UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Implementasi Digitalisasi Layanan Cukai oleh Street-Level Bureaucrats: Studi Kasus Kantor Bea Cukai Magelang
Arif Wardoyo, Puguh Prasetya Utomo, S.I.P., M.P.A., Ph.D.; Dr. Novi Widyaningrum, S.IP., M.A.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bentuk diskresi yang digunakan *street-level bureaucrats* dalam implementasi kebijakan digitalisasi layanan cukai di Kantor Bea Cukai Magelang, mengidentifikasi faktor-faktor yang menentukan praktik diskresi tersebut, serta menganalisis dampak diskresi terhadap implementasi kebijakan dan pengalaman pengguna layanan, khususnya para Pengusaha Rokok Kelembak Kemenyan.

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus tunggal bersifat *embedded* pada Kantor Bea Cukai Magelang dan Pos Pengawasan Bea dan Cukai Purworejo. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam semi terstruktur, observasi nonpartisipan, dan analisis dokumen terhadap informan yang ditentukan secara *purposive sampling* hingga tercapai kejenuhan data, meliputi petugas layanan, unsur manajemen, dan pengguna layanan. Validitas data diperoleh melalui triangulasi sumber dan metode, sedangkan analisis dilakukan secara tematik melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa diskresi termanifestasi dalam tiga bentuk yang berkembang bertahap, yaitu pendampingan, *workaround* administratif, dan pemberdayaan pengguna layanan menuju kemandirian digital. Penggunaan diskresi dipengaruhi secara hierarkis oleh faktor institusional, organisasi, individu petugas, dan individu pengguna layanan, dengan kesenjangan kesiapan digital pengguna layanan sebagai faktor paling dominan; dasar pertimbangan petugas bergeser dari penilaian moral menjadi penilaian berbasis kapasitas, dan diskresi terbukti meredam potensi alienasi kebijakan.

Diskresi juga berdampak progresif terhadap aksesibilitas layanan, efektivitas implementasi, dan transformasi kapasitas digital pengguna. Temuan ini mengonseptualisasikan diskresi sebagai mekanisme implementasi adaptif yang menjembatani kesenjangan antara standardisasi sistem digital dan kapasitas pengguna layanan, sekaligus memperluas teori *street-level bureaucracy* yang telah ada ke dalam konteks pelayanan publik digital.

Kata kunci: diskresi, *street-level bureaucrats*, digitalisasi layanan cukai, kebijakan publik, kemandirian digital

Implementasi Digitalisasi Layanan Cukai oleh Street-Level Bureaucrats: Studi Kasus Kantor Bea Cukai
Magelang
Arif Wardoyo, Puguh Prasetya Utomo, S.I.P., M.P.A., Ph.D.; Dr. Novi Widyaningrum, S.IP., M.A.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

ABSTRACT

This study aims to describe the forms of discretion exercised by street-level bureaucrats in implementing the customs service digitalization policy at the Magelang Customs and Excise Office, to identify the factors shaping this practice, and to analyze its impact on policy implementation and service users' experience, particularly the Pengusaha Rokok Kelembak Kemenyan, small-scale traditional cigarette producers.

This study used a qualitative approach with an embedded single-case study design, conducted at the Magelang Customs and Excise Office and the Purworejo Customs and Excise Monitoring Post. Data were collected through in-depth semi-structured interviews, non-participant observation, and document analysis, with informants selected via purposive sampling until data saturation, comprising service officers, management, and service users. Validity was established through source and method triangulation, and data were analyzed thematically through data reduction, data display, and conclusion drawing.

The findings show discretion manifesting in three progressively developing forms: assistance, administrative workaround, and user empowerment toward digital independence. Its use was shaped hierarchically by institutional, organizational, individual-officer, and individual-user factors, with users' digital-readiness gap emerging as the most dominant determinant; officers' basis for judgment shifted from moral evaluation toward capacity-based judgement, and discretion was found to mitigate rather than produce policy alienation. Discretion also generated a progressive impact on service accessibility, implementation effectiveness, and users' digital capacity transformation. These findings conceptualize discretion as an adaptive implementation mechanism bridging the gap between digital system standardization and user capacity, thereby extending existing street-level bureaucracy theory to the digital public service context.

Keywords: discretion, *street-level bureaucrats*, customs service digitalization, public policy, digital independence