

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan mendasar dalam tata kelola pemerintahan di berbagai negara. Pemerintah di tingkat global semakin memanfaatkan teknologi digital sebagai instrumen strategis untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik, efisiensi birokrasi, serta transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Transformasi ini melahirkan paradigma baru dalam administrasi publik yang dikenal dengan *e-government*, yaitu pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung proses pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat secara elektronik.

Pemerintah Indonesia merespons dinamika tersebut melalui berbagai kebijakan nasional yang menempatkan transformasi digital sebagai bagian integral dari reformasi birokrasi. Salah satu landasan awal penerapan *e-government* di Indonesia adalah Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*. Instruksi Presiden ini menegaskan kewajiban seluruh kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah untuk mengembangkan sistem pemerintahan berbasis elektronik yang terintegrasi guna meningkatkan kualitas pelayanan publik serta memperkuat tata kelola pemerintahan yang baik.

Kebijakan tersebut kemudian diperkuat melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018. Regulasi ini menjadi acuan nasional bagi pemerintah pusat dan daerah dalam merancang, mengimplementasikan, serta mengevaluasi kebijakan digitalisasi pemerintahan. Melalui kebijakan SPBE, pemerintah daerah diharapkan mampu mengembangkan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi yang adaptif terhadap kebutuhan lokal, namun tetap berlandaskan prinsip efektivitas, akuntabilitas, keterbukaan informasi, dan keberlanjutan sistem.

Sebagai tindak lanjut dari kebijakan nasional tersebut, Pemerintah Kota Depok menjadi salah satu pemerintah daerah yang menunjukkan respons aktif dalam mendorong digitalisasi pelayanan publik. Kota Depok, yang secara administratif ditetapkan sebagai kota otonom berdasarkan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Depok, memiliki karakteristik sosial dan ekonomi yang khas. Kota ini merupakan wilayah penyangga Ibu Kota Jakarta dengan tingkat urbanisasi yang tinggi, pertumbuhan penduduk yang pesat, serta dinamika ekonomi yang didominasi oleh sektor jasa dan perdagangan.

Kondisi tersebut menuntut Pemerintah Kota Depok untuk menyediakan layanan publik yang cepat, transparan, dan efisien, khususnya dalam menghadapi kebutuhan masyarakat perkotaan yang semakin kompleks dan dinamis. Dalam konteks ini, digitalisasi pelayanan publik dipandang sebagai solusi strategis untuk menjawab tantangan keterbatasan birokrasi konvensional. Oleh karena itu, Pemerintah Kota Depok mulai merintis penerapan *e-government* sebagai bagian dari upaya modernisasi birokrasi daerah.

Langkah konkret dalam penerapan kebijakan *e-government* di Kota Depok diwujudkan melalui Peraturan Wali Kota Depok Nomor 46 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan *e-government*. Peraturan ini menjadi dasar hukum bagi pengembangan berbagai aplikasi layanan publik yang terintegrasi. Melalui regulasi tersebut, seluruh perangkat daerah diarahkan untuk mengembangkan sistem pelayanan berbasis elektronik agar dapat terhubung dalam satu platform terpadu. Implementasi kebijakan ini kemudian diperkuat dengan Peraturan Wali Kota Depok Nomor 40 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang menegaskan kewajiban integrasi seluruh layanan digital pemerintah daerah ke dalam satu sistem terpusat.

Sebagai implementasi dari kebijakan tersebut, Pemerintah Kota Depok meluncurkan inovasi digital berupa aplikasi *Depok Single Window* (DSW) pada tanggal 17 Agustus 2018. Aplikasi ini dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok sebagai wadah terpadu yang mengintegrasikan berbagai layanan publik dalam satu pintu digital. Kehadiran DSW mencerminkan

kesinambungan antara kebijakan nasional dan kebijakan daerah dalam mendorong digitalisasi pelayanan publik secara sistematis dan terencana.

Aplikasi DSW dirancang untuk mempermudah akses masyarakat terhadap berbagai layanan pemerintahan, mulai dari layanan administrasi, pengaduan masyarakat, perizinan, hingga penyediaan informasi publik. Seiring dengan perkembangannya, DSW tidak hanya berfungsi sebagai portal informasi, tetapi juga berkembang menjadi platform layanan terpadu yang menyediakan lebih dari 145 layanan publik. Layanan tersebut mencakup bidang pendidikan, kesehatan, ekonomi, sosial, hingga pelayanan perpajakan daerah, termasuk layanan pengecekan dan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) secara daring.

Dalam konteks pelayanan publik, aplikasi DSW juga memuat berbagai fitur pendukung, seperti informasi pendidikan yang meliputi data sekolah, kalender pendidikan, dan proses PPDB, serta layanan yang terhubung dengan Baznas. Selain itu, DSW menyediakan informasi sektor ekonomi, seperti katalog pelaku usaha lokal, daftar harga komoditas, serta layanan pendukung UMKM melalui perpustakaan digital dan program kewirausahaan. Aplikasi ini juga memfasilitasi akses terhadap layanan administrasi kependudukan, informasi program kesejahteraan sosial berbasis Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS), serta layanan publik lainnya yang terintegrasi dalam satu sistem.

Melalui berbagai fitur tersebut, Pemerintah Kota Depok berupaya menghadirkan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan pemerintahan, termasuk layanan pembayaran PBB, tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Namun demikian, keberhasilan kebijakan digitalisasi tersebut belum sepenuhnya tercermin dalam praktik di lapangan. Data menunjukkan bahwa tingkat partisipasi masyarakat dalam menggunakan aplikasi DSW masih tergolong rendah. Berdasarkan laporan evaluasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok tahun 2024, jumlah unduhan aplikasi DSW baru mencapai sekitar 104.000 pengguna, angka yang relatif kecil dibandingkan dengan jumlah penduduk Kota Depok yang melebihi dua juta jiwa.

Kondisi ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi digital oleh masyarakat belum optimal. Fenomena tersebut menjadi semakin menarik ketika dikaitkan dengan capaian kinerja fiskal Pemerintah Kota Depok. Data realisasi Pajak Bumi dan Bangunan tahun 2024 menunjukkan bahwa penerimaan PBB Kota Depok melampaui target anggaran hingga mencapai 119 persen. Namun demikian, kurang dari 2 persen wajib pajak melakukan pembayaran PBB melalui aplikasi DSW. Fakta ini mengindikasikan bahwa masyarakat tetap memenuhi kewajiban perpajakannya, tetapi memilih saluran pembayaran konvensional dibandingkan saluran digital yang disediakan pemerintah.

Lebih lanjut, penggunaan fitur pembayaran PBB dalam aplikasi DSW juga menghadapi berbagai kendala. Pada tahap awal peluncuran, aplikasi hanya memungkinkan pengecekan tagihan tanpa fasilitas pembayaran daring. Meskipun fitur pembayaran kemudian ditambahkan, tingkat penggunaannya tetap rendah akibat berbagai faktor, seperti keterbatasan sosialisasi, kendala teknis, rendahnya literasi digital, serta kuatnya kebiasaan masyarakat dalam melakukan pembayaran secara langsung melalui loket pelayanan.

Kondisi tersebut menciptakan kesenjangan antara keberhasilan kebijakan secara fiskal dan tingkat adopsi teknologi oleh masyarakat. Keberhasilan pemerintah dalam meningkatkan penerimaan PBB tidak secara otomatis diikuti oleh keberhasilan kebijakan digitalisasi pembayaran pajak. Hal ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara desain kebijakan digital dan perilaku sosial masyarakat sebagai pengguna kebijakan.

Kesenjangan ini mengindikasikan bahwa keberhasilan digitalisasi kebijakan publik tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi dan regulasi, tetapi juga oleh dinamika sosial yang membentuk jaringan interaksi antaraktor kebijakan. Dalam konteks ini, pendekatan *Actor Network Theory* (ANT) menjadi relevan untuk memahami bagaimana kebijakan digital seperti pembayaran PBB melalui DSW dibentuk, dijalankan, dan dinegosiasikan dalam praktik.

Actor Network Theory (ANT), yang dikembangkan oleh Bruno Latour, Michel Callon, dan John Law, memandang bahwa kebijakan publik merupakan hasil dari relasi dan stabilitas jaringan aktor yang terdiri atas aktor manusia dan non-manusia. ANT menempatkan teknologi, regulasi, sistem informasi, dan kebiasaan

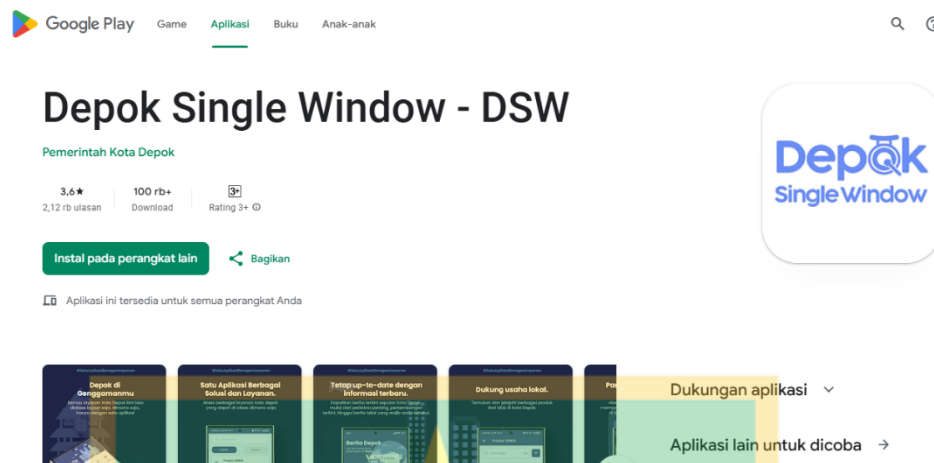
sosial sebagai aktor yang memiliki peran aktif dalam membentuk jalannya kebijakan. Dalam perspektif ini, kebijakan tidak dipahami sebagai produk keputusan formal semata, melainkan sebagai hasil interaksi kompleks antaraktor yang terus berproses.

Dalam konteks kebijakan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) melalui aplikasi *Depok Single Window* (DSW), pendekatan *Actor Network Theory* (ANT) digunakan untuk memahami bagaimana kebijakan digital tersebut dijalankan melalui jaringan aktor yang bersifat kompleks dan dinamis. Analisis dilakukan dengan menempatkan kebijakan sebagai hasil interaksi antara aktor manusia dan aktor non-manusia yang terhubung dalam satu jaringan kebijakan.

Penelitian ini secara khusus mengkaji empat dimensi utama dalam ANT, yaitu dimensi heterogenitas aktor untuk melihat keberagaman aktor yang terlibat, dimensi asosiasi dan relasi untuk memahami pola hubungan dan koordinasi antaraktor, dimensi translasi untuk menelusuri proses penerjemahan tujuan kebijakan dari pemerintah kepada aktor lain dan masyarakat, serta dimensi mobilitas dan stabilitas jaringan untuk menganalisis bagaimana jaringan kebijakan bergerak menyesuaikan perubahan sekaligus menjaga keberlanjutan pelayanan. Melalui keempat dimensi tersebut, penelitian ini berupaya menjelaskan mengapa kebijakan digital pembayaran PBB telah tersedia secara sistematis, namun belum sepenuhnya membentuk pola penggunaan yang stabil di tingkat masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna menganalisis kebijakan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kota Depok melalui aplikasi *Depok Single Window* dalam perspektif *Actor Network Theory*. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai dinamika jaringan aktor dalam kebijakan digital, serta menghasilkan rekomendasi yang dapat memperkuat implementasi SPBE di Kota Depok agar lebih inklusif, adaptif, dan berkelanjutan.

Gambar 1. Aplikasi Depok Single Window (DSW)



(Sumber: Aplikasi Download, 2025)

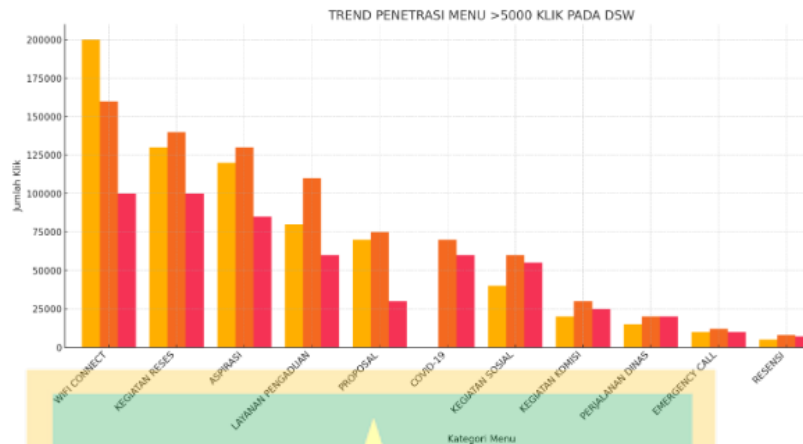
Tabel 1. Jumlah Penduduk Kota Depok

Kecamatan	Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan di Kota Depok (Jiwa) 2024
Sawangan	202.456
Bojongsari	149.829
Pancoran Mas	254.701
Cipayung	188.488
Sukmajaya	255.723
Cilodong	184.950
Cimanggis	251.002
Tapos	278.704
Beji	170.627
Limo	126.167
Cinere	100.988
Total	2.163.635

(Sumber: Badan Pusat Statistik, 2025)

Merujuk pada tabel 1.1 yang menampilkan terkait jumlah *user* yang mengunduh aplikasi DSW ialah **sebanyak** lebih dari 100.000 pengguna. Disisi lain pada gambar 1.2 tercatat bahwasannya jumlah data penduduk Kota Depok adalah sebesar 2.163.635 jiwa. Dalam konteks ini, masih terdapat gap yang mendekati signifikan antara jumlah *user* aplikasi dengan total populasi warga Kota Depok. Perbedaan ini menjadi isu yang relevan untuk dikaji lebih lanjut, khususnya dalam melihat sejauh mana partisipasi masyarakat dapat diperkuat guna mendukung implementasi konsep *smart city* melalui penerapan *e-government* di wilayah Kota Depok.

Gambar 2. Grafik Tren Penetrasi Menu Tahun 2022 hingga 2025



(Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok, 2022)

Akan tetapi, di dalam perjalanannya tentunya masih terdapat beberapa hambatan yang perlu untuk disempurnakan:

Pertama, Penelitian oleh Soviana Novitasari dkk. dalam Restorica: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara dan Ilmu Komunikasi menyoroti bahwa meskipun DSW berhasil menangani jutaan permohonan layanan publik secara online, masih terdapat kendala seperti kurangnya sosialisasi, masalah kualitas, dan ketidaklengkapan fitur. Hal ini menyebabkan masyarakat kurang memahami cara menggunakan aplikasi secara optimal, termasuk untuk layanan pembayaran pajak (Soviana Novitasari, 2024).

Kedua, Penelitian oleh Muhammad Irsad Rakha Chandra dkk. dalam Journal of Public Policy and Management Review menunjukkan bahwa aplikasi DSW menghadapi tantangan seperti kesalahan sistem yang sering terjadi, banyaknya ulasan negatif dari pengguna, dan kurangnya tenaga kerja di unit pelaksana. Faktor-faktor ini menghambat efektivitas aplikasi dalam memberikan layanan publik, termasuk layanan pembayaran pajak (Muhammad Irsad Rakha Chandra, 2024).

Ketiga, insiden peretasan terhadap aplikasi DSW pada Juli 2024 oleh kelompok yang menamakan diri 'Garuda Security X Masyarakat Indonesia', sebagaimana diberitakan oleh Depoknews.id, semakin menegaskan adanya kelemahan dalam aspek keamanan digital. Peretas meninggalkan pesan kritik terhadap Pemkot Depok yang dinilai tidak menghargai pelapor kerentanan sistem lokal. Kejadian ini menimbulkan kekhawatiran publik terhadap perlindungan data

pribadi dan memperkuat urgensi evaluasi menyeluruh terhadap kualitas, keamanan, dan keandalan layanan digital pemerintah (Ricky Juliansyah, 2024).

Keempat, data dari Diskominfo (2019) memperlihatkan rendahnya minat masyarakat dalam memanfaatkan fitur-fitur penting seperti *emergency call*, pengaduan, dan layanan tagihan PBB pada aplikasi DSW menunjukkan adanya kesenjangan antara ketersediaan layanan digital dan pemanfaatan aktual oleh warga. Hal ini dapat disebabkan oleh kurangnya pemahaman, kepercayaan, atau pengalaman pengguna yang kurang memuaskan, yang pada akhirnya menghambat tercapainya tujuan digitalisasi pelayanan publik secara efektif dan menyeluruh.

Sehubungan dengan berbagai temuan tersebut, evaluasi terhadap aplikasi Depok Single Window (DSW) sebagai instrumen digitalisasi pelayanan publik tidak dapat dilepaskan dari dinamika jaringan aktor yang terlibat di dalamnya. Aplikasi DSW tidak hanya berfungsi sebagai perangkat teknologi, tetapi juga berinteraksi dengan aktor manusia, seperti pemerintah daerah, perangkat teknis, dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi DSW dalam mendukung konsep *smart city* di Kota Depok sangat ditentukan oleh sejauh mana relasi, komunikasi, serta kepercayaan antaraktor dalam jaringan kebijakan tersebut dapat terbangun secara efektif dan berkelanjutan.

Berdasarkan kondisi tersebut, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih lanjut kebijakan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) melalui aplikasi Depok Single Window (DSW) dengan menempatkan Badan Keuangan Daerah Kota Depok sebagai lokus penelitian. Penelitian ini berupaya memahami bagaimana kebijakan tersebut dijalankan melalui jaringan aktor manusia dan non-manusia, serta bagaimana heterogenitas, asosiasi dan relasi, translasi, dan stabilisasi jaringan memengaruhi tingkat partisipasi masyarakat dalam pembayaran PBB. Oleh karena itu, penelitian ini mengangkat judul “Analisis Kebijakan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Depok dalam Perspektif *Actor Network Theory*.”

1.2 Rumusan Masalah

Dengan latar belakang yang sudah dituangkan tersebut, maka peneliti dapat merumuskan sebuah masalah yaitu, Bagaimana kebijakan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kota Depok melalui aplikasi Depok Single Window (DSW)

dengan mempertimbangkan peran, interaksi, dan jaringan aktor manusia serta non-manusia?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kebijakan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kota Depok melalui aplikasi Depok Single Window (DSW) dengan menelaah peran, interaksi, serta jaringan aktor manusia dan non-manusia dalam perspektif *Actor Network Theory*.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapat dari penelitian ini ialah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoretis, penelitian ini bertujuan untuk memperkaya khazanah keilmuan dalam bidang administrasi publik, khususnya dalam kajian kebijakan publik berbasis digital, dengan memberikan kontribusi pemikiran mengenai faktor-faktor yang memengaruhi tingkat partisipasi masyarakat Kota Depok dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) melalui aplikasi Depok Single Window (DSW) berdasarkan perspektif *Actor Network Theory*.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi pihak-pihak terkait dalam pengelolaan aplikasi Depok Single Window (DSW) serta tata kelola pelayanan publik di Kota Depok, khususnya bagi Badan Pendapatan Daerah Kota Depok sebagai perangkat daerah yang memiliki peran strategis dalam pengelolaan kebijakan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

1.4.3 Manfaat Kebijakan

Secara kebijakan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan strategis bagi Pemerintah Kota Depok dalam merumuskan, mengevaluasi, dan menyempurnakan kebijakan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) berbasis digital melalui aplikasi Depok Single Window (DSW). Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar pertimbangan dalam memperkuat koordinasi antarperangkat daerah, meningkatkan efektivitas implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), serta menyesuaikan kebijakan digital dengan kondisi sosial dan

budaya masyarakat agar kebijakan yang dihasilkan lebih inklusif, adaptif, dan berkelanjutan.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam hal ini, untuk bisa memberikan kemudahan dalam memandang serta mengetahui pembahasan penelitian yang terdapat dalam skripsi ini secara keseluruhan, maka perlu adanya sistematika yang adalah suatu kerangka ataupun pedoman dalam penulisan penelitian skripsi. Berikut sistematika penulisan penelitian skripsi ini terdiri dari 5 (lima) bab, yaitu:



BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan pendahuluan yang memuat konteks dan arah penelitian secara menyeluruh. Bab ini menguraikan latar belakang sebagai dasar kemunculan masalah penelitian. Bab ini merumuskan rumusan masalah sebagai fokus utama penelitian. Bab ini menetapkan tujuan penelitian sebagai capaian yang ingin diraih oleh peneliti. Bab ini menjabarkan manfaat penelitian sebagai kontribusi teoretis dan praktis bagi pihak terkait. Bab ini membatasi ruang lingkup penelitian agar pembahasan tetap terarah dan terukur. Bab ini mendefinisikan istilah kunci untuk menjaga ketepatan makna dalam analisis. Bab ini memaparkan sistematika penulisan sebagai gambaran alur penyusunan bab penelitian secara runtut.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memaparkan kajian pustaka yang berisi penjelasan mengenai berbagai hasil penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya dan dinilai memiliki relevansi dengan penelitian yang sedang dilakukan. Hasil-hasil penelitian tersebut digunakan sebagai rujukan konseptual maupun empiris untuk memperkuat posisi penelitian. Selain itu, bab ini juga menguraikan teori-teori yang digunakan sebagai landasan dalam penyusunan kerangka teori penelitian. Dengan demikian, bab ini memuat tinjauan penelitian terdahulu yang saling berkaitan, landasan teori yang mendukung analisis, serta kerangka pemikiran yang dijadikan acuan dalam merumuskan arah dan fokus penelitian secara sistematis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan metode dan pendekatan penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam proses pengumpulan, pengolahan, serta pengembangan data dan informasi yang dibutuhkan untuk menjawab tujuan penelitian. Pembahasan dalam bab ini meliputi jenis dan pendekatan penelitian yang dipilih, kriteria penetapan informan sebagai sumber data, serta teknik yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian. Selain itu, bab ini juga memuat kajian terhadap penelitian-penelitian terdahulu yang relevan, landasan teori yang mendukung proses analisis, serta kerangka pemikiran yang dijadikan acuan dalam menentukan arah dan fokus penelitian secara sistematis.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan hasil penelitian yang diperoleh melalui proses pengumpulan data di lapangan, baik melalui wawancara maupun observasi. Pembahasan difokuskan pada analisis temuan penelitian dengan mengaitkannya pada kerangka teori yang digunakan, sehingga diperoleh pemahaman yang sistematis mengenai fenomena yang diteliti.

BAB V KESIMPULAN

Bab ini berisi kesimpulan yang dirumuskan berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya. Selain itu, bab ini juga memuat implikasi penelitian serta rekomendasi yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak terkait dan acuan bagi penelitian selanjutnya.