

**INOVASI PENINGKATAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK MELALUI  
QR CODE DI BIRO ADMINISTRASI PIMPINAN SETDA PROVINSI  
KALIMANTAN TENGAH**

**SKRIPSI**

*Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)  
Jurusan Ilmu Administrasi Negara*

**Diajukan Kepada**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS PALANGKA RAYA**



**Oleh :**

**AISYAH**

**NIM. 223010702001**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS PALANGKA RAYA**

**2026**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang Bertanda Tangan di Bawah ini :

NAMA : Aisyah

NIM : 223010702001

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi berjudul : INOVASI PENINGKATAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK MELALUI *QR CODE* DI BIRO ADMINISTRASI PIMPINAN SETDA PROVINSI Kalimantan TENGAH adalah betul karya sendiri. Hal hal yang bukan merupakan hasil karya saya dalam skripsi tersebut diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam Daftar Pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak sesuai, maka saya siap menerima segala konsekuensi sesuai dengan aturan yang berlaku. Demikian pernyataan ini di buat dengan sebenarnya. Atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Palangka Raya, 23 Februari 2026

Yang Membuat Pernyataan



NIM. 223010702001

**HALAMAN PERSETUJUAN**  
**INOVASI PENINGKATAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK MELALUI**  
**QE CODE DI BIRO ADMINISTRASI PIMPINAN SETDA PROVINSI**  
**KALIMANTAN TENGAH**

Disusun Oleh :

**AISYAH**  
**NIM. 223010702001**  
**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing :

Pembimbing Utama



**Dr. Syamsuri, S. Sos., M. Si**

NIP. 197905212006041014

Tanggal : 12 Maret 2026

Pembimbing Pendamping



**Intan Kumalasari, S. Sos., MPA**

NIP. 199405222024062003

Tanggal : 04 Maret 2026

## HALAMAN PENGESAHAN

### SKRIPSI

Disusun Oleh :

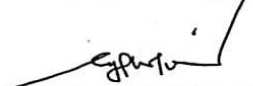
**Alsya**

**NIM. 223010702001**

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam Ujian Skripsi  
Pada tanggal 14 April 2026

**Tim Penguji :**


Ketua Tim Penguji

  
**Dr. Svamsuri, S. Sos., M. Si**  
NIP. 197905212006041014  
Tanggal : 14 April 2026


Anggota Penguji

  
**Dr. Nurul Hikmah, S. Sos., M.AP**  
NIP. 197708222009122003  
Tanggal : 14 April 2026

Sekretaris Tim Penguji

  
**Intan Kumalasari, S. Sos., MPA**  
NIP. 199405222024062003  
Tanggal : 14 April 2026


Anggota Penguji

  
**Cyntia Lupita Sari, S.M., MBA**  
NIP. 199510232025062003  
Tanggal : 14 April 2026

Palangka Raya, 14 April 2026

**Mengetahui:**  
**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Universitas Palangka Raya**



  
**Prof. Bhayu Rhama, S.T., MBA., Ph.D**  
NIP. 197901052010121001

## **MOTTO**

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Q.S Al-Baqarah 286)

“Barang siapa bersyukur, maka (balasan) syukur itu untuk dirinya sendiri.”

(QS. Luqman 12)

“Keberhasilan dimulai dengan keberanian untuk mencoba”

(Walt Disney)

“Kesuksesan bukanlah akhir dari perjalanan, melainkan awal dari pencapaian  
yang lebih besar”

(Winston Churchill)

## **PERSEMBAHAN**

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan kemudahan yang diberikan. Karya sederhana ini dengan tulus kupersembahkan kepada abah tercinta M. Marwijani dan Mama tersayang Kamelia Agus yang sangat ku cintai dan paling berarti dalam hidupku, dua sosok luar biasa yang menjadi alasan terbesarku untuk terus berjuang dan tidak pernah menyerah. Terima kasih atas cinta dan kasih sayang yang selalu mengiringi setiap perjalanan hidupku sejak kecil hingga saat ini. Abah dan Mama adalah tempatku belajar tentang arti kesabaran, keikhlasan, kerja keras, serta ketulusan dalam menjalani kehidupan. Setiap doa yang abah dan mama panjatkan, setiap nasihat yang diberikan, serta setiap dukungan yang tak pernah berhenti menjadi kekuatan terbesar yang mengantarkanku hingga mampu menyelesaikan pendidikan ini. Tidak ada kata yang mampu menggambarkan besarnya pengorbanan yang telah abah dan mama berikan. Segala usaha, perhatian, dan perjuangan yang dilakukan demi masa depanku menjadi motivasi bagiku untuk terus melangkah maju dan berusaha memberikan yang terbaik. Skripsi ini mungkin hanyalah sebuah pencapaian kecil, namun di dalamnya terdapat doa, harapan, serta perjuangan panjang yang selalu disertai restu abah dan mama. Karya ini menjadi wujud rasa hormat, bakti, dan terima kasihku atas segala hal yang telah diberikan tanpa pernah mengharapkan balasan. Melalui pencapaian ini, aku berharap dapat menghadirkan kebahagiaan, kebanggaan, serta menjadi langkah awal untuk membahagiakan abah dan mama di masa yang akan datang. Dengan penuh cinta, hormat, dan rasa syukur, skripsi serta gelar ini kupersembahkan untuk abah dan mama tercinta.

## **KATA PENGANTAR**

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat-Nya yang telah dilimpahkanNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal dengan judul : INOVASI PENINGKATAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK MELALUI *QR CODE* DI BIRO ADMINISTRASI PIMPINAN SEKRETARIAT PROVINSI KALIMANTAN TENGAH. Adapun tujuan dalam usulan penelitian ini untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Strata 1 (S1) Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Palangka Raya.

Penulis menyadari bahwa Penelitian Skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca. Penulis mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan dan bantuan serta arahan yang telah diberikan selama proses bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan naskah skripsi ini, antaranya adalah:

1. Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat serta taufik Nya yang telah menyertai penulis dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Bhayu Rhama ST., MBA., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Palangka Raya.
3. Bapak Dr. Syamsuri,S.Sos., M.Si Selaku Selaku Dosen Pembimbing Akademik sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah yang telah membantu mengarahkan, memberikan masukan, bimbingan, dan saran

kepada penulis dengan penuh kesabaran dalam proses penyelesaian penelitian ini.

4. Ibu Intan Kumalasari, M.P.A Selaku Dosen Pembimbing II yang juga telah memberikan masukan, bimbingan, dan saran kepada penulis dengan penuh ketelitian serta kesabaran dalam proses penyelesaian penelitian ini.
5. Ibu Dr. Nurul Hikmah, S.Sos., M.AP Selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara sekaligus selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan saran dan kritik yang sangat berharga dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Cyntia Lupita Sari, S.M., MBA Selaku Dosen Penguji II yang juga telah memberikan saran dan kritik yang sangat berharga dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Johni Sonder, S.STP.,M.Si Selaku Kepala Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Tengah.
8. Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Tengah yang telah bersedia memberikan bantuan data dan informasi sekaligus menjadi informan yang telah berpartisipasi selama pelaksanaan penelitian di lapangan.
9. Dosen dan para staff pengajar di fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Palangka Raya, yang telah memdidik, memberikan ilmu pengetahuan serta pengalaman dalam bantu penulis selama proses perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.

10. Kepada Kedua Orang Tua Tercinta Mama Kamelia Agus dan Abah M. Marwijani terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala doa, kasih sayang, pengorbanan, dukungan moral maupun material, serta motivasi yang tiada henti diberikan dalam menjalani proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik
11. Kepada Keluarga Besar Hasan Lugut dan Sepupu Annisa Maulidina Putri telah memberikan doa, dukungan, perhatian, serta semangat yang selalu diberikan kepada penulis selama menempuh pendidikan untuk terus berusaha menyelesaikan studi dengan baik.
12. Kepada seseorang yang juga tak kalah penting kehadirannya, Muhammad Fahri, S.E. Terimakasih telah menjadi bagian penting dari perjalanan perkuliahan penulis. Terimakasih telah menjadi rumah untuk melepas keluh kesah, segala usaha yang diberikan mulai dari waktu, dukungan dan doa selama menjalani masa perkuliahan ini dari awal sampai selesai.
13. Kepada Sahabat di Perantauan (Elvira dan Enjelika) yang selalu memberi Motivasi dan Semangat yang luar biasa selama perkuliahan sampai skripsi ini terselesaikan dengan baik.
14. Kepada Sahabat dari masa SMA yang sudah saya anggap saudara (Yaya, Rossa, Mita, selly, dan Nurhaniatin Jannah) yang selalu setia kebersamaan, dukungan, dan tempat berbagi cerita, keluh kesah, tawa, serta semangat dalam setiap fase kehidupan, termasuk dalam proses penyusunan skripsi ini.

15. Teman-teman Ilmu Administrasi Negara Angkatan 2022 Kelas B.

16. Dan yang terakhir, sosok perempuan sederhana, diriku sendiri, Aisyah.

Yang telah melewati begitu banyak proses, perjuangan, dan pembelajaran hingga mampu berada di titik ini. Terima kasih karena tetap bertahan di saat lelah, tetap berjalan di tengah keraguan, dan tidak memilih menyerah meskipun perjalanan terasa berat. Tidak semua hari dilalui dengan mudah, namun setiap tantangan, kegagalan, dan air mata telah menjadi bagian dari proses pendewasaan yang menguatkan langkah untuk terus maju. Perjalanan menyelesaikan skripsi ini bukan hanya tentang menyelesaikan kewajiban akademik, tetapi juga tentang belajar memahami diri sendiri, belajar sabar terhadap proses, serta belajar percaya bahwa setiap usaha memiliki waktunya masing-masing. Terima kasih karena telah berani melawan rasa takut, bangkit dari rasa tidak percaya diri, dan tetap berjuang meskipun sering merasa tidak cukup. Pencapaian ini menjadi pengingat bahwa diri ini mampu melewati hal-hal yang sebelumnya terasa mustahil. Semoga langkah kecil ini menjadi awal dari perjalanan panjang menuju masa depan yang lebih baik, serta menjadi bukti bahwa kerja keras, doa, dan ketekunan tidak pernah sia-sia. Terima kasih karena sudah bertahan sejauh ini dan memilih untuk terus melangkah.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati penulis menyadari akan segala kekurangan dalam proposal skripsi ini, oleh karena itu penulis

mengharapkan berbagai tanggapan, kritik, dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan yang lebih baik lagi ke depannya.

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to be the name 'Aisyah' written in a cursive style.

Aisyah

## ABSTRAK

**Aisyah, Program Sarjana Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Palangka Raya, Palangka Raya, 2026. Inovasi Peningkatan Layanan Informasi Publik Melalui QR Code di Biro Administrasi Pimpinan Setda Provinsi Kalimantan Tengah. Tim Pembimbing: Dr. Syamsuri,S.Sos., M.Si dan Intan Kumalasari, M.P.A**

Penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan inovasi peningkatan layanan informasi publik melalui *QR Code* di Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Tengah. Penelitian menggunakan teori difusi inovasi Everett M. Rogers (2003) yaitu keunggulan relatif, kesesuaian, kompleksitas, kemungkinan uji coba, dan kemudahan diamati. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap Kepala Biro Administrasi Pimpinan, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi, serta masyarakat sebagai pemohon informasi publik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi *QR Code* mampu meningkatkan efisiensi, kecepatan akses informasi, transparansi pelayanan, sesuai dengan kebutuhan pelayanan publik berbasis digital dan relatif mudah digunakan, meskipun masih terdapat kendala literasi digital, jaringan internet, dan kurangnya sosialisasi. Inovasi melalui tahap uji coba manfaatnya dapat diamati melalui percepatan pelayanan dan digitalisasi administrasi. Namun, sistem *QR Code* belum sepenuhnya menyelesaikan permasalahan pelayanan informasi publik karena biro hanya berperan sebagai penghubung permohonan informasi kepada dinas terkait yang memiliki kewenangan data. Dengan demikian, efektivitas pelayanan masih bergantung pada koordinasi dan respons antar instansi. Oleh karena itu diperlukan peningkatan sosialisasi, penguatan infrastruktur jaringan, dan koordinasi antar instansi agar pelayanan informasi publik menjadi lebih optimal.

***Kata kunci:*** *inovasi pelayanan publik, QR Code, difusi inovasi, layanan informasi publik, administrasi publik.*

## ABSTRACT

**Aisyah, Bachelor of Public Administration Program, Faculty of Social and Political Sciences, Palangka Raya University, Palangka Raya, 2026. Innovation in Improving Public Information Services Through QR Codes at the Leadership Administration Bureau of the Central Kalimantan Provincial Secretariat. Supervisory Team: Dr. Syamsuri, S.Sos., M.Si and Intan Kumalasari, M.P.A**

This study aims to analyze the implementation of innovation in improving public information services through QR Code at the Bureau of Leadership Administration, Regional Secretariat of Central Kalimantan Province. The study applies Everett M. Rogers (2003) diffusion of innovation theory, which includes relative advantage, compatibility, complexity, trialability, and observability. This research employs a qualitative approach through observation, interviews, and documentation involving the Head of the Bureau of Leadership Administration, the Information and Documentation Management Officer, and members of the public as applicants for public information services.

The research results show that the QR Code innovation is able to improve efficiency, speed of information access, transparency of services, in accordance with the needs of digital-based public services and is relatively easy to use, although there are still obstacles in digital literacy, internet networks, and lack of socialization. The innovation through the trial phase, the benefits can be observed through the acceleration of services and digitization of administration. However, the QR Code system has not fully resolved the problem of public information services because the bureau only acts as a liaison for information requests to the relevant agencies that have data authority. Thus, the effectiveness of services still depends on coordination and response between agencies. Therefore, it is necessary to increase socialization, strengthen network infrastructure, and coordination between agencies to optimize public information services.

***Keywords:*** *public service innovation, QR Code, diffusion of innovation, public information services, public administration.*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
ABSTRAK.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR .....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
1.1 Dasar Teori Yang di gunakan.....	10
2.1.1 Administrasi Publik.....	10
2.2.1 Pelayanan Publik.....	12
2.3.1 Keterbukaan Informasi Publik .....	14
2.4.1 Inovasi Pelayanan Publik .....	17
2.5.1 QR Code Sebagai Inovasi Layanan Informasi .....	24
2.6.1 E-Government.....	26
1.2 Hasil Riset Terdahulu .....	28
1.3 Kerangka Pemikiran atau Alur Pemikiran.....	32
BAB III METODE PENELITIAN .....	35
3.1 Jenis Penelitian .....	35
3.2 Lokasi dan Obyek Penelitian.....	36
3.3 Waktu Penelitian .....	37
3.4 Fokus Penelitian .....	38

3.5	Sumber Data .....	40
1.	Data Primer.....	40
2.	Data Sekunder .....	42
3.6	Teknik Pengumpulan Data .....	42
1.	Observasi .....	43
2.	Wawancara .....	43
3.	Dokumentasi.....	44
3.7	Analisis Data .....	44
1.	Pengumpulan Data.....	44
2.	Reduksi Data .....	45
3.	Penyajian Data.....	45
4.	Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi Data .....	46
3.8	Teknik Keabsahan Data.....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN .....		48
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	48
4.1.1	Profil Biro Administrasi Pimpinan Setda Provinsi Kalimantan Tengah 48	
4.1.2	Visi dan Misi Biro Administrasi Pimpinan Setda Provinsi Kalimantan Tengah.....	50
4.1.3	Struktur Organisasi Biro Administrasi Pimpinan Setda Provinsi Kalimantan Tengah.....	51
4.1.4	Tugas dan Fungsi Biro Administrasi Pimpinan Setda Provinsi Kalimantan Tengah.....	52
4.2	Hasil Penelitian.....	53
4.2.1	Proses Layanan Informasi Publik di Biro Administrasi Pimpinan Setda Provinsi Kalimantan Tengah.....	53
4.2.1.1	Proses Layanan Permohonan Informasi Publik Melalui digitalisasi/ <i>QR Code</i> .....	54
4.2.1.2	Proses Layanan Permohonan Informasi Publik datang langsung ke kantor 56	
4.2.2	Inovasi Peningkatan Layanan Informasi Publik Melalui <i>QR Code</i> di Biro Administrasi Pimpinan Setda Provinsi Kalimantan Tengah .....	58
4.2.2.1	Keunggulan relatif ( <i>relative Advantage</i> ).....	59
4.2.2.2	Kesesuaian ( <i>Compatibility</i> ).....	63

4.2.2.3	Kompleksitas ( <i>Complexity</i> ).....	66
4.2.2.4	Kemungkinan Uji Coba ( <i>Trialability</i> ).....	69
4.2.2.5	Kemudahan diamati ( <i>Observability</i> ).....	72
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....		75
5.1	Inovasi Peningkatan Layanan Informasi Publik Melalui <i>QR Code</i> di Biro Administrasi Pimpinan Setda Provinsi Kalimantan Tengah .....	75
5.1.1	Keunggulan relatif ( <i>Relative Advantage</i> ).....	75
5.1.2	Kesesuaian ( <i>Compatibility</i> ).....	79
5.1.3	Kompleksitas ( <i>Complexity</i> ).....	82
5.1.4	Kemungkinan Uji Coba ( <i>Trialability</i> ).....	86
5.1.5	Kemudahan diamati ( <i>Observability</i> ).....	89
BAB VI PENUTUP .....		92
6.1	Kesimpulan.....	92
6.2	Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA .....		96
LAMPIRAN.....		99
	Lampiran I. Pedoman Wawancara .....	99
	Lampiran II. Surat Izin Penelitian .....	104
	Lampiran III. Dokumentasi Penelitian .....	106

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pemohon Informasi Publik Biro Administrasi Pimpinan Setda Provinsi Kalimantan Tengah Tahun 2023–2025 .....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	28
Tabel 3.1 Waktu Penelitian.....	37
Tabel 3.2 Pemilihan Responden.....	41
Tabel 4.1 Jadwal Operasional Layanan Informasi Publik Biro Administrasi Pimpinan Setda Provinsi Kalimantan Tengah.....	62
Tabel 5.1 Matriks Inovasi Peningkatan Layanan Informasi Publik Melalui QR Code di Biro Administrasi Pimpinan Setda Provinsi Kalimantan Tengah.....	88

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Formulir Pelayanan Manual.....	2
Gambar 1.2 Pelayanan Manual.....	3
Gambar 1.3 Formulir Pelayanan Informasi.....	6
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	34
Gambar 4.1 Kantor Biro Administrasi Pimpinan Setda Provinsi Kalimantan Tengah.....	47
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Biro Administrasi Pimpinan Setda Provinsi Kalteng.....	50
Gambar 4.3 Proses Layanan Permohonan Informasi Publik Melalui digitalisasi/ <i>QR Code</i> .....	54
Gambar 4.4 Proses Layanan Permohonan Informasi Publik datang langsung ke kantor.....	57
Gambar 4.5 Tampilan Google Form Permohonan Informasi Publik.....	58
Gambar 4.6 Ruang PPID Biro Administrasi Pimpinan Setda Provinsi Kalimantan Tengah untuk data lebih lanjut.....	63
Gambar 4.7 <i>QR Code</i> Formulir Informasi Publik.....	66
Gambar 4.8 Desk Layanan Informasi publik Biro Administrasi Pimpinan Setda Provinsi Kalimantan Tengah.....	71

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. CV Jejak (Jejak Publisher).
- Cole, Martin and Gres Parston. 2006. *Unlocking Public Value: A New Model For Achieving High Performance In Public Service Organizations*, Canada: WILEY.
- Martono, N. (2015). *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Mukhtar. 2013. *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Jakarta: Referensi (GP Press Group).
- Muluk, K. (2008). *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Panjaitan, Doli T. M. R., and Piki D. K. Pardede (2021). *Administrasi Publik*. Purbalingga: CV Eureka Media Aksara.
- Pasolong, Harbani, (2007), *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). New York: Free Press
- Suwarno, Yogi. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.

### Jurnal / Artikel

- Azka, H. N., & Najicha, F. U. (2022). Penerapan Keterbukaan Informasi Publik Sebagai Upaya Mewujudkan Pemerintahan yang Transparan dan Akuntabel. *Kewarganegaraan*, 6(1), 599–600.
- Baharuddin, T. (2020). Keterbukaan Informasi Publik: Studi Pada Keberhasilan Pemerintah Daerah Kabupaten Luwu Utara 2019. *Journal of Governance and Local Politics*, 2(2), 151–163. <https://doi.org/10.47650/jglp.v2i2.133>
- Basyo, I., & Anirwan, A. (2023). Pelayanan Publik Era Digital: Studi Literatur. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 4(1), 23–31. <https://doi.org/10.51577/ijpublication.v4i1.477>
- Chairunnisa, L. L., Habibi, F., Berthanila, R., Indonesia, B., Habibi2, F., & Berthanila3, R. (2023). Analisis Penerapan Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik Oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di

- Kota Serang. *JURNAL ILMU ADMINISTRASI NEGARA (AsIAN)*, 11(2), 31–45.
- Fenti Prihatini Tui, Rosman Ilato, A. Y. K. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui E-Government. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, IX(1), 254–263.
- Firdaus, F., & Lawati, S. (2020). Keterjangkauan Informasi dalam Pelayanan Publik. *Journal PPS UNISTI*, 2(1), 1–7. <https://doi.org/10.48093/jiask.v2i1.14>.
- Haqie, Nadiyah, A. (2020). INOVASI PELAYANAN PUBLIK SUROBOYO BIS DI KOTA SURABAYA Zulfa Auliana Haqie. *Inovasi Pelayanan Publik*, 5, 23–30.
- Mubarog, H., & Fitria, N. J. L. (2021). Inovasi QR Code Pada Pencetakan Dokumen Data Penduduk Sebagai Wujud Penerapan Asas Penyelenggaraan Pemerintahan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja*, 47(2), 209–220. <https://doi.org/10.33701/jipwp.v47i2.2225>
- Muharam, R. S. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 Di Kota Bandung. *Decision: Jurnal Administrasi Publik*, 1(01), 39. <https://doi.org/10.23969/decision.v1i01.1401>
- Murni Gea, M. R., Rahawarin, M. A., & Y, I. (2023). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Di Maluku. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 10(1), 121–126. <https://doi.org/10.37676/professional.v10i1.3732>
- Nurrahman, A., Sabaruddin, S., & Laila Salma, R. N. (2022). Optimalisasi Aplikasi Ppid Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kebumen. *Jurnal Pemerintahan Dan Keamanan Publik (JP Dan KP)*, 4(2), 112–130. <https://doi.org/10.33701/jpkp.v4i2.2878>
- Rahimallah, M. T. A., & Ricky, R. (2023). Keterbukaan Informasi Publik: Holistikasi Dan Akselerasi Good Governance. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 12(2), 62–75. <https://doi.org/10.33701/jiwbp.v12i2.2911>
- Said Amirulkamar, Said Mayzar Mulya, Putri Rizki Rahmatillah, D. (2023). Dinamika Pelayanan Publik Di Indonesia dalam Perspektif Responsibility Masyarakat Melalui Media Sosial. *TheJournalish ...*, 4(4), 351–361. <http://thejournalish.com/ojs/index.php/thejournalish/article/view/578>
- Saputra, T., & Frinaldi, A. (2023). Systematic Literature Review Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital. *Menara Ilmu*, 17(1), 116–124. <https://doi.org/10.31869/mi.v17i1.4534>

- Saputro, R. H. (2021). Tantangan Pelayanan Publik Berbasis Sistem Informasi Di Era Revolusi 4.0. *SAWALA: Jurnal Administrasi Negara*, 9(1), 89–101.
- Sayuti, Qibtiyah, M., Hasan, H., Sibawaihi, M., & Nasbah. (2023). Quick Response Code (QR Code) Assistance in Realizing the Digitalization of Public Services At the Religious Affairs Office of the Pelayangan Sub-District of Jambi City. *AMALA Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(1), 114–119. <https://doi.org/10.23971/amala.v2i1.60>
- Tambunan, M., & Dompok, T. (2025). Peran E-Government Dalam Peningkatan Efisiensi Dan Efektivitas Pelayanan Publik. *Jurnal Professional*, 12(1), 281–288.
- Ulumiyah, P. R., & Gati, R. A. (2024). Meningkatkan Keterbukaan Publik: Strategihumas Pemerintahan Dalam Pelayanan Informasi Publik Pada Portal Website Ppid Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi. *Jurnal Pembangunan Dan Administrasi Publik*, 6(1), 42–58.
- Yogyakarta, U. A. (2021). Implementasi Keterbukaan Informasi Publik di Kabupaten Bantul. *Jurnal Interaksi : Jurnal Ilmu Komunikasi*, 5(1), 49–61. <https://doi.org/10.30596/interaksi.v5i1.5667>
- Yuniati, Y., & Darajat, A. U. (2024). Pemanfaatan QR-Code untuk Akses Informasi Digital Koleksi Museum Ruwa Jurai Lampung. *Jurnal Abdimas Mandiri*, 8(3), 409–415.

### **Peraturan Perundang-Undangan**

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.