

**PERBANDINGAN EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI SISTEM
INFORMASI MANAJEMEN NIKAH (SIMKAH) DI KUA PERKOTAAN
DAN PEDESAAN PADA PERSPEKTIF WEBQUAL 4.0.**

SKRIPSI



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

Disusun Oleh:

ARIMBI PUSPITASARI

09010622005

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL

SURABAYA

2025

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

NAMA : ARIMBI PUSPITASARI

NIM : 09010622005

PROGRAM STUDI : SISTEM INFROMASI

ANGKATAN : 2022

Menyatakan bahwa tidak melakukan plagiat dalam penelitian skripsi saya yang berjudul “PERBANDINGAN EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN NIKAH (SIMKAH) DI KUA PERKOTAAN DAN PEDESAAN PADA PERSPEKTIF WEBQUAL 4.0” Apabila suatu saat terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi yang telah diterapkan.

Demikian pernyataan keaslian ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 26 Februari 2026

Yang menyatakan,



Arimbi Puspitasari

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi Oleh

NAMA : ARIMBI PUSPITASARI

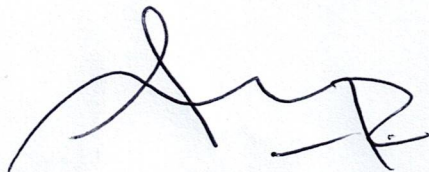
NIM : 09010622005

JUDUL : PERBANDINGAN EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI SISTEM
INFORMASI MANAJEMEN NIKAH (SIMKAH) DI KUA
PERKOTAAN DAN PEDESAAN PADA PERSPEKTIF WEBQUAL
4.0.

Ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

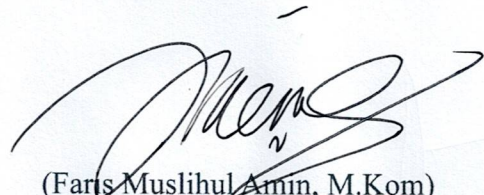
Surabaya, 2 Maret 2026

Dosen Pembimbing 1



(Dr. Yusuf Amrozi, M.MT)
NIP. 197607032008011014

Dosen Pembimbing 2



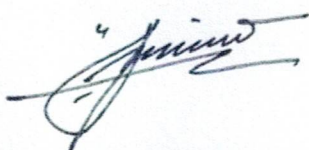
(Faris Muslihul Amin, M.Kom)
NIP. 198808132014031001

PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Skripsi Arimbi Puspitasari telah dipertahankan
di depan tim penguji skripsi
di Surabaya, 10 Maret 2026

Mengesahkan,
Dewan Penguji

Dosen Penguji 1



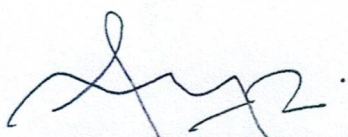
Dr. H. Mohammad Khusnu Milad, M. MT
NIP. 197901292014031002

Dosen Penguji 2



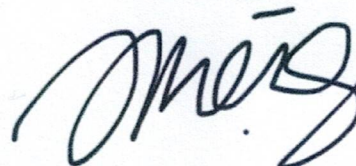
Andhy Permadi, M.Kom
NIP.198110142014031002

Dosen Penguji 3



Dr. H. Yusuf Amrozi, M.MT
NIP. 197607032008011014

Dosen Penguji 4



Faris Muslihul Amin, M.Kom
NIP. 198808132014031001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Sains dan Teknologi



Dr. A. Saepul Hamdani, M.Pd
196507312000031002

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Arimbi Puspitasari
NIM : 09010622005
Fakultas/Jurusan : Sains dan Teknologi / Sistem Informasi
E-mail address : arimbipuspitasari69068@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Sekripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

PERBANDINGAN EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI MANAJEMEN NIKAH (SIIMKAH) DI KUA
PERKOTAAN DAN PEDESAAN PADA PERSPEKTIF WEBQUAL 4.0

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 02 April 2026

Penulis



(Arimbi Puspitasari)

ABSTRAK

PERBANDINGAN EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN NIKAH (SIMKAH) DI KUA PERKOTAAN DAN PEDESAAN PADA PERSPEKTIF WEBQUAL 4.0.

Oleh: Arimbi Puspitasari

Transformasi digital dalam pelayanan publik mendorong instansi pemerintah, termasuk Kementerian Agama Republik Indonesia, untuk mengimplementasikan sistem informasi berbasis web seperti Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di Kantor Urusan Agama guna meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas layanan administrasi pernikahan. Meskipun diterapkan secara nasional, implementasi SIMKAH menunjukkan variasi efektivitas antara wilayah perkotaan dan pedesaan akibat perbedaan infrastruktur digital, kesiapan sumber daya manusia, serta kondisi sosial-geografis. Penelitian ini bertujuan menganalisis dan membandingkan efektivitas implementasi SIMKAH di KUA wilayah perkotaan dan pedesaan di Kabupaten Bojonegoro berdasarkan perspektif WebQual 4.0 yang mencakup dimensi usability, information quality, dan service interaction. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif komparatif dengan teknik wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap pegawai KUA dan calon pengantin sebagai pengguna layanan, serta dianalisis secara tematik melalui triangulasi sumber dan metode. Hasil penelitian menunjukkan bahwa wilayah perkotaan cenderung lebih efektif pada aspek usability dan service interaction karena didukung konektivitas jaringan yang stabil dan literasi digital aparatur yang lebih baik, sedangkan wilayah pedesaan menghadapi kendala infrastruktur dan variasi kompetensi operator, meskipun memiliki kekuatan pada kedekatan sosial dan dukungan komunitas. Temuan ini menegaskan bahwa efektivitas sistem informasi publik tidak hanya ditentukan oleh kualitas teknis aplikasi, tetapi juga oleh faktor kontekstual wilayah dan kesiapan organisasi, sehingga diperlukan penguatan infrastruktur, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta kebijakan digital yang adaptif untuk mewujudkan implementasi SIMKAH yang merata dan berkelanjutan.

Kata Kunci: SIMKAH, efektivitas sistem informasi, WebQual 4.0, pelayanan publik, digitalisasi birokrasi, KUA perkotaan dan pedesaan.

ABSTRACT

COMPARATIVE ANALYSIS OF THE EFFECTIVENESS OF MARRIAGE MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM (SIMKAH) IMPLEMENTATION IN URBAN AND RURAL OFFICES OF RELIGIOUS AFFAIRS BASED ON THE WEBQUAL 4.0 PERSPECTIVE

By: Arimbi Puspitasari

Digital transformation in public services has encouraged government institutions, including the Ministry of Religious Affairs of the Republic of Indonesia, to implement web-based information systems such as the Marriage Management Information System (SIMKAH) in Offices of Religious Affairs (KUA) to enhance the effectiveness, efficiency, and accountability of marriage administrative services. Although implemented nationally, the effectiveness of SIMKAH varies between urban and rural areas due to differences in digital infrastructure, human resource readiness, and socio-geographical conditions. This study aims to analyze and compare the effectiveness of SIMKAH implementation in urban and rural KUA offices in Bojonegoro Regency based on the WebQual 4.0 perspective, which encompasses the dimensions of usability, information quality, and service interaction. The research employs a comparative qualitative approach using in-depth interviews, observation, and documentation involving KUA staff and prospective brides and grooms as service users. Data were analyzed thematically through source and method triangulation. The findings indicate that urban areas tend to demonstrate higher effectiveness in terms of usability and service interaction, supported by stable network connectivity and better digital literacy among officials. In contrast, rural areas face infrastructure constraints and varying levels of operator competence, despite possessing strengths in social proximity and community support. These findings affirm that the effectiveness of public information systems is determined not only by the technical quality of the application but also by contextual regional factors and organizational readiness. Therefore, strengthening digital infrastructure, enhancing human resource capacity, and formulating adaptive digital policies are essential to ensure equitable and sustainable SIMKAH implementation.

Keywords: SIMKAH, information system effectiveness, WebQual 4.0, public service, bureaucratic digitalization, urban and rural KUA.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
UCAPAN TERIMAKASIH	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.5.1 Manfaat Akademis	7
1.5.2 Manfaat Praktis	7
1.6 Sistematika Penulisan	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	9
2.2 Dasar Teori	16
2.2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)	17
2.2.2 Pelayanan Publik	18
2.2.3 Sistem Administrasi Publik	19
2.2.4 Birokrasi	19
2.2.5 Profesionalisme	20
2.2.6 Reformasi Administrasi	20

2.2.7	Digitalisasi	21
2.2.8	Digitalisasi Birokrasi.....	21
2.2.9	Kebijakan Pemerintah	22
2.2.10	Kebijakan Digital	22
2.2.11	Identitas Kependudukan Digital.....	23
2.2.12	Electronic Government (E-Goverment).....	23
2.2.13	Website	24
2.2.14	Penerimaan Teknologi.....	25
2.2.15	WebQual.....	25
2.2.16	WebQual 4.0.....	26
2.2.17	Efisiensi.....	27
2.2.18	Kepuasan	28
2.2.19	Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH)	28
2.3	Integrasi Keislaman.....	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		34
3.1	Metode Penelitian.....	34
3.2	Desain Penelitian.....	35
3.2.1	Identifikasi Masalah Penelitian.....	36
3.2.2	Studi Literatur	36
3.2.3	Kualifikasi <i>Narasumber</i>	37
3.2.4	Penyusunan Instrumen Penelitian.....	38
3.2.5	Pengumpulan Data	41
3.2.6	Validitas Data	43
3.2.7	Analisis Data	45
3.2.8	Interpretasi Temuan	46
3.2.9	Penyusunan Rekomendasi Perbaikan Layanan SIMKAH.....	47
3.3	Usulan Kerangka Konseptual Penelitian.....	49
3.4	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		52
4.1	Gambaran Umum Implementasi SIMKAH di KUA.....	52
4.1.1	Penerapan SIMKAH Generasi ke-4 di KUA	52
4.1.2	Pola Pengelolaan SIMKAH	54
4.1.3	Alur Pelayanan Pendaftaran Nikah	56
4.1.4	Adaptasi Implementasi SIMKAH terhadap Kondisi Wilayah	58

4.2	Hasil Penelitian	59
4.2.1	hHasil Analisis Dimensi Usability	59
4.2.2	Hasil Analisis Dimensi Information Quality	64
4.2.3	Hasil Analisis Dimensi Service Interaction.....	67
4.2.4	Hasil Analisis Faktor Kontekstual.....	71
4.2.5	Sintesis Hasil Perbandingan Wilayah.....	75
4.3	Pembahasan	78
4.3.1	Efektivitas Implementasi SIMKAH di KUA Perkotaan dan Pedesaan Berdasarkan WebQual 4.0	78
4.3.2	Perbedaan Efektivitas Implementasi SIMKAH antara KUA Perkotaan dan Pedesaan.....	80
4.3.3	Faktor Penyebab Perbedaan Efektivitas dan Rekomendasi Perbaikan Implementasi SIMKAH.....	82
4.4	Penyusunan Rekomendasi Perbaikan Layanan SIMKAH	84
4.4.1	Rekomendasi untuk KUA Wilayah Perkotaan	84
4.4.2	Rekomendasi untuk KUA Wilayah Pedesaan	85
4.4.3	Rekomendasi Strategis Tingkat Kebijakan	86
4.4.4	Rekomendasi Akademis.....	86
BAB V KESIMPULAN		89
5.1	Kesimpulan.....	89
5.2	Saran	91
5.2.1	Saran Praktis	91
5.2.2	Saran Akademis	92
DAFTAR PUSTAKA		93
LAMPIRAN.....		102
A.	Surat Izin Penelitian	102
B.	Transkrip Wawancara	103
C.	Dokumentasi Penelitian	128
D.	Lembar Checklist Penilaian Efektivitas	132
E.	Lembar Cheklist Observasi	157
F.	Olah Data dengan Nvivo	183

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teoritis	17
Gambar 2. 2 Model Evaluasi Sistem Informasi WebQual 4.0	27
Gambar 2. 3 Tampilan Halaman Utama Website SIMKAH Gen 4.....	29
Gambar 2. 4 Alur Proses Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH).....	30
Gambar 3. 1 Desain Penelitian.....	35
Gambar 3. 2 Triangulasi Narasumber	44
Gambar 3. 3 Triangulasi Metode.....	44
Gambar 3. 4 Usulan Kerangka Konseptual yang diujikan.....	49
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi KUA (PMA, 2024).....	54
Gambar 4. 2 Alur Pelayanan Pendaftaran Nikah di KUA Kota	57
Gambar 4. 3 Alur Pelayanan Pendaftaran Nikah di KUA Desa.....	58
Gambar 4. 4 Matriks Analisis Sentimen pada Setiap Dimensi WebQual 4.0	75



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 3. 1 Pedoman Peratnyaan Wawancara.....	39
Tabel 3. 2 Pedoman Lembar Checklist Penilaian Efektivitas Sistem (Narasumber Lapangan).....	40
Tabel 3. 3 Pedoman Lembar Checklist Observasi Lapangan Peneliti	40
Tabel 4. 1 Analisis Sentimen pada Dimensi Usability WebQual 4.0	60
Tabel 4. 2 Distribusi Dimensi Usability Berdasarkan Wilayah.....	60
Tabel 4. 3 Temuan Observasi Lapangan Dimensi Usability	61
Tabel 4. 4 Distribusi Kategori Efektivitas SIMKAH Berdasarkan Checklist Dimensi Usability	63
Tabel 4. 5 Analisis Sentimen Dimensi Information Quality	64
Tabel 4. 6 Distribusi Dimensi Information Quality Berdasarkan Wilayah	65
Tabel 4. 7 Pola Operasional Information Quality Berdasarkan Wilayah	66
Tabel 4. 8 Distribusi Kategori Efektivitas SIMKAH Berdasarkan Checklist Dimensi Information Quality	66
Tabel 4. 9 Analisis Sentimen Dimensi Service Interaction	68
Tabel 4. 10 Distribusi Dimensi Service Interaction Berdasarkan Wilayah	68
Tabel 4. 11 Pola Service Interaction Berdasarkan Wilayah	69
Tabel 4. 12 Distribusi Faktor Kontekstual Implementasi SIMKAH Berdasarkan Wilayah	71

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, A. and Priyoga, I. (2023) “KEKUATAN SPASIAL KLUSTER PERKOTAAN DI KABUPATEN SEMARANG,” *Jurnal Teknik Indonesia*, 4(2), p. 1. Available at: <https://doi.org/10.61689/jti.v4i2.486>.
- Abdullah, F.A.F. (2024) “METODE PENELITIAN KUALITATIF DAN RAGAMNYA: Qualitative Research Methods And Their Varieties,” *Al-Thifl: Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini*, 1(1), pp. 54–66.
- Afreyna Fauziah, D., Muliawan, A. and Dimyati, M. (2023) “Measuring Quality of E-learning Websites Using WebQual 4.0 Method in Higher Education (Case Study : Institute Technology and Science Mandala),” *INSIDE - Jurnal Sistem Informatika Cerdas*, 1(2), pp. 54–61. Available at: <https://doi.org/10.31967/inside.v1i2.882>.
- Amin, M. (2020) “Pengaruh Profesionalisme Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Pemerintahan,” *PUBLIC POLICY (Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis)*, 1(2), pp. 137–152. Available at: <https://doi.org/10.51135/PublicPolicy.v1.i2.p137-152>.
- Amrozi, Y. (2024) *E-GOVERNMENT DI ERA ARTIFICIAL INTELLIGENCE*. Prenada Media.
- Ansell, C. and Gash, A. (2018) “Collaborative Platforms as a Governance Strategy,” *Journal of Public Administration Research and Theory*, 28(1), pp. 16–32. Available at: <https://doi.org/10.1093/jopart/mux030>.
- Armstrong, M. and Taylor, S. (2026) *Armstrong’s Handbook of Human Resource Management Practice 17 th edition*. Available at: <https://www.koganpage.com/hr-learning-development/armstrong-s-handbook-of-human-resource-management-practice-9781398622081> (Accessed: March 31, 2026).
- Atmojo, M.E. and Fridayani, H.D. (2023) “Bridging the Urban-Rural Divide: Exploring the Potential of Smart Technologies for Rural Micro-Enterprises in Yogyakarta City, Indonesia,” *E3S Web of Conferences*. Edited by D. Mutiarin et al., 440, p. 02005. Available at: <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202344002005>.
- Aziz, W.D.I. (2025) “Reformasi Birokrasi di Era Digital: Optimalisasi Teknologi dalam Meningkatkan Efisiensi Administrasi,” *Jurnal Agama dan Sosial Humaniora (JASH)*, 2(1), pp. 53–59. Available at: <https://doi.org/10.15575/jash.v2i1.1282>.
- Barnes, S.J. and Vidgen, R.T. (2002) “AN INTEGRATIVE APPROACH TO THE ASSESSMENT OF E-COMMERCE QUALITY,” 3(3).

- Basra, F., Ali, A.K. and Kadir, I.A. (2024) “Efektivitas Pelayanan Melalui Sistem Informasi Manajemen Nikah Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tidore Utara Kota Tidore Kepulauan.”
- Botelho, F.H.F. (2021) “Accessibility to digital technology: Virtual barriers, real opportunities,” *Assistive Technology*, 33(sup1), pp. 27–34. Available at: <https://doi.org/10.1080/10400435.2021.1945705>.
- Chanifah, S. and Widiyarta, A. (2025) “Efektivitas Pelayanan Publik di Desa Leran dengan Menggunakan Website ‘Desa SIAP.’” Available at: <https://doi.org/10.31604/jim.v9i2.2025.1061-1070>.
- Davis, F.D. (1989) “Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology,” *MIS Quarterly*, 13(3), pp. 319–340. Available at: <https://doi.org/10.2307/249008>.
- Denhardt, J.V. and Denhardt, R.B. (2015) *The New Public Service: Serving, Not Steering*. 3rd ed. New York: Routledge. Available at: <https://doi.org/10.4324/9781315699356>.
- Denzin, N.K. (2017) *The Research Act: A Theoretical Introduction to Sociological Methods*. New York: Routledge. Available at: <https://doi.org/10.4324/9781315134543>.
- Dessler, G. (2023) *Human Resource Management 17th edition*. Available at: <https://www.pearson.com/en-us/subject-catalog/p/human-resource-management/P200000009678/9780137930654> (Accessed: March 31, 2026).
- Dye, T. (2017) *Understanding Public Policy*. Boston: Pearson.
- Evetts, J. (2014) “The Concept of Professionalism: Professional Work, Professional Practice and Learning,” in S. Billett, C. Harteis, and H. Gruber (eds.) *International Handbook of Research in Professional and Practice-based Learning*. Dordrecht: Springer Netherlands, pp. 29–56. Available at: https://doi.org/10.1007/978-94-017-8902-8_2.
- Fahmi, F.Z. and Arifianto, A. (2022) “Digitalization and Social Innovation in Rural Areas: A Case Study from Indonesia*,” *Rural Sociology*, 87(2), pp. 339–369. Available at: <https://doi.org/10.1111/ruso.12418>.
- Fauzi, M.A.N., Indriati, R. and Harini, D. (2025) “Pengukuran Penerimaan Aplikasi E-Government Menggunakan Technology Acceptance Model,” *Jurnal Sistem Informasi Triguna Dharma (JURSI TGD)*, 4(4), pp. 928–934. Available at: <https://doi.org/10.53513/jursi.v4i4.11400>.
- Fitriyah, S.H. (2022) “Penggunaan Metode Technology Acceptance Model dalam Analisis E-Procurement di Pemprov Jawa Barat,” *Jurnal Riset Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, pp. 147–156. Available at: <https://doi.org/10.29313/jrieb.vi.1309>.

- Gerth, H.H. and Mills, C.W. (eds.) (2014) *From Max Weber: Essays in Sociology*. London: Routledge. Available at: <https://doi.org/10.4324/9780203759240>.
- Guo, C. *et al.* (2024) "Mapping and measuring urban-rural inequalities in accessibility to social infrastructures," *Geography and Sustainability*, 5(1), pp. 41–51. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.geosus.2023.11.004>.
- Hadi, I. and Widnyani, I.A.P.S. (2024) "Modernization and Digitalization of Public Services: Realizing a Golden Indonesia Through Harmonization of Electronic-Based Government Systems (SPBE)," *Jurnal Kridatama Sains dan Teknologi*, 6(02), pp. 639–658. Available at: <https://doi.org/10.53863/kst.v6i02.1398>.
- Hadian, N. and Fikriah, F.K. (2023) "MODEL PENERIMAAN TEKNOLOGI E-GOVERNMENT: TINJAUAN LITERATUR SISTEMATIS," *Jurnal Informasi dan Komputer*, 11(02), pp. 199–208. Available at: <https://doi.org/10.35959/jik.v11i02.481>.
- Hanif, N.A. *et al.* (2023) "Challenges of Indonesia Digitalization Government in Disruptive Era," *Proceedings of the 1st International Conference on Law, Social, and Political Science (ICSP 2023)*. Edited by A. Nurmandi *et al.*, 816, pp. 222–234. Available at: https://doi.org/10.2991/978-2-38476-194-4_25.
- Hartiyanti, Z.F.A. and Kartika, R.S. (2025) "THE INFLUENCE OF DIGITAL LITERACY AND DIFFUSION OF INNOVATION ON THE ADOPTION OF DIGITAL SERVICES AT THE REMBANG REGENCY PUBLIC SERVICE MALL," *Jurnal Administrasi Negara*, 31(2), pp. 184–205. Available at: <https://doi.org/10.33509/jan.v31i2.3492>.
- Hendri, Surya Negara, E. and Sutabri, T. (2024) "Analisis Kepuasan Implementasi E-government Menggunakan Metode Webqual 4.0 dalam Pelayanan Publik di Bidang Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang," *Jurnal Informatika Universitas Pamulang*, 9(3), pp. 136–144. Available at: <https://doi.org/10.32493/informatika.v9i3.43612>.
- Hernawan and Wijaya, I.D. (2024) "An Analysis of the Challenges and Opportunities for Governance in Indonesia during the Digital Transformation of Public Organisations," *Proceeding of Research and Civil Society Desemination*, 2(1), pp. 236–243. Available at: <https://doi.org/10.37476/presed.v2i1.45>.
- Hikmawati, N.K. (2022) "Analisis Kualitas Layanan My Pertamina Menggunakan Pendekatan e-GovQual pada Beberapa Kota Percobaan," *Jurnal Manajemen Informatika (JAMIKA)*, 12(2), pp. 100–111. Available at: <https://doi.org/10.34010/jamika.v12i2.7977>.
- Hughes, O.E. (2018) "Public Management and Administration." Available at: <https://doi.org/10.1057/978-1-137-56010-0>.

- Iqbal, M. and Mirza, T. (2024) “Digitalisasi Pelayanan Publik dalam Sektor Pelayanan Kependudukan,” *Iapa Proceedings Conference*, p. 62. Available at: <https://doi.org/10.30589/proceedings.2024.1042>.
- Janssen, M. and Estevez, E. (2013) “Lean government and platform-based governance—Doing more with less,” *Government Information Quarterly*, 30, pp. S1–S8. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2012.11.003>.
- Juneldi, Rizel (2020) “EFEKTIVITAS PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN NIKAH (SIMKAH) DI KUA KECAMATAN JATINANGOR KABUPATEN SUMEDANG,” *Al-Ahwal Al-Syakhsyiyah: Jurnal Hukum Keluarga dan Peradilan Islam*, 1(1), pp. 83–96. Available at: <https://doi.org/10.15575/as.v1i1.7805>.
- Juneldi, R (2020) “Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) Di Kua Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang,” *Al-Ahwal Al-Syakhsyiyah: Jurnal Hukum Keluarga dan ...* [Preprint], (Query date: 2025-09-25 13:58:06).
- Juneldi, R. and Sururie, R.W. (2020) “PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN NIKAH (SIMKAH) DI KUA KECAMATAN JATINANGOR KABUPATEN SUMEDANG,” *Al-Ahwal Al-Syakhsyiyah: Jurnal Hukum Keluarga dan Peradilan Islam*, 1(2), pp. 179–194. Available at: <https://doi.org/10.15575/as.v1i2.9914>.
- Kepdirjen (2023) *Kepdirjen Nomor 1072 Tahun 2023 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengoperasian SIMKAH - Pustaka Sumber Hukum KUA*. Available at: <https://aprijateng.id/index.php/detail/kepdirjen-nomor-1072-tahun-2023-tentang-petunjuk-pelaksanaan-pengoperasian-simkah> (Accessed: September 16, 2025).
- Kiconco, R.I., Rooks, G. and Shijders, C. (2020) “Learning mobile money in social networks: Comparing a rural and urban region in Uganda,” *Computers in Human Behavior*, 103, pp. 214–225. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.chb.2019.09.005>.
- Kotler, P. and Keller, K.L. (2015) *Marketing Management, 15th edition*. Available at: <https://www.pearson.com/en-us/subject-catalog/p/marketing-management/P200000007478/9780134236933> (Accessed: April 20, 2025).
- Kusuma, A.Z., Syarifuddin, A. and Pohan, H.A. (2022) “Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Nikah Di Kua Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang,” *Jurnal Pendidikan, Sains Dan Teknologi*, 1(4), pp. 244–246. Available at: <https://doi.org/10.47233/jpst.v2i2.714>.
- Latupeirissa, J.J.P. *et al.* (2024) “Transforming Public Service Delivery: A Comprehensive Review of Digitization Initiatives,” *Sustainability*, 16(7), p. 2818. Available at: <https://doi.org/10.3390/su16072818>.

- Laudon, K.C. and Laudon, J.P. (2018) *Management information systems: managing the digital firm*. Available at: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-65552003000100014&lng=pt&tlng=pt (Accessed: September 19, 2025).
- Li, M. (2025) "Exploring the digital divide in primary education: A comparative study of urban and rural mathematics teachers' TPACK and attitudes towards technology integration in post-pandemic China," *Education and Information Technologies*, 30(2), pp. 1913–1945. Available at: <https://doi.org/10.1007/s10639-024-12890-x>.
- Manuhutu, M.A., Uktolseja, L.J. and Manurung, T. (2025) "Expert System Quality Analysis: SORTING (Sorong Atasi Stunting) Using WebQual 4.0," *JOIV: International Journal on Informatics Visualization*, 9(4), pp. 1655–1663. Available at: <https://doi.org/10.62527/joiv.9.4.3207>.
- Marler, J.H. and Boudreau, J.W. (2017) "An evidence-based review of HR Analytics," *The International Journal of Human Resource Management*, 28(1), pp. 3–26. Available at: <https://doi.org/10.1080/09585192.2016.1244699>.
- Mauludi, M.R. and Nurrahman, A. (2024) "Analisis Smart Governance di Kota Bengkulu," *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*, 6(2), pp. 286–312. Available at: <https://doi.org/10.33701/jtkp.v6i2.4693>.
- Mergel, I., Edelman, N. and Haug, N. (2019) "Defining digital transformation: Results from expert interviews," *Government Information Quarterly*, 36(4), p. 101385. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>.
- Miles, M.B. and Huberman, A.M. (1994) *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*. SAGE.
- Mulyana, Y. and Jamaludin, M. (2023) "Effects of government electronic service quality on citizen satisfaction with integrated service delivery in urban areas," *International Journal of Public Policy and Administration Research*, 10(1), pp. 24–33. Available at: <https://doi.org/10.18488/74.v10i1.3293>.
- Mursalin, N.A.R. (2023) "ANALISIS KUALITAS WEBSITE DENGAN METODE WEBQUAL 4.0 KABUPATEN TULANG BAWANG BARAT PROVINSI LAMPUNG."
- Mustofa, A.R. and Rochim, G.D.N. (2023) "Penerapan Aplikasi Simkah Web Perspektif Teori Efektifitas Budiani," *Jurnal Penelitian Agama*, 24(1), pp. 109–124. Available at: <https://doi.org/10.24090/jpa.v24i1.2023.pp109-124>.
- Nasrullah, N., Lisdiana, L. and Novaria, E. (2025) "EFEKTIVITAS PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN NIKAH (SIMKAH) DALAM ADMINISTRASI PERNIKAHAN DI KANTOR URUSAN AGAMA ...,"

CENDEKIA: Jurnal Ilmu ... [Preprint], (Query date: 2025-09-25 13:58:06). Available at: <https://jurnalp4i.com/index.php/cendekia/article/view/5100>.

- Novitasari, N., Santosa, I. and Lestari, S. (2025) “Problematika Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Nikah Dalam Praktik Pernikahan Pada Masyarakat Muslim Di Kelurahan Blimbing,” *Ganaya: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 8(1), pp. 23–38. Available at: <https://doi.org/10.37329/ganaya.v8i1.3592>.
- Nugraha, I.I., Supendar, H. and Fahlafi, R. (2024) “ANALISA KUALITAS LAYANAN WEBSITE PERPUSTAKAAN NASIONAL DENGAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA),” *Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan*, 12(1). Available at: <https://doi.org/10.23960/jitet.v12i1.3615>.
- Nugraha, S.B., Aji, A. and Fauzia, H. (2023) “Kajian Kesiapan Pemerintah Daerah Kabupaten Batang Dalam Menghadapi Proyek Strategis Nasional (PSN) Kawasan Industri Terpadu (KIT) Batang,” *Inovasi*, 20(1). Available at: <https://doi.org/10.33626/inovasi.v20i1.570>.
- Nurhidayat, N., Nurmandi, A. and Misran, M. (2024) “Evaluation of the Challenges of E-Government Implementation: Analysis of the E-Government Development Index in Indonesia,” *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 8(2), pp. 371–383. Available at: <https://doi.org/10.24198/jmpp.v8i2.52759>.
- Osborne, D. and Gaebler, T. (1995) *Review of Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector; From Red Tape to Results: Creating a Government That Works Better and Costs Less*. Penguin Publishing Group. Available at: <https://www.jstor.org/stable/258896> (Accessed: September 29, 2025).
- Permenag (2024) *Peraturan Menag No. 22 Tahun 2024, Database Peraturan | JDIH BPK*. Available at: <http://peraturan.bpk.go.id/Details/313022/peraturan-menag-no-22-tahun-2024> (Accessed: September 16, 2025).
- Peters, B.G. and Peters, B.G. (2018) *The Politics of Bureaucracy: An Introduction to Comparative Public Administration*. 7th ed. New York: Routledge. Available at: <https://doi.org/10.4324/9781315813653>.
- PMA (2024) *PMA No 24 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama*. Available at: <https://kemenag.go.id/informasi/pma-no-24-tahun-2024-tentang-organisasi-dan-tata-kerja-kantor-urusan-agama> (Accessed: March 3, 2026).
- Prasodjo, T. (2025) “Rethinking Bureaucracy in the Digital Era: A Qualitative Review of Public Sector Transformation in Indonesia,” *Golden Ratio of Social Science and Education*, 5(2), pp. 290–301. Available at: <https://doi.org/10.52970/grsse.v5i2.1425>.

- Prasojo, E. (2020) *Memimpin reformasi birokrasi : kompleksitas dan dinamika perubahan birokrasi Indonesia*.
- Prayogo, W. (2022) "Effectiveness Of E-Government Implementation In Public Services In The Land Office Of Semarang City," *International Journal of Educational Research & Social Sciences*, 3(4), pp. 1727–1733. Available at: <https://doi.org/10.51601/ijersc.v3i4.452>.
- Putra, E.M. (2025) "KONSEP UMUM PENELITIAN KUALITATIF PADA RANAH PENDIDIKAN," *Dahzain Nur*, 15(1), pp. 10–17. Available at: <https://doi.org/10.69834/dn.v15i1.282>.
- Raco, J.R. (2010) *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya*. Jakarta: PT Grasindo.
- Risnita, R., Muhajirin and Asrulla (2024) "PENDEKATAN PENELITIAN KUANTITATIF DAN KUALITATIF SERTA TAHAPAN PENELITIAN," *Jurnal Genta Mulia*, 15(1), pp. 82–92.
- Rogers, E.M. (2003) *Diffusion of Innovations, 5th Edition*. Simon and Schuster.
- Rosenbloom, D.H., Kravchuk, R.S. and Clerkin, R.M. (2021) *Public Administration: Understanding Management, Politics, and Law in the Public Sector*. 9th ed. New York: Routledge. Available at: <https://doi.org/10.4324/9781003198116>.
- Ruzzante, S. and Bilton, A. (2021) "Adoption of agricultural technologies in the developing world: A meta-analysis dataset of the empirical literature," *Data in Brief*, 38, p. 107384. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.dib.2021.107384>.
- Salam, R. (2023) "Improving Public Services in Realizing Good Governance in Indonesia," *ENDLESS: INTERNATIONAL JOURNAL OF FUTURE STUDIES*, 6(2), pp. 439–452. Available at: <https://doi.org/10.54783/endllessjournal.v6i2.192>.
- Solihin, H.H. (2023) "Enterprise Resource Planning: Analysis and Utilization of Open Source Applications with the EAP Method," *Jurnal Manajemen Informatika (JAMIKA)*, 14(1), pp. 16–26. Available at: <https://doi.org/10.34010/jamika.v14i1.11265>.
- Sudradjat, A., Selviana, S. and Widiati, W. (2020) "Metode Webqual 4.0 Untuk Mengukur Kualitas Website Quick Online Booking PT. Pos Indonesia," *INFORMATION SYSTEM FOR EDUCATORS AND PROFESSIONALS : Journal of Information System*, 5(1), p. 21–30. Available at: <https://doi.org/10.51211/isbi.v5i1.1391>.
- Sugiyono (2022) *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R dan D / Prof. Dr. Sugiyono*. Cet 4. Bandung: Alfabeta. Available at: <https://inlislite.uin-suska.ac.id/opac/detail-opac?id=30193> (Accessed: September 23, 2025).

- Susanto, D., Pramono, T. and Kristiawan, I.P. (2021) “KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI SISTEM ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI (SAKTI) DI KELURAHAN SEMAMPIR,” *Jurnal Mediasosian : Jurnal Ilmu Sosial dan Administrasi Negara*, 5(2), p. 227. Available at: <https://doi.org/10.30737/mediasosian.v5i2.2078>.
- Syuaib, M., Fauzi, M.F. and Sas, A. (2023) “Evaluasi Implementasi E-Government Pada Situs Web Pemerintah Kota Parepare Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *Journal of Software Engineering and Multimedia (JASMED)*, 1(2), pp. 67–75. Available at: <https://doi.org/10.20895/jasmed.v1i2.1343>.
- Tapscott, D. (2015) *The Digital Economy Anniversary Edition : Rethinking Promise and Peril in the Age of Networked Intelligence*. Available at: https://library.mscs.sch.id/catalog/index.php?p=show_detail&id=28303&keywords= (Accessed: September 28, 2025).
- Taufik, Liwaul and Sartono (2025) “ANALISIS FAKTOR KEBERHASILAN IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK DI KABUPATEN KONAWA SELATAN,” *Journal Publicuho* [Preprint]. Available at: <https://doi.org/10.35817/publicuho.v6i2.134>.
- Tongkonoo, A. and Ishak, A. (2020) “Optimalisasi Pencatatan Pernikahan Melalui Simkah Web di Kabupaten Bone Bolango,” 1(2).
- Torab-Miandoab, A. *et al.* (2023) “Interoperability of heterogeneous health information systems: a systematic literature review,” *BMC Medical Informatics and Decision Making*, 23(1), p. 18. Available at: <https://doi.org/10.1186/s12911-023-02115-5>.
- Tumija, T. and Kafi, F. (2024) “Optimalisasi Penggunaan Website Newsroom dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Berbasis Elektronik,” *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*, 6(2), pp. 238–258. Available at: <https://doi.org/10.33701/jtkp.v6i2.4636>.
- Utama, N.L. and Rosidin, R. (2025) “Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Nikah Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bingin kuning Kabupaten Lebong,” *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 5(4), pp. 903–912. Available at: <https://doi.org/10.31004/innovative.v5i4.20347>.
- Venkatesh, V., Thong, J. and Xu, X. (2016) “Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: A Synthesis and the Road Ahead,” *Journal of the Association for Information Systems*, 17(5). Available at: <https://doi.org/10.17705/1jais.00428>.
- Wagola, R. *et al.* (2023) “Government Digital Transformation in Indonesia,” in C. Stephanidis *et al.* (eds.) *HCI International 2023 Posters*. Cham: Springer

Nature Switzerland (Communications in Computer and Information Science), pp. 286–296. Available at: https://doi.org/10.1007/978-3-031-36001-5_37.

Wedayanti, M.D. *et al.* (2024) “Policy Design for Sustainable Development: A Bibliometric Study of Ecological Communications,” *International Journal of Sustainable Development and Planning*, 19(06), pp. 2373–2379. Available at: <https://doi.org/10.18280/ijstdp.190635>.

Wiranda, N.M.D.P., Wirantari, I.D.A.P. and Weterani, N.P.K. (2025) “Pelayanan Publik Berbasis Digital Melalui Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Pada Kantor Urusan Agama Denpasar Utara,” *Socio-political Communication and Policy Review* [Preprint]. Available at: <https://doi.org/10.61292/shkr.279>.

Woolf, N.H. and Silver, C. (2017) *Qualitative Analysis Using NVivo: The Five-Level QDA® Method*. New York: Routledge. Available at: <https://doi.org/10.4324/9781315181660>.

Yulianti, N.A., Illahi, R.N. and Cantika, B. (2025) “Model Penerimaan Teknologi dalam Layanan Kependudukan: Studi Empiris terhadap Implementasi Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Garut,” *Jurnal Administrasi Publik*, 21(1), pp. 62–86. Available at: <https://doi.org/10.52316/jap.v21i1.588>.

Zainudin (2025) “Kebijakan Digital ID dalam Mendukung Tranformasi Digital di Indonesia,” *Jurnal Bina Praja*, 17(1), pp. 1–18. Available at: <https://doi.org/10.21787/jbp.17.2025.1-18>.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A