

**FAKTOR PENGHAMBAT KINERJA PEGAWAI DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS
DESA PUNDU KECAMATAN CEMPAGA HULU KABUPATEN
KOTA WARINGIN TIMUR**

SKRIPSI



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA
TAHUN 2021**

**FAKTOR PENGHAMBAT KINERJA PEGAWAI DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS
DESA PUNDU KECAMATAN CEMPAGA HULU KABUPATEN
KOTA WARINGIN TIMUR**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana pada Program Studi
Ilmu Administrasi Negara

Oleh :

**SITI MAIMUNAH
NIM. 17.11.019067**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA
TAHUN 2021**

HALAMAN PENGESAHAN

FAKTOR PENGHAMBAT KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS DESA PUNDU KECAMATAN CEMPAGA HULU KABUPATEN KOTA WARINGIN TIMUR

Oleh :

SITI MAIMUNAH
NIM. 17.11.019067

Telah dipertahankan di depan Penguji
Pada Tanggal 08 Januari 2021
Dinyatakan telah memenuhi syarat

Komisi Pembimbing,



LISNAWATI, M.I.Kom

Palangka Raya, 08 Januari 2021
Universitas Muhammadiyah Palangkaraya
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dean,

Dr. H. MUHAMAD YUSUF, S.Sos., M.AP

IDENTITAS TIM PENGUJI

FAKTOR PENGHAMBAT KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS DESA PUNDU KECAMATAN CEMPAGA HULU KABUPATEN KOTA WARINGIN TIMUR

Oleh :

SITI MAIMUNAH
NIM. 17.11.019067

Telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji
Pada Tanggal 08 Januari 2021
Dan telah direvisi dengan baik

Ketua Tim Penguji :

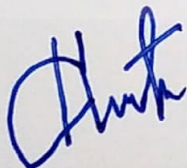


Dr. H. MUHAMAD YUSUF, S.Sos., M.AP

Anggota Tim Penguji :



1. MILKA, S. Sos., M.AP



2. LISNAWATI, M. I. Kom

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang dikutip dalam naskah ini dan disebutkan sumber kutipan serta daftar pustakanya.

Apabila ternyata dalam naskah skripsi ini dikemudian hari dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (Sarjana) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Palangka Raya, 08 Januari 2021

Mahasiswa,



SITI MAIMUNAH

NIM. 17. 11. 019067

Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Palangka Raya

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk yang tercinta :

1. Ibunda tercinta MASTIKAMAH dan ayah anda tercinta SAHRUL. Yang selalu memberikan dukungan baik dalam bentuk mater imaupunmoril.
2. Karya ini sayapersembahkan untuk kalian, sebagaiwujud rasa terimakasih atas pengorbanan dan jerih payah kalian sehingga saya dapat menggapai cita-cita.
3. Kaka tercinta Abdul Basit dan supiani, tiada waktu yang paling berharga adalah hidup selain menghabiskan waktu dengan kalian. Terimakasih untuk bantuan dan semangatnya, semoga awal dari kesuksesan saya ini dapat membanggakan kalian.
4. Keluarga besar FISIP dosen yang selalumemberisemangat dan khususnya kepada dosen pembimbing ibu Lisnawati, M.I. Kom yang bijaksana, terimakasih Karena sudah menjadi orang tua keduanya di kampus. Terima kasih atas bantuannya, nasehatnya, dan ilmunya yang selama ini di limpahkan pada saya dengan rasa tulus dan ikhlas.
5. Teman-teman mahasiswa angkatan 2017 kelas akhir pekan, Prodi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Palangka Raya
6. Untuk sahabatku Lisna, Diana Magdalena, Annisa, Tia Mutiara, Tensi Vivi, dan Devi Rusiana, yang selalu memberikan dukungan semangat dan inspirasi dalam menyelesaikan Tugas Akhirini. Semoga kita selalu sukses dan diberi kelancaran dalam menggapai cita-citakita.

Dengan penuh hormat:

Almater Program Studi Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Palangkaraya beserta seluruh Civitas Akademika

RIWAYAT HIDUP

A. IDENTITAS DIRI

1. Nama : SITI MAIMUNAH
2. Tempat dan Tanggal Lahir : Banjar,01 Februari 1997
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Agama : Islam
5. Hobi : Memasak
6. Nama Orang Tua
 - a. Ayah : SAHRUL
 - b. Ibu : MASTIKAMAH
7. Alamat : Jl. Tjilik Riwut Rt.17 Rw. 09 Desa
Pundu km. 04

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SDN 2 Pundu Lulus Pada Tahun 2009
2. SMPN- 2 Cempaga Lulus Pada Tahun 2012
3. Paket C Lulus Pada Tahun 2016

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah, penulis bersyukur kehadirat Allah SWT/Tuhan YME yang atas karuniaNya dapat menyelesaikan penulisan Skripsi dengan judul “Faktor Peghambat Kinerja Pegawai Dalam memberikan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Desa Pundu Kecamatan Cempaga Hulu Kabupaten Kota Waringin Timur” dengan baik.

Penulisan Skripsi/Tesis ini merupakan karya ilmiah yang dihasilkan atas dukungan, didikan dan bantuan dari berbagai pihak dalam rangkaian studi program Sarjana pada Administrasi Negara UMPalangkaraya.

Sehubungan dengan hal tersebut maka dalam kesempatan ini penulis haturkan terima kasih dan semoga Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, memberikan ganjaran yang setimpal kepada:

- 1) Dr. H. Sonedi, M.Pd, Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palangkaraya; yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di UMPalangkaraya.
- 2) Dr. H. M. Yusuf, S.Sos., M.A.P, selaku Dekan;
- 3) Irwani, S.Sos., M.A.P, selaku Ketua Program Administrasi Negara;
- 4) Lisnawati, M. I. Kom, selaku Pembimbing Utama dan Anggota
- 5) Para Dosen Penguji;
- 6) Para Bapak/Ibu Dosen yang tidak kenal lelah mengajar untuk kami;
- 7) Pihak-pihak lain yang tak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Sebagai makhluk sosial yang lemah penulis tiada artinya tanpa bantuan orang lain, oleh karenanya sekali lagi penulis haturkan terima kasih, semoga Allah SWT membalas dengan limpahan Rahmat dan HidayahNya bagi kita semua. Aamiin.

Palangka Raya, 08 Januari 2021

SITI MAIMUNAH

17.11.019067

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, atas berkat rahmat dan hidayah-Nya, sehingga Skripsi dengan judul: "Faktor Peghambat Kinerja Pegawai Dalam memberikan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Desa Pundu Kecamatan Cempaga Hulu Kabupaten Kota Waringin Timur" dapat di selesaikan dengan baik. Pengantar kepada isi skripsi yang telah dihasilkan.

Akhirnya semoga penulisan Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, untuk menambah wawasan khususnya bagi mahasiswa di Program sarjana Studi Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Terselesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, hingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh hormat penulis mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materil baik langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai,

Sehingga pada kesempatan ini pula penulis akan menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

- 1) Dr. H. Sonedi, M.Pd, Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palangkaraya; yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di UMPalangkaraya.
- 2) Dr. H. M. Yusuf, S.Sos., M.A.P, selaku Dekan;
- 3) Irwani, S.Sos., M.A.P, selaku Ketua Program Administrasi Negara;
- 4) Lisnawati, M. I. Kom, selaku Pembimbing Utama dan Anggota
- 5) Para Dosen Penguji;
- 6) Para Bapak/Ibu Dosen yang tidak kenal lelah mengajar untuk kami;
- 7) Sahabatku Lisna, Diana Magdalena, Annisa, Tia Mutiara, Tensi Vivi, dan Devi Rusiana.
- 8) Pihak-pihak lain yang tak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata, semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak untuk menambah wawasan khususnya bagi mahasiswa di Program sarjana Studi Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Palangkaraya

Palangka Raya, 08 Januari 2021

SITI MAIMUNAH

17.11.019067

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Identitas Tim Penguji Skripsi/Tesis.....	iii
Halaman Pernyataan Orisinalitas	iv
Halaman Persembahan	v
Riwayat Hidup	vi
Ucapan Terima Kasih	vii
Ringkasan	ix
Abstract	xi
Kata Pengantar	xii
Daftar Isi	xiv
Daftar Tabel.....	xv
Daftar Gambar	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian Kinerja.....	6
1. Pengertian Kinerja Pegawai.....	6
2. Evaluasi/Penilaian Kinerja.....	12
3. Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja.....	19
4. Indikator Kinerja	22
5. Kedisiplinan.....	24
B. Pelayanan.....	25
1. Pelayanan Publik.....	25
2. Manajemen Pelayanan.....	26
3. Kualitas Pelayanan.....	26
4. Pelayanan Kesehatan	27
5. Pelayanan diPuskesmas.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif	30
B. Waktu Dan Tempat Penelitian	30
C. Sumber Data	30
D. Instrumen Penelitian	31
E. Teknik Pengumpulan Data.....	31
F. Teknik Analisis Data.....	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum.....	34
1. Geografi.....	34
2. Demografi.....	34
3. Struktur Organisasi Puskesmas Desa Pundu.....	35
4. Data Tenaga Kerja Puskesmas Desa Pundu.....	39
Visi Misi Puskesmas Desa Pundu.....	40
5. Sarana dan Prasarana.....	40

6. Waktu jam Kerja.....	41
B. Hasil Penelitian.	41
1. Faktor Penghambat Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Desa Pundu Berdasarkan Kualitas.....	41
2. Faktor Penghambat Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Desa Pundu Kuantitas.	43
3. Faktor Penghambat Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Desa Pundu Ketepatan Waktu.	44
4. Faktor Yang Menjadi Penghambat Kinerja Pegawai Melalui Fasilitas Yang Kurang memadai.	46
C. Pembahasan.	46
1. Fakrot Penghambat Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Desa Pundu Berdasarkan Kualitas.....	46
2. Faktor Penghambat Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Desa Pundu Kuantitas.	48
3. Faktor Penghambat Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Desa Pundu Ketepatan Waktu.	50
4. Faktor Yang Menjadi Penghambat Kinerja Pegawai Melalui Fasilitas Yang Kurang Memadai.	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	54
B. Saran.....	55
Daftar Pusaka	56
Gambar Dokumentasi Di Puskesmas Desa Pundu.	59

DAFTAR TABEL

No	Judul Tabel	Halaman
4.1.	Tabel 1 Struktur Organisasi Puskesmas Desa Pundu, 8 Januari 2020.	
4.2.	Tabel DUK Dan Data Berkala Pegawai UPTD Di Puskesmas Desa Pundu Tahun 2020	



DAFTAR GAMBAR

- 5.1. Gambar 1
- 5.2. Gambar 2



DAFTAR PUSAKA

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah

Arisutha, Damartaji. 2005. *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Jakarta : Gramedia Pustaka.

Depkes RI. 2000. Standar Pelayanan Rumah Sakit. Jakarta: Depkes RI.

Simamora, Henry. 2006. Manajemen Sumberdaya Manusia. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN.

Emzir. 2010. Metodologi Penelitian Pendidikan:Kuantitatif dan Kualitatif. Jakarta: Rajawali Pers.

Idrus, Muhammad. 2009. Metode Penelitian Ilmu Sosial, Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif, Jakarta : Erlangga

Robbins, S. 2008. Perilaku Organisasi, Jilid I dan II, alih Bahasa : Hadyana Pujaatmaja. Jakarta: Prenhallindo.

A.A Anwar Prabu Mangkunegara. (2005). Manajemen Sumber daya Manusia Perusahaan. Bandung : PT Remaja Rosdakarya

Mulyadi dan Rivai (2009) Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta cetakan kesembilan

Hasibuan, Malayu. 2001. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Hanggraeni, Dewi. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta. Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

AA Anwar Prabu Mangkunegara. (2007). Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia, Bandung. PT. Revika Aditama

Arikunto, Suharsimi. (1980). Manajemen Pengajaran. Jakarta : Rineka Cipta.

Gordon, Thomas. 1996. Mengajar Anak Berdisiplin Diri di Rumah dan di Sekolah. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

Agung, Kurniawan. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta. Penerbit Pembaharuan.

Lukman, Sampara, 2004. Manajemen Kualitas Pelayanan. STIA-LAN Press, Jakarta

Agung, Kurniawan. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta. Penerbit Pembaharuan.

Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta : Gava Media.

Prof.DR. Soekidjo Notoatmodjo., Ilmu Kesehatan Masyarakat, RINEKA CIPTA, Jakarta 1997.

Levey, Samuel and Loomba, Paul, 1973, Health Care Administration: "A Managerial Perspective". Dalam: Azwar, Azrul, 1996, Pengantar Ilmu Kesehatan Masyarakat, Jakarta: FKUI

Departemen Kesehatan RI. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Jakarta: Depkes RI.

Depkes RI. 2011. Target Tujuan Pembangunan MDGs. Direktorat Jendral Kesehatan Ibu dan Anak. Jakarta.

Azwar, Azrul, 1996, Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan, Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.

Departemen Kesehatan RI. 2008. Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) Laporan Nasional 2007. Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan, Depkes RI. Jakarta: Hatmoko. (2006). Manajemen Puskesmas. Jakarta : Trans Info Media

Mubarak, W, I & Chayatin, N (2009). Ilmu Keperawatan Komunitas Pengantar dan Teori.

Jakarta : Salemba Medika.

