

**LAPORAN EVALUASI KEPUASAN PELAYANAN KEPADA MAHASISWA
TAHUN 2024**



**PROGRAM STUDI S1 PENDIDIKAN GEOGRAFI
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS SEMBILANBELAS NOVEMBER KOLAKA
2024**

I. Pendahuluan

Laporan ini disusun berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa tahun 2024 terhadap berbagai aspek pelayanan yang diberikan oleh Program Studi Pendidikan Geografi FKIP USN Kolaka. Survei dilakukan secara daring pada periode 25 September – 27 Oktober 2024, 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 2024: 13 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 2024)

No	Aspek Pelayanan	Rata-Rata Skor
1.	Dukungan terhadap prestasi akademik dan non-akademik	3.77
2.	Administrasi akademik	3.62
3.	Bimbingan konseling	3.69
4.	Fasilitas kesehatan	3.38
5.	Pelayanan kebutuhan dasar untuk kebutuhan khusus	3.54
6.	Informasi, seleksi, dan penentuan penerima beasiswa	2.54
7.	Bidang teknologi informasi	3.77
8.	Perlindungan terhadap perundungan, pelecehan seksual, dan intoleransi	3.62

9.	Upaya menghasilkan produk HKI, Buku, dan/atau Jurnal Sinta 4	3.69
Rata-rata keseluruhan		3.63 (Puas, mendekati Sangat Puas)

1) Temuan Utama:

- a. Aspek dengan skor tertinggi: Dukungan prestasi akademik & non-akademik dan Teknologi Informasi (3.77).
- b. Aspek dengan skor terendah: Fasilitas kesehatan (3.38) → disebabkan oleh satu responden yang memberikan skor 1 dan 2, menunjukkan pengalaman negatif terkait layanan kesehatan di lingkungan kampus.
- c. Secara umum, mahasiswa tahun 2024 sangat puas terhadap hampir semua aspek pelayanan, terutama dalam hal dukungan akademik, teknologi informasi, dan lingkungan kampus yang aman.

2) Catatan Khusus:

- a. Meskipun rata-rata fasilitas kesehatan masih di atas 3, adanya skor 1 dari salah satu responden menunjukkan perlunya evaluasi lebih mendalam terhadap akses dan kualitas layanan kesehatan kampus.
- b. Tidak ditemukan keluhan signifikan terkait beasiswa atau administrasi akademik, berbeda dengan angkatan 2023.

IV. Rekomendasi

Berdasarkan temuan di atas, berikut rekomendasi strategis:

- 1) Evaluasi Fasilitas Kesehatan Kampus
 - a. Lakukan survei lanjutan atau wawancara mendalam dengan mahasiswa yang memberikan skor rendah.
 - b. Perkuat kerja sama dengan layanan kesehatan eksternal jika fasilitas internal terbatas.
- 2) Pertahankan Kinerja Positif di Bidang Teknologi Informasi dan Dukungan Akademik
 - a. Dokumentasikan praktik baik ini sebagai bagian dari standar pelayanan prodi.
- 3) Sosialisasi Layanan Kebutuhan Khusus
 - a. Meski skor cukup baik (3.54), pastikan semua mahasiswa mengetahui mekanisme akses layanan untuk kebutuhan khusus.

4) Penguatan Perlindungan Sosial dan Psikologis

- a. Pertahankan komitmen terhadap lingkungan bebas bullying dan pelecehan, yang telah mendapat apresiasi tinggi.

V. Penutup

Mahasiswa tahun 2024 memberikan penilaian sangat positif terhadap pelayanan Program Studi Pendidikan Geografi FKIP USN Kolaka. Dengan rata-rata skor 3.63, prodi berada di jalur yang tepat dalam memberikan layanan berkualitas. Namun, perhatian khusus tetap diperlukan terhadap fasilitas kesehatan agar seluruh aspek pelayanan mencapai standar “Sangat Puas”.