

**PPWI**

## **Karutan Kebumen Inisiasikan Mystery Shopping Secara Mandiri**

**Rita Puspita Dewi - [KEBUMEN.PPWI.OR.ID](http://KEBUMEN.PPWI.OR.ID)**

Jun 21, 2024 - 13:08





Kebumen, INFO\_PAS- Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, Kepala Rumah Tahanan Negara (Rutan) Kelas IIB Kebumen Kementerian Hukum dan HAM Jawa Tengah, Tri Mulyono lakukan Mystery Shopping secara mandiri bekerjasama dengan BRI Cabang Kebumen, Kamis (21/06/2024).

Mystery Shopping mandiri merupakan salah satu teknik survei dalam menilai kualitas pelayanan publik dengan cara menugaskan seseorang atau sekelompok orang yang disebut Mystery Shopper, untuk berkunjung ke unit pelayanan dengan berpura-pura sebagai pengguna jasa. Kemudian mengalami, mengamati, dan menilai kesesuaian standar pelayanan.

“Jadi 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”terang Tri Mulyono.

Tri Mulyono Kepala Rutan Kelas IIB Kebumen, beserta jajarannya juga terus berkomitmen untuk mewujudkan Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) melalui Reformasi Birokrasi, khususnya dalam hal pencegahan korupsi dan peningkatan kualitas pelayanan publik, dan Mystery Shopping ini merupakan salah satu caranya.

Dalam Mystery Shopping, Tri Mulyono mengungkapkan ada beberapa aspek yang dinilai seperti petugas layanan. Dalam mystery shopping petugas layanan menjadi hal utama yang akan dinilai oleh shopper. Shopper akan menilai sikap dan penampilan, pengetahuan petugas terkait layanan yang diberikan pada saat petugas melayani pengguna layanan.

Kedua Prosedur Layanan. Dimana, shopper akan menilai prosedur layanan suatu jenis layanan. Shopper juga akan mengalami dan mengamati tata cara layanan yang harus dijalani. Prosedur yang harus dijalani shopper, apakah pendek atau panjang, Mudah atautukah sulit.

Ketiga 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). Kemudian untuk interior gedung, seperti ruang tunggu (pendingin udara, TV, koran/majalah, layar monitor), sistem antrian layanan, layanan orang tua dan berkebutuhan khusus (disabilitas), pengeras suara serta meja layanan.

Ke empat 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.

Dari hasil penilaian atau pengamatan yang dilakukan Shopper nantinya akan dijadikan bahan sebagai evaluasi dan pembenahan Rutan Kebumen. Utamanya jika ditemukan pelayanan yang belum memenuhi standar.

“Dari sejumlah aspek itu semua akan di amati dan dinilai, dan jika nanti ada temuan yang kurang atau tidak sesuai akan dilaporkan ke saya, kemudian akan saya lakukan pembenahan dan perbaikan, jadi ini benar benar real tanpa rekayasa,”tambah Tri Mulyono.

Tri Mulyono juga menyampaikan bahwa gagasan ini dilakukan dengan mengandeng pihak luar, dalam hal ini seseorang pegawai dari Bank BRI yang berkompeten dibidang analisis pelayanan Publik.

“ Untuk melakukan Mystery Shopping saya mengandeng pihak pegawai Bank BRI Cabang Kebumen untuk menjadi Shopper. Tentunya orang yang berkompeten secara keilmuannya dalam menilai bagaimana standar pelayanan publik yang baik, yang diterapkan di Unit pelayan, dan seluruh petugas rutan tidak ada yang tahu atau mengenali orang yang saya tugaskan”imbuh Karutan Kebumen.

Selain itu, Rutan Kelas IIB Kebumen juga terus melakukan perubahan dalam mencapai sasaran Reformasi Birokrasi dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik serta memudahkan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Harapannya agar masyarakat merasakan hasil percepatan Reformasi Birokrasi, pembangunan Zona Integritas menuju WBK WBBM.

“ Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satunya menggunakan teknik survei, yaitu mystery shopping, yang dapat dipergunakan untuk menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik,”tutupnya.

(HumasRumen)