kabid Kualitas Hidup Perempuan DP3A kota Makassar bahwa dengan adanya aplikasi ini mampu memudahkan proses pengaduan sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengakses layanan yang tidak dibatasi oleh jam kerja sehingga aplikasi BACCE mampu meningkatkan kinerja DP3A. Namun, terkait dari tujuan dan harapan sebagaimana aplikasi ini dicanangkan oleh DP3A. Tentu saja, dari pembuatan aplikasi BACCE memiliki nilai yang akan atau yang harus dicapai dan yang sangat mampu menilai bagaimana kinerja dari aplikasi ini yaitu, pengguna atau masyarakat yang langsung mengoperasikan aplikasi BACCE, berikut wawancara dengan Pengguna Aplikasi BACCE.

“Saya mulai mengakses aplikasi pada pertengahan tahun 2023, login ke aplikasi nya tidak memiliki kendala, namun pada saat saya membuka kembali tepat setahun setelahnya ada beberapa fitur atau aplikasi BACCE tidak dapat diakses.” (Wawancara bersama MA pada 7 September 2024)

Pernyataan yang disampaikan oleh Pengguna yang menyatakan bahwa aplikasi Balla Amma Caradde (BACCE) sempat mengalami *error* sehingga ia tak dapat menggunakan aplikasi. Dalam pernyataan Pengguna tersebut sesuai dengan pernyataan dari pihak LSM dalam hal ini Yayasan Swadaya Mitra Bangsa (YASMIB) Sulawesi yang sekaligus

mendukung atau ikut serta dalam proses pengamatan jalannya Aplikasi Balla Amma Caradde (BACCE) juga memberikan pernyataan terkait *error* pada aplikasi. Berikut hasil wawancara dengan Direktur Analisis Perencanaan dan Pengelolaan Keuangan YASMIB (Sulawesi).

“Aplikasi ini sebetulnya belum sepenuhnya sempurna, ada beberapa kendala dalam pembangunan aplikasi ini. Sehingga masih harus dilakukan lagi beberapa maintenance” (Wawancara bersama AS pada 6 September 2024)

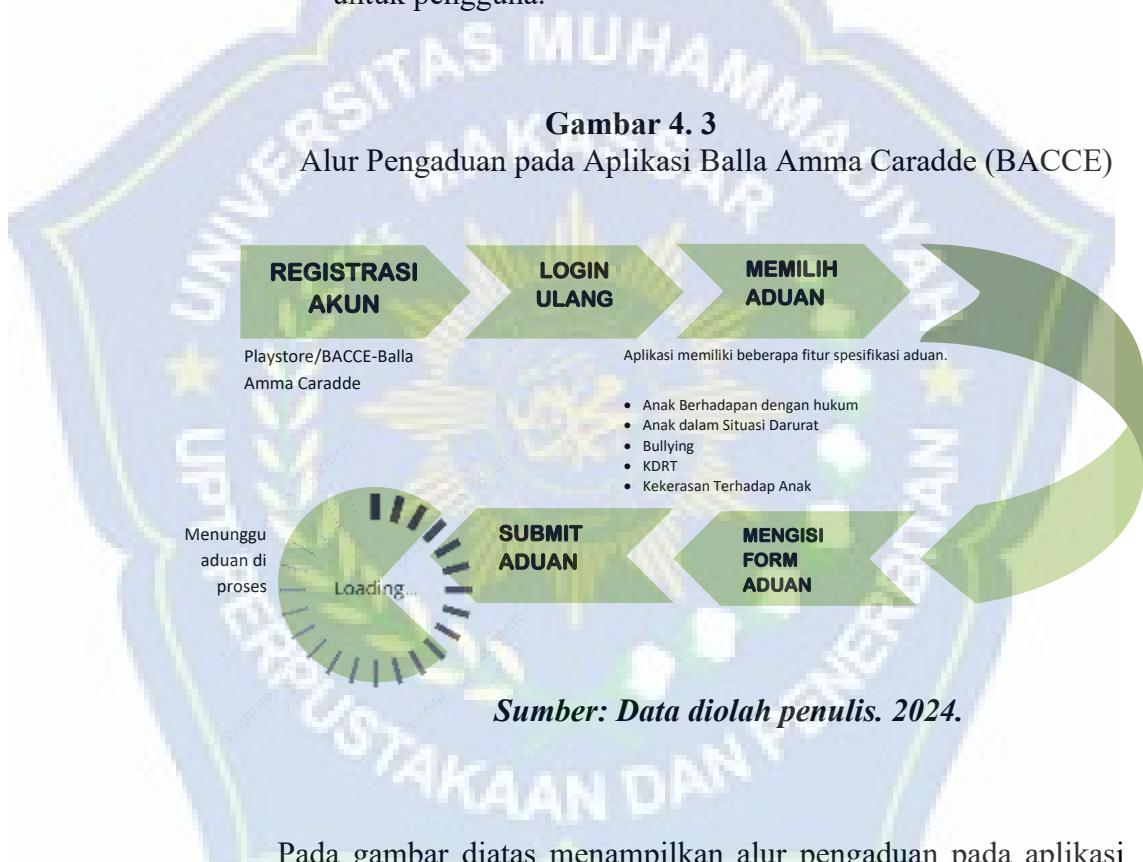
b. *Information* (informasi)

Informasi dalam hal mengetahui efektivitas aplikasi adalah melihat relevansi penggunaan aplikasi sebagai bentuk pelayanan *e-government* yang membawa kemudahan akses kepada masyarakat. Sehingga yang akan dinilai ialah efektivitas penggunaan aplikasi terhadap kemudahan masyarakat dalam mengakses dan sebagai tingkat lanjut dari analisis kinerja yang telah digunakan sebelumnya. Sehingga, dalam analisis informasi ini mencakup beberapa kendala yang lebih rinci dalam pengoperasian dari aplikasi Balla Amma Caradde (BACCE).

Dalam analisis kinerja telah ditemukan kendala perihal stabilitas aplikasi Balla Amma Caradde (BACCE) yaitu frekuensi crash atau bug yang telah dialami baik dari pihak

Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Makassar, Lembaga Swadaya Masyarakat sebagai *Support System* dan juga pengguna aplikasi. Tak hanya perihal stabilitas namun juga penting untuk memerhatikan fitur dan sistem dari aplikasi saat digunakan, berikut Alur atau Proses Pendaftaran dalam Aplikasi Balla Amma Caradde (BACCE) untuk pengguna.

Gambar 4. 3
Alur Pengaduan pada Aplikasi Balla Amma Caradde (BACCE)



Pada gambar diatas menampilkan alur pengaduan pada aplikasi Balla Amma Caradde (BACCE). Adapun tahapan pada penggunaan aplikasi yaitu;

1) Registrasi Akun

Aplikasi BACCE dapat ditemukan di Playstore bagi pengguna android, namun pada pengguna IOS dalam *platform app store* nya belum dapat atau aplikasi nya yang tidak kompatibel pada pengguna IOS. Pada tahapan ini pengguna diharuskan lebih dahulu *sign in* sebelum dapat menggunakan layanan pengaduan pada aplikasi BACCE. Saat Registrasi akun, pengguna memasukkan data mereka seperti alamat *e-mail*, Nomor Induk Kependudukan, Nama, Nomor *Handphone*, Alamat pengguna serta membuat kata sandi baru.

2) Login Ulang

Setelah tahapan registrasi akun kemudian pengguna diarahkan untuk login ulang menggunakan alamat *email* yang telah di daftar dengan menggunakan kata sandi yang telah dibuat oleh pengguna.

3) Memilih Aduan

Setelah *login* ulang berhasil lalu pengguna masuk kedalam beberapa fitur-fitur yang ada dalam aplikasi. Adapun fitur-fitur yang ada dalam aplikasi mencakup keterangan permasalahan yang akan dilaporkan oleh pengguna, terdapat bagan konsultasi, curhat, rekomendasi

nikah juga terdapat bagan artikel. Berikut fitur yang ada dalam aplikasi Balla Amma Caradde (BACCE).

Gambar 4.4

Fitur – Fitur dalam Aplikasi Balla Amma Caradde (BACCE)



Sumber : data diolah oleh penulis. 2024

Dalam gambar tersebut terdapat beberapa aduan yang dapat dilaporkan yaitu;

- a) Anak Berhadapan dengan Hukum;
- b) Anak dalam Situasi Darurat;
- c) Bullying;
- d) KDRT;
- e) Kekerasan Terhadap Anak;
- f) Kekerasan Terhadap Perempuan.

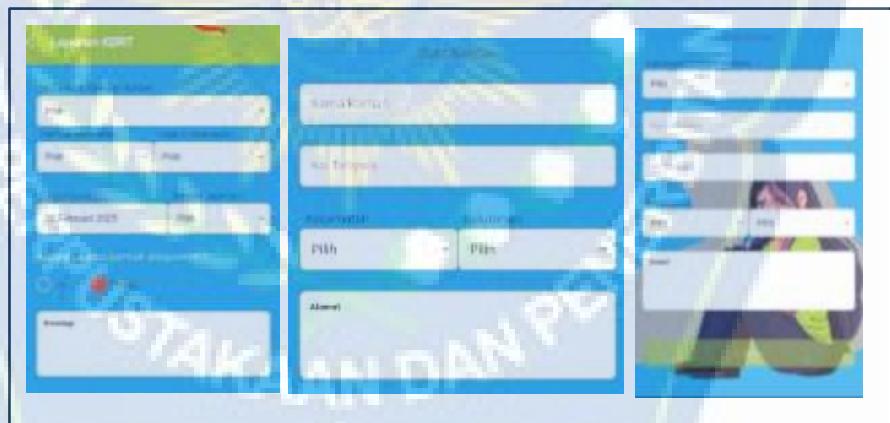
Terkait beberapa fitur yang ada dalam aplikasi Balla Amma Caradde (BACCE) yang terdiri dari enam bentuk pengaduan atau pelaporan serta beberapa bentuk konsultasi dan juga terdapat bagian artikel akan tetapi pada bagian

artikel pada aplikasi tak dapat menampilkan artikel yang terkait dengan kekerasan perempuan dan anak terkhusus pada kekerasan dalam rumah tangga.

4) Mengisi *form* aduan & Submit Aduan

Kemudian, pengguna dapat melaporkan aduan mereka dengan memilih salah satu dari enam permasalahan yang mereka alami. Saat memilih salah satu dari bentuk aduan tersebut pengguna akan diarahkan untuk mengisi data aduan. Berikut bentuk *form* pengisian data aduan bagi pengguna aplikasi Balla Amma Caradde (BACCE).

Gambar 4. 5
Form Data Aduan pada Aplikasi Balla Amma Caradde (BACCE)



Sumber : Data diolah oleh penulis. 2024

Dalam *form* tersebut pengguna diharuskan memasukkan data mengenai hubungan penyintas (korban) dengan pelaku yang mencakup bentuk kekerasan, modus kekerasan, tanggal kejadian, tempat kejadian dan kronologi setelahnya penyintas atau pengguna aplikasi harus

memasukkan data mereka yang mencakup Nama, nomor telepon dan alamat kemudian setelah itu pengguna juga memasukkan data pelaku yang mencakup hubungan dengan korban, nama pelaku, no telepon dan alamat kemudian menekan tombol *submit* untuk memasukkan aduan yang akan dilaporkan.

5) Menunggu DP3A kota Makassar *mem-proses* Aduan

Setelah mengisi dan memasukkan aduan yang dialami pengguna atau korban penyintas kekerasan dalam rumah tangga, kemudian pengguna menunggu respon dari DP3A untuk memproses aduan tersebut. Dalam wawancara yang dilakukan dengan Kepala Bagian Kualitas Hidup Perempuan DP3A kota Makassar menyampaikan perihal jangka waktu proses pengaduan.

“Untuk lama aduan di proses oleh DP3A pada aplikasi BACCE itu memiliki jangka waktu 2-3 hari kerja. Sebab setelah kita menerima laporan tersebut kemudian akan kami kontak secara personal menggunakan nomor telepon pelapor yang tertera pada aplikasi BACCE. sehingga setelah kami kontak kemudian kami akan arahkan ke UPTD untuk menangani laporan tersebut” (Wawancara bersama NS pada 23 Agustus 2024)

Dari hasil wawancara dengan Kabid Kualitas Hidup Perempuan DP3A Kota Makassar tersebut yang menyampaikan bahwa mereka memproses aduan kurang dari seminggu. Untuk melihat ukuran efektivitas dalam analisis *information* secara akurat

dan tepat maka penting untuk mengukur kinerja aplikasi menggunakan aspek dari pengguna. Berikut wawancara dengan Pengguna Aplikasi.

“Saya mencoba melaporkan sekitar pertengahan tahun 2024 dan waktu itu aduan saya masuk dalam list laporan namun setelah seminggu aduan saya pada fitur laporan telah tidak ada, dan juga saya telah memasukkan nomor hp dan alamat email namun sampai saat ini tak ada konfirmasi baik ke nomor hp dan email saya” (Wawancara bersama MA pada 7 September 2024)

Terkait jangka waktu proses aduan, pelapor atau pengguna aplikasi Balla Amma Caradde (BACCE) telah mengakses aplikasi dalam memasukkan aduan namun pada saat menunggu aduan terproses pada pertengahan tahun 2024 hingga awal tahun 2025 tak ada respon atau tak ada konfirmasi ulang dari aplikasi terhadap aduan yang diberikan oleh Pengguna atau pelapor.

Adapun terkait aksesibilitas untuk semua pengguna pada aplikasi Balla Amma Caradde (BACCE) yang melihat inklusifitas atau memastikan semua kalangan dapat mengakses aplikasi terutama kelompok masyarakat disabilitas dapat menggunakan aplikasi dengan mudah. Sehingga dengan inklusifitas aplikasi dapat mencerminkan komitmen terhadap kesetaraan dan keadilan sosial yang juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi dalam hal ini DP3A kota Makassar dalam

implementasi Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 2019 tentang Perencanaan, Penyelenggaraan, dan Evaluasi Terhadap Penghormatan, Perlindungan, dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas. Demikian juga yang disampaikan oleh Direktur Eksekutif Yayasan Swadaya Mitra Bangsa (YASMIB) Sulawesi terkait inklusifitas aplikasi BACCE (Balla Amma Caradde).

“untuk layanan nya saya apresiasi pemerintahan kota Makassar terutama DP3A dalam membangun aplikasi dalam implementasi terkait e-government namun saya berharap semoga layanan ini dapat dikembangkan lagi terutama terkait inklusifitas aplikasi nya yang saat ini masih atau belum terdapat pada aplikasi mengenai fitur yang memudahkan penyandang difabel untuk mengakses aplikasi” (Wawancara bersama RA pada 6 September 2024)

c. *Economy* (Ekonomi)

Ekonomi dalam melihat efektivitas aplikasi melibatkan evaluasi terhadap berbagai aspek ekonomi untuk menentukan sejauh mana aplikasi tersebut memberikan manfaat atau nilai tambah, baik dari segi finansial maupun non-finansial. Dalam hal ini yaitu aplikasi Balla Amma Caradde (BACCE) memiliki nilai guna atau kebermanfaatan bagi pengguna dan pihak DP3A Kota Makassar untuk menggunakan aplikasi dalam pelayanan berbasis *e-government*.

Selain itu, analisis ini juga mempertimbangkan biaya yang dikeluarkan untuk pengembangan, implementasi, dan pemeliharaan aplikasi, serta menilai apakah manfaat yang diperoleh sebanding atau melebihi investasi yang dilakukan. Dengan demikian, analisis ekonomi tidak hanya fokus pada keuntungan jangka pendek, tetapi juga mempertimbangkan dampak jangka panjang terhadap pertumbuhan, keberlanjutan, dan kemampuan adaptasi terhadap perubahan.

Untuk mendapatkan fitur yang lebih baik, anggaran yang lebih besar memungkinkan pengembangan fitur yang lebih canggih dan berkualitas tinggi, yang dapat meningkatkan efektivitas aplikasi dan juga pada pengembangan dan pengujian aplikasi dengan anggaran yang lebih besar memungkinkan untuk merekrut pengembang dan desainer yang lebih berpengalaman, yang dapat menghasilkan aplikasi yang lebih efektif dan bebas bug. Sehingga, setelah pembuatan aplikasi diperlukan pemeliharaan dan pembaharuan berkala.

Untuk mendapatkan aplikasi yang efektif diperlukan pemeliharaan berkala dan berkelanjutan sehingga aplikasi dapat digunakan secara optimal. Pada aplikasi Balla Amma Caradde (BACCE) biaya yang diperlukan dapat dilihat pada *platform* yang bisa diakses secara publik. Berikut biaya pembuatan aplikasi yang

dikeluarkan pada pembuatan aplikasi Balla Amma Caradde (BACCE).

Gambar 4. 6
Belanja Jasa Konversi Aplikasi/Sistem Informasi

Kode RUP	31954457					
Nama Paket	Belanja Jasa Konversi Aplikasi/Sistem Informasi					
Nama KLPD	Kota Makassar					
Satuan Kerja	Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak					
Tahun Anggaran	2022					
Lokasi Pekerjaan	No.	Provinsi	Kabupaten/Kota	Detail Lokasi		
	1.	Sulawesi Selatan	Makassar (Kota)	Makassar		
Sumber Dana	No.	Sumber Dana	T.A.	KLPD		
	1.	APBD	2022	Kota Makassar		
	Total Pagu			Pagu		
				Rp. 25.000.000		
				Rp. 25.000.000		
Jenis Pengadaan	No.	Jenis Pengadaan	Pagu Jenis Pengadaan			
	1.	Jasa Konsultansi	2500000			
Pemanfaatan Barang/Jasa	Mulai					
	Maret 2022					
	Akhir					
	Desember 2022					
Jadwal Pelaksanaan Kontrak	Mulai					
	Maret 2022					
	Akhir					
	Desember 2022					

Sumber : sirup.lkpp.go.id

Pada gambar diatas di dapatkan bahwa belanja Jasa Konversi Aplikasi yang digunakan oleh DP3A Kota Makassar untuk pembuatan aplikasi Balla Amma Caradde (BACCE) dilihat dari pemanfaatan barang/jasa per Maret 2022 – Desember 2022 sesuai dengan waktu rilis aplikasi Balla Amma Caradde (BACCE) tanggal 23 Desember 2022 pada *platform* yang dapat di unduh pada *Playstore* dengan nilai pagu yaitu 25.000.000. Adapun kendala yang ditemukan bagi DPPPA

Kota Makassar dalam pengembangan aplikasi, Berikut wawancara dengan Kasubag Perencanaan dan Pelaporan DPPPA Kota Makassar.

“untuk aplikasi memang telah mengalami beberapa kali error sehingga kami tak dapat mengakses aplikasi untuk beberapa saat. Adapun kendala lain untuk pemeliharaan aplikasi yaitu soal anggaran. Kita perlu mengajukan anggaran lagi untuk memulai pemeliharaan aplikasi agar lebih optimal.”(Wawancara bersama SS pada Selasa, 22 Oktober 2024)

Dalam penyampaian Kasubag Perencaaan dan Pelaporan DP3A Kota Makassar bahwa untuk mendapatkan aplikasi yang lebih optimal diperlukan anggaran lebih untuk pemeliharaan aplikasi yang dilakukan secara berkala atau berkelanjutan namun untuk melihat bagaimana efektivitas aplikasi terhadap analisis ekonomi diperlukan pengujian apakah nilai yang keluarkan sebanding dengan manfaat yang diberikan bagi masyarakat yang dapat di manfaatkan DP3A Kota Makassar secara efisien.

d. Control & Security

Hubungan antara kontrol dan keamanan dalam melihat efektivitas aplikasi sangat erat, karena kontrol yang baik akan meningkatkan keamanan, yang pada akhirnya memengaruhi efektivitas aplikasi. Berikut adalah beberapa poin utama yang menjelaskan hubungan tersebut:

a) Kontrol sebagai Mekanisme Keamanan

Kontrol adalah serangkaian prosedur, kebijakan, dan mekanisme yang diterapkan dalam aplikasi untuk memastikan sistem beroperasi sebagaimana mestinya. Kontrol ini bisa berupa autentikasi pengguna, enkripsi data, dan pengelolaan hak akses. Dengan kontrol yang baik, keamanan aplikasi meningkat karena risiko akses tidak sah, pencurian data, atau serangan siber dapat diminimalkan.

“saat masuk kedalam aplikasi, saat login pada aplikasi ini tidak terdapat keamanan dua faktor. Saya hanya memasukkan email dan password namun tidak ada konfirmasi lewat email yang dikirimkan berupa kode.” (Wawancara bersama MA pada 7 September 2024)

Implementasi kontrol sebagai mekanisme keamanan pada aplikasi Balla Amma Caradde (BACCE) perlu diperhatikan perihal keamanan pengguna dalam mengakses aplikasi seperti autentikasi pengguna saat mulai mendaftarkan akun mereka pada aplikasi Balla Amma Caradde (BACCE). dalam halaman antarmuka aplikasi Balla Amma Caradde (BACCE) sendiri saat melakukan registrasi akun tidak memiliki autentikasi, dan hanya mendaftarkan alamat *email*, nomor telepon dan lainnya namun aplikasi tidak mengarahkan pengguna pada verifikasi *email* atau nomor telepon.

Gambar 4. 7

Tampilan antar muka dan registrasi akun pada aplikasi Balla Amma Caradde (BACCE)



Sumber : Data diolah oleh penulis. 2024

b) Keamanan Menentukan Keandalan Aplikasi

Keamanan aplikasi yang tinggi memastikan bahwa data pengguna tetap terlindungi, tidak ada manipulasi data, dan tidak terjadi kebocoran informasi. Jika sebuah aplikasi memiliki sistem keamanan yang lemah, maka efektivitasnya dalam memberikan layanan akan berkurang, karena pengguna mungkin kehilangan kepercayaan atau mengalami gangguan dalam penggunaannya. Berikut hadil wawancara terkait keamanan aplikasi dengan Kasubag Perencanaan dan Pelaporan DPPPA Kota Makassar.

“untuk saat ini tidak ada yang melapor terkait kebocaran data dari pengguna dan kalaupun ada maka kami akan saat itu juga mengatasi permasalahan tersebut.” (Wawancara bersama SS pada Selasa, 22 Oktober 2024)

Sehingga hal paling terpenting pada pembuatan aplikasi ialah keamanan juga kontrol agar penggunaan aplikasi berjalan lebih optimal. Untuk mencapai efektivitas aplikasi Balla Amma Caradde (BACCE) dalam pelayanan pengaduan diperlukan dua poin tersebut dalam keamanan dan kontrol.

e. *Efficiency* (Efisiensi)

Efektivitas aplikasi dalam analisis efisiensi mengacu pada seberapa baik aplikasi mampu mengukur, mengevaluasi, dan meningkatkan efisiensinya sendiri. Aplikasi yang efektif dalam analisis efisiensi harus memiliki fitur yang memungkinkan pemantauan, diagnosis, dan optimasi kinerja. Terkait efisiensi, jenis pelaporan dengan berbasis *e-government* dapat disampaikan dengan instan dan tanpa hadir secara fisik. Berikut wawancara dengan Kepala Bidang Kualitas Hidup Perempuan dan Kepala Layanan PUSPAGA.

“Sebetulnya, adanya aplikasi BACCE untuk mempermudah masyarakat untuk mengakses pelaporan dikarenakan jam kerja PUSPAGA sebagai layanan aduan secara langsung atau datang ke kantor memiliki keterbatasan dalam proses mengumpulkan laporan” (Wawancara bersama NS pada Jum’at, 23 Agustus 2024)

Dari pernyataan tersebut dapat dimengerti bahwa Aplikasi BACCE dapat diakses kapan saja dan di mana saja melalui perangkat Android, memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan layanan konsultasi dan pelaporan tanpa harus datang langsung ke kantor layanan. Tak hanya itu dalam melihat efisiensi dari efektivitas aplikasi diperlukan juga bagaimana integrasi aplikasi antara layanan *offline* dan *online*. Dalam hal ini, sesuai dengan hasil wawancara dengan Dir. Analisis Perencanaan dan Pengelolaan Keuangan YASMIB Makassar.

"Kami sering kali bekerja sama dengan DPPPA Kota Makassar beserta UPTD kota Makassar dalam rangka memberikan pelatihan dan sosialisasi kepada masyarakat terkait aplikasi BACCE ini. Dan memang ide dalam pembuatan aplikasi untuk pelaporan sangat menarik dikarenakan ada banyak masyarakat yang mungkin memiliki akses terbatas" (*Wawancara bersama AS pada Jum'at, 6 September 2024*)

Dapat di lihat bahwa aplikasi BACCE telah menggabungkan layanan digital dengan pusat layanan fisik seperti Puspaga dan kontainer kelurahan, memperluas jangkauan layanan kepada masyarakat yang memiliki keterbatasan akses digital. Dengan adanya aplikasi merupakan upaya dari DPPPA Kota Makassar untuk mendorong layanan berbasis *e-government* dalam hal ini masih memiliki beberapa kendala namun di balik itu adanya aplikasi ini sebagai langkah awal dari kecepatan dan kemudahan terhadap masyarakat dalam mengakses layanan pengaduan.

f. *Service* (Pelayanan)

Dalam konteks aplikasi layanan pengaduan, pelayanan adalah inti dari fungsi aplikasi sehingga untuk menilai efektivitas aplikasi tersebut perlu melihat bagaimana aplikasi tersebut memberikan pelayanan publik secara digital. Bukan hanya perihal bagaimana keandalan aplikasi, tapi juga proses interaksi antara masyarakat dan pemerintah melalui aplikasi BACCE (Balla Amma Caradde). Berikut kerangka pengukuran *Service* atau Pelayanan.

Gambar 4. 8
Kerangka Pengukuran Efektivitas Pelayanan Aplikasi BACCE – Balla Amma Caradde



Sumber : Data diolah oleh penulis. 2024.

a) Kemudahan Akses (Accessibility)

Kemudahan akses aplikasi merujuk pada sejauh mana masyarakat dapat menggunakan aplikasi dengan mudah, tanpa hambatan teknis, bahasa, atau keterbatasan perangkat. Aplikasi layanan pengaduan yang efektif harus dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat, termasuk mereka yang mungkin memiliki

keterbatasan dalam teknologi. Tak hanya mengenai hal itu namun *Accessibility* aplikasi juga diukur dari kemudahan dalam menemukan aplikasi dalam hal ini melihat ketersediaan aplikasi dalam berbagai *platform* seperti web, android serta ios. Namun dalam hal aplikasi BACCE - Balla Amma Caradde, masyarakat hanya dapat mengakses aplikasi melalui platform *PlayStore-Google* yang ada pada pengguna android dan tak dapat diakses pada pengguna iOS.

Gambar 4.9
Profile Aplikasi BACCE – Balla Amma Caradde



Sumber : data diolah oleh penulis. 2024

b) Kecepatan Respon (Responsiveness)

Kecepatan respon dalam aplikasi merujuk pada waktu yang dibutuhkan oleh aplikasi untuk merespons suatu aksi dari pengguna. Ini adalah salah satu faktor kunci dalam pengalaman pengguna (user experience/UX). Semakin cepat aplikasinya merespon, semakin puas pengguna. Atau kecepatan respon adalah waktu yang dibutuhkan dari saat pengguna melakukan

aksi (misalnya, klik tombol atau mengetik) hingga aplikasi memberikan respon balik (misalnya, menampilkan data atau berpindah halaman).

"dari pengalaman saya dalam membuat aduan pada aplikasi Balla Amma Caradde (BACCE), saya mendaftarkan nomor telepon namun sudah berlangsung selama sebulan tetapi tak ada tanggapan atau tak ada respon dari DP3A dalam memproses aduan." (Wawancara bersama MA pada 7 September 2024)

Kecepatan Respon juga termasuk pada jangka waktu yang digunakan admin dalam hal ini dari instansi DPPPA Kota Makassar dalam menangani laporan yang diterima dalam aplikasi BACCE – Balla Amma Caradde. Adapun hasil wawancara dengan Kepala Bidang Kualitas Hidup Perempuan dan Kepala Layanan PUSPAGA DPPPA Kota Makassar terkait kecepatan tindak lanjut yang dibutuhkan oleh DPPPA kota Makassar ialah sebagai berikut.

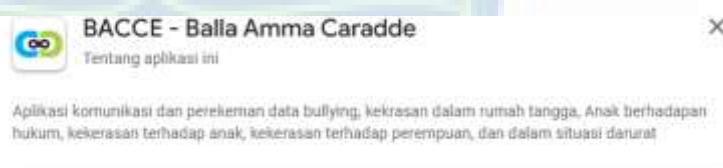
"Dikarenakan ini berbasis aplikasi tentu biasa terjadi kemacetan di dalam prosesnya, misalnya internet lagi down atau pengguna yang menggunakan pusat data yang tidak tercukupi pasti akan memengaruhi kecepatan dari penyelesaian kasus pengguna aplikasi, dan memang kita sering menghadapi aplikasi yang down dan tentu kita dari DPPPA Kota Makassar akan cepat memberbaiki server." (Wawancara bersama NS pada Jum'at, 23 Agustus 2024)

Dalam wawancara tersebut ditemukan bahwa aplikasi BACCE – Balla Amma Caradde sempat memiliki kendala dalam kecepatan akses pada aplikasi yang tentu saja berdampak pada pengguna sehingga hal ini dapat menghambat keberlangsungan jalannya aplikasi. Selain dari itu data

pengguna dalam aplikasi juga penting untuk dilihat terkait aplikasi yang sempat mengalami kendala atau dalam hal ini *maintenance* yang disampaikan oleh Kepala Bidang Kualitas Hidup Perempuan & Kepala Layanan Puspaga.

Terkait kendala *maintenance* aplikasi yang telah mengalami beberapa kali *error* yang telah disampaikan oleh Kasubag Perencanaan dan Pelaporan dalam analisis Kontol dan Security aplikasi telah memberikan informasi mengenai belum adanya tindak lanjut dari pihak DPPPA Kota Makassar dalam menangani atau melakukan *maintenance* terhadap aplikasi BACCE – Balla Amma Caradde sehingga sangat disayangkan bahwa data pengguna atau pelapor yang telah mengakses aplikasi telah hilang. Pada hasil wawancara ini diperkuat dengan data yang dapat diakses secara publik atau umum pada masyarakat untuk melihat pembaharuan dalam aplikasi atau melihat sudah berapa kali aplikasi telah melakukan *maintenance*.

Gambar 4. 10
Profile Update aplikasi BACCE – Balla Amma Caradde



Sumber : Data diolah oleh penulis. 2024.

Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa aplikasi terakhir

ter-update pada 11 Desember 2022, dalam hal ini dapat dilihat bahwa aplikasi belum mengalami perbaikan atau *maintenance* selama aplikasi di *launching* pada momentum hari ibu tanggal 22 Desember 2022. Hal itu juga diperkuat dari model atau versi aplikasi yang masih menampilkan versi 1.0.0 atau aplikasi hanya diperbarui sekali pada saat dirilis.

c) Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)

Kepuasan pengguna aplikasi adalah ukuran seberapa senang, nyaman, dan puasnya pengguna saat menggunakan sebuah aplikasi. Ini sangat penting karena pengguna yang puas cenderung terus menggunakan aplikasi, memberikan ulasan positif, dan merekomendasikannya ke orang lain. Atau kepuasan pengguna (user satisfaction) dalam konteks aplikasi berarti sejauh mana ekspektasi pengguna terpenuhi atau bahkan terlampaui oleh pengalaman mereka saat menggunakan aplikasi tersebut.

Untuk melihat kepuasaan pengguna pada aplikasi BACCE – Balla Amma Caradde dapat dilihat bagaimana ulasan pengguna yang terdapat pada *platform* dimana aplikasi dirilis.

Gambar 4. 11
Profile Reviews Aplikasi BACCE – Balla Amma Caradde



Dalam hal ini, DPPPA Kota Makassar telah melakukan sosialisasi terkait aplikasi BACCE – Balla Amma Caradde kepada masyarakat untuk mengakses aplikasi dengan mudah, terlihat dari ulasan pengguna yang lebih dominan memberikan *rating* bintang 5 dalam artian mereka puas akan hadirnya aplikasi BACCE – Balla Amma Caradde. Namun, ada

salah satu pengguna atau informan yang telah mengakses aplikasi menyatakan ketidakpuasan.

Gambar 4. 12
Profile Review Ketidakpuasan Pengguna Aplikasi BACCE – Balla Amma Caradde.



Sumber: data diolah oleh penulis.2024

Dari data *review* pengguna aplikasi tersebut mengomentari kinerja aplikasi yang belum memproses aduan terkait laporan yang telah di masukan dalam aplikasi, hal ini diperkuat dengan hasil wawancara dengan pihak DPPPA yang telah mengatakan bahwa aplikasi telah mengalami *error* dan beberapa data pengguna hilang sehingga hal itu menjadi jawaban dari ketidakpuasan pengguna aplikasi.

d) *Usage Rate*

Usage rate aplikasi (tingkat penggunaan aplikasi) adalah ukuran seberapa sering dan seberapa banyak aplikasi digunakan oleh pengguna dalam periode tertentu. Ini adalah salah satu

metrik penting dalam analisis performa aplikasi karena menunjukkan seberapa relevan dan bermanfaat aplikasi bagi penggunanya. Untuk melihat *usage rate* pada aplikasi BACCE – Balla Amma Caradde yaitu dapat dilihat dari data yang tersedia pada *platform* google play. Berikut data mengenai *Usage Rate* aplikasi BACCE – Balla Amma Caradde.

Gambar 4. 13

Profile Usage Rate aplikasi BACCE – Balla Amma Caradde



Sumber : Data diolah oleh penulis. 2024.

Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa pengguna yang telah mendownload aplikasi BACCE kurang lebih dari 100 downloads atau data yang menampilkan jumlah akun yang telah mendownload aplikasi BACCE – Balla Amma Caradde dan memiliki 52 ulasan pengguna aktif.

e) *Security dan Privacy*

Security dan *privacy* dalam aplikasi merupakan dua aspek penting yang saling berkaitan dalam menjaga kepercayaan dan kenyamanan pengguna. *Security* atau keamanan aplikasi

bertujuan untuk melindungi sistem dan data dari akses yang tidak sah, serangan siber, serta berbagai bentuk penyalahgunaan.

Praktik keamanan meliputi penggunaan autentikasi seperti password atau biometrik, enkripsi data untuk menjaga kerahasiaan informasi saat dikirim maupun disimpan, serta penerapan kode yang aman agar tidak rentan terhadap serangan seperti SQL injection atau cross-site scripting (XSS). Selain itu, pembaruan sistem secara berkala juga penting untuk menutup celah keamanan yang mungkin muncul.

Sementara itu, *privacy* atau privasi dalam aplikasi berfokus pada bagaimana data pribadi pengguna dikumpulkan, digunakan, dan dibagikan. Privasi bertujuan memastikan bahwa data pengguna tidak disalahgunakan, serta hanya digunakan sesuai dengan izin yang telah diberikan. Dari hasil wawancara dengan Kepala Bidang Kualitas Hidup Perempuan & Kepala Layanan Puspaga perihal keamanan data pengguna dalam aplikasi BACCE - Balla Amma Caradde sebagai berikut.

Perihal keamanan data pengguna yang memang aplikasi telah beberapa kali mengalami error, belum ada pelaporan atau pengaduan terkait data pengguna yang bocor dan memang pada aplikasi kita hanya langsung login tak ada autentikasi dua faktor (Wawancara bersama NS pada Jum'at, 23 Agustus 2024)

Dilihat dari profile antarmuka aplikasi BACCE – Balla Amma Caradde pada proses *log-in* yang sangat mudah dalam

membuat akun, hanya memasukkan email serta *password* akan tetapi kemudahan dalam akses terkadang menjadi bencana apabila terjadi peretasan sehingga *autentikasi dua faktor* sangat dibutuhkan dalam proses registrasi akun yang mengarahkan kode yang akan dimasukkan pengguna baru kedalam *email*.

Adapun itu Autentikasi dua faktor ialah langkah keamanan tambahan yang digunakan untuk memastikan bahwa hanya pengguna yang sah yang dapat mengakses akun aplikasi. Dalam proses registrasi akun, setelah pengguna mengisi data seperti nama, email, dan membuat kata sandi, aplikasi akan memverifikasi faktor pertama yaitu sesuatu yang diketahui oleh pengguna, seperti password. Setelah itu, aplikasi meminta verifikasi faktor kedua, yang biasanya berupa kode OTP (One-Time Password) yang dikirim melalui SMS, email, atau aplikasi autentikator seperti Google Authenticator. Bisa juga dalam bentuk notifikasi push atau verifikasi biometrik seperti sidik jari atau pemindai wajah, tergantung pada sistem yang digunakan. Jika kedua faktor berhasil diverifikasi, barulah pengguna dapat menyelesaikan registrasi dan menggunakan akun dengan aman.

Manfaat dari autentikasi dua faktor sangat besar, terutama dalam hal meningkatkan keamanan akun. Dengan adanya 2FA, meskipun kata sandi pengguna diketahui oleh pihak lain, akun tetap terlindungi karena dibutuhkan verifikasi tambahan yang

hanya dimiliki oleh pengguna tersebut. Ini secara efektif mencegah akses tidak sah, perlindungan terhadap serangan phishing, dan pencurian data. Selain itu, penerapan 2FA meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap aplikasi dan menjadi bentuk kepatuhan terhadap standar keamanan data dan privasi. Oleh karena itu, 2FA kini menjadi fitur penting dalam aplikasi yang mengutamakan keamanan dan perlindungan informasi pengguna.

Sehingga aplikasi BACCE – Balla Amma Caradde masih rentan terhadap keamanan data pengguna aplikasi dikarenakan belum adanya autentikasi dua faktor yang di gunakan oleh pengembang aplikasi sehingga masih membutuhkan pemeliharaan aplikasi lebih lanjut. Hal ini juga menjadi jawaban dari aplikasi yang telah mengalami beberapa kali error dan data pengguna pelapor hilang dikarenakan sekuritas aplikasi yang masih belum kompatibel.

f) Follow-Up dan Transparansi

Dalam meninjau efektivitas layanan aplikasi sangat penting untuk melihat keberlanjutan dari proses pengaduan yang telah di masukkan dalam aplikasi sehingga data mengenai jumlah pelapor dapat diakses oleh masyarakat umum dan sangat penting untuk meninjau transparansi dalam proses aduan agar masyarakat semakin percaya dan dapat mengandalkan aplikasi

sebagai sarana layanan pengaduan. Namun dari data CATAHU UPTD PPA Kota Makassar tidak terdapat data mengenai jumlah aduan kekerasan dalam rumah tangga berbasis online.

Tabel 4. 1
Kasus Kekerasan Dalam Rumah Tangga 2021-2023

No	Tahun	Bentuk Kekerasan	Jumlah
1	2021	KDRT	184
2	2022	KDRT	52
3	2023	KDRT	56
TOTAL			292

Sumber: Dinas Perlindungan Perempuan dan Anak Kota Makassar

Dari data tersebut menampilkan jumlah kekerasan dalam rumah tangga yang terjadi di Kota Makassar dari tahun 2021 – 2023 yang menampilkan kasus yang dilaporkan baik melalui proses pengaduan *online* dan *offline*. Namun dikarenakan sesuai dengan informasi dari DPPPA Kota Makassar bahwa aplikasi sempat mengalami kendala dan terjadi *error* sehingga data pelapor dalam aplikasi BACCE – Balla Amma Caradde tidak dapat diakses sehingga menjadi kendala untuk memuat jumlah data pelapor yang telah menggunakan aplikasi pengaduan.

C. PEMBAHASAN

Analisis *PIECES* dikembangkan oleh James Watherbe. Analisis ini merupakan kerangka kerja untuk menganalisis sistem, baik manual maupun terkomputerisasi, dengan fokus pada enam aspek: Performance (kinerja),

Information (informasi), Economy (ekonomi), Control (pengendalian), Efficiency (efisiensi), dan Service (pelayanan). Metode analisis PIECES adalah salah satu bentuk analisis yang digunakan untuk menganalisis suatu sistem informasi.

Metode PIECES juga dapat didefinisikan sebagai metode untuk mengoreksi atau memperbaiki sistem informasi bagi pengambil keputusan dalam suatu organisasi (Windarti & Muslim, 2023). Metode PIECES adalah metode analisis sebagai dasar untuk memperoleh pokok-pokok permasalahan yang lebih spesifik. Dengan kata lain, metode PIECES biasa digunakan untuk menganalisa kemampuan suatu sistem guna mengidentifikasi kelemahan sistem, hambatan dan/atau masalah pada sistem yang berjalan agar dapat menjadi dasar dalam perbaikan atau solusi dari permasalahan yang ada.

1. *Performance*

Untuk mengukur kinerja dari aplikasi Balla Amma Caradde, dalam indikator *Performance* (kinerja) memiliki dua kriteria yaitu, *throughput* dan waktu respon.

a. *Throughput*

Aplikasi BACCE menunjukkan adanya peningkatan dalam efektivitas pelaporan kasus kekerasan dalam rumah tangga melalui digitalisasi layanan. Aplikasi ini dirancang untuk mengatasi keterbatasan jam kerja layanan offline PUSPAGA. Berdasarkan wawancara, BACCE memberikan kemudahan akses bagi

masyarakat untuk melakukan pelaporan tanpa harus hadir secara fisik.

Namun, kinerja belum sepenuhnya optimal. Temuan dari LSM dan pengguna menunjukkan bahwa meskipun aplikasi memudahkan akses awal, masih terjadi kendala seperti fitur yang tidak lengkap, aplikasi yang mengalami error, dan kurangnya integrasi lintas sektor (misalnya dengan Dinas Kesehatan atau Pendidikan). Hal ini menandakan bahwa kinerja aplikasi belum mampu menjawab kompleksitas permasalahan yang dilaporkan. Meskipun aplikasi ini telah memberikan kontribusi awal terhadap peningkatan aksesibilitas, kinerja BACCE masih belum mencapai tingkat optimal. Berdasarkan temuan dari Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) dan sejumlah pengguna, terdapat sejumlah permasalahan yang menghambat efektivitas pelaporan, antara lain: terbatasnya fitur dalam aplikasi, gangguan teknis berupa error atau ketidakstabilan sistem, serta belum terbangunnya integrasi lintas sektor dengan instansi terkait seperti Dinas Kesehatan, Dinas Pendidikan, atau UPTD lainnya.

Ketidaklengkapan fitur dan lemahnya koordinasi antar lembaga ini berdampak pada tidak maksimalnya respons terhadap laporan yang masuk, mengingat bahwa kasus kekerasan dalam rumah tangga sering kali bersifat multidimensional dan memerlukan penanganan holistik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa meskipun BACCE telah membawa inovasi dalam sistem pelaporan berbasis e-government,

performa aplikasinya masih membutuhkan penguatan dari segi teknis, kelembagaan, dan keberlanjutan layanan untuk dapat secara efektif menangani kompleksitas permasalahan yang dilaporkan oleh masyarakat.

b. Waktu Respon

Dalam pengaduan yang dilaporkan pada aplikasi Balla Amma Caradde (BACCE) menurut dari pernyataan oleh DPPA Kota Makassar bahwa waktu respon atau penindakan lanjutan terhadap laporan yang telah diterima oleh admin aplikasi Balla Amma Caradde yaitu dalam rentan waktu 2 minggu setelah pengguna memasukkan aduan dalam aplikasi. Namun fakta dilapangan tidak sesuai dengan pernyataan yang diberikan oleh DP3A. Dari pernyataan pengguna aplikasi mengatakan bahwa ia telah menunggu lebih dari 2 minggu namun tak ada konfirmasi ulang dari pihak admin aplikasi terkait aduan yang telah dibuat oleh pengguna. Sehingga ini sesuai dengan pernyataan dari DP3A bahwa aplikasi ini telah mengalami error sehingga data yang ada di dalam sempat hilang dan tak dapat diakses dan juga setelah aplikasi ini rilis belum ada pemeliharaan lanjutan dikarenakan terkendala dalam pembiayaan atau membutuhkan alokasi anggaran baru sehingga DPPPA Kota Makassar belum bisa melakukan pemeliharaan aplikasi lanjutan.

2. *Information*

Dalam informasi ini memiliki empat kriteria dalam menentukan efektivitas dalam analisis PIECES yang dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Akurasi

Akurasi informasi dalam aplikasi BACCE mencakup sejauh mana data yang diinput oleh pengguna benar-benar diproses dan ditindaklanjuti oleh pihak DP3A Kota Makassar. Berdasarkan hasil wawancara, ditemukan adanya ketidaksesuaian antara informasi yang dijanjikan dalam aplikasi dan kenyataan di lapangan. Misalnya, aduan yang diajukan oleh pengguna telah masuk ke dalam sistem namun kemudian menghilang tanpa konfirmasi lebih lanjut, serta tidak adanya tanggapan melalui kontak yang telah disertakan pengguna. Hal ini menunjukkan adanya kelemahan dalam validasi dan tindak lanjut data, yang berdampak langsung pada akurasi informasi layanan. Di sisi internal, DP3A menyatakan waktu proses aduan maksimal 2–3 hari kerja, tetapi testimoni pengguna menunjukkan ketidaksesuaian realisasi layanan tersebut.

b. Relevansi

Aplikasi BACCE dibangun sebagai bentuk pelayanan publik berbasis e-government, yang sangat relevan dalam menjawab kebutuhan masyarakat akan layanan pengaduan kekerasan yang mudah, cepat, dan tidak terbatas waktu serta tempat. Di tengah keterbatasan jam operasional layanan fisik,

BACCE menjadi media alternatif yang strategis. Fitur-fitur yang tersedia seperti laporan KDRT, kekerasan terhadap perempuan dan anak, hingga konsultasi dan curhat mencerminkan kebutuhan nyata masyarakat. Namun, relevansi ini sedikit terganggu oleh hambatan teknis seperti tidak tersedianya aplikasi untuk pengguna iOS dan masalah stabilitas aplikasi (crash dan bug), yang justru mengurangi efektivitasnya sebagai sarana pengaduan digital.

c. Kelengkapan

Secara struktural, aplikasi BACCE telah mencakup alur layanan yang cukup lengkap—mulai dari registrasi akun, pemilihan aduan, pengisian formulir, hingga proses pengiriman laporan. Namun, dari sisi isi, beberapa kekurangan ditemukan. Salah satunya adalah fitur artikel yang seharusnya menyediakan informasi dan edukasi terkait kekerasan, ternyata belum menampilkan konten yang relevan. Selain itu, tidak adanya notifikasi atau tracking status aduan menyebabkan pengguna tidak mengetahui perkembangan laporannya, yang bisa menimbulkan kesan ketidakjelasan dan kurangnya transparansi. Ini menunjukkan bahwa kelengkapan sistem belum sepenuhnya didukung oleh kualitas isi dan mekanisme pelayanan lanjutan.

d. Aksesibilitas

Dari sisi aksesibilitas, aplikasi ini telah membuka jalan bagi masyarakat untuk melaporkan kasus kekerasan secara daring, tanpa perlu datang langsung ke kantor DP3A. Namun, masih terdapat sejumlah hambatan. Pertama, aplikasi belum tersedia untuk pengguna iOS, yang membatasi jangkauan. Kedua, tidak adanya fitur ramah disabilitas seperti pembaca layar atau tampilan dengan kontras tinggi menandakan bahwa inklusivitas belum menjadi perhatian utama. Hal ini diperkuat oleh pernyataan dari pihak YASMIB yang mengapresiasi langkah pemerintah, namun tetap menyoroti belum adanya akses khusus bagi penyandang disabilitas. Oleh karena itu, peningkatan aksesibilitas akan menjadi langkah penting dalam mendukung prinsip keadilan sosial dan pemenuhan hak bagi seluruh warga.

3. *Economy*

a. *Cost and Benefit*

Berdasarkan data yang diperoleh melalui platform sirup.lkpp.go.id, anggaran yang dialokasikan oleh DP3A Kota Makassar untuk pembuatan aplikasi BACCE sebesar Rp25.000.000,- pada tahun 2022. Anggaran ini tergolong rendah jika dibandingkan dengan rata-rata biaya pengembangan aplikasi e-government, namun tetap memberikan dasar awal bagi digitalisasi layanan pengaduan kekerasan terhadap perempuan dan anak. Meski

demikian, penggunaan dana tersebut belum mencakup kebutuhan pemeliharaan dan pembaruan aplikasi secara rutin.

Di sisi manfaat, aplikasi BACCE memberikan nilai guna baik secara langsung maupun tidak langsung. Bagi DP3A Kota Makassar, aplikasi ini membantu efisiensi pelayanan, mempermudah pencatatan laporan, serta memperkuat citra lembaga dalam mengadopsi layanan berbasis teknologi informasi. Bagi masyarakat, khususnya korban kekerasan, aplikasi ini menyediakan jalur alternatif untuk melaporkan kejadian tanpa harus hadir secara fisik, sehingga memberikan rasa aman dan kenyamanan. Namun, dari hasil wawancara ditemukan bahwa sejumlah pengguna belum mendapatkan tindak lanjut setelah mengirimkan laporan, bahkan ada laporan yang tidak terlacak kembali. Ini menunjukkan bahwa belum semua manfaat potensial dari aplikasi benar-benar dirasakan oleh masyarakat. Dengan demikian, meskipun nilai manfaat aplikasi cukup menjanjikan, ketidakseimbangan antara biaya pemeliharaan dan kualitas layanan menunjukkan bahwa nilai ekonominya belum optimal.

b. Pengembangan

Dalam konteks pengembangan, efektivitas aplikasi BACCE dari aspek ekonomi juga dapat dilihat sebagai bagian dari investasi jangka panjang menuju pelayanan publik digital yang adaptif dan berkelanjutan. Namun, terdapat beberapa kendala yang menghambat

pengembangan tersebut. Wawancara dengan Kasubag Perencanaan dan Pelaporan DP3A Kota Makassar menyatakan bahwa masalah anggaran menjadi hambatan utama dalam melakukan pemeliharaan berkala, termasuk dalam mengatasi error sistem dan pembaruan fitur. Tanpa pemeliharaan yang memadai, aplikasi berisiko stagnan dan kehilangan kepercayaan publik.

Pengembangan yang ideal seharusnya mencakup peningkatan stabilitas aplikasi, penguatan sistem notifikasi dan pelacakan aduan, serta perluasan jangkauan ke platform iOS agar lebih inklusif. Selain itu, aplikasi juga perlu memperhatikan aspek inklusivitas, seperti penyediaan fitur ramah disabilitas, agar seluruh lapisan masyarakat dapat mengakses layanan dengan setara. Dengan anggaran yang lebih besar, DP3A berpotensi merekrut pengembang profesional dan meningkatkan kualitas desain, keamanan data, serta responsivitas aplikasi. Investasi semacam ini tidak hanya memberi manfaat jangka pendek dalam bentuk layanan cepat, tetapi juga mendorong kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik berbasis teknologi yang inklusif dan adaptif terhadap kebutuhan zaman.

4. *Control & Security*

Kontrol dan keamanan aplikasi BACCE masih sangat lemah. Tidak adanya autentikasi dua faktor (2FA) membuat sistem rentan terhadap pelanggaran keamanan. Tidak adanya verifikasi email atau nomor telepon dalam proses registrasi menunjukkan lemahnya kontrol

awal. Meski tidak ada laporan kebocoran data, celah keamanan ini berpotensi membahayakan data pengguna.

Kurangnya fitur enkripsi dan otorisasi pengguna mengindikasikan bahwa keamanan belum menjadi prioritas utama dalam pengembangan aplikasi, padahal ini krusial untuk menjaga kepercayaan masyarakat terhadap layanan pemerintah digital. Walaupun hingga saat ini belum ditemukan laporan kebocoran data pengguna, potensi risiko tetap tinggi mengingat belum adanya fitur enkripsi data yang memadai maupun sistem otorisasi berlapis yang mampu membatasi akses internal sesuai peran pengguna. Dalam konteks layanan yang menangani isu kekerasan terhadap perempuan dan anak—yang informasinya sangat sensitif—pengabaian terhadap aspek keamanan digital menjadi masalah serius. Kurangnya perlindungan data pribadi tidak hanya membahayakan pengguna secara individu, tetapi juga dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap komitmen pemerintah dalam melindungi hak-hak warga negara melalui platform digital. Keamanan dan kontrol akses seharusnya menjadi prioritas utama dalam pengembangan aplikasi publik seperti BACCE, terutama karena aplikasi ini berkaitan langsung dengan layanan krusial yang menyangkut keselamatan dan kerahasiaan korban. Oleh karena itu, pembaruan sistem keamanan secara menyeluruh menjadi kebutuhan mendesak agar aplikasi ini dapat berfungsi optimal dan kredibel dalam jangka panjang.

5. *Eficiency*

a. Usabilitas

Usabilitas mengacu pada seberapa mudah dan nyaman aplikasi digunakan oleh target pengguna. Dalam konteks aplikasi *Balla Amma Caradde (BACCE)*, aplikasi ini dinilai cukup memudahkan masyarakat, khususnya korban kekerasan, dalam mengakses layanan pengaduan tanpa harus hadir secara fisik ke kantor DP3A atau PUSPAGA. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Kualitas Hidup Perempuan DP3A Kota Makassar, keberadaan aplikasi ini dirancang untuk mengatasi kendala keterbatasan jam layanan langsung. Aksesibilitas aplikasi melalui perangkat Android membuat pelaporan dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja. Namun, dari sisi desain dan pengalaman pengguna, masih terdapat kekurangan, seperti minimnya panduan dalam navigasi, kurang responsifnya fitur tertentu, dan absennya notifikasi yang menunjukkan bahwa laporan telah diterima atau sedang diproses. Selain itu, aplikasi belum tersedia untuk pengguna iOS, sehingga membatasi jangkauan pengguna yang menggunakan perangkat Apple. Ketiadaan versi yang inklusif untuk penyandang disabilitas juga menunjukkan bahwa aspek *usability* belum sepenuhnya optimal bagi seluruh kalangan masyarakat.

b. Maintabilitas

Maintainabilitas berkaitan dengan kemudahan dalam memperbaiki, memperbarui, dan menjaga aplikasi agar tetap berfungsi optimal seiring waktu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi BACCE masih menghadapi beberapa kendala teknis seperti seringnya error dan tidak stabilnya sistem, sebagaimana disampaikan oleh Kasubag Perencanaan dan Pelaporan DP3A Kota Makassar. Ketergantungan pada pengajuan anggaran baru untuk setiap kebutuhan pemeliharaan menjadi hambatan tersendiri dalam menjaga keberlangsungan aplikasi. Tidak adanya skema pemeliharaan rutin atau tim teknis yang khusus ditugaskan untuk menangani pengembangan dan perbaikan aplikasi menyebabkan keterlambatan dalam penanganan gangguan sistem. Tanpa upaya maintainabilitas yang konsisten, efektivitas aplikasi dalam jangka panjang akan menurun dan berdampak langsung pada pengalaman pengguna serta keberhasilan layanan pengaduan digital secara keseluruhan.

c. Integrasi

Integrasi menjadi indikator penting dalam mengukur sejauh mana aplikasi mampu menyelaraskan sistem digital dengan layanan konvensional yang sudah ada. Dalam konteks BACCE, aplikasi ini tidak berdiri sendiri, melainkan terintegrasi dengan layanan offline seperti PUSPAGA dan kontainer kelurahan. Hal ini terbukti dari

adanya sinergi antara DP3A, UPTD, dan mitra masyarakat seperti YASMIB Makassar dalam pelatihan, sosialisasi, serta penyebaran informasi terkait penggunaan aplikasi. Berdasarkan wawancara dengan perwakilan YASMIB, aplikasi BACCE dipandang sebagai inovasi yang penting dalam menjembatani kebutuhan masyarakat yang memiliki keterbatasan akses layanan fisik. Meskipun integrasi ini masih bersifat awal dan belum menyeluruh, langkah ini mencerminkan upaya untuk membangun sistem pelayanan publik yang lebih inklusif dan kolaboratif. Ke depan, integrasi perlu ditingkatkan tidak hanya pada level institusional, tetapi juga pada level teknis—misalnya dengan menghubungkan database BACCE secara real-time dengan sistem administrasi UPTD, untuk memastikan pelaporan dan penanganan aduan berjalan lebih sinkron.

6. *Services*

a. Reabilitas

Reabilitas dalam konteks aplikasi layanan publik seperti Balla Amma Caradde (BACCE) merujuk pada sejauh mana aplikasi mampu memberikan pelayanan secara konsisten, stabil, dan berkelanjutan sesuai dengan fungsinya. Aplikasi yang reliabel harus memiliki kinerja yang stabil, mampu diakses tanpa kendala, merespon secara cepat, serta dapat menjaga keamanan dan integritas data pengguna. Dari hasil penelitian, reliabilitas aplikasi BACCE

masih tergolong rendah dan menunjukkan sejumlah kelemahan yang signifikan, baik dari sisi teknis maupun operasional.

Dari aspek aksesibilitas, aplikasi BACCE saat ini hanya tersedia pada platform Android melalui PlayStore dan belum mendukung sistem operasi iOS atau versi web, yang secara langsung membatasi jangkauan pengguna. Padahal, aplikasi layanan publik seharusnya dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat dengan berbagai perangkat dan kebutuhan, termasuk kelompok disabilitas atau pengguna dengan keterbatasan digital.

Pada aspek kecepatan respon, baik dari sisi aplikasi maupun dari pihak admin DP3A Kota Makassar, ditemukan adanya hambatan signifikan. Berdasarkan wawancara, aplikasi kerap mengalami down, gangguan koneksi, dan keterlambatan dalam memproses laporan dari masyarakat. Bahkan, terdapat laporan pengguna yang telah mengisi aduan namun tidak mendapatkan konfirmasi, dan laporan tersebut menghilang dari sistem. Ini mengindikasikan adanya kegagalan dalam mempertahankan performa aplikasi yang stabil dan dapat diandalkan.

Dari sisi pemeliharaan (*maintenance*), aplikasi BACCE hanya tercatat mengalami satu kali pembaruan sejak pertama kali diluncurkan pada Desember 2022. Minimnya update aplikasi selama lebih dari satu tahun menunjukkan bahwa tidak ada sistem pemeliharaan rutin yang dilakukan. Hal ini berdampak pada

keandalan sistem, meningkatkan kemungkinan bug, serta memperbesar risiko kehilangan data pengguna sebagaimana telah terjadi menurut wawancara dengan pihak DP3A.

Reliabilitas juga diukur melalui tingkat kepuasan pengguna, yang dapat dilihat dari rating dan ulasan di Google Play. Walaupun mayoritas ulasan menunjukkan apresiasi terhadap ide dan manfaat aplikasi, terdapat pula keluhan terkait laporan yang tidak diproses dan ketiadaan respon dari pihak instansi. Ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan realisasi layanan, yang turut menurunkan kepercayaan publik.

Selain itu, keamanan dan privasi data pengguna juga menjadi indikator penting dari reliabilitas. Sayangnya, aplikasi BACCE belum dilengkapi dengan autentikasi dua faktor (2FA), enkripsi data, atau sistem pelacakan keamanan yang memadai. Hal ini membuat aplikasi rentan terhadap ancaman keamanan siber serta pencurian data, terutama karena aplikasi menangani informasi sensitif terkait kekerasan rumah tangga dan perlindungan perempuan dan anak.

Lebih jauh, dari sisi transparansi dan tindak lanjut, aplikasi BACCE belum memiliki mekanisme terbuka yang memungkinkan masyarakat mengetahui status laporan yang telah dimasukkan. Bahkan, dalam laporan resmi tahunan dari UPTD PPA Kota Makassar, data laporan berbasis online tidak dicantumkan secara

terpisah, sehingga sulit untuk menilai efektivitas aplikasi dalam menjangkau dan menangani kasus kekerasan secara digital.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa aplikasi BACCE masih belum memenuhi indikator reliabilitas secara utuh. Ketidakstabilan sistem, kurangnya pemeliharaan, lambannya respons layanan, serta belum optimalnya keamanan dan tindak lanjut laporan menjadikan aplikasi ini belum sepenuhnya dapat diandalkan sebagai alat utama dalam pelayanan pengaduan berbasis digital. Untuk meningkatkan reliabilitas, perlu adanya strategi penguatan teknis seperti pembaruan berkala, peningkatan kapasitas server, implementasi fitur keamanan yang lebih ketat, serta perbaikan pada sistem pemantauan laporan agar dapat memberikan pelayanan yang konsisten, aman, dan responsif bagi masyarakat.

Sehingga, secara keseluruhan dalam menguji efektivitas dari aplikasi Balla Amma Caradde ini, maka jika ditarik dengan menggunakan analisis PIECES dapat di tarik kesimpulan bahwa

- a. *Performance* aplikasi cukup baik dalam mempercepat waktu tanggap.
- b. *Information* yang disediakan aplikasi informatif namun belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara merata.
- c. *Economy* menunjukkan efisiensi biaya operasional bagi instansi dalam menangani pengaduan.

- d. *Control* masih memiliki kelemahan dalam aspek keamanan dan perlindungan data korban.
- e. *Efficiency* menunjukkan bahwa proses pelaporan menjadi lebih praktis dan tidak memerlukan waktu lama.
- f. *Service* secara kualitas pelayanan dianggap memuaskan, meskipun belum semua masyarakat mengetahuinya karena kurangnya sosialisasi.



BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Dalam melihat bagaimana hasil penelitian perihal Efektivitas Layanan Pengaduan Kekerasan Rumah Tangga Keluarga Berbasis Aplikasi E-Government pada aplikasi Balla Amma Caradde yang telah di lakukan atau dibuat oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DPPPA) Kota Makassar.

Dari data diatas menunjukkan bahwa aplikasi BACCE – Balla Amma Caradde memiliki peran strategis sebagai instrumen digital dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik di bidang perlindungan perempuan dan anak di Kota Makassar. Ditinjau dari aspek pelayanan, efektivitas aplikasi ini dapat dilihat dari enam indikator utama, yaitu kemudahan akses (accessibility), kecepatan respon (responsiveness), kepuasan pengguna (user satisfaction), tingkat penggunaan (usage rate), keamanan dan privasi (security & privacy), serta tindak lanjut dan transparansi (follow-up & transparency).

Kemudahan akses aplikasi tergolong baik karena telah tersedia di platform Android melalui Play Store. Namun, keterbatasan platform – tidak tersedianya versi iOS atau versi web – mengurangi inklusivitas bagi pengguna yang tidak memiliki perangkat Android. Kecepatan respon menjadi tantangan signifikan. Aplikasi kerap mengalami gangguan teknis dan keterlambatan dalam proses penanganan laporan, terutama akibat server

down atau kurangnya pemeliharaan sistem. Hal ini berdampak langsung pada pengalaman pengguna dan penanganan kasus.

Kepuasan pengguna secara umum berada dalam kategori positif, tercermin dari mayoritas ulasan yang memberikan rating tinggi. Namun, masih terdapat keluhan dari pengguna mengenai laporan yang tidak ditindaklanjuti, yang berhubungan erat dengan kendala teknis aplikasi dan hilangnya data. Usage rate aplikasi masih tergolong rendah, dengan jumlah unduhan yang masih di bawah 150 dan ulasan aktif yang terbatas. Ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi memiliki potensi besar, adopsi oleh masyarakat masih rendah, kemungkinan disebabkan oleh kurangnya sosialisasi dan masalah teknis yang belum terselesaikan.

Keamanan dan privasi menjadi isu krusial. Aplikasi belum dilengkapi dengan autentikasi dua faktor, yang menyebabkan kerentanan terhadap peretasan dan kehilangan data pengguna. Ketiadaan fitur keamanan yang memadai dapat mengancam kepercayaan publik terhadap aplikasi. Tindak lanjut dan transparansi masih lemah. Tidak tersedianya data pelaporan berbasis online secara publik menunjukkan kurangnya akuntabilitas dan transparansi dalam manajemen pengaduan. Aplikasi belum mampu menyediakan sistem pelaporan yang terbuka dan dapat diakses sebagai wujud pertanggungjawaban publik.

Secara keseluruhan, aplikasi BACCE – Balla Amma Caradde merupakan inisiatif penting dalam mengimplementasikan layanan pengaduan berbasis digital di sektor perlindungan sosial. Meski

menghadirkan inovasi dalam pelayanan publik, aplikasi ini masih membutuhkan penguatan dalam aspek teknis, keamanan data, dan integrasi pelayanan agar benar-benar dapat berfungsi efektif dan efisien sesuai dengan tujuan awal pembentukannya.

B. SARAN

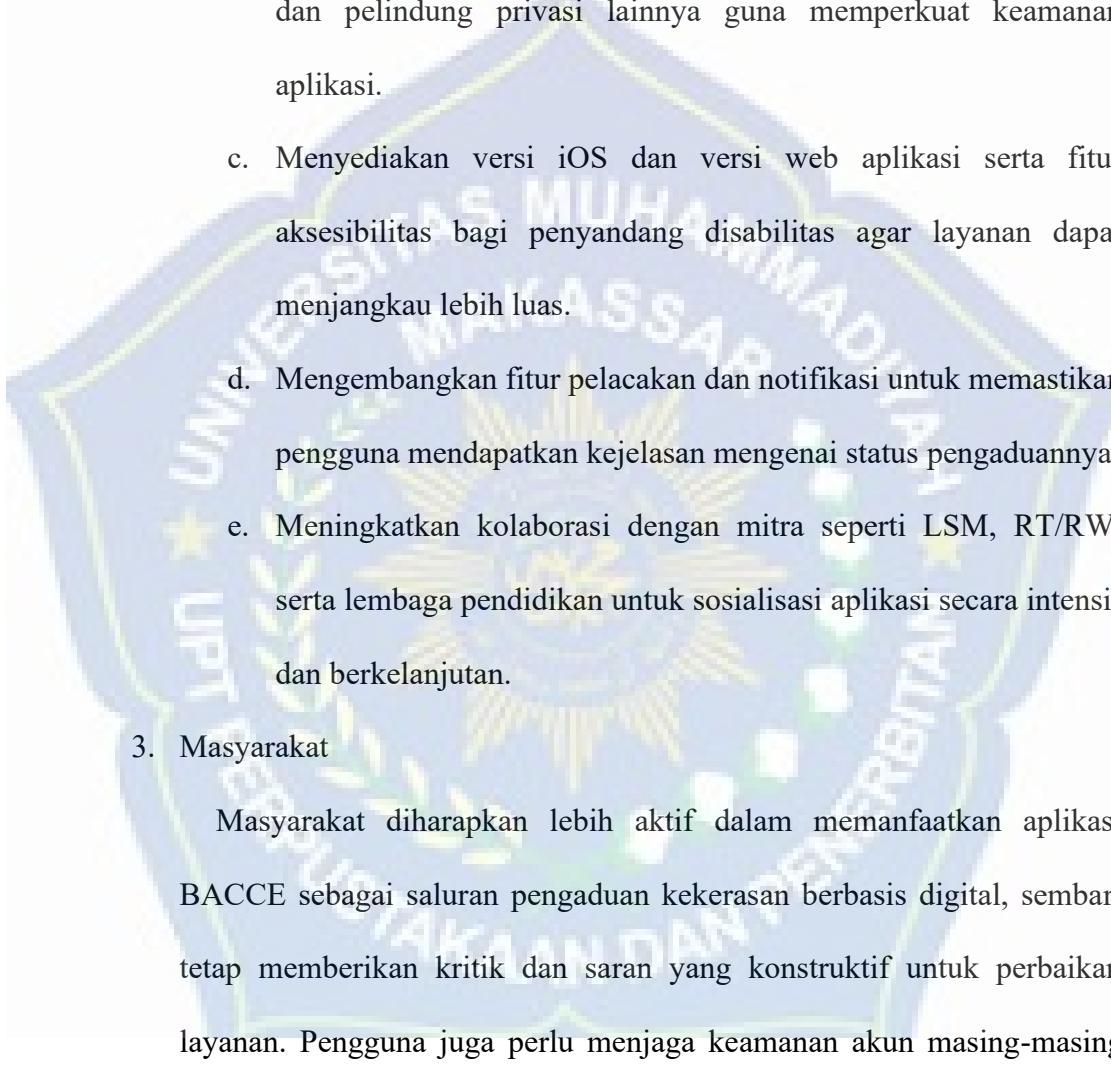
Sehingga dengan melihat kesimpulan dari hasil penelitian ini maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Instansi Pemerintahan

Pemerintah, baik pusat maupun daerah, perlu mendorong penguatan kebijakan dan alokasi anggaran yang berkelanjutan untuk mendukung pengembangan dan pemeliharaan aplikasi layanan publik berbasis e-government. Perlu dibentuk sistem monitoring dan evaluasi berkala terhadap aplikasi yang digunakan publik, untuk menjamin kualitas pelayanan digital yang aman, inklusif, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Pemerintah juga disarankan menetapkan standar minimal keamanan siber dan inklusivitas dalam setiap pengembangan aplikasi publik agar tidak terjadi celah keamanan atau ketimpangan akses.

2. DPPPA Kota Makassar

DP3A Kota Makassar perlu meningkatkan reliabilitas dan keberlanjutan aplikasi BACCE dengan cara:

- 
- a. Melakukan pemeliharaan (maintenance) dan pembaruan aplikasi secara rutin untuk menghindari error, kehilangan data, serta menjaga stabilitas sistem.
 - b. Mengimplementasikan autentikasi dua faktor (2FA), enkripsi data, dan pelindung privasi lainnya guna memperkuat keamanan aplikasi.
 - c. Menyediakan versi iOS dan versi web aplikasi serta fitur aksesibilitas bagi penyandang disabilitas agar layanan dapat menjangkau lebih luas.
 - d. Mengembangkan fitur pelacakan dan notifikasi untuk memastikan pengguna mendapatkan kejelasan mengenai status pengaduannya.
 - e. Meningkatkan kolaborasi dengan mitra seperti LSM, RT/RW, serta lembaga pendidikan untuk sosialisasi aplikasi secara intensif dan berkelanjutan.

3. Masyarakat

Masyarakat diharapkan lebih aktif dalam memanfaatkan aplikasi BACCE sebagai saluran pengaduan kekerasan berbasis digital, sembari tetap memberikan kritik dan saran yang konstruktif untuk perbaikan layanan. Pengguna juga perlu menjaga keamanan akun masing-masing dengan menggunakan kata sandi yang kuat dan tidak membagikan informasi sensitif tanpa alasan yang jelas. Selain itu, masyarakat dapat berperan dalam menyebarkan informasi mengenai keberadaan aplikasi

kepada lingkungan sekitarnya, terutama kelompok rentan yang membutuhkan layanan perlindungan.

4. Akademisi

Kalangan akademisi memiliki peran penting dalam mengkaji efektivitas, keamanan, dan implementasi aplikasi layanan publik melalui penelitian ilmiah dan kajian kritis. Disarankan agar akademisi terlibat dalam pengembangan model evaluasi layanan digital pemerintah serta memberikan rekomendasi berbasis data kepada instansi terkait. Selain itu, akademisi juga dapat membantu melakukan edukasi publik, memberikan pelatihan digital literacy, serta mendorong mahasiswa untuk terlibat dalam program pengabdian masyarakat yang relevan dengan transformasi digital pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto. 2021. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. edited by UGM Press. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Alimi, Rosma, and Nunung Nurwati. 2021. “Faktor Penyebab Terjadinya Kekerasan Dalam Rumah Tangga Alimi, R., & Nurwati, N. (2021). Faktor Penyebab Terjadinya Kekerasan Dalam Rumah Tangga Terhadap Perempuan. *Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat (JPPM)*, 2(2), 211. <Https://Doi.Org/10.2>.” *Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat (JPPM)* 2Alimi, R.(2):211. doi: 10.24198/jppm.v2i2.34543.
- Apriliani, Deby, and Bustami Rahman. 2021. “Pelayanan Publik, Inovasi, Implikasi. Public Service Is a Part of Government Duty in Fulfilling the Rights of Its Citizens. In the Current Globalization Era, with the Sophisticated Technology Advancement, the Government Of.” 1(April).
- Baria, Khaerul. 2019. “Efektivitas Pelayanan Kartu Macca Di Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng.” *Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Unuversitas Muhammadiyah Makassar 2019* 53(9):1689–99.
- Dalimunthe, R. A., and N. Rahmadani. 2020. “Aplikasi Smart City Pengaduan Penculikan Ppencurian Dan Kekerasan Dalam Rumah Tangga (P3K).” *Journal of Science ...* 4307(February):7–12.
- Desianti, Dwita, and Pahrizal Pahrizal. 2019. “Aplikasi Pelaporan Tindak Kekerasan Dalam Rumah Tangga (Kdrt) Kota Bengkulu Menggunakan Location Based.” *JSAI (Journal Scientific and Applied Informatics)* 2(2):172–76. doi: 10.36085/jsai.v2i2.359.

Djamrut, Dayang Erawati. 2015. "Inovasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda." *EJournal Ilmu Pemerintahan* 3(3):1472–86.

Dr. Umar Sidiq, M.Ag Dr. Moh. Miftachul Choiri, MA. 2019. *Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan*. Vol. 53.

Fadli, Muhammad Rijal. 2021. "Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif." *Humanika* 21(1):33–54. doi: 10.21831/hum.v21i1.38075.

Freddy, Harapan Tua Ricky, Willya Achmad, and Mimin Sundari Nasution. 2022. "The Effectivity Of Public Services Based On Smart Goverment In Bukit Raya Districe Pekanbaru City." *Journal of Governance* 7(1):239–59. doi: 10.31506/jog.v7i1.14557.

Gioh, Andre. 2021. "Pelayanan Publik E-Government Di Dinas Komunikasi Informatika Kabupaten Minahasa." *Jurnal Politico* 10(1):1–14.

Haqie, Zulfa Auliana, Rifda Eka Nadiah, and Oktavira Puteri Ariyani. 2020. "Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bis Di Kota Surabaya." *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)* 5(1):23. doi: 10.26740/jpsi.v5n1.p23-30.

Heryanto Monoarfa. 2012. "Efektivitas Dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan." *Jurnal Pelangi Ilmu* 5(1):1–9.

ILHAM, MUHAMMAD NAUFAL. 2022. "Efektivitas Aplikasi Lapor Dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Kota Bengkulu."

Juliawati, J., and G. Sandiasa. 2019. "Penerapan E-Government Dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan Di Madrasah Aliyah Negeri (Man) Buleleng." *Locus* 11(2):1–17.

- Kurniawan, Robi Cahyadi. 2017. "Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah." *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum* 10(3):569–86. doi: 10.25041/fiatjustisia.v10no3.794.
- Lestari, Ayu. 2021. "Efektivitas Pengelolaan Badan Usaha Milik Desa Dalam Pemberdayaan Masyarakat Di Desa Batuna Kecamatan Baolan Kabupaten Tolitoli." *Tolis Ilmiah; Jurnal Penelitian* 3(1):24–33.
- Mayasiana, Nur Aini. 2017. "Tolak Ukur Kualitas Pelayanan Publik." *Paradigma Madani* 4(2):75–80.
- Mursalim, Siti Widharetno. 2018. "Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Sistem Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Di Kota Bandung." *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi* 15(1):1–17. doi: 10.31113/jia.v15i1.128.
- Nugraha, Joko Tri. 2018. "E-Government Dan Pelayanan Publik e-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman." *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media* 2(1):32–42.
- Pramono, B. 2019. "E-Government Implementation Evaluation in Local Government Agency in Pontianak Regency." *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan ...* XI(1):48–60.
- Prasanti, Ditha. 2018. "Penggunaan Media Komunikasi Bagi Remaja Perempuan Dalam Pencarian Informasi Kesehatan." *LONTAR: Jurnal Ilmu Komunikasi* 6(1):13–21. doi: 10.30656/lontar.v6i1.645.
- Pratiwi, nuning. 2017. "Penggunaan Media Video Call Dalam Teknologi Komunikasi." *Jurnal Ilmiah DINAMika Sosial* 1:213–14.
- Richardus Eko Indrajid. 2016. "Electronic Government Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis

- Teknologi Digital.” *Referensi* xvi+166.
- Rumengan, Feron, and Very Y. Londa. 2020. “Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah Di Kabupaten Minahasa Selatan.” *Jurnal Administrasi Publik* 5(85):47–56.
- Santoso, Agung Budi. 2019. “Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT) Terhadap Perempuan: Perspektif Pekerjaan Sosial.” *Komunitas* 10(1):39–57. doi: 10.20414/komunitas.v10i1.1072.
- Sopacua, Margie Gladies. 2022. “Konsep Ideal Pencegahan Kekerasan Dalam Rumah Tangga Terhadap Perempuan.” *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia* 4(2):213–26. doi: 10.14710/jphi.v4i2.213-226.
- Suhendro Muhammad Rifaldi. 2021. “Efektivitas Refocusing Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah Dalam Penanganan Corona Virus Disease 2019 Di Kota Bandar Lampung Provinsi Lampung.” (2):1–14.
- Susilowati. 2018. “Pemanfaatan Aplikasi Tiktok Sebagai Personal Branding Di Instagram (Studi Deskriptif Kualitatif Pada Akun @bowo_allpennliebe).” *Jurnal Komunikasi* 9(2):176–85.
- Sutiawati, Sutiawati, and Nur Fadhilah Mappaselleng. 2020. “Penanggulangan Tindak Pidana Kekerasan Dalam Rumah Tangga Di Kota Makassar.” *Jurnal Wawasan Yuridika* 4(1):17. doi: 10.25072/jwy.v4i1.315.
- Wanto, Alfi Haris. 2018. “Strategi Pemerintah Kota Malang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Konsep Smart City.” *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)* 2(1):39. doi: 10.26740/jpsi.v2n1.p39-43.
- Yogyakarta, Universitas Muhammadiyah. 2021. “IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT DALAM UPAYA.” 5(1):52–68.

Yunaningsih, Ani, Diani Indah, and Fajar Eryanto Septiawan. 2021.

“Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi.” *Altasia : Jurnal Pariwisata Indonesia* 3(1):9–16. doi: 10.37253/altasia.v3i1.4336.



L

A

M

P

I

R

A

N





Wawancara dengan Rosniaty Aziz
(Direktur Eksekutif YASMIB Sulawesi)



Wawancara dengan Andri Siswanto (Dir.
Analisis Perencanaan dan Pengelolaan
Keuangan YASMIB Sulawesi)



Wawancara bersama Sitti Soleha (Kasubag
Perencanaan dan Pelaporan DPPPA Kota
Makassar)



Wawancara dengan Nanin Sudiar (Kepala
Bidang Kualitas Hidup Perempuan dan
Kepala Layanan Puspaga)



Universitas
Muhammadiyah
Makassar

Integrity · Professionalism · Entrepreneurship

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Faculty of Social and Political Sciences

Mensia Ipa Lamri 5 - Jalan Sultan Ahmad Yani No. 259 Makassar 90221

Telp. (0411) 866 972 Fax. (0411) 865 588

Official Email : fisp@unismuh.ac.id

Official Web : <https://fisp.unismuh.ac.id>

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ

PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI

Nomor : 0764/FSP/A.5-VI/V/1444/2023

Berdasarkan usulan judul penulisan skripsi mahasiswa tentang rencana judul dan susunan pembimbing mahasiswa dan telah disetujui Ketua Jurusan. Dengan ini Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unismuh Makassar menugaskan pengajar yang namanya tersebut di bawah ini sebagai pembimbing penulisan skripsi saudara :

Nama : Farda Nur Rahmani F

Stambuk : 105641101219

Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Dengan Rencana Judul Skripsi :

"Efektivitas Layanan Pengaduan Kekerasan Rumah Tangga Keluarga Melalui Layanan Pengaduan Aplikasi BACCE di Kota Makassar"

Pembimbing I : Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si

Pembimbing II : Nur Khaerah, S.I.P., M.I.P

Tugas ini hendaknya dilaksanakan secara sistimatik, berkesinambungan dan bertanggungjawab, serta dilakukan evaluasi secara berkala tentang kemajuan dan Hasil penulisan yang telah dicapai.

Di tetapkan : di Makassar,
Pada tanggal : 23 Mei 2023

Dekan,

Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si

NBM. 730 727

Tembusan Kepada yth :

1. Pembimbing I
2. Pembimbing II
3. Ketua Jurusan
4. Mahasiswa yang bersangkutan
5. Arsip



Kemajuan Untuk Bangsa dan Ummat Manusia
Progress for the Nation and Humankind

Ilmu Administrasi Negara - Ilmu Pemerintahan - Ilmu Komunikasi
Public Administration - Government Studies - Communication Science



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
Jl. Sultan Alzuddin No. 259 Telp. 066972 Fax (0411) 965588 Makassar 90221 e-mail: lp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 4815/05/C.4-VIII/VIII/1445/2024

19 August 2024 M

Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal

15 Safar 1446

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel

Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan
di -

Makassar

أنتَ مُحَمَّدُ عَلِيٌّ بْنُ أَبِي طَالِبٍ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 0863/FSP/A.1-VIII/VIII/1446/2024 tanggal 19 Agustus 2024, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : FARDA NUR RAHMANI

No. Stambuk : 10564 1101219

Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik

Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

"EFEKTIVITAS LAYANAN PENGADUAN KEKERASAN RUMAH TANGGA KELUARGA BERBASIS APLIKASI E-GOVERNMENT (STUDI PADA APLIKASI BALLA AMMA CARADDE DP3A KOTA MAKASSAR)"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 23 Agustus 2024 s/d 23 Oktober 2024.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullah khaeran

أنتَ مُحَمَّدُ عَلِيٌّ بْنُ أَبِي طَالِبٍ



Dr. Muh. Arief Muhsin, M.Pd.
NBM 1127761



SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor: 070/3254/SKP/SB/DPMPTSP/8/2024

DASAR:

- a. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Keterangan Penelitian.
- b. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah
- c. Peraturan Walikota Nomor 4 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Resiko, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan
- d. Keputusan Walikota Makassar Nomor 954/503 Tahun 2023 Tentang Pendeklegasian Kewenangan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Daerah Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar Tahun 2023
- e. Surat Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan nomor 21879/S.01/PTSP/2024, Tanggal 19 Agustus 2024
- f. Rekomendasi Teknis Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar nomor 3256/SKP/SB/BKBP/VIII/2024

Dengan Ini Menerangkan Bawa :

Nama	:	FARDA NUR RAHMANI
NIM / Jurusan	:	105641101219 / Ilmu Pemerintahan
Pekerjaan	:	Mahasiswa (S1) / Universitas Muhammadiyah Makassar
Alamat	:	Jl. Sultan Alauddin No. 259, Makassar
Lokasi Penelitian	:	Terlampir,
Waktu Penelitian	:	23 Agustus 2024 - 23 Oktober 2024
Tujuan	:	Skripsi
Judul Penelitian	:	EFEKTIVITAS LAYANAN PENGADUAN KEKERASAN RUMAH TANGGA KELUARGA BERBASIS APLIKASI E-GOVERNMENT (STUDI PADA APLIKASI BALLA AMMA CARADDE DP3A KOTA MAKASSAR)

Dalam melakukan kegiatan agar yang bersangkutan memenuhi ketentuan sebagai berikut:

- a. Surat Keterangan Penelitian ini diterbitkan untuk kepentingan penelitian yang bersangkutan selama waktu yang sudah ditentukan dalam surat keterangan ini.
- b. Tidak dibenarkan melakukan penelitian yang tidak sesuai / tidak ada kaitannya dengan judul dan tujuan kegiatan penelitian.
- c. Melaporkan hasil penelitian kepada Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar melalui email bidangekosobudkesbangpolmks@gmail.com.
- d. Surat Keterangan Penelitian ini dicabut kembali apabila pemegangnya tidak menaati ketentuan tersebut diatas.



Ditetapkan di Makassar

Pada tanggal: 21 Agustus 2024

Otandatangan secara elektronik oleh
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA MAKASSAR

HELMY BUDIMAN, S.STP., M.M.

Tembusan Kepada Yth:

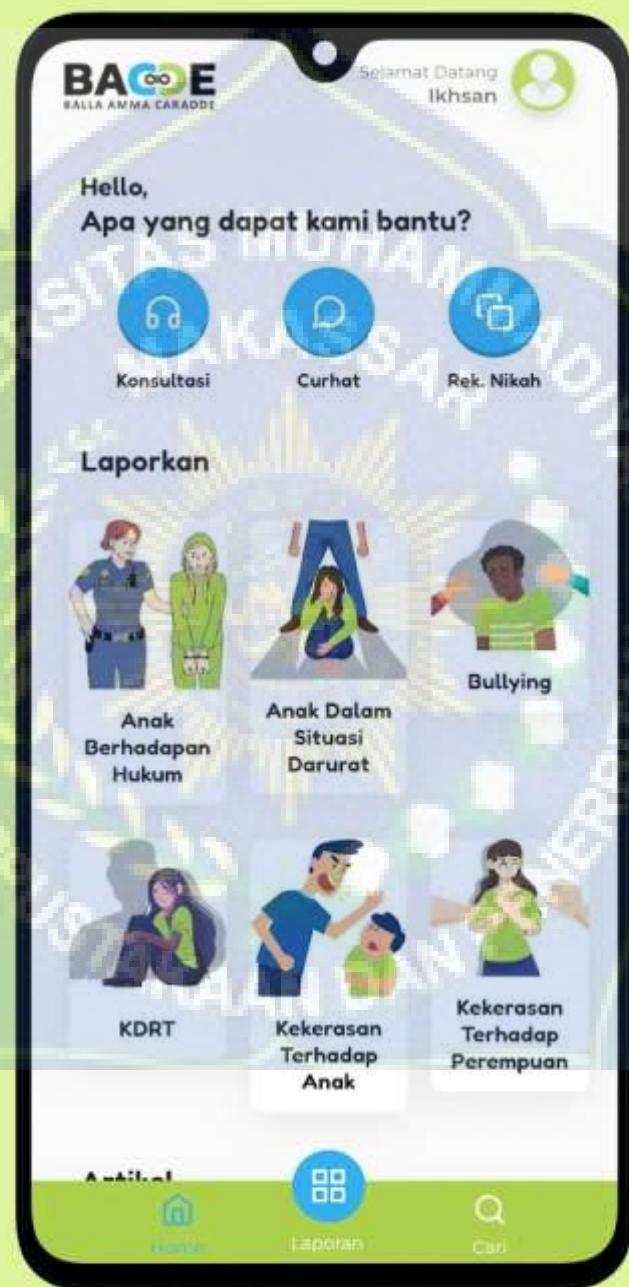
1. Pimpinan Lembaga/Instansi/Perusahaan Lokasi Penelitian;
2. Pertinggal,-

Aplikasi Balla Amma Caradde (DPPPA Kota Makassar)





BALLA AMMA CARADDE





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Alamat kantor: Jl. Sultan Alauddin No.259 Makassar 90221 Tlp.(0411) 866972, 881593, Fax.(0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Farda Nur Rahmani

Nim : 105641101219

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	9%	10 %
2	Bab 2	14%	25 %
3	Bab 3	8%	10 %
4	Bab 4	7%	10 %
5	Bab 5	4%	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 25 Juni 2025

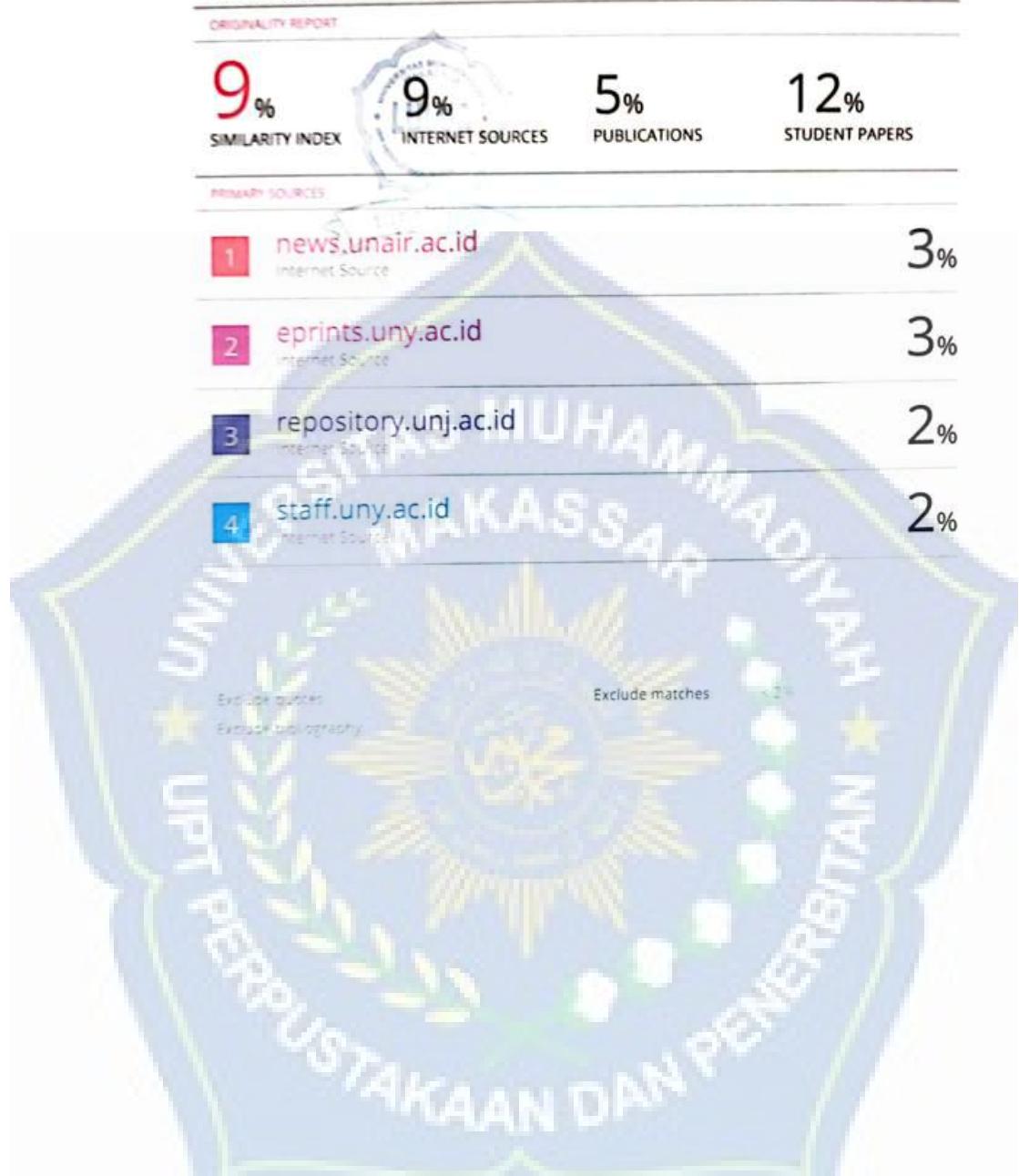
Mengetahui,

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,

Nursinah, S.Hum., M.I.P

NBM. 964 591

Jl. Sultan Alauddin no 259 makassar 90222
Telepon (0411)866972,881 593,fax (0411)865 588
Website: www.library.unismuh.ac.id
E-mail : perpustakaan@unismuh.ac.id



FARDA NUR RAHMANI 105641101219 BAB 2



ORIGINALITY REPORT

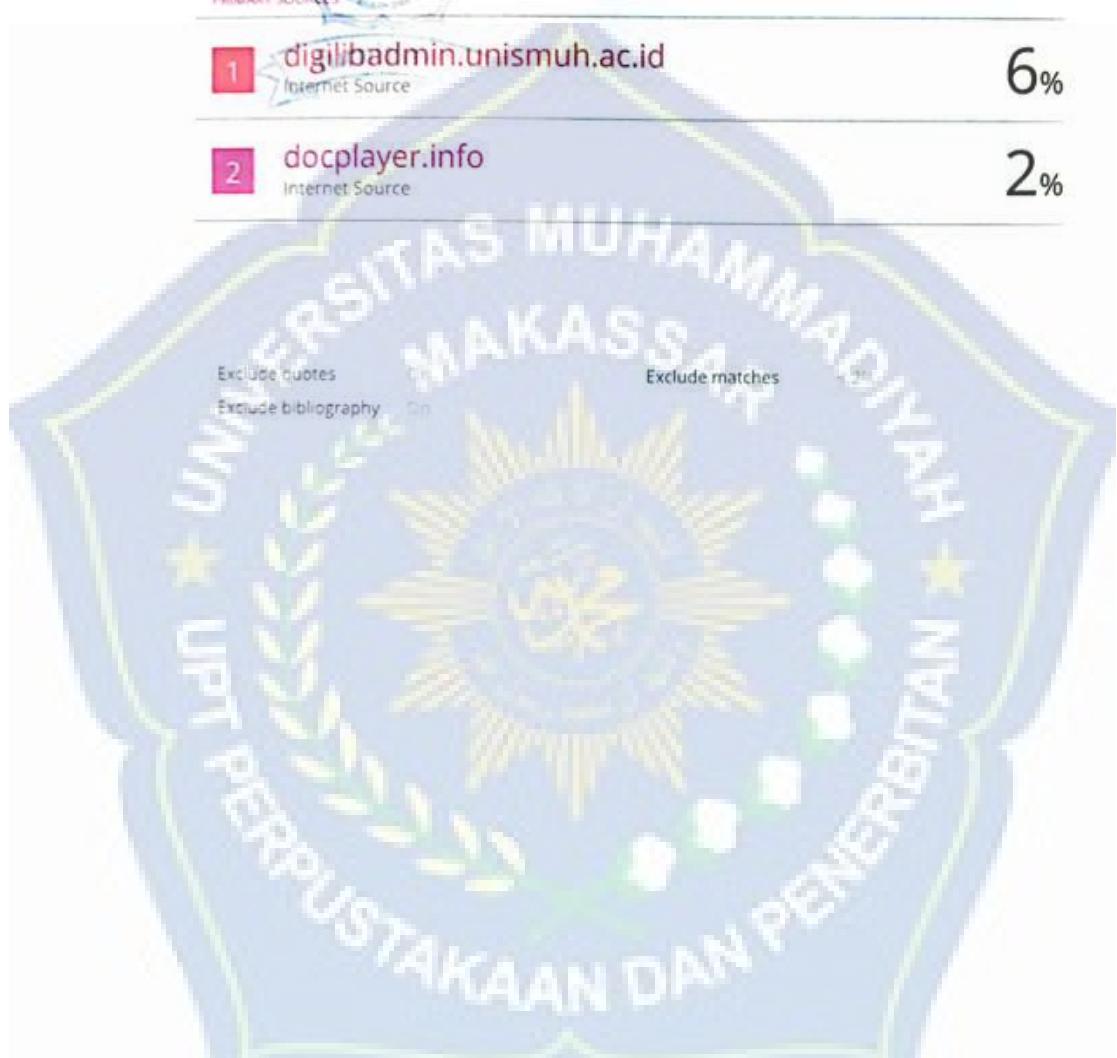


PRIMARY SOURCES

1	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	6%
2	docplayer.info Internet Source	2%

Exclude quotes
Exclude bibliography

Exclude matches





FARDA NUR RAHMANI 105641101219 BAB 5

ORIGINALITY REPORT

4%

SIMILARITY INDEX

4%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1 digilib.unila.ac.id

Internet Source

4%

Exclude quotes

Exclude bibliography

Exclude matches

< 2%



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Farda Nur Rahmani, selaku peneliti lahir di Makassar 29 April 2001. Sebagai anak tunggal, dari pasangan Fandi Kaimuddin HP. dan Rahmawati M.. Saat ini peneliti berdomisili di Kelurahan Parang Tambung Kecamatan Tamalate Kota Makassar. Peneliti menempuh pendidikan di SD Inpres Mariso 1, kemudian melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 18 Makassar, setelah itu melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 3 Makassar. Selanjutnya pada tahun 2019 peneliti melanjutkan pendidikan di Universitas Muhammadiyah Makassar, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik mengambil program studi Ilmu Pemerintahan. Selama menempuh pendidikan di Universitas Muhammadiyah Makassar, peneliti juga aktif dalam kegiatan ekstra kampus seperti pameran Lorong Waktu pada kegiatan MIWF 2025 dan Pameran Boneka pada tahun 2022. Peneliti juga banyak menghabiskan waktu dalam mengadvokasikan kekerasan seksual terutama pada tingkat Perguruan Tinggi sehingga peneliti berhasil mempertanggung jawabkan hasil karya ilmiah di depan pengaji yang berjudul “ Efektivitas Layanan Pengaduan Kekerasan Rumah Tangga Keluarga Berbasis Aplikasi *e-Government* (Studi Pada Aplikasi Balla Amma Caradde DPPPA Kota Makassar).