Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kepolisian (STIK) >> Buku

Pelayanan publik & customer satisfaction : prinsip-prinsip dasar agar pelayanan publik lebih berorientasi pada kepuasan dan kepentingan masyarakat

Paimin Napitupulu

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=49227&lokasi=lokal

---

Abstrak

Pelayanan publik oleh pemerintah lebih buruk dibandungkan dengan pelayanan yang diberikan oleh sektor swasta. Demikian keluhan yang sangat sering terdengar dikalangan masyarakat. Berbagai alasan telah dicoba dikemukakan untuk menjelaskan munculnya fenomena itu.
Penulis buku ini, yang adalah pejabat pemerintah daerah, mencoba melihat persoalan itu dengan jernih, tanpa prasangka.