



**WALIKOTA MANADO**  
**PROVINSI SULAWESI UTARA**

**SALINAN**

**PERATURAN WALIKOTA MANADO**  
**NOMOR 25 TAHUN 2017**

**PEDOMAN EVALUASI KINERJA PENYELENGGARA PELAYANAN**  
**PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA MANADO**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
WALIKOTA MANADO,

- Menimbang
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkesinambungan, perlu dilakukan evaluasi terhadap kinerja penyelenggara pelayanan publik secara periodik;
  - b. bahwa berdasarkan Pasal 7 ayat (3) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengamanatkan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu ditetapkan Peraturan Walikota Manado tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Manado;
- Mengingat
1. Pasal 34 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 tentang Perekonomian Nasional dan Kesejahteraan Sosial;
  2. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat II di Sulawesi;
  3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;
  5. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;

6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
8. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik;
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah;
11. Peraturan Daerah Kota Manado Nomor 02 Tahun 2016 tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kota Manado;

#### MEMUTUSKAN

Menetapkan PERATURAN WALIKOTA TENTANG PEDOMAN EVALUASI KINERJA PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAHKOTA MANADO.

#### BAB I

#### KETENTUAN UMUM

#### Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan:

1. Kota adalah Kota Manado.
2. Pemerintah Kota adalah Pemerintah Kota Manado.
3. Walikota adalah Walikota Manado.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Manado.
5. Perangkat Daerah disingkat PD adalah unsur pembantu kepala daerah dan DPRD dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
6. Pembina Pelayanan Publik adalah Sekretaris Daerah Kota Manado.

7. Penanggungjawab Pelayanan Publik adalah Kepala Perangkat Daerah Penyelenggara pelayanan publik.
8. Unit Pelaksana Teknis selanjutnya disingkat UPT adalah unsur pelaksana teknis operasional dinas atau badan untuk melaksanakan sebagian urusan dinas atau badan.
9. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
10. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
11. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
12. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
13. Misi Negara adalah kebijakan untuk mengatasi permasalahan tertentu, kegiatan tertentu, atau mencapai tujuan tertentu yang berkenaan dengan kepentingan dan manfaat orang banyak.
14. Pihak Terkait adalah pihak yang dianggap paling kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan standar pelayanan.
15. Sistem Pelayanan Terpadu merupakan satu kesatuan pengelolaan dalam pemberian pelayanan yang dilaksanakan dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen guna mempermudah, mempercepat, dan mengurangi biaya.

16. Pelayanan Berjenjang adalah penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan secara bertingkat dengan menyediakan kelas-kelas pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat untuk memberikan pilihan kepada masyarakat pengguna pelayanan dengan tetap memperhatikan prinsip keadilan dan proporsionalitas.

## BAB II

### TATA CARA EVALUASI

#### Pasal 2

Pembina dan / atau Penanggungjawab kinerja penyelenggara pelayanan publik wajib melaksanakan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana ditetapkan dalam peraturan Walikota ini.

#### Pasal 3

- (1) Dalam rangka melaksanakan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1, perlu disusun pedoman evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik.
- (2) Pedoman evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam rangka memperbaiki kinerja dan peningkatan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat.

#### Pasal 4

Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari peraturan Walikota ini.

## BAB III

### KETENTUAN PENUTUP

#### Pasal 5

Pada saat Peraturan Walikota ini mulai berlaku Peraturan Walikota Nomor 54 Tahun 2013 tentang Tata Cara Penilaian dan Pemberian Penghargaan atas Prestasi Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Manado dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal6

Peraturan Walikota ini berlaku sejak tanggal diundangkan.  
Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Manado

Ditetapkan di Manado  
pada tanggal 13 Juni 2017

WALIKOTA MANADO,

ttd

G. S. VICKY LUMENTUT

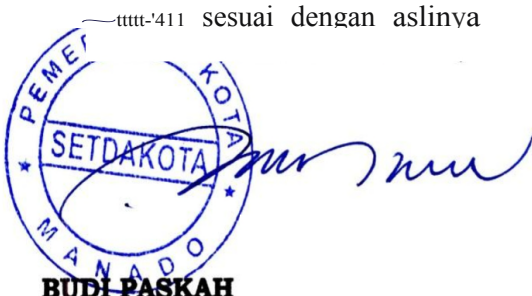
Diundangkan di Manado,  
pada tanggal 13 Juni 2017

Pit. SEKRETARIS DAERAH KOTA MANADO,

ttd

RUM. Dj. USULU  
SERITA DAERAH KOTA MANADO TAHUN 2017 NOMOR 25

tttt-411 sesuai dengan aslinya



The image shows a circular official stamp of the Manado Regional Secretariat (Setdakota). The stamp contains the text 'PEMER KOTA MANADO' around the perimeter and 'SETDAKOTA' in the center. A handwritten signature in blue ink is written over the stamp.

**BUDI PASKAH**

PEMBINA, IV/ a  
NIP. 19730422 199303 2 004

Lampiran Peraturan Walikota Manado  
Nomor : 25 Tahun 2017  
Tanggal : 13 Juni 2017  
Tentang : Pedoman Evaluasi Kinerja  
Penyelenggara Pelayanan Publik di  
Lingkungan Pemerintah Kota Manado

---

PEDOMAN EVALUASI KINERJA PENYELENGGARA  
PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA MANADO

BAB I  
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik sampai saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Berbagai upaya perbaikan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik telah dilakukan oleh pemerintah, namun hasilnya belum maksimal. Sementara itu, masyarakat menuntut hak-hak mereka ketika berhubungan dengan penyelenggara pelayanan publik agar memberikan pelayanan yang prima.

Dalam rangka memaksimalkan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut diperlukan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara periodik. Hal ini sejalan dengan Pasal 7 ayat (3) huruf c Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang mengamanatkan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.

Agar pelaksanaan evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik dapat dilakukan secara efektif pada pemerintah daerah, diperlukan Peraturan Walikota yang mengatur tentang perencanaan, pelaksanaan, dan pelaporan hasil evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik.

Evaluasi kinerja terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan pada 1 (satu) atau beberapa jenis layanan sekaligus dengan tujuan untuk memperoleh gambaran tentang kondisi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik, kemudian melakukan perbaikan peningkatan kualitas pelayanan publik.

## B. Maksud, Tujuan dan Sasaran

### 1) Maksud dan Tujuan

Maksud dilakukan evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik yaitu sebagai acuan bagi Pembina/Penanggunjawab penyelenggara pelayanan publik guna memperbaiki, dan menyempumakan layanan yang sesuai dengan aspek-aspek penyelenggaraan pelayanan publik.

Sedangkan tujuan dilakukan evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik, yaitu:

- a. Mengetahui capaian kinerja penyelenggara pelayanan publik.
- b. Memberikan saran perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan hasil evaluasi.
- c. Menjamin kualitas pelaksanaan evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik mulai dari perencanaan, pelaksanaan, pelaporan.

### 2) Sasaran Evaluasi

1. Meningkatnya tingkat kepatuhan penyelenggara pelayanan publik;
2. Meningkatnya publikasi pelayanan publik sesuai Standar Pelayanan;
3. Terwujudnya kepuasan masyarakat;
4. Meningkatnya penyelesaian pengaduan pelayanan publik;

## C. Pengertian Umum

1. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

## D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pedoman evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik ini meliputi perencanaan evaluasi, pelaksanaan evaluasi dan pelaporan hasil evaluasi.

#### E. Metodologi Evaluasi

Teknik evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik dapat dilakukan dengan cara:

1. *Desk evaluation* (penyajian data dan informasi hasil evaluasi berdasarkan bukti data yang dikumpulkan/dirasakan);
2. Observasi lapangan;
3. Kuesioner;
4. Wawancara.
5. *Mystery shopper* (metode pengumpulan data dan informasi kinerja yang dilakukan secara tersembunyi tanpa menginformasikan kepada pihak yang dilakukan evaluasi).



## BAB II TAHAPAN EVALUASI

Kegiatan evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik meliputi 3 (tiga) tahapan, yaitu tahap perencanaan, tahap pelaksanaan dan tahap pelaporan.

### A Tahap Perencanaan

#### 1. Menentukan objek evaluasi

Pada tahap awal harus ditentukan jenis pelayanan yang akan dievaluasi. Hal ini perlu, karena pada umumnya suatu instansi terdiri dari berbagai jenis pelayanan. Sesuai keperluan kondisi layanan yang akan dievaluasi hanya sebagian atau keseluruhan jenis pelayanan.

#### 2. Menyusun rencana evaluasi.

Selanjutnya, setelah ditentukan jenis pelayanan yang akan dievaluasi, maka perlu disusun rencana evaluasi itu sendiri. Dalam penyusunan evaluasi perlu memperhatikan hal berikut:

- a) Menentukan objek atau jenis layanan yang akan dievaluasi.
- b) Pengumpulan data atau informasi awal objek atau jenis layanan yang akan dievaluasi.
- c) Menyusun rencana pelaksanaan evaluasi
- d) Waktu yang diperlukan dalam proses pelaksanaan evaluasi.
- e) Pelaksanaan evaluasi dapat dilakukan oleh internal atau eksternal organisasi, atau dapat dilakukan secara bersama-sama.
- ~ Periode evaluasi atau rentang waktu tertentu penyelenggaraan pelayanan publik yang akan dievaluasi.
- g) Hasil evaluasi dituangkan dalam Kertas Kerja Evaluasi (KKE).
- h) Kesimpulan dari KKE dituangkan dalam Laporan Hasil Evaluasi (LHE).

#### 3. Membangun indikator evaluasi.

##### a. Indikator evaluasi pelayanan publik, antara lain:

- 1) Standar Pelayanan Publik;
- 2) Maklumat Pelayanan;
- 3) Survei Kepuasan Masyarakat (SKM);
- 4) Pengelolaan Pengaduan;
- 5) Sistem Informasi Pelayanan Publik

b. Indikator yang akan evaluasi

Peningkatan kualitas pelayanan publik bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka perlu ditetapkan prinsip SMART yaitu (*Specific* (khusus), *Measurable* (terukur), *Attainable* (dapat dicapai), *Relevant* (Relevan), dan *Time based* (berbasis waktu) Atas dasar tersebut, maka untuk mengukur kualitas pelayanan publik menggunakan indikator dan subindikator serta bukti, dan metodologi sebagaimana rincian di bawah ini:

NO	INDIKATOR	SUB-INDIKATOR	BUKTI	METODOLOGI
1.	Standar Pelayanan	a) Standar Pelayanan sudah ditetapkan	- Dasar Hukum (Perda, Permen, SE, SK) -Standar Operasion Prosedur (SOP) bagi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Desk evaluation</i></li> <li>• Kuesioner</li> <li>• Wawancara</li> </ul>
		b) Pelaksanaan Standar Pelayanan	-Integrasi -Internalisasi -Diseminasi -Diklat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wawancara</li> <li>• Observasi</li> <li>• <i>Mystery shopping</i> (MS)</li> </ul>
		c) Kesenambungan perbaikan	-Penurunan keluhan -Perbaikan proses	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wawancara</li> <li>• Observasi</li> <li>• <i>Mystery shopping</i> (MS)</li> </ul>
2.	Maklumat Pelayanan	a)Adanya pernyataan maklumat	-Dasar Hukum (Perda, Permen) -Bukti publikasi (banner, website)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Desk evaluation</i></li> <li>• Kuesioner</li> <li>• Wawancara</li> </ul>
		b) Aplikasi pelaksanaan maklumat	-Sesuai janji / hak -Tingkat keluhan pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obsevasi</li> <li>• MS</li> <li>• Wawancara</li> </ul>
3.	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	Pelaksanaan survei (Pernah dilaksanakanatau tidak. Secara tahunan atau periodik)	- Surat Togas, SK -Laporan hasil survei	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Desk evaluation</i></li> <li>• Kuesioner</li> <li>• MS</li> </ul>

NO	INDIKATOR	SUB-INDIKATOR	BUKTI	METODOLOGI
4.	Pengelolaan Pengaduan	a) Keberadaan petugas pengelolaan pengaduan	-Dasar Hukum (Perda, Permen, SE,SK)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Desk evaluation</i></li> <li>• Kuesioner</li> </ul>
		b) Mekanisme pengelolaan pengaduan	-Juklak/Juknis -SOP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Desk evaluation</i></li> <li>• Wawancara</li> </ul>
		c) Penyelesaian aktualisasi informasi pelayanan publik	-Pembaharuan ( <i>updating</i> data dan informasi) penanganan pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Survei</li> <li>• Observasi</li> </ul>
5.	Sistem Informasi Pelayanan Publik	a) Keberadaan sistem dan mekanisme SIPP	- Dasar Hukum (Perda, Permen, SE, SK) -Sosial media ( Facebook, twitter)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Desk evaluation</i></li> <li>• Kuesioner</li> </ul>
		b) Mekanisme SIPP	- SOP - Website	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Survei</li> <li>• Observasi</li> <li>• Wawancara</li> </ul>
		c) Akurasi dan aktualisasi informasi pelayanan publik	-Pernbaruan ( <i>Updating</i> data dan informasi)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Survei</li> <li>• Observasi</li> </ul>

## B. Tahap Pelaksanaan

### 1. Survei pendahuluan

Sebelum tim evaluasi melakukan evaluasi di lapangan, tim evaluasi perlu melakukan uji indikator untuk memperoleh pemahaman awal atas objek yang akan dievaluasi. Tujuannya untuk memperoleh informasi antara lain mengenai jenis pelayanan yang akan dievaluasi, tugas dan jenis pelayanan. Tim dapat menentukan strategi dan teknik yang tepat pada saat pelaksanaan evaluasi di lapangan.

### 2. Pada tahap pelaksanaan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan hal-hal berikut:

#### a) Tahap perencanaan evaluasi

Pada tahap perencanaan terdapat 4 (empat) kegiatan utama yang berkaitan dengan pelaksanaan evaluasi, yaitu:

- 1) Menentukan maksud dan tujuan evaluasi,
- 2) Merumuskan informasi yang akan dicari atau memfokuskan evaluasi dan menentukan cara pengumpulan data,
- 3) Menentukan cara pengumpulan data, misalnya: survei atau yang lain.

4) menentukan pula pendekatan dalam pengumpulan data. Terdapat beberapa prosedur pengumpulan data dengan pendekatan pendekatan kuantitatif, misalnya observasi, survei atau lainnya.

b) Mengembangkan teknik evaluasi

Setelah metode pengumpulan data ditentukan, selanjutnya ditentukan teknik yang akan digunakan dan kepada siapa teknik evaluasi tersebut ditujukan (responden: pembina, penyelenggara, pengguna layanan atau para pihak yang berkepentingan). Dalam menyusun teknik harus memperhatikan, hal berikut:

- 1) Validitas adalah keabsahan teknik yang dievaluasi.
- 2) Reliabilitas adalah ketetapan hasil yang diperoleh. Pengukuran hasilnya harus sama, bila melakukan pengukuran dengan orang yang sama dalam waktu yang berlainan atau orang yang lain dalam waktu yang sama.
- 3) Objektivitas adalah upaya penerjemahan hasil pengukuran dalam bilangan atau pemberian skor tidak terpengaruh oleh siapa yang melakukan.
- 4) Standarisasi untuk memastikan evaluator mempunyai persepsi yang sama dalam mengukur karena adanya petunjuk khusus pengisian data.
- 5) Relevansi adalah kepatuhan untuk mengembangkan berbagai pertanyaan yang terkait dengan evaluasi.
- 6) Mudah digunakan.

c) Mengumpulkan Data Evaluasi

Cara pengumpulan data dilakukan dengan cara berbeda-beda tergantung sifat data yang hendak dikumpulkan. Pada data kuantitatif, pengumpulan data dapat dengan menggunakan metode survei. Sedangkan pada data kualitatif pengumpulan data dengan melakukan observasi atau *mystery shopping*. Selanjutnya, untuk perilaku pemberi layanan, data yang dikumpulkan melalui observasi atau *mystery shopping*. Hasil pengumpulan data dituangkan dalam KKE.

d) Mengolah dan menganalisa data

Setelah data yang diperlukan sudah terkumpul, maka langkah berikutnya adalah mengolah dan menganalisis data. Dalam menganalisis data dan menafsirkannya (menginterpretasikan) harus berdasarkan hasil data yang telah berhasil didapatkan. Kemudian menyajikannya dalam bentuk yang mudah dipahami dan komunikatif. Hasil pengolahan data dan analisis data dituangkan dalam KKE.

e) Menyusun simpulan hasil evaluasi.

Berdasarkan hasil analisa evaluasi yang dilakukan, maka dapat ditarik beberapa simpulan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Membahas simpulan hasil evaluasi dengan pihak penyelenggara pelayanan dan pemberi tugas evaluasi yang dituangkan dalam KKE.

fj Menyusun Laporan

Melaporkan merupakan langkah terakhir kegiatan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik. Laporan disusun dengan format yang telah disepakati. Langkah terakhir evaluasi ini erat dengan tujuan evaluasi

### Tahap Pelaporan

Laporan hasil analisa evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik memuat mulai dari tahap pelaksanaan hingga penyelenggara evaluasi.

Adapun awal strategi evaluasi adalah cara penilaian terhadap penyelenggaraan pelayanan publik antara lain meliputi:

1. Membandingkan kinerja awal unit penyelenggaraan pelayanan publik sebelum evaluasi dengan kinerja saat dievaluasi.
2. Membandingkan kondisi awal unit penyelenggara pelayanan publik dengan kondisi saat dievaluasi atau membandingkan unit penyelenggara pelayanan publik satu dengan yang sejenis ditempat lain.
3. Mengumpulkan informasi mengenai tindak lanjut terhadap saran perbaikan yang diberikan oleh evaluator periode sebelumnya.
4. Hambatan dan kendala pelaksanaan tindak lanjut hasil evaluasi tahun lalu, jika cukup relevan perlu dilaporkan kepada atasan penyelenggara pelayanan publik.
5. Laporan disusun berdasarkan KKE

BAB III  
PELAPORAN HASIL EVALUASI

1. Hasil dari evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik dituangkan dalam Laporan Hasil Evaluasi (LHE) yang memuat:
  - a. Tujuan
  - b. Sasaran
  - c. Ruang lingkup
  - d. Waktu
  - e. Pelaksana
  - f. Periode
  - g. Hasil evaluasi
  - h. Saran perbaikan
2. Bagi Penyelenggara Pelayanan Publik yang sudah pernah dievaluasi, pelaporan hasil evaluasi diharapkan menyajikan informasi tindak lanjut dari saran perbaikan tahun sebelumnya.
3. Laporan Hasil Evaluasi (LHE) disampaikan kepada pembina/ penanggungjawab.

BAB IV  
PENUTUP

Hasil dari evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik digunakan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik dan untuk menghasilkan inovasi pelayanan publik menuju terciptanya pelayanan prima.

Evaluasi ini dapat dilakukan baik internal maupun eksternal organisasi. Agar penyelenggaraan pelayanan publik berjalan dengan baik sesuai dengan harapan, maka penyelenggara melakukan pemantauan secara rutin dan melakukan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara periodik.

WALIKOTA MANADO,

ttd

G. S. VICKY LUMENTUT

Salinan sesuai dengan aslinya



**BUDI PASKAH**

PEMBINA, IV/ a  
NIP. 19730422 199303 2 004