

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
TELAAH DAN TINDAK LANJUT KONSULTASI DAN PENGADUAN
MASYARAKAT
TRIWULAN II TAHUN 2026
PERIODE APRIL – JUNI 2026

A. Pendahuluan

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memastikan konsultasi serta pengaduan masyarakat ditangani secara cepat, tepat, transparan, dan akuntabel, perlu dilakukan monitoring dan evaluasi secara berkala. Monitoring dan evaluasi ini merupakan bagian dari upaya untuk memastikan setiap konsultasi dan pengaduan yang diterima memperoleh telaah, respons, dan tindak lanjut sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Laporan ini disusun berdasarkan data Telaah dan Tindak Lanjut Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat Tahun 2026 untuk periode Triwulan II, yaitu bulan April sampai dengan Juni 2026. Hasil monitoring dan evaluasi digunakan sebagai bahan penilaian terhadap efektivitas pengelolaan konsultasi dan pengaduan serta sebagai dasar perbaikan pelayanan pada periode berikutnya.

B. Maksud dan Tujuan

1. Mengetahui jumlah konsultasi dan pengaduan masyarakat yang diterima selama April– Juni 2026.
2. Mengetahui pokok konsultasi/pengaduan, sarana penyampaian, dan kategori hasil telaah.
3. Menilai tindak lanjut dan tingkat penyelesaian konsultasi/pengaduan masyarakat.
4. Menilai kecepatan respons dan penyelesaian konsultasi/pengaduan.
5. Mengidentifikasi permasalahan dan kebutuhan perbaikan dalam pengelolaan konsultasi dan pengaduan.
6. Menyusun rekomendasi tindak lanjut untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

C. Sumber Data

Sumber data monitoring dan evaluasi adalah rekapitulasi Telaah dan Tindak Lanjut Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat Tahun 2026 pada periode April sampai dengan Juni 2026.

D. Hasil Monitoring

Berdasarkan data yang tersedia, selama Triwulan II Tahun 2026 terdapat 4 konsultasi/pengaduan masyarakat yang tercatat, terdiri dari 1 kasus pada bulan April, 2 kasus pada bulan Mei, dan 1 kasus pada bulan Juni.

N o	Bulan	Pokok Pengaduan	Jml	Sel esai	Tidak Selesai	Dalam Proses	Sarana	Pengaduan	Telaah	Kategori Hasil	Waktu Penyelesaian
1	April	Permohonan bantuan dan informasi rujuk pasien	1	1	0	0	Telepon	Dijawab langsung	1001	Tidak berkadar pengawasan	<3 jam/1 hari kerja
2	Mei	Permohonan bantuan dan informasi rujuk pasien	2	2	0	0	Telepon	Dijawab langsung	1001	Tidak berkadar pengawasan	<3 jam/1 hari kerja
3	Juni	Permohonan bantuan dan informasi rujuk pasien	1	1	0	0	Telepon	Dijawab langsung	1001	Tidak berkadar pengawasan	<3 jam/1 hari kerja
	TOTAL		4	4	0	0					

Rekapitulasi: Total konsultasi/pengaduan sebanyak 4 kasus; seluruhnya selesai (100%); tidak ada kasus tidak selesai atau dalam proses; seluruhnya disampaikan melalui telepon; pokok pengaduan berupa permohonan bantuan dan informasi rujukan pasien; seluruh hasil telaah berkategori tidak berkadar pengawasan; dan waktu penyelesaian tercatat kurang dari 3 jam sampai dengan 1 hari kerja.

E. Evaluasi

1. Evaluasi Jumlah Konsultasi dan Pengaduan

Pada Triwulan II Tahun 2026 terdapat 4 konsultasi/pengaduan yang tercatat. Jumlah tertinggi terjadi pada bulan Mei sebanyak 2 kasus, sedangkan bulan April dan Juni masing-masing 1 kasus. Pola ini menunjukkan adanya kebutuhan masyarakat terhadap bantuan dan informasi terkait rujukan pasien, namun secara jumlah masih dapat ditangani oleh mekanisme pelayanan yang tersedia.

2. Evaluasi Pokok Pengaduan

Seluruh konsultasi/pengaduan pada Triwulan II berkaitan dengan permohonan bantuan dan informasi rujuk pasien. Hal ini menunjukkan bahwa layanan informasi dan koordinasi rujukan merupakan salah satu kebutuhan penting masyarakat. Oleh karena itu, ketersediaan informasi yang jelas dan koordinasi dengan petugas atau unit rujukan perlu terus dipertahankan.

3. Evaluasi Sarana Penyampaian

Seluruh konsultasi/pengaduan disampaikan melalui sarana telepon. Penggunaan telepon memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk memperoleh respons secara cepat, khususnya untuk kebutuhan bantuan dan informasi rujukan yang bersifat segera. Namun, pencatatan dan dokumentasi setiap konsultasi yang masuk melalui telepon perlu dipastikan tetap konsisten agar seluruh data dapat digunakan untuk evaluasi pelayanan.

4. Evaluasi Penyelesaian dan Tindak Lanjut

Seluruh 4 konsultasi/pengaduan telah diselesaikan dengan tingkat penyelesaian 100%. Tidak terdapat kasus yang berstatus tidak selesai maupun masih dalam proses. Tindak lanjut dilakukan dengan menjawab langsung dan, sesuai kebutuhan, melakukan koordinasi atau meneruskan kepada pihak terkait seperti PSC/PJK/PJ Rujukan.

5. Evaluasi Kecepatan Penyelesaian

Berdasarkan data, seluruh konsultasi/pengaduan dapat diselesaikan dalam waktu kurang dari 3 jam sampai dengan 1 hari kerja. Hal ini menunjukkan respons yang cepat dan mendukung prinsip pelayanan publik yang responsif.

6. Evaluasi Hasil Telaah

Seluruh konsultasi/pengaduan tercatat dalam kategori tidak berkadar pengawasan. Dengan demikian, penanganan dapat dilakukan melalui pemberian informasi, konsultasi, respons langsung, dan koordinasi dengan unit atau pihak terkait tanpa memerlukan proses pemeriksaan atau penyidikan khusus.

F. Analisis Hasil Monitoring dan Evaluasi

- Pengelolaan konsultasi dan pengaduan masyarakat pada Triwulan II Tahun 2026 berjalan efektif, ditunjukkan dengan tingkat penyelesaian sebesar 100%.
- Seluruh konsultasi/pengaduan dapat ditangani dalam waktu kurang dari 3 jam sampai dengan 1 hari kerja sehingga tidak terdapat pengaduan tertunda.
- Pokok konsultasi/pengaduan yang seluruhnya berkaitan dengan bantuan dan informasi rujukan menunjukkan pentingnya kesiapan sistem informasi dan koordinasi rujukan.
- Penggunaan telepon sebagai sarana penyampaian utama memudahkan respons cepat, namun perlu didukung pencatatan yang tertib dan lengkap.
- Koordinasi dengan PSC/PJK/PJ Rujukan menjadi bagian penting dalam memastikan kebutuhan masyarakat terkait rujukan pasien dapat ditindaklanjuti.
- Tidak terdapat konsultasi/pengaduan yang berkategori pengawasan, sehingga seluruh kasus dapat diselesaikan melalui mekanisme pelayanan informasi dan koordinasi.

G. Indikator Monitoring dan Evaluasi

No	Indikator	Hasil Triwulan II	Evaluasi
1	Jumlah konsultasi/pengaduan	4 kasus	Seluruh kasus tercatat dan 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	Sarana penyampaian	Telepon	Respons cepat, perlu penguatan dokumentasi
6	Pokok pengaduan	Permohonan bantuan dan informasi rujuk pasien	Memerlukan koordinasi layanan rujukan
7	Tindak lanjut	Dijawab langsung/diteruskan	Telah dilakukan sesuai kebutuhan
8	Kategori hasil telaah	Tidak berkadar pengawasan	Dapat diselesaikan melalui pelayanan informasi/koordinasi
9	Waktu penyelesaian	<3 jam/1 hari kerja	Respons cepat

H. Kesimpulan

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi Telaah dan Tindak Lanjut Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat Triwulan II Tahun 2026 periode April sampai dengan Juni 2026, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan konsultasi dan pengaduan masyarakat telah berjalan dengan baik, efektif, dan responsif.

Selama periode tersebut tercatat sebanyak 4 konsultasi/pengaduan, dengan seluruhnya telah mendapatkan tindak lanjut dan diselesaikan sehingga tingkat penyelesaian mencapai 100%. Tidak terdapat kasus yang tidak selesai maupun masih dalam proses. Seluruh konsultasi/pengaduan disampaikan melalui telepon dan didominasi oleh permohonan bantuan serta informasi rujuk pasien. Seluruh hasil telaah termasuk kategori tidak berkadar pengawasan dan dapat ditangani melalui respons langsung serta koordinasi dengan pihak terkait.

Kecepatan penyelesaian yang tercatat kurang dari 3 jam sampai dengan 1 hari kerja menunjukkan bahwa mekanisme penanganan telah berjalan responsif. Untuk mempertahankan capaian tersebut, perlu dilakukan penguatan pencatatan, dokumentasi, koordinasi rujukan, dan monitoring berkala.

I. Rekomendasi

1. Mempertahankan tingkat penyelesaian konsultasi/pengaduan sebesar 100% dan kecepatan respons sesuai standar pelayanan.
2. Meningkatkan konsistensi pencatatan dan dokumentasi seluruh konsultasi/pengaduan yang masuk melalui telepon.
3. Memperkuat koordinasi antara pengelola pengaduan, PSC/PJK/PJ Rujukan, dan unit terkait untuk memastikan kebutuhan rujukan pasien dapat ditangani secara cepat.
4. Menyediakan dan memperbarui informasi rujukan yang mudah diakses petugas agar pemberian informasi kepada masyarakat lebih cepat dan akurat.
5. Melakukan monitoring dan evaluasi secara rutin setiap bulan serta menyusun rekapitulasi setiap triwulan.
6. Melakukan analisis terhadap jenis konsultasi yang paling sering diterima sebagai bahan peningkatan mutu pelayanan dan penyempurnaan sistem informasi.

J. Matriks Rencana Tindak Lanjut

No	Temuan/Permasalahan	Rencana Tindak Lanjut	Penanggung Jawab	Target
1	Seluruh konsultasi/pengaduan disampaikan melalui telepon	Memastikan setiap konsultasi melalui telepon dicatat dan didokumentasikan	Pengelola Pengaduan	Berkelanjutan
2	Konsultasi terkait bantuan dan informasi rujukan pasien	Memperkuat koordinasi dengan PSC/PJK/PJ Rujukan	Pengelola Pengaduan/Unit Terkait	Setiap ada pengaduan
3	Perlunya mempertahankan kecepatan respons	Melakukan pemantauan waktu penerimaan, respons, dan penyelesaian	Pengelola Pengaduan	Bulanan
4	Perlunya evaluasi berkala	Melakukan evaluasi dan pelaporan pengaduan setiap	Tim Pengelola Pengaduan	Triwulanan

		triwulan		
5	Kebutuhan informasi rujukan yang cepat dan akurat	Memperbarui daftar informasi dan kontak rujukan serta memastikan dapat diakses petugas	Unit Pelayanan Rujukan/Pengelola Pengaduan	Berkelanjutan

K. Penutup

Demikian Laporan Monitoring dan Evaluasi Telaah dan Tindak Lanjut Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat Triwulan II Tahun 2026 ini disusun sebagai bahan evaluasi pelaksanaan pengelolaan konsultasi dan pengaduan masyarakat. Diharapkan hasil monitoring dan evaluasi ini dapat menjadi dasar dalam mempertahankan capaian pelayanan yang telah baik serta mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik yang cepat, tepat, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.