

## Gerak Cepat, Rutan Kebumen Adakan Monitoring dan Evaluasi Hasil Penilaian Mystery Shopping Mandiri

Rita Puspita Dewi - [KEBUMEN.JURNALNASIONAL.CO.ID](http://KEBUMEN.JURNALNASIONAL.CO.ID)

Jun 25, 2024 - 10:27





**Kebumen-** Respon hasil penilaian Mystery Shopping Kepala Rumah Tahanan Negara (Rutan) Kelas IIB Kebumen, Tri Mulyono laksanakan Monitoring dan Evaluasi kepada seluruh petugas Rutan Kelas IIB Kebumen, Selasa (25/06/2024).

Bertempat di Aula Lantai II Rutan Kelas IIB Kebumen, Karutan Kebumen Tri Mulyono menyampaikan ada 4 aspek penilaian yang disampaikan oleh Mystery Shopper yang telah dia tunjuk yaitu pertama adalah petugas layanan, prosedur layanan, sarana dan prasarana, dan informasi. Pertama Petugas layanan menyangkup beberapa poin penilaian seperti penampilan dan kerapian, penerapan 5S, empati dan Assurance pelayanan, penanganan terhadap permasalahan, kesesuaian dengan aturan yang berlaku. Kedua prosedur layanan mencakup persyaratan, system, mekanisme dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, dan produk layanan. Ketiga adalah Sarana dan Prasarana mencakup ketersediaan sarpras bagi kelompok rentan, digitalisasi, sanitasi. Dan yang terakhir informasi yang didalamnya mencakup maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan, penilaian kinerja, visi, misi dan moto pelayanan.

Tri Mulyono menekankan kepada seluruh jajarannya agar selalu melaksanakan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Meskipun masing-masing petugas mempunyai tugas dan fungsinya masing-masing, tetapi jika berhadapan dengan masyarakat Tri berharap seluruhnya bisa bersikap sebagai pelayan masyarakat yang baik.

“ Hari ini semua petugas mengikuti apa saja hasil penilaian dan hasil dari mystery shopping beberapa waktu lalu. Tujuan utamanya saya ingin kita sama-sama mengetahui sejauh mana layanan khususnya layanan kunjungan keluarga Warga Binaan yang telah dilaksanakan, apakah sudah baik atau belum dan apa saja

kekurangan serta apa yang harus diperbaiki". Jelasnya.

Terakhir Karutan Kebumen, Tri Mulyono mengatakan hasil penilaian dari mystery shopper kemarin sudah sangat baik dan mystery shopper sangat puas dengan pelayanan yang diberikan, hanya ada beberapa catatan untuk segera diperbaiki. (HumasRumen)

