

## DAFTAR PUSTAKA

- Alita, W.E, Supriyadi, Aditya, P.T.M, 2019. Jurnal : Sistem Layanan Informasi, Pengaduan Masyarakat Berbasis Elektronik (*E-Service*) Dalam Peningkatan Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi. Kabupaten Pacitan
- Atthahara Haura, 2018. Jurnal : Inovasi Pelayanan Publik Berbasis *Government*: Studi Kasus Aplikasi Oganlopien Dinas Komunikasi dan Informatika. Kabupaten Purwakarta
- Choiriyaha, A.B.S, Fanida, H.E, 2018. Jurnal : Inovasi Pelayanan E-SPTPD (Surat Pemberitahuan Pajak Daerah berbasis Elektronik) di Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah. Kota Surabaya
- Margono, A.S, 2021. Jurnal : Proses Inovasi Dalam Surat Pemberitahuan Pajak Daerah *Online* (E-SPTPD). Kota Yogyakarta
- Nurrohman Bayu, 2020. Jurnal : *E-Government* Sebagai Upaya Inovasi dalam Pelayanan Pajak Daerah. Kabupaten Padangleng
- Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 25 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Badan Pelayanan Kerja Kabupaten Sidoarjo
- Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik Pasal 1
- Pratiwi, E.D, Oktariyanda, A.T, 2021. Jurnal : Inovasi Pelayanan Publik Parnride Terminal Intermoda Joyoboyo Oleh Dinas Perhubungan. Kota Surabaya.
- Rahmawati Lintang, Ati, U.N. Suyeno, 2021. Jurnal : Efektivitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di masa Pandemi Covid-19
- Saputra, P.D, dan Widiyarta Agus, 2021. Jurnal : Efektivitas Program Sipraja Sebagai Inovasi Pelayanan Publik. Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo
- Selavia, A.E, 2019. Jurnal : INOVASI PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (PBB) DI BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN PAJAK DAERAH (BPKPD).SURABAYA

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Perubahan Kewenangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1 tentang Pelayanan Publik

Yunus, M.R, Cartina Titin, 2021. Jurnal : Rancang Bangun Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (E-SPTPD) Berbasis Web pada Badan Keuangan dan Aset Daerah. Kabupaten Majalengka

## LAMPIRAN

### LAMPIRAN 1: DOKUMENTASI WAWANCARA

#### 1. Pemeriksa Pajak Ahli Muda



#### 2. Staff pelayanan



#### 3. Wajib Pajak (WP)



LAMPIRAN 2 PEDOMAN WAWANCARA

**PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN SKRIPSI**

**INOVASI PELAYANAN e-SPTPD DALAM MENINGKATKAN  
EFISIENSI ADMINISTRASI DI MASA PANDEMI COVID-19**

**(Studi Kasus Di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo)**

Narasumber :

1. PEMERIKSA PAJAK AHLI MUDA

**1. Pengetahuan baru**

Bagaimana pengaruh inovasi e-SPTPD selama masa pandemi Covid-19?

**2. Cara baru**

Bagaimana strategi yang dilakukan agar inovasi e-SPTPD dapat dikenal masyarakat Kabupaten Sidoarjo?

**3. Objek baru**

Bagaimana antusias masyarakat dalam menggunakan e-SPTPD dan berapa persen masyarakat yang sudah menggunakan?

**4. Teknologi baru**

Apakah terdapat fitur layanan yang dapat menampung kritik dan saran?

**5. Penemuan baru**

Apa yang menjadi tujuan dari adanya inovasi teknologi e-SPTPD?

Narasumber :

## 2. STAFF / PEGAWAI PELAYANAN

### 1. **Pengetahuan baru**

Dengan adanya e-SPTPD apakah dapat mempengaruhi wajib pajak untuk taat pajak?

### 2. **Cara baru**

Bagaimana strategi yang dilakukan agar inovasi e-SPTPD dapat dikenal masyarakat Kabupaten Sidoarjo?

### 3. **Objek baru**

Bagaimana antusias masyarakat dalam menggunakan e-SPTPD dan berapa persen masyarakat yang sudah menggunakan?

### 4. **Teknologi baru**

Apakah terdapat fitur layanan yang dapat menampung kritik dan saran?

### 5. **Penemuan baru**

Apakah inovasi teknologi e-SPTPD ini dapat dikatakan berhasil?

Narasumber :

### 3. WAJIB PAJAK

#### 1. Pengetahuan baru

- a. Apakah bapak/ibu sudah mengetahui adanya inovas teknologi e-SPTPD yang telah dibuat oleh BPPD?
- b. Dari mana bapak/ibu mengetahui adanya e-SPTPD?

#### 2. Cara baru

Apakah bapak/ibu sudah mengetahui bagaimana cara pengaplikasian e-SPTPD?

#### 3. Objek baru

Bagaimana pandangan bapak/ibu sebagai wajib pajak mengenai inovasi e-SPTPD?


#### 4. Teknologi baru

Bagaimana tingkat kepuasan dan kenyamanan terhadap inovasi e-SPTPD?

#### 5. Penemuan baru

Menurut bapak/ibu apakah e-SPTPD ini merupakan langkah yang tepat untuk mengatasi permasalahan yang terjadi di masa pandemi Covid-19?

### LAMPIRAN 3



**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.  
Gedung: F 101, Jl. Semolowaru 45 Surabaya ( 60118 )  
Telp. 031 5925962, 5931800 psw. 159 e-mail : fsip@untag-sby.ac.id

---

**LEMBAR PERINTAH REVISI**

Yang bertanda tangan dibawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

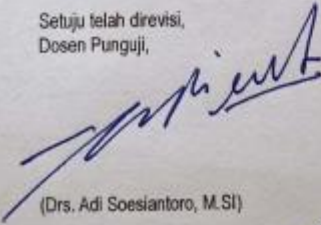
NBI dan Nama : Rachmah Dewi Saffri-1111800130  
Program Studi : Administrasi Negara

Memerintahkan untuk mengadakan Revisi Skripsi sbb :

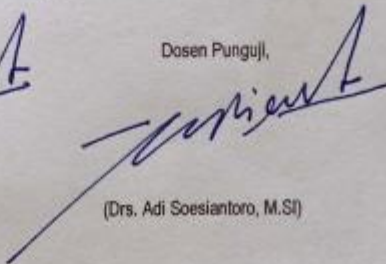
No	Keterangan Revisi
	Dicatat mhs.

Surabaya, 23/06/2022 9:35:52

Setuju telah direvisi,  
Dosen Penguji,

  
(Drs. Adi Soesiantoro, M.Si)

Dosen Penguji,

  
(Drs. Adi Soesiantoro, M.Si)



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.  
Gedung: F 101, Jl. Semolowaru 45 Surabaya ( 60118 )  
Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : fsiip@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERINTAH REVISI**

Yang bertanda tangan dibawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

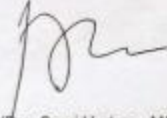
NBI dan Nama : Rachmah Dewi Safitri-1111800130  
Program Studi : Administrasi Negara

Memerintahkan untuk mengadakan Revisi Skripsi sbb :

No	Keterangan Revisi
	data sebelum dan sesudah

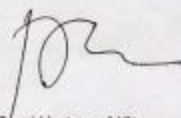
Surabaya, 21/06/2022 19:59:55

Setuju telah direvisi,  
Dosen Penguji,



(Drs. Supri Hartono, MS)

Dosen Penguji,



(Drs. Supri Hartono, MS)





UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.  
Gedung F 101, Jl. Semolowangi 45 Surabaya ( 60118 )  
Telp. (031) 5625882, 5631800 psw. 159 e-mail : fsi@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERINTAH REVISI**

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

NBI dan Nama : Rachmah Dewi Safiqi-1111800130  
Program Studi : Administrasi Negara

Memerintahkan untuk mengadakan Revisi Skripsi sbb :

No	Keterangan Revisi
	Tidak ada

Surabaya, 21/06/2022 11:46:01

Setuju telah direvisi,  
Dosen Penguji,

(Dr. Achluddin Ibnu Rochim, SH., M.Si)

Dosen Penguji,

(Dr. Achluddin Ibnu Rochim, SH., M.Si)

## LAMPIRAN 4 HASIL TURNITIN

### BAB 1

---

ORIGINALITY REPORT

---

<b>28%</b> SIMILARITY INDEX	<b>28%</b> INTERNET SOURCES	<b>11%</b> PUBLICATIONS	<b>14%</b> STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	----------------------------	------------------------------

---

PRIMARY SOURCES

---

### BAB IV

---

ORIGINALITY REPORT

---

<b>27%</b> SIMILARITY INDEX	<b>26%</b> INTERNET SOURCES	<b>5%</b> PUBLICATIONS	<b>16%</b> STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	---------------------------	------------------------------

---

PRIMARY SOURCES

---

### BAB V

---

ORIGINALITY REPORT

---

<b>19%</b> SIMILARITY INDEX	<b>19%</b> INTERNET SOURCES	<b>5%</b> PUBLICATIONS	<b>0%</b> STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	---------------------------	-----------------------------

---

PRIMARY SOURCES

---