Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kepolisian (STIK) >> Buku

Manajemen pelayanan umum di Indonesia

A.S. Moenir

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=6788&lokasi=lokal

---

Abstrak

Pengelolaan pelayanan umum di Indonesia saat ini dilakukan oleh pemerintah dan swasta. Hal ini berdampak pada timbulnya kompetisi dalam pelaksanaan layanan baik menyangkut cara, teknik, atau metode yang menarik para pengguna jasa layanan. Oleh karena itu, pengetahuan tentang pelayanan umum, administrasi perkantoran, motif, sikap, dan tingkah laku pelayanan, serta manajemen pelayanan umum mutlak dipahami oleh pimpinan perusahaan, atau siapapun yang bergerak di bidang usaha pelayanan umum.