

**MONITORING DAN EVALUASI**  
**TELAAH KONSULTASI DAN PENGADUAN MASYARAKAT**  
**TRIWULAN I TAHUN 2026**  
**PERIODE JANUARI – MARET 2026**

**A. Pendahuluan**

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik serta memastikan setiap konsultasi dan pengaduan masyarakat dapat ditangani secara cepat, tepat, transparan, dan akuntabel, perlu dilakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan telaah konsultasi dan pengaduan masyarakat secara berkala.

Monitoring dan evaluasi ini dilakukan terhadap data konsultasi dan pengaduan masyarakat yang diterima dan ditindaklanjuti selama Triwulan I Tahun 2026, yaitu periode Januari sampai dengan Maret 2026. Kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui jumlah konsultasi dan pengaduan yang diterima, bentuk penyampaian, pokok permasalahan, proses telaah, tindak lanjut, serta kecepatan penyelesaian.

Hasil monitoring dan evaluasi diharapkan dapat menjadi bahan perbaikan dalam pengelolaan konsultasi dan pengaduan masyarakat serta meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan pelayanan publik di lingkungan Dinas Kesehatan.

**B. Tujuan**

1. Mengetahui jumlah konsultasi dan pengaduan masyarakat yang diterima selama Januari–Maret 2026.
2. Mengetahui jenis dan pokok konsultasi atau pengaduan yang disampaikan masyarakat.
3. Menilai proses telaah dan tindak lanjut terhadap konsultasi dan pengaduan yang diterima.
4. Menilai ketepatan dan kecepatan penyelesaian konsultasi dan pengaduan.
5. Mengidentifikasi kendala dalam pengelolaan konsultasi dan pengaduan.
6. Menyusun rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan pengaduan masyarakat.

**C. Hasil Monitoring**

Berdasarkan data Telaah Pengaduan Tahun 2026 yang tersedia, diperoleh hasil monitoring sebagai berikut:

| No | Bulan    | Jumlah | Selesai | Tidak Selesai | Dalam Proses | Media/Sarana | Pokok Pengaduan                               |
|----|----------|--------|---------|---------------|--------------|--------------|-----------------------------------------------|
| 1  | Januari  | 2      | 2       | 0             | 0            | Telepon      | Permohonan bantuan dan informasi rujuk pasien |
| 2  | Februari | 1      | 1       | 0             | 0            | Telepon      | Permohonan                                    |

|   |                         |          |          |          |          |                |                                                        |
|---|-------------------------|----------|----------|----------|----------|----------------|--------------------------------------------------------|
|   |                         |          |          |          |          |                | bantuan                                                |
| 3 | Maret                   | 3        | 3        | 0        | 0        | Telepon        | Permohonan bantuan dan informasi rujuk pasien          |
|   | <b>Total Triwulan I</b> | <b>6</b> | <b>6</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>Telepon</b> | <b>Didominasi permohonan bantuan/informasi rujukan</b> |

**Total konsultasi/pengaduan:** 6 kasus

**Kasus selesai:** 6 kasus (100%)

**Kasus tidak selesai:** 0 kasus (0%)

**Kasus dalam proses:** 0 kasus (0%)

**Media penyampaian:** Telepon

**Jenis/pokok pengaduan:** Permohonan bantuan dan informasi terkait rujukan pasien

**Kategori hasil telaah:** Tidak berkadar pengawasan

**Waktu penyelesaian:** Kurang dari 3 jam/1 hari kerja

**Tindak lanjut:** Dijawab langsung dan/atau diteruskan kepada pihak terkait seperti PSC/PJK/PJ Rujukan

## D. Evaluasi

### 1. Evaluasi Jumlah Konsultasi dan Pengaduan

Selama Triwulan I Tahun 2026 terdapat 6 konsultasi/pengaduan yang tercatat. Jumlah tersebut menunjukkan bahwa masyarakat masih memanfaatkan saluran konsultasi dan pengaduan, khususnya melalui media telepon, untuk memperoleh bantuan dan informasi terkait pelayanan kesehatan dan rujukan pasien. Jumlah konsultasi/pengaduan mengalami peningkatan pada bulan Maret dibandingkan bulan Januari dan Februari. Hal ini perlu menjadi perhatian untuk memastikan kesiapan petugas dalam memberikan respons dan informasi yang dibutuhkan masyarakat.

### 2. Evaluasi Penyelesaian Pengaduan

Dari 6 konsultasi/pengaduan yang tercatat, seluruhnya telah mendapatkan respons dan penyelesaian. Dengan demikian, tingkat penyelesaian konsultasi/pengaduan pada Triwulan I Tahun 2026 mencapai 100%. Tidak terdapat konsultasi/pengaduan yang tercatat dalam kategori tidak selesai maupun dalam proses. Kondisi ini menunjukkan bahwa mekanisme penanganan konsultasi dan pengaduan telah berjalan dengan baik.

### 3. Evaluasi Kecepatan Respons

Berdasarkan data, waktu penyelesaian konsultasi/pengaduan adalah kurang dari 3 jam atau paling lambat 1 hari kerja. Hal ini menunjukkan bahwa respons terhadap masyarakat telah diberikan secara cepat dan memenuhi prinsip pelayanan publik yang responsif. Kecepatan respons menjadi salah satu aspek positif dalam pengelolaan konsultasi dan pengaduan, khususnya karena sebagian besar permasalahan berkaitan dengan kebutuhan bantuan dan informasi rujukan pasien yang membutuhkan penanganan segera.

#### 4. Evaluasi Proses Telaah dan Tindak Lanjut

Hasil telaah menunjukkan bahwa konsultasi/pengaduan yang diterima sebagian besar bersifat permohonan bantuan dan informasi, khususnya terkait rujukan pasien. Berdasarkan kategori hasil telaah, pengaduan tersebut termasuk tidak berkadar pengawasan, sehingga dapat ditangani melalui pemberian informasi, konsultasi, maupun koordinasi dengan unit atau pihak terkait. Tindak lanjut dilakukan dengan cara menjawab langsung kepada masyarakat dan, apabila diperlukan, meneruskan informasi kepada pihak terkait seperti PSC/PJK/PJ Rujukan.

#### E. Analisis Permasalahan

- Saluran telepon menjadi media utama yang digunakan masyarakat dalam menyampaikan konsultasi dan permohonan bantuan.
- Konsultasi/pengaduan yang diterima pada Triwulan I Tahun 2026 didominasi oleh permohonan bantuan dan informasi rujukan pasien.
- Seluruh konsultasi/pengaduan telah mendapatkan respons dan penyelesaian, sehingga tidak terdapat permasalahan yang tertunda.
- Koordinasi dengan pihak terkait, khususnya PSC/PJK/PJ Rujukan, menjadi bagian penting dalam penyelesaian konsultasi dan permohonan bantuan masyarakat.
- Perlu dilakukan dokumentasi secara konsisten terhadap seluruh konsultasi yang masuk, termasuk konsultasi yang diselesaikan secara langsung melalui telepon.
- Peningkatan jumlah konsultasi pada bulan Maret perlu menjadi perhatian untuk melihat kecenderungan kebutuhan masyarakat terhadap informasi dan bantuan rujukan.

#### F. Indikator Monitoring dan Evaluasi

| No | Indikator                    | Hasil Triwulan I                     | Evaluasi                                                  |
|----|------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| 1  | Jumlah konsultasi/pengaduan  | 6 kasus                              | Seluruh kasus terdokumentasi                              |
| 2  | Persentase pengaduan selesai | 100%                                 | Sangat baik                                               |
| 3  | Pengaduan tidak selesai      | 0%                                   | Tidak terdapat pengaduan tertunda                         |
| 4  | Pengaduan dalam proses       | 0%                                   | Tidak terdapat kasus yang masih berjalan                  |
| 5  | Kecepatan penyelesaian       | <3 jam/1 hari kerja                  | Respons cepat                                             |
| 6  | Media pengaduan              | Telepon                              | Perlu optimalisasi dokumentasi                            |
| 7  | Pokok pengaduan              | Bantuan dan informasi rujukan pasien | Memerlukan koordinasi lintas pihak                        |
| 8  | Tindak lanjut                | Dijawab langsung/diteruskan          | Telah dilakukan sesuai kebutuhan                          |
| 9  | Kategori hasil telaah        | Tidak berkadar pengawasan            | Dapat diselesaikan melalui pelayanan informasi/koordinasi |

#### G. Kesimpulan

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi telaah konsultasi dan pengaduan masyarakat selama Triwulan I Tahun 2026 (Januari–Maret 2026), dapat disimpulkan bahwa pengelolaan konsultasi dan pengaduan masyarakat telah berjalan dengan baik dan responsif.

Terdapat 6 konsultasi/pengaduan yang tercatat selama Triwulan I, dengan seluruhnya telah ditindaklanjuti dan diselesaikan. Tingkat penyelesaian mencapai 100%, dengan waktu penyelesaian kurang dari 3 jam atau paling lambat 1 hari kerja. Konsultasi/pengaduan didominasi oleh permohonan bantuan dan informasi terkait rujukan pasien yang disampaikan melalui media telepon.

Secara umum, mekanisme telaah dan tindak lanjut telah berjalan efektif. Namun demikian, perlu dilakukan penguatan dalam aspek pencatatan, dokumentasi, pemantauan tindak lanjut, serta koordinasi dengan unit terkait agar kualitas pengelolaan konsultasi dan pengaduan dapat dipertahankan dan ditingkatkan.

## H. Rekomendasi

1. Mempertahankan kecepatan respons terhadap setiap konsultasi dan pengaduan masyarakat sesuai standar waktu pelayanan.
2. Meningkatkan konsistensi pencatatan dan dokumentasi seluruh konsultasi/pengaduan yang diterima, termasuk konsultasi yang disampaikan melalui telepon.
3. Memperkuat koordinasi antara pengelola pengaduan dengan PSC/PJK/PJ Rujukan dan unit terkait dalam penanganan kebutuhan rujukan pasien.
4. Melakukan monitoring secara berkala setiap bulan dan triwulan terhadap jumlah, jenis, status penyelesaian, serta waktu penyelesaian konsultasi/pengaduan.
5. Melakukan analisis terhadap tren peningkatan konsultasi/pengaduan, terutama apabila terjadi peningkatan jumlah permohonan bantuan atau informasi rujukan.
6. Menggunakan hasil telaah konsultasi dan pengaduan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan mutu pelayanan kesehatan.

## I. Matriks Rencana Tindak Lanjut

| No | Permasalahan/Temuan                                           | Rencana Tindak Lanjut                                                   | Penanggung Jawab                 | Target               |
|----|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------|
| 1  | Konsultasi/pengaduan masih banyak disampaikan melalui telepon | Meningkatkan pencatatan setiap konsultasi/pengaduan yang diterima       | Pengelola Pengaduan              | Berkelanjutan        |
| 2  | Konsultasi terkait bantuan dan rujukan pasien                 | Memperkuat koordinasi dengan PSC/PJK/PJ Rujukan                         | Pengelola Pengaduan/Unit Terkait | Setiap ada pengaduan |
| 3  | Perlunya pemantauan waktu penyelesaian                        | Melakukan monitoring waktu respons dan penyelesaian                     | Pengelola Pengaduan              | Bulanan              |
| 4  | Perlunya evaluasi berkala                                     | Melakukan evaluasi pengelolaan konsultasi dan pengaduan setiap triwulan | Tim Pengelola Pengaduan          | Triwulanan           |
| 5  | Peningkatan jumlah konsultasi pada bulan Maret                | Melakukan identifikasi tren dan penyebab peningkatan konsultasi         | Pengelola Pengaduan              | Triwulan II 2026     |

## J. Ringkasan Hasil Monitoring dan Evaluasi

Hasil monitoring dan evaluasi Triwulan I Tahun 2026 menunjukkan bahwa pengelolaan konsultasi dan pengaduan masyarakat telah berjalan efektif, dengan tingkat penyelesaian 100% dan seluruh konsultasi/pengaduan mendapatkan respons dalam waktu kurang dari 3 jam sampai dengan 1 hari kerja. Tidak terdapat pengaduan yang tidak selesai maupun masih dalam proses. Pengaduan didominasi oleh permohonan bantuan dan informasi rujukan pasien yang disampaikan melalui telepon. Ke depan, perlu dipertahankan kecepatan respons serta ditingkatkan pencatatan, dokumentasi, dan koordinasi lintas unit agar pengelolaan konsultasi dan pengaduan semakin efektif, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.