

**STRATEGI TRANSFORMASI DIGITAL DALAM
MENINGKATKAN AKSES INFORMASI LAYANAN
KEAGAMAAN DI PTSP KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN BANYUWANGI**



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel
Surabaya Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Sosial (S.Sos)

Oleh:

**Carissa Shofwah Wailah
NIM 04020422021**

Dosen Pembimbing :

**Airlangga Bramayudha, MM (197912142011011005)
Dr. Achmad Murtafi Harits, Lc., M.Fil. (197003042007011056)**

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

PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Bismillahirrohmanirrohim

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Carissa Shofwah Wailah

Nim : 04020422021

Program Studi : Manajemen Dakwah

Konsentrasi : Transformasi Digital

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi berjudul **Strategi Transformasi Digital Dalam Meningkatkan Akses Informasi Layanan Keagamaan Di PTSP Kementerian Agama Kabupaten Banyuwangi** adalah benar merupakan karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam skripsi tersebut diberi tanda rujukan dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian 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 terima dari skripsi tersebut.

Surabaya, Mei 2026

Yang membuat pernyataan



PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Nama : Carissa Shofwah Wailah

NIM : 04020422021

Program Studi : Manajemen Dakwah

Judul : Strategi Transformasi Digital Dalam
Meningkatkan Akses Layanan Keagamaan di PTSP
Kementerian Agama Kabupaten Banyuwangi

Surabaya, 1 April 2026

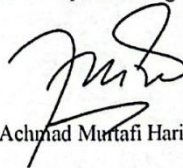
Menyetujui

Dosen pembimbing I



Airangga Bramayudha, MM

Dosen pembimbing II



Dr. Achmad Murtafi Harits, Lc.,

PENGESAHAN TIM PENGUJI

**LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI
STRATEGI TRANSFORMASI DIGITAL DALAM
MENINGKATKAN AKSES INFORMASI LAYANAN
KEAGAMAAN SI PTSP KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN BANYUWANGI**

SKRIPSI

Disusun Oleh:

Carissa Shofwah Wailah

(04020422021)

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana Strata Satu
pada tanggal 2 Juni 2026

Tim Penguji:

Penguji I

Airlangga Bramayudha, MM

NIP. 197912142011011005

Penguji III

Prof. Imas Macanob, Dip. IM-

Lib., M.Lib., Ph.D

NIP. 196605141992032001

Penguji II

Dr. H. Achmad Murtati Harits, M.Fil.I

NIP. 197003042007011056

Penguji IV

Aun Falestien Falesthan, MHRM, Ph.D

NIP.198205142005011001

Surabaya, 2 Juni 2026

Dekan,


Dr. Moch. Cholid Arif, S. Ag., M.Fil.I
NIP. 197710771998031001

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN AGAMA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpustakaan@uin-sby.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 : CARISSA SHOFWAH . W .
NIM : 09020922021
Fakultas/Jurusan : FDK / MD
E-mail address : carissas.hopwahw@gmail.com

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

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

STRATEGI TRANSFORMASI DIGITAL DALAM
MENINGKATKAN ABSES INFORMASI LAYANAN
KEAGAMAAN PADA KEMENTERIAN AGAMA

DI KEMENTERIAN AGAMA KAB. BANYUWANGI

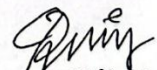
beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media 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


(CARISSA . SW.)
nama terang dan tanda tangan

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perkembangan transformasi digital dalam pelayanan publik yang mendorong Kementerian Agama Kabupaten Banyuwangi untuk mengembangkan sistem pelayanan berbasis digital melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Transformasi digital dilakukan guna meningkatkan akses informasi layanan keagamaan agar lebih cepat, transparan, efektif, dan mudah dijangkau masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk transformasi digital, hasil implementasi transformasi digital, serta faktor pendukung dan penghambat transformasi digital dalam meningkatkan akses informasi layanan keagamaan di PTSP Kementerian Agama Kabupaten Banyuwangi. Penelitian ini menggunakan teori transformasi digital George Westerman dan Didier Bonnet, serta bentuk transformasi digital menurut David Rogers.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi dengan informan yang terdiri dari Koordinator PTSP, admin website, admin media sosial, operator layanan online/front office, dan masyarakat pengguna layanan. Teknik analisis data menggunakan model Miles dan Huberman melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Validitas data diuji menggunakan triangulasi sumber dan teknik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital di PTSP Kementerian Agama Kabupaten Banyuwangi diwujudkan melalui transformasi proses pelayanan berbasis digital, pemanfaatan website, media sosial, WhatsApp, layanan online, digitalisasi dokumen, serta integrasi sistem pelayanan informasi keagamaan. Transformasi tersebut berhasil meningkatkan efisiensi pelayanan, mempercepat akses informasi, memperluas jangkauan layanan, meningkatkan transparansi, dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Faktor pendukung transformasi digital meliputi kompetensi sumber

daya manusia, dukungan kebijakan pemerintah, sarana dan prasarana teknologi yang memadai, serta budaya kerja yang adaptif terhadap perkembangan digital. Sementara itu, faktor penghambat meliputi rendahnya literasi digital sebagian masyarakat, keterbatasan jaringan internet di beberapa wilayah, serta proses adaptasi pegawai terhadap perubahan sistem digital. Secara keseluruhan, transformasi digital di PTSP Kementerian Agama Kabupaten Banyuwangi menunjukkan upaya modernisasi pelayanan publik keagamaan yang lebih efektif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci: Transformasi Digital, PTSP, Layanan Keagamaan, Pelayanan Publik, Kementerian Agama Kabupaten Banyuwangi.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

ABSTRACT

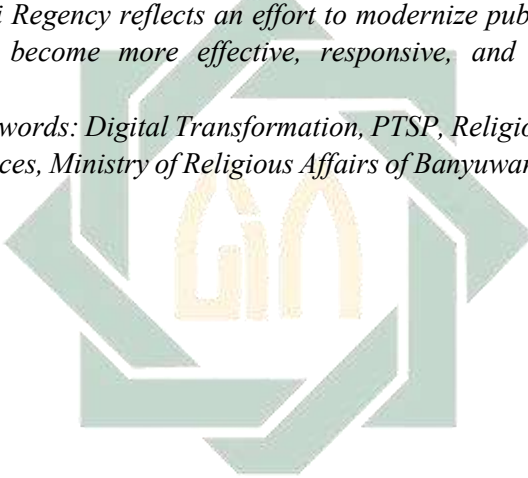
This research is motivated by the development of digital transformation in public services, which encourages the Ministry of Religious Affairs of Banyuwangi Regency to develop a digital-based service system through the One-Stop Integrated Service (PTSP). Digital transformation is implemented to improve access to religious service information so that it becomes faster, more transparent, effective, and easily accessible to the public. This study aims to analyze the forms of digital transformation, the results of digital transformation implementation, as well as the supporting and inhibiting factors of digital transformation in improving access to religious service information at the PTSP of the Ministry of Religious Affairs of Banyuwangi Regency. This research applies the digital transformation theory of George Westerman and Didier Bonnet, as well as the forms of digital transformation proposed by David Rogers.

This study uses a qualitative research method with a descriptive approach. Data collection was conducted through in-depth interviews, participatory observation, and documentation involving informants consisting of the PTSP Coordinator, website administrator, social media administrator, online service/front office operators, and community service users. The data analysis technique employed the Miles and Huberman model through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. Data validity was tested using source and technique triangulation.

The results of the study indicate that digital transformation at the PTSP of the Ministry of Religious Affairs of Banyuwangi Regency is manifested through digital-based service process transformation, the utilization of websites, social media, WhatsApp, online services, document digitalization, and the integration of religious information service systems. This transformation has successfully improved service efficiency, accelerated access to information, expanded service coverage, increased transparency, and enhanced public satisfaction. Supporting factors for digital transformation include

competent human resources, government policy support, adequate technological infrastructure, and a work culture that is adaptive to digital developments. Meanwhile, the inhibiting factors include the low level of digital literacy among some members of the community, limited internet networks in several areas, and the adaptation process of employees to changes in the digital system. Overall, digital transformation at the PTSP of the Ministry of Religious Affairs of Banyuwangi Regency reflects an effort to modernize public religious services to become more effective, responsive, and community-oriented.

Keywords: Digital Transformation, PTSP, Religious Services, Public Services, Ministry of Religious Affairs of Banyuwangi Regency.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.. **Error! Bookmark not defined.**

LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI**Error! Bookmark not defined.**

MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....vi

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**Error! Bookmark not defined.**

ABSTRACTix

KATA PENGANTAR.....xi

PEDOMAN PENULISAN TRANSLITERASIxv

DAFTAR ISI xvii

DAFTAR GAMBAR.....xix

BAB I 1

PENDAHULUAN..... 1

A. Latar Belakang Masalah..... 1

B. Rumusan Masalah 10

C. Tujuan Penelitian..... 10

D. Manfaat Penelitian..... 11

E. Definisi Konsep..... 12

F. Sistematika Pembahasan..... 13

BAB II 15

KERANGKA TEORI..... 15

A. Kerangka Teoretik..... 15

B. Penelitian Terdahulu..... 29

BAB III.....	41
METODE PENELITIAN	41
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	41
B. Objek Penelitian	41
C. Jenis dan Sumber Data	42
D. Teknik Pengumpulan Data	43
E. Teknik Analisis Data	47
F. Teknik Validitasi Data.....	48
BAB IV.....	49
PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	49
A. Gambaran Umum Subjek Penelitian	49
B. Penyajian Data.....	51
C. Analisis Data	100
BAB V	145
PENUTUP	145
A. Kesimpulan.....	145
B. Rekomendasi	146
C. Keterbatasan Penelitian	149
DAFTAR PUSTAKA.....	150
LAMPIRAN-LAMPIRAN	157

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4 1 Struktur Kepengurusan KEMENAG Kab. Banyuwangi	51
Gambar 4 2 Struktur Kepengurusan KEMENAG Kab. Banyuwangi	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4 3 Profil Instagram KEMENAG Kab. Banyuwangi	58
Gambar 4 4 Profil Instagram KEMENAG Kab. Banyuwangi	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4 5 Insight Instagram pada bulan Maret 2026	60
Gambar 4 6 Insight Instagram pada bulan Maret 2026 ..	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4 7 Profil Facebook KEMENAG Kab. Banyuwangi	62
Gambar 4 8 Profil Facebook KEMENAG Kab. Banyuwangi	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4 9 Insight Facebook pada 90 hari terakhir.....	64
Gambar 4 10 Insight Facebook pada 90 hari terakhir....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4 11 Profile Youtube KEMENAG Kab. Banyuwangi	67
Gambar 4 12 Profile Youtube KEMENAG Kab. Banyuwangi	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4 13 Insight Youtube Pada 28 hari terakhir	69
Gambar 4 14 Insight Youtube Pada 28 hari terakhir	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4 15 Beranda Aplikasi SIMKAH.....	71
Gambar 4 16 Beranda Aplikasi SIMKAH	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4 17 Aplikasi SIMKAH	73
Gambar 4 18 Tampilan Aplikasi SIWAK	75
Gambar 4 19 Aplikasi SIWAK.....	78
Gambar 4 20 Aplikasi SIWAK	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4 21 Tampilan Aplikasi EMIS	79
Gambar 4 22 Tampilan Aplikasi EMIS.	Error! Bookmark not defined.

Gambar 4 23 Fitur-fitur Aplikasi EMIS	80
Gambar 4 24 Fitur-fitur Aplikasi EMIS	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4 25 Tampilan Aplikasi SIMPATIKA.....	82
Gambar 4 26 Tampilan Aplikasi SIMPATIKA.....	82
Gambar 4 27 Aplikasi SIMPATIKA	85



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya Batara Pratama, "The Practice of Social Media in Local Government: A Case Study," *Journal of Social Science* 4, no. 1 (2018): hlm. 1
<https://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/jss/article/view/14352>.
- Agama, Kantor Kementerian, Penulis Korespondensi, Kata Kunci, dan Kualitas Layanan. "Analysis Of Implementation Of Public Services In The Framework Of Improving The Quality Of Religious Services At The Office Of The Ministry Of Religion," 2023, 27– 48.
- Akbar, Mohammad Aldrin. "Advances in Business & Marketing Research Customer-Centric Strategies : Navi gating the Dynamics of Marketing Management for Competitive Advantage" 2, no. 2 (2024): 96–109.
- Amin, Al. "Efektivitas Pelayanan Publik Pendidikan Melalui Pts Di Mts Negeri 4 Kota Surabaya Al Amin" 2 (2022): 82–96.
- Andreas M. Kaplan dan Michael Haenlein, "Users of the World, Unite! The Challenges and Opportunities of Social Media," *Business Horizons*, Vol. 53, No. 1 (2010): 61.
- Andrew McAfee. 2014. *Leading Digital: Turning Technology into Business Transformation*. Boston: Harvard Business Review Press dan Technology Acceptance Model (TAM) — Fred Davis
- Ari, Bambang. "Implementasi Pemerintahan Digital Melalui Aplikasi SRIKANDI Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Implementation of Digital Governance Through the SRIKANDI Application At the

Bangka Belitung

Islands Ministry of Religion Regional Office,” n.d.

As-shodiq, Mohammad Ja, Mukhamad Sukur, Haris Syamsuddin, dan Brett Aaron. “Digitalisasi Madrasah : Strategi Kepala Madrasah Dalam Mewujudkan Quality Of Academic Service Berbasis Digital” 6, no. 2 (2025).

Bustari, Untung, dan Kata Kunci. “Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor

Kementerian Agama Kota Bengkulu One-Stop Integrated Service Policy at the Ministry of Religious Affairs Office in Bengkulu City,” 2025, 491–518.

David L. Rogers, *The Digital Transformation Playbook: Rethink Your Business for the Digital Age* (New York: Columbia University Press, 2016), hlm. 108.

Dhuhani, Elfridawati Mai, Iain Ambon, Dinar Riaddin, dan Iain Ambon. “ISSN Print (3026- 7935) ISSN Online (3021-7366) Eureka (Jurnal Pemikiran dan Penelitian Manajemen Pendidikan Islam) Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku,” 2018, 79–84.

Digital, Transformasi, Sebuah Tinjauan, Literatur Pada, Sektor Bisnis, David Paul, Elia Saerang, Lucky Otto, dan Herman Dotulong. “F . Pangandaheng ., J . B . Maramis ., D . P . E . Saerang ., L . O . H . Dotulong ., D . Soepeno Dan Pemerintah Digital Transformation : A Literature Review In The Business Jurnal Emba Vol . 10 No . 2

April 2022 , Hal . 1106-1115 Seperti halnya pada sektor bisnis , transformasi digital juga dilakukan oleh pemerintah sebagai upaya peningkatan kinerja terhadap kualitas pelayanan masyarakat . Tuntutan transformasi digital dan” 10, no. 2

(2022): 1106–15.

Dinda Hayyi Nur Azizah 1, Afifuddin 2 Suyeno. “Impelementasi Pelayanan Publik Pada Ptsp Dalam Mempermudah Akses Pelayanan Publik (Studi Kasus pada Kantor Kementrian Agama Kabupaten Madiun) Jurusan Administrasi Negara , Fakultas Ilmu Admiministrasi , Universitas Islam Malang , Jl . MT Haryono 193 Mal” 14, no. 1 (2020): 12–18.

Ellen J. Helsper, “A Corresponding Resources Model of Digital Inclusion,” *Communication Theory* 22, no. 4 (2012): hlm. 403-426, <https://doi.org/10.1111/j.1468-2885.2012.01416.x>.

George Westerman, Didier Bonnet, And Andrew McAfee, dan In-depth. “The Nine Elements of Digital Transformation,” 2014, 29546.

Hasanah, Rizkiyatul, Nazhifah Mildani Nuruddhuha, Arrum Maulidya, dan Ayyu Ainin Mustafidah. “Manajemen Sumber Daya Insani Dalam Mendukung Peningkatan Pelayanan Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember Menulis : Jurnal Penelitian Nusantara” 1 (2025): 676–82.

Journal, Community Development, Amsal Qori Dalimunthe, Neng Nurcahyati Sinulingga, Dita Kartika Hasibuan, dan Layanan Keagamaan. “Peranan Kua Dalam Meningkatkan Program Layanan” 4, no. 3 (2023): 6740–48.

Kaplan dan Haenlein, “Users of the World, Unite! The Challenges and Opportunities of Social Media,” hlm. 59-68

Konteks, Dalam, dan Ilmu Ekonomi. “Abd. Rahim dan Diah Retno Dwi Hastuti, Sistem Manajemen Agribisnis, (Makassar: State University of Makassar press, 2005), hlm. 1 113” 2, no. 2 (2021): 113–29.

- Maftukhah, Inayatul. “Ulul Amri : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam Digitalisasi Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pada Layanan Pendidikan Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang” 3, no. 4 (2024): 396–405.
- Morakanyane, Resego, Audrey A Grace, dan Philip O Reilly. “Conceptualizing Digital Transformation in Business Organizations : A Systematic Review of Literature,” 2017.
- Muhson, Ali. “Teknik Analisis Kuantitatif 1 Teknik Analisis Kualitatif.” *Academia*, 2006, 1– 7.
- Mustikawati, Ika, Rulinawati Kasmad, dan Florentina Ratih Wulandari. “Pelayanan Publik Kepada Madrasah Aliyah di Kantor Kementrian Agama Kabupaten Indramayu” 7 (2024): 11287–300.
- Munir Fuady, Teori-Teori Besar “Grand Theory” dalam Hukum, Cet. 3, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2014), hlm. 117
- Nanang Gustri Ramdani, Nisa Fauziyyah, Riqotul Fuadah , Soleh Rudiyo, Yayang Alistin Septiyaningrum , Nur Salamatussa’adah, Aida Hayani. “Definisi Dan Teori Pendekatan,Strategi , Dan Metode Pembelajaran” 2, no. 1 (2023): 20–31.
- NF Andhini. *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif. Journal of Chemical Information and Modeling*. Vol. 53, 2017.
- Noeridha, Neelam, Ilmu Administrasi Negara, Universitas Maritim, dan Raja Ali. “Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi” 5 (2023).
- Novita Sari dan Rahaju, “Pemanfaatan Website dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Berbasis Digital,” Jurnal Administrasi Publik, Vol. 8, No. 2 (2022): 115

Oktaviani, Elma, Antonio Wasono, Imam Prakoso, Mahasiswa Magister Manajemen, Universitas Paramadina Jakarta, Dosen Magister Manajemen, dan Universitas Paramadina Jakarta. “Transformasi Digital Dan Strategi” 16 (2023): 16–26.

Permenpan. “Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014

Tentang Pedoman Pembangunan Z.” *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pembangunan Z*, 2019, 1–40.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2017. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Richardus Eko Indrajit, *Electronic Government: Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Digital* (Yogyakarta: Andi Offset, 2002), hlm. 15.

Ri, Bpk. “Uu No. 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah,” No. 004251 (2019).

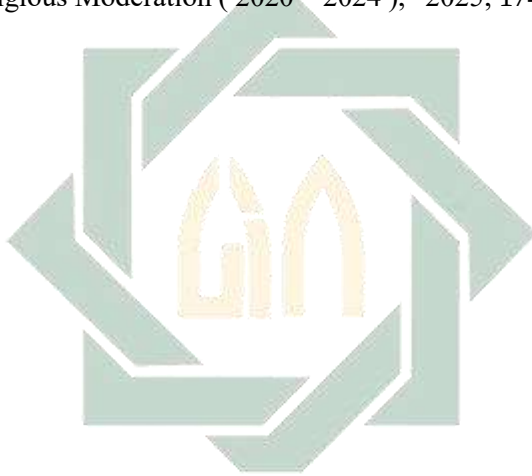
Silmi Muftin Nabila¹, Sunariyanto², Hirshi Anadza³. “Pengaruh Transformasi Digital Pelayanan Terpadu Satu Pintu Terhadap Cost Efficiency Di Kementerian Agama Kabupaten Malang Pendahuluan Metode Penelitian” 16, no. 10 (2022): 34–39.

Stremersch, Stefan, Elke Cabooter, Ivan A Guitart, dan Nuno

- Camacho. "Customer insights for innovation : A framework and research agenda for marketing." *Journal of the Academy of Marketing Science*, 2024. <https://doi.org/10.1007/s11747-024-01051-8>.
- Suhartanti, Neti, Luluk Yuliana, Dennisa Rachma, Neti Suhartanti, Luluk Yuliana, Dennisa Rachma, dan Public Service. "Inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Berbasis It Dalam Menghadapi Era Digital" 2, no. 2 (2022): 116–23.
- Syafrial, Edi Haskar, Erry Gusman. "Mekanisme , Tantangan , dan Solusi Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 telah mewajibkan" 1, no. 2 (2023): 206–19.
- Tangi, L., Janssen, M., Benedetti, M., & Noci, G. (2021). *Digital government transformation: A structural equation modelling analysis of driving and impeding factors*. *International Journal of Information Management*, 60, 102356. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2021.102356>
- Taroid, Firyal Salsabila, dan Airlangga Bramayudha. "Pengembangan Sumber Daya Manusia Berbasis Spiritualitas Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten ((Spirituality-Based Human Resources Development During The Covid-19 Pandemic At The Office Of The Ministry Of Religion , Lamongan Regency) Informasi Artikel" 5 (2022): 1–10.
- Tulungen, Evans E W, David P E Saerang, Joubert B Maramis, Program Studi, Doktor Ilmu, Universitas Sam Ratulangi, dan Kepemimpinan Digital. "3ww 10, no. 2 (n.d.): 1116– 23.
- Wijiasih, Bakti Seyto. "Implementasi E-Government Melalui Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP-Online) Di Kantor

Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku” 4 (2024).

Wulur, Lourien Eunike, Muhammad Irfan, dan Faikoh Umairoh.
“Strategi Komunikasi Kementerian Agama RI di Instagram :
Membangun Narasi Moderasi Beragama (2020- 2024)
Communication Strategy of the Indonesian Ministry of
Religious Affairs on Instagram : Building the Narrative of
Religious Moderation (2020 – 2024),” 2025, 17436–53.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A