

Analisis Dampak Program Peningkatan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Bea Cukai Madiun

**Krisna Swanda Dwi Putra¹
Debi Septiani²**

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Terbuka
Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi APRIN
Email : swandakrisna@gmail.com¹; debiseptiani01@gmail.com

Abstrak

Demi meningkatkan kualitas pelayanan publik, Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Madiun (KPPBC TMP C Madiun) memiliki inovasi bernama Program Peningkatan Kompetensi Pegawai (P2KP). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas program tersebut terhadap peningkatan kompetensi pegawai dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik, yang diukur melalui hasil pre-test, post-test, dan Survei Kepuasan Pengguna Jasa (SKPJ). Metode penelitian ini menggunakan metode kepustakaan dan kuantitatif dengan mempelajari buku, artikel serta pengolahan data pre-test, post-test tahun 2023 dan 2024 serta hasil SKPJ pada tahun yang sama. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terjadi peningkatan rata-rata skor post-test dibandingkan pre-test, yang mengindikasikan adanya peningkatan kompetensi pegawai. Namun terdapat sedikit penurunan nilai SKPJ dari tahun 2023 ke 2024 meskipun tidak signifikan. Penurunan nilai SKPJ ini tidak secara langsung mencerminkan kegagalan P2KP karena masih masuk dalam kategori sangat puas, namun perlu adanya strategi yang baik demi meningkatkan kepuasan pengguna jasa.

Kata kunci: Pelayanan Publik, Peningkatan Kompetensi Pegawai, Pre-Test, Post-Test, Survei Kepuasan Pengguna Jasa, Kualitas Pelayanan Publik

How to cite this article: Putra K.SD dan Septiani. D (2023). Analisis Dampak Program Peningkatan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Bea Cukai Madiun. *Managament Insight: Jurnal Ilmiah Manajemen*. 12(1), 108-121.

PENDAHULUAN

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan, peningkatan kompetensi pegawai dipandang penting dalam menjawab tantangan tersebut. Kualitas merupakan keunggulan dari suatu produk baik jasa maupun layanan, persepsi kualitas adalah pandangan seseorang mengenai karakteristik yang dirasakan (Sudirman, 2020). Terdapat pengaruh yang cukup signifikan antara kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan (Seruni dan Kania, 2018).

Setiap organisasi selalu dituntut untuk memiliki sumber daya manusia yang mampu menyesuaikan diri dengan dinamika organisasi, terus mengembangkan kompetensinya, bekerja secara profesional dengan fokus pada kepuasan pengguna jasa, serta mampu menerapkan nilai-nilai atau budaya yang menjadi pedoman dalam organisasi tersebut. Menurut Lussi (2018), kompetensi sumber daya manusia dan budaya organisasi berpengaruh pada kinerja pelayanan publik.

Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Madiun (KPPBC TMP C Madiun) sebagai unit pelaksana teknis dibawah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, Kementerian Keuangan, memiliki salah satu tugas penting dalam mengoptimalkan penerimaan negara yakni, melalui pelayanan kepada pengguna jasa di bidang kepabeanan dan cukai di wilayah pengawasannya yang meliputi Kota Madiun, Kab. Madiun, Kab. Ngawi, Kab. Ponorogo, Kab. Magetan dan Kab. Pacitan.

Sebagai upaya demi meningkatkan kompetensi pegawai di bidang kepabeanan dan cukai, KPPBC TMP C Madiun menyelenggarakan Program Peningkatan Kompetensi Pegawai (P2KP). Kompetensi pegawai dapat dipahami sebagai sebuah kombinasi antara keterampilan, atribut personal, dan pengetahuan yang tercermin melalui perilaku kinerja yang dapat diamati, diukur, dan dievaluasi (Komara, E 2019). Program ini dirancang dengan tujuan untuk memperkuat kapasitas teknis pegawai, memperdalam pemahaman terhadap nilai-nilai Kementerian Keuangan (Integritas, Profesionalisme, Sinergi, Pelayanan, dan Kesempurnaan), serta mendorong perbaikan kinerja secara menyeluruh pada KPPBC TMP C Madiun. Dalam pelaksanaannya, program ini dilengkapi dengan pengukuran awal dan akhir berupa hasil *pre-test* dan *post-test* yang dilaksanakan oleh setiap pegawai yang mengikuti program tersebut, sebagai instrumen evaluasi dampak dari Program Peningkatan Kompetensi Pegawai (P2KP). Menurut Ilham (2016), pemberian *pre-test* dan *post-test* dapat meningkatkan motivasi dan minat belajar siswa juga kesiapan pada kegiatan belajar sehingga hasil belajar bisa meningkat.

Namun demikian, keberhasilan suatu program pelatihan tidak hanya diukur dari nilai *pre-test* dan *post-test* semata, melainkan juga dari perubahan yang terjadi setelah diselenggarakannya program tersebut. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis untuk menilai seberapa besar dampak dari pelaksanaan P2KP terhadap kinerja pegawai di lingkungan KPPBC TMP C Madiun yang dapat diukur dari hasil Survei Kepuasan Pengguna Jasa.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Kepuasan Pelayanan Publik

Pelayanan didefinisikan sebagai suatu tindakan atau perbuatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi yang memberikan rasa kepuasan kepada pelanggan atau klien, karyawan dan manajer (Kasmir, 2017). Jadi, pelayanan erat kaitannya dengan persepsi pengguna jasa atas layanan yang diberikan oleh sebuah organisasi. Dalam hal pelaksanaan Survei Kepuasan Pengguna Jasa,

pelayanan dapat didefinisikan sebagai persepsi pengguna jasa terhadap layanan yang diberikan oleh KPPBC TMP C Madiun.

Menurut Dwiyanto (2018) kualitas layanan sumber daya manusia yaitu kemampuan dalam menghasilkan sumber daya manusia yang mampu mengembangkan potensi diri dan organisasinya dalam melaksanakan tugas untuk mencapai tujuan. Terdapat 7 indikator pelayanan menurut Dwiyanto (2018), antara lain sederhana, jelas dan pasti, kemananan, terbuka, efisien, ekonomis dan keadilan. Untuk itu dalam melaksanakan pelayanan, KPPBC TMP C Madiun diharapkan dapat memperhatikan beberapa indikator diatas demi terciptanya kepuasan pengguna jasa yang semakin baik.

Definisi Survei Kepuasan Pengguna Jasa (SKPJ)

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat merupakan perwujudan dari peran pemerintah sebagai pelayan masyarakat, yang memiliki tanggung jawab untuk memberikan layanan secara maksimal dan sebaik mungkin. Kualitas layanan yang baik dapat dilihat dari tanggapan konsumen terhadap tingkat layanan yang diperoleh dengan tingkat layanan yang diharapkan (Fadilah dan Supendi, 2024). Inti dari mengevaluasi atau menganalisis kepuasan pelanggan, merupakan suatu usaha untuk menghilangkan atau meminimalkan kesenjangan yang ada, dimana persepsi kinerja alternatif terhadap produk atau jasa yang digunakan dapat mampu melebihi atau memenuhi harapan pelanggan (Chandra et al., 2020).

Dewasa ini, pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah masih terdapat sejumlah kelemahan, sehingga belum mampu sepenuhnya memenuhi ekspektasi masyarakat. Hal ini terlihat dari masih maraknya keluhan yang disampaikan masyarakat melalui berbagai media, yang dapat berdampak pada penurunan citra positif instansi pemerintah. Untuk itu sebagai pihak yang memiliki peran utama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah perlu terus berupaya melakukan pembenahan guna meningkatkan mutu pelayanannya. Mulyawan (2016: 23) menegaskan bahwa kualitas layanan merupakan serangkaian kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen sudah sesuai standar, antara lain : lebih efektif, lebih efisien, cepat, baik, tepat, akurat, serta ramah, sesuai asumsi konsumen.

Survei Kepuasan Pengguna Jasa (SKPJ) di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai merupakan upaya pengukuran kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Sesuai ketentuan, instansi vertikal dibawah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai wajib melaksanakan SKPJ secara rutin yakni satu kali dalam setahun, serta menyampaikan hasil survei tersebut kepada publik, termasuk informasi mengenai metode survei yang digunakan untuk setiap jenis layanan yang diselenggarakan.

Konsep *Pre-test* dan *Post-test*

Pre-test adalah bentuk tes yang diberikan kepada peserta sebelum sosialisasi, pelatihan atau pembelajaran dimulai. Tujuan utama dari *pre-test* adalah untuk mengukur tingkat pengetahuan awal para peserta terhadap materi yang akan disampaikan. Sedangkan, *post-test* merupakan evaluasi yang diberikan setelah proses sosialisasi, pelatihan atau pembelajaran selesai. Tujuannya adalah untuk menilai kemampuan peserta atas hasil sosialisasi, pelatihan atau pembelajaran yang sudah diberikan, sekaligus mengukur efektivitas kegiatan yang dilaksanakan. Menurut Arikunto (2019), *post-test* merupakan alat ukur untuk menilai perubahan kemampuan peserta didik

setelah mengalami perlakuan atau pembelajaran. Dengan membandingkan hasil *post-test* dengan *pre-test*, peneliti atau pendidik dapat mengetahui sejauh mana perkembangan atau peningkatan hasil belajar peserta.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kepustakaan dan kuantitatif. Metode kepustakaan dilakukan dengan cara memperoleh informasi dari berbagai buku serta mempelajari artikel-artikel. Metode kuantitatif digunakan untuk mengolah dan menganalisis data numerik yang diperoleh melalui instrumen *pre-test*, *post-test* dan hasil Survei Kepuasan Pengguna Jasa, sehingga dapat diketahui sejauh mana Program Peningkatan Kompetensi Pegawai berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Data yang digunakan bersumber dari data Program Peningkatan Kompetensi Pegawai 2023 dan 2024 serta laporan hasil Survei Kepuasan Pengguna Jasa KPPBC TMP C Madiun Tahun 2023 dan 2024.

HASIL PENELITIAN

Bagian hasil merangkum data yang dikumpulkan untuk penelitian dalam bentuk statistik deskriptif dan juga melaporkan hasil analisis statistik inferensial yang relevan (mis., Uji hipotesis) yang dilakukan pada data. Penulis perlu melaporkan hasilnya secara cukup rinci sehingga pembaca dapat melihat analisis statistik mana yang dilakukan dan mengapa, serta untuk menjustifikasi kesimpulan penelitian. Sebutkan semua hasil yang relevan, termasuk yang bertentangan dengan hipotesis yang dinyatakan (American Psychology Association 2001: 20).

Penulis harus mempresentasikan temuan penelitian sesingkat mungkin dan memberikan detail yang cukup untuk membenarkan kesimpulan penelitian, serta memungkinkan pembaca untuk memahami dengan tepat apa yang Penulis lakukan dalam hal analisis data dan mengapa.

Penulis dapat mengasumsikan bahwa pembaca memiliki pengetahuan yang baik tentang statistik dasar. Oleh karena itu, tidak perlu membahas prosedur statistik dasar secara terperinci. Namun, penulis mungkin harus menjelaskan metode statistik multivarian tingkat lanjut (mis., Pengukuran berulang ANOVA, ANOVA dua jalur, analisis regresi berganda, dan analisis faktor) dalam istilah teknis. Gambar dan Tabel temuan penelitian disajikan secara jelas dan ringkas.

PEMBAHASAN

Gambaran Umum Pelaksanaan Program P2KP

Program Peningkatan Kompetensi Pegawai (P2KP) yang diselenggarakan oleh KPPBC TMP C Madiun merupakan Program tersebut dijalankan oleh divisi yang berbeda secara bergantian setiap bulannya sebagai narasumber dan diikuti oleh seluruh pegawai. Terdapat 5 divisi pada KPPBC TMP C Madiun antara lain, Subbagian Umum, Seksi Penindakan dan Penyidikan, Seksi Kepatuhan Internal dan Penyuluhan, Seksi Perbendaharaan serta Seksi Pelayanan Kepabeaan dan Cukai dan Dukungan Teknis.

Masing-masing divisi menyampaikan materi sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya kepada seluruh pegawai.

Hasil *Pre-test* dan *Post-test* Pegawai Tahun 2023 hingga 2024

Tanggal	Tema Program Peningkatan Kompetensi Pegawai (P2KP)	Nilai Rata-rata <i>Pre-Test</i>	Nilai Rata-rata <i>Post-Test</i>
03/03/2023	Identifikasi Pita Cukai TA 2023	76,4	98,33
05/05/2023	Manajemen Risiko	57,69	97,5
21/06/2023	Kearsipan	68,4	97,62
18/07/2023	Information Security Awareness	71,6	93,6
24/08/2023	Pengelolaan Kinerja	37,1	90,38
29/08/2023	NPPBKC dan Mutasi Barang Kena Cukai	65,94	97,08
11/09/2023	Kebijakan Registrasi IMEI	78,75	97
14/09/2023	Sosialisasi Antikorupsi Tahun 2023	57,04	96
11/10/2023	Jaminan Dalam Rangka Kepabeanan dan Cukai	52,76	97,41
26/10/2023	ABW dan Pemeriksaan Hukuman Disiplin	70	99,44
24/11/2023	PRKC Berkelanjutan	64,78	100
30/11/2023	Manajemen Kinerja di Lingkungan Kemenkeu	61,6	96,67
Total Nilai		62,33	96,61

Tabel 1. Hasil *Pre-Test* dan *Post Test* Tahun 2023

Tanggal	Tema Program Peningkatan Kompetensi Pegawai (P2KP)	Nilai Rata-rata <i>Pre-Test</i>	Nilai Rata-rata <i>Post-Test</i>
13/02/2024	Identifikasi Keaslian Pita Cukai	76,15	97,5
28/02/2024	SPI, Benturan Kepentingan dan <i>Whistleblowing System</i>	55	100
05/03/2024	Manajemen Risiko	71,96	97,39
22/04/2024	Kenaikan Pangkat, PGA, dan Kenaikan Gaji Berkala	60	96,36
03/07/2024	<i>Indonesian Customs And Excise Client Service Charter (ICE CSC)</i>	65,38	100
31/07/2024	Distribusi Penerimaan	65,33	96,67
30/08/2024	PMK Nomor 50 Tahun 2024	63,81	96,32
26/09/2024	Operasi Bersama Dalam Rangka DBHCHT	60	93,75
06/10/2024	E-Perjadin	71,18	99,3
31/10/2024	Jurnalistik	50,63	99,17
Total Nilai		63,94	97,65

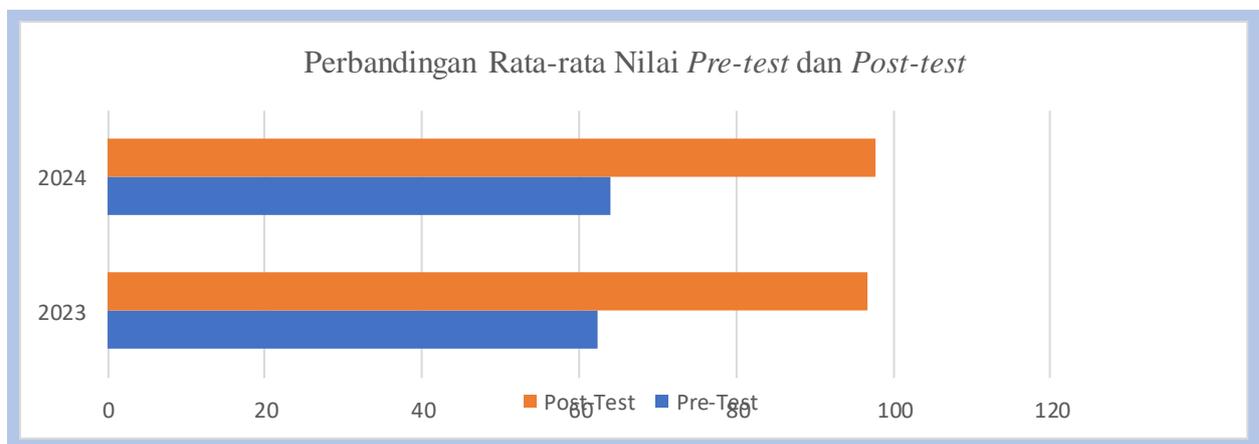
Tabel 2. Hasil *Pre-Test* dan *Post Test* Tahun 2024

Program Peningkatan Kompetensi Pegawai (P2KP) yang diselenggarakan oleh KPPBC TMP C Madiun selama tahun 2023 hingga 2024 menunjukkan efektivitas yang tinggi dalam pelaksanaannya. Pada tahun 2023, rata-rata nilai *pre-test* sebesar 63,48 meningkat menjadi 96,87 pada *post-test*, dengan peningkatan rata-rata sebesar 33,39 poin. Demikian pula pada tahun 2024, rata-rata nilai *pre-test* adalah 63,94, meningkat menjadi 97,65 pada *post-test* dengan rata-rata peningkatan sebesar 33,71 poin. Dari

Tabel-3 menunjukkan bahwa rata-rata nilai *post-test* selalu lebih tinggi dari rata-rata nilai *pre-test* pada tahun 2023 hingga 2024. Hal tersebut menandakan bahwa peserta P2KP atau pegawai yang hadir dalam program tersebut dapat memahami dengan baik materi yang telah disampaikan oleh narasumber dalam setiap kegiatan P2KP.

Hasil Survei Kepuasan Pengguna Jasa (SKPJ)

Berdasarkan data yang diperoleh, baik tahun 2023 maupun 2024 Survei Kepuasan Pengguna Jasa menunjukkan hasil yang memuaskan. Pada kedua tahun tersebut KPPBC TMP C Madiun mendapatkan nilai nyaris sempurna yakni, tahun 2023 mendapat nilai 4,92 skala 5 dan tahun 2024 mendapat nilai 3,935 skala 4 dengan keduanya berada pada kategori Sangat Puas. Indikator yang mengalami tren kenaikan terdapat pada indikator Sistem dan Prosedur Layanan yang naik 0,027 poin dan Layanan Informasi yang naik 0,025 poin. Sedangkan pada 2 indikator lainnya terjadi sedikit penurunan yakni, indikator Pegawai dan Petugas Pelayanan yang turun 0,032 poin serta Sarana dan Prasarana Kantor yang turun 0,055 poin.



Gambar 1. Perbandingan Rata-rata Nilai Pre-test dan Post test

Tahun	Nilai SKPJ	Skala	Presentase	Kategori
2023	4,92	5	98,40%	Sangat Puas
2024	3,935	4	98,38%	Sangat Puas

Tabel 3. Perbandingan Survei Kepuasan Pengguna Jasa Tahun 2023 dan 2024

Pembahasan Umum

Survei Kepuasan Pengguna Jasa (SKPJ) memiliki keterkaitan erat dengan Program Peningkatan Kompetensi Pegawai (P2KP), khususnya pada Indikator Pegawai dan Petugas Pelayanan.

Tahun	Pre-Test	Post-Test	Tren
2023	62,33	96,61	↑34,28
2024	63,94	97,65	↑33,71

Tabel 4. Perbandingan Rata-rata Nilai *Pre-Test* dan *Post-Test* pada P2KP Tahun 2023 dan 2024

Indikator	2023 (skala 5)	2024 (skala 4)	Tren
Pegawai dan Petugas Pelayanan			
Keramahan dan Kesopanan Pegawai	5,00	3,952	↓0,048
Kedisiplinan Pegawai	4,94	3,952	↓0,001
Kecepatan Petugas Pelayanan	4,88	3,857	↓0,049
Keahlian dan Pengetahuan Petugas Pelayanan	4,94	3,857	↓0,096
Keadilan Petugas Pelayanan	4,94	3,952	↓0,001
Integritas Pegawai	4,94	3,952	↓0,001
Rata-Rata Total	4,94	3,921	↓0,032

Tabel 5. Perbandingan Indikator Pegawai dan Petugas Pelayanan Tahun 2023 dan 2024

Berdasarkan data pada Tabel-8 menunjukkan bahwa dari tahun 2023 hingga 2024, rata-rata nilai mengalami peningkatan yang signifikan. Dapat dikatakan bahwa materi yang disampaikan dalam P2KP dapat dicerna dengan sangat baik sehingga pegawai dapat mengerjakan soal-soal *post-test* dengan cermat. Namun, kualitas pelayanan publik tidak dapat diukur hanya dari pemahaman teoritis semata. Diperlukan korelasi dalam praktik pelayanan yang nyata, salah satunya dapat dilihat melalui persepsi pengguna jasa dalam Survei Kepuasan Pengguna Jasa (SKPJ).

Dalam Survei Kepuasan Pengguna Jasa 2023 dan 2024 secara keseluruhan, persepsi masyarakat atas pelayanan KPPBC TMP C Madiun sudah sangat baik dibuktikan dengan presentase kepuasan di kedua tahun tersebut mencapai angka 98% dengan kategori sangat puas. Namun terdapat beberapa indikator yang mengalami penurunan meskipun sangat kecil, khususnya pada indikator pegawai dan petugas pelayanan sesuai Tabel-8. Persepsi Masyarakat menganggap bahwa kompetensi pegawai KPPBC TMP C Madiun pada tahun 2023 masih sedikit lebih baik dibandingkan dengan tahun 2024. Dapat dilihat pada tahun 2024 (Tabel-2), materi P2KP sudah mencakup seluruh aspek pada Indikator Pegawai dan Petugas Pelayanan. Adapun beberapa contohnya antara lain,

- P2KP *Indonesian Customs And Excise Client Service Charter (ICE CSC)*

Menjelaskan beberapa materi antara lain tentang bagaimana menjadi petugas pelayanan *front office* yang menerapkan *Service Excellent*, bagaimana cara menanggapi keluhan, bagaimana etika penampilan dan komunikasi yang benar kepada pengguna jasa;

- P2KP SPI, Benturan Kepentingan dan *Whistleblowing System*

Menjelaskan terkait Sistem Pengendalian Internal yang dimiliki KPPBC TMP C Madiun, penanganan benturan kepentingan dalam pekerjaan serta sarana pengaduan melalui *Whistleblowing System* demi menjaga integritas pegawai dalam melaksanakan pelayanan kepada pengguna jasa;

- P2KP PMK Nomor 50 Tahun 2024

Menjelaskan terkait Tata Laksana Pelayanan dan Pengawasan Pengangkutan Barang Tertentu dalam Daerah Pabean pada PMK Nomor 50 Tahun 2024. Tujuannya yakni demi meningkatkan keahlian dan pengetahuan pegawai dan memudahkan dalam pelayanan kepada pengguna jasa;

- P2KP Identifikasi Keaslian Pita Cukai

Menjelaskan terkait tata cara mengidentifikasi keaslian pita cukai dengan benar secara kasat mata maupun menggunakan alat bantu seperti kaca pembesar dan sinar UV.

Dari beberapa program diatas seharusnya sudah cukup mewakili dalam meningkatkan persepsi masyarakat khususnya pada Indikator Pegawai dan Petugas Pelayanan pada Survei Kepuasan Pengguna Jasa, namun pada kenyataannya terjadi sedikit penurunan meskipun tidak signifikan. Meskipun program peningkatan kompetensi pegawai dianggap berhasil karena hasil *post-test* yang meningkat dibandingkan dengan hasil *pre-test* namun tetap harus dilihat amplifikasinya dalam kinerja pelayanan secara nyata.

KESIMPULAN DAN SARAN

Adapun kesimpulan yang didapatkan yaitu program Peningkatan Kompetensi Pegawai (P2KP) di KPPBC TMP C Madiun terbukti mampu meningkatkan pemahaman dan pengetahuan pegawai secara signifikan, dapat dilihat dari peningkatan nilai *pre-test* ke *post-test* yang meningkat pada tahun 2023 (62,33 ke 96,61) dan 2024 (63,94 ke 97,65).

1. Peningkatan kompetensi dalam kegiatan P2KP belum sepenuhnya tercermin dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, dari hasil Survei Kepuasan Pengguna Jasa (SKPJ) Tahun 2023 dan 2024, yang meskipun tetap menunjukkan kategori “sangat puas”, mengalami penurunan nilai rata-rata 0,02% yakni dari 98,40% menjadi 98,38%.
2. Keterkaitan dengan P2KP ada pada indikator Pegawai dan Petugas Pelayanan pada SKPJ yang mengalami sedikit penurunan meskipun tidak signifikan yakni sebesar 0,032 poin.
3. Data ini menunjukkan bahwa terdapat gap antara peningkatan kompetensi internal dan persepsi eksternal, yang mengindikasikan bahwa pelatihan dirasa belum optimal dalam mengubah perilaku pelayanan secara nyata atau masih terdapat kendala dalam implementasinya di lapangan.

Saran yang bisa diberikan untuk kebaikan kedepan antara lain:

1. Mendorong masing-masing pegawai untuk selalu *up-to-date* dengan peraturan terbaru demi meningkatkan pemahaman dan keahlian individu.
2. Pegawai juga diharapkan dapat memberikan usul terkait kecocokan materi yang disampaikan pada P2KP dengan praktik pelayanan nyata di lapangan agar antara materi yang disampaikan dan pelayanan yang dilakukan dapat terintegrasi dengan baik.
3. Dalam penyampaian materi P2KP, sebaiknya disertai dengan simulasi, studi kasus, atau praktik langsung yang relevan dengan situasi pelayanan aktual, agar pegawai mampu mentransfer pengetahuannya ke tindakan nyata.
4. Dapat dilakukan studi banding dengan Kantor Bea Cukai lain yang memiliki persepsi kepuasan masyarakat tinggi agar dapat mempelajari hal-hal dalam pelayanan yang perlu dikembangkan dan ditingkatkan.

5. Dibutuhkan sistem monitoring dan evaluasi yang baik untuk melihat sejauh mana hasil pelatihan benar-benar diterapkan dalam pelayanan sehari-hari, sehingga penilaian efektivitas P2KP tidak hanya dilihat dari nilai *pre-test* dan *post-test*.
6. Apabila terjadi kendala dalam pelayanan, perlu ada perbaikan atau penyesuaian yang baik untuk meningkatkan persepsi masyarakat atas pelayanan yang diberikan.
7. Hasil dari Survei Kepuasan Pengguna Jasa perlu dijadikan bahan evaluasi individual dan unit kerja, sehingga dapat menjadi indikator keberhasilan pelatihan sekaligus pemicu peningkatan kualitas pelayanan yang berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2019). *Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan* (edisi revisi). Jakarta: Bumi Aksara.
- Chandra, T., Chandra, S., & Hafni S, L. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis* (1st ed., Issue April). *International Research and Development for Human Beings (IRDH)*
- Effendy, I., & Abi Hamid, M. (2016). Pengaruh pemberian pre-test dan post-test terhadap hasil belajar mata diklat hdw. dev. 100.2. a pada siswa smk negeri 2 lubuk basung. *VOLT: Jurnal Ilmiah Pendidikan Teknik Elektro*, 1(2), 81-88.
- Fadilah, N. Z., & Supendi, M. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Volume Penjualan Usaha Toko Kopi Seduh. *JPEKA: Jurnal Pendidikan Ekonomi, Manajemen dan Keuangan*, 8(1), 37-50.
- Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif dan Kolaborasi*. UGM PRESS.
- Kasmir, (2017). *Teori dan praktik layanan pelanggan*. Jakarta: Penerbit Rajawali Pers.
- Komara, E. (2019). Kompetensi profesional pegawai ASN (Aparatur Sipil Negara) di Indonesia. *Mimbar Pendidikan: Jurnal Indonesia untuk Kajian Pendidikan*, 4(1), 73–84.
- Lussi, I. H. (2018). The Influence Of Human Resource Competence And Organizational Culture To The Public Service Performance (E-Lampid) In The Urban Village Employee, Mulyorejo, Surabaya. *RJOAS*, 12(84)
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung : Unpad Press.
- Seruni dan Kania. (2018). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Tiket Kereta Api Di Stasiun Bandung. *Jurnal Pembangunan Dan Kebijakan Publik* Vol.9 ; No.1. ; Tahun 2018.
- Sudirman, M. R. (2020). Pengaruh Persepsi Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Volume Penjualan D’Jombang Café. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*. <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/6897>