

DAFTAR PUSTAKA

- A. Judhie Setiawan, Pusat Pengembangan Ajar UMB, *Pelanggan Internal dan Mendengarkan Pelanggan*.
- AG. Subarsono, M. Si, MA, *Analisis Kebijakan Publik*, Pustaka Pelajar, 2005.
- Budi Wibowo, *8 Prinsip Manajemen Pengertian dan Manfaatnya*, www.gmci.indonetwork.web.id.
- Budi Winarno, *Kebijakan Publik Teori dan Proses*, MedPress, 2008.
- George C Edward, *Implementing Public Policy*, Washington, D.C: Congressional Quarterly Inc.
- Hadi Sutrisno, *Kepemimpinan*, Makalah disampaikan dalam Latihan Kader Muda (Lakmud), IPNU-IPPNU Anank Cabang Laren di PonPes Al-Balagh Bulutigo Laren tanggal 22-23 Maret 2007.
- Lester dan Stewart.
- Masri Singarimbun dan Sofyan Effendi, *Metode Penelitian Survei LP3S*, Jakarta 1989.
- Randall B. Ripley dan Grance A. Franklin, *Bureau, Cracy and Policy Implementation*, Homewood Illinois: The Dorsey Press, 1982.
- Ridwan Amirrudin, SKM., M.Kes., dalam Dr. I. Nyoman Adiputra, *Jurnal: Mutu Pelayanan Kesehatan Dasar di Puskesmas Banjarangkan II*, 2007.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, ALFABETA, Bandung, 1980.
- Sulipan, M. Pd, *Konsep Dasar Manajemen Terpadu*, <http://www.sekolah.8k.com>.

DAFTAR PERTANYAAN

1. Bagaimana sejarah berdirinya Puskesmas Depok II?
2. Apa visi dan misi Puskesmas Depok II?
3. Apa saja pelayanan prima yang diberikan oleh Puskesmas Depok II?
4. Bagaimana bentuk konkrit dari prinsip fokus kepada pelanggan di Puskesmas Depok II?
5. Apa saja kebijakan yang dilakukan oleh Kepala Puskesmas Depok II?
6. Kegiatan pokok apa saja yang diberikan oleh Puskesmas Depok II?
7. Kapan Puskesmas Depok II mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2008? Dan dari Lembaga manakah sertifikasi tersebut?
8. Bagaimana proses pengambilan keputusan strategis di Puskesmas Depok II yang berhubungan dengan kinerja pegawai/karyawan?
9. Bagaimana hubungan Puskesmas Depok II dengan pihak-pihak eksternal seperti pihak Apotik?
10. Bagaimana partisipasi karyawan dalam setiap kegiatan yang dilaksanakan oleh Puskesmas Depok II?