



**STIKES YARSI
PONTIANAK**

Cendikia dan Berakhlak Mulia

LAPORAN SURVEI LAYANAN MAHASISWA 2024



info@stikesyarsi-pontianak.ac.id



www.stikesyarsi-pontianak.ac.id



Telp. (0851) 732927 | Fax. (0861) 749478



**LAPORAN SURVEI KEPUASAN
LAYANAN MAHASISWA**

**OLEH
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU**

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
YAYASAN RUMAH SAKIT ISLAM
(YARSI) PONTIANAK
2024**

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN LAYANAN MAHASISWA

Pontianak, Agustus 2024

**Kepala
Lembaga Penjaminan Mutu**



**Ns. Fauzan Alfikrie, M. Kep
NIK. 3199004201303 1 017**

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
YAYASAN RUMAH SAKIT ISLAM
(YARSI) PONTIANAK
2024**

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji Syukur kita panjatkan syukur kehadirat Allah SWT karena berkat Rahmat dan Hidayahnya Laporan Survei Kepuasan Layanan Mahasiswa STIKes YARSI Pontianak dapat terselesaikan dengan baik. Shalawat serta Salam marilah kita haturkan pada junjungan kita Nabi Besar MUHAMMAD SHALLALLAHU 'ALAIHI WA SALLAM dan para pengikutnya hingga akhir zaman.

Alhamdulillah, laporan ini telah selesai dengan baik. Laporan Survei Kepuasan Layanan Mahasiswa STIKes YARSI Pontianak Tahun 2024 bertujuan untuk memberikan gambaran indeks dan tingkat kepuasan pengguna yakni mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh STIKes YARSI Pontianak.

Pelaksanaan survei kepuasan ini dilakukan dengan metode pendekatan deskriptif. Tujuan pelaksanaan survei untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang telah diberikan oleh STIKes YARSI Pontianak. Harapannya laporan survei ini dapat bermanfaat dan digunakan dalam meningkatkan dan memperbaiki kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa.

Semoga laporan ini bermanfaat bagi kemajuan STIKes YARSI Pontianak. Atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Ketua
Lembaga Penjaminan Mutu

Ns. Fauzan Alfikrie, M.Kep.

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----|
| PENGESAHAN | i |
| HALAMAN SAMPUL..... | ii |
| KATA PENGANTAR..... | iii |
| DAFTAR ISI | iv |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Tujuan..... | 2 |
| C. Manfaat | 2 |
| BAB II METODE SURVEY..... | 3 |
| A. Desain Penelitian..... | 3 |
| B. Sampel dan Teknik Sampling..... | 3 |
| C. Metode Pengumpulan Data | 3 |
| D. Jenis Data | 4 |
| E. Instrumen Penelitian..... | 4 |
| F. Uji Validitas | 4 |
| G. Uji Realibilitas..... | 5 |
| H. Analisa Data | 5 |
| BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN | 6 |
| A. Hasil Survey Kepuasan Layanan Mahasiswa..... | 6 |
| B. Kendala, Tantangan dan Solusi | 11 |
| C. Kesimpulan | 11 |

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Survei Kepuasan merupakan salah satu kegiatan rutin yang dilakukan oleh Lembaga Penjaminan Mutu STIKes YARSI Pontianak untuk mengetahui seberapa baik kualitas layanan yang diberikan oleh STIKes YARSI Pontianak kepada pengguna dalam hal ini mahasiswa. Kepuasan menurut Kotler dan Keller (2009) merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu harapannya.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, pengertian survei kepuasan masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Survei tersebut dilakukan untuk memperoleh indeks kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pengguna layanan atau penerima pelayanan publik meliputi orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Dalam melaksanakan survei kepuasan pengguna layanan harus dilakukan dengan memperhatikan prinsip transparan, akuntabel, partisipatif, berkesinambungan, keadilan, dan netralitas.

Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik ditingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survei kepuasan sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk

menilai kualitas layanan publik. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Berdasarkan hal tersebut, pelaksanaan survei kepuasan layanan menjadi hal yang harus dilakukan oleh institusi. Terutama institusi yang berfokus dalam hal memberikan pelayanan. STIKes YARSI Pontianak merupakan institusi pendidikan yang memiliki kewajiban untuk memberikan layanan pendidikan kepada mahasiswa, masyarakat maupun terhadap civitas akademika lainnya.

B. Tujuan

1. Tujuan Umum

Survei kepuasan mahasiswa ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan mahasiswa.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus survei ini diantaranya:

1. Mengidentifikasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan
2. Mengidentifikasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan
3. Mengidentifikasi tingkat kepuasan survey mahasiswa terhadap layanan sarana prasarana

C. Manfaat

1. Mengukur sejauh mana penyelenggaraan pelayanan yang telah dilakukan oleh unit kerja pelayanan.
2. Mengetahui kelemahan atau kekuatan kualitas pelayanan dari masing-masing jenis survei.
3. Sebagai bahan penetapan rencana tindak lanjut perbaikan kualitas layanan
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki kualitas layanan

BAB II METODE SURVEI

A. Desain Penelitian

Pelaksanaan survei kepuasan ini menggunakan desain deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*.

B. Sampel dan Teknik Sampling

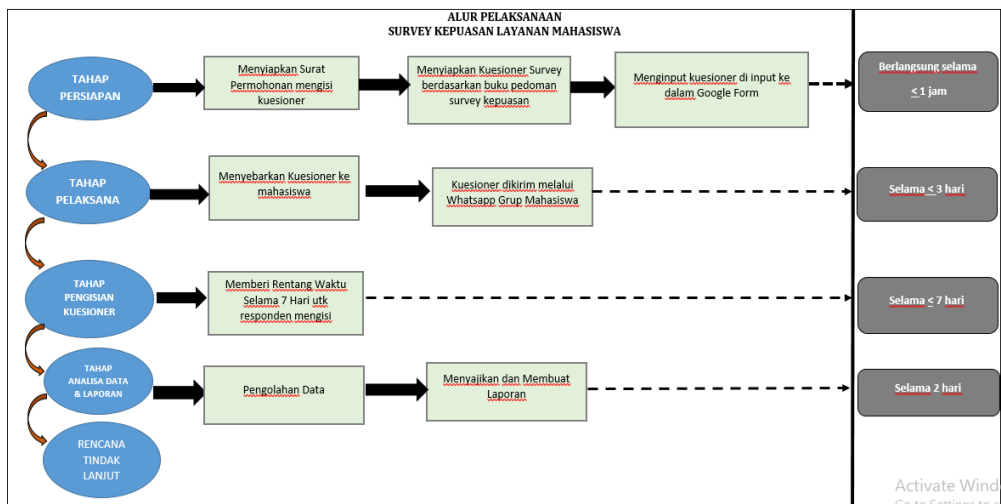
Responden dalam hal ini adalah mahasiswa yang diminta untuk memberikan respon atas item- item pernyataan yang disusun melalui form survei. Sampel dalam pelaksanaan survey kepuasan ini adalah seluruh mahasiswa/I STIKes YARSI Pontianak Tahun Ajaran 2023/2024 yakni sebanyak 580 orang. Sedangkan teknik sampling yang digunakan untuk menentukan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*.

C. Metode Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data pada pelaksanaan survey kepuasan layanan mahasiswa ini terdiri dari 4 tahap diantaranya:

1. Tahap persiapan
2. Tahap Pelaksanaan
3. Tahap Pengisian Kuesioner
4. Tahap Analisa data Dan Penyusunan Laporan

Adapun proses pengumpulan data tergambar pada skema berikut ini:



D. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa ini adalah data primer. Data primer ialah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya.

E. Instrumen Penelitian

Alat ukur atau instrument dalam pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa menggunakan kuesioner. Pilihan jawaban menggunakan skala Likert seperti dibawah ini.

Tabel 2.1
Pilihan Jawaban

| <i>i</i> | Pilihan Jawaban | Skor (<i>r</i>) <i>i</i> |
|----------|---------------------|----------------------------|
| 1 | sangat tidak setuju | 1 |
| 2 | tidak setuju | 2 |
| 3 | setuju | 3 |
| 4 | sangat setuju | 4 |

Pilihan respon yang menunjukkan tingkat persetujuan responden terhadap setiap item pernyataan kemudian diakumulasikan dan dinyatakan sebagai tingkat kepuasan aktual responden. Tingkat kepuasan kumulatif untuk item pernyataan *j* dinyatakan dalam bentuk persentase sebagai berikut:

Tabel 2.2
Presentase Kepuasan

| Kepuasan <i>S_j</i> | Pilihan Respon |
|-------------------------------|-------------------|
| 0% - 19,99% | sangat tidak puas |
| 20%-39,99% | tidak puas |
| 40% - 59,99% | cukup |
| 60% - 79,99% | puas |
| 80% - 100,00% | sangat puas |

F. Uji validitas (kesahihan)

Validitas sampling untuk ukuran sampel ditentukan dengan Formula Slovin dengan tingkat kepercayaan yang ditetapkan sebesar

95%. Tingkat validitas sampling memberikan gambaran mengenai seberapa akurat sampel dalam merepresentasikan populasi. Tingkat validitas sampling dihitung dengan formulasi berikut (Krippendorff, 2003): $\text{sampling validity} = 1 - \text{sampling error}$.

G. Uji Reliabilitas (kehandalan)

Pengujian tingkat reliabilitas dari instrumen dilakukan dengan menghitung nilai *cronbach's alpha* dari setiap pernyataan menggunakan data hasil survei yang telah diperoleh. Tingkat korelasi yang tinggi antara item-item pernyataan mengindikasikan bahwa instrumen survei dikategorikan sebagai handal.

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan kuesioner. Cara menghitung reliabilitas adalah dengan menghitung koefisien reliabilitas Cronbach's Alpha. Dasar pengambilan keputusan uji reliabilitas yaitu:

- a. Jika nilai Cronbach's alpha $> 0,6$ maka kuesioner dinyatakan reliable/konsisten.
- b. Jika nilai Cronbach's alpha $< 0,6$ maka kuesioner dinyatakan tidak reliable/konsisten.

H. Analisa Data

Analisa data adalah suatu proses memperkirakan dengan menentukan besarnya pengaruh secara kuantitatif dari suatu kejadian terhadap suatu kejadian lainnya, serta memperkirakan/meramalkan kejadian lainnya. Proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang diperoleh baik melalui hasil kuesioner. Analisa data pada survei kepuasan layanan mahasiswa ini disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi. Interpretasi tabel akan disesuaikan dengan nilai interval dan kualitas pemahaman seperti pada tabel berikut:

Tabel 2.3
Interpretasi Nilai

| Persepsi | Nilai Interval | Konversi | Kualitas Pelayanan |
|----------|----------------|----------------|--------------------|
| 1 | 1.00 - 1.75 | 25.00 - 43.75 | Tidak Baik |
| 2 | 1.76 - 2.50 | 43.76 - 62.50 | Kurang Baik |
| 3 | 2.51 - 3.25 | 62.51 - 81.25 | Baik |
| 4 | 3.26 - 4.00 | 81.26 - 100.00 | Sangat Baik |

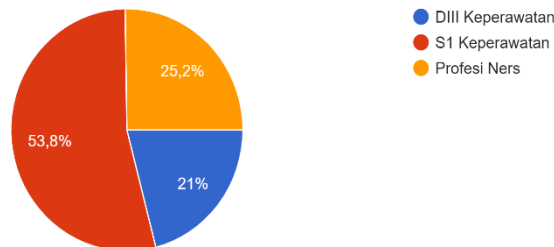
BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Survei Kepuasan Layanan Mahasiswa

Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan mahasiswa dilakukan pada bulan Agustus 2024 dengan menyebarkan kuesioner secara daring dalam bentuk google form. Penyebaran kuesioner dan pengumpulan jawaban responden dilakukan oleh Tim Penjaminan Mutu STIKes YARSI Pontianak. Hasil survei diperoleh jumlah responden yang memberikan jawaban sebanyak 305 responden sebagai berikut dimana sebanyak 21% dari Prodi DIII Keperawatan, sebanyak 53,8% dari Prodi S1 Keperawatan, dan sebanyak 25,2% dari Prodi Profesi Ners.

Program Studi
305 jawaban



1. Hasil Survei Mahasiswa Terhadap Penilaian Layanan Kemahasiswaan

Tabel 1. Hasil Survei Mahasiswa Terhadap Penilaian Layanan Kemahasiswaan

| No | Item Pernyataan | Sangat Tidak Puas | Tidak Puas | Puas | Sangat Puas |
|----|---|-------------------|------------|--------|-------------|
| 1 | STIKes Yarsi memberikan informasi mengenai beasiswa | 2,63% | 10,19% | 62,50% | 24,67% |
| 2 | STIKes Yarsi menyediakan dan memfasilitasi beasiswa bagi mahasiswa berprestasi dan mahasiswa kurang mampu | 3,29% | 12,17% | 58,22% | 26,32% |

| | | | | | |
|---|--|-------|-------|--------|--------|
| 3 | STIKes Yarsi menyediakan fasilitas pembinaan dan pengembangan kepribadian dan kepemimpinan | 0,98% | 4,60% | 61,51% | 32,89% |
| 4 | STIKes Yarsi menyediakan kegiatan program kreativitas mahasiswa | 0,98% | 2,96% | 58,88% | 37,17% |
| 5 | STIKes Yarsi menyediakan wadah kegiatan minat dan bakat bidang olah raga | 0,65% | 4,60% | 62,50% | 32,23% |
| 6 | STIKes Yarsi menyediakan wadah kegiatan minat dan bakat bidang seni | 1,31% | 4,27% | 62,17% | 32,23% |
| 7 | STIKes Yarsi menyediakan wadah kegiatan minat dan bakat bidang sosial | 0,98% | 3,28% | 62,50% | 33,22% |
| 8 | STIKes Yarsi menyediakan wadah kegiatan minat dan bakat bidang kerohanian | 0,98% | 3,61% | 61,18% | 34,21% |
| 9 | STIKes Yarsi memfasilitasi mahasiswa untuk mengikuti kegiatan non akademik | 0,75% | 4,27% | 60,19% | 34,86% |

Berdasarkan dari hasil survei Responden terhadap instrumen-instrumen pertanyaan yang diberikan. Tingkat Kepuasan dihitung dengan nilai rata-rata tertimbang dibandingkan dengan nilai/skor tertinggi. Rentang nilai terendah 76,89 dan nilai tertinggi 83,05 dengan kategori Baik. Sedangkan nilai rata-rata keseluruhan adalah 80,91.

| No | Item Pernyataan | Nilai Rata-Rata | Tingkat Kepuasan |
|----|--|-----------------|------------------|
| 1 | STIKes Yarsi memberikan informasi mengenai beasiswa | 77,30 | baik |
| 2 | STIKes Yarsi menyedikan dan memfasilitasi beasiswa bagi mahasiswa berprestasi dan mahasiswa kurang mampu | 76,89 | baik |
| 3 | STIKes Yarsi menyediakan fasilitas pembinaan dan pengembangan kepribadian dan kepemimpinan | 81,58 | sangat baik |
| 4 | STIKes Yarsi menyediakan kegiatan program kreativitas mahasiswa | 83,06 | sangat baik |
| 5 | STIKes Yarsi menyediakan wadah kegiatan minat dan bakat bidang olah raga | 81,57 | sangat baik |
| 6 | STIKes Yarsi menyediakan wadah kegiatan minat dan bakat bidang seni | 81,33 | sangat baik |
| 7 | STIKes Yarsi menyediakan wadah kegiatan minat dan bakat bidang sosial | 81,99 | sangat baik |

| | | | |
|---|--|-------|-------------|
| 8 | STIKes Yarsi menyediakan wadah kegiatan minat dan bakat bidang kerohanian | 82,2 | sangat baik |
| 9 | STIKes Yarsi memfasilitasi mahasiswa untuk mengikuti kegiatan non akademik | 82,32 | sangat baik |

2. Hasil Survei Mahasiswa Terhadap Penilaian Layanan Keuangan

Hasil penilaian layanan keuangan dideskripsikan berdasarkan presentasi berikut ini:

| No | Item Pernyataan | Sangat Tidak Puas | Tidak Puas | Puas | Sangat Puas |
|----|--|-------------------|------------|--------|-------------|
| 1 | STIKes memberikan kemudahan dalam pembayaran SPP | 1,31% | 2,96% | 51,97% | 43,75% |
| 2 | STIKes memberikan pelayanan keuangan dengan ramah | 0,65% | 1,64% | 54,60% | 43,09% |
| 3 | STIKes memberikan pelayanan yang cepat tanggap terhadap keluhan dalam hal keuangan | 1,97% | 4,60% | 55,26% | 38,15% |
| 4 | STIKes memberikan informasi yang memadai tentang sistem pembayaran SPP | 0,32% | 3,28% | 56,25% | 40,13% |
| 5 | Sistem informasi yang digunakan STIKes dalam pembayaran keuangan sangat membantu | 0,65% | 1,64% | 55,26% | 42,43% |

Berdasarkan dari hasil survei responden terhadap instrumen-instrumen pertanyaan yang diberikan. Tingkat Kepuasan dihitung dengan nilai rata-rata tertimbang dibandingkan dengan nilai/skor tertinggi. Rentang nilai terendah 82,40 dan nilai tertinggi 85,03 dengan kategori Baik hingga sangat baik. Sedangkan nilai rata-rata keseluruhan adalah 84,17.

| No | Item Pernyataan | Nilai Rata-Rata | Tingkat Kepuasan |
|----|--|-----------------|------------------|
| 1 | STIKes memberikan kemudahan dalam pembayaran SPP | 84,53 | sangat baik |

| | | | |
|---|--|-------|-------------|
| 2 | STIKes memberikan pelayanan keuangan dengan ramah | 85,03 | sangat baik |
| 3 | STIKes memberikan pelayanan yang cepat tanggap terhadap keluhan dalam hal keuangan | 82,4 | sangat baik |
| 4 | STIKes memberikan informasi yang memadai tentang sistem pembayaran SPP | 84,05 | sangat baik |
| 5 | Sistem informasi yang digunakan STIKes dalam pembayaran keuangan sangat membantu | 84,86 | sangat baik |

3. Hasil Survei Mahasiswa Terhadap Penilaian Layanan Sarana Prasarana

Hasil penilaian layanan sarana prasarana dideskripsikan berdasarkan presentasi berikut ini:

| No | Item Pernyataan | Sangat Tidak Puas | Tidak Puas | Puas | Sangat Puas |
|----|--|-------------------|------------|--------|-------------|
| 1 | STIKes Yarsi menyediakan sarana prasarana pembelajaran yang lengkap dan memadai | 0,32% | 9,53% | 56,57% | 33,55% |
| 2 | STIKes Yarsi menyediakan kemudahan dalam melakukan peminjaman, menggunakan dan mengakses sarana dan prasarana pembelajaran | 0,65% | 2,63% | 61,51% | 35,19% |
| 3 | STIKes Yarsi telah menyediakan sarana dan prasarana pembelajaran dalam kondisi baik dan dapat digunakan | 0,98% | 4,27% | 58,55% | 36,18% |
| 4 | STIKes Yarsi menyediakan sarana prasarana laboratorium yang lengkap dan memadai | 0,98% | 8,55% | 54,60% | 35,85% |
| 5 | STIKes Yarsi menyediakan kemudahan dalam melakukan peminjaman, menggunakan dan mengakses sarana dan prasarana laboratorium | 0,32% | 3,28% | 59,21% | 37,17% |
| 6 | STIKes Yarsi telah menyediakan sarana dan prasarana laboratorium dalam kondisi baik dan dapat digunakan | 0,32% | 5,59% | 59,86% | 34,21% |

| | | | | | |
|---|--|-------|-------|--------|--------|
| 7 | STIKes Yarsi menyediakan sarana prasarana perpustakaan yang lengkap dan memadai | 0,65% | 3,94% | 59,53% | 35,85% |
| 8 | STIKes Yarsi menyediakan kemudahan dalam melakukan peminjaman, menggunakan dan mengakses sarana dan prasarana perpustakaan | 0,65% | 0,65% | 61,84% | 36,84% |
| 9 | STIKes Yarsi telah menyediakan sarana dan prasarana perpustakaan dalam kondisi baik dan dapat digunakan | 0,65% | 0,98% | 61,84% | 36,51% |

Berdasarkan dari hasil survei responden terhadap instrumen-instrumen pertanyaan yang diberikan. Tingkat Kepuasan dihitung dengan nilai rata-rata tertimbang dibandingkan dengan nilai/skor tertinggi. Rentang nilai terendah 80,83 dan nilai tertinggi 83,71 dengan kategori Baik hingga sangat baik. Sedangkan nilai rata-rata keseluruhan adalah 82,52.

| No | Item Pernyataan | Nilai Rata-Rata | Tingkat Kepuasan |
|----|--|-----------------|------------------|
| 1 | STIKes Yarsi menyediakan sarana prasarana pembelajaran yang lengkap dan memadai | 80,83 | sangat baik |
| 2 | STIKes Yarsi menyediakan kemudahan dalam melakukan peminjaman, menggunakan dan mengakses sarana dan prasarana pembelajaran | 82,81 | sangat baik |
| 3 | STIKes Yarsi telah menyediakan sarana dan prasarana pembelajaran dalam kondisi baik dan dapat digunakan | 82,48 | sangat baik |
| 4 | STIKes Yarsi menyediakan sarana prasarana laboratorium yang lengkap dan memadai | 81,33 | sangat baik |
| 5 | STIKes Yarsi menyediakan kemudahan dalam melakukan peminjaman, menggunakan dan mengakses sarana dan prasarana laboratorium | 83,30 | sangat baik |

| | | | |
|---|--|-------|-------------|
| 6 | STIKes Yarsi telah menyediakan sarana dan prasarana laboratorium dalam kondisi baik dan dapat digunakan | 81,99 | sangat baik |
| 7 | STIKes Yarsi menyediakan sarana prasarana perpustakaan yang lengkap dan memadai | 82,64 | sangat baik |
| 8 | STIKes Yarsi menyediakan kemudahan dalam melakukan peminjaman, menggunakan dan mengakses sarana dan prasarana perpustakaan | 83,71 | sangat baik |
| 9 | STIKes Yarsi telah menyediakan sarana dan prasarana perpustakaan dalam kondisi baik dan dapat digunakan | 83,55 | Sangat Baik |

B. Kendala, Tantangan dan Solusi

Pada pelaksanaan pengukuran kualitas layanan terhadap mahasiswa masih terdapat kendala yang dihadapi ketika penyebaran survei kepuasan seperti kurangnya minat responden dalam mengisi survei yang dibagikan secara daring. Sedangkan tantangan yang dirasa cukup besar yaitu kesungguhan maupun kejujuran responden ketika mengisi survei yang diberikan terkait adanya rasa ketidakpuasan akan menyampaikan pengalaman buruknya terhadap kualitas mutu layanan di STIKes YARSI Pontianak. Solusi yang dapat dilakukan untuk menghadapi kendala dan tantangan yang terjadi yaitu dengan menumbuhkan rasa kesadaran diri yang tinggi kepada mahasiswa/i di lingkungan STIKes YARSI Pontianak, bahwa pengisian survei kualitas mutu layanan tidak lain bertujuan untuk meningkatkan kualitas mutu STIKes YARSI Pontianak.

C. Kesimpulan

Hasil pengukuran kualitas terhadap pelayanan yang telah dilakukan Tim Penjamin Mutu STIKes YARSI Pontianak memberikan hasil rata-rata hitung Baik. Perhitungan nilai interval kualitas pelayanan menunjukkan bahwa aspek pelayanan sudah berada pada interval 76,8 – 85 Artinya mutu layanan sudah masuk ke dalam kategori BAIK dan SANGAT BAIK.

Adapun beberapa layanan dengan rerata terendah (per item pertanyaan) yang perlu di tingkatkan berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan tim panjaminan mutu adalah:

1. Layanan kemahasiswaan pada item pertanyaan "*STIKes Yarsi menyediakan dan memfasilitasi beasiswa bagi mahasiswa berprestasi dan mahasiswa kurang mampu*" dengan hasil rerata 76,89 dengan kategori baik .
2. Layanan Keuangan pada item pertanyaan "*STIKes memberikan pelayanan yang cepat tanggap terhadap keluhan dalam hal keuangan*" dengan hasil rerata 82,4 dengan kategori sangat baik.
3. Layanan Sarana dan Prasarana pada item pertanyaan "*STIKes Yarsi menyediakan sarana prasarana pembelajaran yang lengkap dan memadai*" dengan hasil rerata 80,83 dengan kategori sangat baik.