



**MAKNA DIGITALISASI LAYANAN PADA PELAYANAN
PENYELENGGARA HAJI DAN UMRAH BAGI KALANGAN
LANJUT USIA (LANSIA) DI KANTOR KEMENTERIAN
AGAMA KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas
Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya Guna Memenuhi Salah Satu
Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Sosial (S.Sos)

Oleh:

Dannis Nur Ramadhani
04040422074

Dosen Pembimbing I
Aun Falestien Faletahan, MHRM, Ph.D
198205142005011001

Dosen Pembimbing II
Drs. Syaifudin Zuhri, M.Si.
196610242014111001

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
2026**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dannis Nur Ramadhani

NIM : 04040422074

Prodi : Manajemen Dakwah

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi berjudul **"MAKNA DIGITALISASI LAYANAN PADA PELAYANAN PENYELENGGARA HAJI DAN UMRAH BAGI KALANGAN LANJUT USIA (LANSIA) DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA SURABAYA"** adalah benar merupakan karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya dalam skripsi tersebut diberi tanda sitasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar dan ditemukan pelanggaran atas karya skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi tersebut.

Surabaya, Desember 2025
Yang membuat pernyataan,



Dannis Nur Ramadhani
04040422074

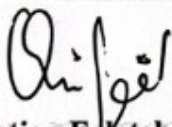
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Nama : Dannis Nur Ramadhani
NIM : 04040422074
Program Studi : Manajemen Dakwah
Judul : MAKNA DIGITALISASI LAYANAN PADA PELAYANAN PENYELENGGARA HAJI DAN UMRAH BAGI KALANGAN LANJUT USIA (LANSIA) DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA SURABAYA

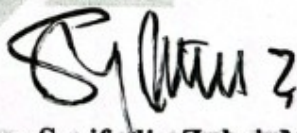
Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan, Surabaya
Desember 2025

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Aun Falestien Faletehan, MHRM.,
Ph.D



Drs. Syaifudin Zuhri, M.Si.

NIP: 198205142005011001

NIP: 196610242014111001

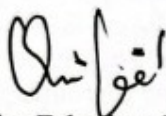
PENGESAHAN TIM PENGUJI
MAKNA DIGITALISASI LAYANAN PADA PELAYANAN
PENYELENGGARA HAJI DAN UMRAH BAGI KALANGAN
LANJUT USIA (LANSIA) DI KANTOR KEMENTERIAN
AGAMA KOTA SURABAYA

Disusun Oleh :
Dannis Nur Ramadhani

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana Strata Satu
pada tanggal 5 Januari 2026

Tim Penguji

Penguji I



Falestien Faletchan, MHRM, Ph.D

198205142005011001

Penguji III



Airangga Bramayudha, MM

197912142011011005

Penguji II



Dr. Syaifuddin Zuhri, M.Si

196610242014111001

Penguji IV



Ahmad Khairul Hakim, S.Ag., M.Si

197512302003121001

Surabaya, 5 Januari 2026

Dekan



Dr. Moch. Chotul Arif, S.Ag. M. Fil.I.
NIP. 197110171998031001



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax. 031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

NAMA : Dannis Nur Ramadhani
NIM : 04040422074
Fakultas/Jurusan : Fakultas Dakwah dan Komunikasi/ Manajemen Dakwah
E-mail address : dannissnr@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 :

MAKNA DIGITALISASI LAYANAN PADA PELAYANAN PENYELENGGARA HAJI DAN
UMRAH BAGI KALANGAN LANJUT USIA (LANSIA) DI KANTOR KEMENTERIAN
AGAMA KOTA SURABAYA

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,

Penulis

(Dannis Nur Ramadhani)

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul *Makna Digitalisasi Layanan pada Pelayanan Penyelenggara Haji dan Umrah bagi Kalangan Lanjut Usia (Lansia) di Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kalangan lansia memaknai digitalisasi layanan serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi persepsi mereka terhadap kemudahan dan hambatan layanan digital. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi, melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi terhadap kalangan lansia sebagai pengguna layanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi layanan dimaknai secara berbeda oleh kalangan lansia. Sebagian lansia memandang digitalisasi sebagai bentuk modernisasi yang mempercepat dan merapikan pelayanan, sementara sebagian lainnya merasakan kesulitan karena keterbatasan literasi digital, kondisi fisik, pengalaman sebelumnya dengan teknologi, serta kompleksitas aplikasi yang digunakan. Faktor pendampingan pegawai juga berperan penting dalam membentuk persepsi lansia terhadap kemudahan maupun hambatan digitalisasi layanan.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun digitalisasi layanan bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan, penerapannya belum sepenuhnya ramah bagi kalangan lansia. Oleh karena itu, diperlukan penyesuaian sistem serta pendampingan yang lebih humanis agar digitalisasi layanan pada pelayanan Penyelenggara Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya dapat diakses secara lebih inklusif oleh kalangan lanjut usia.

Kata Kunci; Digitalisasi, Haji dan Umrah, Kementerian Agama

ABSTRAK

This study is entitled “The Meaning of Service Digitalization in Hajj and Umrah Management Services for the Elderly at the Office of the Ministry of Religious Affairs of Surabaya City.” The study aims to examine how elderly individuals perceive the digitalization of services and to identify the factors that influence their perceptions of the ease and obstacles of digital services. The research employs a qualitative method with a phenomenological approach, conducted through observation, in-depth interviews, and documentation involving elderly individuals as service users.

The findings indicate that service digitalization is perceived differently among the elderly. Some view digitalization as a form of modernization that accelerates and streamlines services, while others experience difficulties due to limited digital literacy, physical conditions, prior experiences with technology, and the complexity of the applications used. The role of staff assistance also plays a significant part in shaping elderly perceptions of both the ease and the challenges of service digitalization.

The study concludes that although service digitalization aims to improve service quality, its implementation has not yet been fully elderly-friendly. Therefore, system adjustments and more human-centered assistance are necessary so that digitalized Hajj and Umrah Surabaya City Ministry of Religion Office management services can be accessed more inclusively by the elderly.

Keywords: Digitalization, Haji and Umrah, Ministry of Religion

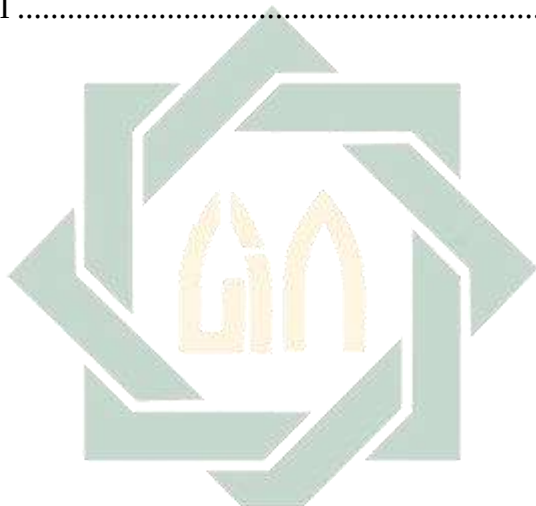
DAFTAR ISI

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	i
PENGESAHAN TIM PENGUJI	ii
MOTTO & PERSEMBAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	viii
PEDOMAN PENULISAN TRANSLITERASI	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. Definisi Konsep.....	10
F. Sistematika Pembahasan	12
BAB II.....	14
KAJIAN TEORITIK.....	14

A.	Kajian Perspektif Teoritik	14
a.	Definisi Technology Acceptance Model (TAM)	15
b.	Konsep-Konsep Utama Dalam TAM	16
c.	Perkembangan dan Pengimplementasian TAM	16
a.	Pengertian Manajemen Pelayanan Publik.....	18
b.	Prinsip Manajemen Pelayanan Publik	19
B.	Kajian Perspektif Dakwah Islam	20
C.	Penelitian Terdahulu	22
BAB III.....		31
METODE PENELITIAN		31
A.	Pendekatan dan jenis Penelitian	31
1.	Jenis Penelitian	31
2.	Pendekatan Penelitian	31
B.	Lokasi Penelitian	32
C.	Jenis dan Sumber Data.....	33
1.	Jenis Data	33
D.	Teknik Pengumpulan Data.....	34
1.	Observasi.....	35
2.	Wawancara	36
3.	Dokumentasi	37
E.	Teknik Analisis Data	38
1.	Analisis Data	38
2.	Tahap-tahap Penelitian	40

F. Teknik Validitas Data.....	43
BAB IV	44
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
A. Gambar Umum Subyek Penelitian	44
1. Sejarah Berdirinya Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya.....	44
2. Deskripsi Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya.....	46
3. Visi Dan Misi Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya.....	47
4. Digitalisasi Layanan Pada Pelayanan Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) Di Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya	48
B. Penyajian Data.....	57
C. Analisis Data.....	76
1. Perspektif Teoritik.....	76
2. Perspektif Dakwah Islam	99
D. Struktur Organisasi Kementerian Agama Surabaya	114
BAB V.....	115
PENUTUP	115
A. Kesimpulan	115
B. Rekomendasi	118
DAFTAR PUSTAKA	120

LAMPIRAN-LAMPIRAN	129
A. Transkrip Hasil Wawancara	129
B. Surat Keterangan Penelitian	156
BIOGRAFI	157



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Tampilan SISKOHAT.....	48
Gambar 4. 2 Tampilan SISKOPATUH.....	50
Gambar 4. 3 Tampilan Satu Haji.....	53
Gambar 4. 4 Tampilan Visa Bio.....	54
Gambar 4. 5 Tampilan SRIKANDI.....	55
Gambar 4. 6 Kalangan Lansia Datang ke Kantor untuk Mendapat Pelayanan.....	59
Gambar 4. 7 Tempat pelayanan Penyelenggara Haji dan Umrah berlangsung.....	72
Gambar 4. 8 Wawancara Dengan Informan 1.....	129
Gambar 4. 9 Wawancara Dengan Informan 2.....	134
Gambar 4. 10 Wawancara Dengan Informan 3.....	136
Gambar 4. 11 Wawancara Dengan Informan 4.....	140
Gambar 4. 12 Wawancara Dengan Informan 7 dan 8.....	153



DAFTAR PUSTAKA

Abd. Hadi, Asrori, and Rusman. *PENELITIAN KUALITATIF STUDI FENOMENOLOGI, CASE STUDY, GROUNDED THEORY, ETNOGRAFI, BIOGRAFI*. 1st ed. Purwokerto Selatan: CV. Pena Persada, 2021.

Ali Rahman. *DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK; PENDEKATAN TEKNOLOGI INFORMASI UNTUK KEMENTERIAN*. 1st ed. HADLA Media Informasi, 2025.

Amanda, Adelia, Melia Sahputri, Daffa Maulana Sanja, Indra Heriyantoni Pratama, Miftarul Haikal, Salma Dia Winanta, and Eka Sri Wahyuni. “Pengenalan Aplikasi Satu Haji, Siskopatuh, Dan Edukasi Cegah Penipuan Travel Ibadah Haji Dan Umroh Di Majelis Taklim Rahmatullah Kelurahan Pagar Dewa Kecamatan Selebar Kota Bengkulu.” *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 10, no. 3 (2025).

Amin Hidayat. “UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PUBLIK MELALUI DIGITALISASI PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN

PANDEGLANG.” *JURNAL SATYA INFORMATIKA* 8, no. 01 (June 2023): 21–30.
<https://doi.org/10.59134/jsk.v8i01.233>.

- AN, Nashrul Anas. “Antara Harapan Dan Realita: Integrasi Teknologi Informasi Dalam Pelayanan Administrasi Haji Untuk Meningkatkan Transparansi Dan Akuntabilitas Publik.” *Jurnal Kridatama Sains Dan Teknologi* 7, no. 01 (2025): 244–59.
- Bakar, Abu. 84 *TOLERANSI: Media Komunikasi umat Beragama*. 14, no. 2 (2022).
- Barat, Kemenag Jawa. *Digitalisasi Administrasi Di Era Smart Government*. n.d.
- Bella Natania Anisa, dan Siti Lutfiachi Zar’an. “Strategi Digitalisasi Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Di Kantor Kementerian Agama Kota Batu.” *Ekonomika45: Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan* 12, no. 2 (2025): 364–72.
- Budiman, Ahmad, and Debora Sanur Lindawaty. “Peningkatan Digitalisasi Administrasi Pemerintah Daerah.” *Parliam. Rev* 4, no. 2 (2024): 61–69.
- Daruhadi, Gagah, and Pia Sopiati. “Pengumpulan Data Penelitian.” *J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah* 3, no. 5 (2024): 5423–43.
- Dewati, Faradisa Wisnu, Antonius Darma Setiawan, Yanuar Zulardiansyah Arief, Sinka Wilyanti, Arief Jaenul, and Agung Pangestu. “Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan Aplikasi Sistem Informasi PTSP Online pada Bmkg Pusat Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM).” *Jurnal Pendidikan Sains dan Komputer* 3, no. 02 (October 2023): 161–70.
<https://doi.org/10.47709/jpsk.v3i02.2934>.

- Gunadi, Goldie, and I Ketut Sudaryana. "ANALISA TINGKAT PENERIMAAN APLIKASI SCRATCH MENGGUNAKAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)." *Infotech: Journal of Technology Information* 7, no. 1 (June 2021): 7–18. <https://doi.org/10.37365/jti.v7i1.101>.
- Haryono, Eko. "Metodologi Penelitian Kualitatif Di Perguruan Tinggi Keagamaan Islam." *An-Nuur* 13, no. 2 (2023).
- Hasan, Hajar. "Pengembangan Sistem Informasi Dokumentasi Terpusat Pada Stmik Tidore Mandiri." *Jurasik (Jurnal Sistem Informasi Dan Komputer)* 2, no. 1 (2022): 23–30.
- Hasan, Hanif, M Ansyar Bora, Dini Afriani, Listya Endang Artiani, Ratna Puspitasari, Anggi Susilawati, Putri Maha Dewi, Ahmad Asroni, Yunesman Yunesman, and Abdullah Merjani. *Metode Penelitian Kualitatif*. Yayasan Tri Edukasi Ilmiah, 2025.
- Hasibuan, Mhd Panerangan, Rezki Azmi, Dimas Bagus Arjuna, and Sri Ulfa Rahayu. "Analisis Pengukuran Temperatur Udara Dengan Metode Observasi." *Jurnal Garuda Pengabdian Kepada Masyarakat* 1, no. 1 (2023): 8–15.
- Hendrayady, Agus, Ade Risna Sari, Ahmad Mustanir, AP Amane, Rusli Isa, Yudi Agusman, and MH Arief. "Manajemen Pelayanan Publik." *Pertama. Edited by DP Sari. Padang: Global Eksekutif Teknologi*, 2023.
- Hidayat, Amin. "Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pandeglang." *Jurnal Satya Informatika* 8, no. 01 (2023): 21–30.
- . "Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten

Pandeglang.” *Jurnal Satya Informatika* 8, no. 01 (2023): 21–30.

Hidayatullah, Hidayatullah. “Strategi Pembelajaran Pendidikan Agama Islam Era Digitalisasi Di Smp Sultan Agung Seyegan Sleman Yogyakarta.” *Addabana: Jurnal Pendidikan Agama Islam* 6, no. 2 (2023): 119–33.

Hidayatullah, Hidayatullah. “Strategi Pembelajaran Pendidikan Agama Islam Era Digitalisasi Di Smp Sultan Agung Seyegan Sleman Yogyakarta.” *ADDABANA: Jurnal Pendidikan Agama Islam* 6, no. 2 (2023): 119–33.

Irfan, B, and Anirwan Anirwan. “Pelayanan Publik Era Digital: Studi Literatur.” *Indonesian Journal of Intellectual Publication* 4, no. 1 (2023): 23–31.

Isna Sakbaniati dan Rahmi Hayati. “Implementasi Aplikasi Pelayanan Pendaftaran Dokumen Adminduk Online (Pelanduk) Dilihat Dari Aspek Sumber Daya Manusia Pada Kantor Desa Kambitin Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong (2021): 1194–203.” *JAPB* 4, no. 2 (2021): 194–203.

Kaharuddin, Kaharuddin. “Kualitatif: Ciri Dan Karakter Sebagai Metodologi.” *Equilibrium: Jurnal Pendidikan* 9, no. 1 (2021): 1–8.

———. “Kualitatif: Ciri Dan Karakter Sebagai Metodologi.” *Equilibrium: Jurnal Pendidikan* 9, no. 1 (2021): 1–8.

Kuntoro, Sterlina, and Giri Suseno. “Obstacles and Solutions in the Digitalization of Public Services in Developing Countries: Hambatan Dan Solusi Dalam Digitalisasi Layanan Publik Di Negara Berkembang.” *Al-Mahkamah: Jurnal Hukum, Politik Dan Pemerintahan* 1, no. 1 (2024): 31–48.

- Lestari, Siti Kris Fitriana Wahyu. “Peran Siskohat Dalam Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Tuban.” *Aswalita: Journal of Da'wah Management* 1, no. 2 (2022): 153–60.
- Loli, Yanuarius Asan, and Agung Nurrahman. “Penguatan Pengelolaan Dan Pemanfaatan Website Kelurahan Banguntapan Dalam Mendukung Digitalisasi Layanan Publik.” *Community Empowerment: Jurnal Pengabdian Dan Pemberdayaan Masyarakat* 3, no. 2 (2025): 90–98.
- Marfu'ah, Siti, Ana Kumalasari, and Ida Swasanti. “Digitalisasi Pelayanan Publik: Ketidaksiapan Masyarakat Dalam Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Di Bojonegoro.” *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi* 15, no. 02 (2024): 271–83.
- Mawaddah Warahmah dan M Syahrani Jailani. “Pendekatan Dan Tahapan Penelitian Dalam Kajian Pendidikan Anak Usia Dini.” *Dzurriyat: Jurnal Pendidikan Islam Anak Usia Dini* 1, no. 2 (2023): 72–81.
- Meidya Qatrunada, Puteri. *Analisi Implementasi Digitalisasi Layanan Angkasa Pura Kargo (TERKA) Terhadap Mobilitas Pengiriman Kargo Udara Selama Pandemi COVID-19 Di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Tangerang*. 2022.
- Nandito, Aditya Rahmat, and Hidayat Hidayat. “Strategi Program Revitalisasi Kantor Urusan Agama Dalam Meningkatkan Layanan Keagamaan Masyarakat.” *Social Science and Contemporary Issues Journal* 2, no. 2 (2024): 404–17.
- Nur Lala Khosyatillah. *Penyelenggara Ibadah Haji Ramah Lansia Tahun 2023 Di Kementerian Agama Kota Cirebon Perspektif Undang Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang*

Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah. January 18, 2024.

- Panji Maulana, Mohammad, and Eka Puspita Sari. "Analisa Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi My Telkomsel Dengan Menerapkan Metode TAM (Technology Acceptance Model)." *Syntax : Jurnal Informatika* 12, no. 02 (October 2023): 52–64. <https://doi.org/10.35706/syji.v12i02.9868>.
- Prabowo, Rachman Agung. *Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Haji Pintar Menggunakan Metode Pieces Pada Kantor Kementerian Agama Kota Palembang*. 2023.
- Rahayua, Irma, Dodi Rahmat Setiawan, and Mohammad Sofyan. "Pengaruh Digitalisasi Dan Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Mangga Besar Tahun 2021." *Jurnal Ilmu Administrasi Publik* 1, no. 6 (2021): 651–62.
- Raja, Tubagus Senopati Manggala. *PENGARUH AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI DAN SISTEM PELAPORAN TERHADAP KINERJA PEMERINTAH*. 10 (2021).
- Rasyida, Berliana. *Sistem Aplikasi Srikandi Pada Manajemen Kearsipan Untuk Peningkatan Kinerja Pegawai Bidang Pendidikan Madrasah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur*. 2024.
- Ricka Handayani. *Manajemen Pelayanan Dalam Perspektif Islam*. 1st ed. Bogor: Penerbit Bypass PT Jawa Mediasindo Lestari, 2023.
- Ristiani. *Manajemen Pelayanan Publik*. 2020.
- Ristiani, Ida Yunari. "Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik Di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat." *Coopetition* 11, no. 2 (2020): 325691.

- Rizal Safarudin, Zulfamanna, Martin Kustati, Nana Sepriyanti. "Penelitian Kualitatif." *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research* Volume 3 Nomor 2 (2023): 9680–94.
<https://j-innovative.org/index.php/Innovative>.
- Saadah, Muftahatus, Yoga Catur Prasetyo, and Gismina Tri Rahmayati. "Strategi Dalam Menjaga Keabsahan Data Pada Penelitian Kualitatif." *Al-'Adad: Jurnal Tadris Matematika* 1, no. 2 (2022): 54–64.
- Safira Ilmina. *Analisis Strategi Layanan Digitalisasi Dalam Pengembangan Layanan Pada Bmt Beringharjo Yogyakarta Periode 2021-2022*. Universitas Islam Indonesia. 2022.
- Sahputra, Herman, Rolly Yesputra, Adi Prijuna Lubis, and Fairuz Furqon. "Pentingnya Digitalisasi Layanan Publik Desa." *Jurnal Pemberdayaan Sosial Dan Teknologi Masyarakat* 4, no. 1 (2024): 122–26.
- Salamena, Allgreat Meidelia Clarista, and Andi Wahyu Rahardjo Emanuel. "Responsivitas Pelayanan Publik Berbasis E-Government Dengan Inovasi Identitas Kependudukan Digital." *Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi* 10, no. 2 (August 2024).
<https://doi.org/10.28932/jutisi.v10i2.8618>.
- Shalsabiel Muqomah Fadhl. "Digitalisasi Berbasis Aplikasi Siaga Dalam Meningkatkan Layanan Administrasi Di Kementerian Agama Kota Pasuruan." *Ulul Amri: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 3, no. 1 (2024): 104-11.
- Sitasari, Novendawati Wahyu. "Mengenal Analisa Konten Dan Analisa Tematik Dalam Penelitian Kualitatif." 19, no. 1 (2022): 77–84.
- Siti Marwiyah. *PELAYANAN PUBLIK DI ERA DIGITALISASI*. Probolinggo, 2023.

- Syukriah, Syukriah, Rosdiana Rosdiana, Asran Asran, and Edi Yusuf. "Pendampingan Teknologi Informasi Berkelanjutan Dalam Peningkatan Pengembangan Digitalisasi Dibidang Pelayanan Publik Dan Kearsipan." *Jurnal Malikussaleh Mengabdi* 3, no. 1 (2024): 121–29.
- Untung Bustari. "Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kantor Kementerian Agama Kota Bengkulu." *Jurnal Ilmiah Gema Perencana* 4, no. 1 (2025): 491-518.
- Vitalocca, Dyah, and Muhammad Syafaat Ilsyah. "Implementasi Model CIPP Untuk Mengevaluasi Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu Di Kemenag Takalar." *Information Technology Education Journal*, 2024, 138–42.
- Wiguna, King Anugrah, and Almira Yoshe Alodia. "Problematika Kesenjangan Literasi Digital Lansia: Studi Kasus Praktik Komunikasi Partisipatif Tular Nalar." *Jurnal Audiens* 6, no. 3 (September 2025): 578–91.
<https://doi.org/10.18196/jas.v6i3.659>.
- Wijoyo, Hendro. "Analisis Teknik Wawancara (Pengertian Wawancara, Bentuk-Bentuk Pertanyaan Wawancara) Dalam Penelitian Kualitatif Bagi Mahasiswa Teologi Dengan Tema Pekabaran Injil Melalui Penerjemahan Alkitab." *Academia. Edu*, 2022, 1–10.
- Yunaningsih, Ani, Diani Indah, and Fajar Eryanto Septiawan. "Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi." *Altasia Jurnal Pariwisata Indonesia* 3, no. 1 (2021): 9–16.
- Zahro, Alifatuz. "ACCEPTANCE MODEL (TAM) TERHADAP PENGGUNAAN GOOGLE CLASSROOM PADA MAHASISWA DI KABUPATEN CIREBON, JAWA BARAT." *Jurnal Khazanah Intelektual* 7, no. 1 (April

2023): 1623–32.
<https://doi.org/10.37250/khazanah.v7i1.183>.

Zulfiana, Islamika. “Pembuatan Rencana Strategis SI/TI Bidang Penyelenggaraan Haji Dan Umroh Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta.” *Jurnal Informatika*, Maret, 2014.

Al-Qur’an 1:30 (Al-Ashr).

Al-Qur’an 2:6 (Al-Maidah).

Al-Qur’an 2:30 (Al-Ashr).

Al-Qur’an 3:30 (Al-Ashr).

Al-Qur’an 58:5 (An-Nisa).

Al-Qur’an 70:14 (An-Nahl).

Al-Qur’an 78:17 (Al-Hajj).

Al-Qur’an 90:14 (An-Nahl).

Al-Quran 103:4 (An-Nisa’).

Al-Qur’an 133:4 (Al-Imran).

Al-Qur’an 286:1 (Al-Baqarah).