

PEDOMAN EVALUASI KINERJA PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

Berisikan :

- Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.
- Pengendalian Gratifikasi di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- Pedoman Pembatasan Pertemuan/Rapat di Luar Kantor Dalam Rangka Peningkatan Efisiensi dan Efektivitas Kerja Aparatur.
- Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja dan Tata Cara Reviu Atas Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Pedoman *Mystery Shopping* Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.
- Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional.
- Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Pedoman Standar Pelayanan.
- Pedoman Evaluasi Reformasi Birokrasi Instansi Pemerintah.
- Petunjuk Pelaksanaan Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.
- Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
- Pelaksanaan Undang-undang Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-undang Tentang Pelayanan Publik.

Penerbit :
CV. Duta Nusindo Semarang