

***CAPACITY BUILDING* INSTANSI PUSKESMAS DALAM IMPLEMENTASI  
PROGRAM JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) DI PUSKESMAS  
JAGIR KOTA SURABAYA**

SKRIPSI



Disusun Oleh :  
AKHMAD BAGUS MUQORROBIN  
NIM : 071111018

PROGRAM STUDI S-1 ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
DEPARTEMEN ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
SEMESTER GENAP  
2014 / 2015

***CAPACITY BUILDING* INSTANSI PUSKESMAS DALAM IMPLEMENTASI  
PROGRAM JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) DI PUSKESMAS  
JAGIR KOTA SURABAYA**

SKRIPSI



Disusun Oleh :  
AKHMAD BAGUS MUQORROBIN  
NIM : 071111018

PROGRAM STUDI S-1 ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
DEPARTEMEN ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
SEMESTER GENAP  
2014 / 2015

## PERNYATAAN BUKAN PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Akhmad Bagus Muqorrobin

NIM : 071111018

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Skripsi yang berjudul :

**“CAPACITY BUILDING INSTANSI PUSKESMAS DALAM IMPLEMENTASI PROGRAM JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) DI PUSKESMAS JAGIR KOTA SURABAYA”**

Adalah benar hasil karya sendiri. Bagian atau keseluruhan isi dari Skripsi ini tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademis pada bidang studi dan/atau universitas lain dan tidak pernah dipublikasikan/ditulis oleh individu selain penyusun. Hal-hal yang bukan karya penulis dalam skripsi ini diberi tanda atau dituliskan dalam format kutipan dan ditunjukkan dalam daftar pustaka. Demikian pernyataan ini saya buat tanpa ada unsur paksaan dari siapapun dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 19 Juni 2015

Yang membuat pernyataan,

Akhmad Bagus Muqorrobin

NIM : 071111018

***CAPACITY BUILDING* INSTANSI PUSKESMAS DALAM IMPLEMENTASI  
PROGRAM JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) DI PUSKESMAS  
JAGIR KOTA SURABAYA**

**SKRIPSI**

Maksud : sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga dan mendapat gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara



Disusun Oleh :  
**AKHMAD BAGUS MUQORROBIN**  
NIM : 071111018

**PROGRAM STUDI S-1 ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
DEPARTEMEN ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
SEMESTER GENAP  
2014 / 2015**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

**JUDUL :**

***CAPACITY BUILDING* INSTANSI PUSKESMAS DALAM IMPLEMENTASI  
PROGRAM JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) DI PUSKESMAS  
JAGIR KOTA SURABAYA**

Skripsi ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diujikan

Surabaya, 19 Juni 2015

Dosen Pembimbing

Erna Setijaningrum S.IP. M.si.  
NIP. 197005032000032001

## HALAMAN PENGESAHAN

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

*Capacity Building* Instansi Puskesmas Dalam Implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Puskesmas Jagir Kota Surabaya

Telah dipertahankan

Dihadapan panitia penguji dan dinyatakan lulus pada :

Selasa, 7 Juli 2015

Panitia penguji,

Ketua Penguji,

Dr. Falih Suaedi, Drs, M.Si.

NIP. 19630226 198810 1 001

Penguji I,

Penguji II,

Drs. Gitadi Tegas Supramudyo, M.Si.

NIP. 19590306 198601 1 001

Erna Setijaningrum, S.I.P, M.Si.

NIP. 19700503 200003 2 001

## HALAMAN PERSEMBAHAN

**Skripsi ini Ku persembahkan untuk :**

**Ayah & Ibuku**

**Terima Kasih atas Doa, Kasih Sayang dan Dukungan yang  
diberikan kepada Penulis**

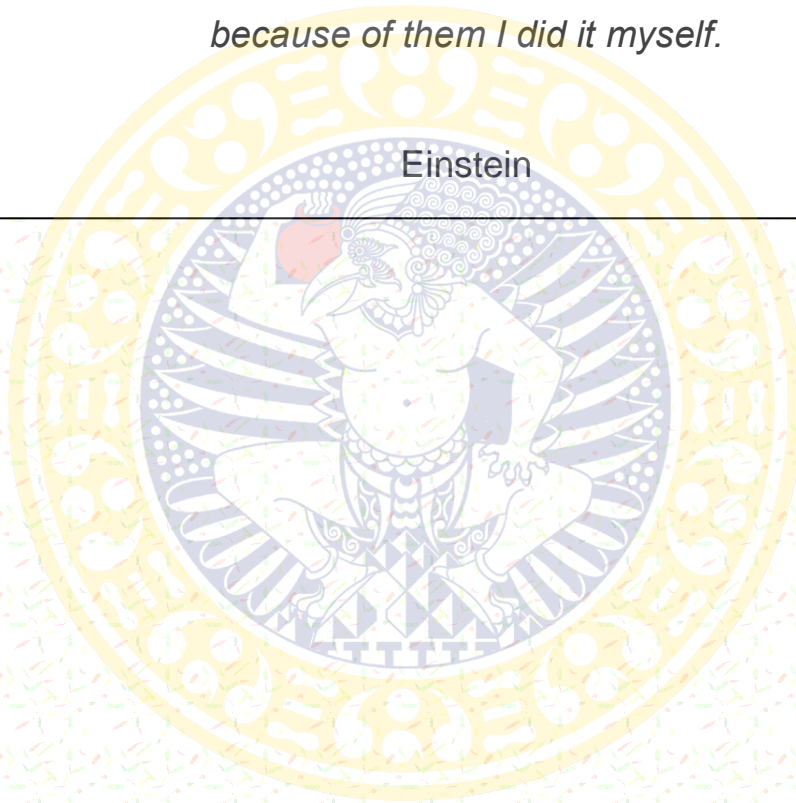
**serta**

**Almamater Tercinta**

## Halaman Motto

*I am thankful to all those who said NO to me, it's  
because of them I did it myself.*

Einstein





## Halaman Ucapan Terimakasih

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala nikmat yang telah saya dapatkan, termasuk selesainya skripsi ini. Penulis menyadari skripsi ini tidak akan pernah terselesaikan tanpa adanya dukungan dan bantuan dalam penyusunannya, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang setinggi-tingginya kepada :

- Kedua orang tua yang telah menjadikan inspirasi bagi saya
- Ibu Erna Setijaningrum S.IP., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi, terima kasih atas segala kesabaran dan segala motivasinya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Serta Dr. Antun Mardiyanta, Drs, MA selaku dosen wali, terima kasih atas motivasi dan saran ketika masa-masa perwalian.
- Semua dosen Ilmu Administrasi Negara : Prof. Dr. Yusuf Irianto M.Com; Dr. Falih Suaedi, Drs, M.Si; Drs. Eko Supeno M.si; Dr. Bintoro Wardiyanto, Drs, MS; Drs. Sunaryo, MPST; Drs. R. Wahyuni Triana, MS; Drs. Gitadi Tegas S. M.Si; Philipus Keban S.IP. M.Si; Nanang Haryono S.IP. M.Si; Erna Setijaningrum S.IP. M.Si beserta seluruh staf departemen Ilmu Administrasi Negara. Sesungguhnya saya bukanlah apa-apa tanpa Ilmu yang diberikan oleh bapak dan ibu. Terimakasih atas segala ilmu, saran, motivasi, serta berbagai pengalaman melalui cerita-cerita realita apa

saja yang ada dilapangan selama perkuliahan. Mohon maaf yang sebesar-besarnya apabila terdapat kesalahan-kesalahan yang pernah dilakukan oleh penulis.

- Seluruh informan yang telah berkontribusi dalam proses penyusunan skripsi ini, yakni seluruh elemen dari Puskesmas Jagir yang telah berkenan menyambut dengan ramah peneliti dalam proses penggalian informasi. Antara lain yakni dr. Reyner Meilaksana, Bu Lailatu Luthfiah, Bu Siti Haniah, Bu Endang Dwi P, Bu dr. Sri Peni Tjahjati.
- Terimakasih pula kepada diri penulis sendiri karena sudah berhasil memerangi malas pada diri ini, tanpa adanya hal tersebut tidak mungkin penulis sampai pada saat seperti ini.
- Terimakasih kepada teman-teman KKN-BBM 50 desa Tegalkodo yang telah memberi kesan selama pelaksanaan KKN-BBM tersebut, serta mengajarkan banyak hal termasuk persaudaraan dan kekeluargaan.
- Serta pihak-pihak yang tidak bisa penulis sebut satu persatu yang telah memberikan arahan dan semangat kepada penulis.

## KATA PENGANTAR

Terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya terhadap seluruh proses pembuatan laporan skripsi ini sehingga dapat berjalan dengan lancar dan sudah terselesaikan.

Kesehatan merupakan faktor yang sangat penting dalam kehidupan seseorang, dengan tingkat kesehatan yang baik maka seseorang dapat mampu menjalani kehidupannya dengan baik dan dapat menjadi seorang individu yang produktif. Puskesmas selaku penyelenggara kesehatan pada tingkat pertama dalam penyelenggaraan layanan kesehatan, Puskesmas berada dalam garda depan untuk memberikan pelayanan publik tentang kesehatan tersebut yang mana memberikan pelayanan kesehatan tingkat pertama.

Dengan adanya program JKN yang dibuat oleh pemerintah menjadikan Puskesmas memiliki tugas yang lebih ekstra, dimana Puskesmas memiliki tuntutan untuk memberikan pelayanan yang optimal terhadap setiap pasien peserta JKN. Dengan hal tersebut maka dibutuhkanlah pengembangan kapasitas untuk mampu memenuhi segala keperluan yang menjadi kebutuhan dalam upaya pemberian pelayanan secara optimal.

Penelitian ini berusaha untuk memahami proses pengembangan kapasitas pada Puskesmas Jagir Kota Surabaya dalam tingkatan individu, organisasi, dan sistem dalam meningkatkan pelayanan kesehatan yang diberikan dalam rangka implementasi

program JKN. Kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini menyatakan bahwa pada tingkatan individu masih terdapat permasalahan yakni pada aspek keterampilan, pada tingkatan organisasi masih terdapat permasalahan pada aspek sarana dan prasarana, sedangkan pada tingkatan sistem masih terdapat permasalahan dalam aspek kerangka kerja yang berhubungan dengan aturan dan dan kebijakan. Dengan masih adanya berbagai permasalahan maka diperlukan pengembangan kapasitas dalam berbagai bidang tersebut.

Peneliti menyadari, skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna, karena kesempurnaan hanya milik Tuhan semata. Oleh sebab itu, peneliti meminta maaf apabila masih terdapat berbagai kesalahan dalam penulisan skripsi ini. Selain itu, peneliti juga berharap nantinya akan ada peneliti selanjutnya yang akan mengkaji lebih lanjut terkait dengan permasalahan tersebut.

Surabaya, 19 Juni 2015

Penulis

Akhmad Bagus Muqorrobin