



INTISARI

Berkembangnya teknologi dan informasi pada milenium ketiga saat ini menjadi perhatian pemerintah dalam menyesuaikan bentuk dan pengembangan layanan publik berbasis digital. Dalam pelaksanaan pengembangan layanan publik berbasis digital tersebut dibutuhkan sebuah kebijakan, namun beberapa studi literatur yang ada tidak semua kebijakan berkaitan digitalisasi layanan publik menunjukkan hasil memuaskan yang disebabkan oleh ketidaksiapan dalam implementasinya di lapangan. Direktorat Jenderal Bea dan Cukai termasuk salah satu bagian dari pemerintah pusat yang tengah serius dalam menerapkan kebijakan pengembangan layanan berbasis digital, salah satunya dalam pengembangan layanan cukai karena menjadi salah satu kontributor pendapatan negara. Penelitian ini memiliki 2 tujuan, pertama mendeskripsikan implementasi kebijakan digitalisasi layanan cukai, kedua mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi digitalisasi layanan cukai. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan data primer berupa wawancara kepada informan, observasi lapangan, dan dokumentasi pendukung lainnya. Informan dalam penelitian ini berjumlah 13 orang, terdiri dari pegawai internal Direktorat Jenderal Bea sebagai pelaksana kebijakan dan pengguna jasa sebagai kelompok sasaran implementasi kebijakan. Hasil analisis implementasi kebijakan digitalisasi layanan cukai, proses komunikasi dilakukan melalui bimtek dan sosialisasi, sumberdaya telah didukung SDM, anggaran, dan peralatan yang memadai, proses disposisi telah adanya komitmen pelaksanaan, struktur birokrasi telah adanya bentuk struktur pelaksanaan, dan proses koordinasi telah adanya jalur wewenang yang jelas dalam pelaksanaannya. Output implementasi kebijakan tersebut saat ini telah dimandatorikan secara nasional. Dalam implementasi kebijakan tersebut masih muncul hambatan kaitan jumlah SDM yang belum ideal serta komunikasi kelompok sasaran yang belum maksimal. Hasil analisis juga menunjukkan beberapa faktor yang mempengaruhi digitalisasi layanan cukai yaitu strategi, kepemimpinan, kapasitas SDM, dan budaya digital.

Kata Kunci : Digitalisasi, Implementasi Kebijakan, Faktor Pengaruh, Layanan Cukai



ABSTRACT

The development of technology and information in the third millennium is currently the government's concern in adjusting the form and development of digital-based public services. In carrying out the development of digital-based public services, a policy is needed, but in several existing literature studies, not all policies related to the digitization of public services show satisfactory results due to unpreparedness in their implementation in the field. The Directorate General of Customs and Excise is a part of the central government which is serious about implementing digital-based service development policies, one of which is developing excise services because it is a contributor to state revenue. This study has 2 objectives, the first is to describe the implementation of the excise service digitization policy, the second to identify the factors that influence the digitization of excise services. This study uses a descriptive qualitative approach with primary data in the form of interviews with informants, field observations, and other supporting documentation. There were 13 informants in this study, consisting of internal employees of the Directorate General of Customs as policy implementers and service users as the target group for policy implementation. The results of the analysis of the implementation of the excise service digitization policy, the communication process is carried out through technical guidance and socialization, the resources have been supported by adequate human resources, budgets and equipment, the disposition process has an implementation commitment, the bureaucratic structure has an implementation structure, and the coordination process has an authority line clear in practice. The output of this policy implementation has now been mandated nationally. In the implementation of this policy, there are still obstacles related to the number of human resources that are not yet ideal and the target group's communication that is not optimal. The results of the analysis also show several factors that influence the digitization of excise services, namely strategy, leadership, HR capacity, and digital culture.

Keyword : *Digitization, Policy Implementation, Factor Affecting, Excise Services*