

DAFTAR PUSTAKA

- Arlin, W. (2021). Skripsi smart SOP (standar operasional prosedur) berbasis aplikasi diruang rawat inap Puskesmas Karangploso Malang Arlin wonda 1709.142015. 46.
- Darnus, D. (2021). Kebijakan publik tanggungjawab sosial dan lingkungan rumah sakit swasta dalam pelayanan kesehatan. *Jurnal Ilmiah Publika*, 9(1), 88-100
- Hardiyansyah, H. (2018). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Gava Media.
- Indrawan, I. B. M. D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jkn-Kis Terhadap Kepuasan Peserta Jkn-Kis Pada Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Rsud Dr. Murjani Sampit. *Kindai*, 16(2), 201-219.
- Mansur, J. (2021). Implementasi Konsep Pelaksanaan Kebijakan Dalam Publik. At-Tawassuth: *Jurnal Ekonomi Islam*, 6(2), 324-334.
- Mukti, T. C. (2017). Pengaruh standar operasional prosedur (SOP) pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *JMK (Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan)*, 2(1), 14-26.
- Nusa, M., Maramis, F. R., & Korompis, G. E. (2019). Hubungan Karakteristik Peserta Jaminan Kesehatan Nasional–Kartu Indonesia Sehat dengan Kepuasan Jasa Pelayanan di Puskesmas Kombos Kota Manado. *KESMAS*, 7(5)
- Pemerintah Kota Malang. Keputusan kepala Puskesmas Mulyorejo No 013/KAPUS/1/2022 tentang Standar pelayanan Puskesmas Mulyorejo
- Pemerintah kota Malang. Peraturan walikota Malang No 84 tahun 2019 tentang pembentukan pusat kesehatan masyarakat pada dinas kesehatan.
- Pemerintah kota Malang. Peraturan walikota malang nomor 22 tahun 2020 tentang mekanisme pelaksanaan program Jaminan kesehatan di kota Malang.
- Rahman, F. (2018). *Teori Pemerintahan*. Universitas Brawijaya Press.
- Ramli Bisomu. “Asas pelayanan publik”
<http://ramlibisomu.blogspot.co.id/203/08/asas-pelayanan-publik.html>, diakses
- Risty, V. A. (2017). *Kualitas Pelayanan Kesehatan menurut Respon Pasien Yang Memiliki Dan Yang Tidak Memiliki Kartu Indonesia Sehat (Studi Pada Pasien Di Puskesmas Desa Mulya Asri, Kecamatan Tulang Bawang*

Tengah, Kabupaten Tulang Bawang Barat) (Doctoral dissertation, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik).

- Robi, A. (2023). Pengawasan Penyelenggaraan Asas Desentralisasi Dalam Pemerintah Daerah Berdasarkan Uu No 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. *Sosio Akademika*, 12(2), 54-68.
- Sabila, Z. S., Triska, A., Widaningsih, W., & Sumiati, I. (2022). Analisis Pelayanan Jkn-Kis Di Rsud Dr. Murjani Sampit. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, 6(1), 400-403.
- Setyobudi, Y. F. (2013). Peran Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Sesuai Dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Jurnal Dimensi*, 2(1).
- Siagian, R. Y. (2022). Implementasi kebijakan program kartu indonesia sehat (KIS) bagi masyarakat miskin dan kurang mampu didesa Bonan Dolok 1 Kecamatan Baliga Kabupaten Toba.
- Suaib, H., Rakia, A. S. R., Purnomo, A., & Ohorella, H. M. (2022). *Pengantar Kebijakan Publik*. Humanities Genius.
- Tahir, A. (2023). Kebijakan publik dan transparansi penyelenggaraan pemerintahan daerah. *PATEN*, 8(89)
- Tjilen, A. P. (2019). Konsep, Teori dan Teknik, Analisis Implementasi, Kebijakan Publik: Studi Implementasi Program Rencana Strategis Pembangunan Kampung. Nusamedia
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 73-85.
- Widodo, J. (2021). *Analisis kebijakan publik: Konsep dan aplikasi analisis proses kebijakan publik*. Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-Angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M., ... & Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik*.
- Aziz, M. I. A., Semil, N., & Martina, M. (2019). *Implementasi kebijakan kartu indonesia sehat di kecamatan seberang ulu i kota palembang* (Doctoral dissertation, Sriwijaya University).
- Jaya, P. J. C., Erna, E., & Sumaryono, S. (2020). Implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat (Jkn Kis) Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin. *Cendekia Jaya*, 2(2), 96-113.