

**EVALUASI PROSES ADMINISTRASI HIBAH LUAR NEGERI
BENTUK BARANG/JASA DI LINGKUNGAN BIRO UMUM,
KEMENTERIAN PPN/BAPPENAS**

(Studi Kasus Pada Kementerian PPN/Bappenas di Jakarta Pusat)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Nama : Frejon Rudolf

NIM : 43112120224

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2017

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Frejon Rudolf

NIM : 43112120224

Program studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya saya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya akan mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 01 Februari 2017



Frejon Rudolf

NIM : 43112120224

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Frejon Rudolf
NIM : 43112120224
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : EVALUASI PROSES ADMINISTRASI HIBAH LUAR
NEGERI BENTUK BARANG/JASA DI
LINGKUNGAN BIRO UMUM, KEMENTERIAN
PPN/BAPPENAS
Tanggal Lulus Ujian : 2 Maret 2017

Disahkan Oleh:

Pembimbing,

Ketua Penguji,

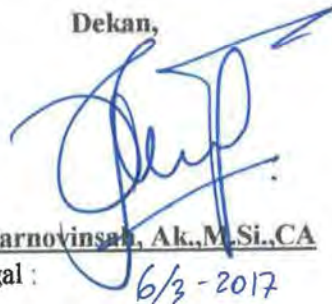


Hesti Maheswari SE.,M.Si
Tanggal : 2 Maret 2017



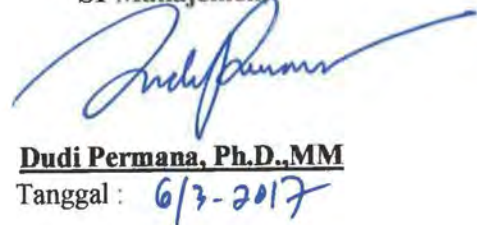
Ir. Sahibul Munir.,SE.,M.Si
Tanggal : 6/3 - 2017

Dekan,



Dr. Harnovinsah, Ak.,M.Si.,CA
Tanggal : 6/3 - 2017

Ketua Program Studi
S1 Manajemen,



Dudi Permana, Ph.D.,MM
Tanggal : 6/3 - 2017

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Evaluasi Proses Administrasi Hibah Luar Negeri Dalam Bentuk Barang/Jasa Di Lingkungan Biro Umum, Kementerian PPN/Bappenas”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan Ibu Hesti Maheswari SE, Msi selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasihat-nasihat yang bermanfaat kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dudi Permana, Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen S1.
4. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.

5. Seluruh Staf Bagian Verifikasi Anggaran, Biro Umum Kementerian PPN/Bappenas dan para staf administrasi donor hibah yang telah membantu mendapatkan data proses administrasi hibah.
6. Ibu saya tercinta, Ibu Suparni yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral maupun material yang tiada henti-hentinya kepada penulis.
7. Sriyani selaku teman paling dekat yang telah banyak memberikan motivasi dan dorongan dalam penulisan skripsi ini. Sahabat-sahabat penulis Edi Prayoto, Sigit, Ainul Yaqin, Pitaloka, Wahyuni, Nurmayani dan teman-teman lainnya untuk segala keceriaan, kebersamaan, nasehat, dan serta pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 01 Februari 2017

Frejon Rudolf

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAKSI	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	5
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	6
1. Tujuan Penelitian	6
2. Kontribusi Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN RERANGKA KONSEPTUAL	8
A. Kajian Pustaka	8
1. Pengertian dan Jenis Hibah	8
2. Pengertian Manajemen Operasi	9
3. Pengertian Administrasi	10
4. Pengertian Evaluasi	12
5. Pelayanan	14
6. <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	15
7. Penelitian terdahulu	19
B. Rerangka Konseptual	23
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Waktu dan Tempat Penelitian	25
B. Desain Penelitian	26
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	27

D. Populasi dan Sampel Penelitian.....	32
E. Teknik Pengumpulan Data	33
F. Jenis Data.....	35
G. Metode Analisa Data	36
H. Teknik Pengolahan Data	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	49
A. Gambaran Umum Kementerian PPN/Bappenas.....	49
1. Visi dan Misi.....	52
2. Tempat dan Waktu Penelitian.....	53
3. Karakteristik Profil Responden.....	53
a. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	53
b. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	54
B. Uji Kualitas Data	54
1. Uji Validitas Data	55
a. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Variabel Tingkat Kepentingan..	55
b. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Variabel Tingkat Kinerja.....	56
C. Tingkat Kepentingan dari masing-masing Harapan para Staf Administrasi Donor Hibah Di Kementerian PPN/Bappenas.....	57
D. Tingkat Kinerja dari para Staf Administrasi Donor Hibah Di Kementerian PPN/Bappenas	58
E. Evaluasi Kepentingan Proses Administrasi Hibah Luar Negeri bentuk Barang/Jasa dengan Kinerja yang telah dicapai oleh Staf Administrasi Donor Hibah Di Lingkungan Biro Umum, Kementerian PPN/Bappenas..	59
F. Matrix Importance Performance Analysis (IPA)	61
1. Hasil Uji Kesesuaian	61
2. Diagram Kartesius.....	70
G. Analisis Diagram Kartesius.....	71
1. Kuadran I.....	71
2. Kuadran II.....	72
3. Kuadran III	72
4. Kuadran IV	74

H. Karakteristik Teknis yang menjadi Keunggulan Proses Administrasi Hibah Barang/Jasa	74
a. Customer Requirements Matrix	75
b. Planning Matrix	76
1. Skor Tingkat Kinerja	76
2. Goal (Nilai Target)	77
3. Rasio Perbaikan.....	78
c. Technical Characteristics.....	79
d. Correlationship Matrix	80
e. Technical Correlation	80
f. Technical Response Priorities Matrix.....	80
1. Derajat Kepentingan Relatif.....	81
2. Kepentingan Teknis.....	82
3. Kepentingan Teknis Relatif	82
4. Direct of Improvement dan Target masing-masing Kepentingan Teknis.....	85
I. Rekomendasi Perbaikan Proses Administrasi Hibah Luar Negeri Bentuk Barang/Jasa Di Lingkungan Biro Umum, Kementerian PPN/Bappenas ...	89
a. Atribut-atribut yang perlu dipertahankan kepentingannya	89
b. Atribut yang tidak memerlukan perbaikan.....	90
c. Atribut-atribut yang memerlukan perbaikan sedang.....	90
d. Atribut-atribut yang memerlukan perbaikan menyeluruh.....	91
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	93
A. Simpulan	93
B. Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN	101

DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
2.1	Tabel Penelitian Terdahulu	19
3.1	Tabel Operasional Variabel	30
3.2	Tabel Skala Likert	34
3.3	Tabel Tingkat Kepentingan	34
3.4	Tabel Tingkat Kinerja	35
4.1	Karakteristik Responden berdasarkan Usia	53
4.2	Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan	54
4.3	Uji Validitas Tingkat Kepentingan	55
4.4	Uji Realibilitas Tingkat Kepentingan	56
4.5	Uji Validitas Tingkat Kinerja	56
4.6	Uji Realibilitas Tingkat Kinerja	57
4.7	Skor Tingkat Kepentingan Proses Administrasi Hibah Luar Negeri bentuk Barang/Jasa Di Lingkungan Biro Umum, Kementerian PPN/Bappenas	58
4.8	Skor Tingkat Kinerja Staf Administrasi Donor Hibah pada Proses Administrasi Hibah Luar Negeri bentuk Barang/Jasa Di Lingkungan Biro Umum, Kementerian PPN/Bappenas	59
4.9	Analisa GAP	60
4.10	Pengolahan Nilai Uji Kesesuaian	61
4.11	Nilai Uji Kesesuaian	69
4.12	Daftar Indikator yang dimasukkan ke dalam kolom Customer Need	75

4.13	Skor Tingkat Kinerja	76
4.14	Nilai Target	77
4.15	Rasio Perbaikan	78
4.16	Technical Characteristic	79
4.17	Correlationship Matrix	80
4.18	Derajat Kepentingan Relatif	81
4.19	Nilai Weighted Importance	82
4.20	Nilai Relative Importance	83
4.21	Prioritas pelaksanaan Keunggulan Teknis	84
4.22	Atribut-atribut yang memerlukan perbaikan sedang	90



DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
2.1	<i>House Of Quality</i>	18
2.2	Rerangka Konseptual	24
3.1	Importance Performance Analysis Matrix	43
3.2	Gambaran Umum Penelitian	48
4.1	Diagram Kartesius Matriks Kepentingan dan Kinerja Staf Administrasi Donor Hibah	70
4.2	Matriks <i>House Of Quality</i>	92



LAMPIRAN

	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian	101
Lampiran 2	Pemetaan <i>House of Quality</i>	209

