

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN KEPABEANAN BERBASIS DIGITAL:
TAPLINK.CC BEA CUKAI PABEAN JUANDA SIDOARJO**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



Oleh:

ANYA CITRA KURNIA NANDA

NPM. 21041010286

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR**

FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

SURABAYA

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN KEPABEANAN BERBASIS DIGITAL:
TAPLINK.CC BEA CUKAI PABEAN JUANDA SIDOARJO**

Disusun Oleh:

Anya Citra Kurnia Nanda
21041010286

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

Dosen Pembimbing


Tukiman, S.Sos, M.Si.
NIP. 196103231989031001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Prof. Dr. Catur Suratnoaji, S.Sos., M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN
IMPLEMENTASI KEBIJAKAN KEPABEANAN BERBASIS DIGITAL:
TAPLINK.CC BEA CUKAI PABEAN JUANDA SIDOARJO

Disusun Oleh:

ANYA CITRA KURNIA NANDA
NPM. 21041010286

Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan Publikasi pada Jurnal
Kebijakan Publik (JKP), Program Studi Administrasi Publik, FISIP,
Universitas Riau (Terakreditasi Sinta 4)

Volume 17 Nomor 1 Tahun 2026

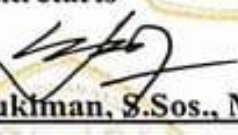
Menyetujui,

Pembimbing

Tim Penguji


Tukiman, S.Sos, M.Si.
NIP. 196103231989031001

Ketua 
Singgih Manggaou, S.IP., M.IP
NIP. 199204012024211029

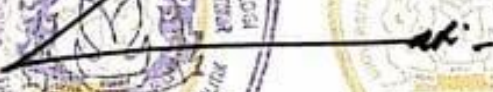
Sekretaris

Tukiman, S.Sos., M.Si
NIP. 196103231989031001

Anggota

Sarah Meirinda Sari, S.AP., MPA.
NIP. 199705022024062001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Prof. Dr. Catur Suratnoadji, M.Si
NIP. 1906804182021211006

LEMBAR REVISI

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN KEPABEANAN BERBASIS DIGITAL:

TAPLINK.CC BEA CUKAI PABEAN JUANDA SIDOARJO

Disusun Oleh:

ANYA CITRA KURNIA NANDA

NPM. 21041010286

**Telah Direvisi dan Disahkan pada
16 Juli 2026**

TIM PENILAI

Ketua

Sekretaris

Anggota


Singgih Mang'alou, S.IP., M.IP
NIP. 199204012024211029


Tukiman, S.Sos., M.Si
NIP. 196103231989031001


Sarah Meirina Sari, S.AP., MPA.
NIP. 199705022024062001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Anya Citra Kurnia Nanda
NPM : 21041010286
Program : Sarjana(S1)
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemulan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Desertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 15 Juli 2026

Yang Membuat pernyataan



Anya Citra Kurnia Nanda
NPM. 21041010286

ABSTRAK

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN KEPABEANAN BERBASIS DIGITAL: *TAPLINK.CC* BEA CUKAI PABEAN JUANDA SIDOARJO

ANYA CITRA KURNIA NANDA
21041010286

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan kepabeanan berbasis digital melalui penggunaan platform *taplink.cc* di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Kepabeanan Juanda di Sidoarjo. Transformasi digital dalam pelayanan kepabeanan menjadi sangat penting karena meningkatnya arus perdagangan internasional dan permintaan akan pelayanan publik yang efektif, transparan, dan akuntabel. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, melalui teknik pengumpulan data seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Analisis penelitian didasarkan pada model implementasi kebijakan George C. Edward III, yang mencakup aspek komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan *taplink.cc* telah membantu meningkatkan akses informasi dan memfasilitasi masyarakat dalam memperoleh pelayanan kepabeanan digital. Namun, masih terdapat kendala dalam mengoptimalkan penggunaan teknologi, terutama terkait sosialisasi kepada pengguna layanan. Oleh karena itu, perlu diperkuat komunikasi kebijakan dan disesuaikan struktur birokrasi agar implementasi kebijakan kepabeanan berbasis digital dapat berjalan lebih efektif dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Bea cukai, Implementasi, *Taplink.cc*, Juanda, Sidoarjo

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF DIGITAL-BASED CUSTOMS POLICY: *TAPLINK.CC* JUANDA CUSTOMS AND EXCISE SIDOARJO

ANYA CITRA KURNIA NANDA
21041010286

This study aims to analyze the implementation of digital-based customs policies through the use of the *taplink.cc* platform at the Juanda Customs and Excise Supervision and Service Office in Sidoarjo. Digital transformation in customs services is becoming crucial due to the increasing flow of international trade and the demand for effective, transparent, and accountable public services. This study uses a qualitative method with a descriptive approach, through data collection techniques such as interviews, observation, and documentation. Informants were selected using *purposive sampling* and *snowball sampling* techniques. The research analysis is based on George C. Edward III's policy implementation model, which includes aspects of communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. The results show that the use of *taplink.cc* has helped improve access to information and facilitate the public in obtaining digital customs services. However, there are still obstacles in optimizing the use of technology, especially related to socialization to service users. Therefore, it is necessary to strengthen policy communication and adjust the bureaucratic structure so that the implementation of digital-based customs policies can run more effectively and sustainably.

Keywords: Customs, Implementation, *Taplink.cc*, Juanda, Sidoarjo

KATA PENGANTAR

Dengan penuh rasa terima kasih dan penghargaan, penulis mengucapkan syukur kepada Allah SWT yang dengan anugerah-Nya telah membuat skripsi ini dapat diselesaikan yang berjudul **“IMPLEMENTASI KEBIJAKAN KEPABEANAN BERBASIS DIGITAL: *TAPLINK.CC* BEA CUKAI PABEAN JUANDA SIDOARJO”**.

Skripsi ini telah disiapkan dengan seksama untuk memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana di Program Studi Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Penulis menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada Bapak Tukiman, S.Sos, M.Si, selaku pembimbing karena atas semua dukungan, arahan yang berharga, dan waktu yang telah diberikan. Selain itu, penulis juga ingin mengungkapkan rasa terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyelesaian penelitian ini, terutama:

1. Pintu kebahagiaan saya, mama Santi. Sebab berkat beliau yang selalu mendoakan, memberikan nasihat, dukungan, serta memotivasi dan menanamkan rasa percaya kepada penulis,
2. Inspirasi saya, papa Kurniawan. Karena berkat dukungan beliau yang selalu mendidik dan memotivasi penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini,
3. Kakak kandung saya, Wanda. Karena berkat semangat dari beliau yang selalu membantu penulis hingga mampu menyelesaikan skripsi ini.

4. Prof Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT, sebagai Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur,
5. Prof Dr. Catur SuratNomoraji, M.Si sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur,
6. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.AP sebagai Koordinator Program Studi Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur,
7. Direktur Jenderal Bea dan Cukai beserta seluruh staf yang telah memberikan izin, waktu, dan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian serta mengumpulkan data yang diperlukan,
8. Seluruh dosen di Administrasi Publik yang telah memberikan banyak pengetahuan dan pengalaman baik secara teori maupun praktik selama masa perkuliahan,
9. Rekan – rekan Angkatan 2021 yang bersama–sama berusaha meraih kelulusan,

Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan skripsi ini tentunya terdapat kekurangan. Sehingga, penulis sangat mengharapkan masukan dan saran yang konstruktif untuk memperbaiki dan menyempurnakan penulisan di masa mendatang. Sebagai penutup, dengan segala keterbatasan yang dimiliki penulis, diharapkan skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua kalangan secara umum termasuk bagi penulis sendiri.

Surabaya, Februari 2025

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR REVISI	iv
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	12
1.3. Tujuan Penelitian.....	12
1.4. Manfaat Penelitian.....	12
A. Manfaat Teoritis.....	12
B. Manfaat Praktis	13

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu	15
2.2 Landasan Teori	22
2.2.1 Tinjauan Umum Kepabeanan	22
A. Pengertian Kepabeanan	22
B. Sumber Hukum Pabean	23
C. Fungsi Bea Cukai	23
2.2.2 Pengertian Implementasi.....	24
2.2.3 Pengertian Kebijakan.....	26
2.2.4 Model Implementasi	26
2.2.5 Pelayanan Publik	27
2.2.6 Alur Penggunaan <i>Taplink.cc</i> Bea Cukai Juanda	28
2.2.7 Implementasi Kebijakan Edward III.....	29
A. Komunikasi.....	29
B. Sumber Daya.....	32
C. Disposisi (<i>dispositions</i>).....	34
D. Struktur Birokrasi.....	35
2.3 Kerangka Berpikir.....	36

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	37
3.2 Lokasi Penelitian	38
3.3 Fokus Penelitian	39

3.4 Sumber dan Jenis Data	44
3.5 Teknik Penentuan Informan	45
3.6 Teknik Pengumpulan Data	45
3.7 Teknik Analisis Data.....	47
3.8 Keabsahan Data	49

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	53
4.1.1 Gambaran Umum Kantor Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Juanda Sidoarjo	53
A. Lokasi Kantor	55
B. Sejarah Pendirian	55
C. Dasar Hukum.....	57
D. Visi dan Misi Kantor Pelayanan dan Pengawasan Bea Cukai Tipe Madya Pabean Juanda Sidoarjo	57
E. Struktur Organisasi.....	59
F. Survey Kepuasan Pengguna Jasa	59
G. Tugas Pokok dan Fungsi	60
4.2 Hasil Penelitian	64
A. Komunikasi.....	65
B. Sumber Daya.....	72
C. Disposisi (<i>dispositions</i>).....	79
D. Struktur Birokrasi.....	81

4.3 Pembahasan.....	87
A. Komunikasi.....	87
B. Sumber Daya.....	92
C. Disposisi (<i>dispositions</i>).....	98
D. Struktur Birokrasi.....	100
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	106
5.2 Saran	107
DAFTAR PUSTAKA	109
LAMPIRAN	111

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Komponen Analisis.....	47
Gambar 4.1 Kantor Bea Cukai Juanda Sidoarjo	55
Gambar 4.2 Struktur Organisasi KPPBC TMP Juanda.....	59
Gambar 4.3 Survey Kepuasan Di Bea Cukai Juanda Tahun 2024.....	60
Gambar 4.4 Laman <i>Taplink.cc</i> Bea Cukai Juanda.....	67
Gambar 4.5 Peralatan dan Tempat Pelayanan di Bea Cukai Juanda.....	79
Gambar 4.6 Disposisi	81
Gambar 4.7 Prosedur Standar Operasional Prosedur	85

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Barang Yang Dimusnahkan Bea Cukai Juanda periode 2021-2024	10
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Sekarang	20
Tabel 4.1 Sejarah KPPBC TMP Juanda.....	56
Tabel 4.2 Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin, Status, dan Pendidikan .	63