



## LEMBAGA PENGEMBANGAN DAN KONSULTASI NASIONAL

### ANALYSIS OF QUALITY AND BUSINESS STRATEGY SERVICE EDUCATION AND TRAINING LEMBAGA PENGEMBANGAN DAN KONSULTASI NASIONAL

Oleh : Andi Zabur Rahman  
Program Studi : Magister Manajemen  
Pembimbing : Dr. Agus Setiawan, M.Soc.Sc  
Tanggal Wisuda : 27 oktober 2010

#### INTISARI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengevaluasi terhadap implementasi manajemen serta strategi yang dilakukan oleh Lembaga Pengembangan dan Konsultasi Nasional yang disingkat LPKN, didalam menjalankan usahanya, sehingga dapat diketahui faktor-faktor yang mendukung ataupun menghambat didalam pengembangan usaha di LPKN. Faktor-faktor tersebut dapat dievaluasi dan dijadikan rujukan untuk mengembangkan dan meningkatkan kualitas manajemen pengelolaan usaha di LPKN.

Untuk melakukan penelitian ini, diusahakan semaksimal mungkin melihat seluruh sistem dalam pengelolaan usaha, sehingga diharapkan dapat memberikan hasil yang lebih komprehensif, baik dari segi pengelolaan manajemen, pemasaran, produk, dan perkembangan usaha.

Secara garis besar pengelolaan usaha pada Lembaga Pengembangan dan Konsultasi Nasional (LPKN), telah memadai, hal tersebut dapat dilihat dari tingkat kepuasan pelayanan kepada peserta pelatihan, namun masih terdapat beberapa faktor yang perlu dibenahi, terutama pada faktor : (1) penguatan kapasitas pengelolaan data dan informasi , (2) strategi pemasaran, dan (3) identifikasi kualitas produk yang lebih dibutuhkan pasar.

Upaya-upaya yang dilakukan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas dari berbagai faktor tersebut dengan : (1) melakukan analisis secara komprehensif terutama kepada prosedur standar operasi kerja, (2) membangun suatu sistem informasi manajemen yang terintegrasi pada setiap divisi, (3) menyusun strategi yang lebih baik, terutama pada strategi pemasaran, dan (4) menerapkan manajemen kontrol sistem yang baik.

**Kata Kunci :** Usaha jasa pendidikan dan pelatihan, pemerintah, target pemasaran, pelayanan peserta dan kualitas produk

**ANALYSIS OF QUALITY AND BUSINESS STRATEGY  
SERVICE EDUCATION AND TRAINING  
LEMBAGA PENGEMBANGAN DAN KONSULTASI NASIONAL**

Oleh : Andi Zabur Rahman  
Program Studi : Magister Manajemen  
Pembimbing : Dr. Agus Setiawan, M.Soc.Sc

**Abstract**

The aim of the research is to determine and evaluate the management implementation and the strategy undertaken by the Lembaga Pengembangan dan Konsultasi Nasional (LPKN) , in the operations, so that can know the factors that support or hinder business development in the LPKN. These factors can be assessed and be a reference to develop and enhance the quality of business management in LPKN.

To conduct this research, sought as much as possible to see the entire system of business management, so that is expected to provide more comprehensive results, both in terms of management, sales, product and business development.

Overall business management at the Lembaga Pengembangan Dan Konsultasi Nasional, has been adequate, it can be seen from the level of service satisfaction to participants of the training, but still there are some factors that need to be addressed, especially factors: (a) strengthening the capacity of data management and information, (2) marketing strategy, and (3) identification of product quality that is more market demand.

Efforts undertaken to improve and enhance the quality of these factors by: (1) conduct a comprehensive analysis primarily to the standard procedure of operation, (2) develop an integrated management information system in each division, (3) develop a strategy better, especially on marketing strategies, and (4) implementing a good management control system.

**Keywords:** Business education and training services, government, target marketing, participant services and quality products