Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kepolisian (STIK) >> Tesis KIK

Kualitas pelayanan STNK di Kantor samsat Kotamadya Magelang : menggunakan analisis servqual

FX Fannky Ani Sugiharto

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=48306&lokasi=lokal

---

Abstrak

Tesis ini tentang kualitas pelayanan STNK di kantro samsat Kotamadya Magelang dengan menggunakan analisis servqual. Penyelenggaraan pelayanan publik selama ini masih terus nuansa pelayanan yang belum berorientasi terhadap kualitas pelayanan untuk mewujudkan kepuasan masyarakat. Sistem administrasi manunggal satu atap disingkat samsat merupakan kerja sama secara terpadu antara Polri, dinas pendapatan, dan jasa raharja (Persero). Pelayanan Samsat oleh Polri berusaha mewujudkan kepuasan masyarakat dalam memberikan pelayanan terbaik karena kepuasan masyarakat sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan.