

IMPLEMENTASI *MYSTERY SHOPPING* SEBAGAI METODE EVALUASI PELAYANAN PUBLIK BERKELANJUTAN

Andi Supriadi ¹, Erna ², Herdi Syam ³

Universitas Puangrimaggalatung, Sengkang, Indonesia ^{1,2}
Politeknik Negeri Samarinda, Samarinda, Indonesia ³
E-mail korespondensi : herdisyam3@gmail.com^{3*)}

ABSTRAK

Mystery Shopping telah digunakan di berbagai negara Eropa dan Amerika sebagai alat ukur yang objektif dalam evaluasi kualitas layanan standar organisasi baik itu organisasi publik maupun organisasi bisnis. Hasil dari mystery shopping akan menjadi laporan kepada organisasi sebagai alat perbaikan kualitas pelayanan berkelanjutan. Fokus dari penelitian ini adalah untuk menganalisis (1) secara universal implementasi metode mystery shopping di berbagai sektor melalui tinjauan penelitian dan jurnal dari berbagai negara (2) bagaimana pentingnya organisasi publik maupun bisnis untuk mengembangkan berbagai metode perbaikan kualitas pelayanan berkelanjutan salah satunya dengan implementasi Mystery Shopping. Dalam penelitian ini kami memilih lokasi yaitu Kantor Kecamatan Tempe, Kecamatan Tanasitolo, Kecamatan Sabbangparu dan Kecamatan Pammana yang secara administratif berada di Kabupaten Wajo, Sulawesi Selatan. Metode Mystery Shopping adalah menggunakan pengunjung atau Msytery Shopper yang berperan sebagai masyarakat yang membutuhkan layanan kemudian mengukur pengalaman nyata mereka dan kemudian peneliti akan melakukan wawancara mengenai bagaimana perasaan pengunjung rahasia mengenai kualitas pelayanan dan apa yang dirasakan oleh pimpinan maupun pegawai kecamatan dalam Implementasi Mystery Shopping. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi mystery shopping sebagai metode evaluasi pelayanan publik berkelanjutan sangat efektif dan objektif dalam memberikan hasil pengamatan, hal ini terlihat dari laporan mystery shopper yang terkonfirmasi dengan hasil wawancara dengan penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat pengguna layanan publik.

Kata kunci: *Mystery Shopping*; pelayanan publik; berkelanjutan.

ABSTRACT

Mystery Shopping has been used in various European and American countries as an objective measuring tool in evaluating the standard service quality of organizations, both public organizations and business organizations. The results of the mystery shopping will be a report to the organization as a tool for continuous service quality improvement. The focus of this study is to analyze (1) universally the implementation of mystery shopping methods in various sectors through

research reviews and journals from various countries (2) how important it is for public and business organizations to develop various methods of continuous service quality improvement, one of which is the implementation of Mystery Shopping. . In this study, we chose the location of the Tempe District Office, Tanasitolo District, Sabbangparu District and Pammana District which are administratively located in Wajo District, South Sulawesi. The Mystery Shopping method is to use visitors or Mystery Shoppers who act as people who need services then measure their real experiences and then researchers will conduct interviews about how secret visitors feel about the quality of service and what is felt by the leadership and sub-district employees in the implementation of Mystery Shopping. The results of the study show that the implementation of mystery shopping as a method of evaluating sustainable public services is very effective and objective in providing observations, this can be seen from the mystery shopper report which was confirmed by the results of interviews with public service providers and public service users.

Keywords: *Mystery Shopping; public service; sustainable.*

PENDAHULUAN

Mystery Shopping merupakan salah satu bagian penting dari usaha organisasi dalam meningkatkan standar pelayanan, khususnya bagi organisasi sektor publik di Indonesia, mengingat wajah birokrasi di Indonesia dipandang buruk oleh berbagai kalangan masyarakat, mulai dari kedisiplinan aparat, kemampuan menggunakan teknologi, pungutan liar dan waktu pelayanan yang tidak jelas merupakan beberapa masalah yang sering dikeluhkan masyarakat. *Mystery Shopping* mulai dikenal dan dipergunakan sejak tahun 1940 di Amerika dan Eropa, awalnya metode ini dipergunakan untuk mengungkap berbagai kasus pencurian di pabrik dan gudang pada masa itu, seperti tugas detektif yang menyamar menjadi karyawan yang kemudian menyelidiki siapa yang menjadi dalang pelaku pencurian, dari metode awal ini

berkembang menjadi metode *Mystery Shopping* seperti saat ini.

Di Indonesia metode *Mystery Shopping* khususnya di sektor publik belum terlalu dikenal dan implementasinya masih sangat minim, padahal sudah ada regulasi yang mengatur mengenai hal tersebut, yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No.31 tahun 2014 tentang Pedoman *Mystery Shopping* Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

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 (Kemenpan RB 2014).

Mystery Shopping di Indonesia diimplementasikan pada sektor bisnis

hususnya Perbankan, Supermarket dan Restoran untuk kantor pemerintah masih sangat sedikit, hal ini terjadi karena kurangnya sosialisasi mengenai *metode mystery shopping*, tercatat bahwa lembaga yang bertugas untuk menangani mal administrasi di Indonesia yaitu Ombudsman Republik Indonesia menggunakan metode ini sejak tahun 2014 akan tetapi hal ini tidak diikuti oleh institusi publik lainnya.

Pelayanan publik atau kantor pemerintah membutuhkan sebuah metode evaluasi yang objektif dan sesuai kondisi nyata, penggunaan metode umum seperti angket yang dibagikan ke pengunjung maupun penempatan kotak saran di ruang tunggu masih perlu dilengkapi dengan metode yang lebih aktual yaitu *Mystery Shopping*. Praktik ini jelas sangat efektif dan efisien untuk mengevaluasi kinerja pelayanan publik di instansi pemerintah, dengan cara ini, Ombudsman bisa mengetahui potret aktual sebuah layanan yang sedang berjalan (Sjouke 2014).

KAJIAN PUSTAKA

Penelitian terdahulu berpendapat bahwa *Mystery Shopping* masih terus dapat berkembang menjadi metode yang efektif dalam peningkatan pelayanan di berbagai sektor dari masa ke masa. Seperti yang yang disampaikan oleh Finn dan Kayande, Penelitian tentang *mystery shopping* telah berusaha untuk menjawab berbagai pertanyaan termasuk cara

terbaik untuk mengintegrasikannya ke dalam program pengelolaan pelayanan yang lebih luas (Finn and Kayandé 1999).

Di Cina, (Lai and Chang 2013) melakukan penelitian mengenai implementasi *Mystery Shopping* temuan awal mereka menemukan bahwa implementasi *Mystery Shopping* meningkatkan pengalaman belanja pelanggan dan secara tidak langsung meningkatkan kinerja bisnis. Penelitian tersebut bertujuan untuk meningkatkan pengalaman belanja pelanggan pada restoran di Cina melalui implementasi *Mystery Shopping* yang diharapkan akan meningkatkan kepuasan pelanggan sekaligus meningkatkan kinerja bisnis dengan keinginan pelanggan untuk berkunjung kembali. Penelitian yang dilakukan melalui studi kasus pada Formosa Chang Restaurant. Penelitian menemukan bahwa pendekatan menggunakan Petugas *Mystery Shopping* yang direkrut dari pelanggan dengan pengalaman yang tidak menyenangkan dapat secara efektif mengatasi keengganan pelanggan China untuk memberi tahu penyedia layanan tentang pengalaman pribadi mereka sehingga perusahaan dapat terus mengembangkan metode yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh dan berkelanjutan.

Di India, (Singh 2014) melakukan penelitian eksplorasi untuk mengidentifikasi konsep intelegen dalam upaya memetakan kualitas pelayanan sekaligus menyusun

persyaratan petugas *mystery shopping* yang terlatih untuk melakukan tugas sebagai pelanggan intelegen. Kemudian peneliti membuat standar operasional untuk *metode mystery shopping* dan mendiskusikan kemungkinan pengembangan metode ini di bidang pemasaran dengan mengidentifikasi pertimbangan untuk mengevaluasi dan mengelola pelanggan intelegen.

Di Nigeria, (Oni, Oni, and Oni 2015) melakukan penelitian pada Bank di Deposit Money Bank dimana mereka merekomendasikan bahwa *mystery shopping* harus dievaluasi secara berkala kemudian upaya perbaikan dilakukan dengan pelatihan terjadwal untuk karyawan maupun pelatihan khusus tentang keterampilan dan peningkatan kompetensi, adapun beberapa metode latihan yang dapat diberikan adalah kursus, lokakarya dengan media tatap muka maupun media online.

Penelitian terhadap kualitas pelayanan adalah fungsi yang menghubungkan antara masyarakat dan penyedia pelayanan publik dalam hal ini Instansi Pemerintah, informasi yang dikumpulkan melalui penelitian kualitas pelayanan menjadi alat yang digunakan untuk mengidentifikasi masalah, memantau kinerja aparat penyedia pelayanan atau disebut Aparatur Sipil Negara, merancang dan mendefinisikan strategi perbaikan, kegiatan penelitian mengenai kualitas pelayanan publik terus dilakukan dalam upaya untuk menjawab keluhan masyarakat akan

salah satu “penyakit” birokrasi (Syam 2020).

State of the art

Artikel ini merupakan hasil penelitian yang terkait dengan *mystery shopping* sebagai objek yang diteliti karena mengingat bahwa objek tersebut masih menjadi sesuatu yang baru bagi institusi pemerintahan khususnya kantor Kecamatan maka dirasa perlu melakukan penelitian yang diharapkan nantinya hasilnya menjadi model acuan penerapan *mystery shopping* pada kantor-kantor pemerintah.

METODE

Pada penelitian ini kami Menggunakan artikel tentang *mystery shopping* dari berbagai belahan dunia sebagai bahan referensi. Penelitian ini dilakukan dalam metode penelitian kualitatif dengan wawancara sebagai teknik pengumpulan data dengan terlebih dahulu melakukan kegiatan kunjungan rahasia atau *mystery shopping* oleh petugas yang sudah terlatih pada lokasi penelitian, lokasi penelitian yaitu 4 Kantor Kecamatan yang terletak di Kabupaten Wajo Sulawesi Selatan yaitu Kecamatan Tempe, Kecamatan Tanasitolo, Kecamatan Pammana dan Kecamatan Sabbangparu, Dalam menetapkan informan dalam penelitian kualitatif, peneliti mengutip pendapat (Bungin 2011) yaitu menggunakan prosedur *purposive* yaitu memilih sumber informasi yang berasal dari informan yang dianggap sangat mengerti mengenai topik penelitian.

Dalam pengolahan data penelitian kualitatif kegiatan pertama yang dilakukan adalah reduksi dan kategorisasi data. Buku Miles dan Huberman *Qualitative Data Analysis* (1994) disajikan mengenai model-model penyajian data untuk analisis kualitatif yaitu salah satunya adalah model 2 yang dipakai untuk memantau komponen atau dimensi penelitian, yaitu dengan *checklist matriks*. Karena *matriks* itu tabel dua dimensi, maka pada barisnya dapat disajikan komponen atau dimensinya, pada kolom disajikan kurun waktunya. Isi checklist hanyalah tanda-tanda singkat (Miles 1994)

Langkah selanjutnya adalah tahap penarikan kesimpulan berdasarkan temuan. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila ditemukan bukti-bukti yang mendukung tahap pengumpulan data berikutnya. Proses untuk mendapatkan bukti-bukti inilah yang disebut sebagai verifikasi data. Apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang kuat dalam arti konsisten dengan kondisi yang ditemukan saat peneliti kembali ke lapangan maka kesimpulan yang diperoleh merupakan kesimpulan yang kredibel.

Langkah verifikasi yang dilakukan peneliti sebaiknya masih tetap terbuka untuk menerima masukan data, walaupun data tersebut adalah data yang tergolong tidak bermakna. Data yang dapat diproses dalam analisis lebih lanjut seperti absah, berbobot, dan kuat

sedang data lain yang tidak menunjang, lemah, dan menyimpang jauh dari kebiasaan harus dipisahkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Metode *mystery shopping*

Mystery Shopping adalah sebuah metode klasik yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada sebuah organisasi, di Indonesia istilah ini mulai dikenal pada tahun 2014 dengan terbitnya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2014 tentang Pedoman *Mystery Shopping* Penyelenggaraan Pelayanan Publik, akan tetapi organisasi publik belum terlalu familiar dengan metode ini berbeda dengan organisasi bisnis seperti bank dan *supermarket* sudah terlebih dahulu menggunakan *mystery shopping* sebagai metode evaluasi pelayanan.

Petugas *Mystery Shopping* atau yang disebut dengan nama *Mystery Shopper* melakukan kunjungan rahasia ke organisasi yang akan dievaluasi berdasarkan petunjuk bagian pelayanan organisasi tersebut tentang hal-hal apa saja yang akan menjadi fokus pengamatan dan penilaian, kemudian hasil kunjungan tersebut dilaporkan kembali pada bagian pelayanan organisasi sebagai bahan perbaikan kualitas pelayanan berkelanjutan. Untuk penelitian ini yang menjadi fokus penilaian *mystery shopping* disajikan sebagai berikut :

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 atukah 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.

Sumber : Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2014 tentang Pedoman *Mystery Shopping* Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Kemenpan RB 2014)

Pembahasan

1. Kedisiplinan pegawai

Kehadiran pegawai berpengaruh langsung pada kualitas pelayanan, jika ada bagian atau ada pegawai yang tidak hadir maka pekerjaan yang bersangkutan harus dikerjakan oleh pegawai lain, 1 atau 2 orang pegawai pengaruhnya mungkin tidak signifikan terhadap kinerja organisasi akan tetapi jika jumlahnya lebih dari 2 orang maka akan memberikan pengaruh pada kinerja khususnya pada pelayanan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan sumber daya manusia yang memiliki disiplin dan kompetensi kerja yang tinggi. Disiplin mencerminkan rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Ini mendorong moral dan realisasi tujuan organisasi (Itang 2015). Kedisiplinan merupakan salah satu faktor utama yang mendorong kinerja organisasi, apabila tingkat kedisiplinan dalam organisasi tinggi maka organisasi tersebut akan bertahan dan terus maju, akan tetapi apabila tingkat kedisiplinan dalam organisasi rendah maka akan memperlambat kinerja organisasi,

meningkatkan kesadaran terhadap kedisiplinan bagi aparatur negara di institusi publik bukan merupakan hal yang mudah, butuh komitmen semua pihak mulai dari pimpinan tertinggi sampai pada aparat pelaksanaan pelayanan. Kendala yang dihadapi oleh seorang Pegawai Negeri Sipil dalam peningkatan disiplin Pegawai Negeri Sipil adalah kurang tegasnya sanksi yang diberikan oleh pejabat yang berwenang serta lunturnya kedisiplinan Pegawai Negeri Sipil (Haydah 2012).

Penelitian ini dilakukan pada saat *pandemic covid 19* sedang mewabah sehingga kantor yang menjadi lokasi penelitian menerapkan *work from home* sehingga pegawai yang hadir di kantor hanya yang mendapatkan giliran pada hari itu, sebelum *pandemic covid 19* kedisiplinan pegawai bisa diukur menggunakan absensi sidik jari yang kemudian sinkron dengan data pada bagian SDM pemerintah daerah yang menjadi bagian yang melakukan pencocokan data untuk pembayaran tunjangan, sehingga kedisiplinan pegawai sangat bergantung pada pengawasan menggunakan absensi sidik jari. Sejak tahun 1970-an, beberapa perusahaan sedikitnya dari sepuluh Negara di dunia sudah menggunakan teknologi ini. Efisiensi menjadi dasar penggunaan sistem identifikasi sidik jari di perusahaan atau instansi, alat ini mendorong perusahaan untuk menghemat waktu, tenaga, sekaligus menjamin keamanan. Dengan demikian, bukti kehadiran pegawai (absensi) bisa didapat melalui alat ini.

Manfaat dari *fingerprint* ini adalah untuk meningkatkan disiplin kehadiran kerja pegawai serta menghindari praktek manipulasi absensi (Asmira 2016).

2. Waktu tunggu pelayanan

Efektivitas waktu tunggu sebelum dilayani merupakan salah satu indikator kualitasnya suatu pelayanan, masyarakat secara umum tidak suka menunggu terlalu lama, maka dari itu berbagai upaya dilakukan organisasi pelayanan publik untuk memberikan rasa nyaman pada masyarakat yang sedang menunggu, menetapkan waktu standar pelayanan, menyediakan sarana hiburan atau ruangan antri yang nyaman adalah beberapa hal yang wajib disediakan penyelenggara pelayanan publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang menjadi salah satu indikator kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik adalah waktu pelayanan (Kemenpan 2017).

Pada lokasi penelitian yaitu kantor kecamatan di Kabupaten Wajo berdasarkan hasil wawancara terlihat bahwa upaya untuk meminimalisir waktu tunggu masyarakat dilakukan dengan menyiapkan meja resepsionis sehingga pegawai dapat memetakan kebutuhan masyarakat sebelum dilayani oleh bagian terkait, termasuk dokumen yang harus dipersiapkan masyarakat sebelum dilayani disampaikan di meja

resepsionis walaupun masih secara garis besar akan tetapi hal ini dirasa cukup efektif karena masyarakat sudah menganggap registrasi pada resepsionis termasuk bagian dari pelayanan dan kemudahan mendapatkan informasi. Pemerintah dalam melaksanakan tugas dan fungsi pokoknya, dalam hal ini memberikan pelayanan tentunya mengacu pada pelayanan yang bersifat efektif dan efisien. Sudah menjadi hak masyarakat menerima pelayanan yang sederhana, jelas, kepastian waktu, akurasi, aman, bertanggung jawab, sarana, kemudahan, kedisiplinan, kesopanan, keramahan, dan kenyamanan dari pemerintah oleh masyarakat (Sutriadi, Dahlan, and Hasim 2018).

3. Identitas pegawai

Identitas pegawai atau petugas pelayanan wajib diketahui oleh masyarakat, salah satu hal yang membuat nyaman masyarakat dalam pelayanan adalah rasa akrab, dengan menggunakan papan nama pegawai langsung dikenali oleh masyarakat dan merupakan salah satu indikator profesionalisme, papan nama juga memudahkan penilaian bagi pegawai berprestasi, misalnya diadakan diadakan survei pegawai dengan kualitas pelayanan terbaik, dengan menggunakan papan nama masyarakat yang memberikan penilaian akan langsung mengetahui nama pegawai yang menurut mereka memberikan pelayanan sesuai harapan mereka.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia

nomor 11 tahun 2020 tentang Pakaian Dinas Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah, Bab V Pasal 14, Atribut Pakaian Dinas PNS terdiri atas; tanda Jabatan bagi Pejabat Struktural; lencana Korps Pegawai Republik Indonesia; papan nama; nama satuan kerja atau perangkat daerah; nama Kementerian Dalam Negeri, nama Pemerintah Daerah provinsi atau nama Pemerintah Daerah kabupaten/kota; lambang Kementerian Dalam Negeri atau Lambang Pemerintah Daerah provinsi dan Pemerintah Daerah kabupaten/kota; dan tanda pengenal (Kemendagri 2020) dalam regulasi ini ditetapkan mengenai pakaian dinas dan atribut pegawai negeri termasuk penggunaan papan nama dan tanda pengenal.

Pegawai pada kantor kecamatan di Kabupaten Wajo berdasarkan hasil pengamatan sebagian besar tidak menggunakan papan nama, begitu pula dengan kerapian berpakaian terlihat bahwa ada beberapa pegawai tidak berpakaian rapi, pegawai pria tidak memasukkan baju dan pegawai wanita tidak menggunakan sepatu.

Aparatur Sipil Negara (ASN) dituntut menjaga sikap dan perilaku termasuk penampilannya. Sebagai abdi negara, ASN mesti menjaga etika baik saat bertugas di kantor, maupun di lingkungan masyarakat. Sekretaris Badan Pengurus Cabang (BPC) Perhimpunan Hubungan Masyarakat (Perhumas) Manado, Windy Hapsarani mengatakan, para ASN harus

menampilkan citra baik kepada masyarakat. “ASN” adalah humas di kantornya masing-masing. Sebagai abdi negara, harus selalu memberikan teladan dalam semua hal. Baik tutur kata, status-status di media sosial hingga cara berpakaian,” Menurut Windy, hal ini perlu menjadi perhatian serius, agar tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah lebih meningkat. Apabila ASN malah menunjukkan perilaku buruk, pastinya ini sangat disayangkan (Hapsarani Windy 2019).

4. Sambutan

Salam berarti pernyataan dari seseorang kepada orang lain atau dalam bahasa Inggris “*Greeting*”. Ucapan salam merupakan tegur sapa yang mutlak diperlukan dalam pergaulan, baik pergaulan biasa apalagi pergaulan terhormat. Setiap bangsa, suku, dan kelompok pergaulan memiliki salam dengan keunikan dan keragaman masing-masing, dan salampun dapat disampaikan tanpa kata-kata, hanya dengan gerakan tertentu atau mimik wajah tertentu (Purwanto et al. 2017).

Greeting atau sambutan merupakan salah satu hal yang menjadi bahan evaluasi *mystery shopping*, kesan ramah bisa dibangun pada saat menyambut seseorang yang sedang berkunjung, menyambut dengan salam, bahasa tubuh atau berjabat tangan merupakan hal yang umum yang kita temui diberbagai situasi tidak terkecuali pada saat mendatangi kantor pelayanan publik. Gaya komunikasi merupakan faktor penting yang mampu menjaga

eksistensi pengunjung dalam dunia bisnis, maka dari itu komunikasi mendapatkan perhatian dari manajemen tiap perusahaan khususnya bagaimana menyambut konsumen.

Dalam institusi publik atau kantor pemerintah kalimat sambutan atau *greeting* berupa kalimat yang menanyakan kebutuhan, mempersilahkan masuk atau mempersilahkan duduk adalah beberapa sambutan yang diterima *mystery shopper* maupun yang dirasakan oleh masyarakat yang diwawancarai, saat dikonfirmasi pada pimpinan dan pegawai maka standar sambutan pada kantor kecamatan di Kabupaten Wajo sudah diimplementasikan pada standar pelayanan akan tetapi sambutan pada tiap kantor kecamatan memiliki skenario yang berbeda. *Mystery shopping* adalah alat yang sering digunakan untuk evaluasi kualitas layanan. Metode ini juga merupakan alat yang memungkinkan untuk memeriksa dan mengevaluasi keterampilan komunikasi karyawan untuk mengidentifikasi kelemahan mereka dan menentukan cara perbaikan (Jankal and Jankalová 2011).

5. Kualitas sumber daya manusia

Kualitas sumber daya manusia merupakan salah satu faktor kunci keberhasilan pelayanan publik, aparat atau pegawai yang berkualitas mampu memberikan pelayanan yang sesuai harapan masyarakat. *Mystery shopping* telah digunakan untuk mengukur secara objektif apakah pegawai mematuhi standar pelayanan organisasi, metode

ini kemudian menciptakan umpan balik yang memungkinkan organisasi melatih pegawainya untuk memberikan layanan berkualitas secara konsisten (Chen and Barrows 2015). Wajah birokrasi yang selama ini terkesan “berbelit-belit” timbul dari kemampuan aparat yang jauh dari kata berkualitas, masyarakat yang membutuhkan layanan kadang dihadapkan pada kondisi dimana prosedur tidak diinformasikan secara lengkap sehingga menyebabkan masyarakat harus datang beberapa kali sampai dokumen sebagai syarat pelayanan menjadi lengkap, maka dari itu dibutuhkan sebuah metode yang mampu memberikan umpan balik mengenai kualitas sumber daya manusia dan kualitas pelayanan.

Pada kantor kecamatan di Kabupaten Wajo berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara dapat disimpulkan bahwa kualitas sumber daya manusia khususnya aspek pengetahuan terhadap standar dan prosedur pelayanan dirasakan cukup baik, hal ini terlihat dari laporan *mystery shopper* yang menemukan bahwa ketika sudah melakukan registrasi di meja resepsionis kemudian diarahkan pada ruangan pelayanan maka pada ruangan tersebut akan diberikan penjelasan lengkap mengenai prosedur dan syarat pelayanan.

Mystery shopping telah digunakan untuk mengukur secara objektif apakah pegawai mengikuti visi standar kualitas pelayanan organisasi, kemudian metode ini menciptakan umpan balik yang memungkinkan organisasi melatih

anggotanya untuk memberikan layanan berkualitas secara konsisten. Menurut Joyce Cassar: Proyek *Mystery Shopper* tidak terjadi begitu saja. Ini berkembang selama beberapa tahun, didukung oleh kepemimpinan yang dinamis dan visioner, yang mengarah pada reformasi layanan publik di semua tingkatan, terutama yang terkait dengan organisasi dan manajemen pemerintahan, pembuatan kebijakan, koordinasi, implementasi, sistem layanan sipil, manajemen sumber daya manusia, transparansi, akuntabilitas, penyampaian layanan dan E-Services. Selain itu, proyek *Mystery Shopper* tidak dapat dilihat secara terpisah. Ini adalah hasil dan hasil dari upaya bersama untuk mereformasi administrasi Layanan Umum (Camiller 2019).

6. Ketepatan pelayanan

Selain kecepatan, dalam pelayanan ketepatan juga merupakan hal yang perlu mendapatkan perhatian serius, ketepatan pelayanan dapat diukur melalui respon yang diberikan pegawai terhadap layanan yang dibutuhkan masyarakat, jangan sampai terjadi kesalahan mengenai prosedur maupun ruangan pelayanan yang diarahkan.

Ketepatan pelayanan pada kantor kecamatan di Kabupaten Wajo terlihat dari hasil wawancara bahwa sudah ada pembagian tugas yang jelas antara sekretaris camat dan kepala seksi sehingga pelayanan terhadap masyarakat bisa dilakukan secara tepat berdasarkan seksi atau bagian yang dituju, berdasarkan laporan *mystery*

shopper terlihat bahwa setiap bagian sangat menguasai tugas pokok dan fungsi mereka, hal ini terlihat dari penjelasan yang sistematis dan spesifik mengenai persyaratan pelayanan. Implementasi *mystery shopping* mampu membuat karyawan sadar bahwa manajemen akan memeriksa kinerja mereka secara berkala menggunakan metode tersebut. mereka juga mengerti bahwa hasil *mystery shopping* akan menjadi pertimbangan dalam pemberian pelatihan dan penghargaan. *Responsiveness* adalah kesanggupan pegawai untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan masyarakat (Parasuraman, Zeithaml, and Berry 1988).

Untuk mendapatkan layanan yang tepat, penciptaan nilai bersama, dan penerapan pengalaman aktual pengguna sebagai pendorong inovasi layanan dipandang sebagai bahan perbaikan pelayanan yang penting untuk terus dikembangkan (Henze et al. 2012). Dalam upaya memperoleh gambaran aktual layanan, implementasi *mystery shopping* adalah sebuah metode yang mampu memberikan gambaran aktual, faktual dan objektif dari pelayanan sebuah organisasi karena praktiknya dilakukan melalui penyamaran dan sangat menjunjung tinggi prinsip rahasia.

7. Keramahan

Birokrasi merupakan jembatan penghubung antara kepentingan negara dengan kepentingan masyarakat, maka dari itu pelayanan publik sebagai salah

satu tugas birokrasi wajib menghadirkan rasa nyaman dan terus berupaya membangun kepercayaan masyarakat terhadap negara, salah satu hal yang bisa dilakukan birokrat dalam hal ini aktornya yaitu pegawai adalah memberikan pelayanan sesuai harapan masyarakat yaitu dengan bersikap ramah maupun memberikan kesan bersahabat. Keramahan merupakan bagian penting dalam proses pelayanan karena dapat berdampak pada kepuasan maupun meningkatkan kedekatan antara pegawai dengan masyarakat. Pegawai yang ramah dan bersahabat merupakan salah satu kunci dari kinerja pelayanan publik, karena suatu hubungan pelayanan publik dapat dikatakan sukses apabila pegawai berbuat baik dan ramah kepada masyarakat.

Dalam penelitian ini *mystery shopper* menemukan bahwa mayoritas pegawai ketika mengakhiri pelayanan berusaha menciptakan kesan ramah yaitu dengan bahasa tubuh maupun ungkapan verbal seperti mengucapkan terima kasih dan hati hati dijalan, walaupun terkesan merupakan ucapan sederhana, akan tetapi ungkapan-ungkapan seperti ini mampu memberi kesan ramah dan bersahabat sehingga masyarakat tidak enggan lagi berurusan dengan birokrasi.

Bank sebagai jasa keuangan telah memberikan layanan terbaik bagi pelanggan mereka untuk mendapatkan keunggulan kompetitif. Keintiman karyawan dan pelanggan dalam bank memiliki peran penting dalam kepuasan

pelanggan (Halim and Suryani 2013). Kepuasan pelanggan merupakan salah satu fokus utama industri keuangan untuk terus mempertahankan keunggulan kompetitif, karena persaingan yang sangat ketat menuntut mereka untuk terus berinovasi dalam upaya keberlanjutan bisnis, institusi publik walaupun melaksanakan pelayanan dengan monopoli tanpa ada unsur kompetitif didalamnya akan tetapi bukan menjadi sebuah alasan untuk tidak terus berupaya meningkatkan kepuasan masyarakat.

8. Kebersihan

Kondisi kantor yang nyaman dan bersih merupakan salah satu standar pelayanan yang memegang peranan penting dalam menciptakan kesan pelayanan yang berkualitas, penataan tempat parkir, kebersihan halaman, kenyamanan ruang tunggu sampai pada kebersihan toilet adalah beberapa poin yang mampu membangun kesan positif bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan, kebersihan dan kenyamanan mampu membuat masyarakat betah dan tidak merasa bosan menunggu apabila terjadi antrian pelayanan yang ramai maka dari itu, hal ini harus mendapatkan perhatian serius dari penyelenggara pelayanan publik khususnya pemerintah. Kondisi lingkungan kerja merupakan hal yang sangat mempengaruhi produktivitas pegawai. Salah satu hal yang bisa meningkatkan kualitas kondisi lingkungan kerja adalah dengan menjaga kebersihan ruangan atau kantor secara umum. Selain karena ruang kerja adalah tempat pegawai

menghabiskan waktu setiap harinya lingkungan kerja yang sehat juga dapat membuat pegawai bisa bekerja dengan nyaman dan produktif.

Dalam penelitian ini *mystery shopper* menemukan kondisi kebersihan yang yang tidak sesuai harapan, taman yang tidak terawat, sampah daun di halaman dan toilet yang kotor terekam dalam pengamatan *mystery shopper*, hal ini diperkuat oleh pernyataan masyarakat yang menjadi informan pada penelitian ini, yang menjadi sorotan adalah halaman dan toilet yang tidak terawat kemudian untuk ruangan dan gedung kantor secara umum bersih dan nyaman. Deklarasi Seabad ILO yang diadopsi pada Juni 2019 mendeklarasikan “kondisi kerja yang aman dan sehat sebagai dasar dari pekerjaan yang layak”. Ini bahkan semakin penting saat ini, mengingat pentingnya memastikan keselamatan dan kesehatan di tempat kerja dalam pengelolaan pandemi dan kemampuan untuk kembali bekerja (International Labour Organization 2020).

Menghadapi pandemi covid 19 yang sudah mewabah lebih dari 1 tahun langkah pencegahan khususnya menjaga kebersihan lingkungan kerja perlu terus dilakukan selain sebagai salah satu standar pelayanan publik, perhatian organisasi terhadap kebersihan lingkungan kerja juga turut mendukung upaya pemerintah untuk terus menekan angka penyebaran covid 19.

9. Kecepatan pelayanan

Pelayanan yang cepat dan tepat merupakan harapan masyarakat maupun penyelenggara pelayanan akan tetapi hal tersebut tentu bukan sesuatu yang dapat dicapai dengan mudah, hal ini membutuhkan proses panjang yang terkait dengan prosedur maupun kemampuan sumber daya manusia pada organisasi penyelenggara, banyak hal yang dapat dilakukan demi mencapai pelayanan yang cepat dan tepat yaitu dengan menetapkan standar waktu pelayanan maupun peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan bagi pegawai. Pengunjung memberikan nilai tertinggi pada biaya layanan yang artinya konsumen/ masyarakat membutuhkan transparansi terhadap biaya pelayanan pemerintah. Pengunjung mempersepsikan elemen terendah dalam pelayanan publik dalam hal kecepatan pelayanan (Sciences 2016).

Mystery shopper menemukan kecepatan pelayanan sangat dipengaruhi oleh keberadaan pegawai atau pejabat yang berwenang, apabila yang bersangkutan tidak berada di kantor maka pelayanan menjadi terhambat, hal ini juga dirasakan oleh salah satu masyarakat dimana pada saat mengurus dokumen pejabat yang bersangkutan sedang menghadiri rapat di lokasi yang berbeda, selain kendala tersebut masyarakat menilai kecepatan pelayanan cukup baik pada kantor kecamatan di Kabupaten Wajo.

Kecepatan merupakan hal yang sangat penting dalam penanganan pengaduan. Apabila pengaduan tidak

segera ditanggapi, maka rasa tidak puas terhadap lembaga pemberi pelayanan akan menjadi permanen dan tidak dapat diubah lagi. Sedangkan apabila penanganan dapat ditangani dengan cepat, maka ada kemungkinan masyarakat tersebut menjadi puas. Berkaitan dengan aspek prosedur yang dilaksanakan, kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan dapat diciptakan bila memperhatikan dan menerapkan ketepatan, kecepatan serta kemudahan prosedur, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan untuk menjadi prima atau lebih baik dari sebelumnya (Sutanto 2016).

10. *Mystery Shopping* sebagai metode evaluasi pelayanan publik berkelanjutan

Pelayanan publik merupakan kewajiban yang harus disiapkan negara untuk menjawab kebutuhan warga negaranya dalam semua bidang, ekonomi, sosial, budaya, dan politik. Pelayanan publik tidak sekedar wajib untuk diselenggarakan akan tetapi hal yang paling penting pelayanan publik tersebut harus berkualitas, wajah birokrasi di negara berkembang seperti Indonesia dipandang sangat “buruk” dimata masyarakatnya, bekas negara jajahan seperti Indonesia cenderung masih mewarisi praktik birokrasi kolonial yaitu pelayanan publik yang berbelit-belit, korup dan membutuhkan waktu yang lama.

Berbagai strategi telah dilakukan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia

khususnya sektor publik, menampung kritik melalui kotak saran ataupun pengaduan melalui media elektronik terus digalakkan, begitu pula dengan penggunaan metode survey pengunjung untuk mengetahui kualitas pelayanan di sebuah organisasi agar mendapatkan pemetaan bagian yang sudah memenuhi standar pelayanan maupun bagian yang masih butuh perbaikan, *Mystery shopping* merupakan salah satu metode evaluasi pelayanan yang sudah berkembang dan dipakai puluhan tahun oleh organisasi bisnis dan saat ini sudah mulai juga diimplementasikan pada sektor publik. Metode evaluasi *mystery shopping* telah mengalami banyak perubahan dalam beberapa dekade terakhir, tidak diketahui pada awal abad lalu, *mystery shopping* berkembang semakin kuat selama paruh kedua abad ke-20 dan terus berkembang hingga saat ini. Awalnya digunakan pada sektor swasta, secara bertahap digunakan di sektor publik terutama setelah penerapan prinsip-prinsip *New Public Management (NPM)* (Jacob, Schiffino, and Biard 2018).

Lewatlah sudah hari-hari di mana proses pelayanan publik yang panjang dibiarkan berlanjut tanpa revisi dan perbaikan. Pandangan ini dapat sejalan dengan tren global yang terus mengubah ekspektasi pelanggan terhadap layanan publik dan meningkatnya permintaan akan kualitas yang lebih baik (Camiller 2019). Perbaikan pelayanan publik terus dilakukan secara berkelanjutan untuk menjawab setiap tantangan masyarakat, media penyampaian kritik dan saran

masyarakat yang semakin beragama membuat pemerintah sebagai penanggung jawab utama pelayanan publik wajib menyediakan solusi yang beragam pula dalam upaya menjawab tantangan tersebut. Untuk beralih ke pendekatan yang digerakkan oleh pelanggan, tantangannya adalah untuk memberikan 'Service of Excellence' yang berkelanjutan, melalui peningkatan standar penyampaian layanan Layanan Publik untuk kepentingan individu warga dan anggota masyarakat sipil, serta menyediakan layanan jalur cepat untuk komunitas bisnis (Camiller 2019).

Pemerintah juga telah mengadopsi *mystery shopping*, tetapi pada tingkat yang lebih rendah. Ketika pemerintah benar-benar menggunakan *mystery shopping* untuk meningkatkan kinerja pemerintah dengan menekankan frontliner yang berorientasi pada masyarakat : Inovasi dan Ide untuk Layanan Publik yang Lebih Responsif, menjadi masukan yang berharga tentang perspektif pelayanan dari mata masyarakat, Layanan Pos Amerika Serikat telah lama menggunakan *mystery shopping* di gerai ritel mereka (Wiseman 2020).

KESIMPULAN

Secara umum kedisiplinan pegawai pada Kantor Kecamatan di Kabupaten Wajo saat *pandemi covid 19* diatur menggunakan jadwal secara bergilir jika berdasarkan hal tersebut pegawai yang mendapatkan giliran melaksanakan tanggung jawab dengan

baik karena mereka hadir sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan, standar pelayanan tidak memiliki standar baku, dari ke-empat kantor kecamatan yang menjadi lokasi penelitian masing-masing memiliki standar pelayanan yang berbeda-beda misalnya kalimat apa yang diucapkan, bagaimana menawarkan bantuan maupun waktu pelayanan maksimal, penampilan pegawai perlu mendapatkan perhatian serius karena ada beberapa pegawai yang tidak menggunakan sepatu pada saat bertugas, pakaian yang tidak rapi dan tidak dilengkapi papan nama, begitu pula dengan kebersihan dan kenyamanan kantor masih perlu ditingkatkan terutama kebersihan halaman dan perawatan toilet yang rutin.

Implementasi *Mystery Shopping* sebagai metode evaluasi pelayanan publik berkelanjutan sangat efektif untuk terus dilakukan, proses yang objektif menghasilkan data yang valid, hal ini terlihat dari hasil laporan *mystery shopper* yang dikomparasi dengan hasil wawancara dengan penyelenggara pelayanan publik terlihat poin-poin penilaian *mystery shopper* yang perlu mendapatkan perhatian serius juga diakui oleh penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini Kantor Kecamatan di Kabupaten Wajo, khususnya masalah penampilan pegawai, waktu pelayanan, kebersihan dan kenyamanan kantor yang masih perlu terus ditingkatkan, untuk poin-poin yang bersifat positif seperti sambutan, keramahan, penguasaan prosedur dan kualitas

sumber daya manusia pegawai juga layak diapresiasi bahwa upaya untuk mengubah wajah birokrasi terus dilakukan oleh pemerintah melalui pelayanan publik yang berkualitas.

Berdasarkan hasil penelitian ini disimpulkan bahwa metode *mystery shopping* merupakan metode yang layak dan patut diimplementasikan secara luas pada kantor-kantor pemerintah, keterlibatan dan dukungan pihak ketiga seperti perguruan tinggi, lembaga swadaya masyarakat maupun penyelenggara *mystery shopping* independen perlu terus ditingkatkan karena tentunya jika evaluasi dilakukan oleh pihak eksternal maka hasil yang diperoleh diharapkan dapat dipertanggung jawabkan karena melalui proses evaluasi yang aktual, objektif dan ilmiah.

DAFTAR PUSTAKA

- Asmira. (2016). "Efektivitas Penerapan Absensi (Fingerprint) Dalam Meningkatkan Disiplin Kerja Pegawai Di Kecamatan Anggana Kabupaten Kutai Kartanegara." *Ejournal Ilmu Pemerintahan*.
- Bungin, Burha (2011). *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, Dan Ilmu Sosial Lainnya*.
- Camiller, Emanuel. (2019). "“ Mystery Shopper - Enhanced Performance in the Public Administration Leading to Service of Excellence ’ Case Study of Maltese ESF Project under the Study.” *Directorate-General for Employment, Social Affairs and Inclusion Directorate*

- F — Investment Unit FI: ESF and FEAD Policy and Legislation* (December).
- Chen, Rachel J. C., and Clayton W. Barrows. (2015). "Developing a Mystery Shopping Measure to Operate a Sustainable Restaurant Business: The Power of Integrating with Corporate Executive Members' Feedback." *Sustainability (Switzerland)*.
- Finn, Adam, and Ujwal Kayandé. (1999). "Unmasking a Phantom: A Psychometric Assessment of Mystery Shopping." *Journal of Retailing*.
- Halim, Chairun Nisa, and Tatik Suryani. 2013. "Pengaruh Keramahan, Kredibilitas Dan Citra Karyawan Terhadap Kedekatan Karyawan Dan Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Bank Konvensional Di Surabaya." *Journal of Business and Banking*.
- Hapsarani Windy. (2019). "Jadi Teladan, ASN Harus Jaga Penampilan." *SindoManado.Com*, August 22, 1.
- Haydah, Titin Nur. (2012). "Kendala Dan Solusi Dalam Peningkatan Disiplin Pegawai Negeri Sipil Daerah." *Journal of Chemical Information and Modeling*.
- Henze, Lilian, Ingrid Mulder, Pieter Jan Stappers, and Behzad Rezaei. (2012). "Right Service & Service Right. How Collaborating Heterogeneous Networks at the Front End of Service Development Benefit the Process to Get the Service Right." *ServDes*.
- International Labour Organization. (2020). "Dalam Menghadapi Pandemi: Memastikan Keselamatan Dan Kesehatan Di Tempat Kerja." *Labour Administration, Labour Inspection and Occupational Safety and Health Branch (LABADMIN/OSH) Route 1–52*.
- Itang, Itang. (2015). "Work Discipline and Work Competence with Quality of Service in the Office of Religious Affairs (KUA) District of Mount Kencana Lebak Regency of Banten." *Journal of Management and Sustainability*.
- Jacob, Steve, Nathalie Schiffino, and Benjamin Biard. (2018). "The Mystery Shopper: A Tool to Measure Public Service Delivery?" *International Review of Administrative Sciences* 84(1):164–84.
- Jankal, Radoslav, and Miriam Jankalová. (2011). "Mystery Shopping - the Tool of Employee Communication Skills Evaluation." *Business: Theory and Practice*.
- Kemendagri. (2020). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Pakaian Dinas Aparatur Sipil Negara Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintah Daerah*. Indonesia.
- Kemenpan. (2017). "Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik

- Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.” *Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*.
- Kemenpan RB. 2014. *Peraturan Menteri RB. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2014 Tentang Pedoman Mystery Shopping Penyelenggaraan Pelayanan Publik. NOMOR 31 TAHUN 2014, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia*.
- Lai, Yung-Lung, and Shih-Chieh Chang. (2013). “How Improving the Customer Experience Quality and Business Performance? A Case Study by Mystery Shopper Practices.” *International Journal of Marketing Studies*.
- Miles, M. A. (1994). “Miles and Huberman (1994)- Chapter 4.Pdf.” in *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*.
- Oni, Olufemi Olumayowa, Olusegun Opeyemi Oni, and Tolulope Modupe Oni. (2015). “Mystery Shopping: A Tool for the Evaluation of Service Quality in the Nigerian Deposit Money Banks (DMBs).” *American Journal of Economics Finance and Management*.
- Parasuraman, a, Valarie a Zeithaml, and Leonard L. Berry. (1988). “SERQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.” *Journal of Retailing*.
- Purwanto, E. A., Damayanti Tyastianti, Andi Taufiq, and Widhi Novianto. (2017). *Modul Pelatihan Dasar Calon PNS Pelayanan Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Sciences, Applied Management. (2016). “Service Quality of Public Sector Organization in India.” 2016(January 2016):15–21.
- Singh, Ms. Priyanka. (2014). “Mystery Shopping: Measurement Tool for Customer Intelligence Management.” *IOSR Journal of Business and Management*.
- Sjouke, Sthephan. (2014). “Dering Panggilan Mystery Shopping Di Den Haag.” *Suara Ombudsman Republik Indonesia Edisi 7*, 37–39.
- Sutanto, Slamet Hari. (2016). “Pengaruh Empati, Kecepatan Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Penanganan Pengaduan Di Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3m) Kabupaten Sidoarjo.” *Badan Penelitian Dan Pengembangan Provinsi Jawa Timur* 10(1):57–66.
- Sutriadi, Edi, Dahlan Dahlan, and Djamil Hasim. (2018). “Keefektifan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Dinas Kependudukan, Catatan Sipil, Tenaga Kerja Dan

- Transmigrasi Kabupaten
Soppeng.” *Jurnal Ilmiah Ilmu
Administrasi Publik: Jurnal
Pemikiran Dan Penelitian
Administrasi Publik.*
- Syam, Herdi. (2020). “Studi
Pengukuran Pengalaman
Masyarakat Dalam Pelayanan
Khusus Dimensi ‘Keandalan’
Menggunakan Metode Mystery
Shopping.” *Jurnal Ilmiah
Administrasi Publik Dan Bisnis
2(1):43–55.*
- Wiseman, Jane. (2020). “Customer-
Centered Government Innovation
and Ideas for More Responsive
Public Services Institute for
Excellence in Government
Authors.” *Institute for Excellence
in Government* (March).