



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR SINGKATAN	xiv
INTISARI.....	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	14
1.3. Pertanyaan Penelitian	15
1.4. Tujuan Penelitian.....	15
1.5. Manfaat Penelitian.....	15
1.5.1. Manfaat Akademis	15
1.5.2. Manfaat Praktis	16
1.6. Keaslian Penelitian	16
BAB II LANDASAN TEORI	21
2.1. Kebijakan Publik	21
2.2. Implementasi Kebijakan.....	23
2.3. Model Pendekatan Implementasi Kebijakan	26
2.3.1. Model George C Edward III	28
2.3.2. Model Van Meter dan Van Horn	30
2.3.3. Model O'Toole dan Montjoy	32
2.3.4. Model Natesan dan Marathe	33
2.3.5. Model Howlett	35
2.3.6. Model OECD	37
2.3.7. Sintesis Model.....	39
2.3.7.1. Komunikasi	40
2.3.7.2. Sumber Daya.....	42
2.3.7.3. Disposisi.....	44
2.3.7.4. Struktur Birokrasi.....	45
2.3.7.5. Koordinasi.....	46
2.4. Gaya Koordinasi.....	46
2.5. Digitalisasi Layanan Pemerintah (<i>E-Government</i>).....	47
2.6. Faktor Yang Mempengaruhi Digitalisasi	50
2.7. Kerangka Konseptual Penelitian	53
2.8. Definisi Konseptual dan Operasional Penelitian.....	55



2.8.1.	Definisi Konseptual.....	55
2.8.2.	Operasional Penelitian	58
BAB III METODE PENELITIAN.....		61
3.1.	Pendekatan Penelitian.....	61
3.2.	Lokasi Penelitian	62
3.3.	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	63
3.4.	Instrumen Penelitian.....	69
3.5.	Pengolahan dan Analisis Data	71
3.6.	Keabsahan Data	76
BAB IV DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN.....		79
4.1.	Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.....	79
4.2.	Peran Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.....	81
4.3.	Kebutuhan Pengembangan Proses Bisnis Layanan.....	83
4.4.	Pengembangan Proses Bisnis Layanan Cukai.....	85
4.5.	Kebijakan Layanan Cukai	87
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		94
5.1.	Implementasi Kebijakan Digitalisasi Layanan Cukai	94
5.1.1.	Proses Komunikasi.....	95
5.1.2.	Sumber Daya.....	104
5.1.3.	Disposisi.....	112
5.1.4.	Struktur Birokrasi.....	117
5.1.5.	Koordinasi.....	123
5.2.	Output Implementasi Kebijakan Digitalisasi Layanan Cukai	130
5.3.	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Digitalisasi Layanan Cukai	134
5.3.1.	Strategi	135
5.3.2.	Kepemimpinan	143
5.3.3.	Kapasitas Sumber Daya Manusia.....	147
5.3.4.	Budaya Digital	151
5.4.	Diskusi Pembahasan.....	158
5.5.	Pembahasan Menuju Rekomendasi Kebijakan	170
5.6.	Pembahasan Terkait Saran Penelitian Selanjutnya.....	173
BAB VI PENUTUP		181
6.1.	Kesimpulan.....	181
6.2.	Kontribusi Teoritis	185
6.3.	Saran Implikasi Kebijakan	186
6.4.	Saran Penelitian Lebih Lanjut	186
DAFTAR PUSTAKA		190
LAMPIRAN		202