

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
INTISARI.....	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	11
1.3. Pertanyaan Penelitian	12
1.4. Tujuan Penelitian.....	12
1.5. Manfaat Penelitian.....	12
1.6. Tinjauan Literatur Terdahulu	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	18
2.1. Pengantar.....	18
2.2. Inovasi Kebijakan Publik.....	20
2.3. Kualitas Layanan Elektronik (<i>e-Servqual</i>).....	24
2.4. Chatbot dan <i>Artificial Intelligence</i>	29
2.5. Kepuasan Pengguna.....	36
2.6. Kerangka Pemikiran	38
BAB III METODE PENELITIAN	40
3.1. Pendekatan/Paradigma Penelitian	40
3.2. Sumber Data.....	41
3.3. Subjek Penelitian	42
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.5. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	49
3.6. Lokasi Penelitian	52
3.7. Pengujian Keabsahan Data.....	53

3.8. Batasan Penelitian.....	56
3.9. Desain Penelitian.....	57
BAB IV GAMBARAN UMUM KANTOR LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN	58
4.1 Sekilas Profil Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan.....	58
4.2 Tugas dan Fungsi Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan	60
4.3 Struktur Organisasi.....	63
4.4 Kanal dan Sarana Layanan.....	65
4.5 Profil Sumber Daya Manusia.....	68
4.6 Peran Strategis KLIP dalam Peningkatan Kualitas Layanan Perpajakan....	71
4.7 Inovasi Teknologi dan Pengembangan Layanan.....	73
BAB V INOVASI KEBIJAKAN PUBLIK	76
5.1 Pengetahuan (<i>Knowledge</i>)	76
5.2 Pembentukan Sikap (<i>Persuasion</i>)	84
5.3 Keputusan (<i>Decision</i>)	88
5.4 Pelaksanaan (<i>Implementation</i>)	93
5.5. Penguatan/Validasi (<i>Confirmation</i>).....	113
5.6 Sintesis Implementasi Inovasi Chatbot AI dalam Kebijakan Publik DJP .	123
BAB VI KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK CHATBOT.....	129
6.1 Efisiensi (<i>Efficiency</i>).....	129
6.2 Pemenuhan (<i>FulFillment</i>).....	138
6.3 Ketersediaan Sistem (<i>System Availability</i>)	146
6.4 Privasi (<i>Privacy</i>).....	151
6.5 Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	157
6.6 Kompensasi (<i>Compensation</i>)	167
6.7 Kontak (<i>Contact</i>).....	173
6.8 Sintesis Persepsi Kualitas Layanan Elektronik Chatbot AI Berdasarkan e-Servqual.....	184
BAB VII PENUTUP.....	196
7.1 Kesimpulan	196
7.2 Saran	199



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Penerapan Chatbot Artificial Intelligence Sebagai Inovasi Kebijakan Publik: Studi Kualitas Layanan Elektronik di Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak
Yoga Prianggara, Prof. Dr. Wahyudi Kumorotomo, M.P.P.; Dr. Ir. Rudy Hartanto, M.T., IPM. vi
Universitas Gadjah Mada, 2025 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

7.3 Rekomendasi untuk Penelitian Selanjutnya.....	203
DAFTAR PUSTAKA	206

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tahapan Adopsi Inovasi	21
Tabel 2. 3 Tujuh Dimensi Kualitas Layanan Elektronik	25
Tabel 2. 4 Perbandingan <i>Machine Learning</i> dan <i>Deep Learning</i>	32
Tabel 2. 5 Perbedaan AI <i>Predictive</i> vs AI <i>Generative</i>	33
Tabel 3.1 Daftar Informan.....	44
Tabel 3.2. Pedoman Wawancara dengan Informan	46
Tabel 3.3. Rencana Jadwal Penelitian.....	57
Tabel 4.1. Pengelompokan Pegawai Berdasarkan Jabatan Per Jenis Kelamin	69
Tabel 5.1. Model dan Dimensi Layanan Elektronik.....	27
Tabel 5.2. Kinerja Chatbot Tahun 2023.....	103
Tabel 5.3. Kinerja Chatbot Tahun 2024.....	104
Tabel 5.4. Trend Layanan Tahun 2023	106
Tabel 5.5. Trend Layanan Tahun 2024.....	107
Tabel 5. 6 <i>Proof of Record Ownership</i> (PORO) EFIN.....	108
Tabel 5.7. Rata-Rata Hasil Survei Tahun 2024.....	119
Tabel 5. 8 Matriks Kesimpulan Tahapan Inovasi Chatbot AI di KLIP	124
Tabel 5.9. Analisis Komparatif Dimensi Kualitas Layanan Chatbot DJP Berdasarkan Model e-Servqual	184

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Alur Kerja Chatbot AI Dialogflow ES	34
Gambar 2.2. Kerangka Pemikiran	38
Gambar 3.1. Teknik Analisa Data	52
Gambar 3.2. Triangulasi Teknik.....	54
Gambar 4.1. Bagan Organisasi KLIP	63
Gambar 4.2. Tampilan Portal Layanan DJP untuk Akses Chatbot	66
Gambar 6. 1 Tampilan <i>Dialogflow Essential</i> Chatbot KLIP	165
Gambar 6. 2 Informasi Pengalihan ke Agen Live Chat DJP melalui Nomor 1500200.....	175