
OPTIMALISASI PENERAPAN E-GOVERNMENT MELALUI APLIKASI SIMKAH PADA KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN GEDEBAGE KOTA BANDUNG

Oleh

Arief Budianto¹⁾, Engkus²⁾, Dedeng Yusuf³⁾^{1,2,3}Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Sunan Gunung Djati BandungEmail: 1ariefbudianto789@gmail.com, 2engkus@uininsgd.ac.id, 3dedeng@uininsgd.ac.id**Abstrak**

Pada era modernisasi dan digitalisasi saat ini merubah pola hidup dan pola kerja masyarakat di berbagai aspek, begitu juga terhadap pelayanan. Pelayanan berbasis digital atau dikenal dengan (E-Government). merupakan pemanfaatan teknologi informasi yang dimana pemerintah berusaha untuk meningkatkan pelayanan agar lebih efektif, efisien, dan cepat diberbagai aspek termasuk dalam pernikahan. E-government pernikahan atau yang dikenal Simkah diatur dalam Surat Keputusan Dirjen Bimbingan Masyarakat Islam No: DJ.II/369 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan. Masalah penelitian dengan melihat bagaimana penerapan Simkah dan apa kendala dalam pelaksanaan Simkah di KUA Kecamatan Gedebage. Pentingnya penelitian ini dengan melihat penerapan Simkah menggunakan Teori Havard JFK School of Government yaitu Support, Capacity dan Value. Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif dengan metode pengumpulan data melalui tiga cara yakni observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun hasil dari penelitian yang dilaksanakan melihat dalam penerapan Simkah di KUA Kecamatan Gedebage dengan dilihat dari Teori Havard JFK School telah menunjukkan bahwa hasil penerapan Simkah belum berjalan secara maksimal karna adanya permasalahan belum adanya dukungan maksimal dari pemerintah dalam sosialisasi. Sumber daya keuangan sangat terbatas serta infrastruktur yang belum memadai dan juga partisipasi masyarakat yang kurang

Kata Kunci: Pelayanan, E-government, Simkah**PENDAHULUAN**

Pada era modernisasi, digitalisasi dan globalisasi atau yang dikenal dengan Revolusi 4.0 yang terjadi saat ini. Pesatnya pertumbuhan di bidang teknologi informasi dan komunikasi yang lambat laun membuat pola hidup, pola pikir serta pola kerja dalam aktivitas kita sehari-hari. Cepatnya perkembangan teknologi informasi ini memiliki pengaruh yang dominan terhadap perubahan manajemen pelayanan pemerintah. Melayani masyarakat merupakan suatu tujuan dan kewajiban utama dalam proses penyelenggaraan administrasi publik. Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia merupakan isu kebijakan strategis sebab pelayanan yang diberikan dari pemerintah ke masyarakat di Indonesia cenderung stagnan

tidak mengalami perubahan. Perubahan paradigma penyelenggaraan administrasi publik saat ini memberikan peluang kepada masyarakat untuk dengan cepat dan mudah dalam memperoleh pelayanan pemerintah dengan mudah sesuai dengan kemampuan dan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan merupakan setiap aktivitas yang melibatkan dua orang atau lebih yang bersifat menguntungkan dalam suatu kesatuan dan menawarkan kepuasan dan *outcome* tidak terikat pada suatu hal. Istilah public berasal dari bahasa inggris yang berarti masyarakat, umum dan negara. Pelayanan publik menurut Sinambella dalam (Agus, 2017) dapat diartikan sebagai suatu rangkaian kegiatan yang bersifat

menguntungkan dalam masyarakat yang menawarkan kepuasan dan hasilnya tidak terikat pada suatu produk tertentu. Sehubungan dengan pemerintah daerah, Kelly dan Swindell (2002) menjelaskan bahwa pelaksanaan pemerintah daerah merupakan petunjuk penting kemajuan dalam mencapai misi umum organisasi dan dapat dilihat sebagai bagian dalam dari pelaksanaan administrasi dan usaha.(Deding Ishak, Dedeng Yusuf Maolani, 2003)

Pelayanan publik menurut Moenir (1992) yakni individu atau kelompok yang melakukan kegiatan pelayanan kepentingan orang banyak sesuai dengan hak dan berdasarkan faktor faktor kunci, melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu. Pelayanan publik saat ini pun terus berkembang dimana pemerintah di tuntut untuk terus berkembang mengikuti perkembangan zaman. Perkembangan ini merupakan suatu *opportunity* (peluang) yang dapat dimanfaatkan oleh pemerintah selaku penyelenggaraan pelayanan publik yang bertujuan agar terwujudnya perbaikan pelayanan yang diberikan oleh otoritas publik kepada daerah. Aplikasi berbasis digital yang dimaksud ialah *e-government*, yaitu *electronic government* atau yang dikenal *e-government* merupakan pelayanan yang diberikan instansi pemerintah berbasis teknologi yang tersistematis satu dengan yang lain secara optimal. Penerapan *e-government* merupakan suatu bentuk untuk memberikan pelayanan efektif efisien dan transparan demi mewujudkan reformasi birokrasi

E-Government menurut Forman dalam (Nugraha, 2018) mendefinisikan sebagai pemanfaatan inovasi terkomputerisasi yang digunakan untuk mengubah pelaksanaan pemerintahan, perencanaan untuk lebih mengembangkan keefisienan, efektivitas, dan kelancaran administrasi. Istilah *e-government* mengacu pada penggunaan inovasi data oleh asosiasi menjadi lebih menarik dan efektif. Dengan dilaksanakannya *e-government* diyakini akan terjadi perubahan-perubahan sejauh administrasi yang diberikan oleh otoritas publik menjadi lebih baik dan berkembang serta

mempermudah masyarakat pada umumnya untuk mendapatkan data di dalam lingkup otoritas publik tersebut.(Nugraha, 2018). 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* yang berisikan upaya pengembangan *e-government* atau pemerintahan berbasis elektronik yang dilaksanakan baik dalam tingkat pusat dan daerah dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan supaya tersistematis dan efektif.

Menurut pemeringkatan EGDI (*E-Government Development Index*) yang berdasarkan survei Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) diterbitkan Juli 2020, memperlihatkan peningkatan peringkat, yaitu saat ini pada posisi ke-88 dibandingkan tahun sebelumnya di tahun 2018, yang menempati peringkat 107 dan 116 tahun 2016. Secara keseluruhan, hasil survei Indonesia mencapai 0,6612 dalam kelompok *High E-Government Development Index* (EGDI) dalam *E-Government Survey of the United Nations 2020*, dengan Indonesia berhasil menempati peringkat 88 dari dunia 100 negara teratas, 193 ditempatkan. Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) memperkirakan negara-negara dengan lebih dari 0,75 poin sebagai EGDI sangat tinggi, 0,50 hingga 0,75 poin sebagai EGDI tinggi, 0,25 hingga 0,50 poin sebagai EGDI sedang dan kurang dari 0,25 sebagai EGDI Bawah. Angka yang diperoleh ini bukan lah sebuah patokan dalam penerapan *E-Government* di Instansi pemerintah sudah berjalan dengan sepenuhnya efektif efisien dan transparan dikarenakan masih adanya instansi pemerintah yang belum dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.(MENPAN, 2020)

Pernikahan merupakan sebuah perintah agama yang telah diatur oleh syariat islam dan islam memandang pernikahan yakni sesuatu yang sakral dan luhur dan bermakna ibadah kepada Allah. Tata cara perkawinan diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan. Pasal 1 undang-undang

tersebut, yang memuat “Perkawinan adalah ikatan lahir batin antara seorang pria dan seorang wanita sebagai suami istri dengan tujuan membentuk keluarga (rumah tangga) yang bahagia selamanya berdasarkan ketuhanan”. Secara garis besar tata cara melangsungkan pernikahan diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 1 tahun 1974 Tentang Perkawinan. Dalam penyelenggaraan pelayanan pernikahan di Indonesia dilaksanakan oleh Kantor Urusan Agama yang dinaungi oleh Kementerian Agama Indonesia. (Arief, 2017)

BIMAS (Bimbingan Masyarakat Islam) Kementerian Agama Republik Indonesia melalui Surat Keputusan Dirjen Bimbingan Masyarakat Islam No: DJ.II/369 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan, melakukan terobosan berupa aplikasi sistem informasi berbasis internet untuk memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat. Serta diterbitkannya PMA Nomor 20 tahun 2019 tentang Pencatatan Pernikahan yang merupakan penyempurnaan dalam rangka penertiban administrasi, transparansi dan kepastian hukum. Bukti keseriusan pemerintah dibuktikan dengan menciptakan sistem berbasis aplikasi yang terhubung dengan internet untuk mempermudah layanan pernikahan yaitu Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH). Simkah adalah program aplikasi PC berbasis web yang berguna untuk mengumpulkan informasi pernikahan "on the web" dari seluruh KUA (Kantor Urusan Agama) di Indonesia. Informasi tersebut akan disimpan dengan aman di KUA terdekat di Kabupaten, Kota, Provinsi dan Bimas Islam. Informasi ini digunakan untuk membuat pemeriksaan dan laporan yang berbeda berdasarkan kasus per kasus.

Kantor Urusan Agama (KUA) adalah salah satu lembaga dilingkup Kementerian Agama di kecamatan. KUA bertugas ikut serta dalam pelaksanaan tugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten di bidang urusan agama Islam di wilayah kecamatan khususnya di

bidang perkawinan. Kantor Agama Urusan (KUA) memiliki tugas memberikan layanan serta bimbingan untuk masyarakat beragama islam di lingkup KUA. Salah satu dari program yang dinaungi oleh KUA adalah terkait penyelenggaraan pelayanan publik, pemantauan, pencatatan dan pelaporan nikah rujuk.

Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Gedebage sebagai garda terdepan dalam pemberian pelayanan publik dibidang administrasi pernikahan ataupun pelayanan lainnya kepada masyarakat. Untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada publik, KUA Kecamatan Gedebage menerapkan aplikasi SIMKAH dalam penyelenggaraan pelayanan pernikahan. Melalui aplikasi ini pengunjung dapat mengetahui langsung mengenai persyaratan pernikahan, pendaftaran pernikahan secara online tanpa harus datang langsung ke Kantor KUA. Berikut tampilan dari aplikasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH).



Gambar 1. Tampilan Aplikasi Simkah Kemenag, 2021

Berdasarkan gambar di atas, pertamanya langkah langkah yang dilakukan pengunjung dapat mengakses ke laman <https://simkah.kemenag.go.id/> dan pengunjung dapat melengkapi keperluan keperluan yang harus dilengkapi. Setelah itu klik daftar dan pilih ingin nikah dimana, lengkapi data seperti data calon mempelai pria dan calon mempelai wanita, kemudian centang dokumen, masukan nomor *handphone*, upload foto diri dan *print*



bukti pendaftaran. Setelah itu kemudian datang ke KUA tempat pelaksanaan pernikahan. Sebelum diterapkannya Simkah di KUA Kecamatan Gedebage pelayanan pengadministrasian dan pendaftaran pernikahan dilakukan secara manual. Hadirnya layanan Simkah memudahkan pengunjung ataupun pegawai KUA dalam proses pemberian pelayanan publik.

Adapun permasalahan yang ditemukan dilapangan menurut hasil observasi awal peneliti kepada warga kecamatan Gedebage yakni Ibu Ren. menyampaikan bahwa warga warga sekitar KUA Kecamatan Gedebage masih kurang paham dalam mengaplikasikan atau menggunakan layanan Simkah Online yang diterapkan di KUA Gedebage” (Wawancara pada tanggal 28 Juli 2021 bertempat di rumah narasumber). Hal ini juga dilatarbelakangi oleh pengetahuan masyarakat yang rendah karena disebabkan salah satunya oleh tingkat pendidikan seperti.

Tabel 1. Data Penduduk Kecamatan Gedebage Berdasarkan Pendidikan

| No | Tingkat Pendidikan | Jumlah | | |
|----|--------------------|---------------|---------------|---------------|
| | | 2018 | 2019 | 2020 |
| 1. | Tidak Sekolah | 6.143 | 7.334 | 7.273 |
| 2. | Tidak Tamat SD | 4.078 | 4.217 | 4.094 |
| 3. | SD | 4.020 | 4.011 | 4.049 |
| 4. | SMP | 5.274 | 5.201 | 5.282 |
| 5. | SMA | 9.817 | 9.846 | 10.116 |
| 6. | Akademi/Sederajat | 2.690 | 2.682 | 2.713 |
| 7. | Universitas | 6.153 | 6.349 | 6.594 |
| | Jumlah | 38.169 | 40.121 | 40.121 |

Sumber : Disdukcapil Kota Bandung 2018-2020

Seperti yang terlihat pada tabel di atas, menunjukkan data pencatatan penduduk kecamatan Gedebage berdasarkan disdukcapil kota bandung pada tahun 2018 – 2020 menunjukkan latar belakang pendidikan masyarakat gedebage dari tahun 2018 hingga 2020 banyaknya jumlah penduduk yang memiliki latar belakang pendidikan di bawah jenjang akademi dan univversitas yang mana ini menunjukkan masih rendahnya tingkat pendidikan di kecamatan gedebage yang mengakibatkan masyarakat masih kurang

pahamnya masyarakat akan penerapan *e-government*.

Tabel 2. Data Pencatatan Aplikasi Simkah

| No | Tahun | Jumlah |
|----|-------|--------|
| 1. | 2018 | 263 |
| 2. | 2019 | 282 |
| 3. | 2020 | 231 |

Sumber : Data Simkah KUA Gedebage 2018-2020

Seperti yang terlihat pada tabel diatas, menunjukkan pencatatan pendaftaran melalui aplikasi simkah pada tahun 2018 -2019 di kecamatan gedebage menunjukkan pada setiap tahunnya pendaftaran hanya berkisar pada 230 – 280 per tahun tentu jika dilihat pada tabel 1.1 diatas jumlah penduduk kecamatan gedebage berjumlah 38.000 hingga 40.000 masyarakat yang ada di kecamatan gedebage dapat dibuktikan masih kurang pahamnya masyarakat untuk mendaftar secara *online* melalui aplikasi simkah dan lebih memilih untuk daftar secara *offline* atau langsung ke kantor.

Selain kurangpahamnya warga terhadap pengaplikasian aplikasi Simkah adapun hambatan dalam pelaksanaan aplikasi Simkah yaitu kurangnya fasilitas komputer yang dapat digunakan untuk pemberian pelayanan ke masyarakat. Hal ini merupakan permasalahan yang terjadi yang mengakibatkan penghambatan dalam proses pelaksanaan. Adapun fasilitas computer yang ada di KUA Gedebage

Tabel 3. Fasilitas Komputer di KUA Gedebage

| No | Jenis Penelitian | Jumlah | Jumlah | |
|----|------------------|--------|--------|-------|
| | | | Baik | Buruk |
| 1. | Komputer | 4 | 3 | 1 |
| 2. | Laptop | 1 | 1 | - |
| 3. | Printer | 2 | 1 | 1 |

Sumber : Hasil Penelitian (diolah peneliti),2021

Berdasarkan tabel di atas, fasilitas yang disediakan berupa komputer, laptop dan printer di KUA Kecamatan Gede Bage berjumlah 7 akan tetapi ada 1 Komputer rusak dan 1 printer rusak sehingga masih belum memadai untuk

menunjang kegiatan pelayanan Simkah di KUA Gedebage yang mengakibatkan dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat terhambat dimana mengakibatkan keterlambatan dikarenakan fasilitas yang tersedia masih kurang dalam menunjang pelayanan kepada masyarakat.

LANDASAN TEORI

Penelitian ini menggunakan teori Harvard JFK *School of Government* dalam buku (Indra, 2015) menunjukkan bahwa ada 3 faktor keberhasilan dalam faktor sukses penerapan *e-government* yang wajib ditanggapi dengan serius faktor keberhasilan tersebut diantaranya *Supprot, Capacity dan Value*. Support yakni unsur utama dan terpenting dan kritis yang perlu dimiliki pemerintah adalah pejabat publik politik dari semua lapisan masyarakat bersedia untuk mengaplikasikan konsep *Electronic Government* daripada hanya mengikuti trend atau tindakan berlawanan terkait prinsip *Electronic Government*. *Capacity* yaitu pemerintah memiliki kemampuan atau unsur budaya untuk mewujudkan “impian” terkait urusan *E-Government*. Untuk elemen ini minimal pemerintah harus memiliki tiga syarat diantaranya Pertama tersedianya sumber daya yang memadai dalam mengimplemtasikan *e-government*. Kedua Tersedianya infrastruktur teknologi informasi yang memadai sebab fungsi ini merupakan 50% kunci sukses implementasi konsep *E-Government*. Ketiga Tersedianya SDM dengan kapabilitas dan keahlian prinsip kemanfaatan yang dibutuhkan. *Value* yakni unsur pertama dan kedua ialah dua aspek penyedia layanan dari perspektif pemerintah. Jika tidak ada pihak yang mendapat manfaat dari penerapan konsep ini, maka berbagai inisiatif *E-Government* tidak akan ada manfaatnya, dalam hal ini, bukan pemerintah itu sendiri, melainkan masyarakat dan pemangku kepentinganyang menentukan besar kecilnya manfaat yang diperoleh melalui keberadaan *E-Government*.

Pada penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penerapan *e-government* yaitu oleh

(Syafriyani & Zaituna, 2019) yang berjudul “Penerapan *E-Government* Dalam Pelayanan Administrasi Kepegawaian: Studi Di BKPSDM Kabupaten Sumenep” penelitian ini menjelaskan penerapan dan pengaplikasian *E-Government* dalam pelayanan administrasi kepegawaian, yang berupa pengelolaan sistem infomasi manajemen kepegawaian (SIMPEG) Metode yang digunakan dalam penelitian adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian yang diperoleh yaitu menekankan pelayanan berbasis *e-government* membantu menemukan metode atau cara yang baru dalam membantu mengimplementasikan pelayanan. Pengaplikasian *e-government* juga membantu pelaksana untuk bekerja sama dalam mencapai tujuan kebijakan. yang dimana penerapan berjalan dengan baik dan dapat membantu dalam proses pengelolaan manajemen kepegawaian meskipun meski adanya kekurangan dalam proses pelaksanaannya. Persamaan dalam penelitian ini terletak pada variabel penelitian yaitu penerapan *e-government* dengan penelitian kualitatif. Perbedaan atau *Novelty* kajian yang dilakukan peneliti yakni lebih memfokuskan kepada proses pelayanan pernikahan melalui *e-government* dalam aplikasi layanan Simkah dan mengidentifikasi hambatan - hambatan yang terjadi selama proses pelayanan Simkah.

Penelitian lain yang dibahas (Rudiantara et al., 2016) yang berjudul “*E-learning* sebagai Penerapan *E-Government* di dunia Pendidikan (Studi pada Universitas Brawijaya)” penelitian ini menjelaskan Perkembangan dan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi di segala bidang khususnya di bidang pendidikan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini yakni lebih memfokuskan pada penerapan yang dilaksanakan *e-learning* dan menguji apakah pelaksanaan *e-learning* sudah berjalan secara optimal selama proses Pendidikan Jarak Jauh (PJJ). Persamaan dalam penelitian ini terletak pada variabel penelitian yaitu penerapan *e-government* dengan penelitian kualitatif. Perbedaan atau *Novelty* kajian yang dilakukan



peneliti yakni lebih memfokuskan kepada proses pelayanan pernikahan melalui *e-government* dalam aplikasi layanan Simkah dan mengidentifikasi hambatan - hambatan yang terjadi selama proses pelayanan Simkah.

Berdasarkan uraian di atas peneliti sangat tertarik untuk mengadakan penelitian selanjutnya dan pembahasannya dengan berjudul “ **Optimalisasi Penerapan E-Government Melalui Aplikasi SIMKAH pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Gedebage Kota Bandung**” dengan tujuan penelitian adalah menganalisis jalannya penerapan aplikasi Simkah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Gedebage.

METODE PENELITIAN

Metode dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Menurut Strauss dan Corbin (1990), penelitian kualitatif merupakan metode penemuan yang tidak menggunakan metode statistik atau kuantitatif untuk melakukan proses penemuan. Penelitian kualitatif dalam hal ini merupakan studi tentang perilaku, kehidupan seseorang, cerita, perilaku dan fungsi organisasi, hubungan timbal balik, atau gerakan sosial. (Salim, 2012). Penelitian deskriptif yaitu metode digunakan untuk menganalisis atau mendeskripsikan hasil penelitian, tetapi tidak dapat digunakan untuk menarik kesimpulan yang bersifat umum. (Sugiyono, 2016)

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data yakni dengan metode observasi studi pustaka dan wawancara. Teknik observasi adalah teknik sistematis mengamati dan merekam fenomena yang diteliti. (Anggara, 2015). Observasi dilakukan untuk menemukan data dan informasi tentang gejala atau fenomena (peristiwa atau kejadian) secara sistematis dan berdasarkan tujuan penelitian yang dirumuskan. (Engkus, Suparman & Sulistia, 2019) Teknik studi pustaka yaitu yaitu suatu teknik pengumpulan data melalui studi terhadap buku, literature, catatan, dan laporan yang terkait dengan masalah yang akan

diselesaikan. Teknik wawancara ditentukan untuk menemukan dan memperoleh data dari *item* yang diteliti. Analisa mengarahkan pertemuan dengan saksi/informan yang dinilai berpotensi mendapatkan data terkait pemeriksaan. teknik wawancara menggunakan purposive sampling yakni dalam pemilihan, subjek yang dipilih merupakan yang terbaik dan dipercaya dapat mewakili satu populasi tertentu.. Adapun informan dalam penelitian ini sebagai berikut:

| No | Nama | Jabatan | Jumlah |
|--------|----------------------------|----------------------------|--------|
| 1. | Rhm | Kepala KUA Kec.Gedebage | 1 |
| 2. | Nvi | Staf Simkah KUA | 1 |
| 3. | Ags | Staf KUA | 1 |
| 4. | Ay,Ded,Ibn,Okt, Gal, Ev | Calon Pengantin | 6 |
| Jumlah | | | 9 |

Tabel 4. Identitas Narasumber

Sumber : Hasil Penelitian (diolah peneliti),2021

Berdasarkan tabel diatas informan berjumlah 9 orang dapat dibagi informan dalam penelitian sebagai berikut informan pertama selaku kepala KUA Kec.Gedebage sebagai informan kunci, informan kedua dan ketiga selaku staf Simkah KUA dan staf KUA sebagai informan utama dan informan keempat berjumlah 6 orang selaku masyarakat sebagai informan pendukung.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sekunder. Data primer yang berupa data data langsung dari KUA Kec. Gedebage. Data sekunder berupa data yang diperoleh peneliti melalui dokumen, internet, jurnal, dan buku-buku yang relevan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan teori Miles & Huberman dalam (Silalahi, 2009) analisis tersebut terdiri dari tiga tahapan yang terjadi secara bersamaan, yaitu: Reduksi Data, Penyajian Data dan Penarikan Kesimpulan.

1. Reduksi Data yaitu proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan,

mengabstraksi, dan mentransformasikan data mentah yang muncul dari catatan peneliti di lapangan. Reduksi data adalah suatu bentuk analisis yang mengkategorikan, mempertajam dan membimbing, membuang data yang tidak perlu, dan mengorganisasikan data sedemikian rupa sehingga dapat ditarik kesimpulan.

2. Penyajian Data yaitu kumpulan informasi yang terorganisir dan memberikan kesempatan untuk menarik kesimpulan dan mengambil Tindakan

Penarikan Kesimpulan yaitu temuan yang dapat berupa gambaran atau deskripsi objek yang bersifat temporal dan berkembang dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis/proposisi, atau teori

HASIL DAN PEMBAHASAN

Digitalisasi di segala bidang pada saat ini memiliki peranan yang strategis dalam membantu meningkatkan peran dan fungsi instansi pemerintah dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat terutama dengan menggunakan aplikasi terkomputerisasi atau secara daring (dalam jaringan). Pemerintah menerapkan konsep digitalisasi saat ini sudah di semua aspek yakni ekonomi, pendidikan terlebih khusus pada aspek pernikahan. Pemerintah telah mengatur dalam PMA Nomor 20 tahun 2019 tentang Pencatatan Pernikahan dan SK Dirjen BIMAS No: DJ.II/369 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) pada Kantor Urusan Agama Kecamatan karnanya pelaksanaan pendaftaran dan pencatatan pernikahan yang dilakukan secara terdigitalisasi saat ini sedang menjadi sorotan dalam pelaksanaannya.

Berdasarkan hasil penelitian, pemerintah khususnya kantor urusan agama kecamatan Gedebage kota Bandung dalam upaya pengaplikasian dan pengimplemntasian SIMKAH baik dalam pencatatan dan pendaftaran pernikahan secara online tentu masih terdapat permasalahan yang dirasakan sehingga masih belum optimalnya pelaksanaan

dalam pengaplikasian SIMKAH. Temuan yang didapatkan dalam penelitian ini disesuaikan dengan teori yang digunakan peneliti yaitu teori JFK School tentang faktor sukses penerapan e-government (Indra,2015).

a. Pendukung/Keinginan (Support)

Penerapan digitalisasi pernikahan melalui sistem informasi manajemen nikah (Simkah) yang diselenggarakan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Gedebage tidak terlepas dari dukungan akan keinginan (intent) dari pemerintah pusat. Support pemerintah diperlukan terlebih dukungan pemerintah menjadi satu langkah dari keseriusan pemerintah dalam mewujudkan peimplementasian e-government melalui aplikasi simkah yakni suport yang dilakukan pemerintah meliputi berbagai aspek :

1. Political Will

Political Will yakni merupakan *Support* pemerintah dengan upaya pengembangan e-government melalui peraturan peraturan yang melandasi jalannya program/kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah. Tanpa adanya political will pelaksanaan dari simkah khususnya KUA Kec Gedebage tidak akan berjalan dengan baik. Dalam penyelenggaraan simkah di KUA Kec. Gedebage mengacu pada peraturan perundang-undangan yang menjadi landasan yakni :

- 1) Inpres No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* yang berisikan upaya pengembangan *e-government*
- 2) Dirjen Bimbingan Masyarakat Islam No: DJ.II/369 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan
- 3) PMA Nomor 20 tahun 2019 tentang Pencatatan Pernikahan yang merupakan penyempurnaan dalam rangka penertiban administrasi, transparansi dan kepastian hukum.

Dalam temuan peneliti di lapangan dengan diterapkannya regulasi peraturan perundang undangan yang diterapkan oleh pemerintah dirasa kurang kuat dan kurang mendetail dalam pengaplikasiannya sebagaimana dibenarkan melalui hasil



wawancara ke kepala KUA Kec Gedebage menyampaikan bahwa KUA Kec Gedebage sering kali mengajukan untuk pengadaan anggaran, infrastruktur, sarana dan prasarana kepada pusat akan tetapi masih terkendalanya dukungan pengadaan yang telah diajukan KUA Kec Gedebage oleh karena itu hanya menggunakan fasilitas yang ada untuk menerapkan Simkah sehingga belum optimal. (Hasil wawancara, pada hari Selasa tanggal 19 April 2022 bertempat di KUA Kec Gedebage)

2. Sosialisasi.

Sosialisasi merupakan suatu hal mendukung dalam jalannya suatu program yang diterapkan oleh pemerintah, dimana sosialisasi merupakan proses komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat. Pemerintah memerlukan dukungan dari masyarakat untuk mewujudkan program yang telah direncanakan, oleh karena itu pemerintah perlu mensosialisasikan atau memberikan pengarah agar masyarakat dapat mengetahui dan menikmati layanan/program pemerintah berbasis elektronik.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan, Kepala KUA menjelaskan bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh KUA Kec. Gedebage dalam mengenalkan aplikasi SIMKAH kepada masyarakat telah dilakukan melalui berbagai cara yaitu dengan bimbingan catin, melalui P3N dan benner serta poster mengenai simkah kepada masyarakat.

3. Kontinuitas

Keberlanjutan merupakan salah satu pilar pendukung akan terus berkembangnya konsep *e-government* yang dilaksanakan pemerintah. Keberlanjutan ini merupakan adanya pengembangan ataupun pembaharuan aplikasi *e-government* dalam upaya untuk lebih memudahkan penggunaannya dalam mengakses aplikasi. Keberlanjutan ini pun dirasakan oleh KUA Kec. Gedebage menurut Kepala KUA Kec. Gedebage pembaharuan aplikasi simkah terus diperbaharui dari tahun ke tahun. (Hasil wawancara, pada hari Selasa tanggal 19 April 2022 bertempat di KUA Kec Gedebage). Perkembangan awal simkah yang hanya sebagai alat pencatatan pernikahan secara offline hingga menjadi secara online akan tetapi

masih adanya kekurangan seperti sudah tidak adanya fitur/tampilan untuk menginput otomatis NIK, serta masih sering adanya gangguan dari pusat sehingga dalam proses penyelenggaraanya belum optimal.

Dapat disimpulkan bahwa dalam pendekatan *Support* itu melibatkan 3 (tiga) hal yakni. Regulasi Perundang-undangan (*PoliticWill*), Sosialisasi dan Kontinuitas, ketiga elemen ini merupakan bentuk dukungan (*support*) pemerintah dalam penyelenggaraan *e-government*. Penjelasan diatas menunjukkan bahwa masih kurang optimalnya dukungan pemerintah dalam penyelenggaraan aplikasi Simkah. Dikarenakan measih kurangnya bentuk keseriusan pemerintah baik itu secara materil maupun non materil hal ini sangat dirasakan oleh KUA Kec Gedebage sebagai garda terdepan pemberian pelayanan.

b. Kapasitas (*Capacity*)

Penyelenggaraan konsep digitalisasi pernikahan tidak hanya dipengaruhi oleh regulasi peraturan peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah melainkan dipengaruhi sebagian besar kemampuan atau keberdayaan (*capacity*) unruk mesukseskan konsep *e-government*. Kapasitas merupakan faktor utama dalam jalannya aplikasi Simkah di KUA Kec Gedebage yakni sebagai berikut :

1. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan aktor yang sangat penting dalam faktor sukses penyelenggaraan *e-government* khususnya aplikasi simkah. Ketersediaan sumber daya manusia yang mumpuni tentu dapat mempermudah dalam jalannya pemberian pelayanan. tidak hanya staf operasional aplikasi melainkan staf TI. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi Staf simkah yang menjelaskan bahwa petugas ataupun staf sudah mencukupi walaupun yang mendapatkan pelatihan dari pusat hanya dua orang dikarenakan setiap kecamatan hanya dapat mengirimkan dua orang untuk mendapatkan pelatihan pengoperasian aplikasi simkah akan tetapi sudah cukup untuk memberikan pelayanan operasional kepada masyarakat, kekurangan yang dirasakan yakni dengan tidak adanya staf yang khusus menangani perihal TI

(Hasil wawancara, pada hari Selasa tanggal 19 April 2022 bertempat di KUA Kec Gedebage). Sehingga apabila adanya kendala mengenai TI dapat memperlambat dari segi pelayanan oleh karena itu masih kurangnya secara kuantitas maupun kualitas yang mengakibatkan pelayanan menjadi kurang optimal.

2. Sumber Daya Financial

Financial merupakan hal yang penting dalam menjalankan operasional dalam suatu organisasi terkhususnya dalam menyelesaikan suatu program perlu diperlukan sumber daya financial yang cukup. Sumber daya financial merupakan faktor yang mempengaruhi kesuksesan dalam menjalankan pelayanan berbasis elektronik seperti aplikasi simkah seperti infrastruktur teknologi informasi pelatihan masyarakat, Financial yang diperoleh dari pusat yang terdapat di KUA Kec. Gedebage berguna untuk menunjang aplikasi simkah masih belum mumpuni / mencukupi dalam pemenuhan operasional pelaksanaan simkah.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dilakukan kepada Kepala KUA Kec Gedebage menjelaskan bahwa sumber daya financial yang diterima dari pusat ke KUA masih banyak kekurangan walaupun dari pemerintah pusat memberikan anggaran dan fasilitas akan tetapi untuk memenuhi biaya internet, listrik, perawatan dari alat alat dan pembelian operasional seperti kertas tinta dll masih belum mencukupi dikarenakan masih kurangnya pemasukan dari KUA. (Hasil wawancara, pada hari Selasa tanggal 19 April 2022 bertempat di KUA Kec Gedebage).

3. Ketersediaan Infrastruktur Teknologi Informasi

Infrastruktur teknologi dan informasi merupakan garda terdepan dalam menyelesaikan pemerintahan berbasis elektronik. Jika tidak adanya teknologi informasi pelaksanaan *e-government* tidak mungkin terwujud. Tabel dibawah ini menunjukkan ketersediaan infrastruktur teknologi dan informasi di KUA Kec. Gedebage

Tabel 5. Infrastruktur Teknologi Informasi di KUA Gedebage

| No | Jenis Fasilitas | Jumlah | Jumlah | |
|----|---------------------|--------|--------|-------|
| | | | Baik | Buruk |
| 1. | Komputer | 4 | 2 | 2 |
| 2. | Laptop | 1 | 1 | - |
| 3. | Printer | 2 | 1 | 1 |
| 4. | Pencetak buku nikah | 1 | 1 | - |

Sumber : Hasil Penelitian (diolah peneliti), 2022

Dari tabel 5. dapat menunjukkan bahwa ketersediaan infrastruktur di KUA Kec Gedebage berkembang dan mengalami peningkatan dari jumlah ketersediaan fasilitas yang menunjang pelayanan. Akan tetapi jika dilihat ditabel adanya fasilitas yang buruk dikarenakan perlunya perawatan dari kerusakan infrastruktur. Hal ini dikonfirmasi oleh staf KUA yang menjelaskan bahwa fasilitas yang rusak atau tidak bisa dipakai dikarenakan belum adanya biaya perawatan sehingga peralatan tersebut masih belum di perbaiki. (Hasil wawancara, pada hari Selasa tanggal 19 April 2022 bertempat di KUA Kec Gedebage). Oleh karena itu untuk tetap menyeimbangkannya para staf membawa laptop untuk dapat menjalankan operasional pelayanan akan tetapi untuk mesin print yang rusak dapat mempengaruhi keterlambatan/penumpukan tugas sehingga kurang optimal.

Menurut Nahravi dalam (Hardiansyah, 2011) Infrastruktur Jaringan Informasi merupakan aspek yang berkaitan dengan kondisi infrastruktur telekomunikasi serta akses, kualitas, lingkup, dan biaya jasa akses. Jika dikaitkan dengan hasil wawancara berkaitan dengan penerapan Simkah di KUA Kec. Gedebage tentu dalam penunjang infrastruktur jaringan informasi masih mengalami kekurangan dikarenakan masih kurangnya biaya jasa akses atau perbaikan alat yang mengakibatkan alat tidak bisa digunakan dan menimbulkan kekurangmaksimalan dalam proses pelayanan

Dapat disimpulkan bahwa dalam pendekatan *Capacity* itu melibatkan 3 (tiga) hal yakni Sumber Daya Manusia, Sumber Daya Financial dan Infrastruktur Teknologi informasi, ketiga elemen ini merupakan bentuk



dukungan pemerintah dalam penyelenggaraan *e-government*. Penjelasan diatas menunjukkan belum optimalnya penyelenggaraan simkah hal ini menunjukkan bentuk keseriusan pemerintah tidak hanya dilihat dari regulasi perundangan melainkan harus dibarengi dengan kemampuan atau *capacity* dalam melaksanaannya terutama dalam SDM, Financial serta Infrastruktur yang menjadi poros dalam jalannya pelayanan Simkah.

c. Nilai (Value)

Suatu program dikatakan berhasil apabila mampu memberikan suatu manfaat atau nilai kepada sasaran program tersebut. Dalam penyelenggaraan digitalisasi tentu manfaat harus dapat diraskan oleh masyarakat dengan melihat responsif dari masyarakat terhadap program apakah memberikan suatu perubahan dalam hal pelayanan kepada masyarakat. Manfaat (*value*) bertujuan untuk melihat efektivitas layanan program serta mencari jawaban hasil apakah sudah baik atau belumnya dari terselenggaranya program tersebut.

Menurut hasil wawancara yang dilaksanakan kepada staf Simkah dan Staf Kua Kec Gedebage dari penggunaan aplikasi simkah dengan diterapkannya simkah di KUA Kec Gedebage dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas staf dalam menginput data pernikahan dan dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat melalui simkah serta memudahkan transparansi dan pertanggungjawaban data pernikahan ke pemerintah pusat. (Hasil wawancara,pada hari Selasa tanggal 19 April 2022 bertempat di KUA Kec Gedebage)

Menurut hasil wawancara yang dilaksanakan kepada 6 (enam) orang calon pengantin pria wanita di KUA Kec Gedebage. (Hasil wawancara,pada hari Sabtu tanggal 23 April 2022 secara Online).Dapat diketahui bahwasanya simkah merupakan program pemerintah terkomputerisasi dan terdigitalisasi memiliki fitur pendaftaran secara online yang dapat diakses di laman <https://simkah.kemenag.go.id/> adapun dalam laman tersebut diberikan tata cara pendaftaran serta syarat syarat pendaftaran untuk calon pengantin. Namun dalam pelaksanaanya

masyarakat belum adanya kesadaran masyarakat untuk mendukung terlaksananya pemerintahan berbasis elektronik terbukti dari beberapa masyarakat yang memberikan pernyataan belum mengetahui ataupun belum pernah mengunjungi website pendaftaran nikah di aplikasi simkah dan lebih memilih untuk mendaftarkan secara langsung atau melalui P3N.yakni dikarenakan masih kurangnya sosialisasi ataupun pelatihan secara langsung akan tata cara penggunaan aplikasi simkah serta belum memahami apa saja persyaratan yang harus dipenuhi dalam aplikasi simkah yang mengakibatkan masih kurang optimalnya jalannya aplikasi.

PENUTUP

Kesimpulan

Dapat disimpulkan berdasarkan nilai kegunaan (*value*) kebermanfaatan suatu program dikatakan optimal apabila dilihat dari outcome yang dihasilkannya kepada objek sasaran program berhasil atau tidaknya dalam penerapannya. Jika dilihat penerapan Simkah belum dirasakan secara maksimal oleh seluruh masyarakat dikarenakan penerapan simkah menggunakan teknologi informasi. Menurut Moon dalam (Nugroho, 2008) ada 2 elemen sukses penerapan *e-government* yaitu *Willingness* dan *Local Culture*. *Willingnes* diartikan sebagai kemauan/komitmen untuk melakukan sesuatu hal dan *Local Culture* atau budaya lokal yang mempengaruhi penerapan *e-government*. Jika dikaitkan dengan penerapan Simkah dikalangan masyarakat masih belum adanya kemauan lebih dari masyarakat untuk memahami penggunaan aplikasi dan mengaplikasikannya serta *local culture* masyarakat yang masih menganggap bahwa pendaftaran pernikahan hanya dilakukan secara offline dan belum meratanya melek komputer dan internet sehingga masyarakat lebih memilih melalui P3N atau dengan datang ke kantor KUA secara langsung.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Agus, H. (2017). Kebijakan Birokrasi Dan Pelayanan Publik. Calpulis.

- [2] Ishak, D., Maolani, D. Y., & Engkus, E. (2017). Konsep Kinerja Dalam Studi Organisasi Publik. *JISPO Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 7(2), 101-120.
- [3] Nugraha, J. T. (2018). E-Government dan pelayanan publik e-Government di Pemerintah Kabupaten Sleman. *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2(1), 32–42.
<http://jurnal.untidar.ac.id/index.php/komunikasi/article/download/758/547>
- [4] MENPAN. (2020). Hasil Survei PBB, “e-Government” Indonesia Naik Peringkat. 9 Oktober. <https://menpan.go.id/site/berita-terkini/hasil-survei-pbb-e-government-indonesia-naik-peringkat>
- [5] Arief, H. (2017). Perjanjian Dalam Perkawinan (Sebuah Telaah Terhadap Hukum Positif Di Indonesia). *Al’Ádl*, IX(2), 151–172.
- [6] [Indra, G. C. (2015). Sistem Informasi Manajemen & E-Government. *IRDH Anggota IKAPI*.
- [7] [Syafriyani, I., & Zaituna, Y. P. (2019). Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Administrasi Kepegawaian: Studi Di Bkpsdm Kabupaten Sumenep. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 3(1), 28.
<https://doi.org/10.26740/jpsi.v3n1.p28-34>
- [8] Rudiantara, Y., Muluk, K., & Suryadi. (2016). E-learning sebagai Penerapan E-Government di Dunia Pendidikan (Studi pada Universitas Brawijaya). *Wacana*, 19(3), 177–186.
- [9] Salim, S. (2012). Metode Penelitian Kualitatif. Citapustaka Media.
- [10] Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kombinasi (mixed Methods). ALFABETA.
- [11] Anggara, S. (2015). Metode Penelitian Administrasi. CV PUSTAKA SETIA.
- [12] [Engkus, Suparman, N., & Sulistia, D. F. (2019). Peranan Pembinaan Dinas Koperasi Dan Usaha Kecil Jawa Barat. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 7(2), 58–70.
- [13] Silalahi, U. (2009). Metode Penelitian Sosial. Refika Aditama.
- [14] [Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayananana Publik. Gava Medias.
- [15] Nugroho, E. (2008). Sistem Informasi Manajemen. Andi.

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN