Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kepolisian (STIK) >> Buku

Pelayanan publik & Customer satisfaction

Paimin Napitupulu

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=8623&lokasi=lokal

---

Abstrak

Pelayanan publik oleh pemerintah lebih buruk dibandingkan 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. Dia memiliki kompetensi untuk melakukan kajian bukan hanya karena secara akademik dia bergelar doktor dalam bidang ilmu pemerintahan, tetapi lebih-lebih karena yang bersangkutan adalah seorang aparat pemerintah, yang karena itu memahami apa yang dikaji dan ditulisnya.