

PELAYANAN PUBLIK dan CUSTOMER SATISFACTION

DR. PAIMIN NAPITUPULU, M.Si.

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.

Penulis mengkaji pemikiran-pemikiran para ilmuwan pemerintahan, dan menempatkan analisis dan teori tersebut dalam perspektif praktik pemerintahan dilapangan. Yang menarik, penulis juga men-
pendekatan ilmu pemasaran, khususnya prinsip *kepu-
pelanggan*, dan mencoba mencari kemungkinan u
menerapkannya di sektor pemerintahan.

PERPUSTAI
BAGIAN H
KABUPATEN
NO : 90



PENERBIT P.T. ALUMNI

Jalan Bukit Pakar Timur II/109
TEL. (022) 2501251, 2503038, 2503039
FAX. (022) 2503044 - BANDUNG - 40197
Web site: penerbitalumni.com
E-mail : bandung@penerbitalumni.com
purchaseorderalumni@yahoo.com
penerbitanalumni@yahoo.com

ISBN 978 - 979 - 414 - 025 - 3



9 789794 140253
Pelayanan Publik & Customer Satisfaction