



**INOVASI PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH DAERAH : LEK PAIJO  
( LAYANAN ELEKTRONIK PAJAK DAERAH SISTEM JARINGAN  
ONLINE ) UNTUK MENCIPTAKAN *GOOD GOVERNANCE* DI KOTA  
SEMARANG**

**SKRIPSI**

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata 1  
Departemen Politik dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Penyusun**

**TANIA IKALIA PUTRI PERMANA**

**14010117120001**

**DEPARTEMEN POLITIK DAN PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG**

**2022**

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Tania Ikalia Putri Permana
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14010117120001
3. Jurusan / Program Studi : S1 / Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya susun dengan judul :

**“INOVASI PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH DAERAH : LEK  
PAIJO ( LAYANAN ELEKTRONIK PAJAK DAERAH SISTEM  
JARINGAN ONLINE ) UNTUK MENCIPTAKAN *GOOD GOVERNANCE*  
DI KOTA SEMARANG”**

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari skripsi atau karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku yaitu (dicabut predikat kelulusan dan gelar sarjananya).

Demikian surat pernyataan yang saya buat dengan sebenar-benarnya dan penuh kesadaran untuk dapat dipergunakan dengan semestinya apabila diperlukan.

Semarang, 15 Juni 2022

Pembuat Pernyataan,



**Tania Ikalia Putri Permana**  
NIM: 14010117120001

## HALAMAN PENGESAHAN

**Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Daerah : Lek Paijo (Layanan Elektronik Pajak Daerah Sistem Jaringan Online) Untuk Menciptakan Good Governance di Kota Semarang**

Nama Penyusun : Tania Ikalia Putri Permana

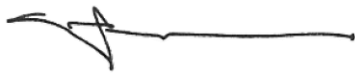
NIM : 14010117120001

Program Studi : S1/Ilmu Pemerintahan

**Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1**

Semarang, 27 Juni 2022

Dekan



Dr. Hardi Warsono, MTP  
NIP. 196408271990011001

Wakil Dekan I



Dr. Drs. Teguh Yuwono M.Pol.Admin  
NIP. 196908221994031003

### **Dosen Pembimbing :**

1. Dr. Drs. Teguh Yuwono M.Pol.Admin  
NIP. 196908221994031003



2. Dzunuwanus Ghulam Manar, S.IP, MSi  
NIP. 1977080202005011002



### **Dosen Penguji Skripsi :**

1. Dr. Dra. Rina Martini, M.Si  
NIP. 196703131993032001



## HALAMAN MOTTO

*“Mulailah dari tempatmu berada, Gunakan yang kau punya, Lakukan yang kau bisa” –*

*(Arthur Ashe)*

*“Kehidupan punya cara sendiri untuk menyeleksi kehendakmu. Kau tak bisa memilih yang terbaik, yang terbaik bagimu yang memilihmu” –*

*(Adimas Immanuel)*

*“Sesungguhnya Allah tidak akan merubah keadaan suatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri”*

*(QS. Ar Ra'd : 11)*

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji Syukur dan terimakasih penulis panjatkan Kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang penulis persembahkan untuk pihak – pihak yang telah turut serta telah mendukung penulis :

1. Kedua orang tua penulis yang luar biasa hebat yaitu Mamah dan Papah yang telah memberikan didikan, dukungan moril dan materil, serta doa-doa yang selalu mengiringi proses kehidupan tumbuh kembang penulis. Terimakasih atas segala ilmu kehidupan yang selalu engkau berikan. Skripsi ini penulis dedikasikan untuk Papah dan Mamah. Semoga selesainya skripsi ini menjadi salah satu bagian dari kebahagiaan yang akan datang untuk Papa dan Mamah. *I love you so much Pah,Mah!*
2. Dr. Drs. Teguh Yuwono M.Pol. Admin selaku dosen pembimbing penulis. Terimakasih atas dukungan dan bimbingannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih atas waktu yang diberikan meskipun bimbingan disela-sela kesibukan Pak Teguh, Pak Teguh tetap memberikan upaya yang terbaik untuk penulis sebagai anak bimbingannya.
3. Bapak Dzunuwanus Ghulam Manar S.IP, M.Si selaku dosen penguji penulis yang bersedia turut serta menguji dan membimbing penulis sehingga skripsi ini agar menjadi karya yang layak. Terimakasih atas waktunya disela kesibukan Pak Ghulam dengan sabar dapat membimbing.
4. Terimakasih untuk keluarga besarku, terkhusus Alm. Kakung Narto & Almh. Nenek Sri Mulyani dan Om Ari serta Mak Bing yang selama ini telah memberikan

semangatnya, dan terimakasih untuk *support* yang telah diberikan baik moril maupun materil.

5. Terimakasih untuk Naufal Imam Mufid, *My Support System* sejak 2014 untuk segala dukungan, waktu, tenaga, perhatian, kasih sayang yang telah diberikan hingga saat ini. Sehingga penulis semangat untuk menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih juga untuk *always being there and by my side* dalam keadaan apapun. Penulis hanya bisa menyampaikan terimakasih dan semoga sukses untuk segala cita-cita mu! Semangat juga untuk meraih Gelarnya ya!
6. Terimakasih untuk kedua orang tua Naufal Imam Mufid yaitu Ibu dan Bapak, atas segala dukungan dan semangat yang diberikan kepada penulis.
7. Terimakasih untuk Teman -Teman Kecilku di Solo, Sekar, Inayah, Oliv, Novita, Dimas yang telah menjadi sahabat baik sejak TK hingga sekarang. Meskipun jarak memisahkan dan hanya bisa bertemu dan bercakap secara online, kalian selalu ada untuk memberikan waktunya untuk penulis, mendengarkan segala bentuk keluh kesah penulis selama ini. Sukses untuk kalian semua teman-temanku!
8. Terimakasih untuk Rieskyka Wirasyahita dan Dewi Wardah sebagai sahabat penulis sejak SMA yang selalu ada untuk mendampingi dan membantu penulis untuk mencari data penelitian ini, serta yang mengerti keadaan penulis selama ini. Semoga kebaikan selalu bersama kalian ya!
9. Teman-teman Uyeku, Annisa Rani (Anos), Zahra Auliya (Aul), Dewi (Ewik), Intan, Novelia, Kyka, Dilla (Bule) dan Dhea Andaresta (nyet) Terimakasih selalu ada sejak SMA kelas 10, atas segala lelucon dan kebahagiaan yang selalu teman-teman ciptakan, canda tawa ketika bertemu, pendengar keluh kesah penulis. Semoga kita

bisa sukses bersama ya!

10. Untuk *My best*, Londo. Terimakasih bantuannya selama ini, sekaligus *partner* curhat sejak SMP hingga sekarang. Terimakasih untuk dukungan dan semangat yang diberikan kepada penulis, Semoga kebaikan selalu mengiringi langkahmu untuk menggapai impianmu ya sahabat. *Don't give up. I know u can.*
11. Terimakasih untuk Teman-Teman Nitizen Budiman, Dinda, Nadyla, Vicky, Aldila yang telah menjadi teman kampus dan menjadi sahabat baik sejak semester tiga hingga sekarang. Terimakasih untuk menjadi pendengar yang baik untuk penulis selama ini. Semoga kita akan selalu menjadi sahabat baik meskipun nanti jarak memisahkan.
12. Terimakasih untuk Bivelly dan Rora, sebagai teman magang bersama di Bapenda Kota Semarang. Terimakasih untuk bantuan dan dukungan yang diberikan kepada penulis.
13. Terimakasih untuk Bu Erna, Bu Vivi, Mba Nisaa Dhatu, Mas Wisnu yang telah memberikan bantuan, semangat, dukungan moril maupun materil kepada penulis selama ini.
14. Teman-teman seperbimbinganku, Fahmi dan Bagus yang telah memberikan dukungan dan berjuang bersama dari laporan magang hingga penyelesaian skripsi ini.
15. Terimakasih untuk Riana Widi, sebagai teman awal mahasiswa baru di Ilmu Pemerintahan 2017. Terimakasih telah menjadi teman kuliah yang berjuang bersama-sama, teman yang *fast respon* ketika penulis membutuhkan bantuan.
16. Terimakasih untuk Putri, Asa dan Tina sebagai teman di Jurusan Ilmu Pemerintahan

2017 dan teman seperjuangan yang selalu ada untuk saling membantu, saling *support* menyelesaikan skripsi ini. Semoga kita dapat mencapai kesuksesan itu ya!

17. Seluruh teman-teman Jurusan Ilmu Pemerintahan Angkatan 2017, terimakasih untuk kisah perkuliahan yang nyatanya tidak seindah FTV, namun kita bisa menciptakan keindahan kisah itu sendiri dengan canda tawa kalian selama perkuliahan berlangsung. Semoga kebaikan selalu menyertai kalian untuk menggapai cita-cita kalian masing-masing ya *guys!*

18. Untuk teman-teman yang belum bisa disebutkan satu persatu, aku mengucapkan terimakasih untuk kalian. Semoga kesuksesan selalu ada mengiringi langkah kita. Aamiin.



## **KATA PENGANTAR**

Puji Syukur kepada Tuhan YME atas kehendak-Nya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi sebagai syarat kelulusan Departemen Ilmu Politik dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Skripsi ini telah diselesaikan dengan baik karena bimbingan, petunjuk, saran dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kelancaran dan kemudahan dalam proses penyusunan penelitian ini;
2. Kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan dalam bentuk doa dan materi;
3. Bapak Dr. Drs Hardi Warsono, MTP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang;
4. Ibu Dr. Dra. Kushandayani, M.S. selaku Kepala Departemen Ilmu Politik dan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang;
5. Ibu Rina Martini, MA selaku Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik serta yang juga sebagai dosen wali yang bersedia membimbing dan memberikan arahan agar dapat segera menyelesaikan perkuliahan ini;
6. Ibu Dra. Pudji Astuti M.Si selaku sekretaris Departemen Ilmu Politik dan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang;
7. Bapak Dr. Drs. Teguh Yuwono M.Pol. Admin selaku dosen pembimbing penulisan

skripsi yang telah meluangkan waktu untuk memberikan dukungan, masukan, dan bantuan, serta dengan sabar membimbing saya dalam penyusunan skripsi;

8. Bapak Dzunuwanus Ghulam Manar S.IP, M.Si dan selaku dosen penguji yang bersedia menguji dan membimbing agar skripsi ini menjadi layak.
9. Segenap dosen dan civitas akademika Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang
10. Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang yang telah memberikan kesempatan bagi saya untuk magang serta membantu bagi skripsi saya.
11. Seluruh pihak yang membantu dalam penulisan skripsi ini.

Semoga semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini mendapatkan pahala dan balasan dari Tuhan YME atas ketulusan hatinya dalam memudahkan urusan orang lain. Kedepannya semoga skripsi ini membawa berkah dan bermanfaat bagi pembaca maupun bagi yang akan mengambil penelitian sejenisnya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat dibutuhkan dalam penulisan karya ilmiah yang selanjutnya.

Semarang, 15 Juni 2022



Tania Ikalia Putri Perman

**Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Daerah : Lek Paijo (Layanan Elektronik Pajak Daerah Sistem Jaringan Online) Untuk Menciptakan *Good Governance* di Kota Semarang**

Tania Ikalia Putri Permana ([taniaikalial1@gmail.com](mailto:taniaikalial1@gmail.com))

Teguh Yuwono ([teguhyuwos@gmail.com](mailto:teguhyuwos@gmail.com))

Dzunuwanus Ghulam Manar ([dgmanar@gmail.com](mailto:dgmanar@gmail.com))

Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas  
Diponegoro, Jawa Tengah

Website : <http://fisip.undip.ac.id/> Email : [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

**ABSTRAK**

Inovasi merupakan salah satu cara yang dapat meningkatkan kualitas public sehingga dapat menciptakan *good governance*. Kota Semarang melalui Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang meluncurkan suatu aplikasi yang bernama “Lek Paijo” atau Layanan Online Pajak Daerah Sistem Jaringan Online. Sebelum adanya aplikasi ini, ditemukan beberapa permasalahan, seperti pelayanan konvensional yang membuat antrian menumpuk, rawan pungutan liar, dan tertukarnya berkas antar wajib pajak.

Tujuan dari penelitian ini ialah ingin mengetahui proses bagaimana inovasi tersebut dapat berjalan dan mengetahui tingkat kepuasan dari pengguna aplikasi lek paijo hingga dapat menciptakan *good governance*. Penelitian ini menggunakan teori proses inovasi menurut Rogers dan ServQual dari Zeithmal dan menggunakan Metodologi penelitian *mixed method* dengan teknik pengumpulan data yakni dengan wawancara, pengumpulan data sekunder, serta kuesioner. Data dianalisis menggunakan triangulasi teori, sumber dan metode. Selain itu data mentah juga diolah menggunakan aplikasi pengolahan data yaitu SPSS versi 22.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan dari proses keputusan inovasi pada penggunaan aplikasi lek paijo berjalan dan diterapkan dengan baik. Aplikasi lek paijo memberikan kemudahan bagi wajib pajak yaitu untuk melakukan kepengurusan administrasi pajak bisa dilakukan dari rumah saja. Hal ini membuat meningkatnya penerimaan pajak daerah sehingga Pendapatan Asli Daerah di Kota Semarang ikut meningkat secara signifikan. Ditemukan juga, aplikasi lek paijo dapat memberikan edukasi kepada wajib pajak sehingga kepatuhan untuk mengurus, membayar dan melaporkan mengenai administrasi perpajakan juga semakin tinggi. Hal ini dibuktikan dengan 62% kepuasan wajib pajak dalam penggunaan Aplikasi Lek Paijo. Namun masih terdapat kendala yang membuat pelaksanaan dari penggunaan aplikasi lek paijo ini kurang berhasil yaitu terdapat jenis layanan yang tidak dapat diakses seperti layanan E-bphtb dan masalah jaringan yang tidak stabil sehingga terkadang membuat web eror.

Sehingga, Bapenda sebaiknya melakukan evaluasi dan uji coba secara berkala terkait system yang terdapat di aplikasi lek paijo dan penelitian ini diharapkan mampu untuk menjadi bahan evaluasi agar aplikasi lek paijo dapat menjadi lebih baik.

**Kata kunci :** Inovasi, Pelayanan Publik, Aplikasi Lek Paijo

**Innovation of Public Service Local Government : Lek Paijo (Layanan Elektronik Pajak Daerah Sistem Jaringan Online) To created *Good Governance* in Semarang**

Tania Ikalia Putri Permana ([taniaikalial1@gmail.com](mailto:taniaikalial1@gmail.com))

Teguh Yuwono ([teguhyuwos@gmail.com](mailto:teguhyuwos@gmail.com))

Dzunuwanus Ghulam Manar ([dgmanar@gmail.com](mailto:dgmanar@gmail.com))

Departement of Government Sciences Faculty of Social and Political Sciences  
Diponegoro University

Website : <http://fisip.undip.ac.id/> Email : [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

**ABSTRACT**

Innovation is one way that can improve the quality of the public so that it can create *good governance*. The city of Semarang in its development continues to make a breakthrough, one of which is by starting to intensify *e-governance*. The Semarang City Regional Revenue Agency is one of the implementers. Bapenda launched an application called “Lek Paijo” or Layanan Elektronik Pajak Daerah Sistem Jaringan Online. Prior to this application, several problems were found, such as conventional services that made queues pile up, prone to levies from liars, and files being swapped between taxpayers.

The purpose of this research is to know the process of how the innovation can run and to know the level of satisfaction of the users of the lek paijo application so that they can create *good governance*. This study uses the innovation process theory according by Rogers and ServQual from Zeithmal and the research methodology used is mixed method with data collection techniques, such as interviews, secondary data collection, and questionnaires. Data were analyzed using triangulation theory, sources and methods. In addition, the raw data is also processed using a data processing application, namely SPSS version 22.

The results showed that the implementation of the innovation decision process on the use of the lek paijo application was running and implemented well. The lek paijo application provides convenience for taxpayers, namely to carry out tax administration management, which can be done from home. This makes local tax revenues increase so that the Regional Original Income in the City of Semarang also increases significantly. It was also found that the lek paijo application can provide education to taxpayers so that compliance with managing, paying and reporting on tax administration is also higher. This is evidenced by 62% satisfaction of taxpayers in using the Lek Paijo application. However, there are still obstacles that make the implementation of the lek paijo application less successful, namely there are types of services that cannot be accessed such as E-bphtb services and unstable network problems that sometimes create web errors.

Thus, Bapenda should conduct periodic evaluations and trials related to the system contained in the lek paijo application and this research is expected to be able to become an evaluation material so that the lek paijo application can be better.

**Keywords:** Innovation, Public Service, Lek Paijo Application

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR GRAFIK.....	xxx
DAFTAR DIAGRAM.....	xxi
DAFTAR BAGAN.....	xxii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.5 Tinjauan Pustaka.....	12
1.5.1 Penelitian Terdahulu.....	12
1.6 Kerangka Teori.....	14
1.6.1 Inovasi Pemerintah Daerah.....	14
1.6.2 Proses Inovasi.....	18
1.6.3 Teori Pelayanan Publik.....	21
1.6.3.1. Prinsip Pelayanan Publik.....	23
1.6.3.2. Kualitas Pelayanan Publik.....	26
1.6.3.3. Electronic Government.....	28
1.6.3.4 Jenis Relasi E-Government.....	32
1.7 Kerangka Pikir.....	34
1.8 Operasionalisasi Konsep.....	35
1.9 Metode Penelitian.....	38
1.9.1 Desain dan Tipe Penelitian.....	38
1.9.2 Situs Penelitian.....	40
1.9.3 Subjek Penelitian Informan.....	41
1.9.4 Jenis Data dan Sumber Data.....	45
1.9.5 Teknik Pengumpulan Data.....	46
1.9.6 Teknik Analisis Data.....	47

<b>BAB II GAMBARAN UMUM.....</b>	<b>51</b>
2.1. Gambaran Umum Daerah Kota Semarang.....	51
2.1.1 Aspek Geografis Kota Semarang.....	51
2.1.2 Luas Wilayah Kota Semarang.....	53
2.1.3 Kondisi Demografis Kota Semarang.....	56
2.1.4 Kondisi Perekonomian Kota Semarang.....	58
2.1.5 Visi dan Misi Kota Semarang.....	61
2.2 Gambaran Umum Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang.....	64
2.2.1 Visi dan Misi Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang.....	66
2.2.2 Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang.....	68
2.3. Gambaran Umum Inovasi Lek Paijo.....	70
 <b>BAB III INOVASI PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH DAERAH :</b>	
<b>LEK PAIJO (LAYANAN ELEKTRONIK PAJAK DAERAH</b>	
<b>SISTEM JARINGAN ONLINE UNTUK MENCIPTAKAN GOOD</b>	
<b>GOVERNANCE DI KOTA</b>	
<b>SEMARANG.....</b>	<b>72</b>
3.1 Proses Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi Lek Paijo di Kota Semarang .....	73
3.1.1 Pengetahuan ( <i>Knowledge</i> ).....	74
3.1.2 Persuasi ( <i>Persuasion</i> ).....	81
3.1.3 Keputusan ( <i>Decision</i> ).....	87
3.1.4 Implementasi ( <i>Implementation</i> ).....	94
3.1.5 Konfirmasi ( <i>Confirm</i> ) .....	98
3.2 Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Pelaksanaan Inovasi Lek Paijo.....	103
3.2.1 Karakteristik Pengguna Inovasi Lek Paijo.....	103
3.2.2 Jenis Kelamin Pengguna Inovasi Lek Paijo.....	105
3.2.3 Usia Pengguna Inovasi Lek Paijo.....	106
3.2.4 Pendidikan Terakhir Pengguna Inovasi Lek Paijo.....	107
3.2.5 Pekerjaan Pengguna Inovasi Lek Paijo.....	109
3.2.6 Penggunaan Inovasi Aplikasi Lek Paijo .....	110
3.2.7 Pengetahuan Wajib Pajak Terkait Inovasi Aplikasi Lek Paijo.....	112
3.2.8 Jenis Pelayanan yang digunakan.....	113
3.2.9 Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Pelaksanaan Inovasi Lek Paijo.....	115
3.2.9.1 <i>Tangibels</i> .....	117
3.2.9.2 <i>Responsiveness</i> .....	126
3.2.9.3 <i>Reliability</i> .....	131
3.2.9.4 <i>Assurance</i> .....	136
3.2.9.5 <i>Emphaty</i> .....	141
3.3 Matriks Temuan dan Hasil Penelitian Inovasi Lek Paijo .....	146

<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>157</b>
4.1 Kesimpulan.....	157
4.1.1 Proses Pelaksanaan Penggunaan Aplikasi Lek Paijo.....	157
4.1.2 Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penggunaan Aplikasi Lek Paijo.....	159
4.2 Saran.....	159
<b>Daftar Pustaka .....</b>	<b>161</b>
<b>Lampiran.....</b>	<b>165</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Wajib Pajak Kota Semarang Tahun 2019.....	42
Tabel 2.1 Letak Geografis Kota Semarang.....	51
Tabel 2.2 Luas Wilayah Kecamatan dan Kota Semarang.....	54
Tabel 2.3 Penduduk Menurut Jenis Kelamin.....	55
Tabel 2.4 PRDB Kota Semarang Atas Dasar Harga Berlaku Menurut Lapangan Usaha Pada tahun 2010-2019.....	58
Tabel 2.5 Peningkatan Pendapatan Daerah Kota Semarang.....	66
Tabel 2.6 Inovasi Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang.....	67
Tabel 3.1 Stakeholders Inovasi Lek Paijo.....	82
Tabel 3.2 Peningkatan Pendapatan Asli Daerah.....	94
Tabel 3.3 Aplikasi Lek Paijo memberikan kepuasan dan kepercayaan.....	99
Tabel 3.4 Wajib pajak merasakan manfaat dan perubahan setelah adanya lek paijo.....	100
Tabel 4.1 Tabel Jenis Kelamin.....	104
Tabel 4.2 Tabel Usia Responden.....	105
Tabel 4.3 Tabel Pendidikan Terakhir.....	106
Tabel 4.4 Tabel Pekerjaan Responden .....	108
Tabel 4.5 Penggunaan terkait Inovasi Lek Paijo .....	110



Tabel 4.6 Pengetahuan Wajib Pajak terkait Inovasi Lek Paijo.....	111
Tabel 4.7 Jenis Layanan Lek Paijo.....	112
Tabel 4.8 Informasi yang tersedia dalam aplikasi lek paijo sesuai kebutuhan...	117
Tabel 4.9 Informasi yang terdapat dalam aplikasi lek paijo lengkap.....	118
Tabel 4.10 Fitur yang disediakan oleh aplikasi lek paijo tidak rumit.....	120
Tabel 4.11 Fitur yang tersedia dalam aplikasi lek paijo mudah dipahami.....	121
Tabel 4.12 Fitur yang tersedia menampilkan warna layout menarik.....	122
Tabel 4.13 Petugas Bapenda berpenampilan menarik.....	124
Tabel 4.14 Petugas Bapenda memberikan informasi terbaru dan dapat dipertanggungjawabkan.....	126
Tabel 4.15 Petugas Bapenda memiliki kemampuan yang prima.....	127
Tabel 4.16 Petugas Bapenda memberikan arahan dengan jelas.....	129
Tabel 4.17 Aplikasi Lek Paijo memberikan kemudahan dalam mekanisme.....	131
Tabel 4.18 Informasi yang disediakan oleh Aplikasi Lek Paijo <i>Up to date</i> .....	133
Tabel 4.19 Aplikasi lek paijo dapat digunakan setiap saat.....	134
Tabel 4.20 Aplikasi lek paijo sudah sesuai dengan visi, misi dan SOP.....	136
Tabel 4.21 Aplikasi lek paijo dapat meniadakan pungli.....	137
Tabel 4.22 Aplikasi Lek Paijo hadir memberikan pelayanan cepat.....	139
Tabel 4.23 Petugas Bapenda berkomunikasi dengan ramah dan sopan.....	140

Tabel 4.24 Petugas Bapenda memiliki kesabaran untuk dapat membantu.....	141
Tabel 4.25 Petugas Bapenda melakukan sikap secara adil.....	143
Tabel 4.26 Matriks dan Temuan Hasil Penelitian.....	145

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Peta Kota Semarang.....	51
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang.....	68

## **DAFTAR GRAFIK**

Grafik1.1 Laporan Pengaduan Masyarakat Periode 2017 – 2021.....	4
---	---

## **DAFTAR DIAGRAM**

Diagram 1.1 Laporan Terkait Maladministrasi Periode 2021.....	5
---	---

## DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1 Alur Kerangka Berpikir .....	34
--	----