

## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran 1. Panduan Wawancara

#### **A. Panduan Wawancara untuk Peserta Pelatihan**

1. Perilaku kerja seperti apakah yang sudah anda lakukan setelah mengikuti program pelatihan *e-learning*?
2. Sejauh mana saudara mengaplikasikan pengetahuan dan skill yang anda terima selama pelatihan dalam pekerjaan sehari-hari?
3. Apa perubahan paling signifikan yang anda rasakan dalam cara berpikir dan bersikap setelah mengikuti pelatihan *e-learning* tersebut?
4. Bagaimana *supporting* lingkungan kerja saudara (misal dukungan manajemen atau fasilitas) dalam upaya mendukung penerapan hasil pelatihan yang anda ikuti tersebut?

#### **B. Panduan Wawancara untuk Atasan Langsung Peserta Pelatihan**

1. Apakah Anda melihat perubahan dalam perilaku kerja bawahan Anda setelah mengikuti pelatihan *e-learning*? Jika iya, perubahan seperti apa yang paling menonjol?
2. Menurut pengamatan Anda, sejauh mana bawahan Anda mengaplikasikan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh dari pelatihan ke dalam pekerjaannya sehari-hari?
3. Apakah Anda melihat adanya perubahan signifikan dalam cara berpikir atau bersikap bawahan Anda setelah pelatihan ini? Jika iya, apakah perubahan tersebut berkontribusi pada peningkatan kinerja atau suasana kerja tim?

4. Apa bentuk dukungan yang diberikan oleh unit kerja Anda untuk membantu bawahan Anda menerapkan hasil pelatihan? Apakah ada kendala tertentu yang dihadapi dalam mendukung implementasi tersebut?

### **C. Panduan Wawancara untuk Rekan Kerja Peserta Pelatihan**

1. Apakah Anda melihat perubahan dalam cara kerja rekan Anda setelah mengikuti pelatihan *e-learning*? Jika iya, perubahan seperti apa yang paling Anda rasakan?
2. Menurut Anda, sejauh mana rekan Anda menerapkan pengetahuan dan keterampilan dari pelatihan tersebut saat bekerja bersama Anda? Dapatkah Anda memberikan contoh kolaborasi yang menunjukkan penerapan hasil pelatihan?
3. Apakah Anda melihat perubahan dalam sikap atau cara rekan Anda berkomunikasi setelah pelatihan ini? Apakah perubahan ini memengaruhi hubungan kerja di tim atau unit Anda?
4. Apakah Anda merasa lingkungan kerja saat ini cukup mendukung rekan Anda dalam menerapkan hasil pelatihan? Jika tidak, apa yang menurut Anda perlu diperbaiki untuk mendukungnya lebih baik?

## Lampiran 2. Surat Ijin Penelitian Skripsi



**PRODI MANAJEMEN**  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK



Nomor : 1666/ II.3.UMG /MAN/ A/2024  
Lampiran : -  
Perihal : *Ijin Penelitian Skripsi/ Permohonan Data*

Kepada Yth :  
**Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Gresik**  
**Jl. Jaks Agung Suprpto No.61, Ngipik, Karangpoh, Kec. Gresik,**  
**Kabupaten Gresik, Jawa Timur 61111**  
Di Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dengan hormat. Berkenaan dengan tugas penulisan Skripsi oleh mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik:


Nama : **Miftachul Afkar**  
No. Registrasi : 21 0301 009  
Semester : VII  
Alamat : Malang  
Judul Skripsi : **Analisis Dampak Program Pelatihan E-Learning Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Gresik**

Kami mengharap bantuan untuk memberikan kesempatan pada mahasiswa kami dalam melakukan penelitian guna memperoleh bahan-bahan untuk menyusun skripsi pada Perusahaan/Instansi yang Bapak / Ibu pimpin.

Perlu kami sampaikan bahwa bahan-bahan yang diperoleh tidak akan dipergunakan untuk hal-hal yang merugikan Perusahaan / Instansi Bapak / Ibu.

Demikian atas bantuan dan kerjasamanya kami sampaikan banyak terima kasih

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Gresik, 18 Oktober 2024  
Ketua Program Studi,  
  
Elok Vihantika, S.E., MM

*Tembusan:*  
1. Arsip



*The Power of Islamic Entrepreneurship*

Jl. Sumatera 101 Gresik Kota Baru (GKB) Gresik. 61121 Telp: (031) 3951414, Fax: (031) 3952585 Website: <http://www.umg.ac.id>, Email: [info@umg.ac.id](mailto:info@umg.ac.id)

### Lampiran 3. Surat Pemberitahuan Diterima



**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA**  
**DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI**  
**KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI JAWA TIMUR I**  
**KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI TIPE MADYA**  
**PABEAN B GRESIK**

JALAN JAKSA AGUNG SUPRAPTO NOMOR 61, GRESIK 61111  
TELEPON (031) 3981353, 3981901; FAKSIMILE (031) 3985985; LAMAN [www.beacukai.go.id](http://www.beacukai.go.id)  
PUSAT KONTAK LAYANAN 1500225; SUREL [info@customs.go.id](mailto:info@customs.go.id)

Nomor : S-3040/KBC.1104/2024 3 Desember 2024  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Surat Balasan Ijin Penelitian

Yth. Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Gresik

Sehubungan dengan surat Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik nomor 1666/II.3.UMG/MAN/A/2024 tanggal 18 Oktober 2024 perihal Ijin Penelitian Skripsi/ Permohonan Data, maka dengan ini kami memberikan ijin penelitian skripsi kepada mahasiswa yang bernama:

Nama : Miftachul Afkar  
No. Registrasi : 21 0301 009  
Konsentrasi : Manajemen SDM

KPPBC TMP B Gresik berkomitmen memberikan pelayanan yang terbaik dengan bekerja ikhlas, berintegritas, demi pengawasan dan pelayanan yang berkualitas.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerja samanya kami ucapkan terima kasih.

Kepala Kantor Pengawasan dan  
Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya  
Pabean B Gresik



Ditandatangani secara elektronik  
Wahjudi Adrijanto



Dokumen ini telah ditandatangani menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikat Elektronik (BSrE), BSSN. Untuk memastikan keaslian tanda tangan elektronik, silakan pindai QR Code pada laman <https://office.kemkenku.go.id> atau unggah dokumen pada laman <https://tce.kominfo.go.id/verifyPDF>

Lampiran 4. Berita Acara Bimbingan



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**Jl.Sumatera 101 GKB Gresik, Telp 0813324 6789**

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama Penyaji : Miftachul Afkar  
 N IM : 210301009  
 Program Studi : Manajemen  
 Alamat / Tlp :

Judul Skripsi : Analisis Efektivitas Program Pelatihan Yang Dilaksanakan Secara E-Learning Pada Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea dan Cukai Gresik

Pembimbing I : Roziana Ainul Hidayati., SE.,M.Si  
 Pembimbing II : -  
 Konsultasi:

Tanggal	Paraf Pembimbing		KETERANGAN
	I	II	
27/09 - 2024	[Signature]	[Signature]	Judul
02/10 - 2024	[Signature]	[Signature]	Bab I
04/10 - 2024	[Signature]	[Signature]	Bab I, II
11/10 - 2024	[Signature]	[Signature]	Bab I, II, III
17/10 - 2024	[Signature]	[Signature]	Bab I, II, III
18/10 - 2024	[Signature]	[Signature]	Acc proposal Bab IV
			Triangulasi Data
			Member check
			Bab V
31/12 - 2024	[Signature]	[Signature]	Acc

Tanggal Pengajuan : **09 SEP 2024**  
 Batas Akhir Bimbingan :  
 Selesai Penulisan :  
 Tanggal Diujikan :  
 Prodi Manajemen :



Dosen Pembimbing I :  
 [Signature]  
 Roziana Ainul Hidayati., SE.,M.Si

Dosen Pembimbing II :  
 :

Lampiran 5. Lampiran Lainnya



**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA**  
**DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI**  
**KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI JAWA TIMUR I**  
**KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI TIPE MADYA**  
**PABEAN B GRESIK**

JALAN JAKSA AGUNG SUPRAPTO NOMOR 61, GRESIK 61111  
 TELEPON (031) 3981353, 3981901; FAKSIMILE (031) 3985985; LAMAN [www.beacukai.go.id](http://www.beacukai.go.id)  
 PUSAT KONTAK LAYANAN 1500225; SUREL [Info@customs.go.id](mailto:Info@customs.go.id)

**DATA CAPAIAN NILAI KINERJA TAHUN 2023**

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
19	Frederich Yunianto 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

No	Nama	Jabatan	Nilai Kinerja Pegawai
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

Mengetahui,  
Kepala Subbagian Umum  
Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea  
dan Cukai Tipe Madya Pabean B Gresik



Ditandatangani secara elektronik  
Raden Irwandha Triyono





**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA**  
**DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI**  
**KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI JAWA TIMUR I**  
**KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI TIPE MADYA**  
**PABEAN B GRESIK**

JALAN JAKSA AGUNG SUPRAPTO NOMOR 61, GRESIK 61111  
TELEPON (031) 3981353, 3981901; FAKSIMILE (031) 3985985; LAMAN [www.beacukai.go.id](http://www.beacukai.go.id)  
PUSAT KONTAK LAYANAN 1500225; SUREL [Info@customs.go.id](mailto:Info@customs.go.id)

**DATA CAPAIAN NILAI KINERJA SEMENTARA TAHUN 2024**

No	Nama	Jabatan	Nilai Kinerja Pegawai
1	Abdul Rochim	Pelaksana	112,88
2	Aditiya Dwi Yulianto	Pelaksana	120,00
3	Ahmadi Zaki Sani	Pelaksana	112,73
4	Alim Sobirin	Kepala Seksi	118,5
5	Alvan Chorinda	Pelaksana	109,95
6	Aries Setyarini	Pemeriksa Bea dan Cukai Ahli Pertama	115,66
7	Daeng Yusuf Hariadi	Pelaksana	110,02
8	Danang Kusbadrianto	Pelaksana	114,28
9	Darmansyah	Kepala Seksi	120,00
10	Dimas Viki Vendi	Pelaksana	114,97
11	Dwi Jauwari	Pelaksana	111,29
12	Edo Pratama	Pelaksana	113,71
13	Eko Rudi Hartono	Kepala Seksi	120,00
14	Enjel Keke Martadania	Pelaksana	120,00
15	Everest Laut Dolar	Kepala Seksi	105,12
16	Fauzia Rahmawati	Pelaksana	120,00
17	Ferdian Santoso	Pelaksana	120,00
18	Firdaus Habibullah Hidayat	Pelaksana	120,00
19	Frederich Yunianto Eko Rahayu	Kepala Seksi	116,83
20	Hendra Tjahjono	Kepala Seksi	115,61
21	Inariefti Kartika Andarmawanti	Pelaksana	120,00
22	Iqbal M. Fathin	Pelaksana	120,00
23	Kevin Nicodemus Manurung	Pelaksana	111,46
24	Khalid Mawardi	Pelaksana	117,53
25	Khoirul Anwar	Kepala Seksi	113,12
26	Luthfi Novialdi Syahrudin	Pelaksana	119,34
27	Mardito Galih Pringgodani	Pelaksana	120,00
28	Muhammad Agung Triono	Pelaksana	117,48
29	Muhammad Fatkhur Rohman P	Pelaksana	110,12
30	Novan Indra Prasetya	Pelaksana	115,23
31	Nurfiana Khoirun Nisa	Pelaksana	114,46
32	Phaksi Purnamasari Putra	Pelaksana	112,61
33	Prastya Ristu Nugroho	Pelaksana	109,25
34	Raden Irwandha Triyono	Kepala Seksi	118,05
35	Retno Krisnandari	Kepala Seksi	115,23



No	Nama	Jabatan	Nilai Kinerja Pegawai
36	Riyanto Hadi Saputro	Kepala Seksi	117,85
37	Sendy Via Anugerahsari	Pelaksana	110,58
38	Sigit Prasetya	Pelaksana	110,65
39	Sofian Simon Nesimnahan	Pelaksana	109,87
40	Triyono	Kepala Seksi	111,03
41	Wahjudi Adrijanto	Kepala Kantor	110,23
42	Yohan Recardhana	Kepala Seksi	115,00

Mengetahui,  
Kepala Subbagian Umum  
Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea  
dan Cukai Tipe Madya Pabean B Gresik



Ditandatangani secara elektronik  
Raden Irwandha Triyono



**Nama : Nurfiana Khoirun Nisa**

**Unit : Pelaksana pada Subbagian Umum**

**Pewawancara:** Selamat pagi, dengan Ibu Nurfiana Khoirun Nisa?

**Ibu Nurfiana:** Selamat pagi, betul.

**Pewawancara:** Terima kasih sudah meluangkan waktu untuk wawancara ini, Bu. Saya ingin berdiskusi tentang dampak pelatihan *e-learning* terhadap kinerja pegawai. Kalau boleh tahu, Ibu sudah bekerja di Kantor Bea Cukai Gresik ini berapa lama?

**Ibu Nurfiana:** Kalau di Bea Cukai Gresik, baru sekitar satu tahun. Tapi kalau di Bea Cukai secara keseluruhan, sudah lima tahun.

**Pewawancara:** Baik, Bu. Kita mulai dengan pertanyaan utama ya. Perilaku kerja seperti apa yang sudah Ibu lakukan setelah mengikuti program pelatihan *e-learning* "Kearsipan"?

**Ibu Nurfiana:** Setelah mengikuti pelatihan itu, saya merasa lebih teratur dalam mengelola arsip. Saya jadi lebih memahami pentingnya pengelompokan dokumen yang rapi dan sesuai kategori. Selain itu, saya mulai lebih sering menggunakan sistem digital untuk menyimpan data, sehingga lebih mudah diakses dan terorganisir.

**Pewawancara:** Apakah kebiasaan baru seperti pengelompokan dokumen dan penggunaan sistem digital memengaruhi efisiensi kerja Ibu?

**Ibu Nurfiana:** Sangat memengaruhi. Dengan dokumen yang terkelola dengan baik, saya tidak perlu waktu lama untuk mencari berkas tertentu. Semuanya sudah ada tempatnya masing-masing, jadi pekerjaan jadi lebih cepat selesai.

**Pewawancara:** Sejauh mana Ibu mengaplikasikan pengetahuan dan skill dari pelatihan ke pekerjaan sehari-hari?

**Ibu Nurfiana:** Hampir semua yang diajarkan di pelatihan bisa saya terapkan, terutama dalam menjaga kelengkapan arsip dan menerapkan standar kearsipan. Misalnya, saya mulai membuat daftar isi untuk setiap folder dokumen, baik fisik maupun digital. Ini sangat membantu ketika ada permintaan dokumen mendadak.

**Pewawancara:** Apakah ada tugas yang sebelumnya terasa sulit, tapi setelah pelatihan menjadi lebih mudah?

**Ibu Nurfiana:** Sebelum pelatihan, saya sering kesulitan melacak dokumen yang sudah lama tersimpan. Tapi setelah memahami sistem klasifikasi arsip yang benar, dokumen lama pun jadi mudah ditemukan.

**Pewawancara:** Apa perubahan paling signifikan yang Ibu rasakan dalam cara berpikir dan bersikap setelah pelatihan?

**Ibu Nurfiana:** Perubahan terbesar adalah saya jadi lebih menghargai pentingnya arsip dalam mendukung kerja tim. Saya mulai berpikir bahwa arsip bukan hanya tumpukan dokumen, tapi aset penting yang harus dirawat. Saya juga jadi lebih sabar dan teliti dalam menyortir dan menyusun dokumen.

**Pewawancara:** Bagaimana perubahan ini memengaruhi hubungan kerja Ibu dengan tim?

**Ibu Nurfiانا:** Saya merasa hubungan kerja jadi lebih baik karena rekan-rekan mulai mengandalkan saya dalam hal pengelolaan arsip. Kalau mereka membutuhkan dokumen, saya bisa memberikan dengan cepat, dan itu membuat kerja sama lebih lancar.

**Pewawancara:** Bagaimana dukungan lingkungan kerja, seperti manajemen atau fasilitas, dalam penerapan hasil pelatihan ini?

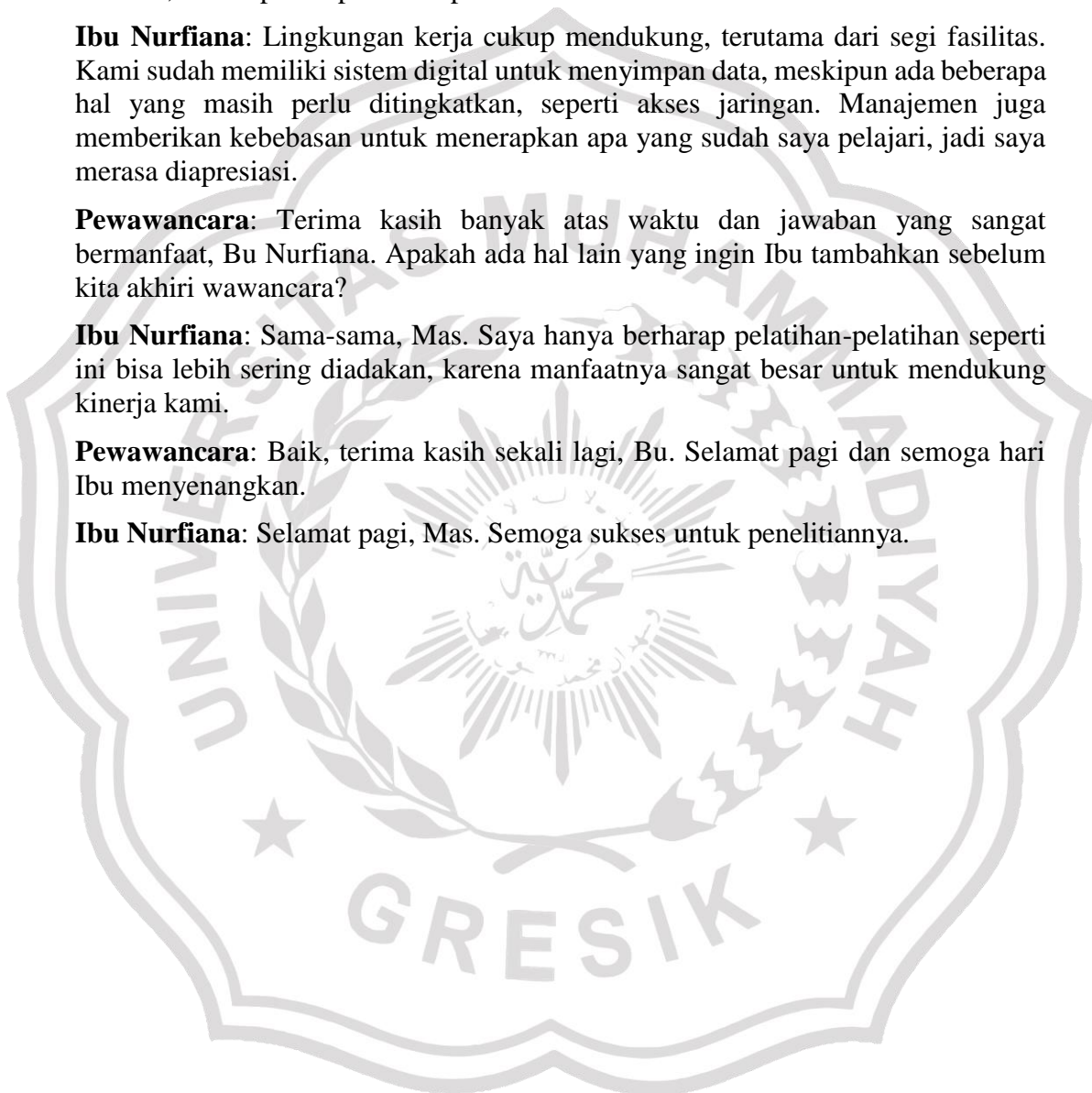
**Ibu Nurfiانا:** Lingkungan kerja cukup mendukung, terutama dari segi fasilitas. Kami sudah memiliki sistem digital untuk menyimpan data, meskipun ada beberapa hal yang masih perlu ditingkatkan, seperti akses jaringan. Manajemen juga memberikan kebebasan untuk menerapkan apa yang sudah saya pelajari, jadi saya merasa diapresiasi.

**Pewawancara:** Terima kasih banyak atas waktu dan jawaban yang sangat bermanfaat, Bu Nurfiانا. Apakah ada hal lain yang ingin Ibu tambahkan sebelum kita akhiri wawancara?

**Ibu Nurfiانا:** Sama-sama, Mas. Saya hanya berharap pelatihan-pelatihan seperti ini bisa lebih sering diadakan, karena manfaatnya sangat besar untuk mendukung kinerja kami.

**Pewawancara:** Baik, terima kasih sekali lagi, Bu. Selamat pagi dan semoga hari Ibu menyenangkan.

**Ibu Nurfiانا:** Selamat pagi, Mas. Semoga sukses untuk penelitiannya.



**Nama : Dwi Jauwari**

**Unit : Pelaksana pada Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai**

**Pewawancara:** Selamat pagi, dengan Bapak Dwi Jauwari?

**Bapak Dwi:** Selamat pagi, betul sekali.

**Pewawancara:** Terima kasih atas waktunya, Pak. Saya ingin berdiskusi mengenai dampak pelatihan *e-learning* terhadap kinerja pegawai. Kalau boleh tahu, Bapak sudah bekerja di Kantor Bea dan Cukai Gresik ini berapa lama?

**Bapak Dwi:** Kalau di Kantor Bea dan Cukai Gresik, sudah sekitar lima tahun. Tapi kalau total masa kerja di Bea Cukai, saya sudah 11 tahun.

**Pewawancara:** Baik, Pak. Kita mulai dari pertanyaan utama ya. Perilaku kerja seperti apa yang sudah Bapak lakukan setelah mengikuti program pelatihan *e-learning* "Pengenalan *National Logistics Ecosystem*" tersebut?

**Bapak Dwi:** Setelah mengikuti pelatihan, saya jadi lebih memahami pentingnya kolaborasi antarinstansi dan pihak swasta dalam mendukung kelancaran logistik nasional. Dalam pekerjaan sehari-hari, saya mulai lebih banyak berkomunikasi dengan pihak eksternal, seperti pengusaha dan penyedia jasa logistik, untuk memastikan kelancaran proses kepabeanan. Selain itu, saya juga mulai menerapkan pendekatan yang lebih sistematis dalam menangani permasalahan logistik.

**Pewawancara:** Apakah komunikasi yang lebih intens dengan pihak eksternal ini memberikan dampak signifikan pada pekerjaan Bapak?

**Bapak Dwi:** Iya, sangat terasa. Komunikasi yang baik membantu mempercepat proses penyelesaian dokumen atau kendala di lapangan. Selain itu, hubungan kerja dengan pihak eksternal juga jadi lebih baik, sehingga koordinasi terasa lebih lancar.

**Pewawancara:** Sejauh mana Bapak mengaplikasikan pengetahuan dan skill dari pelatihan ini ke pekerjaan sehari-hari?

**Bapak Dwi:** Hampir semua pengetahuan dari pelatihan bisa diterapkan, terutama yang berkaitan dengan digitalisasi proses logistik. Misalnya, saya mulai memanfaatkan platform *National Logistics Ecosystem* untuk membantu pengguna jasa memahami proses kepabeanan yang lebih efisien.

**Pewawancara:** Apakah ada tugas yang berubah cara pengerjaannya setelah pelatihan ini?

**Bapak Dwi:** Salah satu perubahan terbesar adalah cara saya mengelola alur logistik. Dulu, saya lebih banyak fokus pada penyelesaian masalah di akhir proses. Sekarang, saya mencoba memitigasi potensi masalah sejak awal dengan memberikan edukasi kepada pengguna jasa.

**Pewawancara:** Apa perubahan paling signifikan yang Bapak rasakan dalam cara berpikir dan bersikap setelah pelatihan?

**Bapak Dwi:** Saya merasa lebih terbuka terhadap kolaborasi. Kalau dulu mungkin saya lebih fokus pada tugas internal saja, sekarang saya lebih menyadari bahwa

kelancaran logistik memerlukan kerja sama banyak pihak. Sikap saya juga jadi lebih proaktif dalam mencari solusi daripada menunggu masalah muncul.

**Pewawancara:** Bagaimana perubahan ini memengaruhi hubungan kerja Bapak dengan tim dan pihak eksternal?

**Bapak Dwi:** Hubungan dengan tim internal jadi lebih solid karena kami memiliki pemahaman yang sama tentang pentingnya integrasi dalam alur logistik. Dengan pihak eksternal, mereka merasa lebih terbantu karena saya lebih responsif dan solutif dalam menangani kendala mereka.

**Pewawancara:** Bagaimana dukungan lingkungan kerja, seperti manajemen atau fasilitas, dalam penerapan hasil pelatihan ini?

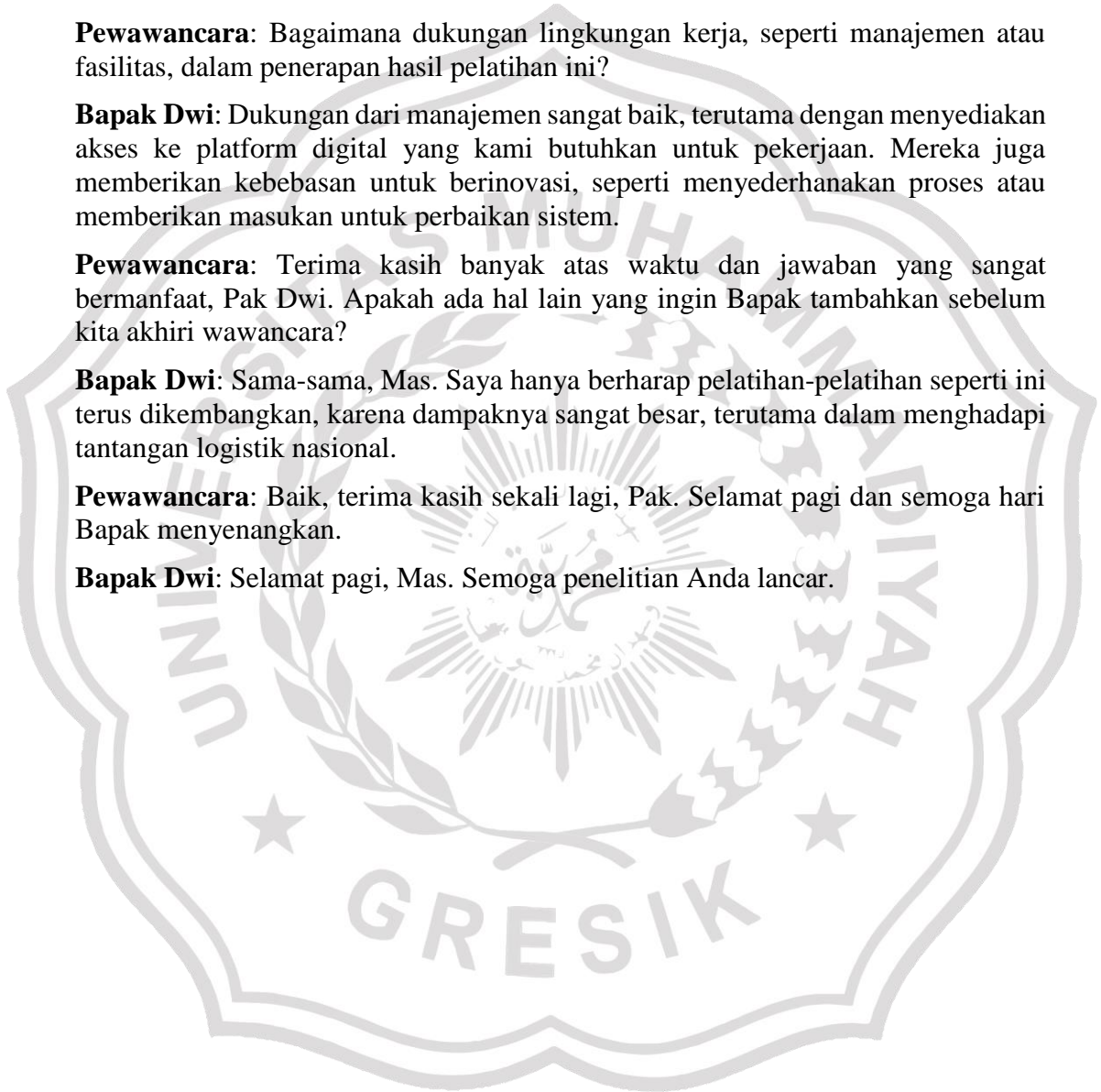
**Bapak Dwi:** Dukungan dari manajemen sangat baik, terutama dengan menyediakan akses ke platform digital yang kami butuhkan untuk pekerjaan. Mereka juga memberikan kebebasan untuk berinovasi, seperti menyederhanakan proses atau memberikan masukan untuk perbaikan sistem.

**Pewawancara:** Terima kasih banyak atas waktu dan jawaban yang sangat bermanfaat, Pak Dwi. Apakah ada hal lain yang ingin Bapak tambahkan sebelum kita akhiri wawancara?

**Bapak Dwi:** Sama-sama, Mas. Saya hanya berharap pelatihan-pelatihan seperti ini terus dikembangkan, karena dampaknya sangat besar, terutama dalam menghadapi tantangan logistik nasional.

**Pewawancara:** Baik, terima kasih sekali lagi, Pak. Selamat pagi dan semoga hari Bapak menyenangkan.

**Bapak Dwi:** Selamat pagi, Mas. Semoga penelitian Anda lancar.



**Nama : Firdaus Habibullah Hidayat**

**Unit : Pelaksana pada Seksi Pelayanan Kepabeanaan dan Cukai**

**Pewawancara:** Selamat pagi, dengan Bapak Firdaus Habibullah Hidayat?

**Bapak Firdaus:** Selamat pagi, betul sekali.

**Pewawancara:** Terima kasih atas waktunya, Pak. Saya ingin berdiskusi tentang dampak pelatihan *e-learning* terhadap kinerja pegawai, khususnya di Bea Cukai. Kalau boleh tahu, Bapak sudah bekerja di Kantor Bea dan Cukai Gresik ini berapa lama?

**Bapak Firdaus:** Kalau di Kantor Bea Cukai Gresik, saya sudah sekitar empat tahun. Tapi kalau total masa kerja di Bea Cukai, sembilan tahun.

**Pewawancara:** Baik, Pak. Kita mulai dengan pertanyaan utama ya. Perilaku kerja seperti apa yang sudah Bapak lakukan setelah mengikuti program pelatihan *e-learning* "*Excellent Frontliners*"?

**Bapak Firdaus:** Setelah mengikuti pelatihan, saya merasa lebih fokus pada pelayanan kepada pengguna jasa. Saya lebih memperhatikan detail dalam berkomunikasi, seperti menggunakan bahasa yang lebih sopan dan jelas. Saya juga mulai lebih proaktif dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna jasa, bahkan sebelum mereka bertanya.

**Pewawancara:** Apakah ada contoh konkret yang menggambarkan bagaimana Bapak menjadi lebih proaktif setelah pelatihan?

**Bapak Firdaus:** Contohnya, saat ada pengguna jasa yang baru pertama kali melakukan ekspor, saya langsung memberikan penjelasan tentang proses yang harus mereka ikuti, termasuk dokumen apa saja yang dibutuhkan. Sebelumnya, saya cenderung menunggu mereka bertanya dulu.

**Pewawancara:** Sejauh mana Bapak mengaplikasikan pengetahuan dan skill dari pelatihan ini ke pekerjaan sehari-hari?

**Bapak Firdaus:** Hampir semua ilmu dari pelatihan bisa langsung diterapkan, terutama tentang teknik komunikasi dan manajemen emosi. Dalam melayani pengguna jasa, saya jadi lebih sabar, terutama ketika menghadapi situasi yang sulit atau keluhan dari mereka.

**Pewawancara:** Apakah pelatihan ini membantu Bapak menghadapi tantangan dalam pekerjaan?

**Bapak Firdaus:** Sangat membantu, Mas. Salah satu tantangan besar adalah menghadapi pengguna jasa yang frustrasi karena proses yang mereka anggap terlalu lama. Dari pelatihan, saya belajar cara mendengarkan dengan empati dan menjelaskan situasi dengan cara yang bisa mereka terima.

**Pewawancara:** Apa perubahan paling signifikan yang Bapak rasakan dalam cara berpikir dan bersikap setelah pelatihan?

**Bapak Firdaus:** Yang paling signifikan adalah cara pandang saya terhadap pelayanan. Kalau dulu saya menganggap pelayanan hanya soal menyelesaikan

masalah pengguna jasa, sekarang saya melihatnya sebagai kesempatan untuk membangun hubungan yang baik dengan mereka. Sikap saya juga jadi lebih ramah dan terbuka.

**Pewawancara:** Apakah perubahan ini memengaruhi hubungan kerja Bapak dengan rekan tim?

**Bapak Firdaus:** Iya, Mas. Saya merasa hubungan dengan tim jadi lebih baik karena saya lebih sering berdiskusi tentang cara memberikan pelayanan yang lebih baik. Tim juga jadi lebih kompak karena semua merasa didukung dalam tugasnya.

**Pewawancara:** Bagaimana dukungan lingkungan kerja, seperti manajemen atau fasilitas, dalam penerapan hasil pelatihan ini?

**Bapak Firdaus:** Lingkungan kerja sangat mendukung. Manajemen selalu menekankan pentingnya pelayanan prima, dan fasilitas seperti ruang layanan yang nyaman membantu kami memberikan pelayanan terbaik. Kami juga punya sistem digital yang mempermudah akses informasi bagi pengguna jasa.

**Pewawancara:** Apakah ada hambatan yang Bapak alami saat mencoba menerapkan hasil pelatihan?

**Pewawancara:** Terima kasih banyak atas waktu dan jawaban yang sangat bermanfaat, Pak Firdaus. Apakah ada hal lain yang ingin Bapak tambahkan sebelum kita akhiri wawancara?

**Bapak Firdaus:** Sama-sama, Mas. Saya hanya berharap pelatihan seperti ini bisa diadakan secara berkala agar pelayanan di Bea Cukai terus meningkat.

**Pewawancara:** Baik, terima kasih sekali lagi, Pak. Selamat pagi dan semoga hari Bapak menyenangkan.

**Bapak Firdaus:** Selamat pagi, Mas. Semoga penelitian Anda sukses.

**Nama : Mardito Galih Pringgodani**

**Unit : Pelaksana pada Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai**

**Pewawancara:** Selamat pagi, dengan Bapak Mardito Galih Pringgodani?

**Bapak Mardito:** Selamat pagi, benar sekali.

**Pewawancara:** Terima kasih sudah meluangkan waktu, Pak. Saya ingin berdiskusi mengenai dampak pelatihan *e-learning* terhadap kinerja pegawai, khususnya di lingkungan Bea dan Cukai. Kalau boleh tahu, Bapak sudah bekerja di Kantor Bea dan Cukai Gresik ini berapa lama?

**Bapak Mardito:** Di Kantor Bea Cukai Gresik, saya sudah sekitar tiga tahun, tapi kalau total masa kerja di Bea Cukai, delapan tahun.

**Pewawancara:** Baik, Pak. Langsung saja ke pertanyaan pertama. Perilaku kerja seperti apa yang sudah Bapak lakukan setelah mengikuti program pelatihan *e-learning* "Pengantar Cukai Lanjutan"?

**Bapak Mardito:** Setelah mengikuti pelatihan, saya lebih teliti dan terstruktur dalam menangani proses pelayanan cukai. Pelatihan itu membuat saya lebih memahami aspek-aspek teknis dan regulasi yang lebih mendalam, jadi saya lebih percaya diri saat memberikan penjelasan kepada pengguna jasa. Saya juga mulai menerapkan pendekatan yang lebih preventif, seperti memeriksa dokumen lebih awal untuk mencegah kesalahan di kemudian hari.

**Pewawancara:** Apakah ada contoh spesifik dari pendekatan preventif yang Bapak terapkan?

**Bapak Mardito:** Misalnya, ketika ada dokumen permohonan izin produksi hasil tembakau, saya langsung mengecek kelengkapan dan validitasnya sebelum diserahkan ke tahap berikutnya. Dengan cara ini, prosesnya jadi lebih cepat dan tidak perlu bolak-balik untuk perbaikan dokumen.

**Pewawancara:** Sejauh mana Bapak mengaplikasikan pengetahuan dan skill dari pelatihan ini ke pekerjaan sehari-hari?

**Bapak Mardito:** Hampir setiap hari saya menggunakan ilmu dari pelatihan, terutama dalam hal menginterpretasikan regulasi dan memberikan pemahaman kepada pengguna jasa. Saya juga merasa lebih kompeten saat harus memproses dokumen yang lebih kompleks, seperti dokumen terkait barang kena cukai (BKC).

**Pewawancara:** Apakah pelatihan ini membantu Bapak menghadapi tantangan dalam pekerjaan?

**Bapak Mardito:** Sangat membantu. Tantangan terbesar biasanya adalah pengguna jasa yang belum memahami aturan baru terkait cukai. Dengan ilmu dari pelatihan, saya bisa menjelaskan aturan tersebut dengan lebih jelas dan memberikan solusi yang sesuai.

**Pewawancara:** Apa perubahan paling signifikan yang Bapak rasakan dalam cara berpikir dan bersikap setelah mengikuti pelatihan?



**Bapak Mardito:** Perubahan terbesar adalah saya jadi lebih paham pentingnya edukasi kepada pengguna jasa. Saya mulai melihat bahwa pelayanan cukai bukan hanya soal administrasi, tapi juga membangun kesadaran mereka tentang kewajiban cukai. Sikap saya juga jadi lebih sabar, terutama dalam menjelaskan hal-hal teknis kepada mereka yang kurang familiar dengan aturan.

**Pewawancara:** Bagaimana perubahan ini memengaruhi hubungan kerja Bapak dengan tim dan pengguna jasa?

**Bapak Mardito:** Dengan tim, saya merasa lebih mudah berbagi pengetahuan, terutama soal regulasi yang kompleks. Dengan pengguna jasa, hubungan kerja jadi lebih baik karena mereka merasa terbantu dengan penjelasan yang saya berikan.

**Pewawancara:** Bagaimana dukungan lingkungan kerja, seperti manajemen atau fasilitas, dalam penerapan hasil pelatihan ini?

**Bapak Mardito:** Dukungan dari manajemen sangat baik. Mereka sering mengadakan diskusi internal untuk memastikan kami semua memahami regulasi terbaru. Fasilitas juga cukup memadai, seperti akses ke sistem digital yang membantu memeriksa dokumen lebih cepat.

**Pewawancara:** Terima kasih banyak atas waktu dan jawaban yang sangat bermanfaat, Pak Mardito. Apakah ada hal lain yang ingin Bapak tambahkan sebelum kita akhiri wawancara?

**Bapak Mardito:** Sama-sama, Mas. Saya hanya berharap pelatihan-pelatihan seperti ini bisa lebih sering diadakan, terutama yang berfokus pada regulasi terbaru, karena itu sangat membantu dalam pekerjaan sehari-hari.

**Pewawancara:** Baik, terima kasih sekali lagi, Pak. Selamat pagi dan semoga hari Bapak menyenangkan.

**Bapak Mardito:** Selamat pagi, Mas. Semoga penelitian Anda sukses.

**Nama : Inariefti Kartika Andarmawanti**

**Unit : Pelaksana pada Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai**

**Pewawancara:** Selamat pagi, dengan Ibu Inariefti Kartika Andarmawanti?

**Ibu Inariefti:** Selamat pagi, betul sekali.

**Pewawancara:** Terima kasih atas waktunya, Bu. Saya ingin berdiskusi mengenai dampak pelatihan *e-learning* terhadap kinerja pegawai, khususnya di lingkungan Bea dan Cukai. Kalau boleh tahu, Ibu sudah bekerja di Kantor Bea dan Cukai Gresik ini berapa lama?

**Ibu Inariefti:** Di Kantor Bea Cukai Gresik saya sudah lima tahun.

**Pewawancara:** Baik, Bu. Langsung saja ke pertanyaan pertama ya. Perilaku kerja seperti apa yang sudah Ibu lakukan setelah mengikuti program pelatihan *e-learning* "Pengenalan *National Logistics Ecosystem*"?

**Ibu Inariefti:** Setelah mengikuti pelatihan, saya merasa lebih fokus dalam memastikan kelancaran alur logistik, terutama untuk proses kepabeanan. Saya mulai lebih proaktif dalam mengevaluasi setiap dokumen yang masuk dan memastikan dokumen tersebut lengkap sebelum dilanjutkan ke proses berikutnya. Selain itu, saya lebih sering berkoordinasi dengan pihak eksternal, seperti pengusaha atau penyedia jasa logistik, untuk mempercepat proses administrasi.

**Pewawancara:** Apakah Ibu melihat perubahan dalam cara kerja tim atau proses setelah menerapkan hasil pelatihan ini?

**Ibu Inariefti:** Iya, saya merasa tim jadi lebih efisien karena kami sekarang lebih memahami pentingnya alur logistik yang terintegrasi. Dengan menerapkan prinsip-prinsip yang saya pelajari, seperti memanfaatkan sistem digital, proses kerja jadi lebih terorganisir dan lebih cepat.

**Pewawancara:** Sejauh mana Ibu mengaplikasikan pengetahuan dan skill dari pelatihan ini ke pekerjaan sehari-hari?

**Ibu Inariefti:** Hampir semua pengetahuan dari pelatihan saya aplikasikan, terutama yang berkaitan dengan penggunaan platform *National Logistics Ecosystem*. Platform ini membantu saya dalam memberikan informasi yang tepat kepada pengguna jasa. Selain itu, saya juga lebih paham cara memitigasi risiko, seperti memastikan dokumen yang diajukan sudah sesuai dengan regulasi sebelum diproses lebih lanjut.

**Pewawancara:** Apa perubahan paling signifikan yang Ibu rasakan dalam cara berpikir dan bersikap setelah pelatihan?

**Ibu Inariefti:** Saya jadi lebih menyadari bahwa keberhasilan alur logistik tidak hanya bergantung pada satu pihak, tetapi membutuhkan kerja sama dari berbagai pihak. Sikap saya juga berubah, saya jadi lebih sabar dan teliti saat menjelaskan kepada pengguna jasa, terutama mereka yang kurang memahami sistem baru.

**Pewawancara:** Bagaimana perubahan ini memengaruhi hubungan kerja Ibu dengan tim dan pengguna jasa?

**Ibu Inariefti:** Hubungan dengan tim jadi lebih solid karena kami punya pemahaman yang sama tentang pentingnya koordinasi dalam alur logistik. Dengan pengguna jasa, saya merasa hubungan kerja jadi lebih lancar karena mereka merasa terbantu dengan penjelasan yang saya berikan.

**Pewawancara:** Bagaimana dukungan lingkungan kerja, seperti manajemen atau fasilitas, dalam penerapan hasil pelatihan ini?

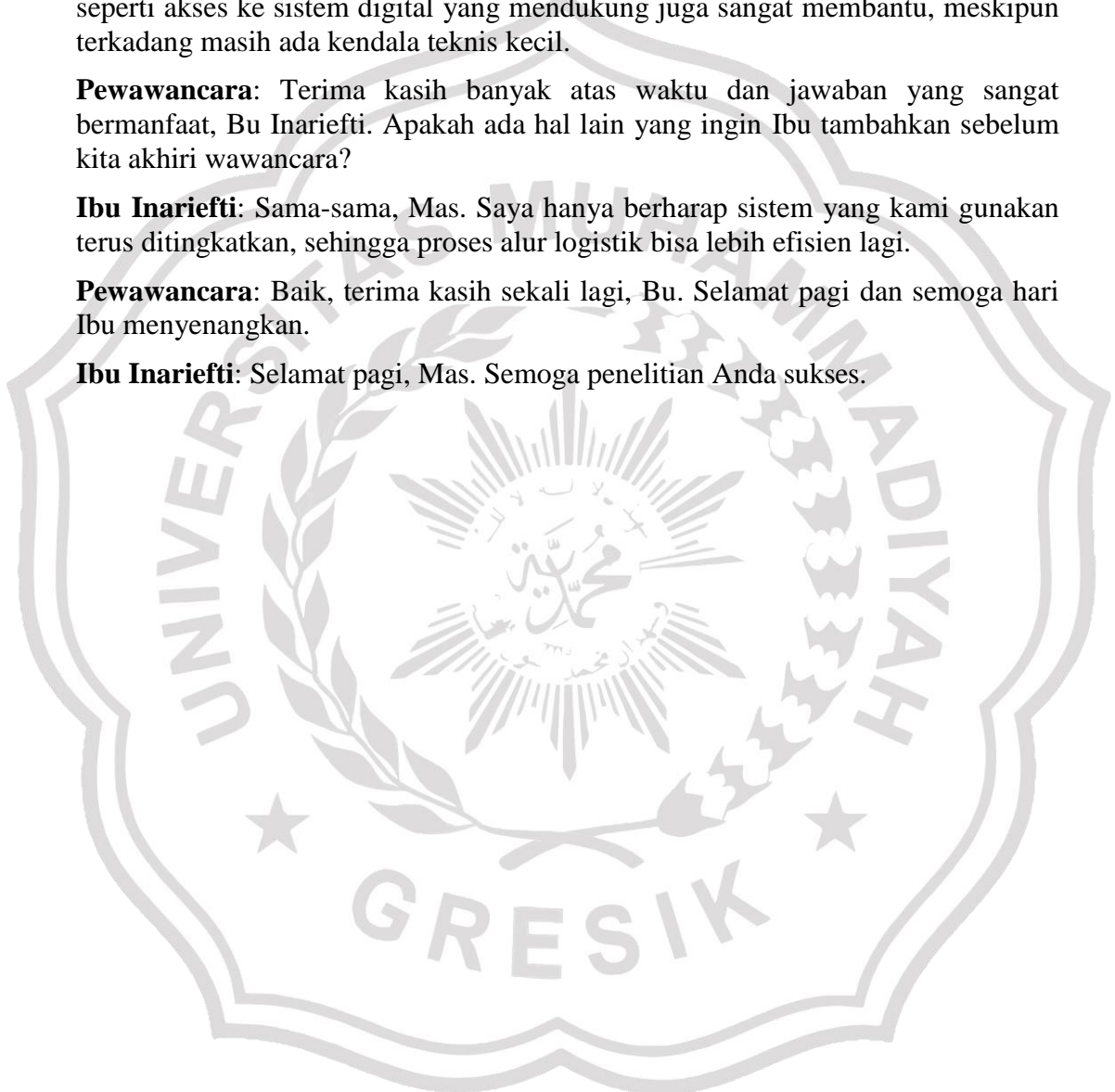
**Ibu Inariefti:** Dukungan lingkungan kerja sangat baik, terutama dari manajemen yang sering mengadakan diskusi terkait implementasi sistem logistik. Fasilitas seperti akses ke sistem digital yang mendukung juga sangat membantu, meskipun terkadang masih ada kendala teknis kecil.

**Pewawancara:** Terima kasih banyak atas waktu dan jawaban yang sangat bermanfaat, Bu Inariefti. Apakah ada hal lain yang ingin Ibu tambahkan sebelum kita akhiri wawancara?

**Ibu Inariefti:** Sama-sama, Mas. Saya hanya berharap sistem yang kami gunakan terus ditingkatkan, sehingga proses alur logistik bisa lebih efisien lagi.

**Pewawancara:** Baik, terima kasih sekali lagi, Bu. Selamat pagi dan semoga hari Ibu menyenangkan.

**Ibu Inariefti:** Selamat pagi, Mas. Semoga penelitian Anda sukses.



**Nama : Muhammad Agung Triono**

**Unit : Pelaksana pada Subbagian Umum**

**Pewawancara:** Selamat pagi, dengan Bapak Muhammad Agung Triono?

**Bapak Agung:** Betul, selamat pagi.

**Pewawancara:** Terima kasih sudah meluangkan waktu, Pak. Saya ingin berdiskusi seputar dampak pelatihan *e-learning* terhadap kinerja pegawai, khususnya di lingkungan Bea dan Cukai. Kalau boleh tahu, Bapak sudah bekerja di sini berapa lama?

**Bapak Agung:** Kalau di Kantor Bea Cukai Gresik, baru sekitar satu tahun. Tapi di lingkungan Bea Cukai, saya sudah lima tahun, Mas.

**Pewawancara:** Baik, langsung saja ke pertanyaan utama ya, Pak. Perilaku kerja seperti apa yang sudah Anda lakukan setelah mengikuti program pelatihan *e-learning* "Pengantar Kepatuhan Internal Kepabeanaan dan Cukai" tersebut?

**Bapak Agung:** Setelah pelatihan, saya jadi lebih teliti dan disiplin. Misalnya, saya selalu memeriksa ulang dokumen untuk memastikan tidak ada kesalahan. Selain itu, saya mulai membiasakan diri untuk mencatat semua pekerjaan secara terstruktur. Ini membantu saya lebih terorganisir dan efisien.

**Pewawancara:** Tadi Bapak menyebut soal mencatat pekerjaan. Apa Bapak merasa ini membantu meningkatkan produktivitas?

**Bapak Agung:** Sangat membantu, Mas. Dengan mencatat, saya bisa melihat kembali apa yang sudah saya lakukan, apa yang masih kurang, dan bagaimana saya bisa memperbaikinya. Jadi, pekerjaan terasa lebih terarah.

**Pewawancara:** Apakah menurut Bapak pelatihan ini meningkatkan efisiensi kerja Anda?

**Bapak Agung:** Sangat meningkatkan, Mas. Dengan lebih disiplin, saya bisa mengatur waktu lebih baik. Bahkan pola hidup saya ikut berubah, seperti tidur lebih teratur, sehingga saya bangun dengan energi yang cukup untuk menghadapi pekerjaan.

**Pewawancara:** Sejauh mana Bapak mengaplikasikan pengetahuan dan skill dari pelatihan ke pekerjaan sehari-hari?

**Bapak Agung:** Hampir setiap hari saya terapkan, terutama soal kedisiplinan dan kepatuhan terhadap aturan. Walaupun tugas saya bukan di seksi kepatuhan internal, nilai-nilai seperti kejelasan prosedur dan ketelitian sangat relevan untuk pekerjaan saya di Subbagian Umum.

**Pewawancara:** Apakah ada tugas tertentu yang berubah cara pengerjaannya setelah mengikuti pelatihan ini?

**Bapak Agung:** Ya, salah satunya saya jadi lebih sistematis dalam mengelola dokumen dan laporan. Misalnya, sekarang saya selalu membuat checklist untuk memastikan semua langkah sudah sesuai. Ini membuat saya merasa lebih percaya diri.

**Pewawancara:** Apa perubahan paling signifikan yang Anda rasakan dalam cara berpikir dan bersikap setelah mengikuti pelatihan ini?

**Bapak Agung:** Yang paling terasa adalah cara pandang saya terhadap kepatuhan. Awalnya saya pikir ini hanya soal mencari kesalahan, tapi setelah pelatihan, saya sadar ini soal memperbaiki proses agar lebih baik. Saya jadi lebih fokus pada solusi daripada hanya mengidentifikasi masalah.

**Pewawancara:** Apakah pandangan baru ini juga memengaruhi cara Anda bekerja sama dengan rekan kerja?

**Bapak Agung:** Iya, pastinya. Saya jadi lebih nyaman memberikan masukan atau berdiskusi jika ada hal yang perlu diperbaiki. Dan karena saya menyampaikan dengan cara yang lebih positif, rekan-rekan juga lebih menerima.

**Pewawancara:** Bagaimana dukungan lingkungan kerja, seperti manajemen atau fasilitas, dalam penerapan hasil pelatihan ini?

**Bapak Agung:** Lingkungan kerja sangat mendukung, Mas. Atasan selalu memberikan arahan yang jelas, dan fasilitas seperti akses ke sistem informasi terbaru juga sangat membantu. Selain itu, rekan kerja juga kooperatif, sehingga penerapan hasil pelatihan terasa lebih mudah.

**Pewawancara:** Terima kasih banyak atas waktu dan jawaban Anda, Pak Agung. Apakah ada hal lain yang ingin Anda tambahkan?

**Bapak Agung:** Sama-sama, Mas. Saya hanya ingin mengatakan bahwa pelatihan seperti ini sangat bermanfaat dan sebaiknya lebih banyak pegawai yang mengikuti, agar kepatuhan menjadi budaya bersama, bukan hanya tugas satu bagian saja.

**Pewawancara:** Baik, terima kasih sekali lagi, Pak. Semoga wawancara ini bisa membantu penelitian saya. Selamat pagi.

**Bapak Agung:** Selamat pagi. Semoga sukses ya, Mas.

**Nama : Kevin Nicodemus Manurung**

**Unit : Pelaksana pada Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai**

**Pewawancara:** Selamat pagi, dengan Bapak Kevin Nicodemus Manurung?

**Bapak Kevin:** Selamat pagi, betul sekali.

**Pewawancara:** Terima kasih atas waktunya, Pak. Saya ingin berdiskusi tentang dampak pelatihan *e-learning* terhadap kinerja pegawai, khususnya di Bea dan Cukai. Kalau boleh tahu, Bapak sudah bekerja di Kantor Bea dan Cukai Gresik ini berapa lama?

**Bapak Kevin:** Di Kantor Bea dan Cukai Gresik, baru sekitar satu tahun. Tapi kalau di Bea Cukai secara keseluruhan, sudah lima tahun.

**Pewawancara:** Baik, Pak. Langsung saja ke pertanyaan pertama. Perilaku kerja seperti apa yang sudah Bapak lakukan setelah mengikuti program pelatihan *e-learning* "Pengenalan *National Logistics Ecosystem*"?

**Bapak Kevin:** Setelah pelatihan, saya lebih memahami pentingnya integrasi logistik dalam memastikan kelancaran arus barang. Dalam pekerjaan sehari-hari, saya mulai lebih aktif berkoordinasi dengan pihak eksternal, seperti pengusaha atau penyedia jasa logistik, untuk menyelesaikan permasalahan yang terkait dokumen atau proses kepabeanan. Selain itu, saya juga lebih teliti dalam memeriksa dokumen untuk memastikan semuanya sudah sesuai sebelum diproses lebih lanjut.

**Pewawancara:** Apakah Bapak melihat perubahan dalam proses kerja setelah menerapkan hasil pelatihan ini?

**Bapak Kevin:** Iya, pasti ada. Dengan menerapkan apa yang saya pelajari, alur kerja jadi lebih efisien karena kami sudah tahu langkah-langkah yang harus dilakukan untuk menghindari hambatan. Misalnya, sekarang saya lebih fokus memanfaatkan sistem digital yang diperkenalkan melalui pelatihan untuk memonitor status dokumen secara real-time.

**Pewawancara:** Sejauh mana Bapak mengaplikasikan pengetahuan dan skill dari pelatihan ini ke pekerjaan sehari-hari?

**Bapak Kevin:** Hampir semua pengetahuan dari pelatihan saya aplikasikan, terutama yang berkaitan dengan penggunaan platform *National Logistics Ecosystem*. Platform ini membantu saya memberikan panduan kepada pengguna jasa untuk mempercepat proses administrasi. Selain itu, saya lebih memahami cara mengidentifikasi potensi hambatan dalam alur logistik dan mengambil tindakan pencegahan lebih awal.

**Pewawancara:** Apa perubahan paling signifikan yang Bapak rasakan dalam cara berpikir dan bersikap setelah pelatihan?

**Bapak Kevin:** Saya jadi lebih sadar bahwa logistik bukan hanya soal menyelesaikan tugas secara internal, tapi juga memastikan semua pihak yang terlibat memahami perannya masing-masing. Sikap saya juga berubah, jadi lebih

sabar dalam memberikan edukasi kepada pengguna jasa yang mungkin belum paham prosesnya.

**Pewawancara:** Bagaimana perubahan ini memengaruhi hubungan kerja Bapak dengan tim dan pengguna jasa?

**Bapak Kevin:** Hubungan kerja dengan tim jadi lebih sinergis karena kami semua punya pemahaman yang sama tentang pentingnya sistem logistik yang terintegrasi. Dengan pengguna jasa, mereka jadi lebih percaya dan merasa terbantu karena saya bisa memberikan panduan yang jelas dan solutif untuk menyelesaikan kendala mereka.

**Pewawancara:** Bagaimana dukungan lingkungan kerja, seperti manajemen atau fasilitas, dalam penerapan hasil pelatihan ini?

**Bapak Kevin:** Dukungan dari manajemen sangat baik. Mereka memberikan fasilitas seperti pelatihan tambahan dan akses ke sistem digital yang memudahkan pekerjaan kami. Selain itu, ada juga diskusi rutin untuk membahas kendala yang mungkin muncul dalam penerapan sistem logistik, jadi kami selalu merasa didukung.

**Pewawancara:** Terima kasih banyak atas waktu dan jawaban yang sangat bermanfaat, Pak Kevin. Apakah ada hal lain yang ingin Bapak tambahkan sebelum kita akhiri wawancara?

**Bapak Kevin:** Sama-sama, Mas. Saya hanya ingin menambahkan bahwa pelatihan seperti ini sangat penting untuk memperkuat kemampuan kami dalam mendukung kelancaran logistik nasional. Semoga pelatihan serupa terus diadakan.

**Pewawancara:** Baik, terima kasih sekali lagi, Pak. Selamat pagi dan semoga hari Bapak menyenangkan.

**Bapak Kevin:** Selamat pagi, Mas. Semoga penelitian Anda sukses.

**Nama : Fauzia Rahmawati**

**Unit : Pelaksana pada Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi**

**Pewawancara:** Selamat pagi, dengan Ibu Fauzia Rahmawati?

**Ibu Fauzia:** Selamat pagi, betul sekali.

**Pewawancara:** Terima kasih atas waktunya, Bu. Saya ingin berdiskusi mengenai dampak pelatihan *e-learning* terhadap kinerja pegawai, khususnya di Bea dan Cukai. Kalau boleh tahu, Ibu sudah bekerja di Kantor Bea dan Cukai Gresik ini berapa lama?

**Ibu Fauzia:** Di Kantor Bea Cukai Gresik, saya baru sekitar dua tahun. Tapi kalau di Bea Cukai secara keseluruhan, sudah lima tahun.

**Pewawancara:** Baik, Bu. Langsung saja ke pertanyaan pertama. Perilaku kerja seperti apa yang sudah Ibu lakukan setelah mengikuti program pelatihan *e-learning* "Pengantar Layanan Informasi Kepabeanan dan Cukai"?

**Ibu Fauzia:** Setelah mengikuti pelatihan, saya lebih memperhatikan cara berkomunikasi dalam memberikan layanan informasi. Saya mulai lebih banyak mendengarkan kebutuhan pengguna layanan sebelum memberikan jawaban, sehingga informasi yang saya sampaikan benar-benar sesuai dengan apa yang mereka butuhkan. Selain itu, saya juga mulai lebih sering menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami, terutama saat menjelaskan hal-hal teknis.

**Pewawancara:** Apakah ada contoh konkret perubahan dalam memberikan layanan informasi yang Ibu terapkan?

**Ibu Fauzia:** Contohnya, ketika ada pengguna layanan yang menanyakan prosedur impor barang, saya tidak hanya memberikan langkah-langkahnya, tetapi juga memastikan mereka memahami dokumen apa saja yang dibutuhkan dan bagaimana prosesnya secara keseluruhan. Saya juga menyediakan panduan tertulis untuk membantu mereka.

**Pewawancara:** Sejauh mana Ibu mengaplikasikan pengetahuan dan skill dari pelatihan ini ke pekerjaan sehari-hari?

**Ibu Fauzia:** Hampir semua yang diajarkan di pelatihan saya terapkan. Salah satu yang paling sering adalah menggunakan teknik komunikasi yang lebih efektif, seperti memvalidasi apakah pengguna layanan benar-benar memahami informasi yang saya sampaikan. Selain itu, saya lebih sering menggunakan platform digital untuk memberikan informasi, misalnya melalui email atau media sosial resmi, sehingga pengguna layanan merasa lebih mudah mengaksesnya.

**Pewawancara:** Apakah pelatihan ini membantu Ibu menghadapi tantangan dalam pekerjaan?

**Ibu Fauzia:** Sangat membantu. Tantangan terbesar biasanya adalah menjelaskan hal teknis kepada pengguna layanan yang mungkin kurang familiar dengan istilah kepabeanan dan cukai. Dari pelatihan, saya belajar cara menyederhanakan



informasi tanpa mengurangi esensinya, sehingga mereka bisa lebih mudah memahaminya.

**Pewawancara:** Apa perubahan paling signifikan yang Ibu rasakan dalam cara berpikir dan bersikap setelah pelatihan?

**Ibu Fauzia:** Perubahan terbesar adalah saya jadi lebih menghargai pentingnya memberikan layanan informasi yang responsif dan ramah. Saya jadi lebih sabar ketika mendengar keluhan atau pertanyaan yang mungkin berulang-ulang, karena saya tahu bahwa tugas saya adalah membantu mereka memahami.

**Pewawancara:** Bagaimana perubahan ini memengaruhi hubungan kerja Ibu dengan tim dan pengguna layanan?

**Ibu Fauzia:** Hubungan dengan tim jadi lebih baik karena kami sering berdiskusi tentang cara terbaik menyampaikan informasi. Dengan pengguna layanan, hubungan kerja jadi lebih positif karena mereka merasa terbantu dan nyaman ketika berinteraksi dengan saya.

**Pewawancara:** Bagaimana dukungan lingkungan kerja, seperti manajemen atau fasilitas, dalam penerapan hasil pelatihan ini?

**Ibu Fauzia:** Dukungan dari manajemen sangat baik, terutama dalam menyediakan fasilitas seperti akses ke materi pelatihan dan platform digital untuk mendukung layanan informasi. Kami juga sering diberikan pembaruan tentang regulasi terbaru, sehingga informasi yang kami sampaikan kepada pengguna layanan selalu up-to-date.

**Pewawancara:** Terima kasih banyak atas waktu dan jawaban yang sangat bermanfaat, Bu Fauzia. Apakah ada hal lain yang ingin Ibu tambahkan sebelum kita akhiri wawancara?

**Ibu Fauzia:** Sama-sama, Mas. Saya hanya berharap pelatihan seperti ini bisa terus diadakan, karena sangat membantu kami memberikan layanan informasi yang lebih baik.

**Pewawancara:** Baik, terima kasih sekali lagi, Bu. Selamat pagi dan semoga hari Ibu menyenangkan.

**Ibu Fauzia:** Selamat pagi, Mas. Semoga penelitian Anda sukses.

**Nama : Aditiya Dwi Yulianto**

**Unit : Pelaksana pada Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai**

**Pewawancara:** Selamat pagi, dengan Bapak Aditiya Dwi Yulianto?

**Bapak Aditiya:** Selamat pagi, betul sekali.

**Pewawancara:** Terima kasih atas waktunya, Pak. Saya ingin berdiskusi tentang dampak pelatihan *e-learning* terhadap kinerja pegawai, khususnya di Bea dan Cukai. Kalau boleh tahu, Bapak sudah bekerja di Kantor Bea dan Cukai Gresik ini berapa lama?

**Bapak Aditiya:** Di Kantor Bea Cukai Gresik, saya baru sekitar dua tahun. Tapi kalau di Bea Cukai secara keseluruhan, sudah lima tahun.

**Pewawancara:** Baik, Pak. Langsung saja ke pertanyaan pertama. Perilaku kerja seperti apa yang sudah Bapak lakukan setelah mengikuti program pelatihan *e-learning* "*Excellent Frontliners*"?

**Bapak Aditiya:** Setelah pelatihan, saya lebih fokus pada peningkatan pelayanan kepada pengguna jasa. Saya mulai lebih teliti dalam berkomunikasi, menggunakan bahasa yang lebih sopan dan jelas. Selain itu, saya lebih aktif memberikan informasi yang mereka butuhkan, bahkan sebelum mereka menanyakannya, sehingga proses pelayanan jadi lebih efisien.

**Pewawancara:** Apakah ada contoh konkret perubahan dalam pelayanan yang Bapak terapkan?

**Bapak Aditiya:** Misalnya, ketika pengguna jasa baru pertama kali mengurus dokumen ekspor, saya langsung memberikan panduan langkah-langkah yang harus dilakukan. Saya juga memberikan daftar dokumen yang perlu mereka siapkan, sehingga proses berjalan lebih lancar tanpa kendala dokumen yang kurang.

**Pewawancara:** Sejauh mana Bapak mengaplikasikan pengetahuan dan skill dari pelatihan ini ke pekerjaan sehari-hari?

**Bapak Aditiya:** Hampir semua materi dari pelatihan saya aplikasikan, terutama dalam hal manajemen emosi dan komunikasi yang efektif. Dalam melayani pengguna jasa, saya lebih sabar dan berusaha mendengarkan kebutuhan mereka dengan lebih baik. Skill ini membantu saya menyelesaikan keluhan pengguna jasa dengan cara yang lebih konstruktif.

**Pewawancara:** Apakah pelatihan ini membantu Bapak menghadapi tantangan dalam pekerjaan?

**Bapak Aditiya:** Sangat membantu. Tantangan yang sering saya hadapi adalah ketika pengguna jasa merasa frustrasi dengan waktu proses yang mereka anggap terlalu lama. Dari pelatihan, saya belajar cara menjelaskan situasi dengan bahasa yang mereka pahami, sehingga mereka bisa menerima kondisi tersebut dengan lebih baik.

**Pewawancara:** Apa perubahan paling signifikan yang Bapak rasakan dalam cara berpikir dan bersikap setelah pelatihan?

**Bapak Aditiya:** Perubahan terbesar adalah cara saya memandang pelayanan. Kalau dulu saya melihatnya sebagai tugas untuk menyelesaikan masalah, sekarang saya melihatnya sebagai kesempatan untuk membangun hubungan yang baik dengan pengguna jasa. Sikap saya juga lebih ramah dan lebih siap memberikan solusi.

**Pewawancara:** Bagaimana perubahan ini memengaruhi hubungan kerja Bapak dengan tim dan pengguna jasa?

**Bapak Aditiya:** Dengan tim, kami jadi lebih sering berdiskusi tentang cara-cara baru untuk meningkatkan pelayanan. Hubungan dengan pengguna jasa juga jadi lebih baik karena mereka merasa terbantu dan didengarkan, sehingga kerja sama lebih lancar.

**Pewawancara:** Bagaimana dukungan lingkungan kerja, seperti manajemen atau fasilitas, dalam penerapan hasil pelatihan ini?

**Bapak Aditiya:** Dukungan dari manajemen sangat baik. Mereka sering memberikan arahan dan memotivasi kami untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan. Fasilitas kerja seperti ruang layanan yang nyaman dan akses ke sistem informasi yang lengkap juga sangat membantu kami menjalankan tugas dengan lebih efisien.

**Pewawancara:** Terima kasih banyak atas waktu dan jawaban yang sangat bermanfaat, Pak Aditiya. Apakah ada hal lain yang ingin Bapak tambahkan sebelum kita akhiri wawancara?

**Bapak Aditiya:** Sama-sama, Mas. Saya hanya ingin menambahkan bahwa pelatihan seperti ini sangat penting dan sebaiknya terus diadakan secara rutin, agar kami semua bisa memberikan pelayanan yang lebih baik lagi.

**Pewawancara:** Baik, terima kasih sekali lagi, Pak. Selamat pagi dan semoga hari Bapak menyenangkan.

**Bapak Aditiya:** Selamat pagi, Mas. Semoga penelitian Anda sukses.

**Nama : Ferdian Santoso**

**Unit : Pelaksana pada Seksi Kepatuhan Internal**

**Pewawancara:** Selamat pagi, dengan Bapak Ferdian Santoso?

**Bapak Ferdian:** Selamat pagi, benar sekali.

**Pewawancara:** Terima kasih atas waktunya, Pak. Saya ingin berdiskusi tentang dampak pelatihan *e-learning* terhadap kinerja pegawai, khususnya di lingkungan Bea dan Cukai. Kalau boleh tahu, Bapak sudah bekerja di Kantor Bea dan Cukai Gresik ini berapa lama?

**Bapak Ferdian:** Di Kantor Bea dan Cukai Gresik, saya sudah sekitar empat tahun. Tapi kalau total masa kerja di Bea Cukai, sembilan tahun.

**Pewawancara:** Baik, Pak. Langsung saja ke pertanyaan pertama. Perilaku kerja seperti apa yang sudah Bapak lakukan setelah mengikuti program pelatihan *e-learning* "Tata Cara Pembentukan Jabatan serta Mekanisme Penetapan Jabatan dan Peringkat"?

**Bapak Ferdian:** Setelah mengikuti pelatihan, saya lebih memahami pentingnya tata kelola jabatan yang terstruktur dalam mendukung organisasi. Saya mulai lebih teliti dalam mengkaji struktur jabatan yang ada, terutama memastikan bahwa tugas dan tanggung jawab dalam setiap jabatan sudah sesuai dengan regulasi. Saya juga lebih proaktif dalam memberikan masukan kepada pimpinan terkait pengelolaan jabatan, seperti mekanisme penilaian kinerja yang objektif.

**Pewawancara:** Apakah Bapak melihat perubahan nyata dalam proses kerja setelah menerapkan hasil pelatihan ini?

**Bapak Ferdian:** Iya, jelas ada. Proses kerja jadi lebih terarah karena pelatihan ini memberikan pemahaman tentang bagaimana menetapkan kriteria yang jelas untuk setiap jabatan. Misalnya, sekarang saya lebih sering menggunakan indikator yang spesifik untuk menilai kesesuaian jabatan dengan kemampuan pegawai, sehingga proses penugasan jadi lebih adil dan transparan.

**Pewawancara:** Sejauh mana Bapak mengaplikasikan pengetahuan dan skill dari pelatihan ini ke pekerjaan sehari-hari?

**Bapak Ferdian:** Hampir semua pengetahuan dari pelatihan saya aplikasikan, terutama dalam hal dokumentasi dan evaluasi jabatan. Saya juga lebih sering berkoordinasi dengan unit lain untuk memastikan bahwa kebutuhan jabatan di masing-masing unit terpenuhi tanpa ada konflik peran. Selain itu, saya mulai menyusun laporan jabatan dengan format yang lebih jelas dan sesuai standar yang diajarkan.

**Pewawancara:** Apa perubahan paling signifikan yang Bapak rasakan dalam cara berpikir dan bersikap setelah pelatihan?

**Bapak Ferdian:** Perubahan terbesar adalah saya jadi lebih menghargai pentingnya transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan jabatan. Saya jadi lebih terbuka untuk berdiskusi dengan kolega tentang bagaimana jabatan tertentu bisa

dioptimalkan, dan saya juga lebih percaya diri dalam memberikan masukan kepada atasan.

**Pewawancara:** Bagaimana perubahan ini memengaruhi hubungan kerja Bapak dengan tim dan pihak lain di lingkungan kerja?

**Bapak Ferdian:** Dengan tim, saya merasa hubungan kerja jadi lebih produktif karena kami punya pemahaman yang sama tentang pentingnya tata kelola jabatan yang baik. Dengan pihak lain, terutama pimpinan, komunikasi juga jadi lebih lancar karena saya bisa memberikan data dan analisis yang mendukung masukan saya.

**Pewawancara:** Bagaimana dukungan lingkungan kerja, seperti manajemen atau fasilitas, dalam penerapan hasil pelatihan ini?

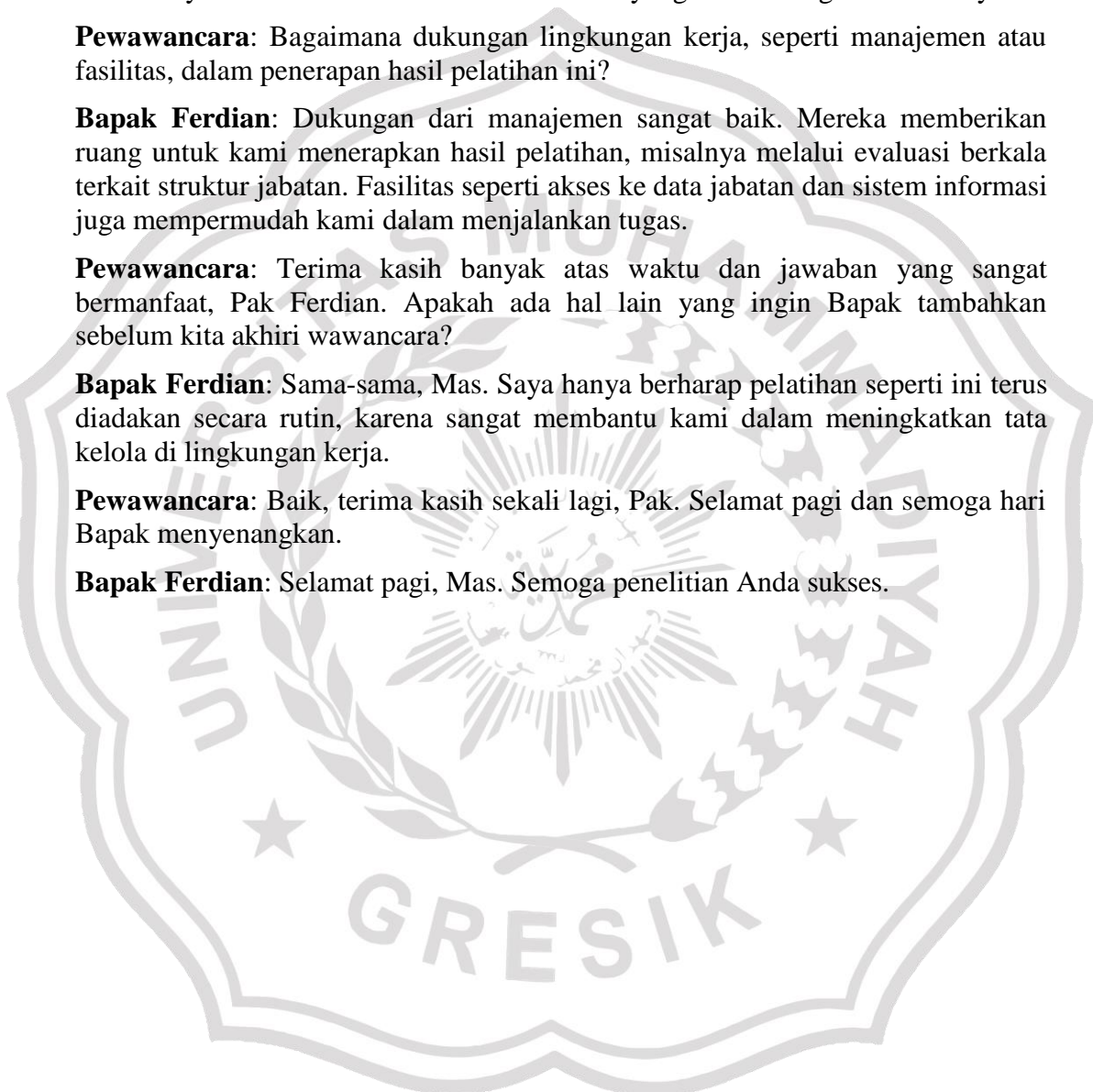
**Bapak Ferdian:** Dukungan dari manajemen sangat baik. Mereka memberikan ruang untuk kami menerapkan hasil pelatihan, misalnya melalui evaluasi berkala terkait struktur jabatan. Fasilitas seperti akses ke data jabatan dan sistem informasi juga mempermudah kami dalam menjalankan tugas.

**Pewawancara:** Terima kasih banyak atas waktu dan jawaban yang sangat bermanfaat, Pak Ferdian. Apakah ada hal lain yang ingin Bapak tambahkan sebelum kita akhiri wawancara?

**Bapak Ferdian:** Sama-sama, Mas. Saya hanya berharap pelatihan seperti ini terus diadakan secara rutin, karena sangat membantu kami dalam meningkatkan tata kelola di lingkungan kerja.

**Pewawancara:** Baik, terima kasih sekali lagi, Pak. Selamat pagi dan semoga hari Bapak menyenangkan.

**Bapak Ferdian:** Selamat pagi, Mas. Semoga penelitian Anda sukses.



**Nama : Sigit Prasetya**

**Unit : Pelaksana pada Seksi Pengolahan Data dan Administrasi Dokumen**

**Pewawancara:** Selamat pagi, dengan Bapak Sigit Prasetya?

**Bapak Sigit:** Selamat pagi, betul sekali.

**Pewawancara:** Terima kasih atas waktunya, Pak. Saya ingin berdiskusi mengenai dampak pelatihan *e-learning* terhadap kinerja pegawai, khususnya di lingkungan Bea dan Cukai. Kalau boleh tahu, Bapak sudah bekerja di Kantor Bea dan Cukai Gresik ini berapa lama?

**Bapak Sigit:** Di Kantor Bea dan Cukai Gresik, saya sudah sekitar tiga tahun. Tapi kalau di Bea Cukai secara keseluruhan, sudah sembilan tahun.

**Pewawancara:** Baik, Pak. Langsung saja ke pertanyaan pertama. Perilaku kerja seperti apa yang sudah Bapak lakukan setelah mengikuti program pelatihan *e-learning* "Pengetahuan Barang Larangan dan Pembatasan"?

**Bapak Sigit:** Setelah mengikuti pelatihan, saya jadi lebih teliti dalam mengelola data terkait barang yang termasuk kategori larangan dan pembatasan (Lartas). Saya mulai lebih sering memeriksa validitas data untuk memastikan tidak ada kesalahan dalam dokumen. Selain itu, saya juga lebih proaktif dalam memberikan informasi kepada rekan kerja tentang barang-barang yang memerlukan perhatian khusus berdasarkan ketentuan terbaru.

**Pewawancara:** Apakah ada contoh konkret perubahan yang Bapak terapkan setelah pelatihan?

**Bapak Sigit:** Contohnya, saat menerima dokumen terkait barang impor, saya langsung mengecek apakah barang tersebut termasuk kategori Lartas. Jika iya, saya memastikan dokumen pendukung seperti izin sudah lengkap sebelum diproses lebih lanjut. Hal ini mengurangi potensi kesalahan yang bisa berdampak pada proses berikutnya.

**Pewawancara:** Sejauh mana Bapak mengaplikasikan pengetahuan dan skill dari pelatihan ini ke pekerjaan sehari-hari?

**Bapak Sigit:** Hampir semua yang diajarkan di pelatihan saya aplikasikan. Pengetahuan tentang regulasi Lartas sangat relevan dengan pekerjaan saya sehari-hari di pengolahan data. Saya juga sering menggunakan referensi dari materi pelatihan untuk memverifikasi data atau memberikan penjelasan kepada pengguna jasa yang kurang memahami aturan terkait Lartas.

**Pewawancara:** Apakah pelatihan ini membantu Bapak menghadapi tantangan dalam pekerjaan?

**Bapak Sigit:** Sangat membantu. Tantangan terbesar biasanya adalah ketika ada data atau dokumen yang kurang lengkap atau tidak sesuai dengan ketentuan Lartas. Dari pelatihan, saya belajar cara mengidentifikasi masalah ini lebih awal dan memberikan arahan yang jelas kepada pengguna jasa atau rekan kerja untuk memperbaikinya.

**Pewawancara:** Apa perubahan paling signifikan yang Bapak rasakan dalam cara berpikir dan bersikap setelah pelatihan?

**Bapak Sigit:** Saya jadi lebih sadar bahwa pengelolaan barang Lartas tidak hanya soal administrasi, tetapi juga bagian dari upaya menjaga kepentingan nasional. Sikap saya juga berubah, jadi lebih sabar dan teliti ketika memeriksa dokumen, karena saya tahu dampaknya bisa cukup besar jika terjadi kesalahan.

**Pewawancara:** Bagaimana perubahan ini memengaruhi hubungan kerja Bapak dengan tim dan pengguna jasa?

**Bapak Sigit:** Dengan tim, saya merasa hubungan kerja jadi lebih baik karena kami bisa berbagi pengetahuan tentang Lartas. Dengan pengguna jasa, hubungan juga jadi lebih lancar karena saya bisa memberikan penjelasan yang lebih jelas dan membantu mereka memahami ketentuan yang berlaku.

**Pewawancara:** Bagaimana dukungan lingkungan kerja, seperti manajemen atau fasilitas, dalam penerapan hasil pelatihan ini?

**Bapak Sigit:** Dukungan dari manajemen sangat baik. Mereka memberikan akses ke referensi regulasi terbaru, sehingga saya selalu memiliki informasi yang relevan. Fasilitas seperti sistem digital untuk memeriksa data juga mempermudah saya dalam menjalankan tugas.

**Pewawancara:** Terima kasih banyak atas waktu dan jawaban yang sangat bermanfaat, Pak Sigit. Apakah ada hal lain yang ingin Bapak tambahkan sebelum kita akhiri wawancara?

**Bapak Sigit:** Sama-sama, Mas. Saya hanya berharap pelatihan seperti ini terus diadakan, terutama untuk memperbarui pengetahuan kami tentang regulasi baru yang berkaitan dengan barang Lartas.

**Pewawancara:** Baik, terima kasih sekali lagi, Pak. Selamat pagi dan semoga hari Bapak menyenangkan.

**Bapak Sigit:** Selamat pagi, Mas. Semoga penelitian Anda sukses.

**Nama : Alim Sobirin**

**Unit : Kepala Seksi Perbendaharaan**

**Pewawancara:** Selamat pagi, dengan Bapak Alim Sobirin?

**Bapak Alim:** Selamat pagi, benar sekali.

**Pewawancara:** Terima kasih atas waktunya, Pak. Saya ingin berdiskusi mengenai dampak pelatihan *e-learning* terhadap kinerja pegawai, khususnya di lingkungan Bea dan Cukai. Kalau boleh tahu, Bapak sudah bekerja di Kantor Bea dan Cukai Gresik ini berapa lama?

**Bapak Alim:** Saya sudah bekerja selama 16 tahun.

**Pewawancara:** Baik, Pak. Langsung saja ke pertanyaan pertama. Perilaku kerja seperti apa yang sudah Bapak lakukan setelah mengikuti program pelatihan *e-learning* "*Managing Change: Being Adaptive and Agile*"?

**Bapak Alim:** Setelah pelatihan, saya merasa lebih fleksibel dalam menghadapi perubahan, terutama dalam tugas-tugas yang melibatkan sistem atau kebijakan baru. Saya mulai lebih sering mencari cara untuk menyesuaikan diri dengan situasi baru, misalnya dengan mempelajari sistem yang baru diterapkan sebelum menerapkannya ke pekerjaan sehari-hari. Selain itu, saya juga lebih terbuka terhadap masukan dari rekan kerja, sehingga proses adaptasi berjalan lebih lancar.

**Pewawancara:** Apakah Bapak merasa ada perbedaan signifikan dalam cara Anda menangani tugas-tugas setelah pelatihan?

**Bapak Alim:** Iya, perbedaannya cukup terasa. Sekarang, saya lebih fokus pada mencari solusi ketika menghadapi kendala, daripada hanya memikirkan masalah itu sendiri. Saya juga mulai menerapkan pendekatan kolaboratif, di mana saya melibatkan tim untuk mendiskusikan cara terbaik menghadapi perubahan.

**Pewawancara:** Sejauh mana Bapak mengaplikasikan pengetahuan dan skill dari pelatihan ini ke pekerjaan sehari-hari?

**Bapak Alim:** Hampir semua materi dari pelatihan saya terapkan, terutama dalam hal manajemen perubahan. Misalnya, saat ada kebijakan baru tentang pengelolaan anggaran, saya memastikan bahwa tim saya memahami perubahan tersebut dan membantu mereka menyesuaikan diri. Saya juga lebih sering mengadakan diskusi internal untuk berbagi informasi tentang perubahan yang sedang berlangsung.

**Pewawancara:** Apa perubahan paling signifikan yang Bapak rasakan dalam cara berpikir dan bersikap setelah pelatihan?

**Bapak Alim:** Perubahan terbesar adalah cara saya memandang perubahan itu sendiri. Kalau dulu saya cenderung menganggap perubahan sebagai tantangan besar, sekarang saya melihatnya sebagai peluang untuk berkembang. Sikap saya juga lebih tenang dan optimis saat menghadapi situasi baru, sehingga saya bisa membantu tim tetap fokus dan tidak panik.

**Pewawancara:** Bagaimana perubahan ini memengaruhi hubungan kerja Bapak dengan tim dan rekan kerja lainnya?



**Bapak Alim:** Hubungan kerja jadi lebih baik karena tim merasa didukung, terutama saat mereka menghadapi kesulitan dalam menyesuaikan diri. Dengan rekan kerja, saya lebih sering berdiskusi untuk mencari solusi bersama, sehingga suasana kerja jadi lebih kolaboratif.

**Pewawancara:** Bagaimana dukungan lingkungan kerja, seperti manajemen atau fasilitas, dalam penerapan hasil pelatihan ini?

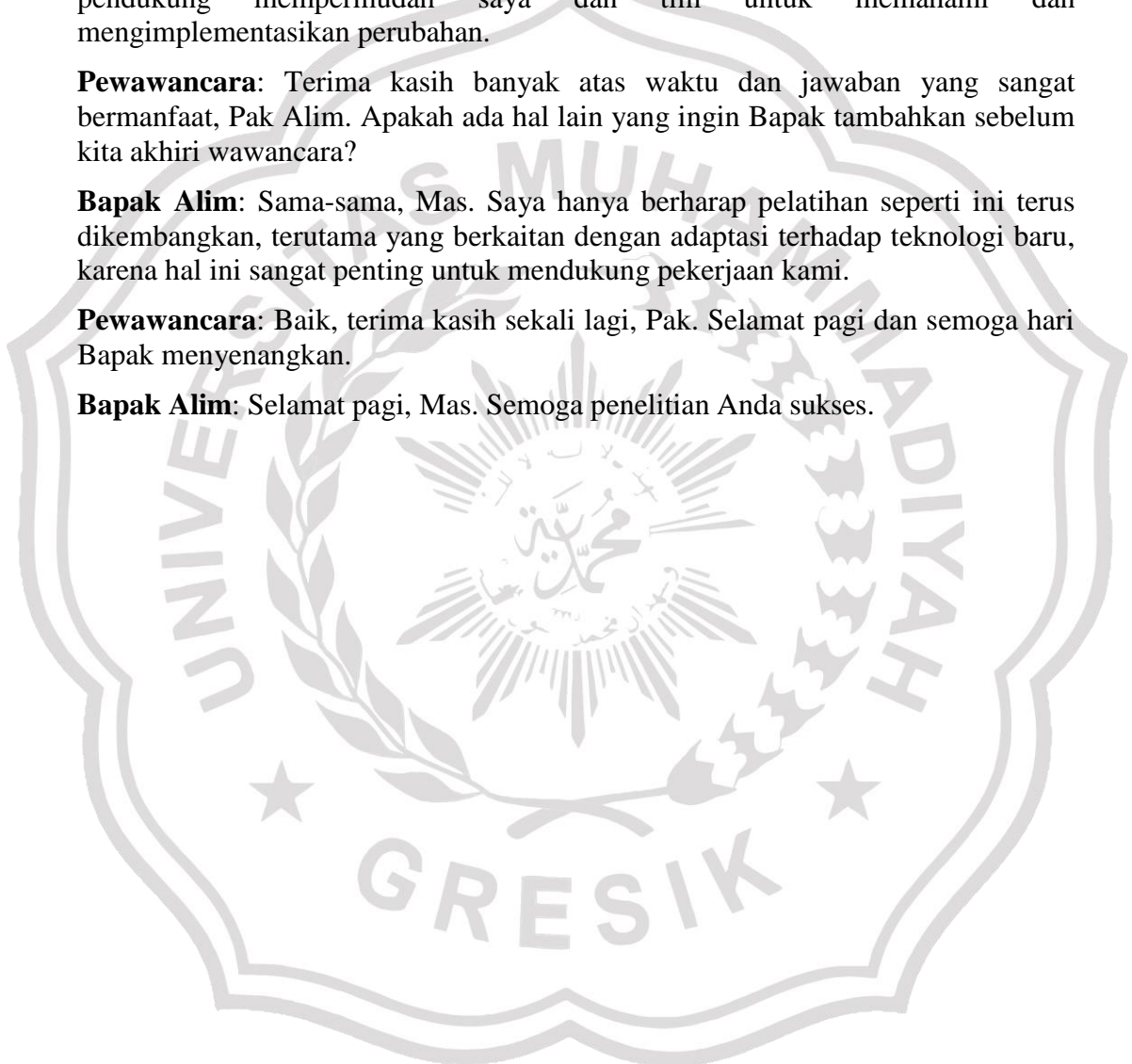
**Bapak Alim:** Dukungan dari manajemen sangat membantu. Mereka sering memberikan arahan dan informasi yang jelas terkait perubahan kebijakan atau sistem. Selain itu, fasilitas seperti pelatihan tambahan dan akses ke dokumen pendukung mempermudah saya dan tim untuk memahami dan mengimplementasikan perubahan.

**Pewawancara:** Terima kasih banyak atas waktu dan jawaban yang sangat bermanfaat, Pak Alim. Apakah ada hal lain yang ingin Bapak tambahkan sebelum kita akhiri wawancara?

**Bapak Alim:** Sama-sama, Mas. Saya hanya berharap pelatihan seperti ini terus dikembangkan, terutama yang berkaitan dengan adaptasi terhadap teknologi baru, karena hal ini sangat penting untuk mendukung pekerjaan kami.

**Pewawancara:** Baik, terima kasih sekali lagi, Pak. Selamat pagi dan semoga hari Bapak menyenangkan.

**Bapak Alim:** Selamat pagi, Mas. Semoga penelitian Anda sukses.



**Nama : Riyanto Hadi Saputro**

**Unit : Kepala Seksi Penindakan dan Penyidikan**

**Pewawancara:** Selamat pagi, dengan Bapak Riyanto Hadi Saputro?

**Bapak Riyanto:** Selamat pagi, betul sekali.

**Pewawancara:** Terima kasih atas waktunya, Pak. Saya ingin berdiskusi mengenai dampak pelatihan *e-learning* terhadap kinerja pegawai, khususnya di lingkungan Bea dan Cukai. Kalau boleh tahu, Bapak sudah bekerja di Kantor Bea dan Cukai Gresik ini berapa lama?

**Bapak Riyanto:** Di Kantor Bea dan Cukai Gresik, sekitar delapan tahun. Tapi kalau di Bea Cukai secara keseluruhan, saya sudah bekerja selama 20 tahun.

**Pewawancara:** Baik, Pak. Langsung saja ke pertanyaan pertama. Perilaku kerja seperti apa yang sudah Bapak lakukan setelah mengikuti program pelatihan *e-learning* "*Managing Change: Being Adaptive and Agile*"?

**Bapak Riyanto:** Setelah pelatihan, saya merasa lebih siap menghadapi berbagai perubahan, terutama dalam hal kebijakan dan prosedur di bidang penindakan. Saya mulai lebih proaktif dalam mencari informasi terbaru terkait regulasi, sehingga saya bisa memastikan bahwa langkah yang diambil oleh tim saya sesuai dengan aturan yang berlaku. Selain itu, saya juga lebih fleksibel dalam menyesuaikan strategi kerja saat ada perubahan mendadak di lapangan.

**Pewawancara:** Apakah ada contoh konkret penerapan hasil pelatihan dalam pekerjaan Bapak sehari-hari?

**Bapak Riyanto:** Misalnya, saat ada perubahan dalam mekanisme pengawasan barang-barang tertentu, saya langsung mengadakan diskusi dengan tim untuk menyusun strategi yang sesuai. Saya juga lebih sering melakukan evaluasi setelah penindakan untuk memastikan bahwa perubahan yang diterapkan berjalan dengan efektif.

**Pewawancara:** Sejauh mana Bapak mengaplikasikan pengetahuan dan skill dari pelatihan ini ke pekerjaan sehari-hari?

**Bapak Riyanto:** Hampir seluruh pengetahuan dari pelatihan saya gunakan, terutama dalam manajemen perubahan. Saya belajar untuk mengelola tim dengan lebih baik saat menghadapi situasi baru, seperti memberikan arahan yang jelas dan memastikan mereka memahami konteks perubahan. Selain itu, saya juga menggunakan pendekatan komunikasi yang lebih terbuka untuk membangun kepercayaan di antara anggota tim.

**Pewawancara:** Apa perubahan paling signifikan yang Bapak rasakan dalam cara berpikir dan bersikap setelah pelatihan?

**Bapak Riyanto:** Saya jadi lebih melihat perubahan sebagai hal yang positif, bukan sebagai sesuatu yang harus ditakuti. Dalam bersikap, saya merasa lebih tenang dan lebih bijaksana saat menghadapi tekanan atau situasi yang tidak terduga. Ini juga

membuat saya lebih mudah mendorong tim untuk tetap semangat dan fokus pada solusi.

**Pewawancara:** Bagaimana perubahan ini memengaruhi hubungan kerja Bapak dengan tim dan pihak lain di lingkungan kerja?

**Bapak Riyanto:** Dengan tim, hubungan kerja jadi lebih solid karena mereka merasa didukung selama masa transisi. Dengan pihak lain, seperti manajemen atau rekan dari unit kerja lain, komunikasi jadi lebih lancar karena saya lebih terbuka untuk berdiskusi dan berbagi pandangan terkait perubahan.

**Pewawancara:** Bagaimana dukungan lingkungan kerja, seperti manajemen atau fasilitas, dalam penerapan hasil pelatihan ini?

**Bapak Riyanto:** Dukungan dari manajemen sangat terasa, terutama dalam memberikan akses ke informasi terbaru dan memastikan kami mendapatkan fasilitas yang memadai untuk melaksanakan tugas di lapangan. Mereka juga sering memotivasi kami untuk tetap beradaptasi dengan baik, terutama dalam situasi yang penuh tekanan.

**Pewawancara:** Terima kasih banyak atas waktu dan jawaban yang sangat bermanfaat, Pak Riyanto. Apakah ada hal lain yang ingin Bapak tambahkan sebelum kita akhiri wawancara?

**Bapak Riyanto:** Sama-sama, Mas. Saya hanya berharap pelatihan seperti ini bisa terus dilakukan, karena membantu kami memahami pentingnya adaptasi dalam pekerjaan. Terutama di bidang penindakan, situasi berubah dengan cepat, jadi pelatihan semacam ini sangat relevan.

**Pewawancara:** Baik, terima kasih sekali lagi, Pak. Selamat pagi dan semoga hari Bapak menyenangkan.

**Bapak Riyanto:** Selamat pagi, Mas. Semoga penelitian Anda sukses.

**Nama : Khoirul Rizky**

**Unit : Pelaksana pada Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi (Rekan Kerja Fauzia Rahmawati)**

**Pewawancara:** Selamat pagi, dengan Bapak Khoirul Rizky?

**Bapak Khoirul:** Selamat pagi, benar sekali.

**Pewawancara:** Terima kasih atas waktu yang telah diberikan untuk wawancara ini, Pak. Saya ingin berdiskusi tentang dampak pelatihan *e-learning* terhadap kinerja rekan kerja Anda, khususnya Ibu Fauzia Rahmawati. Apakah saya bisa mulai dengan pertanyaan pertama?

**Bapak Khoirul:** Tentu saja, silakan.

**Pewawancara:** Apakah Anda melihat perubahan dalam cara kerja rekan Anda setelah mengikuti pelatihan *e-learning* "Pengantar Layanan Informasi Kepabeanaan dan Cukai"? Jika iya, perubahan seperti apa yang paling Anda rasakan?

**Bapak Khoirul:** Iya, saya melihat perubahan yang cukup signifikan pada Bu Fauzia setelah mengikuti pelatihan. Dia menjadi lebih komunikatif dan responsif dalam memberikan layanan informasi. Salah satu perubahan yang paling terasa adalah caranya mendengarkan kebutuhan pengguna layanan sebelum memberikan jawaban. Dengan begitu, informasi yang dia berikan lebih relevan dan tepat sasaran.

**Pewawancara:** Menurut Anda, sejauh mana rekan Anda menerapkan pengetahuan dan keterampilan dari pelatihan tersebut saat bekerja bersama Anda? Dapatkah Anda memberikan contoh kolaborasi yang menunjukkan penerapan hasil pelatihan?

**Bapak Khoirul:** Hampir semua yang dia pelajari diterapkan dengan baik. Misalnya, dia sering menggunakan bahasa yang lebih sederhana dan mudah dipahami saat menjelaskan hal teknis kepada pengguna layanan. Dalam kolaborasi, ketika kami menghadapi pertanyaan yang cukup sulit dari pengguna, Bu Fauzia selalu memastikan pengguna benar-benar memahami penjelasan kami dengan memberikan panduan tertulis atau referensi tambahan. Ini sangat membantu tim menyelesaikan permasalahan secara efektif.

**Pewawancara:** Apakah Anda melihat perubahan dalam sikap atau cara rekan Anda berkomunikasi setelah pelatihan ini? Apakah perubahan ini memengaruhi hubungan kerja di tim atau unit Anda?

**Bapak Khoirul:** Saya juga melihat perubahan dalam sikapnya. Bu Fauzia sekarang lebih sabar dan empati saat menghadapi pertanyaan atau keluhan dari pengguna layanan. Dia juga lebih sering berdiskusi dengan tim tentang cara terbaik memberikan informasi. Perubahan ini membuat suasana kerja jadi lebih positif, dan hubungan kerja di tim juga menjadi lebih erat.

**Pewawancara:** Apakah Anda merasa lingkungan kerja saat ini cukup mendukung rekan Anda dalam menerapkan hasil pelatihan? Jika tidak, apa yang menurut Anda perlu diperbaiki untuk mendukungnya lebih baik?

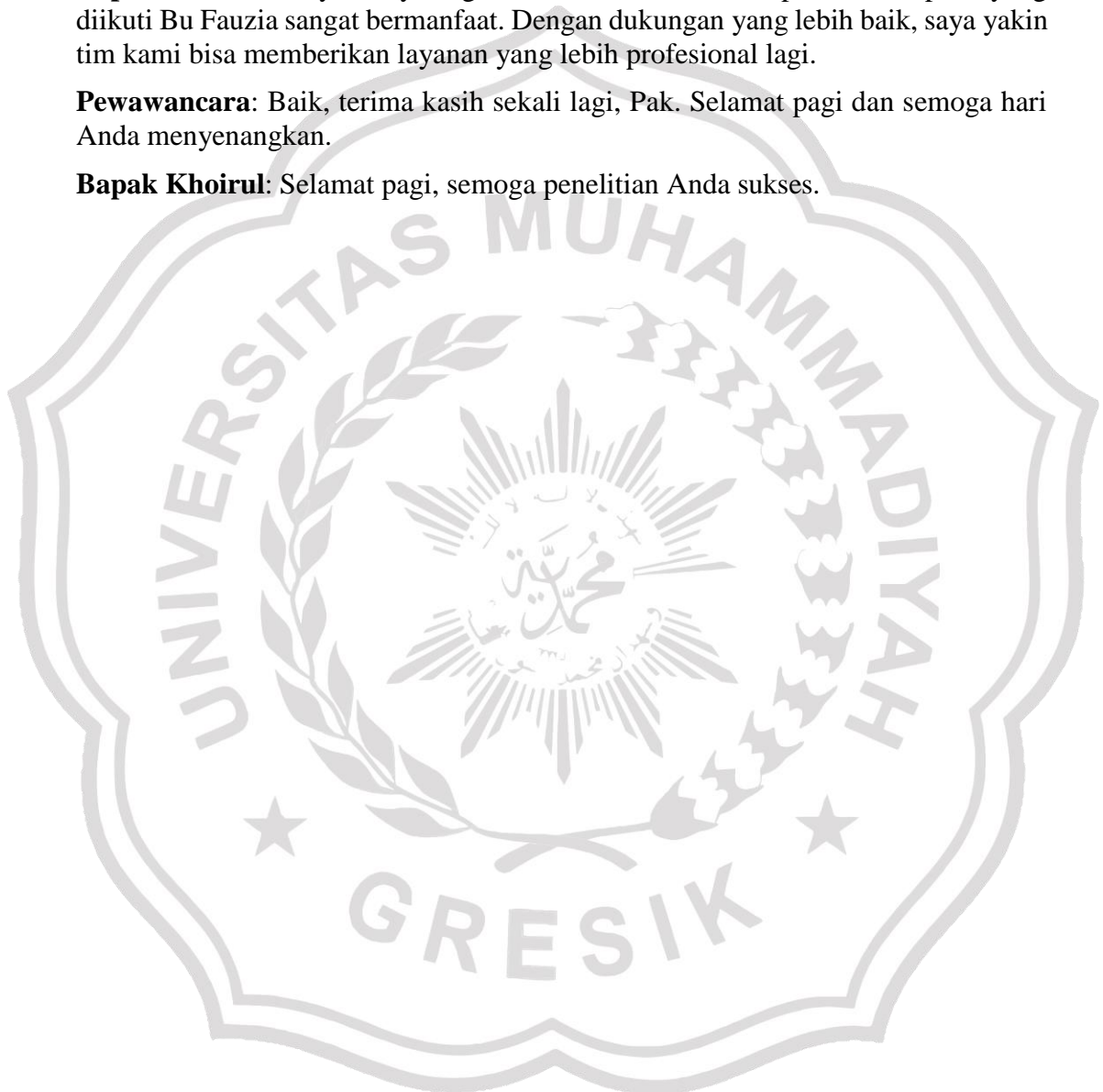
**Bapak Khoirul:** Lingkungan kerja saat ini cukup mendukung, terutama dengan fasilitas yang disediakan, seperti akses ke platform digital dan pembaruan regulasi. Namun, saya rasa akan lebih baik jika ada pelatihan lanjutan yang lebih mendalam untuk meningkatkan kemampuan komunikasi teknis, karena pengguna layanan sering membutuhkan informasi yang cukup kompleks.

**Pewawancara:** Terima kasih banyak atas waktu dan jawaban Anda, Pak Rizky. Apakah ada hal lain yang ingin Anda tambahkan sebelum kita akhiri wawancara?

**Bapak Khoirul:** Saya hanya ingin menambahkan bahwa pelatihan seperti yang diikuti Bu Fauzia sangat bermanfaat. Dengan dukungan yang lebih baik, saya yakin tim kami bisa memberikan layanan yang lebih profesional lagi.

**Pewawancara:** Baik, terima kasih sekali lagi, Pak. Selamat pagi dan semoga hari Anda menyenangkan.

**Bapak Khoirul:** Selamat pagi, semoga penelitian Anda sukses.



**Nama : Eko Rudi Hartono**

**Unit : Kepala Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi (Rekan Kerja Riyanto Hadi Saputro dan Alim Sobirin)**

**Pewawancara:** Selamat pagi, dengan Bapak Eko Rudi Hartono?

**Bapak Eko:** Selamat pagi, benar sekali.

**Pewawancara:** Terima kasih atas waktu yang telah diberikan untuk wawancara ini, Pak. Saya ingin berdiskusi tentang dampak pelatihan *e-learning* terhadap kinerja rekan kerja Anda, khususnya Bapak Riyanto Hadi Saputro dan Bapak Alim Sobirin. Apakah saya bisa mulai dengan pertanyaan pertama?

**Bapak Eko:** Tentu saja, silakan.

**Pewawancara:** Apakah Anda melihat perubahan dalam cara kerja rekan Anda setelah mengikuti pelatihan *e-learning* "*Managing Change: Being Adaptive and Agile*"? Jika iya, perubahan seperti apa yang paling Anda rasakan?

**Bapak Eko:** Iya, saya melihat perubahan yang cukup signifikan pada keduanya. Pak Riyanto menjadi lebih proaktif dan fleksibel dalam menghadapi perubahan kebijakan atau situasi di lapangan. Sedangkan Pak Alim lebih teliti dan terencana dalam mengatur pekerjaan, terutama saat menangani proses administrasi yang kompleks. Perubahan ini membuat tugas-tugas kami terasa lebih mudah dan efisien.

**Pewawancara:** Menurut Anda, sejauh mana rekan Anda menerapkan pengetahuan dan keterampilan dari pelatihan tersebut saat bekerja bersama Anda? Dapatkah Anda memberikan contoh kolaborasi yang menunjukkan penerapan hasil pelatihan?

**Bapak Eko:** Mereka menerapkan hampir semua yang dipelajari. Contohnya, Pak Riyanto sering memberikan masukan yang solutif saat ada hambatan operasional, seperti mengatur ulang prioritas kerja tanpa mengorbankan kualitas. Pak Alim, di sisi lain, selalu memastikan semua dokumen dan prosedur sudah siap sebelum kami memulai tugas, yang membantu memperlancar proses kerja. Dalam kolaborasi, keduanya menunjukkan sikap yang lebih adaptif dan mendukung kerja tim.

**Pewawancara:** Apakah Anda melihat perubahan dalam sikap atau cara rekan Anda berkomunikasi setelah pelatihan ini? Apakah perubahan ini memengaruhi hubungan kerja di tim atau unit Anda?

**Bapak Eko:** Tentu, perubahan dalam sikap mereka cukup terlihat. Pak Riyanto lebih terbuka dalam memberikan ide dan mendiskusikan tantangan yang dihadapi tim. Pak Alim juga menjadi lebih komunikatif, terutama dalam menyampaikan informasi terkait tugas atau dokumen yang perlu diselesaikan. Perubahan ini membuat hubungan kerja di tim menjadi lebih solid dan produktif.

**Pewawancara:** Apakah Anda merasa lingkungan kerja saat ini cukup mendukung rekan Anda dalam menerapkan hasil pelatihan? Jika tidak, apa yang menurut Anda perlu diperbaiki untuk mendukung mereka lebih baik?

**Bapak Eko:** Saya rasa lingkungan kerja sudah cukup mendukung, terutama dengan adanya diskusi rutin dan akses ke sistem informasi yang relevan. Namun, mungkin

pengelolaan beban kerja bisa lebih diperhatikan, sehingga mereka memiliki lebih banyak waktu untuk mengimplementasikan ide-ide baru dari hasil pelatihan.

**Pewawancara:** Terima kasih banyak atas waktu dan jawaban Anda, Pak Eko. Apakah ada hal lain yang ingin Anda tambahkan sebelum kita akhiri wawancara?

**Bapak Eko:** Saya hanya ingin menambahkan bahwa perubahan yang saya lihat pada Pak Riyanto dan Pak Alim sangat positif. Jika pelatihan serupa terus dilakukan, saya yakin tim kami akan semakin berkembang dalam menghadapi tantangan kerja.

**Pewawancara:** Baik, terima kasih sekali lagi, Pak. Selamat pagi dan semoga hari Anda menyenangkan.

**Bapak Eko:** Selamat pagi, semoga penelitian Anda sukses.



**Nama : Abdul Rochim**

**Unit : Pelaksana pada Seksi Pelayanan Kepabebean dan Cukai (Rekan Kerja Aditiya Dwi Yulianto, Firdaus Habibullah Hidayat, Dwi Jauwari, Inariefti Kartika Andarmawanti, Mardito Galih Pringgodani dan Kevin Nicodemus Manurung)**

**Pewawancara:** Selamat pagi, dengan Bapak Abdul Rochim?

**Bapak Rochim:** Selamat pagi, benar sekali.

**Pewawancara:** Terima kasih atas waktu yang telah diberikan untuk wawancara ini, Pak. Saya ingin berdiskusi tentang dampak pelatihan *e-learning* terhadap kinerja rekan kerja Anda, khususnya Bapak Aditiya Dwi Yulianto, Firdaus Habibullah Hidayat, Dwi Jauwari, Inariefti Kartika Andarmawanti, Mardito Galih Pringgodani, dan Kevin Nicodemus Manurung. Apakah saya bisa mulai dengan pertanyaan pertama?

**Bapak Rochim:** Silakan, saya siap.

**Pewawancara:** Apakah Anda melihat perubahan dalam cara kerja rekan-rekan Anda setelah mengikuti pelatihan *e-learning* masing-masing? Jika iya, perubahan seperti apa yang paling Anda rasakan?

**Bapak Rochim:** Iya, saya melihat ada banyak perubahan positif dari mereka. Misalnya, Pak Aditiya dan Pak Firdaus menjadi lebih fokus dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa. Mereka lebih proaktif memberikan informasi, bahkan sebelum pengguna jasa bertanya. Pak Dwi dan Bu Inariefti menunjukkan peningkatan dalam pemahaman alur logistik; mereka lebih sering berkoordinasi dengan pihak eksternal, seperti penyedia jasa logistik, untuk memperlancar proses. Sedangkan Pak Mardito dan Pak Kevin menjadi lebih teliti dalam menangani dokumen kepabebean dan cukai. Perubahan-perubahan ini sangat membantu tim bekerja lebih efisien.

**Pewawancara:** Menurut Anda, sejauh mana rekan-rekan Anda menerapkan pengetahuan dan keterampilan dari pelatihan tersebut saat bekerja bersama Anda? Dapatkah Anda memberikan contoh kolaborasi yang menunjukkan penerapan hasil pelatihan?

**Bapak Rochim:** Mereka menerapkan hampir semua yang mereka pelajari. Contohnya, Pak Aditiya dan Pak Firdaus sering menggunakan teknik komunikasi yang lebih baik untuk menyelesaikan keluhan pengguna jasa. Pak Dwi dan Bu Inariefti banyak memanfaatkan platform digital dari *National Logistics Ecosystem* untuk mempercepat pengolahan dokumen. Pak Mardito, misalnya, menjadi lebih teliti saat memverifikasi dokumen cukai, sehingga potensi kesalahan dapat diminimalkan. Dalam kolaborasi, mereka semua menunjukkan sikap profesional dan responsif yang sangat mendukung tugas-tugas tim.

**Pewawancara:** Apakah Anda melihat perubahan dalam sikap atau cara rekan-rekan Anda berkomunikasi setelah pelatihan ini? Apakah perubahan ini memengaruhi hubungan kerja di tim atau unit Anda?



**Bapak Rochim:** Iya, perubahan sikap mereka sangat terlihat. Misalnya, Pak Firdaus dan Pak Aditiya lebih sabar dan empati saat berhadapan dengan pengguna jasa yang sedang frustrasi. Pak Kevin dan Pak Mardito menjadi lebih terbuka dalam memberikan masukan kepada tim. Bu Inariefti juga lebih percaya diri dalam memberikan arahan terkait alur logistik. Semua perubahan ini membuat hubungan kerja di tim jadi lebih harmonis dan produktif.

**Pewawancara:** Apakah Anda merasa lingkungan kerja saat ini cukup mendukung rekan-rekan Anda dalam menerapkan hasil pelatihan? Jika tidak, apa yang menurut Anda perlu diperbaiki untuk mendukung mereka lebih baik?

**Bapak Rochim:** Lingkungan kerja cukup mendukung, terutama dengan fasilitas yang disediakan, seperti akses ke sistem digital dan pembaruan regulasi. Namun, ada beberapa kendala teknis, seperti koneksi jaringan yang terkadang lambat, yang sebaiknya diperbaiki. Selain itu, pengelolaan beban kerja juga bisa lebih diatur agar mereka punya waktu lebih untuk mengimplementasikan hasil pelatihan secara optimal.

**Pewawancara:** Terima kasih banyak atas waktu dan jawaban Anda, Pak Rochim. Apakah ada hal lain yang ingin Anda tambahkan sebelum kita akhiri wawancara?

**Bapak Rochim:** Saya hanya ingin menambahkan bahwa pelatihan yang mereka ikuti sangat bermanfaat. Jika program pelatihan seperti ini terus dilakukan, saya yakin seluruh tim akan semakin solid dan kompeten dalam menjalankan tugasnya.

**Pewawancara:** Baik, terima kasih sekali lagi, Pak. Selamat pagi dan semoga hari Anda menyenangkan.

**Bapak Rochim:** Selamat pagi, semoga penelitian Anda sukses.

**Nama : Muhammad Habiibulloh**

**Unit : Pelaksana pada Subbagian Umum (Rekan Kerja Muhammad Agung Triono dan Nurfiana Khoirun Nisa)**

**Pewawancara:** Selamat pagi, dengan Bapak Muhammad Habiibulloh?

**Bapak Habiibulloh:** Selamat pagi, benar sekali.

**Pewawancara:** Terima kasih atas waktu yang telah diberikan untuk wawancara ini, Pak. Saya ingin berdiskusi tentang dampak pelatihan *e-learning* terhadap kinerja rekan kerja Anda, khususnya Bapak Muhammad Agung Triono dan Ibu Nurfiana Khoirun Nisa. Apakah saya bisa mulai dengan pertanyaan pertama?

**Bapak Habiibulloh:** Tentu saja, silakan.

**Pewawancara:** Apakah Anda melihat perubahan dalam cara kerja rekan Anda, Bapak Muhammad Agung Triono dan Ibu Nurfiana Khoirun Nisa, setelah mengikuti pelatihan *e-learning* masing-masing? Jika iya, perubahan seperti apa yang paling Anda rasakan?

**Bapak Habiibulloh:** Iya, saya melihat perubahan pada keduanya. Pak Agung menjadi lebih disiplin dan terorganisir. Dia sekarang selalu mencatat pekerjaannya secara terstruktur, yang sangat membantu tim saat ada tugas mendadak. Sedangkan Bu Nurfiana menjadi lebih teratur dalam mengelola arsip. Dokumen, baik fisik maupun digital, lebih mudah ditemukan karena sistem pengelompokan yang dia buat sangat terstruktur.

**Pewawancara:** Menurut Anda, sejauh mana mereka menerapkan pengetahuan dan keterampilan dari pelatihan tersebut saat bekerja bersama Anda? Dapatkah Anda memberikan contoh kolaborasi yang menunjukkan penerapan hasil pelatihan?

**Bapak Habiibulloh:** Untuk Pak Agung, dia menerapkan kedisiplinan dan kepatuhan yang dia pelajari dalam pelatihan. Contohnya, ketika kami bekerja bersama dalam penyusunan laporan bulanan, dia selalu memastikan dokumen sudah lengkap sebelum diproses. Ini sangat membantu tim bekerja lebih efisien. Sementara itu, Bu Nurfiana menerapkan keterampilannya dalam pengelolaan arsip. Saat kami memerlukan dokumen tertentu untuk rapat mendadak, dia selalu bisa menemukannya dengan cepat karena sistem arsip yang dia buat sangat memudahkan.

**Pewawancara:** Apakah Anda melihat perubahan dalam sikap atau cara mereka berkomunikasi setelah pelatihan ini? Apakah perubahan ini memengaruhi hubungan kerja di tim atau unit Anda?

**Bapak Habiibulloh:** Iya, keduanya mengalami perubahan yang sangat positif. Pak Agung sekarang lebih terbuka dan nyaman memberikan masukan dalam diskusi tim. Sikapnya yang positif membuat ide-idenya lebih diterima oleh rekan-rekan. Sementara itu, Bu Nurfiana juga lebih percaya diri dan sabar, terutama saat membantu rekan kerja mencari dokumen. Perubahan ini membuat hubungan kerja di tim jadi lebih baik dan produktif.

**Pewawancara:** Apakah Anda merasa lingkungan kerja saat ini cukup mendukung mereka dalam menerapkan hasil pelatihan? Jika tidak, apa yang menurut Anda perlu diperbaiki untuk mendukung mereka lebih baik?

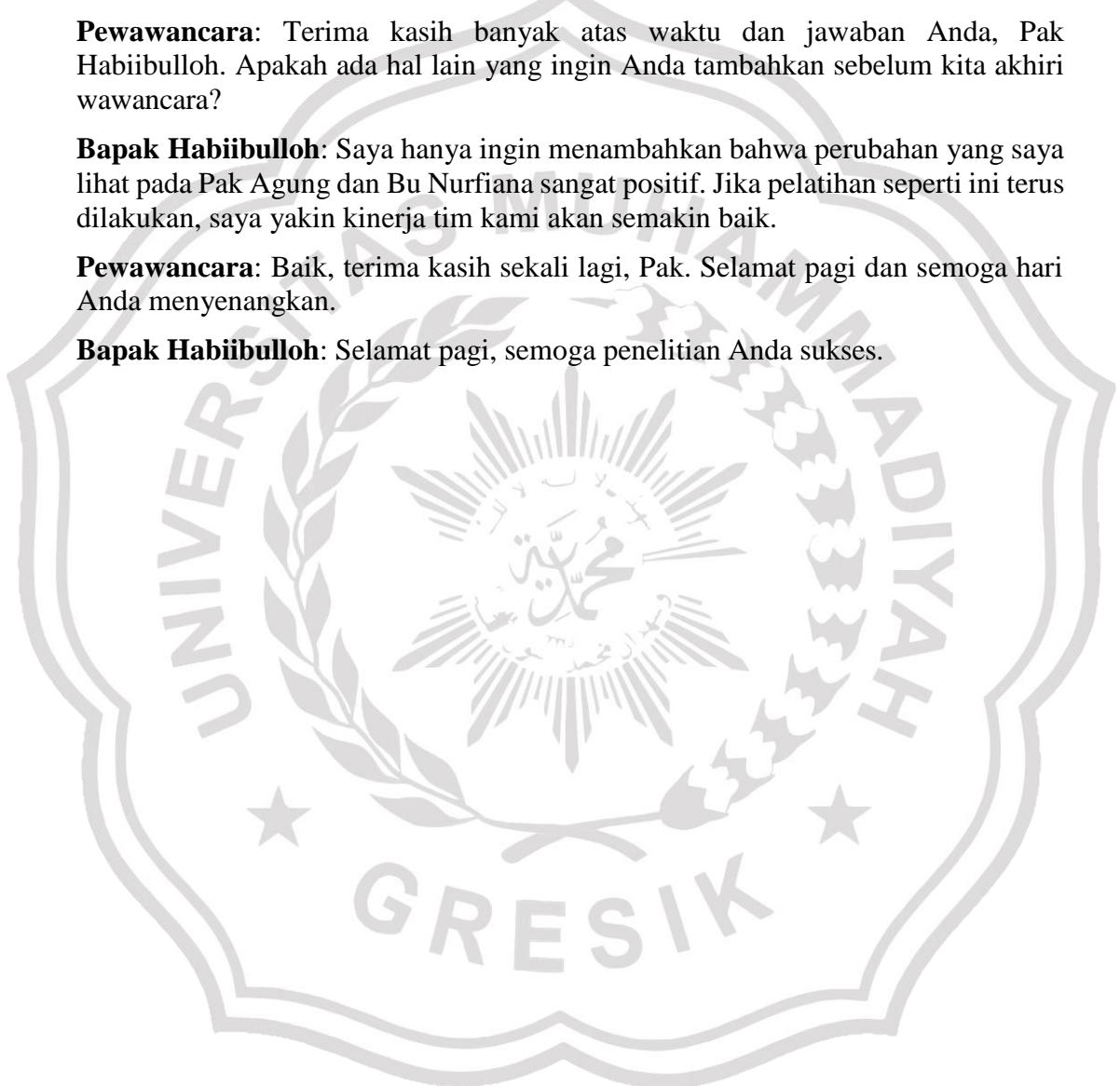
**Bapak Habiibulloh:** Saya rasa lingkungan kerja cukup mendukung, terutama karena manajemen memberikan fasilitas seperti akses ke sistem digital dan pembaruan regulasi. Tapi untuk penerapan lebih maksimal, mungkin akses jaringan bisa ditingkatkan agar sistem berjalan lebih lancar. Selain itu, pengelolaan beban kerja juga bisa diperhatikan supaya mereka punya waktu lebih untuk mengembangkan apa yang sudah mereka pelajari dari pelatihan.

**Pewawancara:** Terima kasih banyak atas waktu dan jawaban Anda, Pak Habiibulloh. Apakah ada hal lain yang ingin Anda tambahkan sebelum kita akhiri wawancara?

**Bapak Habiibulloh:** Saya hanya ingin menambahkan bahwa perubahan yang saya lihat pada Pak Agung dan Bu Nurfiana sangat positif. Jika pelatihan seperti ini terus dilakukan, saya yakin kinerja tim kami akan semakin baik.

**Pewawancara:** Baik, terima kasih sekali lagi, Pak. Selamat pagi dan semoga hari Anda menyenangkan.

**Bapak Habiibulloh:** Selamat pagi, semoga penelitian Anda sukses.



**Nama : Septian Eko Cahyo Nugroho**

**Unit : Pelaksana pada Seksi Pengolahan Data dan Administrasi Dokumen  
(Rekan Kerja Sigit Prasetya)**

**Pewawancara:** Selamat pagi, dengan Bapak Septian Eko Cahyo Nugroho?

**Bapak Septian:** Selamat pagi, benar sekali.

**Pewawancara:** Terima kasih atas waktu yang telah diberikan untuk wawancara ini, Pak. Saya ingin berdiskusi tentang dampak pelatihan *e-learning* terhadap kinerja rekan kerja Anda, khususnya Bapak Sigit Prasetya. Apakah saya bisa mulai dengan pertanyaan pertama?

**Bapak Septian:** Tentu saja, silakan.

**Pewawancara:** Apakah Anda melihat perubahan dalam cara kerja rekan Anda setelah mengikuti pelatihan *e-learning* "Pengetahuan Barang Larangan dan Pembatasan"? Jika iya, perubahan seperti apa yang paling Anda rasakan?

**Bapak Septian:** Iya, saya melihat perubahan yang signifikan pada Pak Sigit. Dia menjadi lebih teliti dalam memeriksa dokumen, terutama yang terkait dengan barang larangan dan pembatasan (Lartas). Dia selalu memastikan dokumen yang masuk sudah lengkap dan sesuai sebelum diproses lebih lanjut. Perubahan ini sangat membantu mengurangi potensi kesalahan dalam pekerjaan.

**Pewawancara:** Menurut Anda, sejauh mana rekan Anda menerapkan pengetahuan dan keterampilan dari pelatihan tersebut saat bekerja bersama Anda? Dapatkah Anda memberikan contoh kolaborasi yang menunjukkan penerapan hasil pelatihan?

**Bapak Septian:** Pak Sigit menerapkan hampir semua yang dia pelajari. Misalnya, dia sering menggunakan referensi dari materi pelatihan untuk memeriksa regulasi terbaru yang terkait dengan Lartas. Dalam kolaborasi, ketika kami menangani dokumen yang kompleks, dia selalu memastikan dokumen tersebut sudah sesuai regulasi sebelum diproses, sehingga pekerjaan menjadi lebih efisien dan terhindar dari masalah di kemudian hari.

**Pewawancara:** Apakah Anda melihat perubahan dalam sikap atau cara rekan Anda berkomunikasi setelah pelatihan ini? Apakah perubahan ini memengaruhi hubungan kerja di tim atau unit Anda?

**Bapak Septian:** Iya, ada perubahan dalam sikapnya. Pak Sigit sekarang lebih sabar dan lebih sering berdiskusi dengan rekan kerja jika ada dokumen atau informasi yang perlu diklarifikasi. Sikapnya yang lebih teliti dan kolaboratif ini membuat hubungan kerja di tim menjadi lebih baik dan suasana kerja lebih nyaman.

**Pewawancara:** Apakah Anda merasa lingkungan kerja saat ini cukup mendukung rekan Anda dalam menerapkan hasil pelatihan? Jika tidak, apa yang menurut Anda perlu diperbaiki untuk mendukungnya lebih baik?

**Bapak Septian:** Saya rasa lingkungan kerja cukup mendukung, terutama dengan akses ke sistem digital yang mempermudah pengecekan dokumen. Namun,

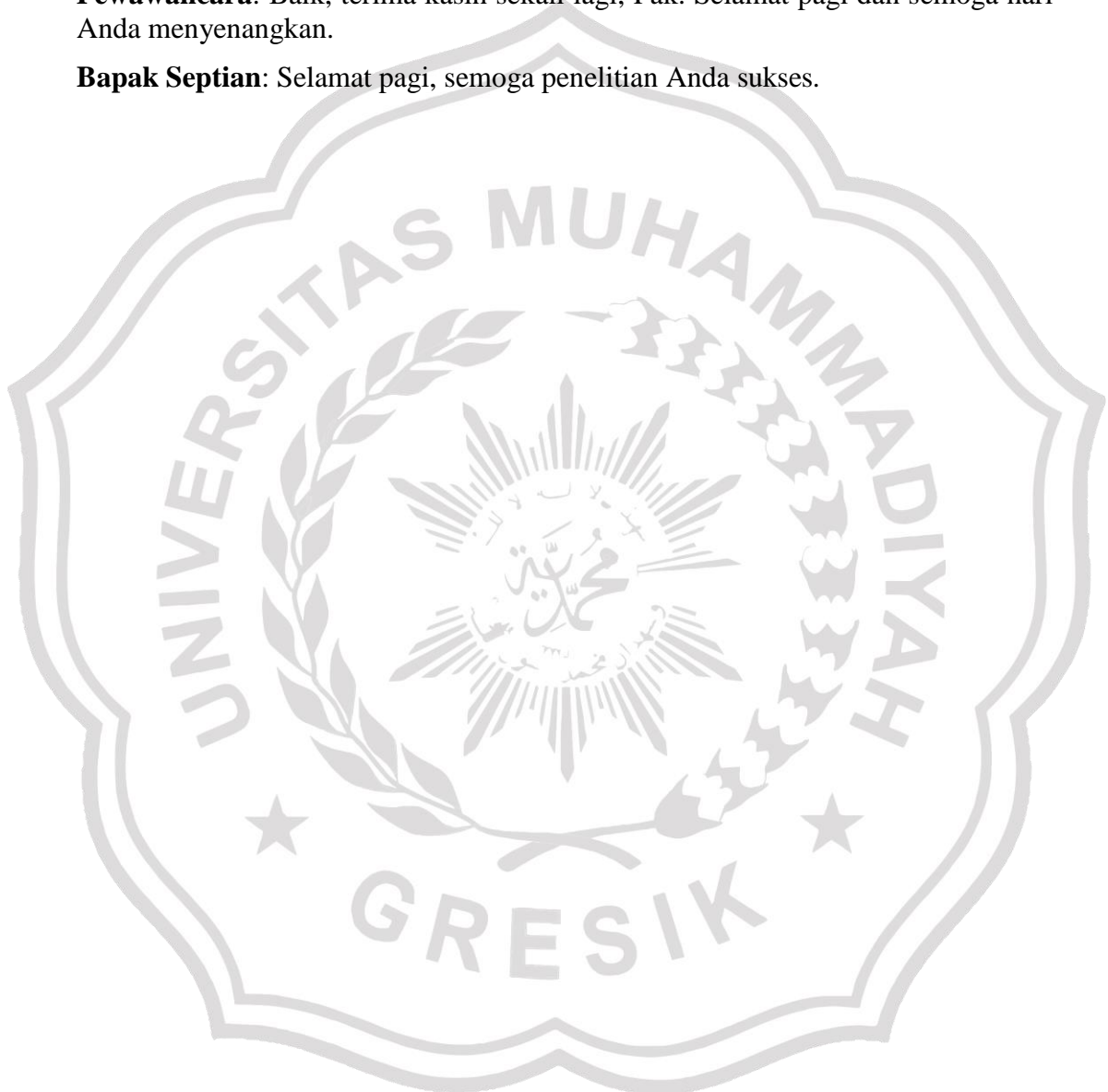
mungkin pembaruan referensi regulasi bisa lebih sering dilakukan agar pekerjaan terkait Lartas lebih lancar dan tidak ada keraguan saat mengambil keputusan.

**Pewawancara:** Terima kasih banyak atas waktu dan jawaban Anda, Pak Septian. Apakah ada hal lain yang ingin Anda tambahkan sebelum kita akhiri wawancara?

**Bapak Septian:** Saya hanya ingin menambahkan bahwa perubahan pada Pak Sigit sangat positif dan berdampak besar pada efisiensi tim. Jika pelatihan serupa terus dilakukan, saya yakin tim kami akan semakin solid dan kompeten.

**Pewawancara:** Baik, terima kasih sekali lagi, Pak. Selamat pagi dan semoga hari Anda menyenangkan.

**Bapak Septian:** Selamat pagi, semoga penelitian Anda sukses.



**Nama : Khoirul Anwar**

**Unit : Kepala Seksi Pengolahan Data dan Administrasi Dokumen (Rekan Kerja Riyanto Hadi Saputro dan Alim Sobirin)**

**Pewawancara:** Selamat pagi, dengan Bapak Khoirul Anwar?

**Bapak Khoirul:** Selamat pagi, benar sekali.

**Pewawancara:** Terima kasih atas waktu yang telah diberikan untuk wawancara ini, Pak. Saya ingin berdiskusi tentang dampak pelatihan *e-learning* terhadap kinerja rekan kerja Anda, khususnya Bapak Riyanto Hadi Saputro dan Bapak Alim Sobirin. Apakah saya bisa mulai dengan pertanyaan pertama?

**Bapak Khoirul:** Tentu saja, silakan.

**Pewawancara:** Apakah Anda melihat perubahan dalam cara kerja rekan Anda setelah mengikuti pelatihan *e-learning* "*Managing Change: Being Adaptive and Agile*"? Jika iya, perubahan seperti apa yang paling Anda rasakan?

**Bapak Khoirul:** Iya, saya melihat perubahan yang cukup jelas pada Pak Riyanto dan Pak Alim. Pak Riyanto menjadi lebih cepat dalam menyesuaikan diri dengan perubahan kebijakan atau tantangan baru di lapangan. Dia juga lebih berinisiatif dalam mencari solusi untuk masalah yang muncul. Sementara itu, Pak Alim lebih terorganisir dalam pekerjaannya, terutama dalam mengelola dokumen dan prosedur administrasi yang rumit. Perubahan ini sangat membantu tim dalam bekerja lebih efisien.

**Pewawancara:** Menurut Anda, sejauh mana rekan Anda menerapkan pengetahuan dan keterampilan dari pelatihan tersebut saat bekerja bersama Anda? Dapatkah Anda memberikan contoh kolaborasi yang menunjukkan penerapan hasil pelatihan?

**Bapak Khoirul:** Mereka menerapkan pengetahuan dari pelatihan dengan sangat baik. Contohnya, Pak Riyanto selalu berusaha memprioritaskan tugas-tugas penting dengan tetap memperhatikan fleksibilitas dalam pelaksanaannya. Dalam kolaborasi, dia sering memberikan masukan yang membantu tim menyesuaikan strategi kerja dengan cepat. Sementara itu, Pak Alim sangat teliti dalam memastikan dokumen-dokumen penting sudah sesuai dengan standar sebelum diajukan, sehingga pekerjaan kami menjadi lebih lancar dan minim kesalahan.

**Pewawancara:** Apakah Anda melihat perubahan dalam sikap atau cara rekan Anda berkomunikasi setelah pelatihan ini? Apakah perubahan ini memengaruhi hubungan kerja di tim atau unit Anda?

**Bapak Khoirul:** Iya, saya melihat perubahan pada sikap mereka. Pak Riyanto menjadi lebih terbuka dalam berbagi ide dan mengajak diskusi tim. Pak Alim juga lebih percaya diri dan sering memberikan saran yang konstruktif dalam rapat. Sikap ini membuat hubungan kerja kami di tim semakin solid, dan suasana kerja menjadi lebih positif.

**Pewawancara:** Apakah Anda merasa lingkungan kerja saat ini cukup mendukung rekan Anda dalam menerapkan hasil pelatihan? Jika tidak, apa yang menurut Anda perlu diperbaiki untuk mendukung mereka lebih baik?

**Bapak Khoirul:** Lingkungan kerja cukup mendukung, terutama dengan adanya akses ke alat dan sistem yang memadai. Namun, saya rasa pengelolaan beban kerja perlu diperhatikan agar mereka memiliki lebih banyak waktu untuk mengimplementasikan ide-ide baru dari hasil pelatihan. Dengan begitu, hasil pelatihan bisa lebih maksimal.

**Pewawancara:** Terima kasih banyak atas waktu dan jawaban Anda, Pak Khoirul. Apakah ada hal lain yang ingin Anda tambahkan sebelum kita akhiri wawancara?

**Bapak Khoirul:** Saya hanya ingin menambahkan bahwa pelatihan seperti yang diikuti Pak Riyanto dan Pak Alim sangat bermanfaat. Jika pelatihan ini dilakukan secara rutin, saya yakin tim kami akan semakin kompeten dan siap menghadapi perubahan di masa depan.

**Pewawancara:** Baik, terima kasih sekali lagi, Pak. Selamat pagi dan semoga hari Anda menyenangkan.

**Bapak Khoirul:** Selamat pagi, semoga penelitian Anda sukses.



FORM WAWANCARA

**ANALISIS DAMPAK PROGRAM PELATIHAN SECARA *E-LEARNING* TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI GRESIK**

Informan:

Nama : Darmansyah

Jabatan : Kepala Seksi Kepatuhan Internal

Hari/ Tanggal : Kamis, 09 Januari 2025

Subjek Pengamatan:

1. Ferdian Santoso (*E-learning* Tata Cara Pembentukan Jabatan serta Mekanisme Penetapan Jabatan dan Peringkat bagi Pelaksana di Lingkungan Kementerian Keuangan Angkatan II)

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah Anda melihat perubahan dalam perilaku kerja bawahan Anda setelah mengikuti pelatihan <i>e-learning</i> "Tata Cara Pembentukan Jabatan serta Mekanisme Penetapan Jabatan dan Peringkat"? Jika iya, perubahan seperti apa yang paling menonjol?	Ya, saya melihat perubahan pada Bapak Ferdian setelah mengikuti pelatihan ini. Dia menjadi lebih teliti dalam mengevaluasi struktur jabatan, terutama dalam memastikan bahwa setiap jabatan memiliki tanggung jawab yang sesuai dengan regulasi. Selain itu, saya melihat dia lebih proaktif dalam memberikan masukan yang konstruktif terkait penataan jabatan dan mekanisme penilaian kinerja.
2.	Menurut pengamatan Anda, sejauh mana bawahan Anda mengaplikasikan pengetahuan dan	Hampir semua yang dipelajari dari pelatihan diaplikasikan dengan baik oleh Bapak Ferdian. Misalnya, dia sering menyusun laporan evaluasi jabatan dengan format yang lebih jelas dan sesuai standar. Dia juga rutin berkoordinasi



	keterampilan yang diperoleh dari pelatihan ke dalam pekerjaannya sehari-hari?		dengan unit lain untuk memastikan bahwa kebutuhan jabatan mereka terpenuhi tanpa ada tumpang tindih tugas.
3.	Apakah Anda melihat adanya perubahan signifikan dalam cara berpikir atau bersikap bawahan Anda setelah pelatihan ini? Jika iya, apakah perubahan tersebut berkontribusi pada peningkatan kinerja atau suasana kerja tim?	:	Iya, ada perubahan yang signifikan. Saya melihat Bapak Ferdian menjadi lebih menghargai pentingnya transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan jabatan. Dia juga lebih percaya diri dalam memberikan masukan kepada saya dan kolega lainnya. Perubahan ini jelas berdampak positif pada kinerja tim, karena proses kerja jadi lebih terstruktur dan efisien.
4.	Apa bentuk dukungan yang diberikan oleh unit kerja Anda untuk membantu bawahan Anda menerapkan hasil pelatihan? Apakah ada kendala tertentu yang dihadapi dalam mendukung implementasi tersebut?	:	Dukungan utama yang kami berikan adalah ruang untuk berinovasi, seperti memberikan kebebasan kepada Bapak Ferdian untuk menerapkan mekanisme evaluasi baru yang lebih efektif. Kami juga menyediakan akses ke data dan sistem informasi yang dibutuhkan untuk tugasnya. Kendalanya mungkin lebih pada keterbatasan waktu, mengingat tugas sehari-hari cukup padat, sehingga kadang sulit untuk fokus pada implementasi perubahan yang lebih besar.

FORM WAWANCARA

**ANALISIS DAMPAK PROGRAM PELATIHAN SECARA *E-LEARNING* TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI GRESIK**

Informan (Atasan Langsung):

Nama : Khoirul Anwar

Jabatan : Kepala Seksi Pengolahan Data dan Administrasi Dokumen

Hari/ Tanggal : Kamis, 09 Januari 2025

Subjek Pengamatan:

1. Sigit Prasetya (*E-learning* Pengetahuan Barang Larangan dan Pembatasan)

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah Anda melihat perubahan dalam perilaku kerja bawahan Anda setelah mengikuti pelatihan <i>e-learning</i> "Pengetahuan Barang Larangan dan Pembatasan"? Jika iya, perubahan seperti apa yang paling menonjol?	: Ya, saya melihat perubahan yang cukup signifikan pada Bapak Sigit setelah mengikuti pelatihan tersebut. Dia menjadi lebih teliti dalam menangani dokumen terkait barang larangan dan pembatasan (Lartas). Salah satu yang menonjol adalah inisiatifnya untuk memeriksa dokumen lebih awal dan memastikan kelengkapannya, sehingga potensi kesalahan atau hambatan dalam proses dapat diminimalkan.
2.	Menurut pengamatan Anda, sejauh mana bawahan Anda mengaplikasikan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh dari pelatihan	: Hampir semua pengetahuan dari pelatihan diaplikasikan dengan baik oleh Bapak Sigit. Dia sering menggunakan referensi dari materi pelatihan untuk memastikan dokumen sesuai dengan regulasi terbaru. Selain itu, dia juga lebih sering memberikan edukasi kepada

	ke dalam pekerjaannya sehari-hari?		pengguna jasa dan rekan kerja tentang ketentuan Lartas yang berlaku.
3.	Apakah Anda melihat adanya perubahan signifikan dalam cara berpikir atau bersikap bawahan Anda setelah pelatihan ini? Jika iya, apakah perubahan tersebut berkontribusi pada peningkatan kinerja atau suasana kerja tim?	:	Iya, ada perubahan yang signifikan. Saya melihat Bapak Sigit menjadi lebih teliti dan sabar saat menangani dokumen. Cara berpikirnya juga lebih strategis, karena dia tidak hanya menyelesaikan masalah saat terjadi, tetapi juga berusaha mencegah masalah sejak awal dengan memberikan arahan yang jelas kepada pengguna jasa. Perubahan ini berdampak positif pada kinerja tim, karena pekerjaan menjadi lebih terstruktur dan efisien.
4.	Apa bentuk dukungan yang diberikan oleh unit kerja Anda untuk membantu bawahan Anda menerapkan hasil pelatihan? Apakah ada kendala tertentu yang dihadapi dalam mendukung implementasi tersebut?	:	Kami memberikan akses ke sistem digital yang relevan untuk memeriksa data dan referensi regulasi terbaru, sehingga dia selalu memiliki informasi yang diperlukan. Kami juga sering mengadakan diskusi internal untuk membahas tantangan yang dihadapi dalam penerapan hasil pelatihan. Namun, kendalanya adalah keterbatasan waktu karena beban kerja yang cukup tinggi, sehingga beberapa ide untuk pengembangan belum bisa diterapkan secara maksimal.

## FORM WAWANCARA

### ANALISIS DAMPAK PROGRAM PELATIHAN SECARA *E-LEARNING* TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI GRESIK

Informan (Atasan Langsung):

Nama : Frederich Yunianto Eko Rahayu

Jabatan : Kepala Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai

Hari/ Tanggal : 09 Januari 2025

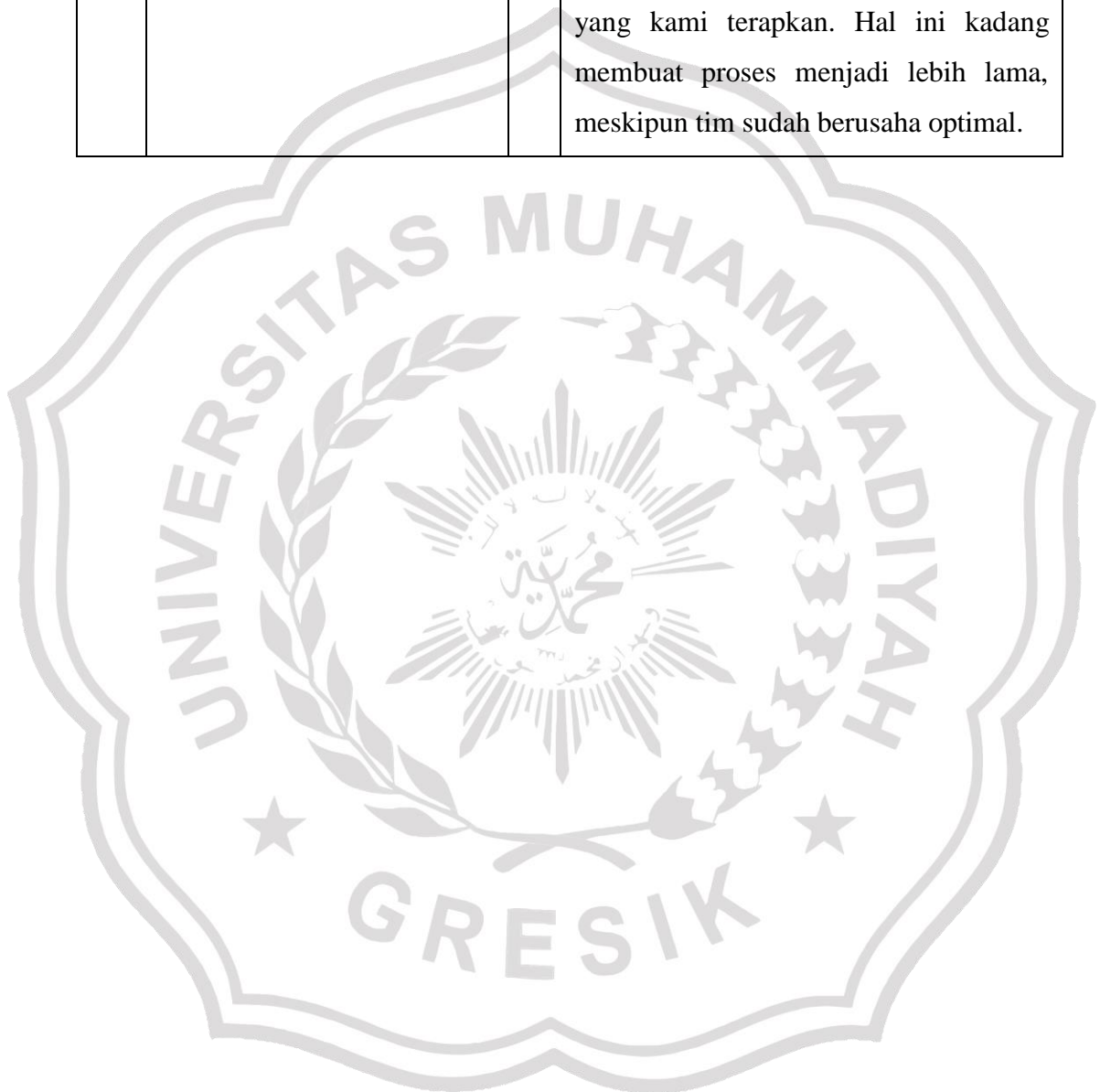
Subjek Pengamatan:

1. Aditiya Dwi Yulianto (*E-Learning* dan *PJJ Excellent Frontliners*)
2. Firdaus Habibullah Hidayat (*E-Learning* dan *PJJ Excellent Frontliners*)
3. Dwi Jauwari (*E-Learning* Pengenalan *National Logistics Ecosystem* Angkatan IV)
4. Inariefti Kartika Andarmawanti (*E-Learning* Pengenalan *National Logistics Ecosystem* Angkatan IV)
5. Mardito Galih Pringgodani (*E-learning* Pengantar Cukai Lanjutan)
6. Kevin Nicodemus Manurung (*E-Learning* Pengenalan *National Logistics Ecosystem* Angkatan IV)

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah Anda melihat perubahan dalam perilaku kerja bawahan Anda setelah mengikuti pelatihan <i>e-learning</i> ? Jika iya, perubahan seperti apa yang paling menonjol?	: Ya, saya melihat perubahan pada beberapa bawahan saya yang mengikuti pelatihan tersebut. Contohnya, Dwi Jauwari kini lebih sering berkomunikasi dengan pihak eksternal, seperti penyedia jasa logistik, untuk menyelesaikan masalah lebih cepat. Sedangkan Firdaus Habibullah dan Aditiya Dwi Yulianto terlihat lebih proaktif dalam memberikan informasi kepada pengguna jasa, bahkan

			sebelum mereka bertanya. Hal ini sangat membantu kelancaran pelayanan.
2.	Menurut pengamatan Anda, sejauh mana bawahan Anda mengaplikasikan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh dari pelatihan ke dalam pekerjaannya sehari-hari?	:	Hampir semua yang mereka pelajari dari pelatihan bisa diterapkan. Misalnya, Kevin Nicodemus dan Inariefti Kartika sering menggunakan sistem digital <i>National Logistics Ecosystem</i> untuk mempercepat proses administrasi dan memberikan edukasi kepada pengguna jasa. Mereka juga lebih teliti dalam memeriksa dokumen, sehingga kesalahan dapat diminimalkan. Secara keseluruhan, aplikasi pengetahuan mereka sangat baik dan memberikan dampak positif terhadap efisiensi kerja.
3.	Apakah Anda melihat adanya perubahan signifikan dalam cara berpikir atau bersikap bawahan Anda setelah pelatihan ini? Jika iya, apakah perubahan tersebut berkontribusi pada peningkatan kinerja atau suasana kerja tim?	:	Iya, saya melihat perubahan yang signifikan. Misalnya, Dwi Jauwari kini lebih terbuka terhadap kolaborasi dengan pihak eksternal. Ini meningkatkan hubungan kerja dengan pihak swasta dan memperlancar alur logistik. Firdaus Habibullah dan Aditiya Dwi Yulianto juga lebih ramah dan sabar saat melayani pengguna jasa, yang membuat tim terlihat lebih profesional. Perubahan ini jelas berdampak positif, tidak hanya pada individu, tetapi juga suasana kerja tim secara keseluruhan.
4.	Apa bentuk dukungan yang diberikan oleh unit kerja Anda untuk membantu bawahan Anda menerapkan	:	Dukungan utama yang kami berikan adalah fasilitas seperti akses ke platform digital dan pelatihan tambahan untuk memperdalam pemahaman mereka.

	<p>hasil pelatihan? Apakah ada kendala tertentu yang dihadapi dalam mendukung implementasi tersebut?</p>	<p>Selain itu, kami juga memberikan kebebasan untuk berinovasi, terutama dalam menyederhanakan proses kerja. Namun, kendala yang masih sering muncul adalah kurangnya pemahaman dari pihak eksternal terhadap sistem yang kami terapkan. Hal ini kadang membuat proses menjadi lebih lama, meskipun tim sudah berusaha optimal.</p>
--	--	---



FORM WAWANCARA

**ANALISIS DAMPAK PROGRAM PELATIHAN SECARA *E-LEARNING* TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI GRESIK**

Informan:

Nama : Eko Rudi Hartono

Jabatan : Kepala Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi

Hari/ Tanggal : Kamis, 09 Januari 2025

Subjek Pengamatan:

1. Fauzia Rahmawati (*E-learning* Pengantar Layanan Informasi Kepabeanaan dan Cukai)

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah Anda melihat perubahan dalam perilaku kerja bawahan Anda setelah mengikuti pelatihan <i>e-learning</i> "Pengantar Layanan Informasi Kepabeanaan dan Cukai"? Jika iya, perubahan seperti apa yang paling menonjol?	: Ya, saya melihat perubahan yang cukup jelas pada Ibu Fauzia setelah mengikuti pelatihan tersebut. Dia menjadi lebih komunikatif dan responsif saat berinteraksi dengan pengguna layanan. Perubahan yang paling menonjol adalah caranya menyederhanakan informasi teknis, sehingga pengguna layanan yang kurang familiar dengan istilah kepabeanaan lebih mudah memahaminya.
2.	Menurut pengamatan Anda, sejauh mana bawahan Anda mengaplikasikan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh dari	: Hampir semua keterampilan yang dia peroleh dari pelatihan diterapkan dengan sangat baik. Dia menggunakan <i>platform</i> digital seperti <i>email</i> dan media sosial resmi untuk menyampaikan informasi kepada pengguna layanan, yang membuat proses komunikasi jadi lebih efisien. Dia juga memastikan setiap

	pelatihan ke dalam pekerjaannya sehari-hari?		informasi yang diberikan sudah valid dan relevan dengan kebutuhan pengguna layanan.
3.	Apakah Anda melihat adanya perubahan signifikan dalam cara berpikir atau bersikap bawahan Anda setelah pelatihan ini? Jika iya, apakah perubahan tersebut berkontribusi pada peningkatan kinerja atau suasana kerja tim?	:	Iya, ada perubahan yang signifikan. Ibu Fauzia menjadi lebih sabar dan lebih fokus dalam mendengarkan kebutuhan pengguna layanan. Sikap ini sangat membantu menciptakan suasana kerja yang lebih positif, baik di tim internal maupun dalam interaksi dengan pengguna layanan. Hubungan kerja di tim juga jadi lebih baik karena dia sering berbagi ide dan berdiskusi tentang cara meningkatkan layanan informasi.
4.	Apa bentuk dukungan yang diberikan oleh unit kerja Anda untuk membantu bawahan Anda menerapkan hasil pelatihan? Apakah ada kendala tertentu yang dihadapi dalam mendukung implementasi tersebut?	:	Kami memberikan dukungan melalui penyediaan fasilitas, seperti akses ke materi pelatihan tambahan dan platform digital yang mempermudah proses penyampaian informasi. Kami juga memastikan bahwa setiap pembaruan regulasi disampaikan dengan cepat agar dia bisa segera menyesuaikan informasi yang diberikan kepada pengguna layanan. Kendala yang sering muncul adalah keterbatasan waktu ketika harus menangani banyak pengguna layanan sekaligus, tetapi sejauh ini dia dapat mengatasinya dengan baik.



FORM WAWANCARA

**ANALISIS DAMPAK PROGRAM PELATIHAN SECARA *E-LEARNING* TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI GRESIK**

Informan:

Nama : Raden Irwandha Triyono

Jabatan : Kepala Subbagian Umum

Hari/ Tanggal : Kamis, 09 Januari 2025

Subjek Pengamatan:

1. Muhammad Agung Triono (*E-learning* Pengantar Kepatuhan Internal Kepabeanan dan Cukai Angkatan I)
2. Nurfiana Khoirun Nisa (*E-Learning* Kearsipan)

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah Anda melihat perubahan dalam perilaku kerja bawahan Anda setelah mengikuti pelatihan <i>e-learning</i> ? Jika iya, perubahan seperti apa yang paling menonjol?	: Ya, saya melihat perubahan yang signifikan pada Ibu Nurfiana. Dia menjadi lebih teratur dalam mengelola arsip, baik dokumen fisik maupun digital. Yang paling menonjol adalah kebiasaannya membuat daftar isi untuk setiap folder dokumen. Hal ini sangat memudahkan tim ketika membutuhkan dokumen tertentu secara mendadak. Untuk Agung menjadi lebih disiplin dan terorganisir dalam pekerjaannya. Salah satu perubahan yang paling menonjol adalah kebiasaannya mencatat setiap pekerjaan secara terstruktur, yang membantu tim dalam memonitor progres tugas.
2.	Menurut pengamatan Anda, sejauh mana bawahan Anda	: Hampir semua yang dia pelajari diterapkan dengan sangat baik. Untuk Nurfiana, dia sangat teliti dalam menyusun dokumen

	<p>mengaplikasikan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh dari pelatihan ke dalam pekerjaannya sehari-hari?</p>		<p>sesuai standar kearsipan. Selain itu, penggunaan sistem digital untuk pengelolaan data juga membantu meningkatkan efisiensi kerja tim. Sedangkan untuk Agung Dia hampir selalu menerapkan kedisiplinan dan kepatuhan terhadap prosedur, bahkan dalam tugas sehari-hari yang tidak langsung terkait dengan kepatuhan internal. Misalnya, dia lebih sistematis dalam menyusun laporan dan memeriksa dokumen untuk memastikan semuanya sesuai dengan standar.</p>
3.	<p>Apakah Anda melihat adanya perubahan signifikan dalam cara berpikir atau bersikap bawahan Anda setelah pelatihan ini? Jika iya, apakah perubahan tersebut berkontribusi pada peningkatan kinerja atau suasana kerja tim?</p>	:	<p>Iya, saya melihat Nurfiana menjadi lebih menghargai pentingnya arsip sebagai aset organisasi. Sikapnya juga lebih sabar dan teliti dalam menangani dokumen, yang berdampak positif pada kinerja tim. Rekan-rekan juga sering mengandalkannya untuk urusan arsip, yang membuat kerja sama lebih baik. Sedangkan Agung perubahan yang signifikan terlihat dalam cara pandangya terhadap kepatuhan. Dia kini lebih fokus pada solusi daripada sekadar mengidentifikasi masalah. Sikapnya juga lebih positif dan konstruktif, yang membuat suasana kerja tim menjadi lebih nyaman dan produktif.</p>
4.	<p>Apa bentuk dukungan yang diberikan oleh unit kerja Anda untuk membantu bawahan Anda menerapkan hasil pelatihan? Apakah ada</p>	:	<p>Kami memberikan akses ke sistem informasi terbaru dan memastikan bahwa mereka memiliki arahan yang jelas untuk pekerjaannya. Kendala utama mungkin lebih kepada beban kerja yang cukup tinggi,</p>

kendala tertentu yang dihadapi dalam mendukung implementasi tersebut?	sehingga kadang sulit untuk menerapkan semua inovasi yang dia bawa dari pelatihan.
---	--



**Member Check**

No	Informan	Pernyataan Firdaus Habibullah Hidayat				Paraf
		<i>On the Job Behaviour Change</i>	<i>New Knowledge and Skills Applied</i>	<i>Opinions and Attitude Expressed in Job Setting</i>	<i>Environment Change to Facilitate the Application of New Learning</i>	
		<p>Lebih proaktif memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna jasa, bahkan sebelum mereka bertanya. Contohnya, saya langsung memberikan panduan langkah-langkah proses ekspor kepada pengguna jasa baru, termasuk dokumen yang harus mereka siapkan</p>	<p>Menerapkan teknik komunikasi dan manajemen emosi. Contohnya, ketika menghadapi pengguna jasa yang frustrasi, saya mendengarkan dengan empati sebelum memberikan solusi.</p>	<p>Merasa pelayanan bukan hanya soal menyelesaikan masalah pengguna jasa, tetapi juga membangun hubungan yang baik dengan mereka.</p>	<p>Fasilitas seperti ruang layanan yang nyaman dan sistem informasi yang mudah diakses sangat membantu kami memberikan pelayanan yang prima.</p>	
1.	Inariefti Kartika Andarmawanti					

2.	Muhammad Agung Triono				
3.	Kevin Nicodemus Manurung				
4.	Fauzia Rahmawati				
5.	Aditiya Dwi Yulianto				
6.	Sigit Prasetya				
7.	Mardito Galih Pringgodani				
8.	Alim Sobirin				
9.	Riyanto Hadi Saputro				
10.	Dwi Jauwari				
11.	Nurfiana Khoirun Nisa				
12.	Ferdian Santoso				
13.	Frederich Yuniarto Eko Rahayu (Atasan Langsung)				
14.	Abdul Rochim (Rekan Kerja)				

No	Informan	Pernyataan Inariefti Kartika Andarmawanti				Paraf
		<i>On the Job Behaviour Change</i>	<i>New Knowledge and Skills Applied</i>	<i>Opinions and Attitude Expressed in Job Setting</i>	<i>Environment Change to Facilitate the Application of New Learning</i>	
		<p>Lebih sering mengevaluasi dokumen masuk dan memastikan dokumen tersebut lengkap sebelum diproses. Selain itu, saya lebih sering berkoordinasi dengan pihak eksternal seperti penyedia jasa logistik untuk mempercepat proses</p>	<p>Menggunakan platform National Logistics Ecosystem untuk memberikan informasi tepat waktu kepada pengguna jasa dan membantu mereka memahami prosedur logistik secara efisien.</p>	<p>Keberhasilan logistik tidak hanya bergantung pada satu pihak, tetapi memerlukan kerja sama dari berbagai pihak untuk memastikan kelancaran proses.</p>	<p>Manajemen sering mengadakan diskusi rutin untuk memastikan bahwa hasil pelatihan dapat diimplementasikan secara maksimal di lapangan.</p>	
1.	Firdaus Habibullah Hidayat					
2.	Muhammad Agung Triono					
3.	Kevin Nicodemus Manurung					

4.	Fauzia Rahmawati				
5.	Aditiya Dwi Yulianto				
6.	Sigit Prasetya				
7.	Mardito Galih Pringgodani				
8.	Alim Sobirin				
9.	Riyanto Hadi Saputro				
10.	Dwi Jauwari				
11.	Nurfiana Khoirun Nisa				
12.	Ferdian Santoso				
13.	Frederich Yunianto Eko Rahayu (Atasan Langsung)				
14.	Abdul Rochim (Rekan Kerja)				

No	Informan	Pernyataan Muhammad Agung Triono				Paraf
		<i>On the Job Behaviour Change</i>	<i>New Knowledge and Skills Applied</i>	<i>Opinions and Attitude Expressed in Job Setting</i>	<i>Environment Change to Facilitate the Application of New Learning</i>	
		Membiasakan diri mencatat pekerjaan secara terstruktur. Misalnya, saya membuat daftar prioritas harian sehingga tugas-tugas lebih terorganisir dan efisien.	Menerapkan nilai-nilai kepatuhan dalam pekerjaan harian, seperti memastikan dokumen yang diproses sesuai dengan regulasi yang berlaku.	Awalnya saya pikir kepatuhan internal hanya soal mencari kesalahan, tetapi setelah pelatihan saya menyadari bahwa ini soal memperbaiki proses agar lebih efisien dan sesuai aturan	Akses ke sistem informasi terbaru sangat membantu saya dalam menerapkan hasil pelatihan di pekerjaan sehari-hari.	
1.	Firdaus Habibullah Hidayat					
2.	Inariefti Kartika Andarmawanti					
3.	Kevin Nicodemus Manurung					
4.	Fauzia Rahmawati					
5.	Aditiya Dwi Yulianto					
6.	Sigit Prasetya					



7.	Mardito Galih Pringgodani					
8.	Alim Sobirin					
9.	Riyanto Hadi Saputro					
10.	Dwi Jauwari					
11.	Nurfiana Khoirun Nisa					
12.	Ferdian Santoso					
13.	Raden Irwandha Triyono (Atasan Langsung)					
14.	Muhammad Habiibulloh (Rekan Kerja)					

No	Informan	Pernyataan Kevin Nicodemus Manurung				Paraf
		<i>On the Job Behaviour Change</i>	<i>New Knowledge and Skills Applied</i>	<i>Opinions and Attitude Expressed in Job Setting</i>	<i>Environment Change to Facilitate the Application of New Learning</i>	
		<p>Lebih sering berkoordinasi dengan pihak eksternal, seperti pengusaha atau penyedia jasa logistik, untuk menyelesaikan masalah dokumen lebih cepat. Hal ini juga membuat saya lebih teliti memeriksa dokumen sebelum diproses.</p>	<p>Memfaatkan sistem digital untuk memonitor status dokumen secara real-time dan memastikan pengguna jasa mendapatkan pembaruan yang akurat.</p>	<p>Jadi lebih sadar bahwa logistik bukan hanya soal menyelesaikan tugas secara internal, tetapi juga memastikan bahwa semua pihak memahami peran dan tanggung jawab mereka masing-masing.</p>	<p>Diskusi rutin yang diadakan oleh manajemen sangat membantu kami dalam menghadapi kendala sistem penerapan logistik baru.</p>	
1.	Firdaus Habibullah Hidayat					
2.	Inariefti Kartika Andarmawanti					
3.	Muhammad Agung Triono					

4.	Fauzia Rahmawati					
5.	Aditiya Dwi Yulianto					
6.	Sigit Prasetya					
7.	Mardito Galih Pringgodani					
8.	Alim Sobirin					
9.	Riyanto Hadi Saputro					
10.	Dwi Jauwari					
11.	Nurfiana Khoirun Nisa					
12.	Ferdian Santoso					
13.	Frederich Yuniarto Eko Rahayu (Atasan Langsung)					
14.	Abdul Rochim (Rekan Kerja)					

No	Informan	Pernyataan Fauzia Rahmawati				Paraf
		<i>On the Job Behaviour Change</i>	<i>New Knowledge and Skills Applied</i>	<i>Opinions and Attitude Expressed in Job Setting</i>	<i>Environment Change to Facilitate the Application of New Learning</i>	
		Mendengarkan lebih banyak kebutuhan pengguna layanan sebelum memberikan jawaban. Contohnya, ketika menjelaskan prosedur impor, saya tidak hanya memberikan langkah-langkahnya, tetapi memastikan mereka memahami dokumen yang dibutuhkan	Sering menggunakan platform digital untuk memberikan layanan informasi, seperti melalui email dan media sosial, sehingga pengguna lebih mudah mengaksesnya	Memberikan layanan informasi yang responsif dan ramah itu sangat penting, terutama untuk memastikan pengguna layanan merasa terbantu dan nyaman.	Fasilitas digital yang diberikan sangat membantu kami memberikan layanan informasi yang lebih efisien kepada pengguna layanan	
1.	Firdaus Habibullah Hidayat					
2.	Inariefti Kartika Andarmawanti					

3.	Muhammad Agung Triono				
4.	Kevin Nicodemus Manurung				
5.	Aditiya Dwi Yulianto				
6.	Sigit Prasetya				
7.	Mardito Galih Pringgodani				
8.	Alim Sobirin				
9.	Riyanto Hadi Saputro				
10.	Dwi Jauwari				
11.	Nurfiana Khoirun Nisa				
12.	Ferdian Santoso				
13.	Eko Rudi Hartono (Atasan Langsung)				
14.	Khoirul Rizky (Rekan Kerja)				

No	Informan	Pernyataan Aditiya Dwi Yulianto				Paraf
		<i>On the Job Behaviour Change</i>	<i>New Knowledge and Skills Applied</i>	<i>Opinions and Attitude Expressed in Job Setting</i>	<i>Environment Change to Facilitate the Application of New Learning</i>	
		Lebih sabar mendengarkan keluhan pengguna jasa. Misalnya, ketika mereka merasa frustrasi dengan waktu proses yang lama, saya menjelaskan dengan bahasa yang lebih sederhana sehingga mereka lebih menerima situasinya.	Manajemen emosi yang saya pelajari membantu saya menyelesaikan keluhan pengguna jasa dengan cara yang lebih konstruktif, seperti memberikan penjelasan yang lebih terstruktur	Pelayanan bukan sekedar menyelesaikan tugas, tetapi juga kesempatan untuk membangun kepercayaan dan hubungan yang lebih baik dengan pengguna jasa.	Arahan dan motivasi yang diberikan oleh manajemen sangat membantu kami untuk meningkatkan kualitas pelayanan.	
1.	Firdaus Habibullah Hidayat					
2.	Inariefti Kartika Andarmawanti					
3.	Muhammad Agung Triono					
4.	Kevin Nicodemus Manurung					

5.	Fauzia Rahmawati				
6.	Sigit Prasetya				
7.	Mardito Galih Pringgodani				
8.	Alim Sobirin				
9.	Riyanto Hadi Saputro				
10.	Dwi Jauwari				
11.	Nurfiana Khoirun Nisa				
12.	Ferdian Santoso				
13.	Frederich Yunianto Eko Rahayu (Atasan Langsung)				
14.	Abdul Rochim (Rekan Kerja)				

No	Informan	Pernyataan Sigit Prasetya				Paraf
		<i>On the Job Behaviour Change</i>	<i>New Knowledge and Skills Applied</i>	<i>Opinions and Attitude Expressed in Job Setting</i>	<i>Environment Change to Facilitate the Application of New Learning</i>	
		Lebih teliti memeriksa dokumen terkait barang larangan dan pembatasan. Sebelum dokumen diproses, saya memastikan izin atau dokumen pendukung sudah lengkap	Menggunakan referensi dari pelatihan untuk memeriksa regulasi terbaru yang berkaitan dengan barang larangan dan pembatasan	Pengelolaan barang Lartas bukan hanya tentang administrasi, tetapi juga menjadi bagian dari upaya menjaga kepentingan nasional	Sistem digital yang disediakan oleh kantor mempermudah saya memeriksa dokumen Lartas secara akurat dan efisien.	
1.	Firdaus Habibullah Hidayat					
2.	Inariefti Kartika Andarmawanti					
3.	Muhammad Agung Triono					
4.	Kevin Nicodemus Manurung					



5.	Fauzia Rahmawati				
6.	Aditiya Dwi Yulianto				
7.	Mardito Galih Pringgodani				
8.	Alim Sobirin				
9.	Riyanto Hadi Saputro				
10.	Dwi Jauwari				
11.	Nurfiana Khoirun Nisa				
12.	Ferdian Santoso				
13.	Khoirul Anwar (Atasan Langsung)				
14.	Septian Eko Cahyo Nugroho (Rekan Kerja)				

No	Informan	Pernyataan Mardito Galih Pringgodani				Paraf
		<i>On the Job Behaviour Change</i>	<i>New Knowledge and Skills Applied</i>	<i>Opinions and Attitude Expressed in Job Setting</i>	<i>Environment Change to Facilitate the Application of New Learning</i>	
		Lebih terstruktur dan preventif dalam menangani dokumen cukai. Contohnya, saya mengecek kelengkapan dokumen produksi hasil tembakau sebelum diserahkan ke tahap berikutnya untuk menghindari revisi yang memakan waktu	Sering menginterpretasikan regulasi yang kompleks untuk membantu pengguna jasa memahami kewajiban cukai mereka dengan lebih baik.	Pelayanan cukai juga tentang membangun kesadaran pengguna jasa terhadap kewajiban mereka, bukan hanya soal dokumen administrasi.	Diskusi internal dan pembaruan regulasi yang disediakan oleh manajemen memastikan bahwa kami memahami tugas dengan baik.	
1.	Firdaus Habibullah Hidayat					
2.	Inariefti Kartika Andarmawanti					
3.	Muhammad Agung Triono					
4.	Kevin Nicodemus Manurung					

5.	Fauzia Rahmawati					
6.	Aditiya Dwi Yulianto					
7.	Sigit Prasetya					
8.	Alim Sobirin					
9.	Riyanto Hadi Saputro					
10.	Dwi Jauwari					
11.	Nurfiana Khoirun Nisa					
12.	Ferdian Santoso					
13.	Frederich Yunianto Eko Rahayu (Atasan Langsung)					
14.	Abdul Rochim (Rekan Kerja)					

No	Informan	Pernyataan Alim Sobirin				Paraf
		<i>On the Job Behaviour Change</i>	<i>New Knowledge and Skills Applied</i>	<i>Opinions and Attitude Expressed in Job Setting</i>	<i>Environment Change to Facilitate the Application of New Learning</i>	
		Lebih terencana dalam menangani tugas-tugas administrasi, termasuk menyusun dokumen dengan lebih sistematis dan memprioritaskan tugas yang mendesak.	Sering menginterpretasikan regulasi yang kompleks untuk membantu pengguna jasa memahami kewajiban cukai mereka dengan lebih baik.	Adaptasi terhadap perubahan adalah kunci utama untuk menjaga efektivitas kerja di tengah perubahan kebijakan atau kondisi organisasi.	Manajemen memberikan ruang bagi kami untuk berinovasi dan mencoba pendekatan baru dalam pengelolaan perubahan.	
1.	Firdaus Habibullah Hidayat					
2.	Inariefti Kartika Andarmawanti					
3.	Muhammad Agung Triono					
4.	Kevin Nicodemus Manurung					
5.	Fauzia Rahmawati					

6.	Aditya Dwi Yulianto				
7.	Sigit Prasetya				
8.	Mardito Galih Pringgodani				
9.	Riyanto Hadi Saputro				
10.	Dwi Jauwari				
11.	Nurfiana Khoirun Nisa				
12.	Ferdian Santoso				
13.	Khoirul Anwar (Rekan Kerja)				
14.	Eko Rudi Hartono (Rekan Kerja)				

No	Informan	Pernyataan Riyanto Hadi Saputro				Paraf
		<i>On the Job Behaviour Change</i>	<i>New Knowledge and Skills Applied</i>	<i>Opinions and Attitude Expressed in Job Setting</i>	<i>Environment Change to Facilitate the Application of New Learning</i>	
		lebih fleksibel menghadapi perubahan kebijakan. Contohnya, ketika ada peraturan baru, saya cepat menyesuaikan alur kerja tanpa mengganggu operasional tim.	Lebih sering mencari solusi alternatif dalam menghadapi tantangan operasional yang muncul dari kebijakan baru.	Kebijakan baru harus dilihat sebagai peluang untuk perbaikan dan pengembangan, bukan sebagai hambatan.	Dukungan manajemen sangat baik dalam menghadapi kebijakan baru, termasuk memberikan akses ke materi pelatihan tambahan.	
1.	Firdaus Habibullah Hidayat					
2.	Inariefti Kartika Andarmawanti					
3.	Muhammad Agung Triono					
4.	Kevin Nicodemus Manurung					
5.	Fauzia Rahmawati					

6.	Aditiya Yulianto	Dwi				
7.	Sigit Prasetya					
8.	Mardito Pringgodani	Galih				
9.	Alim Sobirin					
10.	Dwi Jauwari					
11.	Nurfiana Nisa	Khoirun				
12.	Ferdian Santoso					
13.	Khoirul (Rekan Kerja)	Anwar				
14.	Eko Rudi Hartono (Rekan Kerja)					

No	Informan	Pernyataan Dwi Jauwari				Paraf
		<i>On the Job Behaviour Change</i>	<i>New Knowledge and Skills Applied</i>	<i>Opinions and Attitude Expressed in Job Setting</i>	<i>Environment Change to Facilitate the Application of New Learning</i>	
		Lebih aktif berkomunikasi dengan pihak eksternal untuk memperlancar proses logistik, termasuk memberikan edukasi kepada pengguna jasa mengenai prosedur yang benar.	Pendekatan sistematis yang saya pelajari membantu saya memitigasi potensi masalah sejak awal dalam proses logistik.	Kolaborasi antarinstansi dan pihak swasta sangat penting untuk memastikan kelancaran logistik nasional.	Manajemen memberikan kebebasan bagi kami untuk mencoba pendekatan baru yang kami pelajari dari pelatihan.	
1.	Firdaus Habibullah Hidayat					
2.	Inariefti Kartika Andarmawanti					
3.	Muhammad Agung Triono					
4.	Kevin Nicodemus Manurung					
5.	Fauzia Rahmawati					



6.	Aditya Dwi Yulianto				
7.	Sigit Prasetya				
8.	Mardito Galih Pringgodani				
9.	Alim Sobirin				
10.	Riyanto Hadi Saputro				
11.	Nurfiana Khoirun Nisa				
12.	Ferdian Santoso				
13.	Frederich Yunianto Eko Rahayu (Atasan Langsung)				
14.	Abdul Rochim (Rekan Kerja)				

No	Informan	Pernyataan Nurfiana Khoirun Nisa				Paraf
		<i>On the Job Behaviour Change</i>	<i>New Knowledge and Skills Applied</i>	<i>Opinions and Attitude Expressed in Job Setting</i>	<i>Environment Change to Facilitate the Application of New Learning</i>	
		Menjadi lebih teratur dalam mengelola arsip fisik dan digital. Misalnya, saya membuat klasifikasi dokumen berdasarkan kategori dan urgensi, sehingga lebih mudah dicari ketika dibutuhkan	Membuat daftar isi untuk setiap folder dokumen digital, sehingga lebih mudah diakses oleh tim.	Mulai menyadari bahwa arsip adalah aset penting bagi organisasi, bukan sekedar tumpukan dokumen yang disimpan begitu saja.	Fasilitas digital seperti sistem pengarsipan sangat mendukung saya dalam menerapkan pengelolaan arsip yang lebih baik.	
1.	Firdaus Habibullah Hidayat					
2.	Inariefti Kartika Andarmawanti					
3.	Muhammad Agung Triono					
4.	Kevin Nicodemus Manurung					

5.	Fauzia Rahmawati					
6.	Aditiya Dwi Yulianto					
7.	Sigit Prasetya					
8.	Mardito Galih Pringgodani					
9.	Alim Sobirin					
10.	Riyanto Hadi Saputro					
11.	Dwi Jauwari					
12.	Ferdian Santoso					
13.	Raden Irwandha Triyono (Atasan Langsung)					
14.	Muhammad Habiibulloh (Rekan Kerja)					

No	Informan	Pernyataan Ferdian Santoso				Paraf
		<i>On the Job Behaviour Change</i>	<i>New Knowledge and Skills Applied</i>	<i>Opinions and Attitude Expressed in Job Setting</i>	<i>Environment Change to Facilitate the Application of New Learning</i>	
		Lebih teliti memastikan struktur jabatan sesuai regulasi. Contohnya, saya mengkaji ulang tugas dan tanggung jawab di setiap jabatan untuk memastikan kesesuaiannya dengan aturan terbaru	Menerapkan mekanisme penilaian kinerja yang lebih objektif untuk memastikan efisiensi pengelolaan jabatan	Transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan jabatan sangat penting untuk menciptakan organisasi yang lebih efektif.	Evaluasi berkala yang dilakukan oleh manajemen memastikan bahwa struktur jabatan selalu relevan dan sesuai dengan kebutuhan organisasi.	
1.	Firdaus Habibullah Hidayat					
2.	Inariefti Kartika Andarmawanti					
3.	Muhammad Agung Triono					
4.	Kevin Nicodemus Manurung					

5.	Fauzia Rahmawati					
6.	Aditiya Dwi Yulianto					
7.	Sigit Prasetya					
8.	Mardito Galih Pringgodani					
9.	Alim Sobirin					
10.	Riyanto Hadi Saputro					
11.	Dwi Jauwari					
12.	Nurfiana Khoirun Nisa					
13.	Darmansyah (Atasan Langsung)					
14.	Muhammad Afif Jauwari (Rekan Kerja)					

## Triangulasi Sumber

### 1. Firdaus Habibullah Hidayat

Indikator	Peserta Pelatihan	Atasan Langsung (Frederich Yuniato Eko Rahayu)	Rekan Kerja (Abdul Rochim)
<i>On the Job Behaviour Change</i>	Lebih proaktif memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna jasa, bahkan sebelum mereka bertanya. Contohnya, saya langsung memberikan panduan langkah-langkah proses ekspor kepada pengguna jasa baru, termasuk dokumen yang harus mereka siapkan	Ya, saya melihat perubahan pada beberapa bawahan saya yang mengikuti pelatihan tersebut. Contohnya, Dwi Jauwari kini lebih sering berkomunikasi dengan pihak eksternal, seperti penyedia jasa logistik, untuk menyelesaikan masalah lebih cepat. Sedangkan Firdaus Habibullah dan Aditiya Dwi Yulianto terlihat lebih proaktif dalam memberikan informasi kepada pengguna jasa, bahkan sebelum mereka bertanya. Hal ini sangat membantu kelancaran pelayanan.	Keterampilan baru ini membuat mereka lebih cepat menyelesaikan tugas karena sudah memahami aturan dengan baik. Ini juga membantu tim bekerja lebih efisien, karena waktu yang dihabiskan untuk klarifikasi atau pengecekan ulang dokumen menjadi lebih sedikit.
<i>New Knowledge and Skills Applied</i>	Menerapkan teknik komunikasi dan manajemen emosi. Contohnya, ketika menghadapi pengguna jasa yang frustrasi, saya mendengarkan dengan empati sebelum memberikan solusi.	Hampir semua yang mereka pelajari dari pelatihan bisa diterapkan. Misalnya, Kevin Nicodemus dan Inariefti Kartika sering menggunakan sistem digital National Logistics Ecosystem untuk mempercepat proses administrasi dan memberikan edukasi kepada pengguna jasa. Mereka juga lebih teliti dalam memeriksa dokumen,	Dari pengamatan saya, mereka tampaknya mempelajari lebih banyak hal teknis. Pengetahuan tentang fungsi pelayanan dan pengawasan cukai menjadi salah satu keahlian baru yang sering mereka terapkan.

		sehingga kesalahan dapat diminimalkan. Secara keseluruhan, aplikasi pengetahuan mereka sangat baik dan memberikan dampak positif terhadap efisiensi kerja.	
<i>Opinions and Attitude Expressed in Job Setting</i>	Merasa pelayanan bukan hanya soal menyelesaikan masalah pengguna jasa, tetapi juga membangun hubungan yang baik dengan mereka.	Lebih ramah dan sabar saat melayani pengguna jasa, yang membuat tim terlihat lebih profesional. Perubahan ini jelas berdampak positif, tidak hanya pada individu, tetapi juga suasana kerja tim secara keseluruhan.	Perubahan ini terlihat jelas, Mas. Dalam rapat atau diskusi tim, mereka sering mengusulkan solusi yang lebih efisien dengan dasar regulasi yang kuat. Mereka juga lebih proaktif memberikan saran untuk memastikan tugas berjalan sesuai dengan aturan yang berlaku.
<i>Environment Change to Facilitate the Application of New Learning</i>	Fasilitas seperti ruang layanan yang nyaman dan sistem informasi yang mudah diakses sangat membantu kami memberikan pelayanan yang prima.	Dukungan utama yang kami berikan adalah fasilitas seperti akses ke platform digital dan pelatihan tambahan untuk memperdalam pemahaman mereka. Selain itu, kami juga memberikan kebebasan untuk berinovasi, terutama dalam menyederhanakan proses kerja. Namun, kendala yang masih sering muncul adalah kurangnya pemahaman dari pihak eksternal terhadap sistem yang kami terapkan. Hal ini kadang membuat proses menjadi lebih lama, meskipun tim sudah berusaha optimal.	Hambatan yang saya amati adalah di awal, mereka memerlukan waktu untuk menyesuaikan diri dengan kedalaman informasi yang baru mereka pelajari. Ada juga tantangan dalam menyederhanakan informasi teknis agar mudah dipahami oleh pihak lain

## 2. Inariefti Kartika Andarmawanti

Indikator	Peserta Pelatihan	Atasan Langsung (Frederich Yuniato Eko Rahayu)	Rekan Kerja (Abdul Rochim)
<i>On the Job Behaviour Change</i>	Lebih sering mengevaluasi dokumen masuk dan memastikan dokumen tersebut lengkap sebelum diproses. Selain itu, saya lebih sering berkoordinasi dengan pihak eksternal seperti penyedia jasa logistik untuk mempercepat proses	Ya, saya melihat perubahan pada beberapa bawahan saya yang mengikuti pelatihan tersebut. Contohnya, Dwi Jauwari kini lebih sering berkomunikasi dengan pihak eksternal, seperti penyedia jasa logistik, untuk menyelesaikan masalah lebih cepat. Sedangkan Firdaus Habibullah dan Aditiya Dwi Yulianto terlihat lebih proaktif dalam memberikan informasi kepada pengguna jasa, bahkan sebelum mereka bertanya. Hal ini sangat membantu kelancaran pelayanan.	Keterampilan baru ini membuat mereka lebih cepat menyelesaikan tugas karena sudah memahami aturan dengan baik. Ini juga membantu tim bekerja lebih efisien, karena waktu yang dihabiskan untuk klarifikasi atau pengecekan ulang dokumen menjadi lebih sedikit.
<i>New Knowledge and Skills Applied</i>	Menggunakan platform National Logistics Ecosystem untuk memberikan informasi tepat waktu kepada pengguna jasa dan membantu mereka memahami prosedur logistik secara efisien.	Hampir semua yang mereka pelajari dari pelatihan bisa diterapkan. Misalnya, Kevin Nicodemus dan Inariefti Kartika sering menggunakan sistem digital National Logistics Ecosystem untuk mempercepat proses administrasi dan memberikan edukasi kepada pengguna jasa. Mereka juga lebih teliti dalam memeriksa dokumen, sehingga kesalahan dapat diminimalkan. Secara keseluruhan,	Dari pengamatan saya, mereka tampaknya mempelajari lebih banyak hal teknis. Pengetahuan tentang fungsi pelayanan dan pengawasan cukai menjadi salah satu keahlian baru yang sering mereka terapkan.



		aplikasi pengetahuan mereka sangat baik dan memberikan dampak positif terhadap efisiensi kerja.	
<i>Opinions and Attitude Expressed in Job Setting</i>	Keberhasilan logistik tidak hanya bergantung pada satu pihak, tetapi memerlukan kerja sama dari berbagai pihak untuk memastikan kelancaran proses.	Lebih ramah dan sabar saat melayani pengguna jasa, yang membuat tim terlihat lebih profesional. Perubahan ini jelas berdampak positif, tidak hanya pada individu, tetapi juga suasana kerja tim secara keseluruhan.	Perubahan ini terlihat jelas, Mas. Dalam rapat atau diskusi tim, mereka sering mengusulkan solusi yang lebih efisien dengan dasar regulasi yang kuat. Mereka juga lebih proaktif memberikan saran untuk memastikan tugas berjalan sesuai dengan aturan yang berlaku.
<i>Environment Change to Facilitate the Application of New Learning</i>	Manajemen sering mengadakan diskusi rutin untuk memastikan bahwa hasil pelatihan dapat diimplementasikan secara maksimal di lapangan.	Dukungan utama yang kami berikan adalah fasilitas seperti akses ke platform digital dan pelatihan tambahan untuk memperdalam pemahaman mereka. Selain itu, kami juga memberikan kebebasan untuk berinovasi, terutama dalam menyederhanakan proses kerja. Namun, kendala yang masih sering muncul adalah kurangnya pemahaman dari pihak eksternal terhadap sistem yang kami terapkan. Hal ini kadang membuat proses menjadi lebih lama, meskipun tim sudah berusaha optimal.	Hambatan yang saya amati adalah di awal, mereka memerlukan waktu untuk menyesuaikan diri dengan kedalaman informasi yang baru mereka pelajari. Ada juga tantangan dalam menyederhanakan informasi teknis agar mudah dipahami oleh pihak lain.

### 3. Kevin Nicodemus Manurung

Indikator	Peserta Pelatihan	Atasan Langsung (Frederich Yuniato Eko Rahayu)	Rekan Kerja (Abdul Rochim)
<i>On the Job Behaviour Change</i>	Lebih sering berkoordinasi dengan pihak eksternal, seperti pengusaha atau penyedia jasa logistik, untuk menyelesaikan masalah dokumen lebih cepat. Hal ini juga membuat saya lebih teliti memeriksa dokumen sebelum diproses.	Ya, saya melihat perubahan pada beberapa bawahan saya yang mengikuti pelatihan tersebut. Contohnya, Dwi Jauwari kini lebih sering berkomunikasi dengan pihak eksternal, seperti penyedia jasa logistik, untuk menyelesaikan masalah lebih cepat. Sedangkan Firdaus Habibullah dan Aditiya Dwi Yulianto terlihat lebih proaktif dalam memberikan informasi kepada pengguna jasa, bahkan sebelum mereka bertanya. Hal ini sangat membantu kelancaran pelayanan.	Keterampilan baru ini membuat mereka lebih cepat menyelesaikan tugas karena sudah memahami aturan dengan baik. Ini juga membantu tim bekerja lebih efisien, karena waktu yang dihabiskan untuk klarifikasi atau pengecekan ulang dokumen menjadi lebih sedikit.
<i>New Knowledge and Skills Applied</i>	Memanfaatkan sistem digital untuk memonitor status dokumen secara real-time dan memastikan pengguna jasa mendapatkan pembaruan yang akurat.	Hampir semua yang mereka pelajari dari pelatihan bisa diterapkan. Misalnya, Kevin Nicodemus dan Inariefti Kartika sering menggunakan sistem digital National Logistics Ecosystem untuk mempercepat proses administrasi dan memberikan edukasi kepada pengguna jasa. Mereka juga lebih teliti dalam memeriksa dokumen, sehingga kesalahan dapat diminimalkan. Secara keseluruhan,	Dari pengamatan saya, mereka tampaknya mempelajari lebih banyak hal teknis. Pengetahuan tentang fungsi pelayanan dan pengawasan cukai menjadi salah satu keahlian baru yang sering mereka terapkan.

		aplikasi pengetahuan mereka sangat baik dan memberikan dampak positif terhadap efisiensi kerja.	
<i>Opinions and Attitude Expressed in Job Setting</i>	Jadi lebih sadar bahwa logistik bukan hanya soal menyelesaikan tugas secara internal, tetapi juga memastikan bahwa semua pihak memahami peran dan tanggung jawab mereka masing-masing.	Lebih ramah dan sabar saat melayani pengguna jasa, yang membuat tim terlihat lebih profesional. Perubahan ini jelas berdampak positif, tidak hanya pada individu, tetapi juga suasana kerja tim secara keseluruhan.	Perubahan ini terlihat jelas, Mas. Dalam rapat atau diskusi tim, mereka sering mengusulkan solusi yang lebih efisien dengan dasar regulasi yang kuat. Mereka juga lebih proaktif memberikan saran untuk memastikan tugas berjalan sesuai dengan aturan yang berlaku.
<i>Environment Change to Facilitate the Application of New Learning</i>	Diskusi rutin yang diadakan oleh manajemen sangat membantu kami dalam menghadapi kendala penerapan sistem logistik baru.	Dukungan utama yang kami berikan adalah fasilitas seperti akses ke platform digital dan pelatihan tambahan untuk memperdalam pemahaman mereka. Selain itu, kami juga memberikan kebebasan untuk berinovasi, terutama dalam menyederhanakan proses kerja. Namun, kendala yang masih sering muncul adalah kurangnya pemahaman dari pihak eksternal terhadap sistem yang kami terapkan. Hal ini kadang membuat proses menjadi lebih lama, meskipun tim sudah berusaha optimal.	Hambatan yang saya amati adalah di awal, mereka memerlukan waktu untuk menyesuaikan diri dengan kedalaman informasi yang baru mereka pelajari. Ada juga tantangan dalam menyederhanakan informasi teknis agar mudah dipahami oleh pihak lain.

#### 4. Aditiya Dwi Yulianto

Indikator	Peserta Pelatihan	Atasan Langsung (Frederich Yuniato Eko Rahayu)	Rekan Kerja (Abdul Rochim)
<i>On the Job Behaviour Change</i>	Lebih sabar mendengarkan keluhan pengguna jasa. Misalnya, ketika mereka merasa frustrasi dengan waktu proses yang lama, saya menjelaskan dengan bahasa yang lebih sederhana sehingga mereka lebih menerima situasinya.	Ya, saya melihat perubahan pada beberapa bawahan saya yang mengikuti pelatihan tersebut. Contohnya, Dwi Jauwari kini lebih sering berkomunikasi dengan pihak eksternal, seperti penyedia jasa logistik, untuk menyelesaikan masalah lebih cepat. Sedangkan Firdaus Habibullah dan Aditiya Dwi Yulianto terlihat lebih proaktif dalam memberikan informasi kepada pengguna jasa, bahkan sebelum mereka bertanya. Hal ini sangat membantu kelancaran pelayanan.	Keterampilan baru ini membuat mereka lebih cepat menyelesaikan tugas karena sudah memahami aturan dengan baik. Ini juga membantu tim bekerja lebih efisien, karena waktu yang dihabiskan untuk klarifikasi atau pengecekan ulang dokumen menjadi lebih sedikit.
<i>New Knowledge and Skills Applied</i>	Manajemen emosi yang saya pelajari membantu saya menyelesaikan keluhan pengguna jasa dengan cara yang lebih konstruktif, seperti memberikan penjelasan yang lebih terstruktur	Hampir semua yang mereka pelajari dari pelatihan bisa diterapkan. Misalnya, Kevin Nicodemus dan Inariefti Kartika sering menggunakan sistem digital National Logistics Ecosystem untuk mempercepat proses administrasi dan memberikan edukasi kepada pengguna jasa. Mereka juga lebih teliti dalam memeriksa dokumen, sehingga kesalahan dapat diminimalkan. Secara keseluruhan,	Dari pengamatan saya, mereka tampaknya mempelajari lebih banyak hal teknis. Pengetahuan tentang fungsi pelayanan dan pengawasan cukai menjadi salah satu keahlian baru yang sering mereka terapkan.

		aplikasi pengetahuan mereka sangat baik dan memberikan dampak positif terhadap efisiensi kerja.	
<i>Opinions and Attitude Expressed in Job Setting</i>	Pelayanan bukan sekadar menyelesaikan tugas, tetapi juga kesempatan untuk membangun kepercayaan dan hubungan yang lebih baik dengan pengguna jasa.	Lebih ramah dan sabar saat melayani pengguna jasa, yang membuat tim terlihat lebih profesional. Perubahan ini jelas berdampak positif, tidak hanya pada individu, tetapi juga suasana kerja tim secara keseluruhan.	Perubahan ini terlihat jelas, Mas. Dalam rapat atau diskusi tim, mereka sering mengusulkan solusi yang lebih efisien dengan dasar regulasi yang kuat. Mereka juga lebih proaktif memberikan saran untuk memastikan tugas berjalan sesuai dengan aturan yang berlaku.
<i>Environment Change to Facilitate the Application of New Learning</i>	Arahan dan motivasi yang diberikan oleh manajemen sangat membantu kami untuk meningkatkan kualitas pelayanan.	Dukungan utama yang kami berikan adalah fasilitas seperti akses ke platform digital dan pelatihan tambahan untuk memperdalam pemahaman mereka. Selain itu, kami juga memberikan kebebasan untuk berinovasi, terutama dalam menyederhanakan proses kerja. Namun, kendala yang masih sering muncul adalah kurangnya pemahaman dari pihak eksternal terhadap sistem yang kami terapkan. Hal ini kadang membuat proses menjadi lebih lama, meskipun tim sudah berusaha optimal.	Hambatan yang saya amati adalah di awal, mereka memerlukan waktu untuk menyesuaikan diri dengan kedalaman informasi yang baru mereka pelajari. Ada juga tantangan dalam menyederhanakan informasi teknis agar mudah dipahami oleh pihak lain.

## 5. Mardito Galih Pringgodani

Indikator	Peserta Pelatihan	Atasan Langsung (Frederich Yuniato Eko Rahayu)	Rekan Kerja (Abdul Rochim)
<i>On the Job Behaviour Change</i>	Lebih terstruktur dan preventif dalam menangani dokumen cukai. Contohnya, saya mengecek kelengkapan dokumen produksi hasil tembakau sebelum diserahkan ke tahap berikutnya untuk menghindari revisi yang memakan waktu	Ya, saya melihat perubahan pada beberapa bawahan saya yang mengikuti pelatihan tersebut. Contohnya, Dwi Jauwari kini lebih sering berkomunikasi dengan pihak eksternal, seperti penyedia jasa logistik, untuk menyelesaikan masalah lebih cepat. Sedangkan Firdaus Habibullah dan Aditiya Dwi Yulianto terlihat lebih proaktif dalam memberikan informasi kepada pengguna jasa, bahkan sebelum mereka bertanya. Hal ini sangat membantu kelancaran pelayanan.	Keterampilan baru ini membuat mereka lebih cepat menyelesaikan tugas karena sudah memahami aturan dengan baik. Ini juga membantu tim bekerja lebih efisien, karena waktu yang dihabiskan untuk klarifikasi atau pengecekan ulang dokumen menjadi lebih sedikit.
<i>New Knowledge and Skills Applied</i>	Sering menginterpretasikan regulasi yang kompleks untuk membantu pengguna jasa memahami kewajiban cukai mereka dengan lebih baik.	Hampir semua yang mereka pelajari dari pelatihan bisa diterapkan. Misalnya, Kevin Nicodemus dan Inariefti Kartika sering menggunakan sistem digital National Logistics Ecosystem untuk mempercepat proses administrasi dan memberikan edukasi kepada pengguna jasa. Mereka juga lebih teliti dalam memeriksa dokumen, sehingga kesalahan dapat diminimalkan. Secara keseluruhan,	Dari pengamatan saya, mereka tampaknya mempelajari lebih banyak hal teknis. Pengetahuan tentang fungsi pelayanan dan pengawasan cukai menjadi salah satu keahlian baru yang sering mereka terapkan.

		aplikasi pengetahuan mereka sangat baik dan memberikan dampak positif terhadap efisiensi kerja.	
<i>Opinions and Attitude Expressed in Job Setting</i>	Pelayanan cukai juga tentang membangun kesadaran pengguna jasa terhadap kewajiban mereka, bukan hanya soal dokumen administrasi.	Lebih ramah dan sabar saat melayani pengguna jasa, yang membuat tim terlihat lebih profesional. Perubahan ini jelas berdampak positif, tidak hanya pada individu, tetapi juga suasana kerja tim secara keseluruhan.	Perubahan ini terlihat jelas, Mas. Dalam rapat atau diskusi tim, mereka sering mengusulkan solusi yang lebih efisien dengan dasar regulasi yang kuat. Mereka juga lebih proaktif memberikan saran untuk memastikan tugas berjalan sesuai dengan aturan yang berlaku.
<i>Environment Change to Facilitate the Application of New Learning</i>	Diskusi internal dan pembaruan regulasi yang disediakan oleh manajemen memastikan bahwa kami memahami tugas dengan baik.	Dukungan utama yang kami berikan adalah fasilitas seperti akses ke platform digital dan pelatihan tambahan untuk memperdalam pemahaman mereka. Selain itu, kami juga memberikan kebebasan untuk berinovasi, terutama dalam menyederhanakan proses kerja. Namun, kendala yang masih sering muncul adalah kurangnya pemahaman dari pihak eksternal terhadap sistem yang kami terapkan. Hal ini kadang membuat proses menjadi lebih lama, meskipun tim sudah berusaha optimal.	Hambatan yang saya amati adalah di awal, mereka memerlukan waktu untuk menyesuaikan diri dengan kedalaman informasi yang baru mereka pelajari. Ada juga tantangan dalam menyederhanakan informasi teknis agar mudah dipahami oleh pihak lain.

## 6. Dwi Jauwari

Indikator	Peserta Pelatihan	Atasan Langsung (Frederich Yuniato Eko Rahayu)	Rekan Kerja (Abdul Rochim)
<i>On the Job Behaviour Change</i>	Lebih aktif berkomunikasi dengan pihak eksternal untuk memperlancar proses logistik, termasuk memberikan edukasi kepada pengguna jasa mengenai prosedur yang benar.	Ya, saya melihat perubahan pada beberapa bawahan saya yang mengikuti pelatihan tersebut. Contohnya, Dwi Jauwari kini lebih sering berkomunikasi dengan pihak eksternal, seperti penyedia jasa logistik, untuk menyelesaikan masalah lebih cepat. Sedangkan Firdaus Habibullah dan Aditiya Dwi Yulianto terlihat lebih proaktif dalam memberikan informasi kepada pengguna jasa, bahkan sebelum mereka bertanya. Hal ini sangat membantu kelancaran pelayanan.	Keterampilan baru ini membuat mereka lebih cepat menyelesaikan tugas karena sudah memahami aturan dengan baik. Ini juga membantu tim bekerja lebih efisien, karena waktu yang dihabiskan untuk klarifikasi atau pengecekan ulang dokumen menjadi lebih sedikit.
<i>New Knowledge and Skills Applied</i>	Pendekatan sistematis yang saya pelajari membantu saya memitigasi potensi masalah sejak awal dalam proses logistik.	Hampir semua yang mereka pelajari dari pelatihan bisa diterapkan. Misalnya, Kevin Nicodemus dan Inariefti Kartika sering menggunakan sistem digital National Logistics Ecosystem untuk mempercepat proses administrasi dan memberikan edukasi kepada pengguna jasa. Mereka juga lebih teliti dalam memeriksa dokumen, sehingga kesalahan dapat diminimalkan. Secara keseluruhan,	Dari pengamatan saya, mereka tampaknya mempelajari lebih banyak hal teknis. Pengetahuan tentang fungsi pelayanan dan pengawasan cukai menjadi salah satu keahlian baru yang sering mereka terapkan.



		aplikasi pengetahuan mereka sangat baik dan memberikan dampak positif terhadap efisiensi kerja.	
<i>Opinions and Attitude Expressed in Job Setting</i>	Kolaborasi antarinstansi dan pihak swasta sangat penting untuk memastikan kelancaran logistik nasional.	Lebih ramah dan sabar saat melayani pengguna jasa, yang membuat tim terlihat lebih profesional. Perubahan ini jelas berdampak positif, tidak hanya pada individu, tetapi juga suasana kerja tim secara keseluruhan.	Perubahan ini terlihat jelas, Mas. Dalam rapat atau diskusi tim, mereka sering mengusulkan solusi yang lebih efisien dengan dasar regulasi yang kuat. Mereka juga lebih proaktif memberikan saran untuk memastikan tugas berjalan sesuai dengan aturan yang berlaku.
<i>Environment Change to Facilitate the Application of New Learning</i>	Manajemen memberikan kebebasan bagi kami untuk mencoba pendekatan baru yang kami pelajari dari pelatihan.	Dukungan utama yang kami berikan adalah fasilitas seperti akses ke platform digital dan pelatihan tambahan untuk memperdalam pemahaman mereka. Selain itu, kami juga memberikan kebebasan untuk berinovasi, terutama dalam menyederhanakan proses kerja. Namun, kendala yang masih sering muncul adalah kurangnya pemahaman dari pihak eksternal terhadap sistem yang kami terapkan. Hal ini kadang membuat proses menjadi lebih lama, meskipun tim sudah berusaha optimal.	Hambatan yang saya amati adalah di awal, mereka memerlukan waktu untuk menyesuaikan diri dengan kedalaman informasi yang baru mereka pelajari. Ada juga tantangan dalam menyederhanakan informasi teknis agar mudah dipahami oleh pihak lain.

## 7. Muhammad Agung Triono

Indikator	Peserta Pelatihan	Atasan Langsung (Raden Irwandha Triyono)	Rekan Kerja (Muhammad Habiibulloh)
<i>On the Job Behaviour Change</i>	Membiasakan diri mencatat pekerjaan secara terstruktur. Misalnya, saya membuat daftar prioritas harian sehingga tugas-tugas lebih terorganisir dan efisien.	lebih disiplin dan terorganisir dalam pekerjaannya. Salah satu perubahan yang paling menonjol adalah kebiasaannya mencatat setiap pekerjaan secara terstruktur, yang membantu tim dalam memonitor progres tugas.	Keterampilan baru ini secara signifikan meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja mereka. Contohnya, setelah mengikuti pelatihan kearsipan, mereka menjadi lebih cepat dalam mengarsipkan dokumen dan menginput data ke sistem. Jika ada dokumen yang perlu dicari, mereka bisa menemukannya dengan mudah, sehingga proses kerja menjadi lebih lancar dan lebih terorganisir.
<i>New Knowledge and Skills Applied</i>	Menerapkan nilai-nilai kepatuhan dalam pekerjaan harian, seperti memastikan dokumen yang diproses sesuai dengan regulasi yang berlaku.	Hampir selalu menerapkan kedisiplinan dan kepatuhan terhadap prosedur, bahkan dalam tugas sehari-hari yang tidak langsung terkait dengan kepatuhan internal. Misalnya, dia lebih sistematis dalam menyusun laporan dan memeriksa dokumen untuk memastikan semuanya sesuai dengan standar.	Dari pelatihan terkait arsip dan kepatuhan internal, saya melihat beberapa peningkatan. Dalam penataan arsip, mereka menjadi lebih terampil dalam mengarsipkan dokumen baik secara fisik maupun sistem. Semua dokumen menjadi lebih rapi, terorganisir, dan mudah ditemukan. Sementara itu, pelatihan kepatuhan internal membantu mereka memahami sistem pengawasan terhadap pegawai, sehingga lebih mampu mencegah terjadinya pelanggaran.
<i>Opinions and Attitude</i>	Awalnya saya pikir kepatuhan internal hanya soal mencari kesalahan, tetapi setelah pelatihan saya menyadari bahwa	perubahan yang signifikan terlihat dalam cara pandangnya terhadap kepatuhan. Dia kini lebih fokus pada	Menurut saya, pelatihan <i>e-learning</i> ini memberikan dampak yang cukup signifikan terhadap pola pikir rekan-rekan kerja saya.

<i>Expressed in Job Setting</i>	ini soal memperbaiki proses agar lebih efisien dan sesuai aturan	solusi daripada sekadar mengidentifikasi masalah. Sikapnya juga lebih positif dan konstruktif, yang membuat suasana kerja tim menjadi lebih nyaman dan produktif.	Mereka lebih memahami teori yang diajarkan, dan praktiknya pun menjadi lebih terarah. Setelah pelatihan, mereka menjadi lebih ahli dan lebih memahami pekerjaan mereka secara mendalam.
<i>Environment Change to Facilitate the Application of New Learning</i>	Akses ke sistem informasi terbaru sangat membantu saya dalam menerapkan hasil pelatihan di pekerjaan sehari-hari.	Kami memberikan akses ke sistem informasi terbaru dan memastikan bahwa mereka memiliki arahan yang jelas untuk pekerjaannya. Kendala utama mungkin lebih kepada beban kerja yang cukup tinggi, sehingga kadang sulit untuk menerapkan semua inovasi yang dia bawa dari pelatihan.	Hambatan pasti ada. Biasanya, apa yang dipelajari dalam pelatihan tidak selalu langsung sesuai dengan praktik di lapangan, sehingga butuh waktu untuk penyesuaian. Namun, dengan memahami teori dan aturan yang diajarkan, mereka secara bertahap bisa mengimplementasikannya. Bahkan, mereka bisa memengaruhi rekan kerja lainnya untuk mengikuti cara kerja yang benar.

### 8. Nurfiana Khoirun Nisa

Indikator	Peserta Pelatihan	Atasan Langsung (Raden Irwandha Triyono)	Rekan Kerja (Muhammad Habiibulloh)
<i>On the Job Behaviour Change</i>	Menjadi lebih teratur dalam mengelola arsip fisik dan digital. Misalnya, saya membuat klasifikasi dokumen berdasarkan kategori dan urgensi, sehingga lebih mudah dicari ketika dibutuhkan	Menjadi lebih teratur dalam mengelola arsip, baik dokumen fisik maupun digital. Yang paling menonjol adalah kebiasaannya membuat daftar isi untuk setiap folder dokumen. Hal ini sangat memudahkan tim ketika membutuhkan dokumen tertentu secara mendadak.	Keterampilan baru ini secara signifikan meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja mereka. Contohnya, setelah mengikuti pelatihan kearsipan, mereka menjadi lebih cepat dalam mengarsipkan dokumen dan menginput data ke sistem. Jika ada dokumen yang perlu dicari, mereka bisa menemukannya dengan mudah, sehingga proses kerja menjadi lebih lancar dan lebih terorganisir

<p><i>New Knowledge and Skills Applied</i></p>	<p>Membuat daftar isi untuk setiap folder dokumen digital, sehingga lebih mudah diakses oleh tim.</p>	<p>Sangat teliti dalam menyusun dokumen sesuai standar kearsipan. Selain itu, penggunaan sistem digital untuk pengelolaan data juga membantu meningkatkan efisiensi kerja tim.</p>	<p>Dari pelatihan terkait arsip dan kepatuhan internal, saya melihat beberapa peningkatan. Dalam penataan arsip, mereka menjadi lebih terampil dalam mengarsipkan dokumen baik secara fisik maupun sistem. Semua dokumen menjadi lebih rapi, terorganisir, dan mudah ditemukan. Sementara itu, pelatihan kepatuhan internal membantu mereka memahami sistem pengawasan terhadap pegawai, sehingga lebih mampu mencegah terjadinya pelanggaran.</p>
<p><i>Opinions and Attitude Expressed in Job Setting</i></p>	<p>Mulai menyadari bahwa arsip adalah aset penting bagi organisasi, bukan sekadar tumpukan dokumen yang disimpan begitu saja.</p>	<p>Lebih menghargai pentingnya arsip sebagai aset organisasi. Sikapnya juga lebih sabar dan teliti dalam menangani dokumen, yang berdampak positif pada kinerja tim. Rekan-rekan juga sering mengandalkannya untuk urusan arsip, yang membuat kerja sama lebih baik.</p>	<p>Menurut saya, pelatihan <i>e-learning</i> ini memberikan dampak yang cukup signifikan terhadap pola pikir rekan-rekan kerja saya. Mereka lebih memahami teori yang diajarkan, dan praktiknya pun menjadi lebih terarah. Setelah pelatihan, mereka menjadi lebih ahli dan lebih memahami pekerjaan mereka secara mendalam.</p>
<p><i>Environment Change to Facilitate the Application of New Learning</i></p>	<p>Fasilitas digital seperti sistem pengarsipan sangat mendukung saya dalam menerapkan pengelolaan arsip yang lebih baik.</p>	<p>Kami memberikan akses ke sistem informasi terbaru dan memastikan bahwa mereka memiliki arahan yang jelas untuk pekerjaannya. Kendala utama mungkin lebih kepada beban kerja yang cukup tinggi, sehingga kadang sulit untuk menerapkan semua inovasi yang dia bawa dari pelatihan.</p>	<p>Hambatan pasti ada. Biasanya, apa yang dipelajari dalam pelatihan tidak selalu langsung sesuai dengan praktik di lapangan, sehingga butuh waktu untuk penyesuaian. Namun, dengan memahami teori dan aturan yang diajarkan, mereka secara bertahap bisa mengimplementasikannya. Bahkan, mereka</p>

		bisa memengaruhi rekan kerja lainnya untuk mengikuti cara kerja yang benar.
--	--	---

### 9. Ferdian Santoso

Indikator	Peserta Pelatihan	Atasan Langsung (Darmansyah)	Rekan Kerja (Muhammad Afif Jauwari)
<i>On the Job Behaviour Change</i>	Lebih teliti memastikan struktur jabatan sesuai regulasi. Contohnya, saya mengkaji ulang tugas dan tanggung jawab di setiap jabatan untuk memastikan kesesuaiannya dengan aturan terbaru	Menjadi lebih teliti dalam mengevaluasi struktur jabatan, terutama dalam memastikan bahwa setiap jabatan memiliki tanggung jawab yang sesuai dengan regulasi. Selain itu, saya melihat dia lebih proaktif dalam memberikan masukan yang konstruktif terkait penataan jabatan dan mekanisme penilaian kinerja.	Keterampilan baru Ferdian memberikan kontribusi positif pada efisiensi tim. Dia kini mampu memberikan masukan yang lebih berkualitas dalam diskusi pengembangan sumber daya manusia, dengan pemahaman yang lebih komprehensif tentang mekanisme kepegawaian.
<i>New Knowledge and Skills Applied</i>	Menerapkan mekanisme penilaian kinerja yang lebih objektif untuk memastikan efisiensi pengelolaan jabatan	Hampir semua yang dipelajari dari pelatihan diaplikasikan dengan baik oleh Bapak Ferdian. Misalnya, dia sering menyusun laporan evaluasi jabatan dengan format yang lebih jelas dan sesuai standar. Dia juga rutin berkoordinasi dengan unit lain untuk memastikan bahwa kebutuhan jabatan mereka terpenuhi tanpa ada tumpang tindih tugas.	Beberapa keterampilan baru yang saya amati: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemahaman yang lebih mendalam tentang mekanisme penetapan jabatan</li> <li>b. Kemampuan menginterpretasikan regulasi kepegawaian dengan lebih akurat</li> <li>c. Keterampilan analisis persyaratan jabatan yang lebih sistematis</li> <li>d. Pemahaman tentang alur dan proses pengembangan karir di lingkungan Kementerian Keuangan</li> </ul>

<p><i>Opinions and Attitude Expressed in Job Setting</i></p>	<p>Transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan jabatan sangat penting untuk menciptakan organisasi yang lebih efektif.</p>	<p>Menjadi lebih menghargai pentingnya transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan jabatan. Dia juga lebih percaya diri dalam memberikan masukan kepada saya dan kolega lainnya. Perubahan ini jelas berdampak positif pada kinerja tim, karena proses kerja jadi lebih terstruktur dan efisien.</p>	<p>Ya, saya melihat perubahan signifikan dalam cara berpikir Ferdian. Setelah mengikuti pelatihan <i>e-learning</i>, dia terlihat lebih sistematis dan mendalam dalam memahami mekanisme pembentukan dan penetapan jabatan. Dulu, dia cenderung mengikuti prosedur standar, kini dia memiliki pemahaman yang lebih komprehensif tentang struktur dan dinamika kepegawaian di lingkungan Kementerian Keuangan.</p>
<p><i>Environment Change to Facilitate the Application of New Learning</i></p>	<p>Evaluasi berkala yang dilakukan oleh manajemen memastikan bahwa struktur jabatan selalu relevan dan sesuai dengan kebutuhan organisasi.</p>	<p>Dukungan utama yang kami berikan adalah ruang untuk berinovasi, seperti memberikan kebebasan kepada Bapak Ferdian untuk menerapkan mekanisme evaluasi baru yang lebih efektif. Kami juga menyediakan akses ke data dan sistem informasi yang dibutuhkan untuk tugasnya. Kendalanya mungkin lebih pada keterbatasan waktu, mengingat tugas sehari-hari cukup padat, sehingga kadang sulit untuk fokus pada implementasi perubahan yang lebih besar.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Awalnya, Ferdian memerlukan waktu untuk mengintegrasikan pengetahuan baru dengan praktik existing</li> <li>b. Tantangan dalam menerapkan pemahaman teoritis ke dalam konteks praktis</li> <li>c. Perlunya adaptasi dengan nuansa praktis implementasi aturan</li> </ol>

## 10. Fauzia Rahmawati

Indikator	Peserta Pelatihan	Atasan Langsung (Eko Rudi Hartono)	Rekan Kerja (Khoirul Rizky)
<i>On the Job Behaviour Change</i>	Mendengarkan lebih banyak kebutuhan pengguna layanan sebelum memberikan jawaban. Contohnya, ketika menjelaskan prosedur impor, saya tidak hanya memberikan langkah-langkahnya, tetapi memastikan mereka memahami dokumen yang dibutuhkan	Menjadi lebih komunikatif dan responsif saat berinteraksi dengan pengguna layanan. Perubahan yang paling menonjol adalah caranya menyederhanakan informasi teknis, sehingga pengguna layanan yang kurang familiar dengan istilah kepabeanan lebih mudah memahaminya.	Keterampilan baru yang dimiliki Bu Fauziah secara signifikan meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja. Waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan permintaan informasi menjadi lebih singkat, tetapi kualitas informasi yang diberikan jauh lebih baik dan mendalam.
<i>New Knowledge and Skills Applied</i>	Sering menggunakan platform digital untuk memberikan layanan informasi, seperti melalui email dan media sosial, sehingga pengguna lebih mudah mengaksesnya	Menggunakan platform digital seperti email dan media sosial resmi untuk menyampaikan informasi kepada pengguna layanan, yang membuat proses komunikasi jadi lebih efisien. Dia juga memastikan setiap informasi yang diberikan sudah valid dan relevan dengan kebutuhan pengguna layanan.	Ada beberapa keterampilan baru yang saya amati. Pertama, beliau kini lebih mampu menginterpretasikan regulasi kepabeanan secara mendalam. Kedua, teknik komunikasinya jauh lebih efektif, terutama dalam menyampaikan informasi teknis. Ketiga, beliau menggunakan sumber referensi yang lebih sistematis. Dan terakhir, kemampuannya memberikan konteks yang luas dalam setiap informasi yang disampaikan juga meningkat.
<i>Opinions and Attitude Expressed in Job Setting</i>	Memberikan layanan informasi yang responsif dan ramah itu sangat penting, terutama untuk memastikan pengguna layanan merasa terbantu dan nyaman.	Menjadi lebih sabar dan lebih fokus dalam mendengarkan kebutuhan pengguna layanan. Sikap ini sangat membantu menciptakan suasana kerja yang lebih positif, baik di tim internal	Ya, betul, Mas. Saya melihat perubahan yang signifikan dalam cara berpikir Bu Fauziah. Setelah mengikuti pelatihan <i>e-learning</i> , beliau terlihat lebih sistematis dan komprehensif dalam memberikan layanan

		maupun dalam interaksi dengan pengguna layanan. Hubungan kerja di tim juga jadi lebih baik karena dia sering berbagi ide dan berdiskusi tentang cara meningkatkan layanan informasi.	informasi. Dulu, penjelasan yang diberikan cenderung umum, tetapi sekarang informasinya jauh lebih mendalam dan spesifik.
<i>Environment Change to Facilitate the Application of New Learning</i>	Fasilitas digital yang diberikan sangat membantu kami memberikan layanan informasi yang lebih efisien kepada pengguna layanan	Kami memberikan dukungan melalui penyediaan fasilitas, seperti akses ke materi pelatihan tambahan dan platform digital yang mempermudah proses penyampaian informasi. Kami juga memastikan bahwa setiap pembaruan regulasi disampaikan dengan cepat agar dia bisa segera menyesuaikan informasi yang diberikan kepada pengguna layanan. Kendala yang sering muncul adalah keterbatasan waktu ketika harus menangani banyak pengguna layanan sekaligus, tetapi sejauh ini dia dapat mengatasinya dengan baik.	Hambatan yang saya amati adalah pada awalnya Bu Fauziah memerlukan waktu untuk menyesuaikan diri dengan kedalaman informasi baru yang dia pelajari. Selain itu, tantangan lain adalah bagaimana menyederhanakan informasi teknis agar lebih mudah dipahami oleh orang awam. Dia juga masih perlu terus beradaptasi dengan regulasi baru yang sering berubah

### 11. Sigit Prasetya

Indikator	Peserta Pelatihan	Atasan Langsung (Khoirul Anwar)	Rekan Kerja (Septian Eko Cahyo Nugroho)
<i>On the Job Behaviour Change</i>	Lebih teliti memeriksa dokumen terkait barang larangan dan pembatasan. Sebelum dokumen diproses, saya	Menjadi lebih teliti dalam menangani dokumen terkait barang larangan dan pembatasan (Lartas). Salah satu yang	Keterampilan baru yang dia pelajari jelas meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja. Dia lebih cepat dalam menyelesaikan



	memastikan izin atau dokumen pendukung sudah lengkap	menonjol adalah inisiatifnya untuk memeriksa dokumen lebih awal dan memastikan kelengkapannya, sehingga potensi kesalahan atau hambatan dalam proses dapat diminimalkan.	pemeriksaan, lebih teliti dalam mengidentifikasi barang yang berisiko, dan jarang melakukan kesalahan. Ini membantu tim menyelesaikan tugas dengan lebih cepat dan akurat
<i>New Knowledge and Skills Applied</i>	Menggunakan referensi dari pelatihan untuk memeriksa regulasi terbaru yang berkaitan dengan barang larangan dan pembatasan	Menggunakan referensi dari materi pelatihan untuk memastikan dokumen sesuai dengan regulasi terbaru. Selain itu, dia juga lebih sering memberikan edukasi kepada pengguna jasa dan rekan kerja tentang ketentuan Lartas yang berlaku.	Rekan saya tampaknya memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang jenis-jenis barang larangan dan pembatasan, termasuk regulasi, izin khusus, dan kriteria pengecualian. Selain itu, keterampilannya dalam mengidentifikasi potensi pelanggaran dan memeriksa dokumen secara detail juga meningkat. Dia lebih teliti dalam memastikan setiap proses sesuai dengan aturan yang berlaku.
<i>Opinions and Attitude Expressed in Job Setting</i>	Pengelolaan barang Lartas bukan hanya tentang administrasi, tetapi juga menjadi bagian dari upaya menjaga kepentingan nasional	Cara berpikirnya juga lebih strategis, karena dia tidak hanya menyelesaikan masalah saat terjadi, tetapi juga berusaha mencegah masalah sejak awal dengan memberikan arahan yang jelas kepada pengguna jasa. Perubahan ini berdampak positif pada kinerja tim, karena pekerjaan menjadi lebih terstruktur dan efisien.	Ya, saya melihat perubahan yang cukup signifikan. Sebelumnya, rekan saya cenderung melihat tugas pemeriksaan sebagai sesuatu yang rutin saja. Namun, setelah mengikuti pelatihan <i>e-learning</i> , dia mulai memahami bahwa setiap pemeriksaan memiliki peran strategis dalam menjaga keamanan nasional dan kepentingan ekonomi negara. Dia sekarang lebih detail dalam menganalisis setiap barang yang diperiksa.
<i>Environment Change to</i>	Sistem digital yang disediakan oleh kantor mempermudah saya memeriksa	Kami memberikan akses ke sistem digital yang relevan untuk memeriksa	Hambatan utamanya adalah kompleksitas regulasi yang terus diperbarui. Kadang-

<i>Facilitate the Application of New Learning</i>	dokumen Lartas secara akurat dan efisien.	data dan referensi regulasi terbaru, sehingga dia selalu memiliki informasi yang diperlukan. Kami juga sering mengadakan diskusi internal untuk membahas tantangan yang dihadapi dalam penerapan hasil pelatihan. Namun, kendalanya adalah keterbatasan waktu karena beban kerja yang cukup tinggi, sehingga beberapa ide untuk pengembangan belum bisa diterapkan secara maksimal.	kadang, ada pihak lain yang belum sepenuhnya memahami perubahan aturan sehingga menyebabkan miskomunikasi. Namun, rekan saya bisa mengatasi hambatan ini dengan memberikan penjelasan tambahan dan contoh praktis yang mudah dipahami.
---	---	---	--

## 12. Riyanto Hadi Saputro

Indikator	Peserta Pelatihan	Rekan Kerja (Khoirul Anwar)	Rekan Kerja (Eko Rudi Hartono)
<i>On the Job Behaviour Change</i>	lebih fleksibel menghadapi perubahan kebijakan. Contohnya, ketika ada peraturan baru, saya cepat menyesuaikan alur kerja tanpa mengganggu operasional tim.	Lebih cepat dalam menyesuaikan diri dengan perubahan kebijakan atau tantangan baru di lapangan. Dia juga lebih berinisiatif dalam mencari solusi untuk masalah yang muncul.	Lebih proaktif dan fleksibel dalam menghadapi perubahan kebijakan atau situasi di lapangan.
<i>New Knowledge and Skills Applied</i>	Lebih sering mencari solusi alternatif dalam menghadapi tantangan operasional yang muncul dari kebijakan baru.	Selalu berusaha memprioritaskan tugas-tugas penting dengan tetap memperhatikan fleksibilitas dalam pelaksanaannya. Dalam kolaborasi, dia sering memberikan masukan yang membantu tim menyesuaikan strategi kerja dengan cepat.	Sering memberikan masukan yang solutif saat ada hambatan operasional, seperti mengatur ulang prioritas kerja tanpa mengorbankan kualitas.

<i>Opinions and Attitude Expressed in Job Setting</i>	Kebijakan baru harus dilihat sebagai peluang untuk perbaikan dan pengembangan, bukan sebagai hambatan.	Lebih terbuka dalam berbagi ide dan mengajak diskusi tim.	Lebih terbuka dalam memberikan ide dan mendiskusikan tantangan yang dihadapi tim.
<i>Environment Change to Facilitate the Application of New Learning</i>	Dukungan manajemen sangat baik dalam menghadapi kebijakan baru, termasuk memberikan akses ke materi pelatihan tambahan.	Lingkungan kerja cukup mendukung, terutama dengan adanya akses ke alat dan sistem yang memadai. Namun, saya rasa pengelolaan beban kerja perlu diperhatikan agar mereka memiliki lebih banyak waktu untuk mengimplementasikan ide-ide baru dari hasil pelatihan. Dengan begitu, hasil pelatihan bisa lebih maksimal.	Saya rasa lingkungan kerja sudah cukup mendukung, terutama dengan adanya diskusi rutin dan akses ke sistem informasi yang relevan. Namun, mungkin pengelolaan beban kerja bisa lebih diperhatikan, sehingga mereka memiliki lebih banyak waktu untuk mengimplementasikan ide-ide baru dari hasil pelatihan.

### 13. Alim Sobirin

Indikator	Peserta Pelatihan	Rekan Kerja (Khoirul Anwar)	Rekan Kerja (Eko Rudi Hartono)
<i>On the Job Behaviour Change</i>	Lebih terencana dalam menangani tugas-tugas administrasi, termasuk menyusun dokumen dengan lebih sistematis dan memprioritaskan tugas yang mendesak.	Lebih terorganisir dalam pekerjaannya, terutama dalam mengelola dokumen dan prosedur administrasi yang rumit. Perubahan ini sangat membantu tim dalam bekerja lebih efisien.	Lebih teliti dan terencana dalam mengatur pekerjaan, terutama saat menangani proses administrasi yang kompleks. Perubahan ini membuat tugas-tugas kami terasa lebih mudah dan efisien.
<i>New Knowledge and Skills Applied</i>	Sering menginterpretasikan regulasi yang kompleks untuk membantu pengguna jasa memahami kewajiban cukai mereka dengan lebih baik.	Sangat teliti dalam memastikan dokumen-dokumen penting sudah sesuai dengan standar sebelum diajukan, sehingga pekerjaan kami menjadi lebih lancar dan minim kesalahan.	Selalu memastikan semua dokumen dan prosedur sudah siap sebelum kami memulai tugas, yang membantu memperlancar proses kerja. Dalam kolaborasi, keduanya menunjukkan sikap yang lebih adaptif dan mendukung kerja tim.

<i>Opinions and Attitude Expressed in Job Setting</i>	Adaptasi terhadap perubahan adalah kunci utama untuk menjaga efektivitas kerja di tengah perubahan kebijakan atau kondisi organisasi.	Lebih percaya diri dan sering memberikan saran yang konstruktif dalam rapat. Sikap ini membuat hubungan kerja kami di tim semakin solid, dan suasana kerja menjadi lebih positif.	Menjadi lebih komunikatif, terutama dalam menyampaikan informasi terkait tugas atau dokumen yang perlu diselesaikan. Perubahan ini membuat hubungan kerja di tim menjadi lebih solid dan produktif.
<i>Environment Change to Facilitate the Application of New Learning</i>	Manajemen memberikan ruang bagi kami untuk berinovasi dan mencoba pendekatan baru dalam pengelolaan perubahan.	Lingkungan kerja cukup mendukung, terutama dengan adanya akses ke alat dan sistem yang memadai. Namun, saya rasa pengelolaan beban kerja perlu diperhatikan agar mereka memiliki lebih banyak waktu untuk mengimplementasikan ide-ide baru dari hasil pelatihan. Dengan begitu, hasil pelatihan bisa lebih maksimal.	Saya rasa lingkungan kerja sudah cukup mendukung, terutama dengan adanya diskusi rutin dan akses ke sistem informasi yang relevan. Namun, mungkin pengelolaan beban kerja bisa lebih diperhatikan, sehingga mereka memiliki lebih banyak waktu untuk mengimplementasikan ide-ide baru dari hasil pelatihan.