



UNIVERSITAS NASIONAL

**PENGARUH DIGITALISASI TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PAJAK REKLAME PADA UNIT PELAYANAN
PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH (UPPRD) WILAYAH
KEBAYORAN BARU JAKARTA SELATAN TAHUN 2022**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu untuk memperoleh gelar
Sarjana Administrasi Publik (S.AP)**

**Rizky Wahyu Novianti
193515516070**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2023**



UNIVERSITAS NASIONAL

***THE EFFECT OF DIGITALIZATION ON THE QUALITY OF
BILLBOARD TAX SERVICES AT THE REGIONAL TAX
AND RETRIBUTION SERVICES UNIT IN THE REGION OF
KEBAYORAN BARU, SOUTH JAKARTA, IN 2022***

THESIS

***Submitted as a Partial Fulfillment of the Requirements
for Bachelor Degree of Public Administration (S.AP)***

**Rizky Wahyu Novianti
193515516070**

***DEPARTMENT OF PUBLIC ADMINISTRATION
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2023***

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Rizky Wahyu Novianti
Nomor Pokok Mahasiswa : 193515516070
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Digitalisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak Reklame Pada Unit Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah (UPPRD) Wilayah Kabupaten Baru Jakarta Selatan Tahun 2022
Diajukan untuk : Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disetujui untuk diujikan
Jakarta, 24 Juli 2023

Dosen Pembimbing

Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si

Ketua Program Studi Administrasi Publik

Dr. Mary Ismowati, M.Si

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Rizky Wahyu Novianti
NPM : 193515516070
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Digitalisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak Reklame
Pada Unit Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah (UPPRD) Wilayah
Kebayoran Baru Jakarta Selatan Tahun 2022
Diajukan Untuk : Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik (S.AP)

Disetujui untuk diujikan

Jakarta, 16 Agustus 2023

Dosen Pembimbing

Dekan

Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si.



Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si

HALAMAN PENGESAHAN



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Rizky Wahyu Novianti

NPM : 193515516070

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Pengaruh Digitalisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak Reklame Pada Unit Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah (UPPRD) Wilayah Kebayoran Baru Jakarta Selatan Tahun 2022

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

UNIVERSITAS NASIONAL
DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Drs. Suranto, M.Si

Penguji I : Drs. Didit Setiabudi, M.Si

Penguji II : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si

21/8-23

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 21 Agustus 2023

HALAMAN PENYATAAN ORISINALITAS

HALAMAN PENYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda – tangan dibawah ini:

Nama : Rizky Wahyu Novianti

NIM : 193515516070

Judul Skripsi : Pengaruh Digitalisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak Reklame Pada Unit Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah (UPRD) Wilayah Kebayoran Baru Jakarta Selatan Tahun 2022

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan - bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijasah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 21 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



Rizky Wahyu Novianti

ABSTRAK

Pengaruh Digitalisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak Reklame Pada Unit Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah (UPPRD) Wilayah Kebayoran Baru Jakarta Selatan Tahun 2022

Rizky Wahyu Novianti
193515516070
Administrasi Publik

Website Pajak Online Jakarta yang dikembangkan oleh Badan Pendapatan Daerah DKI Jakarta sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengurusan pajak daerah, khususnya pajak reklame. Dalam pengimplementasiannya masih terdapat permasalahan sehingga menyebabkan pelayanan pengurusan pajak reklame terkendala. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh digitalisasi terhadap kualitas pelayanan pajak reklame pada Unit Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Wilayah Kebayoran Baru Jakarta Selatan. Penelitian ini menggunakan teori Digitalisasi Pajak menurut Tambun, Sitorus & Atmojo (2020) yang terdiri dari 4 indikator, yaitu Aplikasi Layanan Pajak Berbasis Digital, Kemudahan Akses Informasi Pajak, Kemudahan Pengguna dan Inovasi Layanan Digital. Sedangkan teori Kualitas Pelayanan menggunakan teori *E-Government Quality* menurut Papadomichelaki & Mentzas (2009) yang terdiri dari 4 indikator, yaitu Efisiensi, Kepercayaan, Keandalan, dan Dukungan Masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian survei. Sampel pada penelitian ini berjumlah 143 orang dengan taraf kesalahan sebesar 5% menggunakan teknik *Simple Random Sampling*.

Hasil penelitian dari perhitungan rumus Korelasi Product Moment diperoleh nilai korelasi sebesar 0,484 sedangkan menurut nilai rtabel dengan nilai $n = 143$ pada taraf kesalahan 5% adalah 0,163. Berdasarkan hasil uji hipotesis, pengaruh Digitalisasi terhadap Kualitas Pelayanan Pajak Reklame pada Unit Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Wilayah Kebayoran Baru Jakarta Selatan menunjukkan nilai thitung sebesar 6,562 dan ttabel sebesar 1,655 maka penelitian ini menolahkan H_0 dan menerima H_1 yang dapat diartikan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pengaruh Digitalisasi terhadap Kualitas Pelayanan Pajak Reklame pada Unit Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Wilayah Kebayoran Baru Jakarta Selatan. Artinya jika semakin meningkat Digitalisasi, maka Kualitas Pelayanan Pajak Reklame juga akan meningkat.

Kata Kunci: Digitalisasi, Pajak Online, Kualitas Pelayanan.

ABSTRACT

The Effect Of Digitalization On The Quality Of Billboard Tax Services At The Regional Tax And Retribution Services Unit In The Region of Kebayoran Baru, South Jakarta, In 2022

Rizky Wahyu Novianti

193515516070

Public Administration

The Jakarta Online Tax Website developed by the DKI Jakarta Regional Revenue Agency as an effort to improve the quality of local tax administration services, especially advertisement tax. In its implementation there are still problems that cause problems with advertising tax management services. This study aims to determine whether or not there is an effect of digitalization on the quality of advertisement tax services at the Regional Tax and Retribution Service Unit in the Kebayoran Baru Region, South Jakarta. This study uses the theory of tax digitization according to Tambun, Sitorus & Atmojo (2020) which consists of 4 indicators, namely Digital-Based Tax Service Applications, Ease of Access to Tax Information, User Ease and Digital Service Innovation. Meanwhile, the theory of Service Quality uses the theory of E-Government Quality according to Papadomichelaki & Mentzas (2009) which consists of 4 indicators, namely Efficiency, Trust, Reliability, and Community Support. This study uses a quantitative method with a survey research type. The sample in this study was 143 people with an error rate of 5% using the Simple Random Sampling technique.

The research results from the calculation of the Product Moment Correlation formula obtained a correlation value of 0.484 while according to the rtable value with a value of $n = 143$ at an error level of 5% is 0.163.

Based on the results of hypothesis testing, the effect of digitalization on the Quality of Advertising Tax Services at the Regional Tax and Retribution Service Unit for the Kebayoran Baru Region, South Jakarta shows a tcount value of 6.562 and a ttable of 1.655, so this study rejects H_0 and accepts H_1 , which means that there is a significant relationship between the influence of Digitalization on the Quality of Billboard Tax Services at the Regional Tax and Retribution Service Unit for the Region of Kebayoran Baru, South Jakarta. This means that if digitalization increases, the quality of advertising tax services will also increase.

Keywords: *Digitalization, Online Tax, Service Quality.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa Allah S.W.T karena berkat karunia dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini. Tujuan dari pembuatan proposal skripsi ini sebagai memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik dari Universitas Nasional. Ketertarikan penulis dalam penulisan proposal skripsi ini bermula dari adanya masalah dalam pelayanan pajak reklame dan pemerintah menghadirkan sistem pelayanan pajak secara *online* untuk membantu memudahkan masyarakat dalam mengurus penyelenggaraan pajaknya.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan proposal skripsi ini akan sangat sulit apabila tanpa bantuan serta saran dari banyak pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A, selaku Rektor Universitas Nasional Jakarta.
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional Jakarta.
3. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si, selaku Wakil Dekan I bidang akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional Jakarta, sekaligus sebagai Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga serta pikirannya untuk mengarahkan penulis dalam penulisan proposal skripsi ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih atas kesabaran dan keikhlasannya dalam memberikan dukungan serta bimbingan selama proses penyusunan

proposalskripsi. Semoga Allah SWT selalu memberikan kebaikan untuk Bapak dan keluarga.

4. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si, selaku Wakil Dekan II bidang kemahasiswaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional Jakarta.
5. Ibu Dr. Mary Ismowati, M.Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional Jakarta.
6. Bapak Angga Sulaiman S.IP., M.AP, selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional Jakarta.
7. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional Jakarta yang telah memberikan pengetahuan yang bermanfaat selama masa perkuliahan.
8. Kepada para staf dan karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional yang telah membantu peneliti dalam seluruh proses pengurusan kegiatan akademik kemahasiswaan.
9. Terima kasih kepada Orang tua, dan adik-adik peneliti yang telah memberikan doa serta dukungannya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
10. Teruntuk teman-teman Himpunan Mahasiswa Administrasi Publik (HIMAPUBLIK) Periode 2021/2022, terima kasih atas waktunya untuk bekerja sama dan berbagi pengalaman selama berorganisasi di Universitas Nasional.



11. Kepada pemilik NPM 197064516092 yang telah memberikan motivasi, dan semangat bagi kelancaran skripsi saya.
12. Terima kasih kepada Mutia Ramadanti yang telah membantu serta memberikan dukungan dan doa dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Teruntuk teman-teman masa perkuliahan khususnya Valenia Rizkationanda, Wulan Suci Roshinta, Christian Agung Karre, Muhammad Nafis Nuraji, dan Muhammad Trinovialdi Herdanu. Terima kasih karena telah membantu dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. Teruntuk teman-teman Angkatan 18 Administrasi Publik khususnya Alwi Nadhif Arasyid, Muhammad Khatami, Darma Rizky, dan Iqho Putra Candikio. Terima kasih karena telah memberikan dukungan kepada peneliti.
15. Teruntuk teman-teman seperbimbingan, Astri, Nike, Haryo, Refi, Fitri, Destya, Twobagus, dan Rizki. Terima kasih karena telah membantu dan memberikan dukungan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
16. Teruntuk teman-teman seperjuangan skripsi, khususnya Mahasiswa Administrasi Publik Angkatan 2019 yang saling memberikan dukungan satu sama lain dan telah memberikan semangat dalam penyusunan skripsi ini.
17. Terima kasih kepada staf Badan Pendapatan Daerah DKI Jakarta dan Unit Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah (UPPRD) Wilayah Kebayoran Baru, khususnya kepada Bu Ani, dan Pak Fahmi yang telah membantu peneliti dalam melakukan pengumpulan data demi menyelesaikan penulisan skripsi ini.
18. Serta kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas motivasi, bantuan, saran dan kritik yang sangat bermanfaat bagi peneliti.

Dengan penuh kesadaran dan kerendahan hati, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari berbagai kekurangan dan kesalahan penulisan maupun materi yang disajikan. Maka dari itu penulis berharap akan ada tindak lanjut berupa saran dan kritik membangun setelah penyusunan skripsi ini agar dapat bermanfaat untuk semua.



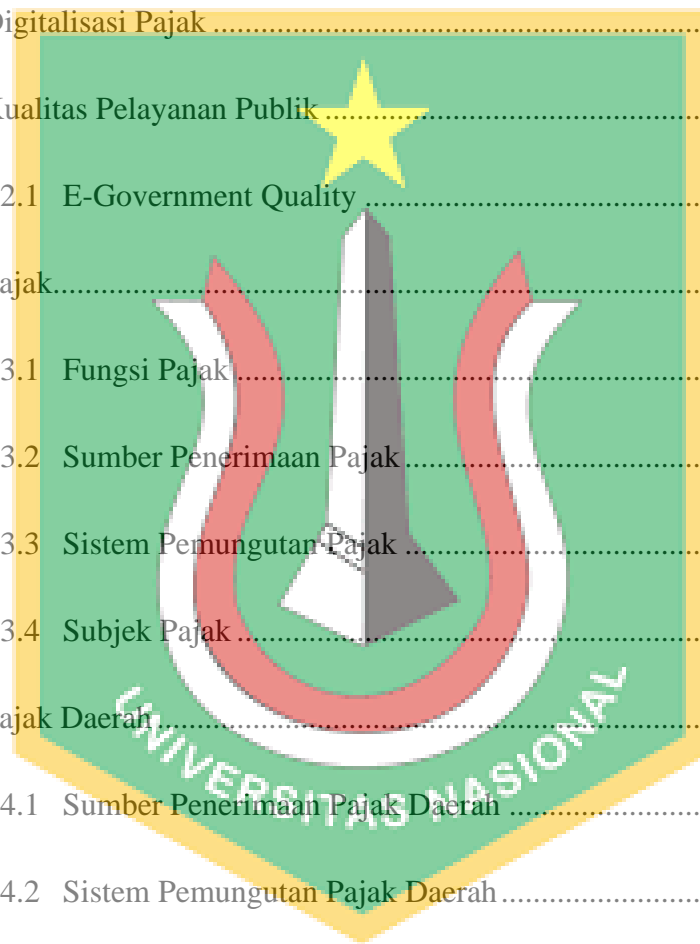
Jakarta, April 2023

Rizky Wahyu Novianti

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN PENYATAAN ORISINALITAS	vi
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xix
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	12

1.4.2 Manfaat Praktis	12
1.5 Sistematika Penulisan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Penelitian Terdahulu	14
2.2 Kerangka Teori	21
2.2.1 Digitalisasi Pajak	21
2.2.2 Kualitas Pelayanan Publik	22
2.2.2.1 E-Government Quality	23
2.2.3 Pajak.....	25
2.2.3.1 Fungsi Pajak.....	26
2.2.3.2 Sumber Penerimaan Pajak	28
2.2.3.3 Sistem Pemungutan Pajak	28
2.2.3.4 Subjek Pajak	29
2.2.4 Pajak Daerah.....	30
2.2.4.1 Sumber Penerimaan Pajak Daerah	31
2.2.4.2 Sistem Pemungutan Pajak Daerah	32
2.2.5 Pajak Online Jakarta	33
2.2.6 Pajak Reklame	35
2.2.6.1 Objek Pajak Reklame	35
2.2.6.2 Dasar Pengenaan Pajak Reklame	36



2.3	Kerangka Berpikir.....	37
2.4	Hipotesis Penelitian	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		40
3.1	Jenis Penelitian.....	40
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian	41
3.2.1	Populasi.....	41
3.2.2	Sampel	41
3.3	Definisi Operasional Variabel.....	43
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.4.1	Survei	44
3.4.2	Observasi	45
3.5	Sumber Data.....	45
3.6	Skala Pengukuran.....	45
3.7	Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	46
3.7.1	Teknik Pengolahan Data.....	46
3.7.1.1	Statistik Deskriptif.....	46
3.7.1.2	Modus, Median dan Mean	47
3.7.2	Uji Instrument Penelitian	48
3.7.2.1	Uji Validitas.....	48
3.7.2.2	Uji Reliabilitas	49



3.7.3 Uji Prasyarat Penelitian	50
3.7.3.1 Uji Normalitas	50
3.7.3.2 Uji Linieritas.....	50
3.7.3.3 Uji Heteroskedastisitas	51
3.7.4 Analisis Data.....	51
3.7.4.1 Analisis Korelasi Product Moment.....	51
3.7.4.2 Koefisien Determinasi	52
3.7.4.3 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	53
3.7.4.4 Pengujian Hipotesis	53
3.8 Waktu dan Tempat Penelitian.....	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	56
4.1.1 Sejarah UPPRD Kebayoran Baru	56
4.1.2 Logo Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta	58
4.1.3 Tugas dan Fungsi Unit Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Wilayah Kebayoran Baru.....	60
4.1.4 Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah DKI Jakarta.....	61
4.1.5 Kegiatan UPPRD Wilayah Kebayoran Baru	62
4.2 Hasil Penelitian	62
4.2.1 Karakteristik Responden.....	62

4.2.2 Uji Coba Instrumen.....	64
4.2.2.1 Uji Coba Validitas	64
4.2.2.2 Uji Coba Reliabilitas	65
4.2.3 Uji Instrumen Penelitian	67
4.2.3.1 Uji Validitas.....	67
4.2.3.2 Uji Reliabilitas	68
4.2.4 Statistik Deskriptif	69
4.2.5 Uji Prasyarat Penelitian	87
4.2.5.1 Uji Normalitas	87
4.2.5.2 Uji Linearitas	88
4.2.5.3 Uji Heteroskedastisitas	89
4.2.6 Analisis Data.....	90
4.2.6.1 Uji Korelasi Product Moment.....	90
4.2.6.2 Uji Koefisien Determinasi.....	92
4.2.6.3 Uji Analisis Regresi Linear Sederhana.....	93
4.2.6.4 Uji Hipotesis	94
4.3 Pembahasan.....	95
BAB V PENUTUP.....	98
5.1 Kesimpulan	98
5.2 Saran	98



5.2.1 Saran Teoritis	98
5.2.2 Saran Praktis	99
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN	106
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	139



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Realisasi Penerimaan Pendapatan Asli Daerah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2018-2022	3
Tabel 1.2 Realisasi Penerimaan Pajak Daerah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2020-2022 (Berdasarkan Jenis Pajak)	5
Tabel 1.3 Rekapitulasi SKPD Reklame Terbit.....	7
Tabel 1.4 Target dan Realisasi Pajak Reklame.....	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	43
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	55
Tabel 4.1 Hasil Uji Coba Validitas Variabel X (Digitalisasi).....	64
Tabel 4.2 Hasil Uji Coba Validitas Y (Kualitas Pelayanan).....	65
Tabel 4.3 Hasil Uji Coba Reliabilitas Variabel X (Digitalisasi)	66
Tabel 4.4 Hasil Uji Coba Reliabilitas Variabel Y (Kualitas Pelayanan).....	66
Tabel 4.5 Uji Validitas Variabel Digitalisasi (X).....	67
Tabel 4.6 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y)	68
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas Variabel Digitalisasi (X)	69
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y).....	69
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Variabel Digitalisasi (X).....	71
Tabel 4. 10 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (Y)	73
Tabel 4.11 Statistik Deskriptif.....	74
Tabel 4.12 Rekapitulasi Variabel X Nilai Rata-Rata Indikator Aplikasi Layanan Pajak Berbasis Digital.....	75

Tabel 4.13 Rekapitulasi Variabel X Nilai Rata-Rata Indikator Kemudahan Akses	
Informasi Pajak	76
Tabel 4.14 Rekapitulasi Variabel X Nilai Rata-Rata Indikator Kemudahan Pengguna	78
Tabel 4.15 Rekapitulasi Variabel X Nilai Rata-Rata Indikator Inovasi Layanan Digital	
.....	79
Tabel 4.16 Rekapitulasi Nilai Rata-Rata Variabel Digitalisasi (X)	81
Tabel 4.17 Rekapitulasi Variabel Y Nilai Rata-Rata Indikator Efisiensi.....	82
Tabel 4.18 Rekapitulasi Variabel Y Nilai Rata-Rata Indikator Kepercayaan.....	83
Tabel 4.19 Rekapitulasi Variabel Y Nilai Rata-Rata Indikator Keandalan.....	84
Tabel 4.20 Rekapitulasi Variabel Y Nilai Rata-Rata Indikator Dukungan Masyarakat	85
Tabel 4.21 Rekapitulasi Nilai Rata-Rata Variabel Kualitas Pelayanan (Y).....	87
Tabel 4. 22 Uji Normalitas	88
Tabel 4.23 Uji Linearitas	89
Tabel 4.24 Uji Heteroskedastisitas	89
Tabel 4.25 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	90
Tabel 4.26 Uji Korelasi Product Moment Pearson.....	91
Tabel 4.27 Uji Koefisien Determinasi.....	92
Tabel 4.28 Uji Analisis Regresi Linear Sederhana	93
Tabel 4.29 Uji Parsial (Uji T).....	95



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	38
Gambar 4. 1 Logo Badan Pendapatan Daerah DKI Jakarta	58
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah DKI Jakarta	61
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	63
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	63
Gambar 4.5 Histogram Statistik Deskriptif Variabel Digitalisasi	71
Gambar 4.6 Histogram Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	73



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian.....	106
Lampiran 2 Tabulasi Data Uji Coba Variabel Digitalisasi.....	110
Lampiran 3 Tabulasi Data Uji Coba Variabel Kualitas Pelayanan	111
Lampiran 4 Hasil Uji Coba Validitas Variabel Digitalisasi	112
Lampiran 5 Hasil Uji Coba Validitas Variabel Kualitas Pelayanann	113
Lampiran 6 Hasil Uji Coba Reliabilitas Variabel Digitalisasi	114
Lampiran 7 Hasil Uji Coba Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	115
Lampiran 8 Tabulasi Data Variabel Digitalisasi	116
Lampiran 9 Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan.....	120
Lampiran 10 Uji Validitas Variabel Digitalisasi.....	124
Lampiran 11 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	125
Lampiran 12 Uji Reliabilitas Variabel Digitalisasi	126
Lampiran 13 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	127
Lampiran 14 Hasil Statistik Deskriptif.....	128
Lampiran 15 Hasil Uji Normalitas	129
Lampiran 16 Hasil Uji Linearitas	130
Lampiran 17 Hasil Uji Heteroskedastisitas	131
Lampiran 18 Hasil Analisis Koefirisen Korelasi	132
Lampiran 19 Hasil Analisis Koefisien Determinasi.....	133
Lampiran 20 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana.....	134
Lampiran 21 Hasil Uji Hipotesis (Uji T).....	135

Lampiran 22 Surat Permohonan Penelitian	136
Lampiran 23 Surat Balasan Permohonan Penelitian.....	137
Lampiran 24 Hasil Uji Turnitin	138

