

**LAPORAN EVALUASI KEPUASAN PELAYANAN KEPADA MAHASISWA
TAHUN 2023**



**PROGRAM STUDI S1 PENDIDIKAN GEOGRAFI
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS SEMBILANBELAS NOVEMBER KOLAKA
2023**

I. Pendahuluan

Laporan ini disusun berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa tahun 2023 terhadap berbagai aspek pelayanan yang diberikan oleh Program Studi Pendidikan Geografi FKIP USN Kolaka. Survei dilakukan secara daring pada periode 25 September – 27 Oktober 2023, dengan tujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan akademik dan non-akademik, serta mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan guna mendukung pengalaman belajar mahasiswa secara optimal.

II. Metodologi

1) Jumlah Responden tahun 2023: 5 mahasiswa

(Catatan: Beberapa responden mengisi survei lebih dari sekali; hanya respons terakhir atau yang valid digunakan dalam analisis)*

2) Skala Penilaian: Skala Likert 1–4

- 1 = Sangat Tidak Puas
- 2 = Tidak Puas
- 3 = Puas
- 4 = Sangat Puas

III. Hasil Evaluasi

Rata-rata Skor Kepuasan per Aspek (Tahun 2023)

No	Aspek Pelayanan	Rata-Rata Skor
1.	Dukungan terhadap prestasi akademik dan non-akademik	3.40
2.	Administrasi akademik	3.40
3.	Bimbingan konseling	3.60
4.	Fasilitas kesehatan	3.00
5.	Pelayanan kebutuhan dasar untuk kebutuhan khusus	3.00
6.	Informasi, seleksi, dan penentuan penerima beasiswa	2.80
7.	Bidang teknologi informasi	3.20
8.	Perlindungan terhadap perundungan, pelecehan seksual, dan intoleransi	3.20

9.	Upaya menghasilkan produk HKI, Buku, dan/atau Jurnal Sinta 4	3.60
Rata-rata keseluruhan		3.24 (Puas)

1) Temuan Utama:

- a. Aspek dengan skor tertinggi: Bimbingan konseling dan Produk HKI/Jurnal Sinta 4(3.60)
- b. Aspek dengan skor terendah: Informasi, seleksi, dan penentuan penerima beasiswa (2.80)
→ menunjukkan ketidakpuasan relative dibanding aspek lain. Fasilitas Kesehatan dan kebutuhan dasar untuk kebutuhan khusus (masing-masing 3.00) juga perlu perhatian.

2) Catatan Khusus:

- a. Beberapa mahasiswa memberikan skor 2 pada aspek beasiswa dan fasilitas kesehatan, mengindikasikan kurangnya akses atau informasi yang jelas.
- b. Meskipun secara umum mahasiswa puas, skor untuk tahun 2023 lebih rendah dibandingkan tahun lain (misalnya 2025 yang rata-rata 3.82), terutama pada aspek layanan dasar dan beasiswa.

IV. Rekomendasi

Berdasarkan temuan di atas, berikut rekomendasi strategis:

1) Perbaikan Sistem Informasi Beasiswa

- a. Sosialisasikan secara rutin dan transparan terkait jenis beasiswa, syarat, jadwal, dan proses seleksi.
- b. Gunakan media digital (*WhatsApp* grup, website prodi, email) untuk menjangkau mahasiswa 2023 secara khusus.

2) Peningkatan Fasilitas Kesehatan dan Layanan Inklusif

- a. Evaluasi ketersediaan layanan UKS atau kerja sama dengan fasilitas kesehatan terdekat.
- b. Identifikasi kebutuhan khusus mahasiswa (disabilitas, kondisi medis tertentu) dan sediakan pendampingan.

3) Penguatan Dukungan Teknologi Informasi

- a. Pastikan semua mahasiswa memahami penggunaan sistem akademik digital.
- b. Sediakan pelatihan atau panduan teknis singkat.

- 4) Pertahankan Kinerja Positif. Pertahankan kualitas bimbingan konseling dan dorongan terhadap publikasi ilmiah/HKI.

V. Penutup

Mahasiswa tahun 2023 secara umum puas terhadap pelayanan Program Studi Pendidikan Geografi, namun terdapat beberapa aspek krusial, terutama terkait beasiswa dan fasilitas dasar yang perlu segera ditindaklanjuti. Dengan perbaikan yang terarah, diharapkan kepuasan mahasiswa dapat meningkat menuju level “Sangat Puas” pada tahun-tahun mendatang.