

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan pada Bab IV dengan menggunakan perspektif *Actor Network Theory* (ANT) yang dikemukakan oleh *Bruno Latour*, penulis menyimpulkan bahwa kebijakan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) melalui aplikasi Depok Single Window (DSW) di Kota Depok merupakan kebijakan yang dijalankan melalui jaringan aktor yang bersifat heterogen, dinamis, dan adaptif. Dalam kerangka pemikiran *Bruno Latour*, kebijakan publik dipahami sebagai hasil dari relasi dan interaksi antaraktor yang membentuk jaringan, baik aktor manusia maupun aktor non-manusia. Secara lebih rinci, kesimpulan penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

5.2.1 Heterogenitas Aktor

Berdasarkan perspektif *Actor Network Theory* *Bruno Latour*, kebijakan pembayaran PBB melalui aplikasi DSW melibatkan aktor manusia dan aktor non-manusia yang memiliki peran saling melengkapi. Aktor manusia meliputi Badan Keuangan Daerah (Bakeuda), Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo), bank dan penyedia kanal pembayaran, kecamatan, kelurahan, serta masyarakat wajib pajak. Aktor non-manusia meliputi aplikasi DSW, *server*, sistem integrasi data, regulasi, dan perangkat teknologi pendukung lainnya. Selain aktor formal tersebut, penulis menemukan aktor laten berupa faktor budaya masyarakat yang berperan penting dalam membentuk praktik pembayaran PBB, khususnya budaya membayar secara langsung yang masih kuat dan memengaruhi interaksi dalam jaringan kebijakan.

5.2.2 Asosiasi dan Relasi

Dalam kerangka ANT, asosiasi dan relasi antaraktor menjadi penentu keberhasilan kebijakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa relasi antaraktor dalam kebijakan pembayaran PBB melalui DSW bersifat kolaboratif dan situasional. Bakeuda berperan menyampaikan kebutuhan pelayanan, Diskominfo menyesuaikan sistem teknologi, dan bank menyediakan kanal transaksi. Pada tingkat masyarakat, relasi antara pengguna dengan aplikasi DSW belum sepenuhnya stabil, sehingga ketika sistem mengalami gangguan, relasi kembali

bergeser kepada aktor manusia, yaitu petugas pelayanan. Faktor budaya memperkuat relasi ini dengan membentuk preferensi masyarakat terhadap interaksi langsung yang dianggap lebih aman dan terpercaya.

5.2.3 Translasi

Proses translasi kebijakan dalam perspektif ANT dipahami sebagai upaya menerjemahkan tujuan dan makna kebijakan dari satu aktor ke aktor lain. Penelitian ini menunjukkan bahwa translasi kebijakan pembayaran PBB melalui DSW berlangsung secara bertahap dan persuasif. Pada kelompok pengguna aplikasi, tujuan kebijakan berupa kemudahan dan efisiensi telah diterjemahkan dan dirasakan. Namun, pada kelompok non-pengguna, proses translasi belum berjalan optimal karena keterbatasan literasi teknologi serta kuatnya faktor budaya yang memengaruhi cara masyarakat memahami dan menerima kebijakan digital.

5.2.4 Mobilitas dan Stabilitas Jaringan

Dalam pandangan *Bruno Latour*, jaringan kebijakan bersifat bergerak dan terus dinegosiasikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jaringan kebijakan pembayaran PBB melalui DSW memiliki mobilitas yang ditunjukkan melalui pengembangan sistem dan evaluasi berkala, serta stabilitas yang dijaga melalui keberlanjutan layanan konvensional. Keberadaan layanan tatap muka menjadi titik stabil jaringan yang menjaga kepercayaan masyarakat, terutama bagi wajib pajak yang belum siap beralih ke sistem digital. Faktor budaya berfungsi sebagai elemen penyangga stabilitas jaringan kebijakan tersebut.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa kebijakan pembayaran PBB melalui aplikasi Depok Single Window (DSW) di Kota Depok tidak dapat dipahami semata sebagai kebijakan digitalisasi pelayanan publik, melainkan sebagai jaringan sosial-teknis sebagaimana dijelaskan dalam *Actor Network Theory* oleh *Bruno Latour*. Kebijakan ini terbentuk dan dijalankan melalui interaksi kompleks antaraktor yang terus dinegosiasikan dalam praktik.

Temuan mengenai faktor budaya sebagai aktor laten menunjukkan bahwa kebiasaan, nilai, dan persepsi masyarakat memiliki daya pengaruh yang setara dengan teknologi dan regulasi dalam jaringan kebijakan. Dalam perspektif *Bruno Latour*, aktor laten ini tidak berada di luar jaringan, melainkan menjadi bagian integral yang menentukan stabilitas dan arah kebijakan.

Dengan demikian, penelitian ini menyimpulkan bahwa keberhasilan kebijakan pembayaran PBB berbasis digital memerlukan pendekatan yang tidak hanya berorientasi pada penguatan sistem teknologi, tetapi juga pada pemahaman terhadap jaringan aktor secara menyeluruh, termasuk aktor laten berupa budaya masyarakat. Integrasi antara teknologi, institusi, dan konteks sosial menjadi kunci dalam membangun kebijakan publik yang adaptif, inklusif, dan berkelanjutan di Kota Depok.

5.2 Implikasi Penelitian

5.2.1 Implikasi Teoritis

Penelitian ini memberikan implikasi teoretis terhadap pengembangan kajian kebijakan publik melalui perspektif *Actor Network Theory* (ANT) yang dikemukakan oleh *Bruno Latour*. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kebijakan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) melalui aplikasi Depok Single Window (DSW) terbentuk dari jaringan relasi antaraktor manusia dan non-manusia, bukan semata-mata dari keputusan aktor pemerintah.

Penelitian ini menegaskan bahwa aktor non-manusia, seperti aplikasi, server, sistem teknologi, dan regulasi, memiliki peran penting dalam menjaga keberlangsungan kebijakan. Selain itu, penelitian ini menemukan aktor laten berupa faktor budaya masyarakat yang memengaruhi penerimaan kebijakan digital dan stabilitas jaringan pelayanan publik.

Dalam kerangka *Bruno Latour*, temuan ini menunjukkan bahwa mobilitas jaringan kebijakan harus diimbangi dengan stabilitas layanan konvensional agar kepercayaan aktor tetap terjaga. Dengan demikian, penelitian ini memperkuat relevansi *Actor Network Theory* sebagai pendekatan teoretis yang mampu menjelaskan dinamika kebijakan publik berbasis digital di tingkat pemerintah daerah.

5.2.2 Implikasi Praktis

Penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi pemerintah daerah, khususnya Badan Keuangan Daerah dan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok, dalam pengelolaan kebijakan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) melalui aplikasi Depok Single Window (DSW). Temuan penelitian menunjukkan bahwa penguatan kebijakan tidak hanya memerlukan pengembangan sistem digital, tetapi juga pengelolaan relasi antaraktor secara berkelanjutan.

Secara praktis, pemerintah daerah perlu memperkuat koordinasi lintas perangkat daerah agar kebutuhan pelayanan dan pengelolaan sistem teknologi berjalan selaras. Pengelola aplikasi perlu memastikan stabilitas sistem, kejelasan informasi kepada pengguna, serta mekanisme penanganan gangguan yang responsif agar kepercayaan masyarakat tetap terjaga.

Dengan demikian, implikasi praktis penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan kebijakan pembayaran PBB berbasis digital ditentukan oleh keseimbangan antara inovasi teknologi, keberlanjutan layanan, dan pengelolaan hubungan antara pemerintah, sistem, dan masyarakat secara inklusif.

5.3 Rekomendasi

5.3.1 Pemerintah Kota Depok

Pemerintah Kota Depok perlu memperkuat kebijakan pembayaran Pajak Bumi dan bangunan (PBB) melalui aplikasi Depok Single Window (DSW) dengan tidak hanya menekankan pengembangan teknologi, tetapi juga pengelolaan jaringan aktor yang terlibat. Pemerintah daerah perlu menjaga koordinasi berkelanjutan antara Badan Keuangan Daerah, Dinas Komunikasi dan Informatika, perangkat wilayah, serta mitra pembayaran agar pelayanan PBB tetap berjalan stabil

Pemerintah Kota Depok perlu meningkatkan kejelasan dan konsistensi komunikasi kebijakan kepada masyarakat, terutama terkait pembaruan sistem dan gangguan layanan, agar tujuan kebijakan dapat dipahami dengan baik oleh masyarakat. Selain itu, pemerintah daerah perlu mempertahankan layanan pembayaran PBB secara konvensional sebagai bagian dari strategi transisi menuju layanan digital, khususnya bagi masyarakat dengan keterbatasan literasi teknologi.

Dengan demikian, Pemerintah Kota Depok perlu mengelola kebijakan pembayaran PBB melalui DSW secara adaptif dan inklusif agar kebijakan dapat berjalan berkelanjutan sesuai perspektif *Actor Network Theory* Bruno Latour.

5.3.2 Penguatan Jaringan Aktor

Pemerintah daerah perlu melakukan penguatan jaringan aktor dalam kebijakan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) melalui aplikasi Depok Single Window (DSW) dengan memperjelas peran, fungsi, dan relasi antaraktor yang terlibat. Penguatan jaringan aktor dapat dilakukan melalui peningkatan koordinasi lintas perangkat daerah, optimalisasi peran kelurahan sebagai penghubung dengan masyarakat, serta penguatan komunikasi antara pengelola sistem dan pengguna layanan.

Selain itu, pemerintah daerah perlu memperlakukan aktor non-manusia, seperti aplikasi, sistem informasi, dan regulasi, sebagai bagian integral dari jaringan kebijakan yang harus dijaga stabilitas dan keberlanjutannya. Dengan penguatan relasi yang seimbang antara aktor manusia dan non-manusia, jaringan kebijakan dapat berfungsi secara lebih efektif, adaptif, dan berkelanjutan sesuai dengan perspektif ANT.

5.3.3 Penelitian lanjutan berbasis ANT

Penelitian lanjutan berbasis ANT disarankan untuk mengkaji dinamika jaringan aktor kebijakan publik secara lebih mendalam dan longitudinal. Penelitian ini selanjutnya dapat memfokuskan analisis pada proses perubahan relasi antaraktor seiring perkembangan teknologi, kebijakan, dan perilaku masyarakat dalam jangka waktu tertentu.

Selain itu, penelitian lanjutan perlu mengeksplorasi peran aktor laten, seperti budaya, kebiasaan sosial, dan literasi digital, sebagai bagian dari aktor non-manusia yang memengaruhi keberlangsungan kebijakan. Pendekatan ini diharapkan dapat memperkaya pemahaman empiris mengenai bagaimana jaringan kebijakan terbentuk, beradaptasi, dan bertahan dalam konteks pelayanan publik berbasis digital