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

STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI SAMSAT INDUK KOTA BANDAR LAMPUNG DALAM MENDUKUNG TRANSFORMASI POLRI MENUJU PELAYANAN YANG TRANSPARAN DAN AKUNTABEL

MUHAMMAD RIDHO

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=60934&lokasi=lokal

---

Abstrak

Penelitian ini berfokus pada strategi peningkatan pelayanan publik di Samsat Induk Kota Bandar Lampung dalam mendukung transformasi Polri menuju pelayanan yang transparan dan akuntabel. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kondisi pelayanan publik, mengidentifikasi faktor penyebab meningkatnya komplain masyarakat, serta merumuskan strategi peningkatan pelayanan yang efektif dalam proses pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif melalui metode field research. Kerangka teori yang digunakan meliputi Teori Diskonfirmasi Harapan, Teori Kualitas Pelayanan Publik, Konsep Transparansi, Konsep Akuntabilitas, Konsep Persepsi Masyarakat, dan Konsep Manajemen Strategis. Data diperoleh dari sumber primer berupa wawancara dengan petugas Samsat dan masyarakat pengguna layanan, serta sumber sekunder berupa dokumen Samsat Induk Kota Bandar Lampung dan referensi relevan. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.