

## Daftar Isi

ABSTRAK .....	iii
<i>ABSTRACT</i> .....	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
Daftar Isi .....	ix
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Diagram.....	xiii
BAB I.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	8
C. Batasan Masalah.....	9
D. Rumusan Masalah.....	10
E. Tujuan Penelitian.....	10
F. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II.....	12
A. Kajian Teori .....	12
1. Kajian Teori Pendidikan dan Pelatihan.....	12
2. Kajian Manajemen Mutu dan Keselamatan Kerja.....	14
3. Kajian Teori Evaluasi Pasca Diklat.....	17
4. Kajian Evaluasi Level 3 Kirkpatrick.....	32
B. Profil Perusahaan .....	38

1. Sejarah PUSDIKLAT Bea dan Cukai.....	38
2. Visi dan Misi Pusdiklat Bea dan Cukai .....	41
3. Tugas dan Fungsi Pusdiklat Bea dan Cukai.....	41
4. Struktur Organisasi PUSDIKLAT Bea dan Cukai .....	43
5. Kajian Program Diklat Teknis Manajemen Mutu dan Keselamatan Kerja Laboratorium Pengujian Bea dan Cukai.....	44
C. Penelitian Relevan.....	47
D. Kerangka Berpikir.....	49
BAB III.....	54
A. Tujuan Evaluasi.....	54
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	55
C. Metode Evaluasi.....	55
D. Populasi dan Sampel.....	56
E. Teknik Pengumpulan Data .....	58
1. Kuesioner .....	58
2. Wawancara .....	60
F. Instrumen Evaluasi .....	62
1. Definisi Konseptual.....	62
2. Definisi Operasional .....	62
G. Uji Coba Instrumen.....	63
1. Uji Validitas Konstruk.....	63
2. Uji Validitas Empiris.....	65
3. Uji Reliabilitas.....	66

H. Teknik Analisis Data .....	67
BAB IV .....	68
A. Deskripsi Data dan Analisis Data .....	68
1. Pengetahuan .....	69
2. Keterampilan .....	79
3. Sikap kerja.....	100
4. Pendukung Perubahan.....	112
B. Pembahasan dan Temuan Evaluasi.....	125
1. Pengetahuan Peserta.....	127
2. Keterampilan Peserta .....	139
3. Sikap Kerja Peserta.....	163
4. Pendukung Perubahan Peserta .....	173
C. Keterbatasan Penelitian .....	185
BAB V .....	187
A. Kesimpulan.....	187
1. Pengetahuan .....	187
2. Keterampilan .....	188
3. Sikap Kerja .....	189
4. Pendukung Perubahan Perilaku.....	189
B. Implikasi .....	190
C. Saran.....	193
DAFTAR PUSTAKA.....	194