

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuan dalam teknologi informasi dalam beberapa dekade terakhir telah mengubah cara pandang dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk metode yang digunakan oleh organisasi untuk melaksanakan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia. Menurut Solissa (2023) revolusi digital yang ditandai dengan kemunculan internet, perangkat mobile, dan berbagai *platform* pembelajaran digital telah membuka peluang baru dalam metode penyampaian pengetahuan dan keterampilan. Pergeseran ini tidak hanya mengubah cara individu mengakses informasi, tetapi juga mentransformasi pendekatan tradisional pelatihan yang sebelumnya sangat bergantung pada interaksi tatap muka (Fuad *et al.*, 2021).

Dalam konteks ini, menurut Rahman *et al.* (2024) *e-learning* muncul sebagai solusi inovatif yang menawarkan fleksibilitas dan efisiensi yang belum pernah ada sebelumnya. *E-learning*, atau pembelajaran digital, mengacu pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung proses pendidikan dan pengajaran. Metode ini mencakup berbagai format, mulai dari modul pembelajaran asinkron yang dapat diakses kapan saja, hingga sesi pelatihan sinkron yang memungkinkan interaksi *real-time* melalui *platform* konferensi video (Rijal & Sholihah, 2022). Keunggulan *e-learning* terletak pada kemampuannya untuk mengatasi kendala geografis dan waktu memungkinkan peserta belajar dari lokasi mana pun dan kapan pun, sesuai dengan jadwal dan preferensi mereka.

Sektor pemerintahan, yang seringkali dianggap lambat dalam mengadopsi inovasi, kini mulai menyadari potensi besar *e-learning* dalam meningkatkan

kompetensi pegawainya. Tren global menunjukkan peningkatan signifikan dalam penggunaan *e-learning* di instansi pemerintah di berbagai negara. Alasan utama di balik pergeseran ini meliputi efisiensi biaya, kemampuan untuk menstandarisasi materi pelatihan, dan potensi untuk menjangkau audiens yang lebih luas dalam waktu yang lebih cepat (Setyaningsih *et al.*, 2022).

Namun, implementasi *e-learning* dalam lingkungan pemerintahan tidak lepas dari tantangan. Resistensi terhadap perubahan, terutama di kalangan pegawai senior yang terbiasa dengan metode konvensional, seringkali menjadi hambatan utama. Selain itu, masalah infrastruktur teknologi yang tidak merata, terutama di daerah terpencil, dapat membatasi akses terhadap program *e-learning*. Kebutuhan akan peningkatan keterampilan digital di kalangan pegawai juga menjadi perhatian penting, mengingat tidak semua individu memiliki tingkat literasi digital yang sama.

Pemerintah telah menunjukkan komitmennya dalam mengadopsi *e-learning* menjadi bagian integral dari strategi pengembangan sumber daya manusia bagi aparatur negara. Inisiatif ini sejalan dengan visi pemerintah untuk menciptakan birokrasi yang efisien dan berbasis teknologi. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) telah mengeluarkan berbagai kebijakan yang mendorong penggunaan *e-learning* dalam pelatihan pegawai negeri sipil. Langkah ini diharapkan dapat meningkatkan kompetensi aparatur negara secara lebih efektif dan efisien.

Metode pembelajaran yang menggunakan teknologi informasi telah diatur dalam regulasi. Menurut UU No. 5 Tahun 2014 dan PP No. 11 Tahun 2017, program pengembangan kompetensi bagi PNS dapat dilakukan melalui pelatihan

yang diselenggarakan dengan pendekatan klasikal atau nonklasikal. Pelatihan klasikal dilaksanakan melalui pertemuan langsung di dalam kelas, sementara pelatihan nonklasikal mencakup metode seperti *e-learning* sebagai salah satu pilihannya.

E-learning telah menjadi paradigma baru dalam pendidikan dan pelatihan, menawarkan fleksibilitas, aksesibilitas, dan efisiensi yang sulit dicapai melalui metode konvensional. Menurut studi yang dilakukan oleh Sugiri dan Pratama (2020), *e-learning* tidak hanya meningkatkan efisiensi biaya pelatihan, tetapi juga berpotensi meningkatkan retensi pengetahuan dibandingkan metode tatap muka. Namun, Aida (2023) mengingatkan bahwa efektivitas *e-learning* sangat bergantung pada desain instruksional, motivasi peserta, dan dukungan organisasi.

Di Indonesia, penelitian yang dilakukan oleh Hermila dan Bau (2023) terhadap implementasi *e-learning* di institusi pemerintah menunjukkan adanya kesenjangan antara ekspektasi dan realitas. Meskipun *e-learning* dipandang sebagai solusi efisien untuk pengembangan kompetensi pegawai, masih terdapat kendala dalam aspek infrastruktur, literasi digital pegawai, dan sistem evaluasi yang belum memadai. Dalam konteks institusi pemerintah, adopsi *e-learning* memiliki tantangan tersendiri. Penelitian yang dilakukan oleh Khasanah *et al.* (2022) menunjukkan bahwa faktor budaya organisasi, infrastruktur teknologi, dan kesiapan pegawai menjadi determinan utama keberhasilan implementasi *e-learning* di sektor publik.

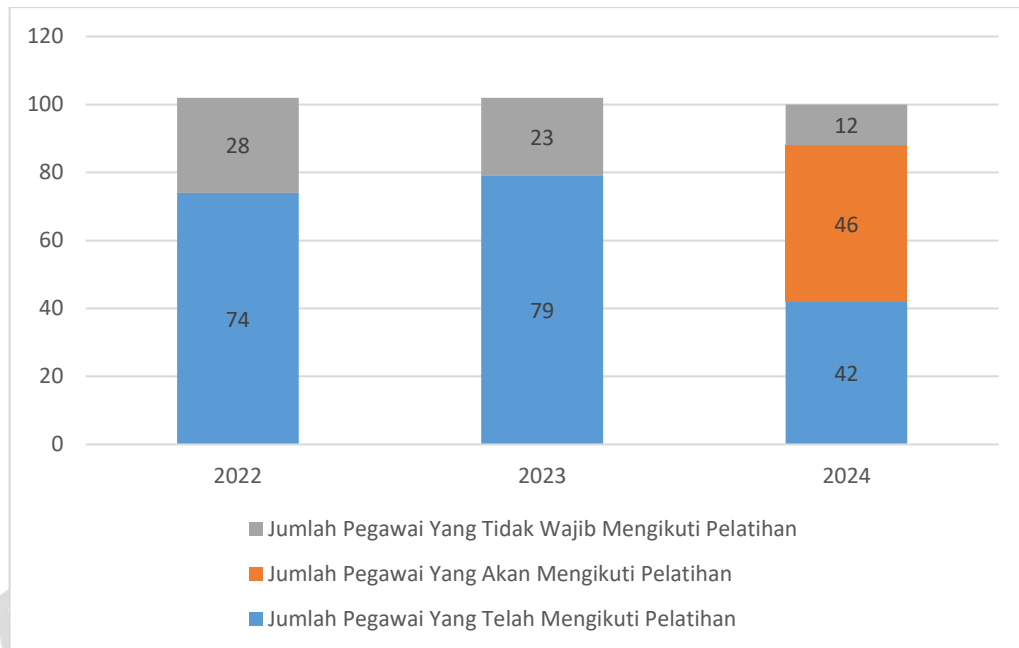
Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan (BPPK) adalah lembaga eselon satu di bawah Kementerian Keuangan yang memiliki tanggung jawab untuk menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan guna mendukung peningkatan

kompetensi Aparatur Sipil Negara di bidang keuangan negara. BPPK saat ini tengah bertransformasi dalam penyelenggaraan pelatihan, dengan penekanan yang lebih besar pada penerapan pelatihan berbasis *e-learning* (Rakhmadina & Setyaningrum, 2021).

Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Gresik, sebagai unit pelaksana teknis di bawah Kementerian Keuangan, telah mengambil langkah proaktif dengan menerapkan program pelatihan berbasis *e-learning*. Inisiatif ini tidak hanya mencerminkan kesadaran akan pentingnya adaptasi terhadap perkembangan teknologi, tetapi juga menunjukkan komitmen untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam menghadapi tantangan global yang semakin kompleks.

Selama ini Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Gresik sudah melakukan tahapan-tahapan pelaksanaan pelatihan. Dimulai dari penyusunan Analisis Kebutuhan Pelatihan yang disusun pada tahun sebelumnya untuk pelaksanaan pelatihan tahun ini. Dalam analisis tersebut mengakomodir terkait kebutuhan organisasi, kebutuhan tugas, maupun kebutuhan pegawai. Hasil dari analisis kebutuhan tersebut adalah usulan program pelatihan yang didalamnya sudah mencakup nama pegawai, jenis atau tema pelatihan dan perkiraan waktu pelaksanaan. Selain itu juga dari beberapa jenis pelatihan tersebut sudah ditentukan metode pelatihannya. Metode pelatihan tersebut ada yang menggunakan metode klasikal (tatap muka) maupun pelatihan *e-learning*.

Berikut data pelaksanaan pelatihan *E-learning* yang telah dilaksanakan oleh Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Gresik :



Sumber : Data diolah (2024)

Gambar 1.1 Data Jumlah Pegawai Yang Mengikuti Pelatihan Secara *E-Learning*

Dari data gambar 1.1, terlihat bahwa dari data 3 tahun terakhir mengalami peningkatan jumlah pegawai yang mengikuti program pelatihan *e-learning*. Pada tahun 2022 terdapat 74 pegawai yang mengikuti pelatihan *e-learning* dari jumlah pegawai 102 orang. Pada tahun 2023 terdapat 79 pegawai yang mengikuti program pelatihan *e-learning* dari jumlah pegawai 102 orang, sedangkan pada tahun 2024 direncanakan ada 86 pegawai yang akan mengikuti program pelatihan *e-learning* dari jumlah pegawai 98 orang. Dari 86 pegawai yang direncanakan untuk mengikuti pelatihan *e-learning*, 42 orang sudah melaksanakan program pelatihan tersebut pada semester 1 tahun 2024, sedangkan sisanya sebanyak 44 akan mengikuti di semester 2. Rincian dari peserta pelatihan berdasarkan per unit yang sudah dilaksanakan dan direncanakan adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1 Data Sebaran Pelatihan *E-Learning* dan Jumlah Pegawai Yang Mengikuti per Unit

No	Unit	Jumlah Pegawai Yang Sudah Mengikuti Pelatihan	Jumlah Pegawai Yang Akan Mengikuti Pelatihan	Jumlah Pegawai Yang Tidak Mengikuti Pelatihan	Jumlah
1	Subbagian Umum	5	5	3	13
2	Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai	28	18	7	53
3	Seksi Perbendaharaan	1	3	0	4
4	Seksi Kepatuhan Internal	2	2	0	4
5	Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi	2	1	0	3
6	Seksi Penindakan dan Penyidikan	1	14	2	17
7	Seksi Pengolahan Data dan Administrasi Dokumen	3	1	0	4
	Jumlah	42	44	12	98

Sumber: Data diolah (2024)

Tabel 1.1 ini menggambarkan kondisi pelatihan *e-learning* pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Gresik yang terdiri dari tujuh unit berbeda, dengan total 98 pegawai. Secara keseluruhan, dari 98 total pegawai, 42 pegawai sudah mengikuti pelatihan *e-learning*, 44 pegawai akan mengikuti pelatihan, dan 12 pegawai tidak mengikuti pelatihan dengan alasan pegawai baru, sedang tugas belajar, ataupun sudah mendekati usia pensiun.

Selain itu, dari 42 pegawai yang sudah mengikuti program pelatihan *e-learning* tersebut, tersebar dalam 25 jenis pelatihan dengan distribusi peserta sebagai berikut :

Tabel 1.2 Data Tema Pelatihan *E-Learning* dan Jumlah Pegawai Yang Mengikuti

No	Tema Pelatihan	Jumlah Pegawai Yang Mengikuti
1	<i>E-Learning</i> Platform Pembayaran Pemerintah Angkatan II	1
2	<i>E-Learning</i> Bendahara Penerimaan Angkatan I	1
3	<i>E-Learning</i> dan PJJ <i>Communication Skills</i> Tingkat Dasar	1
4	<i>E-Learning</i> dan PJJ <i>Excellent Frontliners</i>	2
5	<i>E-Learning</i> Fasilitas Kepabeanan di Kawasan Khusus	2
6	<i>E-Learning</i> Fasilitas Kepabeanan di Kawasan Khusus Angkatan II	1
7	<i>E-Learning</i> Fasilitas Kepabeanan di Kawasan Khusus Angkatan IV	4
8	<i>E-Learning</i> Fasilitas Pembebasan	1
9	<i>E-Learning</i> Fasilitas Pembebasan Angkatan I	1
10	<i>E-Learning</i> Identifikasi dan Klasifikasi Barang Dasar Angkatan II	1
11	<i>E-Learning</i> Kearsipan	1
12	<i>E-Learning Managing Change: Being Adaptive and Agile</i> Angkatan I	13
13	<i>E-Learning</i> Pemeriksaan Barang Impor Dasar Angkatan I	2

No	Tema Pelatihan	Jumlah Pegawai Yang Mengikuti
14	<i>E-Learning</i> Penatausahaan BMN (<i>Open Access</i>)	1
15	<i>E-Learning</i> Pengantar Cukai Lanjutan	5
16	<i>E-Learning</i> Pengantar Kepatuhan Internal Kepabeanan dan Cukai Angkatan I	3
17	<i>E-Learning</i> Pengantar Layanan Informasi Kepabeanan dan Cukai	1
18	<i>E-Learning</i> Pengenalan Fasilitas Kemudahan Impor Tujuan Ekspor (KITE)	1
19	<i>E-Learning</i> Pengenalan <i>National Logistics</i> <i>Ecosystem</i> Angkatan IV	4
20	<i>E-Learning</i> Pengenalan <i>National Logistics</i> <i>Ecosystem</i> Angkatan II	1
21	<i>E-Learning</i> Pengenalan Tempat Penimbunan Berikat	1
22	<i>E-Learning</i> Pengetahuan Barang Larangan dan Pembatasan	2
23	<i>E-Learning</i> Proses Bisnis Direktorat Jenderal IPajak untuk Pegawai Direktorat Jenderal Bea dan Cukai	1
24	<i>E-Learning</i> Siklus Pengelolaan BMN (<i>Open Access</i>)	1
25	<i>E-Learning</i> Tata Cara Pembentukan Jabatan serta Mekanisme Penetapan Jabatan dan Peringkat bagi Pelaksana di Lingkungan Kementerian Keuangan Angkatan II	1

Sumber: Data diolah (2024)

Dari total 25 program pelatihan yang telah diselenggarakan, tercatat sebanyak 53 keikutsertaan peserta yang melibatkan 42 individu. Data ini menunjukkan bahwa terdapat sejumlah pegawai yang mengikuti lebih dari satu

program pelatihan. Fenomena ini mengindikasikan adanya kebutuhan yang tinggi dari pegawai untuk terus meningkatkan kompetensi melalui berbagai pelatihan yang disediakan oleh organisasi. Dengan mencermati rincian data, dapat diketahui jumlah dan identitas pegawai yang berpartisipasi dalam lebih dari satu pelatihan, yang memberikan gambaran tentang pola keikutsertaan serta antusiasme terhadap program pelatihan tersebut dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1.3 Data Pemetaan Peserta Yang Mengikuti 2 Pelatihan

No	Nama	Pelatihan Yang Diikuti
1	Abdul Rochim	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>E-learning</i> dan PJJ <i>Communication Skills</i> Tingkat Dasar 2. <i>E-learning</i> Pengenalan <i>National Logistics Ecosystem</i> Angkatan IV
2	Danang Kusbadrianto	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>E-learning</i> Pengantar Cukai Lanjutan 2. <i>E-learning</i> Pengetahuan Barang Larangan dan Pembatasan
3	Dimas Viki Vendi	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>E-learning</i> Fasilitas Kepabeanan di Kawasan Khusus Angkatan IV 2. <i>E-learning</i> Pengenalan Fasilitas Kemudahan Impor Tujuan Ekspor (KITE)
4	Edo Pratama	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>E-learning</i> Pemeriksaan Barang Impor Dasar Angkatan I 2. <i>E-learning</i> Pengantar Kepatuhan Internal Kepabeanan dan Cukai Angkatan I
5	Eko Rudi Hartono	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>E-learning</i> <i>Managing Change: Being Adaptive and Agile</i> Angkatan I

No	Nama	Pelatihan Yang Diikuti
		2. <i>E-learning</i> Pengenalan <i>National Logistics Ecosystem</i> Angkatan II
6	Luthfi Novialdi Syahrudin	1. <i>E-learning</i> Penatausahaan BMN (<i>Open Access</i>) 2. <i>E-learning</i> Siklus Pengelolaan BMN (<i>Open Access</i>)
7	Muhammad Agung Triono	1. <i>E-learning</i> Pengantar Kepatuhan Internal Kepabeanan dan Cukai Angkatan I 2. <i>E-learning</i> Pengenalan Tempat Penimbunan Berikat
8	Nurfiana Khoirun Nisa	1. <i>E-learning</i> Fasilitas Pembebasan Angkatan I 2. <i>E-learning</i> Kearsipan
9	Prastya Ristu Nugroho	1. <i>E-learning</i> Fasilitas Kepabeanan di Kawasan Khusus Angkatan IV 2. <i>E-learning</i> Pengantar Cukai Lanjutan
10	Raden Irwandha Triyono	1. <i>E-Learning</i> Platform Pembayaran Pemerintah Angkatan II 2. <i>E-learning</i> <i>Managing Change: Being Adaptive and Agile</i> Angkatan I
11	Sendy Via Anugerahsari	1. <i>E-learning</i> Bendahara Penerimaan Angkatan I 2. <i>E-learning</i> Pemeriksaan Barang Impor Dasar Angkatan I

Sumber: Data diolah (2024)

Dari banyaknya jumlah pelatihan yang telah dilaksanakan perlu dilakukan evaluasi yang komprehensif. Evaluasi pasca pelatihan menjadi komponen krusial

yang sering terabaikan dalam siklus pelatihan. Hanya sebagian kecil organisasi yang melakukan evaluasi komprehensif terhadap dampak pelatihan terhadap kinerja pegawai. Padahal, evaluasi pasca pelatihan tidak hanya mengukur kepuasan peserta, tetapi juga menilai transfer pengetahuan dan perubahan perilaku dalam konteks pekerjaan. Tanpa evaluasi yang mendalam, sulit untuk memastikan *return on investment* dari program pelatihan *e-learning* (Engriyani & Rugaiyah, 2022).

Tabel 1.4 Data Capaian Kinerja Pegawai Tahun 2023 Sebelum Mengikuti Program Pelatihan

No	Nama	Jabatan	Nilai Kinerja Pegawai
1	Abdul Rochim	Pelaksana	110,72
2	Aditiya Dwi Yulianto	Pelaksana	112,83
3	Ahmadi Zaki Sani	Pelaksana	111,33
4	Alim Sobirin	Kepala Seksi	114,36
5	Alvan Chorinda	Pelaksana	107,38
6	Aries Setyarini	Pemeriksa Bea dan Cukai Ahli Pertama	112,37
7	Daeng Yusuf Hariadi	Pelaksana	107,91
8	Danang Kusbadrianto	Pelaksana	105,82
9	Darmansyah	Kepala Seksi	112,98
10	Dimas Viki Vendi	Pelaksana	108,11
11	Dwi Jauwari	Pelaksana	109,32
12	Edo Pratama	Pelaksana	110,37
13	Eko Rudi Hartono	Kepala Seksi	119,85
14	Enjel Keke Martadania	Pelaksana	113,82
15	Everest Laut Dolar	Kepala Seksi	106,77
16	Fauzia Rahmawati	Pelaksana	115,00
17	Ferdian Santoso	Pelaksana	116,21
18	Firdaus Habibullah Hidayat	Pelaksana	113,16

No	Nama	Jabatan	Nilai Kinerja Pegawai
19	Frederich Yuniarto Eko Rahayu	Kepala Seksi	108,51
20	Hendra Tjahjono	Kepala Seksi	114,54
21	Inariefti Kartika Andarmawanti	Pelaksana	114,08
22	Iqbal M. Fathin	Pelaksana	118,53
23	Kevin Nicodemus Manurung	Pelaksana	109,02
24	Khalid Mawardi	Pelaksana	110,53
25	Khoirul Anwar	Kepala Seksi	110,6
26	Luthfi Novialdi Syahrudin	Pelaksana	117,11
27	Mardito Galih Pringgodani	Pelaksana	118,48
28	Muhammad Agung Triono	Pelaksana	114,37
29	Muhammad Fatkhur Rohman P	Pelaksana	109,4
30	Novan Indra Prasetya	Pelaksana	112,21
31	Nurfiana Khoirun Nisa	Pelaksana	110,07
32	Phaksi Purnamasari Putra	Pelaksana	105,48
33	Prastya Ristu Nugroho	Pelaksana	107,77
34	Raden Irwandha Triyono	Kepala Seksi	117,88
35	Retno Krisnandari	Kepala Seksi	111,76
36	Riyanto Hadi Saputro	Kepala Seksi	117,32
37	Sendy Via Anugerahsari	Pelaksana	108,12
38	Sigit Prasetya	Pelaksana	106,14
39	Sofian Simon Nesimnahan	Pelaksana	108,22
40	Triyono	Kepala Seksi	106,57
41	Wahjudi Adrijanto	Kepala Kantor	107,22
42	Yohan Recardhana	Kepala Seksi	112,37

Sumber: Subbagian Umum (2024)

Tabel 1.4 menunjukkan bahwa nilai kinerja dari masing-masing pegawai pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Gresik sebelum mengikuti program pelatihan. Dari data tersebut terlihat bahwa nilai kinerja pegawai pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Gresik belum maksimal dimana nilai maksimal yang diharapkan adalah 120. Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Simamora (2020) menyebutkan bahwa salah satu tujuan dari dilaksanakannya program pelatihan adalah untuk memperbaiki kinerja.

Evaluasi menyeluruh dilakukan untuk mengukur dampak nyata dari program *e-learning* terhadap peningkatan kinerja pegawai dan kualitas layanan di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Gresik. Lebih jauh lagi, hal ini berimplikasi pada keberlanjutan dan penyempurnaan program pelatihan *e-learning* di masa depan. Sebagaimana diargumentasikan oleh Rahman *et al.* (2020), evaluasi yang berkelanjutan adalah kunci untuk memastikan bahwa *e-learning* tidak hanya menjadi tren sesaat, tetapi benar-benar menjadi alat transformatif dalam pengembangan sumber daya manusia di sektor publik.

Pelatihan *e-learning* yang telah diselenggarakan oleh Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Gresik dilaksanakan dengan mengedepankan prinsip evaluasi di akhir program. Evaluasi ini bertujuan untuk menilai efektivitas pelatihan, memastikan pencapaian tujuan pembelajaran, dan mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan di masa depan. Proses evaluasi ini telah diatur secara sistematis dan tercantum dalam Kerangka Acuan Kerja (KAK) yang menjadi panduan bagi setiap program pelatihan yang diadakan. Seperti yang ditunjukkan pada gambar 1.2, KAK ini berisi rincian langkah-langkah evaluasi, indikator penilaian keberhasilan, serta mekanisme pengumpulan umpan balik dari peserta.

Dengan pendekatan yang terstruktur ini, Kantor Bea dan Cukai Gresik memastikan bahwa setiap program pelatihan yang diadakan memberikan manfaat optimal bagi pengembangan kompetensi pegawai.

CP BP/BPP.III.v0.NOOR.202101



<p>Khusus:</p> <ul style="list-style-type: none"> Menguasai materi yang disampaikan dalam mata pelajaran terkait.
BENTUK EVALUASI
<p>EVALUASI LEVEL 1</p> <ol style="list-style-type: none"> Evaluasi Pengajar Evaluasi penyelenggaraan yang diselenggarakan sebagaimana aturan evaluasi penyelenggaraan pelatihan yang berlaku
<p>EVALUASI LEVEL 2</p> <ol style="list-style-type: none"> Evaluasi terhadap peserta dilakukan dengan ujian komprehensif. Ujian komprehensif akan dilaksanakan dengan menggunakan fasilitas yang ada dalam Kemenkeu Learning Center (KLC). Nilai minimal ujian komprehensif adalah 60. Peserta yang belum mencapai nilai minimal dapat melakukan retake maksimal 2x. Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan ujian dan retake akan disampaikan oleh Bidang Evaluasi Kinerja dan Pelaporan pada saat pengarahan program atau menjelang pelaksanaan ujian. Syarat untuk mengikuti ujian komprehensif adalah menyelesaikan seluruh (100%) kegiatan pembelajaran yang ada dalam KLC. Perhitungan nilai akhir hasil belajar peserta memperhatikan ketentuan sebagai berikut $NA = 70\% \times \sum NT + 30\% \times NK$ $NT = (NPR \times NP) / 100$ $NPR = 30\% P + 70\% Q$ <p>P = Kehadiran Q = Nilai Aktivitas = 40% nilai kuis + 60% nilai penugasan membuat rangkuman NP = sesuai persentase JP mata pelajaran dibagi jumlah total JP</p>
<p>EVALUASI LEVEL 3</p> <p>-</p>
<p>EVALUASI LEVEL 4</p> <p>-</p>

Sumber: <https://klc2.kemenkeu.go.id/>

Gambar 1.2 Kerangka Acuan Kerja Program Pelatihan Terkait Penjelasan Bentuk Evaluasi

Dalam Kerangka Acuan Kerja tersebut disebutkan bahwa evaluasi dilaksanakan pada 2 level evaluasi. Level evaluasi yang pertama yaitu evaluasi pengajar dan evaluasi penyelenggaraan pelatihan. Sementara evaluasi level kedua yaitu evaluasi terhadap pemahaman peserta terhadap peningkatan pengetahuan atau

keterampilan peserta. Hal ini dilakukan dengan menggunakan metode ujian komprehensif.

Berdasarkan Model Evaluasi yang dikembangkan oleh Donald Kirkpatrick tentang *Four Levels of Training Evaluation* pada tahun 1959 dan diperbarui pada 1994 dalam Ekarista *et al.* (2024) serta Widodo (2021), menyediakan kerangka kerja yang komprehensif untuk mengevaluasi efektivitas program pelatihan, terdiri dari empat level evaluasi yang saling terkait. Setiap level menawarkan perspektif yang berbeda namun saling melengkapi mengenai dampak pelatihan pada individu dan organisasi. Tetapi selama ini evaluasi program pelatihan *e-learning* yang dilaksanakan oleh Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Gresik hanya terbatas pada kepuasan peserta pelatihan (level 1) dan peningkatan pengetahuan dan keterampilan (level 2) saja. Untuk penilaian terkait peningkatan kinerja pegawai (level 3) dan peningkatan kinerja perusahaan (level 4) belum dilaksanakan secara komprehensif.

Implikasi dari keterbatasan proses evaluasi ini cukup serius. Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Gresik mengalami kesulitan dalam mengukur efektivitas pelatihan. Tidak adanya data konkret tentang perubahan sikap atau perilaku kerja pegawai pasca pelatihan menyulitkan identifikasi peningkatan kompetensi riil. Hal ini juga berdampak pada kesulitan dalam mengidentifikasi kebutuhan pengembangan lanjutan bagi pegawai, yang pada gilirannya membuat perencanaan pelatihan di masa depan menjadi kurang terarah. Tanpa evaluasi yang mendalam, ada risiko pengulangan kesalahan dalam perencanaan dan pelaksanaan pelatihan di masa depan. Yang tidak kalah penting, kurangnya evaluasi dan tindak lanjut dapat menurunkan motivasi dan antusiasme pegawai untuk berpartisipasi

dalam pelatihan di masa depan, karena mereka mungkin merasa bahwa pelatihan hanya formalitas tanpa dampak nyata pada pengembangan karir mereka.

Merujuk pada teori Sistem Evaluasi Pelatihan yang dikemukakan oleh Alvarez *et al.* dalam Ladimu (2023), evaluasi yang efektif harus terintegrasi dengan sistem manajemen kinerja organisasi. Namun, dari hasil pengumpulan informasi menunjukkan bahwa pelatihan di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Gresik belum terintegrasi dengan sistem manajemen kinerja organisasi. Hal ini tidak dapatnya dinilai seberapa efektif program pelatihan yang sudah dilaksanakan oleh Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Gresik.

Berdasarkan urgensi tersebut, peneliti mengambil judul “Analisis Dampak Program Pelatihan Secara *E-Learning* Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Gresik”. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam implementasi program pelatihan *e-learning* di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Gresik, dengan fokus khusus pada proses evaluasi pasca pelatihan. Dengan pendekatan deskriptif kualitatif, penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman menyeluruh mengenai dampak yang dirasakan oleh peserta pelatihan pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Gresik setelah pelaksanaan program pelatihan *e-learning*.

1.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah dampak program pelatihan yang dilaksanakan secara *e-learning* terhadap peningkatan kinerja pegawai pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Gresik.

1.2 Tujuan Penelitian

Bertitik tolak pada rumusan masalah di atas, maka maksud dan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dampak program pelatihan yang dilaksanakan secara *e-learning* terhadap peningkatan kinerja pegawai pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Gresik.

1.3 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini diharapkan berdaya guna sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis:

- 1) Memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam konteks pelatihan berbasis teknologi di sektor publik.
- 2) Memperkaya literatur tentang evaluasi pasca pelatihan *e-learning* dalam institusi pemerintah.

b. Manfaat Praktis:

- 1) Memberikan masukan bagi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Gresik untuk meningkatkan kualitas program pelatihan *e-learning* dan proses evaluasi pasca pelatihan.
- 2) Menjadi referensi bagi institusi pemerintah lainnya dalam mengimplementasikan dan mengevaluasi program pelatihan *e-learning*.

1.4 Kesenjangan Fenomena

Kesenjangan fenomen yang melandasi dilakukannya penelitian didapatkan pada hasil observasi awal dan wawancara terbatas pada peserta pelatihan yang ada di locus penelitian, terkait beberapa identifikasi permasalahan awal yang bisa dijadikan sebagai landasan awal adalah sebagai berikut :

- a. Belum adanya proses evaluasi (selain *form* kepuasan) pelatihan *online* yang mengarah pada implementasi dan penerapan pasca pelatihan di kantor.
- b. Belum dapat diukurnya dampak pasca pelatihan terhadap peningkatan kinerja peserta pelatihan pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Gresik dikarenakan belum dilaksanakannya evaluasi pasca pelatihan secara menyeluruh.

