



BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.1716, 2014

KEMENPAN RB. Pelayanan Publik. *Mystery Shopping*. Pedoman.

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 31 TAHUN 2014

TENTANG

PEDOMAN *MYSTERY SHOPPING* PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI

Menimbang : a. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman *Mystery Shopping* Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, (Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038);

2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI TENTANG PEDOMAN *MYSTERY SHOPPING* PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

- (1) *Mystery Shopping* adalah salah satu teknik survei dalam menilai kualitas pelayanan publik dengan cara menugaskan seseorang atau sekelompok orang untuk berkunjung ke unit pelayanan dengan berpura-pura sebagai pengguna jasa untuk mengalami, mengamati, dan menilai kesesuaian layanan dengan standar pelayanan;
- (2) Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan publik;
- (3) *Mystery shopper* atau *Shopper* adalah seseorang atau sekelompok orang yang ditugaskan untuk berkunjung kepada unit pelayanan publik dengan berpura-pura sebagai pengguna jasa untuk mengalami, mengamati dan menilai suatu layanan publik;
- (4) Pemberi tugas adalah Pembina/Penanggung jawab/Penyelenggara pelayanan publik yang menugaskan *shopper* untuk menilai suatu layanan publik;
- (5) Menteri adalah Menteri yang bertanggung jawab di bidang Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Pasal 2

- (1) Pemberi tugas dapat menugaskan *shopper* melakukan *mystery shopping* suatu jenis layanan publik;
- (2) *Shopper* melaporkan hasil survei kepada pemberi tugas.

(3) Pasal 3

Pedoman *Mystery Shopping* sebagaimana tercantum dalam lampiran ini merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Pasal 4

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan dan mengundang Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 17 Oktober 2014
MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA,

AZWAR ABUBAKAR

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 17 Oktober 2014
MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

AMIR SYAMSUDIN

LAMPIRAN

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN

APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI TENTANG PEDOMAN
MYSTERY SHOPPING PENYELENGGARAAN

PELAYANAN PUBLIK

NOMOR : 31 TAHUN 2014

TANGGAL : 17 OKTOBER 2014

PEDOMAN

MYSTERY SHOPPING PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

BAB I

PENDAHULUAN

A. Pendahuluan

Bagian penjelasan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik secara eksplisit menyatakan bahwa negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan admistratif. Kenyataannya, penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Untuk itu, kualitas pelayanan publik harus ditingkatkan secara berkelanjutan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, dibutuhkan adanya salah satu teknik survei, yaitu *mystery shopping*, yang dapat dipergunakan untuk menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.

B. Tujuan dan sasaran

1. Tujuan *mystery shopping* ini adalah untuk :
 - a) menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik;
 - b) sebagai saran perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Sasaran *mystery shopping* ini adalah :
 - a) memperbaiki penyelenggaraan pelayanan publik;

- b) mendorong penyelenggaraan pelayanan publik agar menjadi lebih inovatif.

C. Ruang lingkup

Ruang lingkup survei dengan *mystery shopping* terbatas penyelenggaraan pelayanan publik yang bersifat langsung maupun tidak langsung dan bukan layanan publik yang bersifat *on line service* atau yang berbasis *web sites*. *Mystery shopping* hanya terbatas pada layanan petugas bagian depan (*front office services*) dan layanan petugas pada meja akhir (*after service treatment*), yang meliputi :

1. Tahap pendaftaran, yang terdiri dari pengambilan formulir dan penyerahan dokumen;
2. Tahap pembayaran (jika ada);
3. Tahap pengambilan produk layanan, termasuk di dalamnya adalah pelayanan atas komplain/keluhan.

D. Pengertian dan prinsip *mystery shopping*

1. Pengertian

Mystery Shopping adalah salah satu teknik survei untuk melihat kondisi aktual dengan cara mengirimkan seseorang secara rahasia yang telah dilatih sebagai *shopper* untuk melakukan survei suatu jenis layanan publik. *Shopper* mencatat seluruh hasil pengamatan dan pengalaman ketika mengakses suatu jenis layanan dari suatu unit pelayanan publik.

2. Prinsip

a) Rahasia

Dalam melakukan *mystery shopping* harus dijaga kerahasiaan *shopper* maupun kerahasiaan waktu melakukan pelaksanaan survei ("*shopping*").

b) Obyektif

Shopper harus bersikap obyektif berdasarkan hal yang diamati dan dialami serta tidak menyampaikan opini atau pendapat yang bersifat subjektif. *Shopper* tidak melakukan pengamatan dan penilaian terhadap petugas layanan secara perorangan, tetapi pemberian layanan (*services delivery*) yang dilakukan oleh unit pelayanan publik.

BAB II

ASPEK PENGUKURAN *MYSTERY SHOPPING*

Dalam melaksanakan *mystery shopping* aspek yang dinilai, adalah:

1. Petugas layanan

Dalam *mystery shopping* petugas layanan menjadi hal utama yang akan dinilai oleh *shopper*. *Shopper* akan menilai sikap dan penampilan serta pengetahuan petugas terkait layanan yang diberikan pada saat petugas melayani pengguna layanan.

2. Prosedur Layanan

Selain petugas layanan, *shopper* juga akan menilai prosedur layanan suatu jenis layanan. *Shopper* akan mengalami dan mengamati tata cara layanan yang harus dijalani. Prosedur yang harus dijalani *shopper*, apakah pendek atau panjang? Mudah atautukah sulit?

3. Sarana dan Prasarana

Shopper akan menilai eksterior dan interior gedung. Untuk eksterior gedung, seperti: papan nama kantor (mudah terbaca dan terlihat), letak gedung kantor (akses menuju gedung/kantor pelayanan). Sedangkan interior gedung, seperti: ruang tunggu (a.l: pendingin udara, TV, koran/majalah, layar monitor), sistem antrian layanan, layanan orang tua dan berkebutuhan khusus (disabilitas), pengeras suara, meja layanan.

4. Informasi

Shopper akan menilai keberadaan media informasi jenis layanan yang ada pada unit pelayanan publik, seperti: prosedur (*flow chart*) produk layanan, papan tarif/biaya produk layanan, maklumat layanan, Layar Monitor produk layanan, petugas layanan informasi dan pengaduan.

BAB III

TAHAPAN DAN PROSES *MYSTERY SHOPPING*A. Tahapan *Mystery Shopping*

Dalam melakukan suatu *mystery shopping* diperlukan beberapa tahapan sebagai berikut:

1. Tahap Persiapan

- a. Menentukan tujuan *mystery shopping*.
- b. Menentukan objek atau jenis layanan yang akan di survei.
- c. Pengumpulan data atau informasi awal objek atau jenis layanan yang akan disurvei.
- d. Menyusun program pelaksanaan *mystery shopping* (apa yang perlu dilihat, waktu, petugas *shopper*, lokasi, penentuan jumlah sample)
- e. Pembekalan teknis tentang *mystery shopping*.
- f. Penyiapan surat tugas bagi *shopper*.

2. Pelaksanaan *Mystery Shopping*

- a. Membawa surat tugas bagi *shopper*.
- b. Mengumpulkan informasi sesuai program yang telah direncanakan. Selain itu dapat diperoleh dari bertanya kepada pemberi layanan maupun kepada pengguna layanan. Dalam mengumpulkan informasi *shopper* dapat menjadi pendamping seorang pengguna layanan.
- c. Jika terjadi kendala, *shopper* berkonsultasi dengan pemberi tugas.
- d. Hasil pelaksanaan *mystery shopping* didokumentasikan.
- e. Mengolah hasil pelaksanaan *mystery shopping* untuk diambil kesimpulan

3. Pelaporan

- a. Menyusun hasil *mystery shopping*.
- b. Laporan hasil *mystery shopping* bisa berupa bentuk surat atau bentuk bab.
- c. Laporan hasil *mystery shopping* sekurang-kurangnya berisi :
 1. Jenis pelayanan/unit pelayanan yang menjadi objek *mystery shopping*.
 2. Waktu pelaksanaan.
 3. Lokasi.
 4. Simpulan hasil dokumentasi *mystery shopping*.

5. Saran perbaikan.

6. Distribusi laporan hanya kepada pemberi tugas

B. Proses *Mystery Shopping*

1. Persiapan pelaksanaan *mystery shopping*

Langkah-langkah dalam persiapan terdiri dari:

- a) Pemberi Tugas/Penanggujawab membuat *check-list* tugas untuk MS yang akan dijalankan. *Check-list* tugas dibuat berdasarkan standard layanan unit yang akan disurvei.
- b) Koordinator/Supervisor menyesuaikan lembar *check-list* yang telah tersedia (terlampir) berdasarkan kebutuhan survei yang akan dilaksanakan dan disesuaikan dengan standar layanan unit yang akan disurvei.
- c) Koordinator/Supervisor memberi pengarahan kepada para *shopper* yang telah mendapatkan tugas untuk ke lapangan melakukan survei.
- d) Koordinator/Supervisor meminta para *shopper* untuk mempelajari *check-list* tugasnya masing-masing.
- e) Koordinator/Supervisor memberi pengarahan kepada para *shopper* tentang rencana kerja di lapangan.

2. Pengumpulan Data

Langkah-langkah dalam pengumpulan data terdiri dari:

- a) *Shopper* mendatangi lokasi unit layanan yang akan disurvei guna melakukan orientasi.
- b) *Shopper* pada saat melakukan orientasi sekaligus melakukan observasi untuk 'memotret' kondisi eksterior dan interior kantor unit layanan bersangkutan serta media informasi yang memuat maklumat layanan, prosedur layanan, waktu dan biaya layanan, dan sebagainya.
- c) Setelah orientasi dan observasi dilakukan, selanjutnya *Shopper* mengakses layanan sesuai dengan tahapan dan prosedur layanan yang berlaku.
- d) Selesai mengakses layanan sesuai dengan tahapan dan prosedur yang berlaku sampai kepada tahapan yang dimungkinkan, *shopper*

meninggalkan area dan mencari tempat 'aman' untuk mengisi lembar check-list. Hal ini penting segera dilakukan agar *Shopper* tidak lupa terhadap hal-hal yang telah dialami dan disaksikan.

- e) Sesampainya di *basecamp* lapangan, *Shopper* hendaknya segera melakukan tabulasi (data entry) dengan aplikasi yang telah disediakan.

3. Pengolahan Data

Data yang diolah terdiri dari data hasil tabulasi dan data catatan kunjungan (*shopping*).

- a) Data tabulasi ketika telah di-*entry* oleh *Shopper* ke aplikasi yang disediakan, maka secara otomatis akan dikompilasi untuk menghasilkan informasi-informasi tertentu (yang ditentukan sebelumnya).
- b) Data catatan kunjungan (*shopping*), misalnya:
- 1) Peta situasi yang perlu didokumentasikan.
 - 2) Bagan alur pelayanan.
 - 3) Keadaan di lapangan.

BAB IV

PELAPORAN

A. Laporan *Shopper* kepada Koordinator/Supervisor

- 1) *Shopper* melaporkan hasil surveinya kepada Supervisor dengan cara:
 - a) *Shopper* mengisi lembar check-list dan lembar catatan kunjungan.
 - b) Lembar check-list ini adalah lembar yang dirancang sedemikian rupa dan berupa hasil *mystery shopper* terhadap pelayanan.
 - c) Lembar catatan kunjungan berupa lembar yang berformat bebas, yang isinya mencerminkan bagaimana proses shopping ini dilakukan.
 - d) *Shopper* melakukan tabulasi berdasarkan isian lembar check-list dan melakukan analisis awal hasil tabulasi tersebut.
- 2) Laporan *Shopper* kepada Koordinator/Supervisor berupa draft laporan *mystery shopper* yang berdasar dari:
 - a. Hasil pengolahan data dan analisis awal atas lembar *check-list*.

- b) Rangkuman catatan-catatan penting kunjungan/survei yang dilakukan.
 - c) Lembar check-list dan catatan kunjungan/survei yang telah diisi
 - d) Bukti-bukti pelengkap yang didapatkan selama kunjungan/survei.
- 3) Sistematika penulisan draft Laporan *Shopper* kepada pemberi tugas, meliputi:
- a) Bab 1 Pendahuluan.

Memuat informasi pelaksanaan *mystery shopper* seperti waktu, peralatan dan perlengkapan pendukung yang digunakan
 - b) Bab 2 Profil Unit Pelayanan Publik.

Memuat informasi struktur unit pelayanan publik, standar pelayanan.
 - c) Bab 3 Hasil *Mystery Shopping*.

Memuat informasi setiap aspek penilaian dan hasil temuan lapangan.
Hasil foto dan rekaman audio/video (jika bisa)
 - d) Bab 4 Kesimpulan.

Kesimpulan merupakan pendapat dari hasil analisa dan temuan *mystery shopper*
- 4) Penulisan draft Laporan *Shopper* bukan berdasar penjelasan pribadi.

BAB V
PENUTUP

Hasil dari *Mystery Shopping* dapat disampaikan kepada penyelenggara pelayanan publik oleh pemberi tugas untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan dapat mendorong terciptanya inovasi pelayanan publik.

Selain itu, *Mystery Shopping* dapat digunakan sebagai salah satu teknik survei dalam melakukan penilaian penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelaksanaan *Mystery Shopping* dapat dilaksanakan oleh internal maupun eksternal penyelenggara pelayanan publik.

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN
REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA,

AZWAR ABUBAKAR