

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kehidupan manusia terus-menerus berkembang dari waktu ke waktu. Berbagai bidang kegiatan akan menuntut sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas tinggi untuk mengantisipasi perkembangan tersebut. Hal ini sesuai dengan Garis-garis Besar Haluan Negara (GBHN 1998) sebagai prioritas Pembangunan Lima Tahun Ketujuh dan Sidang Istimewa MPR 1998, yang berbunyi:

Peningkatan kualitas sumber daya manusia sebagai pelaku utama pembangunan yang mempunyai kemampuan memanfaatkan, mengembangkan serta menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi dengan tetap dilandasi oleh motivasi serta kendali keimanan dan ketakwaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, berdisiplin, beretos kerja tinggi, sehat jasmani dan rohani, mempunyai daya juang, tanggung jawab, kesetiakawanan sosial, mempunyai wawasan dan jiwa kebangsaan serta kecintaan tanah air dan budaya bangsa.

GBHN tersebut di atas, disusun sesuai dengan tujuan pembangunan nasional Indonesia yang memerlukan dukungan SDM yang berkualitas tinggi untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

Mengkaji masalah peran SDM tidak terlepas dari peran SDM pada lembaga-lembaga pelaku ekonomi yang ada, yang bergerak dalam berbagai sektor kegiatan usaha/pembangunan. Hal ini penting karena eksistensi para pelaku ekonomi yang ada di Indonesia pada dasarnya merupakan pengejawantahan dari pasal 33 UUD 1945 yang berbunyi:

(1) Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan azas kekeluargaan; (2) Cabang-cabang produksi yang penting bagi negara dan menguasai hajat hidup orang banyak dikuasai oleh negara; dan (3) Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan digunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat.

Implementasi dari pasal 33 UUD 1945 tersebut diwujudkan dalam tiga bentuk kegiatan usaha formal yang dilaksanakan oleh: (1) Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah (BUMN/BUMD); (2) Badan Usaha Swasta; dan (3) Koperasi.

Ketiga gugus pelaku ekonomi formal ini, dengan pembagian tugasnya masing-masing, diharapkan memberikan sumbangan ekonomi terhadap pendapatan nasional. Pengelompokan BUMN yang termasuk *Public Utilities* sebagaimana diungkapkan Wibisono (1992:16) antara lain adalah: "Pos, Telkom, Listrik, Gas, Karet Api, dan Penerbangan". Dalam penulisan disertasi ini, peneliti hanya membatasi pada PT Pos Indonesia (Persero) saja.

BUMN merupakan salah satu sektor pendukung pembangunan nasional. Untuk menunjang pembangunan nasional tersebut, beberapa strategi telah dilaksanakan, antara lain dengan mengembangkan SDM yang tangguh melalui pendidikan dan pelatihan (diklat). Permasalahan ini sesuai dengan Keputusan Presiden pada saat itu, yaitu Keputusan Presiden Republik Indonesia No 34 tahun 1972 tentang Tanggung Jawab Fungsional Pendidikan dan Latihan pada pasal 1 yang berbunyi sebagai berikut:

Pendidikan dan latihan diselenggarakan dengan: (1) merencanakan berbagai jenis pendidikan dan latihan yang dibutuhkan termasuk perencanaan anggarannya; (2) mengatur standardisasi lembaga pendidikan dan latihan meliputi

isi kualitas pelajaran guna disesuaikan dengan kebutuhan pembangunan, (3) mengatur penilaian lembaga pendidikan dan/atau latihan; dan (4) mengatur dan mengawasi izin pendirian suatu lembaga pendidikan dan latihan.

Peran BUMN dalam sistem penyelenggaraan perekonomian Indonesia cukup penting dan strategis. Untuk itu perlu ditingkatkan kualitas diklat yang dilaksanakan oleh setiap BUMN yang ada di Indonesia. Peraturan Pemerintah No. 73 tahun 1991 yang merupakan aturan pelaksanaan Undang-undang Sistem Pendidikan Nasional (UUSPN) No. 2 Tahun 1989 (1994:232) dalam Bab II pasal 3 ayat (5) menyatakan bahwa: "Pendidikan kedinasan merupakan pendidikan untuk pegawai atau calon pegawai suatu departemen atau lembaga nondepartemen".

Peraturan Pemerintah (PP) tersebut perlu dilaksanakan melalui diklat di setiap lembaga pemerintah, termasuk PT Pos Indonesia (Persero). Persoalan pokok yang dihadapi dunia pendidikan dewasa ini adalah kualitas pendidikan. Kualitas pendidikan tidak hanya kualitas pendidikan yang dihadapi oleh Departemen Pendidikan dan Kebudayaan saja, karena pendidikan bukan hanya dilakukan di lingkungan Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, tetapi termasuk pendidikan dalam dunia usaha (BUMN). Hal ini sesuai dengan ungkapan Sanusi (1988:7) yaitu: "Mutu pendidikan tidak berarti hanya mutu pendidikan di lingkungan Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, tetapi juga menyangkut persoalan pendidikan tanpa memandang lembaga mana yang menyelenggarakannya".

Lembaga pendidikan yang akan menghasilkan SDM yang berkualitas tinggi sebagai *output* dari suatu lembaga, akan dapat mempengaruhi produktivitas lembaga di tempat seorang personel telah menempuh program diklat menurut program ter-

tentu yang dibutuhkan oleh perusahaan. Jika seorang personel tidak dapat melaksanakan tugasnya dengan baik, maka ia tidak akan dapat memberikan sumbangan yang optimal terhadap produktivitas organisasinya. Oleh sebab itu, diklat sangat bermanfaat dalam memberikan sumbangan bagi penyediaan tenaga yang terampil untuk peningkatan produktivitas organisasi. Hal ini dapat dilaksanakan melalui perencanaan SDM yang komprehensif dan kompetitif.

Perencanaan SDM akan dapat dilaksanakan dengan baik dan benar, jika perencananya mengetahui apa dan bagaimana kondisi SDM itu. SDM merupakan kemampuan yang dimiliki oleh seorang manusia yang terdiri atas daya pikir dan daya fisik setiap manusia.

Sesuai dengan masalah tersebut, Departemen Pendidikan dan Kebudayaan (1994:73) telah membuat suatu kebijakan, yaitu:

Berbagai program pendidikan yang mengacu pada tema relevansi ini terus dilakukan sejak Pelita I sampai sekarang, walaupun sampai saat ini masih banyak permasalahan pendidikan yang berhubungan dengan relevansi dan tantangan yang perlu mendapat perhatian. Salah satu masalah pendidikan yang berhubungan dengan relevansi adalah perlunya penyesuaian dan peningkatan materi program pendidikan agar secara lentur bergerak cepat sejalan dengan tuntutan dunia kerja serta tuntutan kehidupan masyarakat yang berubah terus-menerus.

Dalam kajian ini, PT Pos Indonesia (Persero) sebagai salah satu BUMN sampai dewasa ini masih terus dipertahankan dan diupayakan peningkatan kualitasnya guna memenuhi tuntutan kebutuhan masyarakat. Apalagi dengan adanya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi dan komunikasi yang sangat pesat, jasa pelayanan pos dituntut untuk tetap dapat berkompetisi dengan penyelenggara informasi lainnya, dengan menghasilkan produk jasa yang memiliki keunggulan.

Pernyataan di atas sesuai dengan ungkapan Direktur Utama PT Pos Indonesia (Persero) Ahmadjayadi (1998:2) berikut ini:

Ditengah terpaan gelombang globalisasi, di tengah maraknya kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, Pos Indonesia tetap tegar berdiri. Perjalanan panjang pelayanan yang kami berikan, berbagai situasi dan kondisi, beraneka nuansa dan dinamika, serta perubahan demi perubahan telah kami alami. Rentang waktu itu terakumulasi dalam sebuah pengertian untuk selalu memberikan hasil terbaik. Hingga nyata kebutuhan komunikasi masyarakat terpuaskan dan kehadiran kami tak tergantikan.

Dihadapkan pada kondisi tersebut di atas, masalah yang kemudian timbul adalah seberapa jauh kesiapan SDM yang ada di jajaran PT Pos Indonesia (Persero) dapat menyesuaikan diri dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi serta tuntutan masyarakat sehingga dapat memberikan layanan jasa yang optimal dengan memanfaatkan kecanggihan peralatan yang ada.

Menyimak permasalahan di atas, PT Pos Indonesia (Persero) memerlukan SDM yang berkualitas tinggi, baik dari segi pengetahuan, keahlian, keterampilan, maupun segi mental dan semangat kerja sebagai pelaksana dalam melayani masyarakat.

Dalam rangka penyediaan SDM yang diperlukan oleh BUMN dalam hal ini PT Pos Indonesia (Persero), salah satu cara yang ditempuh adalah dengan menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan (diklat) yang disebut dengan Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pos disingkat dengan Pusdiklatpos, yang bertugas menyelenggarakan berbagai bentuk diklat sesuai dengan kebutuhan perusahaan di masa sekarang dan di masa yang akan datang.

Diklat merupakan sarana yang tepat untuk mendapatkan tenaga-tenaga ahli yang handal dan profesional. Dengan demikian, diklat sangat diperlukan untuk me-

tingkatkan kualitas SDM yang komprehensif dan kompetitif.

B. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Setiap penelitian mempunyai tujuan tersendiri, dalam penulisan disertasi ini dapat dirangkaikan tujuan sebagai berikut: (a) mengetahui sistem penyelenggaraan diklat yang dilaksanakan oleh Pusdiklatpos; (b) mengungkapkan sistem penyelenggaraan diklat untuk mengembangkan SDM yang berkualitas tinggi; (c) menemukan keunggulan dan kelemahan diklat; dan (d) menciptakan model diklat yang komprehensif dan kompetitif dalam rangka peningkatan kualitas SDM.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menyentuh dua bentuk sumbangan, yaitu sumbangan teoretis dan sumbangan praktis. Sumbangan teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan konseptual dalam bidang SDM, kurikulum, sarana dan prasarana, serta dana yang merupakan faktor-faktor yang mendukung penyelenggaraan diklat.

Sumbangan praktis, perhatian utama penelitian ini terfokus kepada sistem penyelenggaraan diklat di Pusdiklatpos. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan untuk mengoptimalkan kualitas lulusan (*output*) yang akan menjadi *feedback* baik terhadap PT Pos Indonesia (Persero) umumnya maupun Pusdiklatpos khususnya.

Adapun manfaat penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut: dari hasil

penelitian ini, diharapkan akan dapat dibuat perencanaan diklat berikutnya, agar lebih berkualitas. Memberi sumbangan pikiran agar terjadi perubahan ke arah yang lebih baik bagi sistem penyelenggaraan diklat. Melalui model diklat yang ditawarkan, diharapkan akan dapat membuat *output* diklat lebih efektif dan efisien dalam usaha mencapai produktivitas perusahaan.

Hasil penelitian ini diharapkan akan dapat menyempurnakan sistem penyelenggaraan diklat, baik di BUMN maupun di luar BUMN dalam rangka membantu Direktorat SDM dalam menentukan program-program diklat yang akan diselenggarakan. Melalui penelitian ini, dapat dikaji faktor-faktor yang mempengaruhi diklat, baik dari segi keunggulan maupun kelemahannya.

Secara keseluruhan, penelitian ini berguna bagi pengembangan SDM perlu memiliki tujuan dan asumsi-asumsi yang jelas dan dapat diterjemahkan secara operasional oleh penyelenggara diklat dalam proses belajar mengajar (PBM) dengan mempertimbangkan lingkungan masyarakat, lingkungan perusahaan, memperhatikan situasi dan kondisi di tempat *output* (alumni) diklat ditugaskan, dan memperhitungkan pesaing secara sehat untuk dapat meningkatkan kualitas perusahaan.

C. Fokus Telaahan dan Perumusan Masalah

Upaya peningkatan kualitas SDM sangat memerlukan pengaturan yang baik, dalam hal ini manajemen yang teratur, sehingga dapat memperoleh hasil yang baik pula. Sejalan dengan masalah ini, Engkoswara (1993:7) mengemukakan bahwa:

Upaya mencapai sasaran pembangunan kualitas sumber daya manusia diperlukan suatu pemikiran tentang kemungkinan pelaksanaan atau strategi. Opera-

sional peningkatan kualitas sumber daya manusia dilihat dari sudut kebudayaan, pekerjaan, dan pendidikan.

Kita sering melihat, mengapa sudah dididik dan dilatih, akan tetapi masih belum meningkat juga kualitasnya. Hal ini diduga penyebabnya antara lain manajemen dan kurikulum diklat belum digarap dengan baik sebagaimana yang diharapkan. Kurikulum diklat di BUMN, harus dikembangkan mengikuti kebutuhan dan permintaan perusahaan dan masyarakat. Dengan demikian, secara logis kurikulum berubah apabila muncul kebutuhan dan permintaan baru dari perusahaan dan masyarakat. Dalam menangani masalah ini, timbul pertanyaan seberapa jauh perubahan itu diikuti oleh setiap BUMN?

Semua perubahan dalam kebutuhan dan permintaan perlu diwaspadai. Karena setiap perubahan akan membawa dampak pada berbagai aspek yang ada, seperti: SDM (penyelenggara, widyaiswara, dan peserta), kurikulum, sarana dan prasarana serta dana. Sebaliknya, jika tidak mengikuti perubahan sesuai dengan permintaan, maka BUMN tersebut akan tertinggal dibandingkan dengan badan usaha lainnya.

Personel yang dididik dan dilatih di BUMN mempunyai latar belakang pendidikan yang beraneka ragam (*heterogen*). Diklat bertugas untuk menyamakan persepsi setiap peserta dalam menafsirkan tugas-tugas di lapangan.

Sehubungan dengan masalah itu, Supriadi (1996:54) menyatakan sebagai berikut: "Agar pendidikan dapat memainkan perannya, ia mesti terkait dengan dunia kerja, atau dengan tuntutan dunia kerja. Hanya dengan cara ini pendidikan akan mempunyai kontribusi terhadap ekonomi".

Selanjutnya Sarah Tang (Supriadi, 1996:57) mengatakan bahwa:

Pertumbuhan ekonomi yang cepat di negara-negara Asia dan perubahan progresif dalam produksi menuju industri dan jasa berteknologi tinggi mengakibatkan meningkatnya tuntutan dari dunia usaha terhadap perlunya tenaga kerja yang terampil dan terdidik.

Dari pernyataan tersebut, jelaslah bahwa SDM sebagai tenaga kerja sangat diperlukan keterampilannya dalam melaksanakan tugas untuk peningkatan kualitas organisasi dalam menunjang pertumbuhan ekonominya.

Sekaitan dengan masalah ini Sarah Tang (Supriadi, 1996:58) mengemukakan pula bahwa:

Ada kesenjangan antara keterampilan yang dibekalkan oleh pendidikan konvensional dengan apa yang dibutuhkan oleh dunia usaha. Untuk itu, perusahaan-perusahaan sekarang dipaksa untuk melatih sendiri karyawannya, melalui pendidikan prajabatan, sebelum mereka ditempatkan dalam suatu posisi.

Berdasarkan informasi di atas, maka dapat dirumuskan bahwa permasalahan pengembangan SDM yang sangat diperlukan untuk peningkatan kualitas organisasi dapat dipecahkan melalui diklat sebagai sarana pengembangan SDM. Oleh sebab itu, yang menjadi masalah utama dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut: "Apakah program Diklat Pembentukan yang diselenggarakan oleh Pusdiklatpos telah sesuai dengan kebutuhan SDM yang dibutuhkan oleh PT Pos Indonesia (Persero)?"

Sejalan dengan rumusan masalah di atas, penelitian ini merumuskan beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah program-program diklat yang ditawarkan sesuai dengan visi, misi, dan strategi organisasi/perusahaan?
2. Apakah penentuan kebutuhan perusahaan melalui pengembangan SDM di

Pusdiklatpos telah disesuaikan dengan formasi organisasi dan tuntutan tugas di lapangan untuk pengembangan organisasi di masa depan?

3. Faktor-faktor apa sajakah yang menunjang dan menghambat penyelenggaraan diklat dalam rangka mencapai produktivitas perusahaan?
4. Apakah keunggulan dan kelemahan dari program diklat yang sedang diselenggarakan dalam upaya pengembangan SDM di Pusdiklatpos dan bagaimana cara penanggulangan kelemahannya?
5. Bagaimana cara mengadakan evaluasi terhadap peserta diklat dan alumni diklat (*output*) yang akan menjadi *feedback* untuk program diklat selanjutnya?

Untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian tersebut di atas, peneliti akan menghimpun data selengkap dan seakurat mungkin melalui penelitian di lapangan yang dilaksanakan, baik melalui studi dokumentasi, observasi, maupun wawancara dengan nara sumber (responden) di PT Pos Indonesia (Persero) umumnya dan Pusdiklatpos khususnya.

D. Pendekatan Masalah

Peningkatan kualitas yang menjadi tujuan *output* dari suatu program diklat yang akan menghasilkan SDM dengan kualitas tertentu, pada gilirannya akan mempengaruhi produktivitas organisasi/perusahaan, di tempat nantinya *output* (alumni) diklat mendarmabaktikan dirinya. Program diklat akan dapat dikatakan berhasil jika hasil yang diperoleh akan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan dan disesuaikan pula dengan kebutuhan di lapangan.

Jika hasil yang diperoleh dari diklat tidak sesuai dengan kebutuhan di lapangan,

akan terasa adanya kekecewaan dari pihak pemakai (masyarakat konsumen) karena terjadinya kesenjangan antara *supply* dan *demand*. Persoalan kualitas personel, sering diukur dari pihak pemakai, dan untuk mengukur kualitas personel ditinjau dari keberhasilan (hasil kerja) personel tersebut dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari di tempat dia ditugaskan pascadiklat.

Evaluasi dari atasan langsung alumni dan evaluasi langsung yang dilaksanakan oleh penyelenggara diklat di lapangan, akan menjadi *feedback* (umpan balik) untuk program diklat dan akan dapat memberikan masukan yang positif kepada penyelenggara diklat demi perbaikan program diklat selanjutnya. Dengan meningkatnya kualitas *output* diklat, maka diharapkan akan meningkat pula produktivitas organisasi.

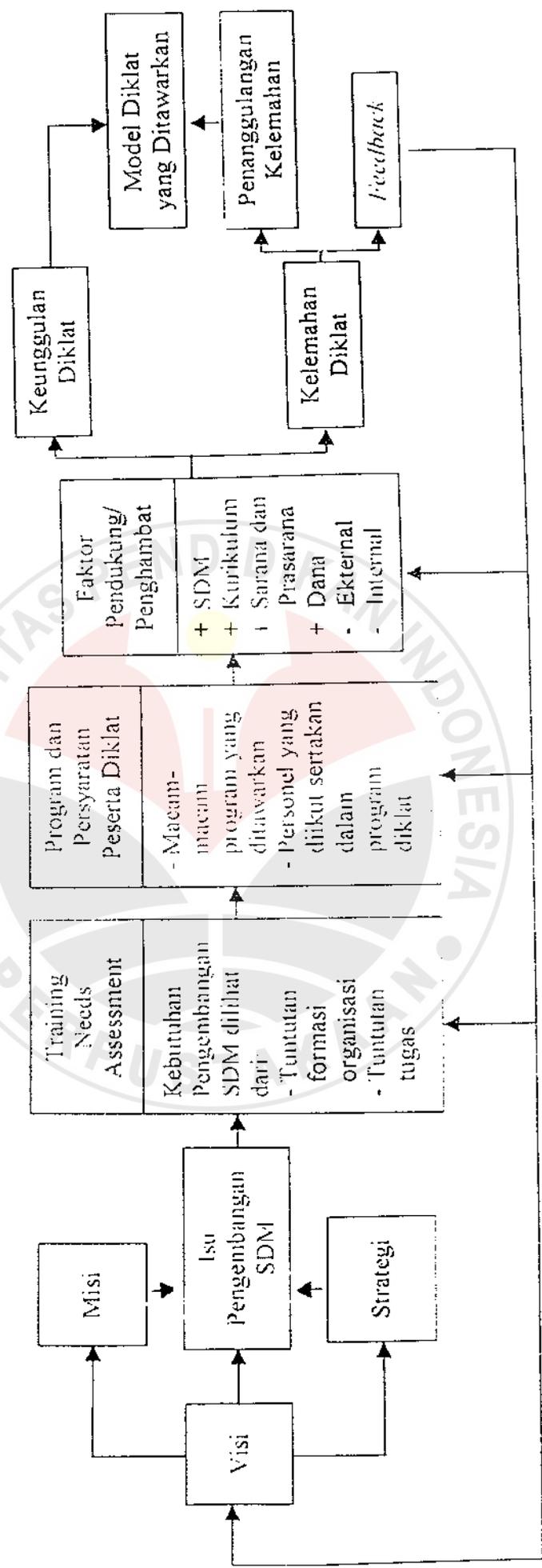
E. Kerangka Berpikir Penelitian

Untuk menjadi pedoman dalam melaksanakan penelitian ini disusun suatu gambaran kerangka berpikir yang dapat dipedomani dalam melaksanakan penelitian selanjutnya.

Kerangka berpikir penelitian tersebut, menunjukkan bahwa: visi, misi, dan strategi dalam menangani isu pengembangan SDM untuk menentukan *Training Needs Assessment* suatu organisasi dalam mengantisipasi kebutuhan pengembangan SDM dilihat dari tuntutan formasi organisasi dan tuntutan tugas di masa depan.

Dalam pelaksanaan diklat, ditawarkan beberapa program diklat dan diharuskan memenuhi beberapa persyaratan bagi peserta dengan didukung oleh beberapa faktor pendukung diklat, yaitu: SDM, kurikulum, sarana dan prasarana, serta dana.

GAMBAR 1.1 KERANGKA BERPIKIR PENELITIAN



(Peneliti, 1999)

Dari hasil analisis, dapat ditemukan keunggulan dan kelemahan diklat yang kemudian ditanggulangi kelemahannya dan ditawarkan model diklat yang komprehensif dan kompetitif (dapat dilihat pada Bab V), dan diharapkan akan lebih efektif dan efisien untuk menunjang produktivitas perusahaan. Jika ditemui kelemahan, melalui analisis *feedback* diadakan perbaikan untuk meningkatkan kualitas diklat selanjutnya.

F. Premis-premis Penelitian

Sesuai dengan kerangka berpikir penelitian di atas, maka perlu disusun premis-premis penelitian. Premis adalah apa yang dianggap benar sebagai landasan kesimpulan yang akan diambil kemudian. Dengan kata lain, premis adalah kalimat atau proporsi yang dijadikan dasar penarikan kesimpulan di dalam logika.

Adapun premis yang dijadikan landasan (dasar pikiran) dalam menganalisis masalah guna pengembangan kesimpulan adalah sebagai berikut:

- (1) Dalam menyongsong era globalisasi, peningkatan kualitas SDM sebagai pelaku utama pembangunan mempunyai kemampuan memanfaatkan, mengembangkan, serta menguasai iptek dan tetap dilandasi oleh motivasi serta kendali keimanan dan ketakwaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa (GBHN 1998).
- (2) Jika abad silam disebut abad mutu produk/jasa, maka masa yang akan datang merupakan abad mutu SDM. SDM yang bermutu dan pengembangan mutu SDM bukan lagi merupakan isu dan tema-tema retorik, melainkan akan merupakan taruhan atau andalan serta ujian setiap individu, kelompok, golongan masyarakat, dan bahkan setiap bangsa (Achmad Sanusi 1998).
- (3) Penataan administrasi pendidikan perlu diperhatikan dalam meningkatkan kualitas

pendidikan (dalam hal ini sumber daya pendidikan), administrasi pendidikan dalam arti yang seluas-luasnya adalah suatu ilmu yang mempelajari penataan sumber daya yaitu sumber daya manusia, kurikulum atau sumber belajar dan fasilitas untuk mencapai tujuan pendidikan secara optimal dan pencapaian suasana yang baik bagi manusia yang turut serta mencapai tujuan yang disepakati (Engkoswara 1987).

- (4) Perubahan dan peningkatan kemampuan individu dipengaruhi oleh pendidikan dan pelatihan (diklat), pendidikan diperhitungkan sebagai faktor penentu keberhasilan seseorang, baik secara sosial maupun ekonomi. Nilai pendidikan berupa aset moral adalah dalam bentuk pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh dalam pendidikan merupakan suatu investasi, pandangan ini ditinjau dari sudut *human capital*, sumber daya manusia sebagai unsur modal (Gehee & Thayer 1961 dan Bramley 1991).
- (5) Beberapa hasil efektif yang diperoleh dari diklat, yaitu: pencapaian tujuan, peningkatan sumber daya, kepuasan pelanggan, dan perbaikan proses internal (Cameron 1980 dan Bramley 1991).
- (6) Faktor-faktor yang mendukung dan menghambat penyelenggaraan diklat yaitu: SDM yang terdiri dari penyelenggara (Morphet 1974, Castetter 1976, Alfonso 1981, dan Blanchard 1993), Widyaiswara (UUSPN 1989, Nasution 1995, dan Makmun 1996), peserta (Musaneff 1983, Notoatmodjo 1992 dan Nasution 1994), kurikulum (Sukmadinata 1988 dan UUSPN 1989), sarana dan prasarana (Soetjipto dan Kosasi 1994), serta dana (Head 1994 dan Gaffar 1996). Penghambat penyelenggaraan diklat adalah kondisi ketenagakerjaan internal perusahaan (Siagian 1998).

G. Sistematika Disertasi

Sistematika disertasi ini disusun sebagai berikut: Bab I terdiri atas Latar Belakang Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Fokus Telaahan dan Perumusan Masalah, Pendekatan Masalah, Kerangka Berpikir Penelitian, Premis-premis Penelitian, dan Sistematika Disertasi.

Bab II terdiri atas: Tinjauan Teoretik tentang Pola Dasar Pengembangan Sumber Daya Manusia yang berisikan: Pendidikan dan Pelatihan untuk Pengembangan Sumber Daya Manusia, Analisis *Training Needs* dan Faktor-faktor yang Mendukung dan Menghambat Penyelenggaraan Diklat.

Bab III terdiri atas Prosedur Penelitian yang berisikan: Pendekatan Penelitian, Populasi dan Sampel Penelitian, Tahap-tahap Penelitian, Metode Pengumpulan Data, Instrumen Penelitian, Lokasi dan Waktu Penelitian, Validitas dan Reliabilitas Data Penelitian, dan Analisis Data Penelitian.

Bab IV Hasil Penelitian yang terdiri atas Deskripsi Hasil Penelitian dan Penyelenggaraan Diklat di Pusdiklatpos. Bab V Pembahasan Hasil Penelitian yang terdiri atas: Analisis Data Hasil Penelitian, Keunggulan dan Kelemahan Sistem Penyelenggaraan Diklat, dan Model Diklat yang Ditawarkan dan Bab VI terdiri atas: Kesimpulan dan Rekomendasi. Terakhir sekali dilengkapi dengan Daftar Pustaka dan lampiran-lampiran yang diperlukan untuk menunjang penelitian.