

SKRIPSI
IMPLEMENTASI BACCE (BALLA AMMA CARADDE)
SEBAGAI APLIKASI PELAPORAN SECARA ONLINE TERHADAP
KORBAN KEKERASAN IBU & ANAK DI KOTA MAKASSAR

Untuk Memenuhi Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana S-1
Departemen Ilmu Pemerintahan



Oleh:
Siti Fatimah Rezky
E051211056

DEPARTEMEN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR

2025

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

IMPLEMENTASI BACCE (BALLA AMMA CARADDE) SEBAGAI
APLIKASI PELAPORAN SECARA ONLINE TERHADAP KORBAN
KEKERASAN IBU & ANAK DI KOTA MAKASSAR

Disusun dan diajukan oleh :

SITI FATIMAH REZKY

E051211056

Yang akan dipertahankan di hadapan Panitia ujian yang dibentuk dalam
rangka Penyelesaian Studi Program Sarjana Studi Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin dan
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui:

Pembimbing



Dr. A. Lukman Irwan, S.IP., M.si

NIP.197901062005011001

Mengetahui

Ketua Departemen Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Hasanuddin



Dr. A. Lukman Irwan, S.IP., M.si

NIP.197901062005011001

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Fatimah Rezky

NIM : E051211056

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Jenjang : S1

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulisan saya berjudul:

**IMPLEMENTASI BACCE (BALLA AMMA CARADDE)
SEBAGAI APLIKASI PELAPORAN SECARA ONLINE TERHADAP
KORBAN KEKERASAN IBU & ANAK DI KOTA MAKASSAR**

Adalah karya tulisan saya sendiri dan bukan merupakan pengambilan alihan tulisan orang lain, bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 23 Januari 2025

Yang membuat pernyataan,



10000
METERAI
TEMPEL
3F453AMX179591036

Siti Fatimah Rezky

BAB I PENDAHULUAN

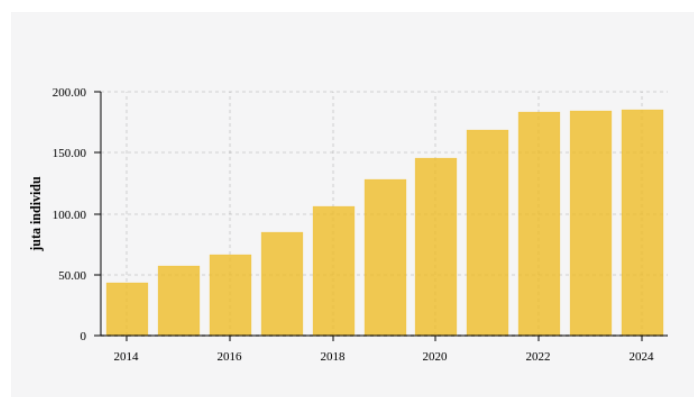
1.1 Latar Belakang

Peradaban dunia saat ini memasuki revolusi industri 5.0. Dalam revolusi industri 5.0 terjadi perubahan yang masif dalam peradaban manusia dengan karakter khasnya ialah dengan adanya perkembangan serta digunakan industri berbasis teknologi. Selain itu dalam revolusi industri 5.0 lebih terfokus pada penggunaan teknologi yang bersifat digital. Perkembangan teknologi saat ini memberikan sebuah dampak yang cukup besar dalam berbagai aspek. Diantaranya ialah dalam aspek pola pikir serta gaya hidup manusia guna mengikutsertakan teknologi dalam kehidupan sehari-hari. Dengan adanya penerapan teknologi dalam kehidupan sehari-hari akan memudahkan kehidupan manusia dalam melakukan kehidupan sehari-hari baik dimasa sekarang maupun dimasa yang akan datang. Sehingga dengan adanya penerapan teknologi kehidupan manusia, terutama dalam mengakses suatu informasi dapat diakses dengan mudah, cepat, tepat, serta akurat (Pratomo & Wahanisa, 2021).

Penggunaan teknologi berbasis internet di dunia tiap tahun mengalami peningkatan. Hal ini dapat dilihat dalam artikel databoks.katadata yang berjudul "Pengguna Internet di Dunia Capai 4,95 Miliar Orang Per Januari 2022" yaitu terdapat data terbaru sejumlah 4,95 miliar penggunaan teknologi berbasis internet pada bulan Januari tahun 2022. Sedangkan

jumlah pengguna internet di Indonesia tembus 213 orang hingga awal 2023. Berikut tabel pengguna internet di Indonesia

Tabel 1.1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia
(Januari 2013-Januari 2023)



Sumber: artikel.databoks.katadata

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah pengguna internet di Indonesia telah mencapai 213 juta orang per januari 2023. Jumlah ini setara 77% dari total populasi Indonesia yang sebanyak 276,4 juta orang pada awal tahun ini.

Laporan We Are Social menemukan bahwa rata-rata orang Indonesia menggunakan internet selama 7 jam 42 menit sehari, atau 98,3% dari pengguna internet Indonesia, tetapi jumlah pengguna internet hanya tumbuh 0,5% per tahun selama Januari 2022, pertumbuhan tertinggi dalam sepuluh tahun terakhir.

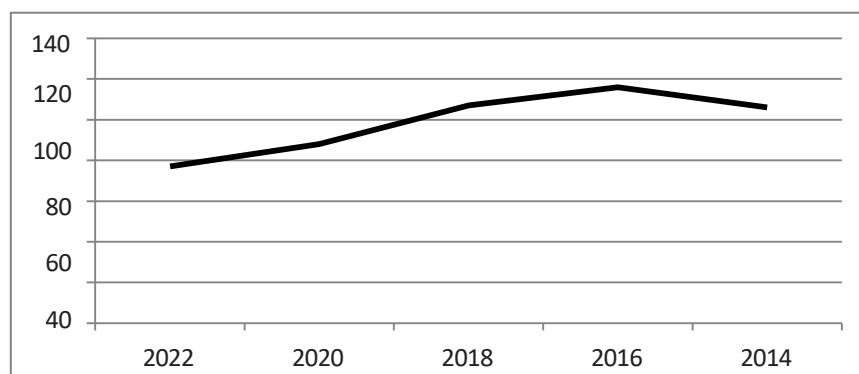
Penggunaan teknologi yang cukup dimanfaatkan oleh berbagai kalangan. Salah satunya ialah penerapan teknologi yang digunakan serta dimanfaatkan dalam kalangan lingkungan pemerintahan atau disebut penerapan *e-government*. Irawan (2017) mengatakan bahwa *e-government* yang berhubungan dengan penggunaan teknologi informasi oleh organisasi pemerintah yang memiliki kemampuan untuk membentuk hubungan dengan warga negara, bisnis, serta organisasi lain dalam pemerintahan. Teknologi yang digunakan pada lingkup pemerintahan akan memberikan peran yang cukup besar, khususnya dalam hal melayani publik yang akurat serta terpadu baik kepada masyarakat maupun terhadap pemerintah itu sendiri (Wastuhana & Werdiningsih, 2021). Dengan ini pemerintah perlu adanya adaptasi dengan perkembangan teknologi supaya tidak tertinggal. Penerapan teknologi dalam pemerintah lebih dikenal dengan penerapan *e- government*.

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah memungkinkan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik melalui tata kelola pemerintahan yang baik. Ketika menerapkan *e-government*, infrastruktur, pendanaan, undang-undang, dan sumber daya manusia merupakan hal yang sangat penting (Firdaus et al, 2021). Meningkatkan kualitas layanan publik yang ditawarkan oleh organisasi pemerintah merupakan salah satu tujuan utama *e-government*. . Untuk mencapai hal ini, dibutuhkan komitmen pemerintah yang sungguh-sungguh untuk memulai reformasi

birokrasi melalui *e-government*. Pemanfaatan *e-government* diharapkan dapat menjadi alternatif yang efektif dalam transformasi birokrasi menuju pelayanan publik yang lebih baik (Nur & Usman, 2022).

Penerapan *e-government* di Indonesia mulai dilaksanakan di instansi instansi pemerintahan yaitu sejak diberlakukannya kebijakan melalui Instruksi Presiden No. 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media, serta Informatika) pada tahun 2001 yang mana disebutkan bahwa “Instansi pemerintah diwajibkan menggunakan teknologi telematika guna mendukung good governance serta mempercepat adanya birokrasi. Maka dari tahun ketahun dalam penerapan *e-government* di Indonesia mengalami perkembangan serta peningkatan yang sangat signifikan. Berikut tabel peringkat perkembangan dalam penerapan *e-government* negara Indonesia dalam sebuah artikel Kementrian Komunikasi dan Informatika RI Direktorat Jendral Aplikasi Informatika yang berjudul Signifikan, Hasil Survei *e-government* Indonesia Naik 11 Peringkat:

Tabel 1.2 Peringkat Perkembangan dalam Penerapan E-Government
Negara Indonesia



Sumber: The United Nations *E-Government* Survey 2022

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa menurut hasil survey pada tahun 2022 yang dirilis oleh Persatuan Bangsa Bangsa atau PBB, pada tahun 2022 negara Indonesia memiliki posisi dalam peringkat *e-government* yang naik secara signifikan menempati peringkat 77, pada tahun 2020 peringkat 88 dari 193 negara di dunia. Dan pada tahun sebelumnya seperti tahun 2019 dengan peringkat 107, tahun 2018 peringkat 116, dan pada tahun 2014 peringkat 106 dari 193 negara di dunia. Dengan adanya peningkatan peringkat dalam penerapan *e-government* menjadi sebuah dorongan pemerintah Indonesia dalam melaksanakan penerapan *e-government* untuk menjadi pemerintahan yang melayani dalam digitalisasi. Dengan adanya peningkatan tersebut sesuai dengan adanya arahan dari kebijakan Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik atau SPBE. Dalam Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 dijelaskan bahwa dalam penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan suatu teknologi informasi serta kepada pengguna sistem pemerintahan berbasis elektronik.

Selain itu, dengan dikeluarkannya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* membuat perkembangan *e-government* semakin masif dan sebagai wujud keseriusan pemerintah dalam menyelenggarakan fungsi pemerintahan dengan memanfaatkan infrastruktur teknologi informasi (TI). Pemerintah mengarahkan sejumlah pejabat pemerintah, termasuk gubernur dan bupati/walikota, untuk mengambil tindakan dalam

mengimplementasikan *e-government* secara nasional melalui Instruksi Presiden No. 3/2003. Mereka juga diinstruksikan untuk berkoordinasi dengan Menteri Negara Komunikasi dan Informasi, menyusun dan melaksanakan rencana tindak lanjut, serta melaksanakan arahan tersebut seefektif mungkin. Pemerintah sejauh ini telah menetapkan prosedur dan sistem kerja yang didasarkan pada struktur birokrasi yang ketat. Perubahan yang kompleks dan dinamis yang membutuhkan tanggapan yang cepat tidak mungkin dapat ditangani oleh sistem dan prosedur kerja seperti itu. Untuk memungkinkan berbagai jenis kontak dengan organisasi negara lain, masyarakat, perusahaan, dan komunitas internasional, pemerintah harus menciptakan sistem dan prosedur kerja yang lebih mudah beradaptasi (Instruksi Presiden, 2003).

Pemerintah daerah telah menciptakan berbagai macam alat *e-government*. Banyak faktor, termasuk platform, target audiens, tujuan kreatif, dan lainnya, yang dapat digunakan untuk mengkategorikan keragaman ini. Salah satu produk *e-government* adalah situs web, yang berfungsi sebagai platform untuk meningkatkan minat masyarakat dan kemungkinan pemberian layanan publik dan masukan dari masyarakat (Wulandari, 2020). dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang bertanggung jawab, transparan, dan efisien. Pemerintah dapat menyebarluaskan berbagai informasi kepada masyarakat, perusahaan, dan pemerintah lainnya melalui website. Situs web berfungsi sebagai pintu gerbang ke semua informasi pemerintah daerah yang luas, yang

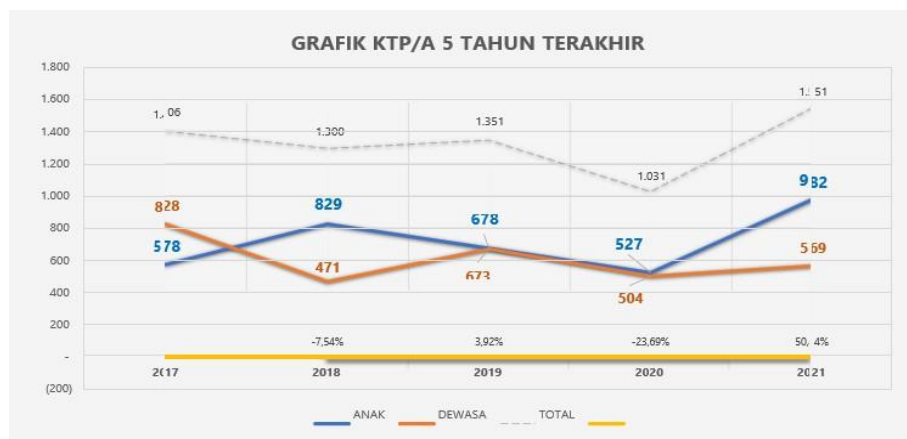
digunakan untuk membantu pembuatan dan penyebaran e-government.

Salah satu pemerintah daerah yang melakukan penerapan *e-government* dalam melaksanakan tupoksinya ialah Pemerintah Kota Makassar yang merupakan Ibukota Provinsi Sulawesi Selatan. Sebagai Ibukota Provinsi tentunya banyak Masyarakat kota Makassar yang memanfaatkan platform online secara efektif untuk berkomunikasi dengan pemerintah dan menyampaikan aspirasi mereka. Penggunaan platform ini tidak hanya meningkatkan partisipasi publik, tetapi juga mendorong pemerintah untuk lebih responsif terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat. Hal ini menunjukkan bagaimana *e-government* dapat menjadi alat yang efektif untuk mengadvokasi isu-isu publik dan mendapatkan respon dari pihak yang berwenang (Aina, 2024). Selain itu dalam mendukung penerapan *e-government* Pemerintah Kota Makassar membuat payung hukum dalam bentuk Peraturan Walikota Makassar Nomor 84 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Daerah. Di dalam peraturan walikota tersebut terdapat panduan penerapan *e-government* dalam lingkup dinas pemerintah Kota Makassar. Salah satu instansi yang melaksanakan penerapan *e-government* dalam pemerintah kota Makassar ialah Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Makassar.

Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Makassar yang memiliki tupoksi untuk meminimalisir terjadinya kekerasan

terhadap perempuan dan anak, Akan tetapi, laporan menunjukkan bahwa masih tinggi tingkat kekerasan ibu dan anak di Kota Makassar. Berikut tabel datanya:

Tabel 1.3 Laporan Tahunan Dinas Pemberdayaan Perempuan
Perlindungan Anak Kota Makassar



Sumber: Dinas Pemberdayaan Perempuan & Perlindungan Anak Kota Makassar

Berdasarkan data di atas, data kasus kekerasan dalam rentang waktu lima tahun terakhir mengalami peningkatan sekitar 10% atau jika dirata-ratakan sekitar 2% per tahun. Namun, jika dilihat dari perkembangan tiap tahunnya, mengalami dinamika naik turunnya jumlah kasus. Yang paling drastis terjadi pada tahun 2020 hingga 2021, mengalami lonjakan sebesar 50,44%. Kasus kekerasan terhadap anak sendiri dalam kurun waktu lima tahun mengalami perkembangan yang cukup besar yaitu 70%, dimana pada tahun 2020 ke 2021 lonjakannya hingga 86,34%.

Untuk memberikan rasa aman kepada pelapor serta untuk mempercepat proses pelaporan ketika terjadi kekerasan terhadap perempuan dan anak, maka pemerintah Kota Makassar perlu mencari

solusi kreatif dan berkesinambungan agar pelapor dapat segera untuk melapor tanpa bertatap muka hanya dengan sentuhan teknologi..

Olehnya itu, Dinas Pemberdayaan Perempuan & Perlindungan Anak bekerja sama dengan Pemerintah Kota Makassar telah menerapkan sebuah inovasi untuk melakukan pelaporan secara *online* bagi ibu & anak yang terkena kekerasan melalui aplikasi bernama “Balla Amma Caradde” yang di dalam bahasa Indonesia berarti Rumah Ibu Pintar. Aplikasi ini diresmikan tepat pada perayaan hari ibu sebagai persembahan untuk para ibu di Kota Makassar pada tanggal 22 desember tahun 2022 kemarin oleh Wakil walikota Kota Makassar, Hj. Fatmawati Rusdi, S.E., M.M. Program Aplikasi “Balla Amma Caradde” ini merupakan aplikasi pelayanan publik yang bertujuan untuk memberikan layanan pelaporan dan memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam menyampaikan keluhan yang dialami tanpa harus bertemu secara langsung, memperluas pelayanan PUSPAGA (Pusat Pembelajaran Keluarga), juga untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat terkait pengasuhan positif. Selain itu, di beberapa kasus kebanyakan korban sering merasa malu & juga takut jika harus datang langsung ke kantor UPTD PPA untuk melakukan pelaporan. Sehingga dengan adanya aplikasi ini, korban bisa merasa lebih aman untuk melapor, tidak bertemu secara langsung dan tentunya proses pelayanan akan jauh semakin mudah dan cepat. Terdapat tiga Kategori Fitur di Aplikasi BACCE yaitu Fitur Konsultasi, Fitur Laporan, dan Fitur Artikel.

Bukti nyata untuk mensosialisasikan aplikasi Balla Amma Caradde yakni

Humas Dinas Pemberdayaan Perempuan & Perlindungan Anak Kota Makassar telah melakukan sosialisasi di berbagai kegiatan, melakukan podcast, dialog *smart city*, penempelan stiker informasi terkait aplikasi “Balla Amma Caradde” di belakang mobil unit DP3A dan peresmian secara resmi oleh walikota makassar bersama dengan 4 layanan masyarakat yang lain di kontainer terpadu makassar.

Program “Balla Amma Caradde” juga berkaitan erat dengan program strategis Wali Kota Makassar, Moh. Ramdhan Pomanto, yaitu program jagai anakta’. Jagai anakta’ merupakan program komprehensif dalam penanganan anak-anak yang bermasalah mulai dari pencegahan hingga pendampingan. Program Jagai Anakta’ sudah berhasil, terbukti Kota Makassar disabet penghargaan sebagai Kota Layak Anak di tahun 2022 dan 2023 dari Kementerian Perlindungan Perempuan dan Anak. Sebagai bentuk penguatan terhadap program jagai anakta’, tentunya penggunaan teknologi akan sangat diperlukan.

Dengan adanya aplikasi “Balla Amma Caradde” ini diharapkan dapat menjadi tindak lanjut dari program jagai anakta’ agar aplikasi ini lebih meningkatkan proses pelayanan publik di Kota Makassar. Adapun Prosedur pelaporan di dalam Aplikasi BACCE ialah: Laporan akan masuk dan di terima langsung oleh Admin Aplikasi BACCE yaitu di PUSPAGA lalu rujukannya melalui UPTD PPA, lanjut untuk mengklasifikasikan kasus berdasarkan berat kasusnya untuk menentukan kasus ini akan ditangani di PUSPAGA saja ataukah akan dialihkan kepada UPTD PPA. Mengingat

aplikasi ini adalah sebuah aplikasi yang diperuntukkan bagi para ibu & anak yang mengalami kekerasan di kota Makassar. Oleh karena itu, kehidupan masyarakat yang lebih terstruktur, makmur, dan aman niscaya akan tercipta dengan proses kolaborasi yang ada saat ini, keterlibatan masyarakat, dan respon cepat dari para pembuat kebijakan.

Akan tetapi, dalam berjalannya aplikasi yang di launching pada bulan desember 2022 ini, penulis menemukan bahwa aplikasi tersebut tidak berjalan dan berfungsi sebagaimana mestinya. Aplikasi Balla Amma Caradde sering kali mengalami server yang tidak stabil yang mengakibatkan sulitnya login dalam aplikasi dan masih banyaknya masyarakat yang lebih memilih untuk datang langsung ke kantor untuk melapor dibandingkan melalui aplikasi serta belum adanya fitur pendampingan psikologis di dalam aplikasi pasca kasus yang berarti pelapor harus bertemu secara langsung untuk mendapatkan pelayanan tersebut.

Dikarenakan penerapan aplikasi Bacce ditemukan masih banyak kendala, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul penelitian “Implementasi BACCE (Balla Amma Caradde) Sebagai Aplikasi Pelaporan Secara *Online* Terhadap Korban Kekerasan Ibu & Anak di Kota Makassar”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, berikut adalah rumusan masalah yang akan dijawab dalam penelitian ini:

1. Bagaimana penerapan aplikasi “Balla Amma Caradde” sebagai aplikasi pelaporan secara online terhadap korban kekerasan ibu & anak di Kota Makassar?
2. Faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi penerapan aplikasi “Balla Amma Caradde” sebagai aplikasi pelaporan secara online terhadap korban kekerasan ibu & anak di Kota Makassar?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penerapan “Balla Amma Caradde” sebagai aplikasi pelaporan secara online di Kota Makassar.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat penerapan aplikasi Balla Amma Caradde” sebagai aplikasi pelaporan secara online di Kota Makassar

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Sebagai bahan kajian ilmu pemerintahan dalam proses implementasi kebijakan pemerintah, dalam hal ini dalam bidang pelayanan publik dan *e-government* dalam bentuk aplikasi “Balla Amma Caradde”, penelitian ini akan menambah wawasan civitas akademika program studi ilmu pemerintahan.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, temuan dari penelitian ini dapat menjadi panduan

bagi pemerintah dan masyarakat pada umumnya terkait dengan aplikasi layanan publik, khususnya di kota Makassar.

3. Manfaat Akademisi

Diharapkan bahwa temuan studi ini akan memberikan nilai tambah yang dapat dibandingkan dengan investigasi ilmiah lainnya, terutama yang melihat aplikasi layanan publik, khususnya di kota Makassar.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Implementasi

“Implementasi” dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) berarti ‘penerapan’. Aktivitas atau pelaksanaan dari sebuah strategi yang sudah direncanakan secara matang dan terperinci secara umum disebut sebagai implementasi. Oleh karena itu, jika sudah ada perencanaan yang matang dan dikembangkan, implementasi dilakukan agar rencana tersebut jelas dan pasti. Penyediaan sarana untuk melakukan suatu tindakan yang menimbulkan dampak atau akibat pada sesuatu dikenal sebagai implementasi. Implementasi adalah suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan dengan mengikuti standar tertentu untuk mencapai tujuan (Susilowati, 2022).

Implementasi dimaksudkan membawa ke suatu hasil (akibat) melengkapi dan menyelesaikan. Implementasi juga dimaksudkan menyediakan sarana (alat) untuk melaksanakan sesuatu, memberikan hasil yang bersifat praktis terhadap sesuatu. Implementasi dimaksudkan membawa, menyelesaikan, mengisi, menghasilkan, melengkapi (Andy 2021)

Dengan demikian, Implementasi dapat didefinisikan sebagai suatu kegiatan yang melibatkan penggunaan alat untuk menyelesaikan suatu tugas guna mencapai hasil yang diinginkan. Jika dikaitkan dengan kebijakan publik, maka istilah “implementasi kebijakan publik” dapat dipahami sebagai proses penyelesaian atau pelaksanaan kebijakan

pemerintah yang telah diputuskan atau disahkan dengan menggunakan cara-cara (alat) untuk mencapai tujuan-tujuan kebijakan (Dewi, 2022).

Implementasi adalah proses melaksanakan tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan kebijakan. Individu-individu, pegawai negeri, atau sektor komersial semuanya melakukan kegiatan ini. Dalam bukunya *Public Policy Analysis*, Dunn mendefinisikan implementasi secara lebih tepat sebagai eksekusi kebijakan. Ia mendefinisikan implementasi kebijakan sebagai pelaksanaan tindakan-tindakan kebijakan yang bersifat mengatur dalam kerangka waktu tertentu. (Dunn, 2003)

2.2 Konsep *E-Government*

“Penggunaan/pemanfaatan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, bisnis, dan pada saat yang sama memfasilitasi kerja sama dengan lembaga pemerintah lainnya” adalah definisi *e-Government* menurut Bank Dunia. Selain itu, Bank Dunia juga menyatakan bahwa *e-Government* harus difokuskan pada pemberdayaan masyarakat dengan menyediakan akses yang luas terhadap informasi.

Pemerintahan Elektronik disingkat “*e-Government*”. *E-government* adalah jenis sistem pemerintahan yang mengandalkan kekuatan teknologi digital. Sistem ini terdiri dari satu sistem yang mengelola semua tugas administratif, layanan masyarakat, manajemen dan kontrol sumber daya organisasi, keuangan, pajak, pungutan, karyawan, dan banyak lagi. Sebagai kemajuan terbaru di bidang peningkatan layanan publik melalui

penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, e-government bertujuan untuk membuat layanan publik menjadi lebih efektif, bertanggung jawab, transparan, dan efisien (Heriyanto, 2022).

E-government, menurut Indrajit (2006), merupakan cara baru bagi masyarakat dan pihak-pihak yang berkepentingan untuk berkomunikasi dengan pemerintah. E-government menggunakan teknologi informasi, khususnya internet, untuk meningkatkan kualitas layanan. Penggunaan pemerintahan berbasis elektronik untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan interaktivitas layanan publik dikenal sebagai e-government. E-government pada dasarnya adalah penerapan teknologi informasi untuk meningkatkan interaksi antara pemerintah dan pemangku kepentingan lainnya, termasuk masyarakat, pemilik bisnis, dan organisasi lainnya (Rahmat et al, 2024).

2.3 Indikator E-Government

Implementasi aplikasi “Balla Amma Caradde” dapat dilakukan dengan menggunakan teori implementasi menurut Indrajit (2006), terdapat tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh sungguh untuk menerapkan konsep konsep e-government pada sector public diantaranya ialah sebagai berikut:

1. Support

Elemen pertama yang harus dimiliki oleh pemerintah ialah keinginan atau intent dari macam macam kalangan pejabat publik serta politik untuk benar benar menerapkan e-government, tidak sekedar hanya mengikuti

trend atau justru menentang inisiatif yang berkaitan prinsip prinsip e-government. Tanpa ada unsur political will, berbagai ide dari pembangunan serta pengembangan e-government tidak akan bisa berjalan dengan baik. Yang menjadi maksud dari dukungan ialah tidak hanya pada perkataan saja, namun lebih jauh lagi dukungan yang diharapkan dalam bentuk hal-hal yaitu sebagai berikut :

- a) Adanya kesepakatan dalam kerangka e-government menjadi salah satu kunci sukses dari suatu negara dalam mencapai visi serta misi bangsanya, sehingga harus diberikan prioritas tinggi.
- b) Adanya sosialisasi yang dilakukan dengan konsep e- government secara merata, kontinu, konsisten, serta secara menyeluruh kepada semua kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatik.

2. Capacity

Terdapat kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan impian e-government yang berhubungan yang menjadi kenyataan. Terdapat tiga hal yang harus pemerintah miliki sehubungan dengan elemen capacity ialah :

- a) Ketersediaan sumber daya yang cukup guna melaksanakan inisiatif e-government, yang khususnya ialah berkaitan dengan sumber daya finansial.
- b) Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai. Hal ini ialah 50% menjadi kunci dari suatu keberhasilan penerapan e-

government.

- c) Ketersediaan sumber daya manusia yang mempunyai kompetensi serta keahlian yang dibutuhkan supaya penerapan e-government bisa sesuai dengan asas manfaat yang diinginkan.

3. Value

Pada elemen value yang berdasarkan pada manfaat yang didapat oleh pemerintah sebagai pemberi layanan serta juga masyarakat yang menjadi penerima layanan e-government. Pada elemen value yang menentukan besar tidaknya manfaat yang didapat ialah dengan adanya e-government bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat serta mereka yang berkepentingan atau demand side sebagai penerima pelayanan. Dengan ini maka pemerintah harus benar benar sangat teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi e-government yang harus didahulukan supaya memberikan manfaat atau value yang secara signifikan dirasakan oleh masyarakat. Apabila salah dalam mengerti apa yang dibutuhkan dari masyarakat nantinya akan mendatangkan masalah balik untuk pemerintah yang akan semakin mempersulit guna meneruskan usaha meningkatkan konsep penerapan e-government.

2.4 Klasifikasi E-Government

E-government adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain. Menurut Indrajit (2002) mengatakan bahwa penggunaan teknologi informasi ini kemudian menghasilkan hubungan bentuk baru yaitu

1) *Government to Citizens (G-to-C)*

Jenis G-to-C ini merupakan penggunaan e-government yang paling umum, di mana pemerintah mengembangkan dan menggunakan berbagai aplikasi TI terutama untuk meningkatkan komunikasi dengan masyarakat. Kapasitas masyarakat dan pemerintah untuk berkomunikasi secara elektronik secara efektif adalah penekanan dari industri layanan G-to-C.

2) *Government to Business (G-to-B)*

Badan usaha, termasuk perusahaan swasta, membutuhkan banyak data dan informasi yang dimiliki pemerintah untuk menjalankan kegiatan operasional sehari-hari. Selain itu, perusahaan harus berkomunikasi dengan berbagai badan pemerintah mengenai hak dan tanggung jawab organisasinya sebagai sebuah bisnis yang berorientasi pada keuntungan. Layanan informasi untuk perusahaan disebut sebagai G-to-B..

3) *Government to Government (G-to-G)*

Perlunya interaksi sehari-hari antar pemerintah untuk mempromosikan kolaborasi antar negara dan antar entitas negara (bisnis, industri, masyarakat, dan lain-lain) di berbagai bidang seperti administrasi perdagangan, proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya, dan lain sebagainya.

4) *Government to Employees (G-to-E)*

Aplikasi *e-government* juga dimaksudkan untuk meningkatkan

kesejahteraan dan kinerja pegawai negeri sipil, atau pekerja pemerintah, yang dipekerjakan oleh berbagai organisasi sebagai pejabat publik. Meningkatkan kesejahteraan dan kinerja pegawai pemerintah di berbagai institusi adalah tujuan dari hubungan Pemerintah ke Pegawai (G2E). Hubungan G2E dapat berupa sistem manajemen kesejahteraan dan penggajian pegawai, sistem peningkatan kompetensi, atau aplikasi kepegawaian.

2.5 Manfaat E-Government

Beberapa manfaat yang diharapkan dari implementasi konsep E-Government dilihat dari berbagai sisi antara lain sebagai berikut:

1. Dari sisi lembaga (organisasi)

Dari sisi lembaga atau organisasi, keuntungan yang diharapkan antara lain penghematan biaya dalam pelayanan masyarakat karena, antara lain, berkurangnya transaksi tanpa kertas (*paperless*), sumber daya manusia (otomatisasi kantor), dan waktu, serta peningkatan kapasitas lembaga pemerintah untuk berbagi data dan informasi (Sahriana & Rokan, 2022).

2. Dari sisi masyarakat (konsumen)

Layanan dan penyampaian informasi yang lebih cepat, akses mudah ke dokumen dan formulir elektronik, layanan masyarakat sepanjang waktu, layanan mandiri yang lebih baik, peningkatan kemampuan pencarian informasi, akses informasi yang luas, dan masih banyak lagi merupakan beberapa keuntungan yang diharapkan bagi masyarakat.

Ada banyak Manfaat yang dapat diperoleh dalam penyelenggaraan E-Government ini. Tentu sangat berpengaruh terhadap pelaksanaan

pemerintah kedepannya serta memberikan interaksi antara pemerintah dengan masyarakat sehingga masyarakat bisa ikut serta dalam penyelenggaraan negara (Tasyah et al, 2021).

2.6 Pelayanan Publik

Praktik penyediaan layanan publik yang membantu orang lain dalam beberapa hal membutuhkan empati dan ikatan interpersonal agar bisa berhasil. Setiap layanan menghasilkan komoditas dan jasa (Bazarah et al, 2021). Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara negara sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

2.7 Jenis Pelayanan Publik

Tiga kategori pelayanan dari instansi pemerintah dan BUMN/BUMD dibedakan berdasarkan Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Berdasarkan ciri-ciri dan sifat operasi dan produk layanan yang dihasilkan, dikelompokkan jenis-jenis layanan sebagai berikut:

1. Pelayanan Administratif

Jenis pelayanan yang ditawarkan unit pelayanan, termasuk

penelitian, dokumentasi, pengambilan keputusan, pencatatan, dan tugas-tugas administratif lainnya yang secara kolektif menghasilkan dokumen seperti rekomendasi, izin, sertifikasi, dan lain sebagainya.

2. Pelayanan Barang

Kegiatan untuk memasok dan/atau memproses barang berwujud, seperti distribusi dan pengiriman ke konsumen langsung (sebagai unit atau orang) dalam suatu sistem, adalah contoh layanan yang diberikan oleh unit layanan. Layanan telepon, air bersih, dan listrik adalah contoh barang berwujud (fisik) yang dihasilkan dari kegiatan ini.

3. Pelayanan Jasa

Infrastruktur, fasilitas, dan layanan pendukung adalah jenis layanan yang ditawarkan oleh unit layanan. Produk akhir adalah jasa yang digunakan dalam jangka waktu tertentu dan secara langsung memberikan manfaat bagi penerimanya. Misalnya, layanan pos, layanan pemadam kebakaran, dan layanan perbankan

2.8 Konsep Aplikasi “Balla Amma Caradde”

Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Makassar mengatakan bahwa penciptaan “Balla Amma Caradde” dimaksudkan untuk mempermudah para ibu untuk melaporkan kasus kekerasan. Teknologi informasi telah berkembang begitu cepat sehingga menawarkan segala kemudahan dalam kehidupan manusia. Informasi sekarang dapat diakses secara bebas. Pada kenyataannya, individu

sekarang dapat menggunakan teknologi untuk menyuarakan keluhan mereka. Dengan menghilangkan kebutuhan individu untuk mengunjungi kantor UPTD PPA untuk mengajukan pengaduan, yang mungkin membutuhkan banyak waktu dan tenaga, Balla Amma Caradde adalah sebuah aplikasi yang dapat membantu masyarakat untuk menyampaikan laporan.. Melalui layanan online (tanpa bertatap muka) “Balla Amma Caradde” mencoba mendorong korban tindak kekerasan untuk mau berbagi informasi ke PUSPAGA (Pusat Pembelajaran Keluarga) selaku penyelenggara layanan “Balla Amma Caradde” agar tindak kekerasan yang dialami korban dapat diantisipasi agar tidak terulang kembali. Aplikasi ini juga merupakan salah satu sarana yang digunakan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan & Perlindungan Anak Kota Makassar yang idealnya dimana masyarakat dapat menyampaikan keluhannya secara cepat, efisien dan efektif, khususnya para ibu di Kota Makassar. Adapun langkah – langkah dalam penggunaan aplikasi “Balla Amma Caradde” sebagai aplikasi pelayanan publik, sebagai berikut :

- 1) Untuk mengakses Aplikasi BACCE silahkan download aplikasi BACCE terlebih dahulu melalui Play Store.
- 2) Ketikkan BACCE pada kolom search aplikasi.
- 3) Unduh aplikasi dan biarkan sampai proses selesai

Gambar 2.1 Aplikasi Balla Amma Caradde di Play Store



Sumber: Pribadi

4) Tampilan awal ketika masuk di dalam aplikasi “Balla Amma Caradde”

Klik kanan atas untuk masuk & registrasi akun.



Gambar 2.2 Tampilan awal aplikasi Balla Amma Caradde

Sumber: Pribadi

- 5) Membuat akun pada aplikasi “Balla Amma Caradde” dengan mengisi nama, no. telepon, email, username & password Kemudian melakukan registrasi.

BAC E
BALLA AMMA CARADDE

Buat Akun

Nama

No. Telepon

Email

Username

Password

Konfirmasi Password

☒ Saya menerima syarat & ketentuan

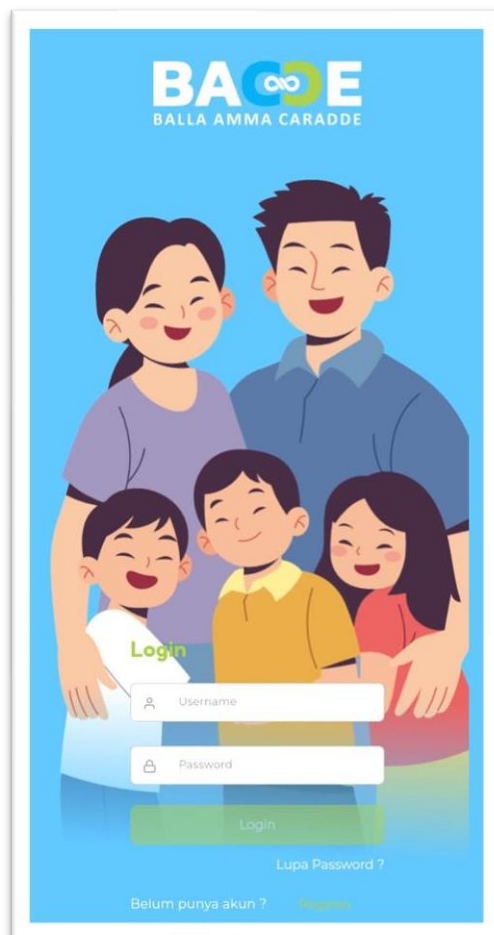
Daftar

Sudah punya akun? [Masuk](#)

Gambar 2.3 Tampilan ketika register di aplikasi Balla Amma Caradde

Sumber: Pribadi

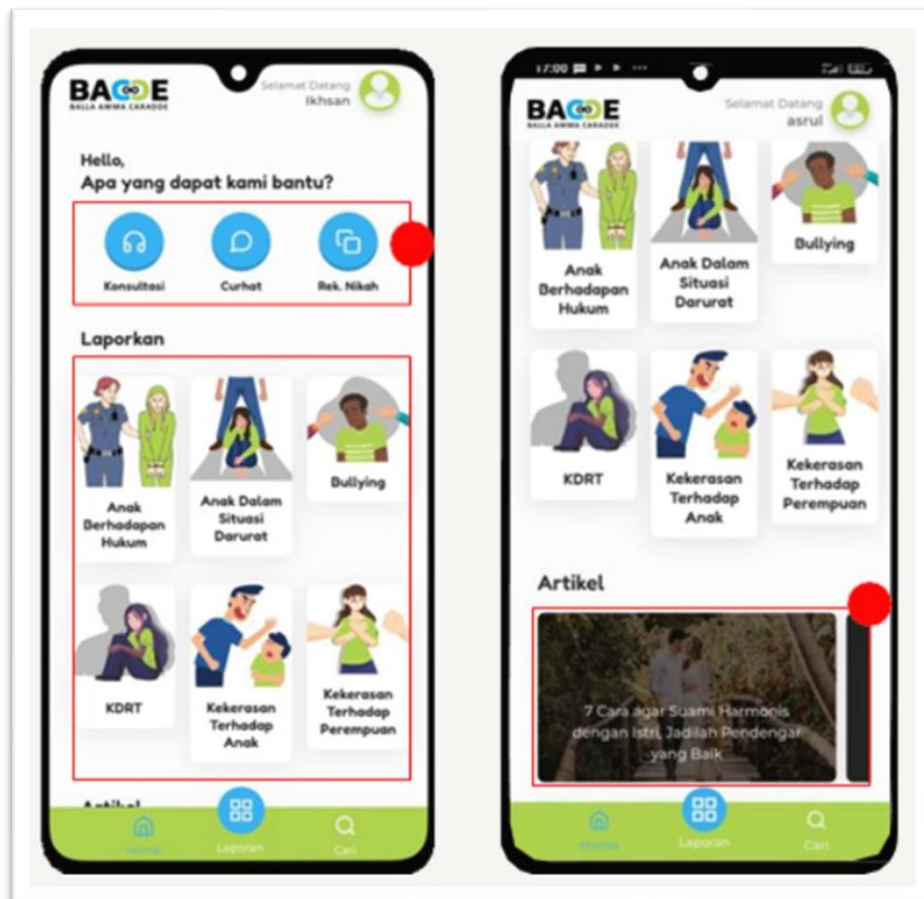
- 6) Login dapat dilakukan dengan memasukan username dan password yang sudah didaftarkan



Gambar 2 .4 Tampilan ketika login di aplikasi Balla Amma Caradde

Sumber: Pribadi

- 7) Tombol beranda, akun, agenda, bantuan, dan logout aplikasi “Balla Amma Caradde” membentuk layar utamanya. Setiap fitur ini memiliki tujuan tertentu.



Gambar 2 .5 Tampilan utama di aplikasi Balla Amma Caradde

Sumber: Pribadi

Terdapat 3 Kategori Fitur di Aplikasi BACCE :

1. Fitur Konsultasi

Fitur yang ada pada kategori konsultasi memungkinkan pengguna (user) untuk melakukan konsultasi dengan admin (pengelola Aplikasi

BACCE). Fitur ini menggunakan teknologi chat/pesanantar pengguna. History konsultasi melalui pesan bersifat privasi.

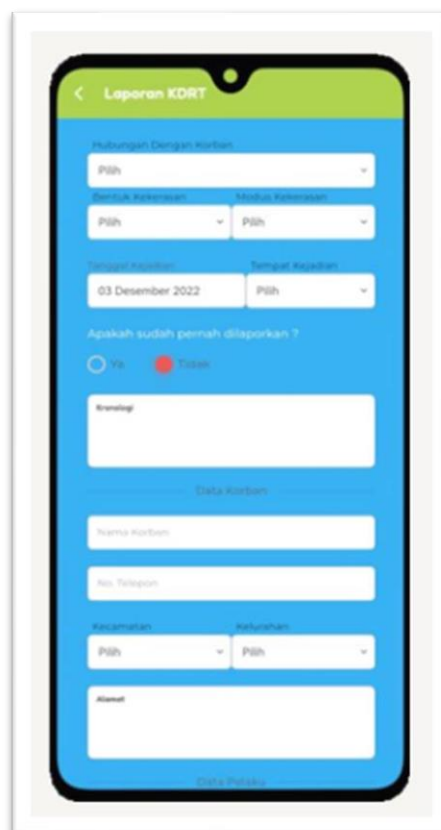
Gambar 2.6 Fitur Konsultasi di Aplikasi Balla Amma Caradde



Sumber: Pribadi

2. Fitur Laporan

Berupa Laporan Anak berhadapan Hukum, Anak dalam situasi darurat, Bullying, KDRT, Kekerasan Terhadap Anak dan Kekerasan Terhadap Perempuan. Fitur laporan dapat digunakan untuk melaporkan kejadian yang ditimpa oleh seorang korban. Fitur ini dapat digunakan oleh si korban maupun orang ke 3 (keluarga atau teman korban) untuk melaporkan sesuai dengan pilihan layanan. Laporan pada fitur ini berbentuk form/isian data yang nantinya akan diterima oleh pengelola Aplikasi BACCE.



Gambar 2.7 Fitur Laporan di Aplikasi Balla Amma Caradde

Sumber: Pribadi

3. Fitur Artikel

Postingan yang ada pada fitur “Artikel” merupakan artikel yang diproduksi oleh pengelola Aplikasi “Balla Amma Caradde” sebagai bahan bacaan yang bersifat edukatif.



Gambar 2.8 Fitur Artikel di Aplikasi Balla Amma Caradde

Sumber: Pribadi

2.9 Kerangka Konsep

Hubungan atau keterkaitan antar konsep dari subjek yang diteliti dikenal dengan istilah kerangka konseptual penelitian. Tujuan dari kerangka konseptual adalah untuk menghubungkan atau memperjelas subjek yang akan dibahas (Sugiyono, 2014). Kerangka konseptual penelitian ini mencoba menjelaskan bagaimana “Balla Amma Caradde,” sebuah alat pelaporan daring untuk perempuan dan anak yang mengalami kekerasan di Makassar, dipraktikkan. Kerangka kerja ini merupakan sketsa ringkas atau desain alur pemikiran yang menjelaskan keseluruhan investigasi. Kerangka kerja ini akan ditampilkan dalam bentuk gambar di bawah ini untuk informasi lebih lanjut:

Gambar 2.9. Kerangka Konsep

