

**PENERAPAN CHATBOT ARTIFICIAL INTELLIGENCE
SEBAGAI INOVASI KEBIJAKAN PUBLIK:
STUDI KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK
DI KANTOR LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK**

Tesis
untuk memenuhi sebagian persyaratan
Mencapai derajat Sarjana S-2
Program Studi Magister Kepemimpinan dan Inovasi Kebijakan



Diajukan oleh
Yoga Prianggara
23/526601/PMU/11614

kepada
SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS GADJAH MADA
YOGYAKARTA
2025



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.
Universitas Gadjah Mada, 2025 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

Tesis
PENERAPAN CHATBOT ARTIFICIAL INTELLIGENCE
SEBAGAI INOVASI KEBIJAKAN PUBLIK: STUDI KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK
DI KANTOR LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

Dipersiapkan dan disusun oleh

Yoga Prianggara

23/526601/PMU/11614

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal 17 Juli 2025

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama

Prof. Dr. Wahyudi Kumorotomo, M.P.P.

Anggota Dewan Penguji Lain
Penguji I

Dr. Pande Made Kutanegara, M.Si.

Pembimbing Pendamping

Dr. Ir. Rudy Hartanto, M.T., IPM.

Penguji II

Dr. Novi Widyaningrum, S.IP., M.A.

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Magister

29 JUL 2025

.....
Ketua Program Studi Magister Kepemimpinan dan Inovasi Kebijakan

Prof. Dr. Ahmad Maryudi
NIP. 19760607 199903 1 002

Mengetahui,
Wakil Dekan Bidang Akademik,
Kemahasiswaan dan Kerja Sama
Sekolah Pascasarjana UGM



Prof. Dr. Ir. Widyanto Dwi Nugroho, S.Hut., M.Agr.
NIP. 19780419 200212 1 004