

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Secara umum masyarakat menginginkan pelayanan yang optimal, sebab semua warga negara berhak mendapatkan layanan yang optimal dari pemerintah. Dalam pemberian pelayanan tersebut, pemerintah mempunyai tanggung jawab untuk memenuhi harapan masyarakat terhadap peningkatan dan penyediaan layanan publik yang berkualitas. Dalam UU No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 1 tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa pemerintah wajib memberikan pelayanan yang terbaik pada publik yang merupakan penerima layanan, sesuai dengan yang publik butuhkan, yaitu masyarakat mengharapkan pelayanan yang bermutu, efisien, terjangkau, terukur serta nyaman. Hal tersebut merupakan tanggungjawab pemerintah yang berkewajiban untuk memberikan pelayanan publik sebaik mungkin, salah satunya pada pelayanan pencatatan pernikahan.

Pencatatan nikah merupakan layanan penting bagi calon pengantin karena buku nikah yang diterima menjadi bukti sah pernikahan, baik menurut agama maupun negara. Pernikahan dianggap sah jika sudah terdaftar di Kantor Urusan Agama ataupun Kantor Catatan Sipil, sesuai dengan agama yang dianut oleh pasangan. Jika pernikahan belum terdaftar, maka tidak dianggap sah dalam hukum negara, meskipun tata cara serta prosedurnya sudah mengikuti ketentuan agama dan telah dipenuhi. Dengan adanya bukti pencatatan pernikahan, pernikahan tersebut memiliki kekuatan yuridis. Hal ini sesuai dengan PP No. 9 Tahun 1975 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Perkawinan, dinyatakan bahwa setiap pernikahan harus terdaftar sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Untuk menciptakan pencatatan pernikahan yang lebih optimal, hadirnya sistem elektronik government dapat diterapkan sebagai solusi dari upaya untuk memberikan pelayanan terbaik. Pengimplementasian e-government di Indonesia sudah diterapkan pada tahun 2003 yakni dalam Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-government mengenai upaya pengembangan *e-government* atau pemerintahan berbasis elektronik pada tingkat pusat maupun daerah yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan.

Dengan adanya kebijakan penerapan *e-government* pada saat ini, maka setiap pelayanan publik dituntut mulai menggunakan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas pada sektor pelayanan publik dengan berbasis teknologi.

Kantor Urusan Agama (KUA) ialah salah satu lembaga publik yang sudah menerapkan sistem pelayanan berbasis *e-Government*. KUA sebagai lembaga pemerintah yang menawarkan berbagai layanan agama, seperti pernikahan, keyakinan, ziarah, pendaftaran perceraian atau rujuk, wakaf, dan sebagainya. KUA merupakan jenis pelayanan yang paling sering dilakukan dan dianggap sebagai satuan kerja penting. Dengan demikian, KUA berupaya untuk meningkatkan pelayanannya, memperluas cakupannya, serta mulai menerapkan sistem pelayanan publik berbasis *e-government* agar dapat menciptakan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Dalam menciptakan pelayanan mengenai layanan pernikahan yang lebih optimal dan lebih efisien, Kementerian Agama Republik Indonesia melalui Dirjen BIMAS Islam Nomor DJ.II/369 Tahun 2013 tentang Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) berbasis desktop pada KUA Kecamatan yang ada di seluruh Indonesia. Selanjutnya, peraturan penerapan SIMKAH berbasis desktop diperbaharui melalui Peraturan Menteri Agama Nomor 20 Tahun 2019 yang menyatakan bahwa administrasi pencatatan nikah menggunakan aplikasi SIMKAH berbasis web. KUA Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung merupakan salah satu instansi yang mulai menerapkan penggunaan aplikasi SIMKAH tersebut. Aplikasi SIMKAH bertujuan untuk mempermudah dalam pelayanan administrasi pernikahan dengan dengan menggunakan data kependudukan yang telah terintegrasi dengan aplikasi Sistem Informasi dan Administrasi Kependudukan (SIK) dan Sistem Penerimaan PNBPN Online (SIMPONI).



Gambar 1.1 Tampilan Halaman Utama Aplikasi Simkah

Sumber: <https://simkah.kemenag.go.id>

Salah satu fitur keunggulan aplikasi SIMKAH adalah setelah masyarakat yang melakukan pendaftaran melalui aplikasi SIMKAH, maka akan memperoleh Kartu Nikah digital. Kartu nikah tersebut berfungsi untuk memudahkan dalam urusan administrasi ataupun pencatatan sipil dan urusan lainnya yang memerlukan bukti status pernikahan resmi. Kartu nikah digital bersifat lebih sederhana dan mudah dibawa dibandingkan dengan buku nikah. Pada kartu nikah terdapat kode barcode dan saat di scan akan muncul informasi-informasi pernikahan dari yang bersangkutan. Selain itu pendaftaran pernikahan bisa dilakukan dari rumah melalui smartphone atau komputer dan tidak perlu lagi datang secara langsung ke KUA.

Tabel 1.1 Perbandingan Pelayanan Pernikahan Berbasis Desktop dengan Berbasis SIMKAH

NO.	Pelayanan Pernikahan Berbasis Dekstop	Pelayanan Pernikahan Berbasis SIMKAH
1.	Pendaftaran pernikahan dilakukan secara manual di Kantor Urusan Agama	Pendaftaran pernikahan secara online melalui laman website simkah.kemenag.go.id

2.	Pelayanan administrasi pernikahan memakan waktu dan berbelit-belit	Pendaftaran nikah bisa dilakukan dimanapun dan kapanpun
3.	Sistem keamanan yang lemah mengakibatkan rentan terjadinya pemalsuan dokumen pernikahan	Terdapat kode QR dan sudah terintegrasi dengan data kependudukan nasional sehingga tidak mudah dipalsukan
4.	Database kependudukan yang terkadang tidak akurat	Database kependudukan termuktahir setiap waktu
5.	Dapat terjadi gratifikasi dalam pengurusan administrasi pernikahan	Gratifikasi dapat diminimalisir karena pendaftaran pernikahan dilakukan secara online.

Sumber: Data diolah peneliti (2023)

Berdasarkan tabel perbandingan diatas, dapat dilihat kelebihan dalam pengaplikasian SIMKAH di KUA. Salah satu kelebihannya, SIMKAH telah terintegrasi dengan sistem database Kependudukan serta Catatan Sipil yang dapat meningkatkan pengawasan pernikahan, sehingga permasalahan seperti adanya pemalsuan dokumen calon pengantin yang dilakukan oleh oknum tertentu untuk melangsungkan pernikahan siri atau pernikahan kedua secara ilegal dapat diminimalisir. Pada umumnya pernikahan siri dilakukan karena berkeinginan untuk berpoligami. Maka, dengan adanya aplikasi SIMKAH, pernikahan dengan alasan tersebut sulit dilakukan karena membutuhkan dokumen resmi seperti dokumen persetujuan dari istri pertama.

**Tabel 1.2 Jumlah Pencatatan Pernikahan Melalui Aplikasi SIMKAH
Kecamatan Cicalengka Tahun 2020-2022**

NO	BULAN	TAHUN		
		2020	2021	2022
1.	Januari	91	99	90
2.	Februari	92	73	88
3.	Maret	83	82	74
4.	April	50	54	32
5.	Mei	22	65	104
6.	Juni	129	65	66
7.	Juli	120	125	167
8.	Agustus	151	146	66
9.	September	54	52	52
10.	Oktober	51	79	85
11.	November	104	98	114
12.	Desember	114	100	98
JUMLAH		1061	1038	1036

Sumber: KUA Kecamatan Cicalengka (2023)

Seperti pada tabel diatas, dapat dilihat jumlah pendaftaran pernikahan melalui aplikasi SIMKAH pada tahun 2020-2022 di Kecamatan Cicalengka setiap tahunnya berkisar 1000 pendaftar. Pada tahun 2020 berjumlah 1061 pendaftar, tahun 2021 berjumlah 1038 dan pada tahun 2022 berjumlah 1036 pendaftar. Hal tersebut menunjukkan bahwa KUA Kecamatan Cicalengka sudah mulai menerapkan penggunaan aplikasi SIMKAH dalam pencatatan pernikahan. Hadirnya aplikasi SIMKAH bertujuan untuk membantu masyarakat dalam pencatatan pernikahan yang sebelumnya dilakukan secara manual, kini bisa dilakukan dengan lebih praktis menggunakan aplikasi SIMKAH dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan secara optimal. Namun, dalam pelaksanaannya penerapan aplikasi SIMKAH pada KUA Kecamatan Cicalengka masih ditemui beberapa permasalahan yang membuat pelayanan belum optimal.

Berdasarkan observasi awal dan wawancara pra-riset pada Bapak Agus Abdullah selaku penghulu di KUA Kecamatan Cicalengka, peneliti mendapati bahwa penerapan aplikasi SIMKAH di KUA Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung masih terdapat beberapa permasalahan yang terjadi, seperti kurangnya pegawai yang terampil dalam pengoperasian komputer yang mana Di KUA Kecamatan Cicalengka, hanya terdapat satu operator yang menangani tiga pelayanan sekaligus yakni Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH), Sistem Informasi Wakaf (SIWAK) dan Sistem Informasi Masjid (SIMAS) yang menyebabkan keterlambatan pelayanan. Permasalahan lainnya yakni masih terdapat beberapa calon pengantin yang belum seluruhnya mengetahui adanya kebijakan SIMKAH online karena kurangnya sosialisasi dan penyuluhan oleh pemerintah kepada masyarakat. Akibatnya masih banyak pengantin yang datang langsung ke KUA untuk mengurus pendaftaran pernikahan atau bahkan menitipkan dokumen-dokumen pernikahan kepada RT atau kelurahan. Selain itu, masyarakat yang melakukan pendaftaran pernikahan seringkali dalam pengisian administrasi tidak teliti dan mengecek kembali data yang sudah diisi dan tidak mencatumkan nomor handphone, sehingga pihak KUA kesulitan untuk menghubungi calon pengantin yang bersangkutan untuk mengkonfirmasi dan memperbaiki kesalahan data tersebut.

Tabel 1.3 Fasilitas Komputer KUA Kecamatan Cicalengka Tahun 2023

No.	Jenis Fasilitas	Jumlah	Kondisi Baik	Kondisi Buruk
1.	Komputer	3	2	1
2.	Laptop	1		1
3.	Printer	3	3	

Sumber: Data diolah peneliti (2023)

Terdapat permasalahan lainnya dalam penggunaan aplikasi SIMKAH pada KUA Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung yaitu kurangnya fasilitas komputer yang bisa digunakan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Hal

tersebut dapat menghambat proses penggunaan aplikasi SIMKAH. Berdasarkan data fasilitas komputer pada tabel diatas, KUA Kecamatan Cicalengka memiliki fasilitas komputer yang terdiri dari 3 unit komputer, 1 unit laptop dan 3 unit printer. Dari jumlah 7 fasilitas tersebut, terdapat 1 komputer dan 1 laptop dengan kondisi buruk atau rusak. Hal tersebut menggambarkan bahwa fasilitas yang tersedia pada KUA Kecamatan Cicalengka belum memadai untuk menunjang kegiatan pelayanan pernikahan melalui aplikasi SIMKAH dan mengakibatkan pelayanan kepada masyarakat belum optimal.

Berdasarkan pada latar belakang tersebut, penulis memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian mengenai “Optimalisasi Penerapan E-Government Melalui Penggunaan Aplikasi SIMKAH Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, diperoleh rumusan permasalahan baerikut ini :

1. Bagaimana Kantor Urusan Agama Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung mengoptimalisasikan penerapan E-Government melalui penggunaan aplikasi SIMKAH ?
2. Apa saja yang menjadi faktor penghambat Kantor Urusan Agama Kecamatan Cicalengka dalam mengoptimalisasikan penerapan E-Government melalui penggunaan aplikasi SIMKAH ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang disampaikan sebelumnya, maka diperoleh tujuan penelitian yang ingin dicapai oleh penulis, sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana Kantor Urusan Agama Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung mengoptimalisasikan penerapan E-Government melalui penggunaan aplikasi SIMKAH.
2. Untuk mengetahui apa saja yang menjadi faktor penghambat Kantor Urusan Agama Kecamatan Cicalengka dalam mengoptimalisasikan penerapan E-Government melalui penggunaan aplikasi SIMKAH.

1.4 Manfaat Hasil Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi perkembangan ilmu pengetahuan mengenai administrasi publik khususnya pada bidang pelayanan publik yang berkaitan dengan optimalisasi penerapan e-government melalui penggunaan Aplikasi SIMKAH pada KUA Kecamatan Cicalengka dalam upaya meningkatkan pelayanan publik serta penelitian ini nantinya diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti lainnya mengenai topik yang sama.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini sebagai langkah bagi peneliti dalam memperluas pemikiran dan menambah wawasan mengenai optimalisasi penerapan e-government melalui penggunaan aplikasi SIMKAH pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Cicalengka dalam upaya meningkatkan pelayanan publik dan diharapkan dapat bermanfaat dan memberikan sumbangan pemikiran pada instansi terkait sebagai bahan riset evaluasi serta sebagai masukan bagi pelayanan administrasi pernikahan melalui aplikasi SIMKAH kedepannya.

1.5 Kerangka Pemikiran

Penelitian ini mengangkat sebuah penelitian yang berjudul “Optimalisasi Penerapan E-Government Melalui Penggunaan Aplikasi SIMKAH Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung”. Peningkatan dan pemenuhan kebutuhan pelayanan publik sosial ialah kebutuhan yang harus terpenuhi oleh pemerintah. Hal tersebut didasari oleh Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Namun, faktanya masyarakat masih terdapat masyarakat yang belum mendapatkan pelayanan yang optimal dan sesuai dengan harapan mereka. Gambaran umum mengenai pelayanan publik yang belum optimal mencakup hal-hal seperti pelayanan yang tidak pasti, prosedur yang tidak jelas, tidak memadainya sarana dan prasarana serta tingginya derajat Korupsi, Kolusi, dan Neoptisme. Salah satu strategi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik adalah dengan meningkatkan kualitasnya. Di era globalisasi,

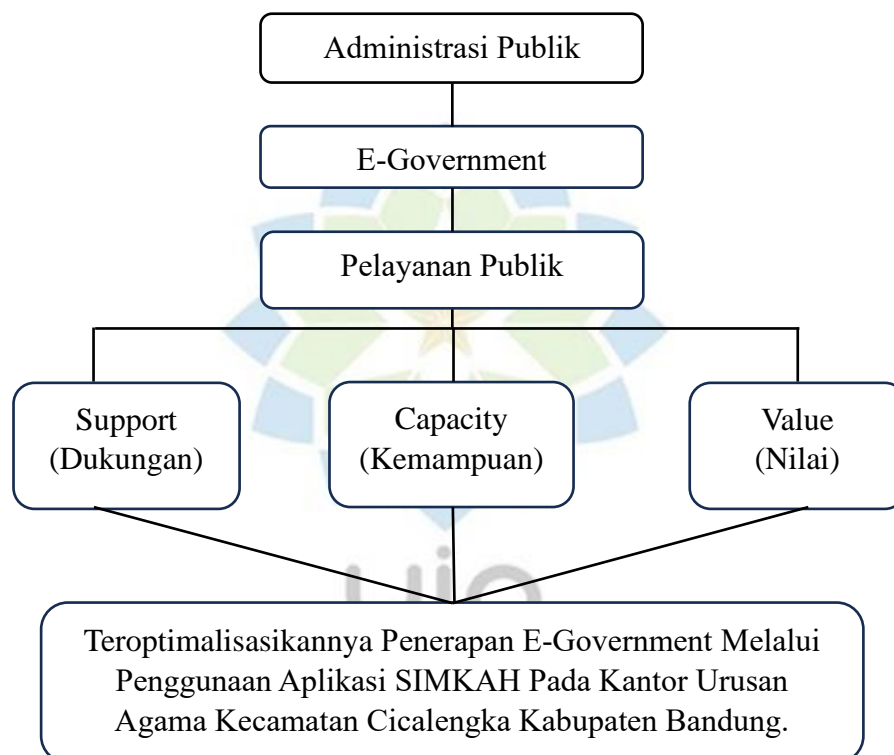
teknologi informasi dan komunikasi berkembang semakin pesat dan matang. Pemerintah dapat memanfaatkan aplikasi e-Government sebagai solusi untuk meningkatkan mutu pelayanan publik dengan memberikan akses dan layanan informasi dengan lebih mudah dan cepat. Pelayanan yang tepat. E-Government di Indonesia didasarkan dalam Inpres No. 03 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Kebijakan tersebut didasari pada kebutuhan masyarakat, yaitu mewujudkan pemerintahan yang bertanggung jawab, transparan, efektif dan efisien.

Pelayanan publik yang sudah menerapkan sistem pelayanan berbasis e-government salah satunya yaitu pelayanan KUA. Peraturan penerapan SIMKAH diatur dalam PMA No. 2019 Pasal 24 yang menyatakan bahwa administrasi pencatatan nikah menggunakan aplikasi SIMKAH berbasis web. KUA Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung ialah salah satu instansi yang mulai mengimplementasikan penggunaan aplikasi SIMKAH tersebut. Namun, dalam pelaksanaannya penerapan aplikasi SIMKAH di KUA Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung masih terdapat beberapa permasalahan yang terjadi, seperti kurangnya sumber daya manusia yang terampil, kurangnya sosialisasi dan penyuluhan, sering terjadinya kesalahan dalam pengisian dokumen pendaftaran serta kurang memadainya sarana dan prasarana.

Oleh karena itu, erangka berpikir dalam penelitian ini bertujuan untuk mengoptimalkan penerapan e-Government dalam menggunakan aplikasi SIMKAH pada KUA Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung agar dapat lebih efektif dan efisien dalam melayani masyarakat setempat dengan menggunakan teori elemen sukses dalam keberhasilan penerapan e-government yang dikemukakan oleh Ricardus Eko Indrajit. Suksesnya keberhasilan penerapan e-Government tersebut tergantung pada beberapa faktor yang disebut faktor keberhasilan (Indrajit, 2006). Faktor-faktor tersebut mencakup *support*, *value* dan *capacity*. Masing-masing indikator tersebut bermakna bahwa dukungan pemerintah daerah bukan hanya sekedar mengikuti tren, akan tetapi memiliki kemampuan untuk mewujudkan impian melalui sumber daya manusia dan infrastruktur yang mumpuni, memberikan dukungan dan nilai manfaat bagi masyarakat. Dengan adanya

kerangka berpikir ini dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai variabel penelitian dengan setiap indikator-indikator yang menentukannya. Berikut ini kerangka konseptual pada penelitian ini yang ditunjukkan melalui bagan di bawah ini:

Gambar 1.2
Kerangka Pemikiran



1.6 Hasil Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian, peneliti melakukan studi literatur pada temuan penelitian sebelumnya untuk membandingkan sebagai titik tolak ukur penelitian yang sedang berlangsung. Perbandingan tersebut dapat digunakan sebagai masukan dan bahan pengkajian terhadap pokok bahasan yang sedang diteliti. Berikut ini merupakan hasil penelitian sebelumnya yang masih sesuai dengan topik yang akan penulis kaji :

Tabel 1.4 Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Nama Peneliti	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
1.	Optimalisasi Penggunaan Website Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru	Khoirunisa, (2021)	Kualitatif	Penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan website Disdukcapil Pekanbaru selama pandemi COVID-19 berhasil meningkatkan efisiensi, eksibilitas dan kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan. Namun, masih terdapat kendala seperti kurangnya sosialisasi, masalah teknis	Spesifik penelitian ini pada masa pandemi COVID-19 dan fokus penelitian pada Disdukcapil Kota Pekanbaru.

				web dan infrastruktur yang belum merata.	
2.	Optimalisasi Penerapan E-Governmenet Melalui Aplikasi Simkah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Gedebage Kota Bandung	Budianto et al. (2022)	Penelitian deskriptif kualitatif	Penelitian menunjukkan bahwa implementasi SIMKAH pada KUA Kecamatan Gedebage dapat meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam proses administrasi pernikahan, meskipun masih terdapat hambatan yang terjadi seperti kurangnya sosialisasi dan keterbatasan akses teknologi. Selain itu, Sebagian besar	Pada penelitian ini memiliki perbedaan pada lokus penelitian, dimana lokus penelitian pada penelitian ini yaitu pada KUA Kecamatan Gedebage Kota Bandung, sedangkan lokus penelitian peneliti yaitu pada KUA Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung.

				<p>pengguna merasa puas namun masih ada yang mengalami kesulitan.</p>	
3.	<p>Optimalisasi Layanan Publik Melalui Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Online Masyarakat Palembang (SIDEMANG) dengan Menggunakan Metode System Usability Scale (Studi Di Pemerintahan Kota Palembang)</p>	Fajar (2023)	<p>System Usability Scale</p>	<p>Pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa aplikasi SIDEMANG Kota Palembang memiliki kegunaan yang baik menurut metode System Usability Scale dengan Sebagian besar pengguna merasa puas karena kemudahan akses dan efisiensi layanan. Namun, masih terdapat permasalahan</p>	<p>Pada penelitian ini memiliki perbedaan jenis aplikasi yang diteliti, dimana peneliti mengkaji mengenai aplikasi SIMKAH, sedangkan pada penelitian ini mengkaji mengenai aplikasi SIDEMANG. Selain itu, terdapat perbedaan pada lokus penelitian dan penelitian ini menggunakan metode System</p>

				yang terjadi, seperti masalah teknis dan kebutuhan akan panduan untuk pengguna baru yang belum memadai.	Usability Scale dengan studi kasus di Pemerintahan Kota Palembang.
4.	Penerapan E-Government dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPK) Kabupaten Kuantan Singingi	Abdul Aziz, A. (2022)	Kuantitatif	Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan e-government pada DPMPTSPK Kabupaten Kuantan Singingi dapat meningkatkan efisiensi proses perizinan dengan mempercepat pengajuan dan pemrosesan izin serta meningkatkan transparansi dan aksesibilitas layanan. Selain	Penelitian ini mempunyai perbedaan dengan penelitian sebelumnya, yakni penelitian ini membahas mengenai aplikasi SIMKAH dengan focus pada pelayanan pernikahan, sedangkan pada penelitian terdahulu ini mengenai penerapan e-government melalui penggunaan

				itu, terdapat beberapa hambatan yaitu keterbatasan sumber daya dan kurangnya sosialisasi pada masyarakat.	Website SIPPADU pada DPMPTSPK Kabupaten Kuantan Singingi, dengan fokus penelitian mengenai pelayanan perizinan, dalam bentuk Izin Mendirikan Bangunan (IMB).
5.	Analisis Penerapan E-Government Dalam Perencanaan Pembangunan Daerah Melalui Aplikasi Sistem Informasi Pemerintahan Daerah (SIPD) (Studi Pada BAPPEDA Kabupaten Pringsewu.	Putrina, E. (2023)	Deskriptif Kualitatif	Penelitian ini menyimpulkan bahwa, penerapan SIPD pada BAPPEDA Kabupaten Pringsewu sudah cukup baik dalam perencanaan Pembangunan daerah. Sistem ini mempercepat pengumpulan	Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian terdahulu, yaitu terletak pada teori yang digunakan, dimana penelitian ini menggunakan teori elemen sukses pengembangan e-government

				<p>dan analisis data serta mempermudah pelaporan. Namun, dalam pelaksanaannya masih sering ditemui beberapa hambatan seperti masalah teknis dan sarana dan prasarana yang belum memadai.</p>	<p>yang dikemukakan Ricardus Eko Indrajit. Sedangkan pada penelitian terdahulu, menggunakan teori implementasi kebijakan Edward III. Perbedaan lainnya terletak pada jenis aplikasi dan lokus penelitian.</p>
--	--	--	--	--	---

Berdasarkan penelitian terdahulu diatas, secara keseluruhan menunjukkan bahwa penerapan e-Government melalui berbagai aplikasi seperti Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH), Sistem Informasi Administrasi Online Masyarakat Palembang (SIDEMANG), Sistem Informasi Pemerintahan Daerah (SIPD) dan website Disdukcapil serta DPMPTSPTK secara signifikan meningkatkan efisiensi, transparansi dan aksesibilitas dalam pelayanan publik. Meskipun demikian, tantangan seperti masalah teknis, kurangnya sosialisasi dan pelatihan serta keterbatasan infrastruktur masih menghambat efektivitas sistem. Selain itu, tingkat kepuasan pengguna umumnya tinggi, namun masih ada kebutuhan yang perlu diperbaiki seperti stabilitas teknis dan dukungan sosialisasi yang lebih baik. Upaya perbaikan tersebut penting untuk memastikan optimalisasi manfaat e-Government dan meningkatkan pelayanan publik.

Dari penelitian sebelumnya diatas terdapat perbedaan dengan penulis, pada penelitian ini lebih menekankan pada penerapan E-Government melalui penggunaan aplikasi SIMKAH pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung dengan focus pada pelayanan pernikahan. Perbedaan subjek dan lokasi yang berbeda, dengan demikian memperoleh hasil yang yang berbeda.

