

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI



HASIL KONSULTASI DAN PENGADUAN

**Universitas Hasanuddin
Tahun 2025**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagai institusi penyelenggara pelayanan publik, Universitas Hasanuddin berkomitmen memberikan pelayanan yang berkualitas, transparan, dan akuntabel kepada seluruh sivitas akademika maupun masyarakat.

Pengelolaan konsultasi dan pengaduan merupakan salah satu instrumen penting dalam meningkatkan mutu pelayanan. Setiap masukan, saran, konsultasi maupun pengaduan menjadi bahan evaluasi untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan sekaligus mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan.

Monitoring dan evaluasi dilaksanakan secara berkala guna memastikan seluruh pengaduan telah memperoleh tindak lanjut sesuai standar pelayanan serta sebagai bahan penyempurnaan kebijakan pelayanan publik.

B. Tujuan

Kegiatan Monitoring, Evaluasi dan Tindak Lanjut bertujuan untuk:

1. Mengetahui jumlah konsultasi dan pengaduan yang diterima.
2. Mengukur kecepatan penyelesaian pengaduan.
3. Mengidentifikasi akar permasalahan pelayanan.
4. Menyusun rekomendasi perbaikan pelayanan.

C. Dasar Hukum

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.
- Pedoman Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP).

BAB II

PELAKSANAAN MONITORING DAN EVALUASI

A. Waktu Pelaksanaan

Senin, 24 November Tahun 2025 di Ruang Rapat SPI Lantai 6 Gedung Rektorat Universitas Hsanuddin.

B. Peserta

Kegiatan diikuti oleh:

- Tim Pengelola Pengaduan Universitas Hasanuddin
- PPID Universitas Hasanuddin
- Unit Pelayanan Terpadu
- Perwakilan Fakultas
- Perwakilan Unit Kerja

C. Agenda

1. Pemaparan data konsultasi dan pengaduan Tahun 2025.
2. Monitoring penyelesaian pengaduan.
3. Penyusunan rekomendasi tindak lanjut.

BAB III

HASIL MONITORING DAN EVALUASI

Tabel 1. Rekapitulasi Konsultasi dan Pengaduan Berdasarkan Kategori Aduan Tahun 2025

Kategori Aduan	Jumlah	Selesai	Dalam Proses	Tidak Dapat Ditindaklanjuti	Keterangan
Konsultasi	8	8	0	0	Seluruhnya selesai
Kekerasan	11	10	0	1	1 laporan tidak memenuhi syarat tindak lanjut
Layanan Publik	6	6	0	0	Seluruhnya selesai
KKN	8	8	0	0	Seluruhnya selesai
Total	33	32	0	1	

Berdasarkan hasil rekapitulasi konsultasi dan pengaduan Universitas Hasanuddin Tahun 2025, tercatat sebanyak 33 laporan yang terdiri atas empat kategori, yaitu konsultasi, kekerasan, layanan publik, serta dugaan Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN). Dari keseluruhan laporan tersebut, 32 laporan (**96,97%**) telah diselesaikan, tidak terdapat laporan yang masih dalam proses penyelesaian, sedangkan 1 laporan (3,03%) dinyatakan tidak dapat ditindaklanjuti karena tidak memenuhi persyaratan untuk dilakukan penanganan lebih lanjut.

Secara umum pengelolaan konsultasi dan pengaduan Universitas Hasanuddin telah berjalan dengan baik. Beberapa capaian utama antara lain tingkat penyelesaian mencapai **96,97%**, tidak terdapat pengaduan yang masih dalam proses, seluruh konsultasi memperoleh respon, koordinasi antar unit semakin baik dan penyelesaian pengaduan sesuai Standar Operasional Prosedur.

Pada kategori konsultasi, seluruh 8 permohonan konsultasi berhasil diselesaikan. Capaian ini menunjukkan bahwa pelayanan informasi dan konsultasi mampu memberikan respons yang cepat serta memenuhi kebutuhan pengguna layanan. Keberhasilan penyelesaian seluruh konsultasi juga mencerminkan koordinasi yang baik antara unit pelayanan dengan pengguna layanan.

Pada kategori pengaduan kekerasan, terdapat 11 laporan, dengan 10 laporan berhasil diselesaikan dan 1 laporan tidak dapat ditindaklanjuti. Berdasarkan hasil evaluasi, laporan yang tidak dapat ditindaklanjuti disebabkan karena belum memenuhi persyaratan administrasi maupun substansi yang diperlukan dalam proses penanganan. Kondisi ini menunjukkan perlunya peningkatan pemahaman pelapor mengenai tata cara penyampaian pengaduan, kelengkapan bukti pendukung, serta mekanisme verifikasi agar laporan yang disampaikan dapat diproses secara optimal. Selain itu, pengaduan kekerasan menunjukkan jumlah aduan yang paling banyak dibandingkan yang lainnya. Oleh karena itu diperlukan upaya pencegahan terjadinya kekerasan untuk mengurangi jumlah aduan khususnya masalah kekerasan.

Untuk kategori layanan publik, Whistleblowing System (WBS), dan SP4N-LAPOR, seluruh laporan yang diterima berhasil diselesaikan tanpa adanya laporan yang tertunda maupun tidak dapat ditindaklanjuti. Hal ini menunjukkan bahwa mekanisme koordinasi antarunit, proses verifikasi, serta tindak lanjut terhadap pengaduan telah berjalan secara efektif sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Secara keseluruhan, hasil evaluasi menunjukkan bahwa sistem pengelolaan konsultasi dan pengaduan telah mampu memberikan penyelesaian terhadap hampir seluruh laporan yang diterima. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, khususnya dalam penyampaian informasi mengenai persyaratan pengajuan pengaduan, kelengkapan dokumen pendukung, serta pemahaman masyarakat terhadap mekanisme penanganan pengaduan agar seluruh laporan yang masuk dapat diproses secara optimal.

Hasil evaluasi ini menjadi dasar bagi Universitas Hasanuddin dalam melakukan perbaikan berkelanjutan terhadap kualitas pelayanan publik melalui peningkatan kompetensi petugas pengelola pengaduan, optimalisasi koordinasi antarunit khususnya pencegahan kekerasan, penguatan sistem monitoring penyelesaian pengaduan, serta peningkatan sosialisasi mengenai kanal layanan konsultasi dan pengaduan. Dengan langkah-langkah tersebut diharapkan kualitas pelayanan publik semakin meningkat, kepercayaan pengguna layanan semakin baik, serta penyelenggaraan pelayanan publik dapat terlaksana secara transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

BAB IV

REKOMENDASI TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi, disepakati beberapa tindak lanjut sebagai berikut:

1. Meningkatkan sosialisasi mengenai mekanisme penyampaian konsultasi dan pengaduan melalui website, media sosial, SP4N-LAPOR, dan kanal pelayanan lainnya.
2. Optimalisasi koordinasi antarunit khususnya pencegahan kekerasan di lingkungan Universitas Hasanuddin.
3. Meningkatkan kapasitas petugas pengelola pengaduan melalui pelatihan terkait pelayanan prima, komunikasi efektif, dan penanganan pengaduan.
4. Melaksanakan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap penyelesaian konsultasi dan pengaduan untuk memastikan seluruh laporan ditangani sesuai standar pelayanan.
5. Menggunakan hasil konsultasi dan pengaduan sebagai masukan dalam penyempurnaan kebijakan, prosedur, dan standar pelayanan sehingga permasalahan yang sama tidak terulang di masa mendatang.

BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi dapat disimpulkan bahwa:

1. Pengelolaan konsultasi dan pengaduan Universitas Hasanuddin Tahun 2025 telah berjalan dengan baik.
2. Sebagian besar pengaduan telah diselesaikan sesuai prosedur.
3. Tingkat penyelesaian mencapai **96,97%**
4. Tidak terdapat pengaduan yang masih dalam proses.
5. Hasil evaluasi menjadi dasar penyempurnaan pelayanan publik secara berkelanjutan.

Lampiran

1. Dokumentasi Kegiatan Monitoring dan Evaluasi Konsultasi dan Pengaduan Tahun 2025



2. Daftar Hadir Peserta.

Rapat/Pertemuan : Monitoring dan Evaluasi Hasil Konsultasi dan Pengaduan

Hari	Senin	Tanggal	24 November 2025	Ruang	Rapat SPI lt. 6
No	Nama			Jabatan	Tandatangan
1	Prof. Dr. Andi Kusumawati, S.E., M. Si., Ak., CA			Ketua SPI	1 
2	Prof. Muhammad Ruslin, drg., M.Kes., Ph.D., Sp.B.M.Mf., Subsp.Ortognat.D.			Wakil Rektor Bidang Akademik dan Kemahasiswaan	2 
3	Prof. Dr. dr. Haerani Rasyid, M.Kes.,Sp.PD.,KGH.,FINASIM.,Sp.GK.			Dekan Fakultas Kedokteran	3 
4	Prof. Risma Illa Maulany, S.Hut., M.NatRest., Ph.D			Direktur Pendidikan	4 
5	Dr. Dody Dharmawan Trijuno, M.App., Sc			Sekretaris SPI	5 
6	Prof. dr. Agussalim Bukhari , M.Clin.Med.,Ph.D.,Sp.GK(K)			Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kemahasiswaan pada Fakultas Kedokteran	6 
7	Prof. Dr. Syamsuddin Muchtar, S.H., M.H			Ketua Divisi Bidang SDM	7 
8	Dr. dr. Andi Muhammad Takdir Musba, Sp.An., KMN			Kepala Pusat Program Pendidikan Dokter Spesialis	8 
9	Dr. Muhammad Aswan, SH.,M.Kn.			Kepala Pusat Konsultasi dan Bantuan Hukum	9 
10	Prof. Dr. dr. Nurpudji Astuti Daud, MPH, Sp.GK, Subsp.PK., FRSPH			Ketua Program Studi Spesialis Ilmu Gizi Klinik pada Fakultas Kedokteran	10 
				Kepala Subdirektorat	