

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, Meilia. 2010. *Analisis Pengaruh Penerapan Prinsip-prinsip Good Corporate Governance Terhadap Kinerja Rumah Sakit Umum Daerah*. Fakultas Ekonomi. Malang. Skripsi tidak diterbitkan.
- Arifianti, Indah Dwi. 2005. *Pengembangan Sumber Daya Paramedis dalam Pelayanan Kesehatan*. Fakultas Ilmu Administrasi. Malang. Skripsi tidak diterbitkan.
- Azwar, Azrul. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta : Binarupa Aksara.
- Denhardt, Robert B. dan Janet V. Denhardt. 2003. *The New Public Service: Serving, not Steering*. Armonk, New York: M.E Sharpe.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada university Press.
- Frederickson. George. 2003. *Administrasi Negara Baru*. Diterjemahkan Oleh : Al-Ghozei Usman. ed.5. USA : The University of Alabama Press.
- Kasiram, Moh. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Malang : UIN Malang Press.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.

Morse, JM dan Field, PA. 1995. *Qualitative Research Methods For Health Professionals*. Thousand Oaks, California: SAGE.

McArthur, John W. 2005. *Bringing 2015 to 2005: Implementing the Millenium Development Goals Today*. United Nations

Osborne, David and Ted Gaebler. 1992. *Reinventing Government : How The Entreprenural Spirit is Transforming The Public Sector*. New York: Addison Weasley company Inc.

Rachbini, Didik J. 2002. *Ekonomi Politik: Paradigma dan Teori Pilihan Publik*. Jakarta: Ghalia Indonesia

Rachbini, Didik J. 2006. *Ekonomi Politik: Paradigma dan Teori Pilihan Publik*. Ed.2. Jakarta: Ghalia Indonesia

Raho, Bernard. 2007. *Teori Sosiologi Modern*. Ed.1. Jakarta : Prestasi Pustaka.

Stretton, Hugh and Lionel Orchard. 1994. *Public Goods, Public Enterprise, Public Choice: Theoretical Foundations of The Contemporary Attack on Government*. New York: St. Martin's Press.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta

Suprpto, Peni. 2008. *Paradigma dan Implementasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Kanisius.

Thoha, Miftah. 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana

Wulandari, Dyah Fitri. 2010. *Implementasi Balanced Scorecard sebagai Sarana Penilaian Kinerja Rumah Sakit*. Fakultas ekonomi. Malang. Skripsi tidak Diterbitkan.

Wuragil, Renny Puteri. 2010. *Akuntabilitas Pelayanan Publik Sektor Kesehatan Dilihat dari Perspektif Balance Scorecard*. Fakultas Ilmu Administrasi. Malang. Skripsi tidak Diterbitkan.

Zauhar, Soesilo. 2001. *Administrasi Pelayanan Publik : Jurnal Administrasi Negara Vol.2*. Malang : FIA Universitas Brawijaya

#### **Internet**

A/RES/55/2. *United Nations Millenium Declaration*. Diakses tanggal 7 Oktober 2011 dari <http://daccess-dds-ny.un.org>.

Keputusan MENPAN No. 63 Kep/M.Pan/dan/2003, tentang “*Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*”, diakses tanggal 27 September 2011 dari <http://bppt.jabarprov.go.id/assets/data/arsip/kepmenpan-no63-tahun2003-pedoman-pelayanan-publik>.

Sardjunani, Nina. 2011. *Peta Jalan Percepatan Pencapaian Tujuan Pembangunan Millenium*. Diakses pada tanggal 7 Oktober 2011 dari [www.aidsindonesia.or.id/.../Rakergub\\_310111\\_Bappenas\\_Paparan.p...](http://www.aidsindonesia.or.id/.../Rakergub_310111_Bappenas_Paparan.p...)

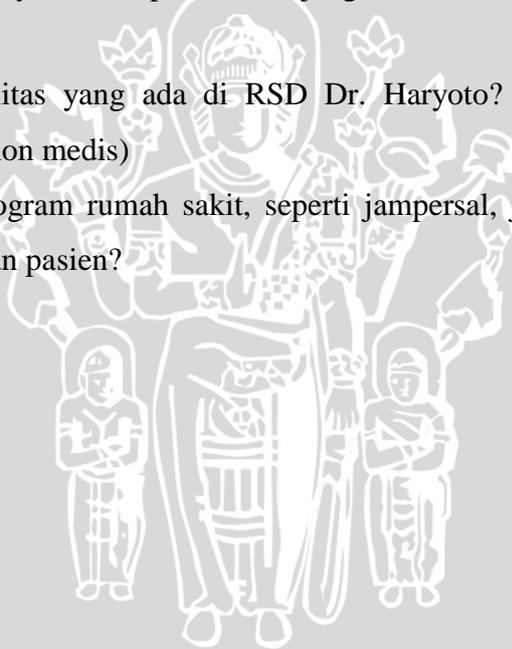
**Lampiran 1: Pedoman Wawancara****PEDOMAN WAWANCARA****Menggunakan Teknik Pengambilan Sampel Purposive**

1. Wawancara dengan Direktur RSD Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang:
  - a. Sebagai rumah sakit milik pemerintah yang notabene mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan yg terbaik demi tercapainya masyarakat Kab. Lumajang yg sejahtera, sejauh ini bagaimanakah pelayanan kesehatan di RSD Dr. Haryoto ini yg diberikan kepada masyarakat?
  - b. Program-program pelayanan kesehatan apa sajakah yang ada dan disediakan RSD Dr. Haryoto?
  - c. Bagaimanakah dengan program pelayanan kesehatan Jamkesmas, Jampersal, Jamkesda dan Askes?
  - d. Program-program apa sajakah yang ada di intern RSD DR. Haryoto?
  - e. Apakah ada program yang terkait dengan kemitraan RSD Dr. haryoto dengan PPK lain?
  - f. Bagaimanakah pelayanan yang diberikan dari masing-masing program pelayanan kesehatan tersebut? (untuk jamkesmas, bagaimana dokternya, obatnya, dan pelayanan lainnya?) begitu pula dengan program pelayanan kesehatan yang lainnya. Mengapa dibedakan?
  - g. Sebagaimana visi yang dimiliki RSD Dr. Haryoto yaitu “*menjadi rumah sakit pilihan utama masyarakat Kabupaten Lumajang dan sekitarnya*”, peran dan upaya apa yang dilakukan oleh RSD Dr. Haryoto, baik yg sudah maupun yg akan dirintis?

**Menggunakan Teknik Pengambilan Sampel Bertingkat**

2. Wawancara dengan Pasien RSD Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang :
  - a. Nama pasien, alamat?
  - b. Sakit?

- c. Lama berobat?
- d. Alasan pasien berkunjung/berobat di RSD Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang?
- e. Bagaimanakah pelayanan yang diberikan RSD Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang? Apakah pasien sudah merasa dipenuhi haknya? makan, medis, ruangan. Puas atau tidak : mengapa puas dan mengapa tidak?
- f. Bagaimanakah prosedur pelayanan yang ada di RSD Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang?
- g. Bagaimanakah kesopanan dan keramahan petugas RSD Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang dalam memberikan pelayanan kesehatan?
- h. Berapa biaya yang dikeluarkan?
- i. Apakah RSD Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang sudah adil dalam memberikan pelayanan?
- j. Bagaimanakah fasilitas yang ada di RSD Dr. Haryoto? (kondisi ruangan, fasilitas medis dan non medis)
- k. Terkait program-program rumah sakit, seperti jampersal, jamkesmas, askes, bagaimana tanggapan pasien?



*Lampiran 2: Hasil Wawancara*

## HASIL WAWANCARA DENGAN PASIEN RSD DR HARYOTO LUMAJANG

**Pasien Askes**

P	:	Boleh tau namanya bapak?
I	:	Saya "A"
P	:	bapak sakit apa?
I	:	operasi daging tumbuh
P	:	sudah berapa hari dirawat di rumah sakit pak?
I	:	8 hari
P	:	bapak, boleh tau alasan bapak memilih berobat dan mendapat perawatan di RSD Dr. Haryoto apa pak?
I	:	peralatan lebih lengkap, membandingkan, saya pernah ke rumah sakit lain rata-rata rumah sakit lain dokternya dari rumah sakit umum (dokter pekerjaan pokoknya di rumah sakit umum), kemudian yang kedua memandang rumah sakit umum sebagai rumah sakit yang paling urgen, saya juga pemilik askes, ketimbang ke RS Bhayangkara mending dan lebih baik kesini.
P	:	Bagaimanakah prosedur yang ada di rumah sakit ini pak? Apakah bapak mengerti?
I	:	Prosedurnya mudah, karena sebelumnya saya juga pernah kesini, jadi pastinya sudah tau. Tidak berbelit-belit kok.
P	:	Bagaimana kesopanan dan keramahan dari petugas pelayanannya pak?
I	:	Keramahan dokter dan perawat sangat baik. Baik dokter maupun perawat selalu permisi dulu sebelum melakukan tindakan, lebih memperhatikan pasien mungkin sudah ada training lebih baik dr yang dulu
P	:	Berapa biaya yang dikeluarkan pak?
I	:	Saya belum tau, soalnya yang menguruskan pembayaran itu istri dan anak saya, yang jelas lebih murah.

P	:	Apakah RSD Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang sudah adil dalam memberikan pelayanan?
I	:	Saya rasa sudah ya. Pelayanan yang diberikan sudah sangat baik dan adil, mulai dari saya masuk, daftar di UGD, dilakukan penelitian-penelitian sebelum operasi baik cek darah, sampai pelaksanaan operasinya sudah bagus. Semua hak pasien sdh dipenuhi bahkan dilayani secara bagus
P	:	Bagaimanakah fasilitas yang ada di RSD Dr. Haryoto? (kondisi ruangan, fasilitas medis dan non medis)
I	:	Fasilitasnya sudah sangat bagus, saya puas. Ruangannya juga enak. Sangat berbeda dengan kondisi rumah sakit yang dulu.
P	:	Terkait program-program rumah sakit, seperti askes, bagaimana tanggapan bapak?
I	:	Keterkaitan dengan askes, askes itu memang yang dialami pasien sulitnya askes itu harus dituangkan dokter pribadi, nama dokter sehingga kalau pasien harus masuk rumah sakit harus mencari dokter, menurut saya apa nggak sebaiknya yang memberikan rujukan itu puskesmas setempat, sulitnya apabila harus menentukan dokter sedangkan dokter tidak ada ditempat, padahal pasien sudah sakit tidak bisa ditunda, masak lalu rujukan khusus dari puskesmas, nggak perlu dari dokter pribadi.

P	:	Namanya siapa pak?
I	:	Saya pak "B"
P	:	Bapak sakit apa?
I	:	Sakit liver
P	:	Sudah berapa hari dirawat di sini pak?
I	:	Sudah seminggu
P	:	Bapak, boleh tau alasannya bapak lebih memilih di rawat di rumah sakit ini itu apa?
I	:	Yaaaa... lebih dekat dari rumah aja mbak, pelayanannya juga lebih

		enak.
P	:	Bagaimanakah prosedur yang ada di rumah sakit ini pak? Apakah bapak mengerti?
I	:	Nggak tau ya, yang menguruskan segala sesuatunya itu istri dan saudara-saudara saya.
P	:	Bagaimana kesopanan dan keramahan dari petugas pelayanannya pak?
I	:	Untuk keramahan perawat sudah wajar
P	:	Berapa biaya yang dikeluarkan pak?
I	:	Belum tau mbak masalah biayanya. Belum Tanya soale
P	:	Apakah RSD Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang sudah adil dalam memberikan pelayanan?
I	:	Saya rasa sudah adil, hak pasien sudah dipenuhi, dokter datang sesuai dengan kondisi pasien, makannya 3x sehari dan pasien bisa memilih.
P	:	Bagaimanakah fasilitas yang ada di RSD Dr. Haryoto? (kondisi ruangan, fasilitas medis dan non medis)
I	:	Fasilitasnya kurang puas, ruangan sudah layak siih ini kan rumah sakit umum, tetapi jumlah dokter kurang, terutama jantung, fasilitas yang lainnya AC nggak nyala, ini kan kelas VIP B, masak sekelas VIP, AC saja nggak nyala. Trus... pirantinya masih belum ada pasien itu sakitnya mendadak kan mbak.. jadi setidaknya harus ada piranti-piranti seperti selimut dan sebagainya seperti di rumah sakit swasta gitu.
P	:	Terkait program-program rumah sakit, seperti askes, bagaimana tanggapan bapak?
I	:	Sebagai pengguna askes sarannya saya sebaiknya perlu lagi ada keterbukaan terkait masalah obat, obat yang ada dengan obat yang tidak ada dalam askes biar saya itu bisa tahu, keinginan saya untuk rumah sakit perlu adanya ketertiban agar pasien itu bisa istirahat, adanya pengarahan untuk pengunjung, adanya keamanan dan informasi jam besuk.

P	:	Namanya siapa bu?
I	:	Bu "C" mbak.
P	:	Ibu sakit apa?
I	:	Saya sakit jantung
P	:	Sudah berapa hari dirawat di sini bu?
I	:	5 hari
P	:	Ibu, boleh tau alasannya ibu lebih memilih di rawat di rumah sakit ini itu apa?
I	:	Alasan saya memilih rumah sakit ini karena pelayanannya lebih baik, askes juga sudah diuruskan, saya itu di Bhayangkari sudah, di RSI sudah, saya itu masuk rumah sakit sudah 7 kali mbak, yang disini 5 kali. Di Bhayangkari itu cuma 2 jam, saya nggak betah minta pulang, pelayanannya nggak nyaman terus di RSI kemarin 3 hari terus balik disini lagi. Lha disini ini yang 5 kali. Di sini perawatan juga bagus, jadi saya merasa nyaman, terutama untuk penderita jantung seperti saya ini yang memang membutuhkan pelayanan khusus, saya lebih nyaman di sini.
P	:	Bagaimanakah prosedur yang ada di rumah sakit ini bu? Apakah ibu mengerti?
I	:	Prosedurnya saya rasa ya seperti itu lah mbak, mudah kok. Mengerti kalau nggak tau ya tanya.
P	:	Bagaimana kesopanan dan keramahan dari petugas pelayanannya bu?
I	:	Ramah yaaa.. cukup ramah. Dokternya juga ramah. Di sini itu misalnya ada keluhan langsung ada tindakan cepat. Andaikan nggak ada tindakan cepat, saya nggak bayangkan gimana saya.
P	:	Berapa biaya yang dikeluarkan bu?
I	:	Saya belum ada konfirmasi sama pihak pembayaran siiihh.. Tapi, paling tidak saya sudah punya gambarannya nanti habis berapa. Habisnya juga sedikit kok, kemarin habisnya saya Rp. 900.000. Dan kapan hari itu saya 9 hari cuma habis Rp. 1.400.000. Klo di RSI 3 hari malah habis Rp.

		1.600.000. Di bayangkara malah 2 jam kena Rp. 600.000
P	:	Apakah RSD Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang sudah adil dalam memberikan pelayanan?
I	:	Adil mbak. Disini yang melayani dokternya juga sama, disini kita bisa memilih dokter. Nyamannya sih kalo buat saya.
P	:	Bagaimanakah fasilitas yang ada di RSD Dr. Haryoto? (kondisi ruangan, fasilitas medis dan non medis)
I	:	Fasilitasnya sudah bagus, lengkap. Tapi ruangnya itu masih kurang. Saya memilih di sini karena ruangan lain juga udah antri, ini aja untung mbak saya dapat disini. Kemarin aja saya pas sakit malah dapat dibarisan belakang sendiri karena memang kurangnya tempat.
P	:	Terkait program-program rumah sakit, seperti askes, bagaimana tanggapan ibu?
I	:	Askes itu sangat membantu mbak, paling tidak saya mendapat keringanan dalam membayar. Habisnya jadi nggak banyak. Di sini Askes juga diuruskan secara online.

P	:	Namanya siapa pak?
I	:	Saya pak "D"
P	:	Bapak sakit apa?
I	:	Usus buntu mbak
P	:	Sudah berapa hari dirawat di sini pak?
I	:	Baru kemarin mbak, dua hari ini.
P	:	Bapak, boleh tau alasannya bapak lebih memilih di rawat di rumah sakit ini itu apa?
I	:	Alasannya saya lebih memilih dirawat di sini itu karena mencari ruangan yang lebih luas aja mbak.
P	:	Bagaimanakah prosedur yang ada di rumah sakit ini pak? Apakah bapak mengerti?
I	:	Prosedurnya saya tidak tau ya mbak, yang nguruskan juga buka saya,

		anak saya.
P	:	Bagaimana kesopanan dan keramahan dari petugas pelayanannya pak?
I	:	Perawat dan dokternya ramah kok mbak, sudah cukup menurut saya.
P	:	Berapa biaya yang dikeluarkan pak?
I	:	Belum tau mbak, belum Tanya ke bagian pembayaran.
P	:	Apakah RSD Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang sudah adil dalam memberikan pelayanan?
I	:	Cukup adil mbak saya rasa, pelayannya yang diberikan sudah cukup bagus, saya sudah puas, setiap saya mengeluh perawat dan dokter langsung datang, kalau ruangan siih saya nggak seberapa memperhatikan. Hak saya sudah dipenuhi, misalnya tadi saya minta ganti seprei langsung diganti dibantu tenaga medisnya.
P	:	Bagaimanakah fasilitas yang ada di RSD Dr. Haryoto? (kondisi ruangan, fasilitas medis dan non medis)
I	:	Fasilitasnya yang saya rasa kurang itu ruangnya aja mbak. Saya milih VIP B ini aja karena ruangan yang lain sudah penuh. Yang kosong tinggal disini aja.
P	:	Terkait program-program rumah sakit, seperti askes, bagaimana tanggapan bapak?
I	:	Sangat membantu mbak, kita jadi nggak banyak-banyak bayarnya.

P	:	Namanya siapa ibu?
I	:	Bu "E" mbak
P	:	Ibu sakit apa?
I	:	Sakit lambung, mau masuk g mauu. Sampaek sini-sini ini loh mbak sakitnya (sambil memegang perutnya)
P	:	Sudah berapa hari dirawat di sini bu?
I	:	Emmm.. Selasa, Rabu... 4 harian lah mbak
P	:	Ibu, boleh tau alasannya ibu lebih memilih di rawat di rumah sakit ini itu apa?

I	:	Taunya kan saya Bhayangkara dengan sini, alasannya disini ya dekat dengan rumah mbak, lha belakang rumah sakit ini rumah saya, saya veteran sini aja mbak.
P	:	Bagaimanakah prosedur yang ada di rumah sakit ini pak? Apakah bapak mengerti?
I	:	Kalo prosedur pelayanannya saya tidak tau ya mbak, kalo Askesnya itu disini itu ya gitu, nggak sulit kok, tapi memang berbeda loh mbak kalo di Surabaya itu malah lebih enak. Kalo disini itu %\$#@%#@%#... (menirukan omongan petugasnya) yaa mbok ya lebih diperhatikan lah pasiennya itu, ojo ngamuk2.
P	:	Bagaimana kesopanan dan keramahan dari petugas pelayanannya bu?
I	:	Sebetulnya ya sudah bagus. Cuma pelayanan yang ini itu doktere rodok anu “ <i>ikii, ^\$%#%#%#... aku iki ngamu wong akeh</i> ”. (sambil menirukan omongan dokter). Doktere kok gini. G ramah blas mbak. Ya tau kalo pasiene banyak. “ <i>sengndi? Pasienku iku akeh!!</i> ” (menirukan kembali omongan dokter sambil ketawa).
P	:	Berapa biaya yang dikeluarkan bu?
I	:	Belum sih, belum ada omong-omongan sama pihak pembayaran, jadi kurang tau mbak nanti habis berapa.
P	:	Apakah RSD Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang sudah adil dalam memberikan pelayanan?
I	:	Dikatakan adil, ya adil lha mbak, cuman y itu makanan, makanan yang anu itu. Yang gaa.... (berhenti sebentar) Ya memang g mau makan see. Seenak apapun y nggak mau.
P	:	Bagaimanakah fasilitas yang ada di RSD Dr. Haryoto? (kondisi ruangan, fasilitas medis dan non medis)
I	:	Fasilitasnya dos pundi nggih. Puas aja.. ya dokter itu tadi mbak sing nggarai nggak puas. Ngamuk-ngamuk.

### Pasien Jamkesmas

P	:	Namanya siapa bu?
I	:	“F”
P	:	Ibu sakit apa?
I	:	Albumin
P	:	Sudah berapa hari dirawat di sini bu?
I	:	2 harian
P	:	Ibu, boleh tau alasannya ibu lebih memilih di rawat di rumah sakit ini itu apa?
I	:	Saya datang kesini dapat rujukan dari puskesmas klakah
P	:	Bagaimanakah prosedur yang ada di rumah sakit ini bu? Apakah ibu mengerti?
I	:	Nggak mbak, yang penting sudah dilayani.
P	:	Bagaimana kesopanan dan keramahan dari petugas pelayanannya bu?
I	:	Keramahan petugas dokter dan perawat sudah baik semua.
P	:	Berapa biaya yang dikeluarkan bu?
I	:	Belum tau mbak
P	:	Apakah RSD Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang sudah adil dalam memberikan pelayanan?
I	:	Belum lah mbak, apalagi buat pasien seperti saya, hak saya belum dipenuhi, obatnya katanya belum ada, katanya sekarang ini, tapi obatnya belum buka katanya. Obatnya belum ada yang jelas. Keinginan saya ingin dapat obatnya mbak biar cepat sembuh. Saya hanya dikasih suntikan aja.
P	:	Bagaimanakah fasilitas yang ada di RSD Dr. Haryoto? (kondisi ruangan, fasilitas medis dan non medis)
I	:	Fasilitasnya ya seperti ini mbak, yang penting sembuh mbak
P	:	Terkait program-program rumah sakit, seperti Jamkesmas, bagaimana tanggapan bapak?
I	:	Sangat membantu, saya tidak dikenakan biaya apa-apa. Tapi ya jangan

		karena gratis, obat nggak diberi-berikan.
--	--	---

P	:	Namanya siapa pak?
I	:	“G”
P	:	Bapak sakit apa?
I	:	Saya paru-paru
P	:	Sudah berapa hari dirawat di sini pak?
I	:	Mulai hari kamis itu, belum tau ini mau pulang kapan, ini nunggu 7 hari nanti di ronsen lagi kalo ada perkembangan nggak papa pulang, ini saya sudah dirawat 2 kali ini di sini.
P	:	Bapak, boleh tau alasannya bapak lebih memilih di rawat di rumah sakit ini itu apa?
I	:	Karena dari awal kan saya periksanya ke puskesmas, terus dirujuk kesini. Pelayanannya juga sudah baik kok, dokternya datang pada jam tertentu, jam 9 kadang jam 12 itu datang.
P	:	Bagaimanakah prosedur yang ada di rumah sakit ini pak? Apakah bapak mengerti?
I	:	Sebelumnya kan sya pernah dirawat disini mbak, ini yang kedua, jadi paling tidak sudah punya pengalaman, jadi ngerti. Kalo yang nggak mengerti memang ruwet mbak.
P	:	Bagaimana kesopanan dan keramahan dari petugas pelayanannya pak?
I	:	Keramahan perawat dan dokter itu baik-baik.
P	:	Berapa biaya yang dikeluarkan pak?
I	:	Belum tau mbak, saya belum ada konfirmasi dengan pihak pembayaran, saya kemarin sih ditarik uang Rp. 10.000 untuk uang apaaa gitu saya nggak tau.
P	:	Apakah RSD Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang sudah adil dalam memberikan pelayanan?
I	:	Hiii... (tersenyum). Adil, kurang mbak, kurang adil. Gini mbak ya, kemarin itu dokter memang nggak tahu kalo saya memang pasien

		Jamkesmas, terus bilang gini dokter itu “ <i>anu kamu tak kasih sirup ya?</i> ”. Terus tahu kalo saya itu pasien Jamkesmas, saya nggak jadi dikasih sirup. Terus yang satunya perawatnya bilang gini “ <i>ojo wes dok ngamuk engko</i> ”. Kok bilang gini ya mbak? Pelayanannya dibatasi. Mungkin obat sirup itu mahal ya. Seandainya kita minta resepnya terus beli sendiri gitu kan cepet sembuh, g dibiarkan seperti ini mbak.
P	:	Bagaimanakah fasilitas yang ada di RSD Dr. Haryoto? (kondisi ruangan, fasilitas medis dan non medis)
I	:	Ruangannya saya kan pake jamkesmas ya.. ya ruangan seperti ini sudah wajar, tapi fasilitas kamar mandinya ya kemarin itu ndak nyala, nggak ada air sama sekali, ini memang kurang. Keinginan saya fasilitasnya ya diperbaiki, itu aja.
P	:	Terkait program-program rumah sakit, seperti Jamkesmas, bagaimana tanggapan bapak?
I	:	Jamkesmas ini membantu mbak tapi kalo orang yg nggak bisa baca itu ya susah mbak ruwet. Soale saya kan sudah pengalaman jadi sudah tau.

P	:	Namanya siapa bu?
I	:	“H” mbak
P	:	Ibu sakit apa?
I	:	Ibu saya mbak, sakit batuk keras.
P	:	Sudah berapa hari dirawat di sini bu?
I	:	4 hari. Kemarin sudah tranfusi darah tapi belum dicek lagi.
P	:	Ibu, boleh tau alasannya ibu lebih memilih di rawat di rumah sakit ini itu apa?
I	:	Baru tiga bulan kemarin dirawat, sekarang dirawat lagi, dulu pernah di bayangkara, tapi y gitu memang lebih baik sana kan bayarnya memang lebih mahal mbak. Disana saya kelas 2. Disini saya kan pasien Jamkesmas mbak. Biar nggak bayar mahal mbak.
P	:	Bagaimanakah prosedur yang ada di rumah sakit ini bu? Apakah ibu

		mengerti?
I	:	Mengerti, kalo disini ini pelayanannya memang sudah baik sih mbak, tapi kan pake jamkesmas ini juga agak lama urusannya agak ribet.
P	:	Bagaimana kesopanan dan keramahan dari petugas pelayanannya bu?
I	:	Sudah sopan menurut saya. Cukup lah mbak
P	:	Berapa biaya yang dikeluarkan bu?
I	:	Biayanya memang nggak bayar sama sekali semuanya gratis.
P	:	Apakah RSD Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang sudah adil dalam memberikan pelayanan?
I	:	Pelayanannya sudah baik mbak, tapi ya gitu agak lama. Jadi butuh obat aja masih nunggu ngurus Jamkesmasnya selesai, ya diurus tapi nunggu ngurusnya selesai, ribet mbak. Pagi dicek, sore dicek, malam dicek, pelayanannya enak kok, saya belum puasnya ya nggak dapet-dapet obat ini mbak jadinya nggak pulang-pulang. Hak kami belum dipenuhi mbak, ibu saya hanya mendapatkan suntikan aja, resep nggak bisa dapat karena nunggu ngurus jamkesmasnya beres dulu.
P	:	Bagaimanakah fasilitas yang ada di RSD Dr. Haryoto? (kondisi ruangan, fasilitas medis dan non medis)
I	:	Fasilitasnya dikasih seperti ini ya nggak apa-apa, tapi kamar mandinya itu mbak yang nggak ada airnya kemarin itu.
P	:	Terkait program-program rumah sakit, seperti askes, bagaimana tanggapan bu?
I	:	Jamkesmas ini ya membantu ya mbak, yang namanya gratis, tapi ya itu urusannya yang agak lama. Wira-wiri.. keinginan saya pingin yang tercepat lha mbak, pingin cepat pulang. Ini ibu juga belum membaik, lha belum dapat resep obat itu mbak. Ini Cuma disuntik diperiksa, kalo obatnya belum dapat.

### Pasien Jampersal

P	:	Namanya siapa bu?
I	:	“I”
P	:	Sudah berapa hari dirawat di sini bu?
I	:	2 hari
P	:	Ibu, boleh tau alasannya ibu lebih memilih di rawat di rumah sakit ini itu apa?
I	:	Saya dirujuk oleh bidan saya mbak, disuruh ke rumah sakit ini.
P	:	Bagaimanakah prosedur yang ada di rumah sakit ini bu? Apakah ibu mengerti?
I	:	Prosedurnya, saya kurang mengerti mbak, yang ngurusi itu suami saya mbak.
P	:	Bagaimana kesopanan dan keramahan dari petugas pelayanannya bu?
I	:	Keramahan dan kesopanan perawatnya sudah baik mbak, dokternya juga sudah baik.
P	:	Berapa biaya yang dikeluarkan bu?
I	:	Belum tahu mbak, katanya se gratis
P	:	Apakah RSD Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang sudah adil dalam memberikan pelayanan?
I	:	Sudah mbak, sudah adil. Hak saya juga sudah dipenuhi.
P	:	Bagaimanakah fasilitas yang ada di RSD Dr. Haryoto? (kondisi ruangan, fasilitas medis dan non medis)
I	:	Ruangannya saya sangat puas.
P	:	Terkait program-program rumah sakit, seperti Jampersal, bagaimana tanggapan bu?
I	:	Jampersal, sangat membantu banget mbak, apalagi sana ini dari keluarga tidak mampu

P	:	Namanya siapa bu?
I	:	“J”

P	:	Sudah berapa hari dirawat di sini bu?
I	:	3 hari
P	:	Ibu, boleh tau alasannya ibu lebih memilih di rawat di rumah sakit ini itu apa?
I	:	Saya di sini karena ada dorongan dari puskesmas mbak, dirujuk ke sini saya dari puskesmas Klakah
P	:	Bagaimanakah prosedur yang ada di rumah sakit ini bu? Apakah ibu mengerti?
I	:	sebelumnya saya pernah dirawat disini, jadi saya sudah mengetahui prosedurnya seperti apa dan apa yang harus saya lakukan. prosedurnya mudah, hanya membawa kartu, KTP sama surat rujukan dari puskesmas aja”
P	:	Bagaimana kesopanan dan keramahan dari petugas pelayanannya bu?
I	:	Sangat ramah sekali mbak, sangat memperhatikan saya sebagai pasiennya
P	:	Berapa biaya yang dikeluarkan bu?
I	:	Belum tau mbak
P	:	Apakah RSD Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang sudah adil dalam memberikan pelayanan?
I	:	Sudah, sudah adil. Saya disini juga dirawat dengan baik kok mbak dikasih makan 3x sehari
P	:	Bagaimanakah fasilitas yang ada di RSD Dr. Haryoto? (kondisi ruangan, fasilitas medis dan non medis)
I	:	Fasilitasnya saya rasa cukup mbak, ruangnya seperti ini saya sudah puas.
P	:	Terkait program-program rumah sakit, seperti Jampersal, bagaimana tanggapan ibu?
I	:	Apa itu jampersal mbak? Ndak ngerti mbak. Pussiiiiing (memegang kepalanya)

P	:	Namanya siapa bu?
I	:	“K”
P	:	Sudah berapa hari dirawat di sini bu?
I	:	2 hari
P	:	Ibu, boleh tau alasannya ibu lebih memilih di rawat di rumah sakit ini itu apa?
I	:	Saya mendapatkan rujukan dari puskesmas
P	:	Bagaimanakah prosedur yang ada di rumah sakit ini bu? Apakah ibu mengerti?
I	:	Tidak mengerti mbak
P	:	Bagaimana kesopanan dan keramahan dari petugas pelayanannya bu?
I	:	Perawatnya baik mbak, tapi sama dokternya saya belum ketemu
P	:	Berapa biaya yang dikeluarkan bu?
I	:	Belum tau
P	:	Apakah RSD Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang sudah adil dalam memberikan pelayanan?
I	:	Adil, yo ngunu mbak
P	:	Bagaimanakah fasilitas yang ada di RSD Dr. Haryoto? (kondisi ruangan, fasilitas medis dan non medis)
I	:	Fasilitasnya cukup baik, ruangnya sudah puas.
P	:	Terkait program-program rumah sakit, seperti Jampersal, bagaimana tanggapan ibu?
I	:	Jampersal itu membantu mbak. Tapi disini saya untuk susu saya beli sendiri

P	:	Namanya siapa bu?
I	:	“L”
P	:	Sudah berapa hari dirawat di sini bu?
I	:	2 hari
P	:	Ibu, boleh tau alasannya ibu lebih memilih di rawat di rumah sakit ini itu

		apa?
I	:	Saya dirujuk dari bidan saya
P	:	Bagaimanakah prosedur yang ada di rumah sakit ini bu? Apakah ibu mengerti?
I	:	Emmm... kurang mengerti mbak, saya juga ndak ngurus sendiri, saya diuruskan.
P	:	Bagaimana kesopanan dan keramahan dari petugas pelayanannya bu?
I	:	Perawat dan dokternya baik
P	:	Berapa biaya yang dikeluarkan bu?
I	:	Nggak tau mbak
P	:	Apakah RSD Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang sudah adil dalam memberikan pelayanan?
I	:	Adil kok, disini saya masih mendapatkan makan satu kali aja.
P	:	Bagaimanakah fasilitas yang ada di RSD Dr. Haryoto? (kondisi ruangan, fasilitas medis dan non medis)
I	:	Fasilitasnya baik, lengkap
P	:	Terkait program-program rumah sakit, seperti Jampersal, bagaimana tanggapan ibu?
I	:	Jampersal ini sangat membantu mbak, saya mendapatkan Jampersal ini juga dari bisan saya mbak. Jadi tinggal datang saja

P	:	Namanya siapa bu?
I	:	Bu "M"
P	:	Sudah berapa hari dirawat di sini bu?
I	:	2 hari
P	:	Ibu, boleh tau alasannya ibu lebih memilih di rawat di rumah sakit ini itu apa?
I	:	Saya mendapat rujukan dari puskesmas
P	:	Bagaimanakah prosedur yang ada di rumah sakit ini bu? Apakah ibu mengerti?

I	:	Belum tau mbak
P	:	Bagaimana kesopanan dan keramahan dari petugas pelayanannya bu?
I	:	Sudah baik kok
P	:	Berapa biaya yang dikeluarkan bu?
I	:	Belum tau mbak habis berapa
P	:	Apakah RSD Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang sudah adil dalam memberikan pelayanan?
I	:	Adil
P	:	Bagaimanakah fasilitas yang ada di RSD Dr. Haryoto? (kondisi ruangan, fasilitas medis dan non medis)
I	:	sebenarnya pelayanannya sudah baik, tapi ruangnya gantian, kemarin itu saya nunggu pasien lain keluar, baru saya masuk.
P	:	Terkait program-program rumah sakit, seperti Jampersal, bagaimana tanggapan ibu?
I	:	Jampersal sangat membantu saya mbak, bayarnya jadi nggak mahal-mahal. Tapi ya gitu mbak, saya belum puas mbak, karena masih ngantri, kalau ada kasur kosong baru saya masuk.

#### Pasien Jamkesda

P	:	Namanya siapa bu?
I	:	Saya bu "N"
P	:	Ibu sakit apa?
I	:	Maag mbak
P	:	Sudah berapa hari dirawat di sini bu?
I	:	Baru kemarin 2 hari ini
P	:	Ibu, boleh tau alasannya ibu lebih memilih di rawat di rumah sakit ini itu apa?
I	:	Ya saya kan punya kartu Jamkesda mbak. Jadi saya kesini aja, kalau di rumah sakit lain kan nggak boleh.
P	:	Bagaimanakah prosedur yang ada di rumah sakit ini bu? Apakah ibu

		mengerti?
I	:	Saya kurang memahami prosedur pelayanan yang ada, meskipun sudah ada alur prosedur pelayanan terkadang saya juga tidak paham, biasanya saya tanya petugas.
P	:	Bagaimana kesopanan dan keramahan dari petugas pelayananya bu?
I	:	Sudah sopan dan ramah mbak
P	:	Berapa biaya yang dikeluarkan bu?
I	:	Belum tau mbak habis berapa.
P	:	Apakah RSD Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang sudah adil dalam memberikan pelayanan?
I	:	Sudah mbak disini saya sudah dirawat dengan baik, sudah diberikan pelayanan yang baik,
P	:	Bagaimanakah fasilitas yang ada di RSD Dr. Haryoto? (kondisi ruangan, fasilitas medis dan non medis)
I	:	disini saya sudah dirawat dengan baik, sudah diberikan pelayanan yang baik, ruangnya juga standart lah, sudah enak. Fasilitasnya lengkap. makannya saya dikasih tiga kali sehari, misalkan saya minta makan ini rumah sakit memberikan, tapi kalau tidak boleh mereka bilang, setiap jam 10 perawat datang sambil bertanya kondisi saya
P	:	Terkait program-program rumah sakit, seperti askes, bagaimana tanggapan bu?
I	:	Sangat membantu lah mbak, apalagi saya ini orang yang nggak punya.

#### Pasien umum (Rawat Jalan)

P	:	Namanya siapa mas?
I	:	“O”
P	:	Mas sakit apa?
I	:	Saya ini mau periksa telinga saya mbak
P	:	Mas, boleh tau alasannya mas lebih memilih di rawat di rumah sakit ini itu apa?

I	:	Ya saya rasa di sini memang lebih murah mbak. Saya juga baru ini kesini. Biasanya saya langsung ke dokter praktek mbak.
P	:	Bagaimanakah prosedur yang ada di rumah sakit ini mas? Menurut mas apakah mas mengerti?
I	:	“sangat mudah, tinggal menaruh kartu berobat aja di bagian administrasi, kalau pertama datang kan belum punya kartu harus menyerahkan KTP, terus menunggu antrian untuk mendapatkan panggilan disini, terus ditanya sakitnya apa, terus kartunya diambil kembali dan diserahkan ke poli yang dituju, terus antri lagi untuk dipanggil dan diperiksa, kendalae ya ada di antrian yang panjang ini aja sebenarnya. Disini saja dari jam 9, tapi sampai sekarang belum selesai”.
P	:	Bagaimana kesopanan dan keramahan dari petugas pelayanannya mas?
I	:	Sopaaaaan...
P	:	Berapa biaya yang dikeluarkan mas?
I	:	Tadi seh hanya Rp. 6.000,- aja mbak
P	:	Apakah RSD Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang sudah adil dalam memberikan pelayanan?
I	:	Hemmmm... saya baru kesini mbak, jadi nggak tau pasti.. kelihatannya enak.
P	:	Bagaimanakah fasilitas yang ada di RSD Dr. Haryoto? (kondisi ruangan, fasilitas medis dan non medis)
I	:	Fasilitasnya saya rasa sudah cukup ya. Hanya saja kursi buat menunggu ini mbak yang saya rasa kurang. Ya kalau yang antri sakitnya kayak saya nggak papa, kalau yang antri itu sakitnya pusing mual kan susah mbak kalau nggak duduk. Itu aja.

P	:	Permisi, namanya siapa pak?
I	:	Saya “P”
P	:	Bapak sakit apa?
I	:	Saya ini tulang punggung saya sakit

P	:	Bapak, maaf.. kira-kira saya boleh tahu pak alasannya bapak lebih memilih rumah sakit ini apa ya pak?
I	:	Kemarin saya habis dari puskesmas, tetap kayak gini mbak, saya kesini lah mbak. Tetangga-tetangga juga pada nyaranin ke rumah sakit umum ini. Selain lebih murah, fasilitasnya juga lengkap.
P	:	Bagaimana pak prosedur pelayanannya di sini pak?
I	:	Prosedurnya mudah, datang ke loket sebelah sana mbak, trus nanti habis dari sana langsung ke poli yang dituju. Udah gitu aja.
P	:	Bagaimana kesopanan dan keramahan dari petugas pelayanannya pak?
I	:	Sopan.. menurut saya sudah sopan dan ramah kok.
P	:	Berapa biaya yang dikeluarkan pak?
I	:	selama mendapat pelayanan di rumah sakit ini, biaya yang saya rasakan lebih murah dan terjangkau. Saya hanya mengeluarkan biaya Rp.6000,- untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, tetapi obatnya bayar lagi”.
P	:	Apakah RSD Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang sudah adil dalam memberikan pelayanan?
I	:	Selama ini sudah adil, tapi waktu itu ada mbak yang setelah saya itu kan orang-orang puskesmas kayaknya yang mau periksa, padahal saya duluan. Tapi dia didulukan.
P	:	Bagaimanakah fasilitas yang ada di RSD Dr. Haryoto? (kondisi ruangan, fasilitas medis dan non medis)
I	:	Fasilitasnya cukup baik. Tempat duduknya aja kurang. Jadi kalau ngantri sampai berdiri-berdiri kayak itu.

#### Pasien Umum (Rawat Inap)

P	:	Namanya bapaknya yang sakit siapa ya bu?
I	:	“Q”
P	:	Bapak sakit apa?
I	:	sakit ginjal
P	:	Bu, boleh tahu alasan ibu apa lebih memilih berkunjung dan

		mendapatkan pelayanan kesehatan di RSD Dr. Haryoto ini untuk bapak?
I	:	Di sini ini biayanya nggak mahal-mahal. Paling tidak saya bisa menjangkaunya, saya kan dari keluarga yang biasa-biasa mbak. Kalau saya bawa ke WK, Bhayangkara nanti habis banyak.
P	:	Bagaimana bu prosedur pelayanannya di sini?
I	:	Ya gitu mbak, daftar sakit ke loket trus dirawat, gitu aja mbak
P	:	Bagaimana kesopanan dan keramahan dari petugas pelayanannya bu?
I	:	Sopan dan ramah mbak. Waktunya ngecek ya ngecek.
P	:	Berapa biaya yang dikeluarkan bu?
I	:	Belum tau biayanya habis berapa, semoga aja murah mbak.
P	:	Apakah RSD Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang sudah adil dalam memberikan pelayanan?
I	:	Saya rasa pihak rumah sakit sudah adil dalam memberikan pelayanan. Saya memahami, bapak adalah pasien kelas III, jadi rungannya ya seperti ini, tapi sudah mendapatkan perawatan yang baik itu sudah cukup bagi saya
P	:	Bagaimanakah fasilitasnya di RSD Dr. Haryoto ini pak?
I	:	Fasilitasnya lengkap, kalau ruangnya yaw ajar, kita ini kan di kelas III, ya seperti ini memang.

*Lampiran 3: Dokumentasi*



**Gambar 4. Bangunan Fisik RSD Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang**



**Gambar 5. Perawat Mengunjungi Pasien**



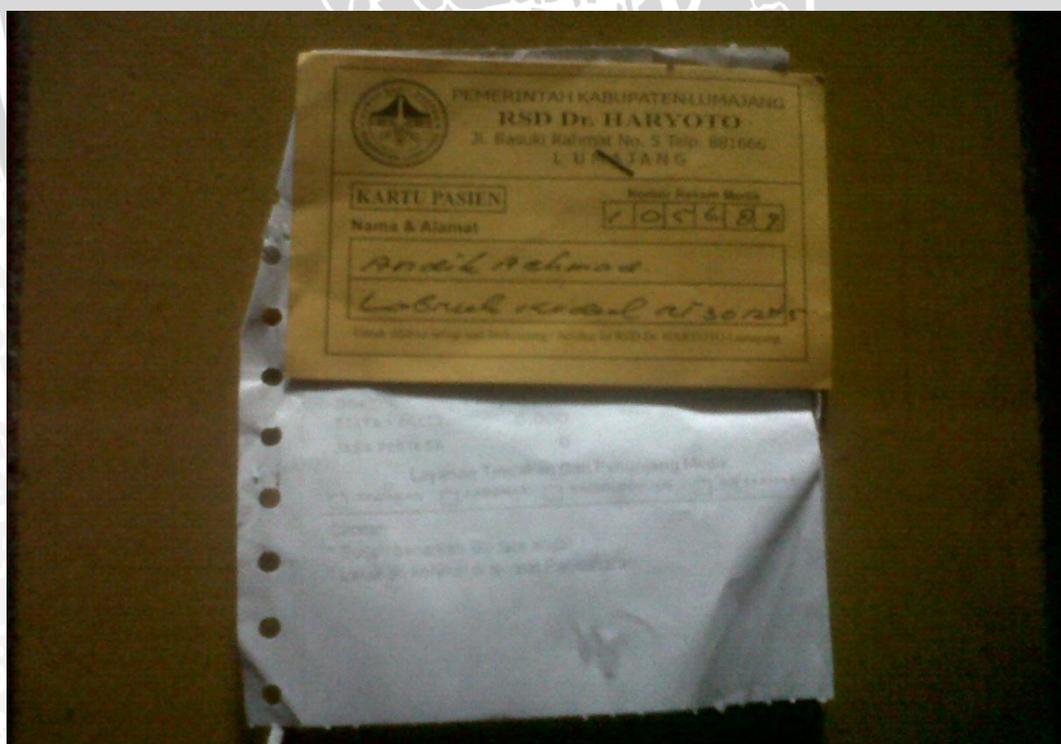
**Gambar 6. Peneliti Melakukan Wawancara dengan Pasien**



**Gambar 7. Kondisi Instalasi Rawat Jalan dari Luar**



**Gambar 8. Peneliti Melakukan Wawancara dengan Kerabat Pasien**



**Gambar 10. Kartu Pasien RSD Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang**



**PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG**  
**RUMAH SAKIT DAERAH Dr. HARYOTO**

JALAN BASUKI RAHMAT NO. 5 TELP. 0334 - 881666 FAX. (0334) 887383  
LUMAJANG - 67311

Lumajang, 9 Juni 2011

Nomor : 800 / 079 427.65 / 2011  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Perihal : Persetujuan Pra Riset

Kepada  
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Administrasi  
Universitas Brawijaya  
di  
MALANG

Menunjuk surat Saudara tanggal 31 Mei 2011 Nomor :  
4830/UN.10.3/PG/2011 perihal Pra Riset, maka bersama ini kami beritahukan  
bahwa pada prinsipnya kami tidak keberatan dan menyetujui kepada :

Nama : NURUL AINIYAH  
Jurusan : Administrasi Publik (Negara)

Untuk melakukan pra riset dengan judul "Konsep Public Choice oleh Masyarakat  
Kabupaten Lumajang dalam Memilih Sebuah Pelayanan Public" di RSD  
Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang dengan catatan mengikuti peraturan dan  
ketentuan yang berlaku di Instansi kami.

Demikian untuk menjadikan maklum.

DIREKTUR RUMAH SAKIT DAERAH  
Dr. HARYOTO KABUPATEN LUMAJANG

  
**Dr. TRIWORO SEFYOWATI**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19540824 198701 2 002





**KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
(FACULTY OF ADMINISTRATIVE SCIENCE)**

Jalan. Mayjen Haryono No.163 Malang 65145; Telp. (0341) 553737, 568914, 556703, 551611  
Fax. (0341) 553737; Laman : [www.fia.ub.ac.id](http://www.fia.ub.ac.id) ; E-mail: [fia@ub.ac.id](mailto:fia@ub.ac.id)

Program Studi : • S1 Administrasi Publik • S1 Administrasi Pemerintahan • S1 Perencanaan Pembangunan • Kepustakaan • S1 Administrasi Bisnis • S1 Administrasi Perpajakan • S1 Bisnis Internasional • Magister Ilmu Administrasi Publik • Magister Ilmu Administrasi Bisnis, dan • S3 Ilmu Administrasi

Nomor : 1169.2 /JUN 10.3/PG/2011  
Lampiran : -  
Hal : Riset  
Kepada : Yth. Kepala RSD Dr. Haryoto

Kabupaten Lumajang

Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang mohon dengan hormat bantuan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan kesempatan melakukan riset/survey bagi mahasiswa:

Nama : Nurul Ainiah  
Alamat : Jl. Pasirian No 19 Lumajang  
NIM : 0810310317  
Jurusan : Administrasi Publik  
Konsentrasi : -  
Tema : Pelayanan Kesehatan Masyarakat dalam Perspektif Pilihan Publik (*Public Choice*)  
Lamanya : 1 bulan  
Peserta : -

Demikian atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Malang, 16 November 2011

a.n. Dekan

Ketua Jurusan Administrasi

Publik

ub Sekretaris



Minto Hadi, Drs. M. Si  
19540127 198103 1 003



**PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG**  
**RUMAH SAKIT DAERAH Dr. HARYOTO**

JALAN BASUKI RAHMAT NO. 5 TELP. 0334 - 881666 FAX. (0334) 887383  
 LUMAJANG - 67311

Lumajang, 21 Desember 2011

Nomor : 800/3020/427.65/2011  
 Sifat : Biasa  
 Lampiran : -  
 Perihal : Pemberitahuan Riset

Kepada  
 Yth. Dekan Fakultas Ilmu Administrasi  
 Universitas Brawijaya  
 di  
MALANG

Menunjuk surat Saudara tanggal 16 Nopember 2011 Nomor : 11697/UN  
 10.3/PG/2011 perihal Riset, maka bersama ini kami beritahukan bahwa pada  
 prinsipnya kami tidak keberatan dan menyetujui kepada :

Nama : NURUL AINIYAH  
 NIM : 0810310317  
 Jurusan : Administrasi Publik  
 Alamat : Jl. Pasirian No. 19 Lumajang

Untuk melakukan riset dengan judul "Pelayanan Kesehatan Masyarakat dalam  
 Perspektif Pilihan Publik (Public Choice)" di RSD Dr. Haryoto Kabupaten  
 Lumajang dengan catatan mengikuti peraturan dan ketentuan yang berlaku di  
 Instansi Kami.

Demikian untuk menjadikan maklum.

DIREKTUR RUMAH SAKIT DAERAH  
 Dr. HARYOTO KABUPATEN LUMAJANG

  
**Dr. TRIWORO SETYOWATI**  
 Pembina Utama Muda  
 NIP. 19590824 198701 2 002



**PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG**  
**RUMAH SAKIT DAERAH Dr. HARYOTO**  
 JL. A. YANI NO. 281 TELP. (0334) 881666, FAX. 887383  
 LUMAJANG - 67311

**LEMBAR DISPOSISI**

Surat dari : <i>Komisioner Pendidikan Nasional OMDIBA LUMAJANG</i>	Diterima Tgl. : <i>25-11-2011</i>
Tgl. Surat : <i>16-11-2011</i>	No. Agenda : <i>1701</i>
No. Surat : <i>11497/OT-10-3-PS/11</i>	Diteruskan kepada :
Perihal : <i>RISET</i>	1. Wadir Medis & Keperawatan 2. Wadir Keuangan & Pengembangan 3. <u>Sekretaris</u> 4. Ka. Instalasi ..... 5. Ka. SMF ..... 6. ....

**ISI DISPOSISI**

- I. Harap
1. Dihadiri / diwakili
  2. Dicumakui / ditindaklanjuti
  3. Beri pertimbangan
  4. Untuk diketahui / dipedomani guna seperlunya
  5. Dicatat, disimpan dan satukan dengan berkas lainnya
- II. Petunjuk lain : .....
- .....
- .....

III. Tindak lanjut / saran staf :

*- mohon di bantu  
 untuk riset di bidang  
 pelayanan kesehatan masyarakat  
 dan perspektif ptkm publik  
 di daerah ini -*

*24/11/2011  
 dr. Triworo Setyowati*

DIREKTUR RSD Dr. HARYOTO  
 KABUPATEN LUMAJANG

*[Signature]*

**Dr. TRIWORO SETYOWATI**  
 Pembina Tingkat I  
 NIP. 140 188 852





**PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG**  
**RUMAH SAKIT DAERAH Dr. HARYOTO**

JALAN BASUKI RAHMAT NO. 5 TELP. 0334 - 881666 FAX. (0334) 887383  
 LUMAJANG - 67311

Lumajang, 9 Maret 2012

Nomor : 800 / 276 / 427.65 / 2012  
 Sifat : Biasa  
 Lampiran : -  
 Perihal : Pemberitahuan Riset

Kepada  
 Yth. Dekan Fakultas Ilmu Administrasi  
 Universitas Brawijaya  
 Di

MALANG

Menindaklanjuti surat Saudara tanggal 16 Nopember 2011 Nomor :  
 11697/UN10.3/PG/2011 perihal riset, maka bersama ini kami informasikan  
 bahwa :

Nama : NURUL AINIYAH  
 NIM : 0810310317  
 Jurusan : Administrasi Publik  
 Alamat : Jl. Pasirian No. 19 Lumajang

Telah melaksanakan riset/penelitian dengan judul "Pelayanan Kesehatan  
 Masyarakat dalam Perspektif Pilihan Publik (Publik Choice)" di RSD  
 Dr. Haryoto Lumajang", mulai tanggal 1 Januari s/d 31 Januari 2012.

Demikian untuk menjadikan maklum.

DIREKTUR RUMAH SAKIT DAERAH  
 Dr. HARYOTO KABUPATEN LUMAJANG



**Dr. TRIWORO SETYOWATI**

Plombina Utama Muda  
 NIP. 19590824 198701 2 002



## CURRICULUM VITAE

Nama : Nurul Ainiah  
 Tempat Tanggal Lahir: Lumajang, 11 Januari 1990  
 JenisKelamin : Perempuan  
 Agama : Islam  
 Tinggi/Berat Badan : 155 cm / 39 Kg  
 Status : Belum Menikah  
 Pendidikan : S1  
 Jurusan : Administrasi Publik  
 IPK / TOEFL : 3,58 / 453  
 AlamatAsal : Jl. Jurusan Pasirian No. 19 Labruk Kidul Lumajang  
 Alamat di Malang : Jl. Kertoleksonono No. 80 Malang, Jawa Timur  
 No Hp : 085746011005  
 Email : anyahnrl@rocketmail.com

- **Pendidikan**

- SD : 1996-2002 SDN Labruk Lor Lumajang
- SLTP : 2002-2005 SMP N 1 Tekung Lumajang
- SMAN : 2005-2008 SMA N Tempeh Lumajang
- Universitas : Universitas Brawijaya, Malang Jawa Timur

- **Pendidikan Non Formal**

1. English Course – Lembaga Pendidikan Bahasa Inggris Denni's Bunch Lumajang 2001 – 2007

2. Kursus Komputer di VOSTEC Komputer Lumajang 2005 – 2006
3. Desktop Aplication Training Profesional Level- Microsoft in Partnership with UB 2011

