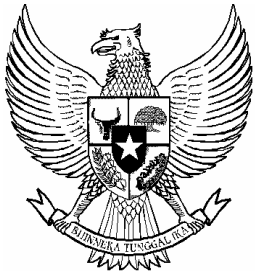

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

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 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 mengundangkan 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 admisitratif. 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.