



**STIKES YARSI  
PONTIANAK**

Cendikia dan Berakhlak Mulia

# LAPORAN

## SURVEI LAYANAN MAHASISWA 2025



[info@stikesyarsi-pontianak.ac.id](mailto:info@stikesyarsi-pontianak.ac.id)



[www.stikesyarsi-pontianak.ac.id](http://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  
2025**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN LAYANAN MAHASISWA**

**Pontianak, 26 Agustus 2025**

**Kepala  
Lembaga Penjaminan Mutu**



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

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN  
YAYASAN RUMAH SAKIT ISLAM  
(YARSI) PONTIANAK  
2025**

## **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 Tahun 2025 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 2025 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

Kepala  
Lembaga Penjaminan Mutu

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

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vi
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

## DAFTAR TABEL

2.1	Pilihan Jawaban .....	4
2.2	Presentase Kepuasan .....	4
2.3	Interprestasi Nilai.....	5
3.1	Persentase Survei Mahasiswa Terhadap Penilaian Layanan Kemahasiswaan Per Item Pertanyaan .....	6
3.2	Rata-Rata Survei Mahasiswa Terhadap Penilaian Layanan Kemahasiswaan Per Item Pertanyaan.....	7
3.3	Persentase Survei Mahasiswa Terhadap Penilaian Layanan Keuangan Per Item Pertanyaan .....	8
3.4	Rata-Rata Survei Mahasiswa Terhadap Penilaian Layanan Keuangan Per Item Pertanyaan .....	8
3.5	Persentase Survei Mahasiswa Terhadap Penilaian Layanan Sarana dan Prasarana Per Item Pertanyaan.....	9
3.6	Rata-Rata Survei Mahasiswa Terhadap Penilaian Layanan Sarana dan Prasarana Per Item Pertanyaan.....	10

## **DAFTAR GAMBAR**

2.1	Alur Pelaksanaan Survei Kepuasan Layanan Mahasiswa .....	3
3.1	Persentase Pengisian Survei Berdasarkan Program Studi .....	6

## **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

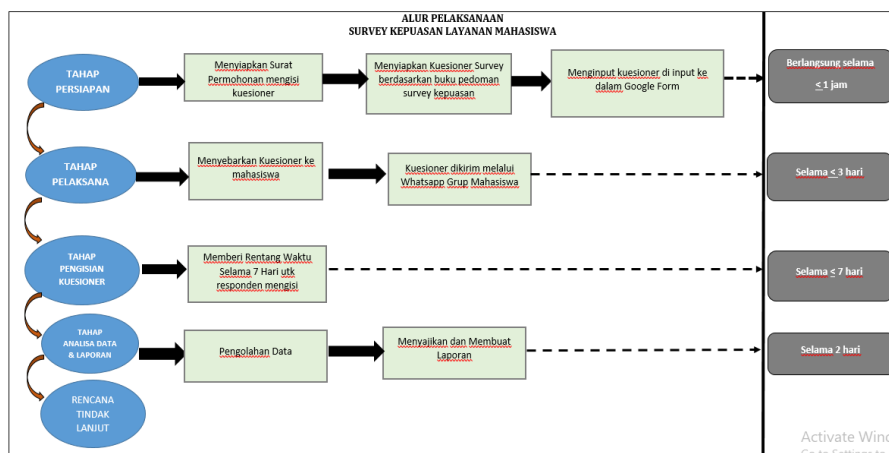
Responden dalam hal ini adalah mahasiswa yang diminta untuk memberikan respon atas item- item pernyataan yang disusun melalui form survei. Sampel dalam pelaksanaan survey kepuasan ini adalah seluruh mahasiswa/i STIKes YARSI Pontianak Tahun Ajaran 2024/2025 yakni sebanyak 592 orang. Sedangkan teknik sampling 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 tergambarakan pada skema berikut ini:



Gambar 2.1 Alur Pelaksanaan Survei Kepuasan Layanan Mahasiswa

#### 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<sub>j</sub></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

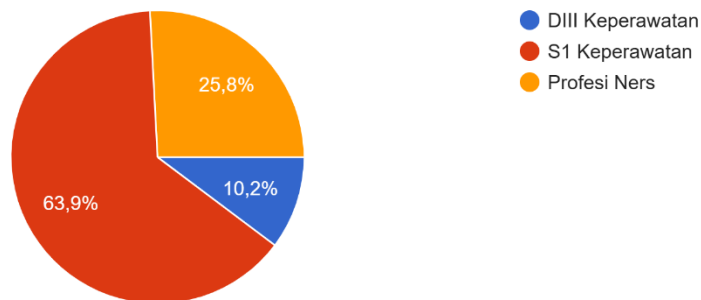
Persepsi	Nilai Interval	Konversi	Kualitas Pelayanan
1	1.00 - 1.75	25.00 - 43.75	Tidak Baik
2	1.76 - 2.50	43.76 - 62.50	Kurang Baik
3	2.51 - 3.25	62.51 - 81.25	Baik
4	3.26 - 4.00	81.26 - 100.00	Sangat Baik

## BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil Survei Kepuasan Layanan Mahasiswa

Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan mahasiswa dilakukan pada tanggal 11 sampai dengan 25 Agustus 2025 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 244 responden sebagai berikut dimana sebanyak 10,2% dari Prodi DIII Keperawatan, sebanyak 63,9% dari Prodi S1 Keperawatan, dan sebanyak 25,8% dari Prodi Profesi Ners.

Program Studi  
244 jawaban



Gambar 3.1 Persentase pengisian survei berdasarkan program studi

#### 1. Hasil Survei Mahasiswa Terhadap Penilaian Layanan Kemahasiswaan

Hasil penilaian layanan kemahasiswaan dideskripsikan berdasarkan presentasi berikut ini:

Tabel 3.1 Persentase survei mahasiswa terhadap penilaian layanan kemahasiswaan per item pertanyaan.

No	Item Pernyataan	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
1	STIKes Yarsi memberikan informasi mengenai beasiswa	2,46%	9,84%	58,61%	29,10%

2	STIKes Yarsi menyediakan dan memfasilitasi beasiswa bagi mahasiswa berprestasi dan mahasiswa kurang mampu	2,05%	9,43%	59,84%	28,69%
3	STIKes Yarsi menyediakan fasilitas pembinaan dan pengembangan kepribadian dan kepemimpinan	0,82%	4,10%	61,89%	33,20%
4	STIKes Yarsi menyediakan kegiatan program kreativitas mahasiswa	0,41%	3,28%	60,25%	36,07%
5	STIKes Yarsi menyediakan wadah kegiatan minat dan bakat bidang olah raga	0,82%	6,56%	57,38%	35,25%
6	STIKes Yarsi menyediakan wadah kegiatan minat dan bakat bidang seni	1,23%	3,69%	61,07%	34,02%
7	STIKes Yarsi menyediakan wadah kegiatan minat dan bakat bidang sosial	0,41%	3,69%	60,25%	35,66%
8	STIKes Yarsi menyediakan wadah kegiatan minat dan bakat bidang kerohanian	0,82%	2,87%	60,25%	36,07%
9	STIKes Yarsi memfasilitasi mahasiswa untuk mengikuti kegiatan non akademik	0,82%	2,46%	61,07%	35,66%

Tabel 3.2 Rata-rata survei mahasiswa terhadap penilaian layanan kemahasiswaan per item pertanyaan

No	Item Pernyataan	Nilai Rata-Rata	Tingkat Kepuasan
1	STIKes Yarsi memberikan informasi mengenai beasiswa	78,59	baik
2	STIKes Yarsi menyediakan dan memfasilitasi beasiswa bagi mahasiswa berprestasi dan mahasiswa kurang mampu	78,80	baik
3	STIKes Yarsi menyediakan fasilitas pembinaan dan pengembangan kepribadian dan kepemimpinan	81,90	sangat baik
4	STIKes Yarsi menyediakan kegiatan program kreativitas mahasiswa	83	sangat baik
5	STIKes Yarsi menyediakan wadah kegiatan minat dan bakat bidang olah raga	81,76	sangat baik
6	STIKes Yarsi menyediakan wadah kegiatan minat dan bakat bidang seni	81,97	sangat baik
7	STIKes Yarsi menyediakan wadah kegiatan minat dan bakat bidang sosial	82,80	sangat baik
8	STIKes Yarsi menyediakan wadah kegiatan minat dan bakat bidang kerohanian	82,89	sangat baik
9	STIKes Yarsi memfasilitasi mahasiswa untuk mengikuti kegiatan non akademik	82,90	sangat baik
<b>RATA-RATA</b>		<b>81,61</b>	<b>sangat baik</b>

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 78,59 dan nilai tertinggi 83. Sedangkan nilai rata-rata keseluruhan adalah 81,61 dengan tingkat kepuasan “sangat baik”.

## 2. Hasil Survei Mahasiswa Terhadap Penilaian Layanan Keuangan.

Hasil penilaian layanan keuangan dideskripsikan berdasarkan presentasi berikut ini:

Tabel 3.3 Persentase survei mahasiswa terhadap penilaian layanan keuangan per item pertanyaan.

No	Item Pernyataan	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
1	STIKes memberikan kemudahan dalam pembayaran SPP	0,41%	6,15%	46,72%	46,72%
2	STIKes memberikan pelayanan keuangan dengan ramah	0%	2,05%	51,23%	46,72%
3	STIKes memberikan pelayanan yang cepat tanggap terhadap keluhan dalam hal keuangan	0,82%	4,51%	52,87%	41,80%
4	STIKes memberikan informasi yang memadai tentang sistem pembayaran SPP	0,41%	2,05%	52,87%	44,67%
5	Sistem informasi yang digunakan STIKes dalam pembayaran keuangan sangat membantu	0,41%	2,87%	53,69%	43,03%

Tabel 3.4 Rata-rata survei mahasiswa terhadap penilaian layanan keuangan per item pertanyaan

No	Item Pernyataan	Nilai Rata-Rata	Tingkat Kepuasan
1	STIKes memberikan kemudahan dalam pembayaran SPP	84,93	sangat baik
2	STIKes memberikan pelayanan keuangan dengan ramah	86,16	sangat baik
3	STIKes memberikan pelayanan yang cepat tanggap terhadap keluhan dalam hal keuangan	83,91	sangat baik
4	STIKes memberikan informasi yang memadai tentang sistem pembayaran SPP	85,45	sangat baik
5	Sistem informasi yang digunakan STIKes dalam pembayaran keuangan sangat membantu	84,83	sangat baik
<b>RATA-RATA</b>		<b>85,06</b>	<b>sangat baik</b>

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 83,91 dan nilai tertinggi 86,16 dengan kategori Baik hingga sangat baik. Sedangkan nilai rata-rata keseluruhan adalah 85,06 dengan tingkat kepuasan “sangat baik”.

### 3. Hasil Survei Mahasiswa Terhadap Penilaian Layanan Sarana dan Prasarana

Hasil penilaian layanan sarana prasarana dideskripsikan berdasarkan presentasi berikut ini:

Tabel 3.5 Persentase survei mahasiswa terhadap penilaian layanan sarana dan prasarana per item pertanyaan.

No	Item Pernyataan	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
1	STIKes Yarsi menyediakan sarana prasarana pembelajaran yang lengkap dan memadai	0%	3,69%	60,25%	36,07%
2	STIKes Yarsi menyediakan kemudahan dalam melakukan peminjaman, menggunakan dan mengakses sarana dan prasarana pembelajaran	0%	1,23%	59,43%	39,34%
3	STIKes Yarsi telah menyediakan sarana dan prasarana pembelajaran dalam kondisi baik dan dapat digunakan	0%	2,46%	61,07%	36,48%
4	STIKes Yarsi menyediakan sarana prasarana laboratorium yang lengkap dan memadai	0%	2,05%	58,20%	39,75%
5	STIKes Yarsi menyediakan kemudahan dalam melakukan peminjaman, menggunakan dan mengakses sarana dan prasarana laboratorium	0%	1,65%	59,02%	39,34%
6	STIKes Yarsi telah menyediakan sarana dan prasarana laboratorium dalam kondisi baik dan dapat digunakan	0%	2,46%	56,97%	40,57%
7	STIKes Yarsi menyediakan sarana prasarana perpustakaan yang lengkap dan memadai	0%	2,05%	61,48%	36,48%
8	STIKes Yarsi menyediakan kemudahan dalam melakukan peminjaman, menggunakan dan	0%	0,41%	61,89%	37,70%

	mengakses sarana dan prasarana perpustakaan				
9	STIKes Yarsi telah menyediakan sarana dan prasarana perpustakaan dalam kondisi baik dan dapat digunakan	0%	0,41%	61,07%	38,52%

Tabel 3.6 Rata-rata survei mahasiswa terhadap penilaian layanan sarana dan prasarana per item pertanyaan

No	Item Pernyataan	Nilai Rata-Rata	Tingkat Kepuasan
1	STIKes Yarsi menyediakan sarana prasarana pembelajaran yang lengkap dan memadai	83,09	sangat baik
2	STIKes Yarsi menyediakan kemudahan dalam melakukan peminjaman, menggunakan dan mengakses sarana dan prasarana pembelajaran	84,52	sangat baik
3	STIKes Yarsi telah menyediakan sarana dan prasarana pembelajaran dalam kondisi baik dan dapat digunakan	83,50	sangat baik
4	STIKes Yarsi menyediakan sarana prasarana laboratorium yang lengkap dan memadai	84,42	sangat baik
5	STIKes Yarsi menyediakan kemudahan dalam melakukan peminjaman, menggunakan dan mengakses sarana dan prasarana laboratorium	84,42	sangat baik
6	STIKes Yarsi telah menyediakan sarana dan prasarana laboratorium dalam kondisi baik dan dapat digunakan	84,52	sangat baik
7	STIKes Yarsi menyediakan sarana prasarana perpustakaan yang lengkap dan memadai	83,60	sangat baik
8	STIKes Yarsi menyediakan kemudahan dalam melakukan peminjaman, menggunakan dan mengakses sarana dan prasarana perpustakaan	84,32	sangat baik
9	STIKes Yarsi telah menyediakan sarana dan prasarana perpustakaan dalam kondisi baik dan dapat digunakan	84,52	sangat baik
	<b>RATA-RATA</b>	<b>84,10</b>	<b>sangat baik</b>

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 83,09 dan nilai tertinggi 84,52. Sedangkan nilai rata-rata keseluruhan adalah 84,10 dengan tingkat kepuasan “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 78,59 – 86,16 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 memberikan informasi mengenai beasiswa*" dengan hasil rerata 78,59 dengan kategori "*baik*".
2. Layanan Keuangan pada item pertanyaan "*STIKes memberikan pelayanan yang cepat tanggap terhadap keluhan dalam hal keuangan*" dengan hasil rerata 83,91 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 83,09 dengan kategori *“sangat baik”*.