Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kepolisian (STIK) >> Skripsi STIK-PTIK

Aktualisasi pelayanan prima bidang STNK kepada masyarakat di kantor Samsat kota Gorontalo

Didik Putra Kuncoro

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=44137&lokasi=lokal

---

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui aktualisasi pelayanan prima bidang STNK kepada masyarakat di kantor Samsat Kota Gorontalo dengan fokus permasalahan pada aktifitas-aktifitas manajemen POAC yaitu planning perencanaan, organizing (pengorganisasian), actuating (pelaksanaan) dan controlling (pengawasan dan pengendalian). Tujuan penelitian ini adalah mengungkap, menggambarkan, mendiskripsikan aktualisasi pelayanan bidang STNK di Kantor Samsat Kota Gorontalo.

Hasil temuan penelitian secara umum manajemen pelayanan prima penerbitan STNK di Kantor Samsat Kota Gorontalo belum sesuai dengan ketentuan atau peraturan yang berlaku, terbukti masih adanya keluhan dan tuntutan peningkatan pelayanan dari masyarakat.