

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan mengenai Implementasi Kebijakan Kepabeanan Berbasis Digital: *taplink.cc* Bea Cukai Pabean Juanda Sidoarjo menyimpulkan bahwa implementasi tersebut dapat dianggap cukup berhasil. Hal ini berdasarkan analisis sebagai berikut:

A. Komunikasi

Implementasi kebijakan telah didukung oleh komunikasi yang relatif jelas dan terstruktur, baik secara internal antarpetugas maupun *eksternal* kepada pengguna jasa. Penyampaian informasi melalui Standar Operasional Prosedur, sosialisasi, dan media pendukung membantu mengurangi kesalahpahaman dalam pelaksanaan kebijakan. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan kendala berupa perbedaan pemahaman di tingkat pelaksana dan masyarakat, terutama pada kebijakan yang bersifat teknis dan berubah secara dinamis.

B. Sumber Daya

Ketersediaan sumber daya, baik sumber daya manusia, anggaran, maupun sarana dan prasarana, secara umum telah memadai dalam mendukung pelaksanaan kebijakan. Kompetensi petugas dan pemanfaatan teknologi turut meningkatkan efektivitas pelayanan dan pengawasan. Meski demikian, beban kerja yang tinggi serta keterbatasan jumlah *personel* pada kondisi tertentu berpotensi memengaruhi optimalisasi implementasi kebijakan.

C. Disposisi

Disposisi atau sikap pelaksana kebijakan menunjukkan komitmen yang baik dalam menjalankan tugas sesuai ketentuan yang berlaku. *Profesionalisme*, *integritas*, dan *orientasi* pada pelayanan publik menjadi faktor pendukung keberhasilan implementasi kebijakan. Namun, perbedaan tingkat pemahaman dan pengalaman antartetugas masih dapat memengaruhi konsistensi dalam pengambilan keputusan di lapangan.

D. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi yang didukung oleh Standar Operasional Prosedur yang jelas dan pembagian tugas yang tegas telah membantu menciptakan kepastian hukum, akuntabilitas, dan keseragaman dalam pelaksanaan kebijakan. Fragmentasi organisasi berjalan cukup efektif melalui koordinasi antarunit terkait. Kendati demikian, kompleksitas prosedur birokrasi pada situasi tertentu masih berpotensi memperlambat proses pelayanan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, aspek komunikasi dalam implementasi kebijakan kepabeanan berbasis digital melalui platform *taplink.cc* di Bea Cukai Juanda telah berjalan dengan cukup baik. Informasi mengenai layanan kepabeanan telah disampaikan melalui berbagai media digital sehingga memudahkan masyarakat memperoleh informasi secara lebih cepat dan praktis. Meskipun demikian, masih terdapat kendala berupa belum optimalnya sosialisasi kepada seluruh pengguna layanan. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian masyarakat belum memahami secara menyeluruh tata cara penggunaan platform *taplink.cc*,

sehingga pemanfaatan layanan digital belum dapat dilakukan secara maksimal. Oleh karena itu, Bea Cukai Juanda disarankan untuk meningkatkan komunikasi kebijakan melalui pelaksanaan sosialisasi yang lebih intensif dan berkelanjutan, baik secara langsung maupun melalui media digital. Selain itu, penyampaian informasi perlu dibuat lebih sederhana, dan mudah dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat, misalnya dengan menyediakan panduan penggunaan, infografis, maupun video edukasi mengenai layanan yang tersedia pada platform *taplink.cc*. Dengan demikian, pemahaman masyarakat terhadap layanan kepabeanan berbasis digital dapat meningkat sehingga implementasi kebijakan dapat berjalan lebih efektif dan optimal.