



**E-GOVERNMENT KABUPATEN BOGOR TAHUN 2021
(PENERAPAN KONSEP GOOD GOVERNANCE PADA
APLIKASI PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (PBB) MOBILE)**

Skripsi

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

Penyusun

Nama: Bijak Punaka

NIM: 14010119130059

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
DEPARTEMEN POLITIK DAN PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2023

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA*)

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Bijak Punaka
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14010119130059
3. Tempat / Tanggal Lahir : Bogor, 21 Juli 2001
4. Departemen/ Program Studi: S-1 Ilmu Pemerintahan
5. Alamat : Perum Buana Asri Blok B4 No. 1,
Nanggewer Mekar, Cibinong, Bogor, Jawa Barat

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi /TA) yang saya tulis berjudul :

“E-Government Kabupaten Bogor Tahun 2021 (Penerapan Konsep Good Governance Pada Aplikasi Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) Mobile)”

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 11 September 2023

Mengetahui,

Dosen Pembimbing



Dr. Drs. Muhammad Adnan, M.A.
NIP 196009161987031001

Pembuat Pernyataan,



Bijak Punaka
NIM 14010119130059

Ketua Program Studi



Dr. Dra. Rina Martini, M.Si.
NIP 19670313199303 2 001

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : E-Government Kabupaten Bogor Tahun 2021 (Penerapan Konsep Good Governance Pada Aplikasi Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) Mobile
Nama Penyusun : Bijak Punaka
NIM : 14010119130059
Departemen : Politik dan Pemerintahan

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan S-1

Dekan

Prof. Dr. Drs. Hardi Warsono, M.T.
NIP. 196408271990011001

Wakil Dekan I

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

Dosen Pembimbing

1. Dr. Sos. Drs. Muhammad Adnan, M.A.

2. Dzunuwanus Ghulam Manar, S.IP, M.Si.

Dosen Penguji

1. Dr. Sos. Drs. Muhammad Adnan, M.A.

2. Dzunuwanus Ghulam Manar, S.IP, M.Si.

3. Dr. Drs. Teguh Yuwono, M. Pol. Admin.

MOTTO

**“MENCOBA BELUM TENTU BERHASIL, TAPI DIAM SUDAH
DIPASTIKAN GAGAL”**

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rahmat Tuhan Yang Maha Esa, skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Skripsi ini adalah persembahan kecil saya untuk dua orang yang paling berharga dalam hidup saya, kedua orang tua saya Bapak Kamil Syamsudin dan Ibu Ernawati yang selalu memberikan kasih sayang, perhatian, semangat, dan doa-doa yang tidak lupa dilantunkan setiap harinya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini.
2. Kepada adik saya yang saya cintai Bisai Salma Punaka, terimakasih banyak telah memberikan semangat dan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Drs. Muhammad Adnan, M.A selaku dosen pembimbing pertama sayayang telah bersedia membimbing saya selama menyusun skripsi. Terima kasih Bapak, semoga diberi kelancaran dalam urusannya.
4. Bapak Dzunuwanus Ghulam Manar, S.IP, M.Si. selaku dosen pembimbing kedua saya yang bersedia membimbing saya selama menyusun skripsi. Terima kasih Bapak, semoga diberi kelancaran dalam urusannya.
5. Sahabat saya di kampus "A6", Adam, Rendy, Nevan, Rosa dan Mila. Terimakasih selama di masa perkuliahan selalu menjadi orang terdekat yang membantu disaat senang dan susah. Semoga se usai kehidupan kampus ini, kita bisa selalu memiliki waktu untuk bertemu.
6. Sahabat Kost saya, Adam, Rendy, Nevan, Osa, terimakasih sudah menjadi teman saya dari awal perkuliahan hingga akhir dan terimakasih selalu membantu saya. Semoga se usai kehidupan kampus ini, kita bisa selalu

memiliki waktu untuk bertemu.

7. Seorang yang spesial bagi saya, Nidya Ainu Intan Hawani, terimakasih telah memberikan semangat dan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman teman saya dirumah, Misel, Kotoy, Kio, terimakasih sudah menjadi teman saya ketika pulang kerumah saat covid-19 perkuliahan berlangsung dirumah.
9. Teman teman saya di Bengkel Vyrus, Verron, Mas Rizky, Mas Dehan, Zeff dan Gaga terimakasih sudah menjadi teman saya di akhir perkuliahan dan terimakasih selalu membantu saya. Semoga sesuai kehidupan kampus ini, kita bisa selalu bertemu kembali.
10. Pegawai BAPPENDA Kabupaten Bogor, Pak Adi, Bu Dellianie, Pak Hotmir, serta Pak Tedi, Terima kasih selalu senantiasa memberikan informasi seperti masukan dan saran terhadap skripsi saya. Semoga diberikan kelimpahan rejeki dan kebahagiaan.

ABSTRAK

Hadirnya aplikasi PBB (Pajak Bumi dan Bangunan) Mobile sebagai aplikasi berbasis daring yang bertujuan untuk mempermudah proses pelayanan administrasi di bidang perpajakan muncul ketika terjadi pandemi *Covid-19*. Didalam praktik penggunaannya sebagai aplikasi pemerintahan yang melakukan pelayanan administrasi perpajakan, sudah seharusnya mewujudkan prinsip-prinsip didalam konsep *good governance*. Perwujudan prinsip-prinsip didalam konsep *good governance* merefleksikan dijunjung tingginya aspek pemenuhan hak-hak rakyat oleh penguasa, oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk menganalisis keberjalanan aplikasi PBB Mobile sebagai perwujudan penerapan prinsip *good governance* di Kabupaten Bogor. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan prinsip-prinsip didalam konsep *good governance* pada aplikasi PBB Mobile menggunakan teori *good governance* yang dikemukakan oleh UNDP (*United Nations Development Programme*) dengan variabel prinsip transparansi, supremasi hukum, daya tanggap, partisipasi, dan akuntabilitas, dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, dan dokumentasi untuk mengkaji tentang pelaksanaan prinsip-prinsip didalam konsep *good governance* pada aplikasi PBB Mobile

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam penggunaan aplikasi PBB Mobile belum mewujudkan penerapan prinsip-prinsip konsep *good governance*. Hal ini dibuktikan dengan buruknya keberjalanan aplikasi ketika masyarakat menggunakannya. Pemerintah sudah berinovasi dengan mengembangkan aplikasi yang akan menjadi terobosan di bidang pelayanan administrasi perpajakan dengan transisi pelayanan dari *offline* beralih kepada pelayanan *online*, akan tetapi jika dikaitkan dengan temuan di lapangan dan ulasan masyarakat pada *Google Play Store* tempat dimana masyarakat dapat mengunduh aplikasi PBB Mobile, terdapat banyak keluhan permasalahan yang dialami masyarakat, buruknya penggunaan aplikasi ini menandakan bahwa hukum yang menyebutkan jika terpenuhinya berbagai kebutuhan pelayanan tidak dijalankan sebagaimana mestinya, masyarakat juga sulit memperoleh informasi pengajuan pelayanan yang mereka ajukan. Sehingga berdasarkan permasalahan diatas membuktikan bahwa aplikasi PBB Mobile belum mewujudkan prinsip-prinsip dari konsep *good governance* dengan maksimal. Oleh karena itu, dalam penelitian ini merekomendasikan agar dapat lebih meningkatkan komunikasi berupa sosialisasi terkait aplikasi ini, serta perlu lebih transparan dan luasnya data yang ditampilkan terkait informasi data pajak pada aplikasi ini.

Kata Kunci: Aplikasi PBB Mobile, *Good Governance*, *E-Government*

ABSTRACT

The presence of the PBB (Land and Building Tax) Mobile application as an online-based application which aims to simplify the administrative service process in the taxation sector emerged when the pandemic occurred Covid-19. In practice, its use as a government application that provides tax administration services should embody the principles of the concept of good governance. The embodiment of the principles in the concept of good governance reflects the high upholding of aspects of fulfilling people's rights by the authorities, therefore this research aims to analyze the running of the PBB Mobile application as an embodiment of the implementation of good governance principles in Bogor Regency.

This research aims to analyze the implementation of the principles in the concept of good governance in the PBB Mobile application using the good governance theory put forward by the UNDP (United Nations Development Program) with the variable principles of transparency, rule of law, responsiveness, participation and accountability, using the method qualitative descriptive with data collection techniques through interviews, and documentation to study the implementation of the principles in the concept of good governance in the PBB Mobile application

The research results show that the use of the PBB Mobile application has not yet realized the application of the concept principles good governance. This is proven by the poor functioning of the application when people use it. The government has innovated by developing an application that will be a breakthrough in the field of tax administration services by transitioning services from offline to online services, however, if it is linked to findings in the field and public reviews on the Google Play Store where people can download the PBB Mobile application, there are There are many complaints about problems experienced by the public, the poor use of this application indicates that the law which states that if various service needs are not fulfilled properly, it is also difficult for the public to obtain information on the service applications they apply for. So based on the problems above, it proves that the PBB Mobile application has not yet fully realized the principles of the good governance concept. Therefore, this research recommends that communication can be further improved in the form of socialization regarding this application, as well as the need to be more transparent and extensive in the data displayed regarding tax data information in this application.

Keywords: PBB Mobile Application, Good Governance, E-Government

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah SWT karena telah memberikan rahmat, petunjuk, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“E-Government Kabupaten Bogor Tahun 2021 (Penerapan Konsep Good Governance Pada Aplikasi Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) Mobile)”**. Skripsi ini saya ajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang. Dalam penyelesaian skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan, bantuan, dan pengarahan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah senantiasa memberikan kemudahan, kelancaran, dan kekuatan kepada penulis untuk menyelesaikan penelitian skripsi ini, sehingga saya dapat menyelesaikan pendidikan Sastra 1 Ilmu Pemerintahan.
2. Bapak Prof. Dr. Yos Johan Utama, S.H., M.Hum selaku Rektor Universitas Diponegoro Semarang.
3. Bapak Dr. Drs. Hardi Warsono, M.TP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
4. Bapak Dr. Nur Hidayat Sardini, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Departemen Politik dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
5. Ibu Dr. Dra. Rina Martini, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.

6. Bapak Dr. Drs. Muhammad Adnan, M.A selaku dosen pembimbing pertama saya yang bersedia membimbing saya selama menyusun skripsi. Terima kasih Bapak, semoga selalu diberikan kesehatan dan kebahagiaan.
7. Bapak Dzunuwanus Ghulam Manar, S.IP, M.Si. selaku dosen pembimbing kedua saya yang bersedia membimbing saya selama menyusun skripsi. Terima kasih Bapak, semoga selalu diberikan kesehatan dan kebahagiaan.
8. Para Dosen Ilmu Pemerintahan dan Civitas Akademika Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.

Akhir kata, penulis berharap skripsi yang telah dikerjakan menjadi bermanfaat bagi seluruh pembaca. Meskipun pada skripsi ini masih banyak kekurangan. Atas hal tersebut, penulis senantiasa menerima masukan yang membangun dari pihak siapapun.

Semarang, 11 September 2023

Pembuat Pernyataan



Bijak Punaka
NIM. 14010119130059

DAFTAR ISI

<u>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA*)</u>	1
<u>HALAMAN PENGESAHAN</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>MOTTO</u>	3
<u>HALAMAN PERSEMBAHAN</u>	5
<u>ABSTRAK</u>	7
<u>ABSTRACT</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>KATA PENGANTAR</u>	9
<u>DAFTAR ISI</u>	11
<u>DAFTAR TABEL</u>	13
<u>DAFTAR GAMBAR</u>	14
<u>BAB I PENDAHULUAN</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>1.1 Latar Belakang</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>1.2 Rumusan Masalah</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>1.3 Tujuan Penelitian</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>1.4 Manfaat Penelitian</u>	Error! Bookmark not defined.
1.4.1 Manfaat Teoritis	Error! Bookmark not defined.
1.4.2 Manfaat Praktis	Error! Bookmark not defined.
<u>1.5 Penelitian Terdahulu</u>	Error! Bookmark not defined.
1.6 Kerangka Teori.....	Error! Bookmark not defined.
1.6.1 Konsep <i>Good Governance</i>	Error! Bookmark not defined.
1.6.2 <i>Electronic Government</i>	Error! Bookmark not defined.
1.7 Operasional Konsep	Error! Bookmark not defined.
1.8 Metode Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.8.1 Desain Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.8.2 Situs Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.8.3 Subjek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.8.4 Jenis Data dan Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
1.8.4.1 Data Primer	Error! Bookmark not defined.
1.8.4.2 Data Sekunder	Error! Bookmark not defined.

1.8.5 Teknik Pengumpulan Data..... **Error! Bookmark not defined.**

1.8.5.1 Wawancara Mendalam..... **Error! Bookmark not defined.**

1.8.5.2 Observasi..... **Error! Bookmark not defined.**

1.8.6 Teknik Analisis dan Interpretasi Data..... **Error! Bookmark not defined.**

BAB II SEKILAS KABUPATEN BOGOR DAN APLIKASI PBB MOBILE
..... **Error! Bookmark not defined.**

2.1 Gambaran Umum Kabupaten Bogor..... **Error! Bookmark not defined.**

2.1.1 Kondisi Geografis dan Wilayah Administratif Kabupaten Bogor
..... **Error! Bookmark not defined.**

2.1.2 Kependudukan Kabupaten Bogor **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 1 Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelompok Umur di Kabupaten Bogor tahun 2021..... **Error! Bookmark not defined.**

2.2 Gambaran Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Bogor
..... **Error! Bookmark not defined.**

2.3 Gambaran Aplikasi PBB Mobile Kabupaten Bogor...**Error! Bookmark not defined.**

BAB III PENGGUNAAN APLIKASI PBB MOBILE OLEH PEMERINTAH KABUPATEN BOGOR DALAM MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE
..... **Error! Bookmark not defined.**

3.1 Penggunaan Aplikasi PBB Mobile Oleh Pemerintah Kabupaten Bogor ..**Error! Bookmark not defined.**

3.1.1 Langkah Awal Penyelenggaraan Penggunaan Aplikasi PBB Mobile **Error! Bookmark not defined.**

3.1.2 Alasan Penggunaan Aplikasi PBB Mobile Oleh Pemerintah Kabupaten Bogor..... **Error! Bookmark not defined.**

3.1.3 Perkembangan Penggunaan Aplikasi PBB Mobile oleh Pemerintah Kabupaten Bogor **Error! Bookmark not defined.**

3.2 Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Pada Aplikasi PBB Mobile Oleh Pemerintah Kabupaten Bogor **Error! Bookmark not defined.**

3.3.2 Faktor Penghambat Penggunaan Aplikasi PBB Mobile oleh Pemerintah Kabupaten Bogor **Error! Bookmark not defined.**

BAB IV PENUTUP **Error! Bookmark not defined.**

4.1 Kesimpulan **Error! Bookmark not defined.**

LAMPIRAN..... **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelompok Umur di Kabupaten Bogor Tahun 2021.....	45
Tabel 2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelompok Umur di Kabupaten Bogor Tahun 2021.....	45
Tabel 3. Realisasi Pendapatan Pemerintah Menurut Jenis Pendapatan (MiliarRupiah) di Kabupaten Bogor tahun 2021.....	79
Tabel 3. Realisasi Belanja Pemerintah Menurut Jenis Pendapatan (MiliarRupiah) di Kabupaten Bogor tahun 2021.....	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Peta Kabupaten Bogor.....	42
Gambar 2 Peta Administrasi Kabupaten Bogor.....	43
Gambar 3 Struktur Organisasi BAPPENDA Kabupaten Bogor.....	48
Gambar 4 Halaman Awal Aplikasi PBB Mobile.....	64
Gambar 5 Sosialisasi Aplikasi Pbb Mobile Di Sosial Media.....	71
Gambar 6 Ulasan Masyarakat Terhadap Aplikasi PBB Mobile.....	75
Gambar 7 Ulasan Masyarakat Terhadap Aplikasi PBB Mobile.....	78
Gambar 8 <i>Rating</i> Aplikasi PBB Mobile Di <i>Google Play</i>	83
Gambar 9 Ulasan Masyarakat Terhadap Aplikasi PBB Mobile.....	90