



SALINAN

**MENTERI
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA**

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);
- b. 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...

MEMUTUSKAN :

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

Pasal 1

Dalam peraturan 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 melaksanakan *Mystery Shopping*
- (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.

Pasal 3

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

Pasal 4

Peraturan ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahui, memerintahkan dan mengundangkan dalam Berita Negara Republik Indonesia

Agar ...
Agar setiap orang mengetahui, memerintahkan dan
mengundang dalam Berita Negara Republik
Indonesia

Ditetapkan di Jakarta

pada tanggal 17 Oktober 2014

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

AZWAR ABUBAKAR

Diundangkan di Jakarta

pada tanggal 17 Oktober 2014

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

AMIR SYAMSUDIN

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2014 NOMOR 1716

Salinan sesuai dengan aslinya

KEMENTERIAN PANRB

Kepala Biro Hukum, Komunikasi dan Informasi Publik,

ttd

Herman Suryatman

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) memberikan saran perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Sasaran *mystery shopping* ini adalah :
 - a) memperbaiki penyelenggaraan kualitas pelayanan publik;
 - b) mendorong penyelenggaraan pelayanan publik agar menjadi lebih inovatif.

c. memenuhi ...

c) memenuhi harapan masyarakat terhadap pelayanan publik.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup survei dengan *mystery shopping* terbatas penyelenggaraan pelayanan publik yang bersifat langsung maupun tidak langsung, jadi 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 pengaduan pelayanan.

D. Pengertian dan prinsip *mystery shopping*

1. Pengertian

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. Prinsip

a) Rahasia

Dalam melakukan *mystery shopping* harus dijaga kerahasiaan *shopper* maupun kerahasiaan waktu melakukannya.

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, melainkan terhadap pemberian layanan (*services delivery*) yang dilakukan oleh unit pelayanan publik.

E. Syarat ...

E. Syarat – syarat *mystery shopper* :

- 1) Memahami objek yang akan di evaluasi.
- 2) Memenuhi integritas dan moralitas yang etis.
- 3) Mematuhi kode etik dan kode perilaku *mystery shopping*.

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 sesuai standar pelayanan. *Shopper* akan mengalami dan mengamati tata cara layanan yang harus dijalani.

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, antara lain : ruang tunggu, sistem antrian layanan, layanan orang tua dan berkebutuhan khusus (rentan).

4. Informasi

Shopper akan menilai keberadaan media informasi jenis layanan yang ada pada unit pelayanan publik, antara lain : produk layanan, standar pelayanan, maklumat layanan, dan sarana pengaduan pelayanan.

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 *mystery shopping*.
- c. Pengumpulan data atau informasi awal objek atau jenis layanan yang akan dinilai.
- 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...

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*

Pemberi Tugas / Penanggung Jawab :

- a) membuat *check-list* tugas untuk *mystery shopping* yang akan dijalankan. *Check-list* tugas dibuat berdasarkan standar layanan unit yang akan di *mystery shopping*kan.
- b) memberi pengarahan kepada para *shopper* yang telah mendapatkan tugas untuk ke lapangan melakukan survei.
- c) meminta para *shopper* untuk mempelajari *check-list* tugasnya masing-masing.
- d) memberi pengarahan kepada para *shopper* tentang rencana kerja di lapangan.

2. Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan :

- a) mendatangi lokasi unit layanan yang akan disurvei guna melakukan orientasi.
- b) melakukan observasi untuk 'memotret' kondisi eksterior dan interior kantor unit layanan bersangkutan serta media informasi yang memuat standar dan maklumat layanan.
- c) *shopper* mengakses layanan sesuai dengan tahapan dan prosedur layanan yang berlaku.
- d) data yang dikumpulkan sesuai dengan diminta dalam *check-list*, misalnya :
 - 1) Peta situasi yang perlu didokumentasikan
 - 2) Bagan alur pelayanan
 - 3) Keadaan di lapangan
- e) hasil *mystery shopping* dituangkan dalam kertas kerja.
- f) hasil pengumpulan data dianalisa dan disimpulkan dalam kertas kerja.

BAB IV
PELAPORAN

A. Laporan *shopper* kepada Pemberi Tugas / Penanggung Jawab

- 1) Laporan hasil *mystery shopping* dapat berupa bentuk surat atau bentuk bab.

- 2) Laporan bentuk bab dapat disusun sebagai bentuk:
 - a) Bab 1 Pendahuluan.
Memuat informasi umum jenis pelayanan publik yang di *mystery shopping*, profil dan waktu pelaksanaan.
 - b) Bab 2 Kondisi Yang Diperoleh.
 - c) Bab 3 Hasil *Mystery Shopping*.
Penulisan hasil *mystery shopping* harus berdasarkan data yang diperoleh, bukan persepsi pribadi *shopper*.
 - d) Bab 4 Kesimpulan dan saran.
Menyimpulkan hasil *mystery shopping* dan memberikan saran perbaikan

BAB V

EVALUASI, MONITORING DAN PEMBINAAN *MYSTERY SHOPPING*

- 1) Evaluasi *mystery shopping* adalah rangkaian kegiatan membandingkan hasil penilaian aspek-aspek pengukuran *mystery shopping* dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Aspek-aspek apa saja yang mempengaruhi keberhasilan dan/atau kegagalan dalam rangka memperbaiki penyelenggaraan kualitas pelayanan publik. Proses evaluasi juga mempertimbangkan pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
- 2) Monitoring merupakan rangkaian mengikuti kegiatan mulai dari awal pelaksanaan *mystery shopping* sampai dengan selesai dan aspek-aspek yang mempengaruhi kelancaran pelaksanaan *mystery shopping*.
- 3) Pembinaan *mystery shopping* dilakukan oleh Pembina/ Penanggungjawab/ Penyelenggara Pelayanan Publik.

BAB VI

PENUTUP

- 1) Hasil dari *mystery shopping* diberikan kepada pemberi tugas. Selain itu, dapat disampaikan pada penyelenggara pelayanan publik oleh pemberi tugas untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan dapat mendorong terciptanya inovasi pelayanan publik.
- 2) *Mystery shopping* dapat digunakan sebagai salah satu teknik survei dalam melakukan penilaian penyelenggaraan pelayanan publik
- 3) Pelaksanaan *mystery shopping* dapat dilaksanakan oleh internal maupun eksternal penyelenggara pelayanan publik.

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

AZWAR ABUBAKAR

Salinan sesuai dengan aslinya
KEMENTERIAN PANRB
Kepala Biro Hukum, Komunikasi dan Informasi Publik,

ttd

Herman Suryatman