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/

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN ..... **ii**
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI ..... **iii**
KATA PENGANTAR ..... **iv**
DAFTAR ISI ..... **viii**
DAFTAR TABEL ..... **xi**
DAFTAR GAMBAR ..... **xii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiii**
INTISARI ..... **xiv**
ABSTRACT ..... **xv**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Rumusan Masalah 11
1.3. Pertanyaan Penelitian 13
1.4. Tujuan Penelitian 13
1.5. Manfaat Penelitian 14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **15**
2.1. *Street-Level Bureaucracy* dan Implementasi Kebijakan Digital 15
2.2. Konsep Diskresi dalam Pelayanan Publik 16
2.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Diskresi 18
2.4. Faktor Individu Pemberi Layanan 18
2.4.1. *Moral judgement* 20
2.4.2. *Capacity judgement* 21
2.5. Faktor Individu Penerima Layanan 22
2.6. Faktor Organisasi 23
2.7. Faktor Institusi 25
2.8. Dampak Diskresi terhadap Implementasi Kebijakan dan Layanan Publik 26
2.9. Kerangka Penelitian 31
BAB III METODE PENELITIAN **34**

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/

3.1. Jenis Penelitian 34
3.2. Waktu dan Lokasi Penelitian 35
3.3. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data 36
3.4. Penentuan Informan 37
3.5. Teknik Validasi Data 38
3.6. Analisis Data 39
3.7. Etika Penelitian 40
BAB IV DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN 46
4.1. Profil Kantor Bea Cukai Magelang 46
4.2. Kebijakan Layanan Cukai di Indonesia 51
4.3. Implementasi Digitalisasi Layanan Cukai di Kantor Bea Cukai Magelang . 54
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 59
5.1. Bentuk Diskresi *Street-Level Bureaucrats* dalam Implementasi Digitalisasi Layanan Cukai 59
5.1.1. Manifestasi diskresi melalui pendampingan pengguna layanan 60
5.1.2. Manifestasi diskresi melalui *workaround* administratif dalam layanan digital 70
5.1.3. Manifestasi diskresi melalui pemberdayaan pengguna layanan menuju kemandirian digital 75
5.1.4. Sintesis bentuk diskresi dalam implementasi digitalisasi layanan cukai 81
5.2. Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Diskresi oleh *Street-Level Bureaucrats* dalam Implementasi Digitalisasi Layanan Cukai 86
5.2.1. Faktor individu pemberi layanan 86
5.2.2. Faktor individu penerima layanan 91
5.2.3. Faktor organisasi 97
5.2.4. Faktor institusional 102
5.2.5. Sintesis faktor yang mendorong penggunaan diskresi dalam implementasi digitalisasi layanan cukai 108
5.3. Dampak Penggunaan Diskresi terhadap Implementasi Digitalisasi Layanan Cukai 113
5.3.1. Menjaga aksesibilitas pelayanan digital 114
5.3.2. Mendukung efektivitas implementasi kebijakan digitalisasi layanan

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/

cukai 119
5.3.3. Mendorong transformasi kapasitas digital pengguna layanan 124
5.3.4. Sintesis dampak penggunaan diskresi dalam implementasi digitalisasi layanan cukai 129
BAB VI PENUTUP 134
6.1. Kesimpulan 134
6.2. Keterbatasan Penelitian 138
6.3. Saran 140
6.3.1. Saran bagi kantor bea cukai magelang dan direktorat jenderal bea dan cukai 141
6.3.2. Saran bagi penelitian selanjutnya 143
DAFTAR PUSTAKA 145
LAMPIRAN 155

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/

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Panduan Wawancara Petugas Layanan pada Kantor Bea Cukai Magelang 44

Tabel 3.2 Panduan Wawancara Pimpinan/Manajemen pada Kantor Bea Cukai Magelang 47

Tabel 3.1 Panduan Wawancara Pengguna Layanan pada Kantor Bea Cukai Magelang 47

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/

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian Implementasi Digitalisasi Layanan Cukai Oleh Street Level Bureaucrat 35

Gambar 4.1 Foto Kantor Tjukai Magelang 49

Gambar 4.2 Peta Wilayah Kerja Kantor Bea Cukai Magelang 50

Gambar 4.3 Grafik Perbandingan Target Penerimaan Kantor Bea Cukai Magelang dari tahun ke tahun 52

Gambar 4.4 Grafik Perbandingan Target Realisasi Penerimaan Kantor Bea Cukai Magelang dari tahun ke tahun 53

Gambar 4.5 Program Penyelarasan Probis-TI Area Cukai 55

Gambar 4.6 Ilustrasi Pelayanan Digitalisasi Cukai Secara Online dan Mandiri 58

Gambar 4.7 Ilustrasi Pelayanan Digitalisasi Cukai Oleh Petugas 59

Gambar 5.1 Petugas melakukan pendampingan kepada Pengguna Layanan untuk mengakses sistem aplikasi cukai 65

Gambar 5.2 Petugas mengakses akun pengguna layanan untuk membantu penyampaian dokumen cukai melalui sistem aplikasi 74

Gambar 5.3 Petugas memberikan pendampingan dan pelatihan penggunaan aplikasi kepada para tenaga admin 81

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/

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Izin Penelitian dan Pengambilan Data 157

Lampiran 2. Penyampaian Konfirmasi Izin Penelitian 158