

# **LAPORAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN DOSEN**



**PROGRAM STUDI MAGISTER PENDIDIKAN  
AGAMA ISLAM SEKOLAH TINGGI AGAMA  
ISLAM (STAI) BINAMADANI TANGERANG  
2022/2023**

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Program studi Pendidikan Agama Islam (PAI) Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Binamadani Tangerang melalui visi dan misinya berkomitmen untuk memberikan kontribusi kepada bangsa, negara dan masyarakat dengan menghasilkan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas dan berakhlak mulia.

Dalam upaya mewujudkan visi dan misi tersebut, melalui Sistem Penjaminan Mutu Internal sebagai salah satu lembaga yang dibangun oleh Pimpinan STAI Binamadani Tangerang dapat tercapai standar mutu yang diharapkan. Salah satu cara memantau proses demi tercapainya mutu tersebut adalah dengan melakukan monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen yang dilakukan setiap tahun khususnya di tingkat Prodi dengan tujuan dapat digunakan sebagai acuan perbaikan kinerja oleh seluruh pimpinan dan civitas academica STAI Binamadani Tangerang dalam melakukan penjaminan mutu terutama dalam hal kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen.

Dengan terlaksananya monev ini diharapkan dapat memberikan kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen Prodi Magister PAI pada tahun selanjutnya.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Tangerang, Agustus 2023

LPPM



## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Kata Pengantar .....	ii
Daftar Isi.....	iii
<b>A. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1. Latar Belakang.....	1
2. Tujuan Evaluasi .....	2
3. Waktu Pelaksanaan .....	2
4. Komponen yang diukur .....	2
5. Metode Analisis .....	2
1. Teknik Pengumpulan Data.....	3
2. Teknik Analisis Data .....	4
<b>B. HASIL MONITORING DAN EVALUASI.....</b>	<b>5</b>
1. Hasil Uji Validitas dan realibilitas. ....	5
<b>C. Hasil Monitoring dan Evaluasi Kepuasan Mahasiswa.....</b>	<b>10</b>
<b>D. KESIMPULAN.....</b>	<b>14</b>
1. Simpulan.....	14
2. Rekomendasi.....	14

## **A. PENDAHULUAN**

### **1. Latar Belakang**

Sebagai bagian dari pengembangan dan peningkatan kualitas Perguruan Tinggi, sumber daya manusia (SDM) sebagai komponen utama, berperan penting dalam mewujudkan perguruan tinggi yang unggul. SDM, dalam hal ini adalah dosen, merupakan kunci utama dalam mensukseskan program Pendidikan tinggi sesuai dengan visi dan misi STAI Binamadani Tangerang.

Oleh sebab itu, dosen diorientasikan kepada peningkatan kualitas dengan pengembangan mutu pendidikan yang inovatif, responsif, kreatif, berdaya saing, dan kooperatif melalui pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi sesuai dengan Undang-Undang Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi. Dengan demikian dosen memiliki kecakapan individu, akademik, berakhlak mulia sesuai bidang keilmuannya dan berjiwa pendidik yang inovatif.

Salah satu tantangan bagi perguruan tinggi khususnya SDM, adalah menghadirkan dosen profesional yang mampu menghasilkan lulusan sesuai dengan kompetensinya. Hadirnya dosen yang berkualitas merupakan wujud komitmen dari penyelenggaraan pendidikan tinggi, sehingga mampu adaptif dalam berbagai macam perubahan dan tuntutan global. Untuk itu, tujuan ditetapkan standar sumber daya manusia (SDM) ini agar menjadi pedoman pembuatan kebijakan dan pelaksanaan sumber daya manusia di tingkat Lembaga maupun Program Studi dengan menerapkan siklus mutu yang berupa alur perencanaan, pelaksanaan, dan monitoring-evaluasi. Dengan demikian, dibuatnya evaluasi dosen ini diharapkan mampu menerapkan siklus mutu tersebut.

Evaluasi terhadap implementasi sistem mutu di lingkungan STAI Binamadani Tangerang adalah satu proses yang secara rutin dilakukan dalam rangka menjaga keberlangsungan sistem Pendidikan sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan. Dosen merupakan bagian yang sangat penting dalam menunjang terlaksananya implementasi sistem mutu pada Prodi. Apabila dosen bekerja dengan baik, maka semua kegiatan yang dilakukan akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan program kerja yang dicapai.

Dosen sebagai penunjang penyelenggaraan pendidikan, bertugas sesuai dengan tupoksi yang berlaku di lingkungan perguruan tinggi yang

terdiri dari kepala tata usaha (Kabag), sekretaris Prodi, admin akademik, admin keuangan, dan laboran.

Pada sisi yang lain, mahasiswa sebagai pengguna layanan akademik maupun non akademik, dengan evaluasi ini akan diketahui tingkat kepuasan masing-masing. Oleh karena itu, perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap dosen secara umum, sehingga diperoleh gambaran tentang kebutuhan perbaikan kualitas kinerja dosen secara terus menerus. Sebab, memelihara kepuasan perlu dilakukan untuk mempertahankan sikap-sikap positif mahasiswa sebagai pengguna, sekaligus meminimalisir sikap-sikap negatif yang dapat muncul sebagai akibat kualitas pelayanan/kinerja dosen yang kurang memuaskan.

Oleh sebab itu, lembaga penjaminan mutu STAI Binamadani Tangerang terus berupaya menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja dosen kepada mahasiswa melalui survei ini yang hasilnya dijadikan sebagai tolak ukur penilaian kualitas kinerja dosen serta sebagai tindak lanjut dalam menciptakan proses pembelajaran yang berkualitas.

## **2. Tujuan Evaluasi Dosen**

Tujuan dari kegiatan evaluasi terhadap kinerja dosen ini adalah untuk menjaga keberlangsungan implementasi sistem mutu Prodi Magister PAI STAI Binamadani Tangerang. Hasil yang diperoleh dari pengukuran ini digunakan sebagai masukan atau umpan balik bagi pihak institusi dalam program pengembangan dan lainnya.

## **3. Waktu Pelaksanaan Kegiatan**

Kegiatan evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen dilakukan pada bulan Agustus 2023.

## **4. Komponen yang Diukur**

Evaluasi kinerja dosen oleh mahasiswa ini dilakukan berdasarkan 5 faktor dominan atau penentu kualitas jasa layanan yaitu:

- a. Keandalan (*reliability*), yaitu dalam memberikan pelayanan jasa sesuai dengan apa yang telah di janjikan sebelumnya, dapat dipercaya, akurat, dan konsisten.
- b. Daya tanggap (*responsiveness*), ialah rasa kesadaran diri yang tinggi

dari karyawan dalam memberikan pelayanan yang cepat serta memberikan hak kepadapelangganapabila terjadi suatu keluhan dan mau memperbaiki keluhan tersebut.

- c. Kepastian (*assurance*), yaitu memberikan kualitas tinggi dalam melakukan pelayanan, sehingga memberikan kepercayaan kepada konsumen. Jaminan (*assurance*) yang mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, respek terhadap siswa, staf yang dapat dipercaya, bebas dari bahaya, dan nama baik mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pada lembaga pendidikan tersebut.
- d. Empati (*emphaty*), yaitu rasa soliaritas yang tinggi yang diberikan oleh karyawan memberikan perlakuan yang istimewa atau perhatian secara pribadi kepada pelanggan. contohnya karyawan atau pengusaha harus mencoba menempatkan situasi berbading sebagai pelanggan. Jika pelanggan merasa mengeluh maka harus dicari solusi untuk mencapai persetujuan yang harmonis dengan menunjukkan rasa peduli yang tulus. Empati (*emphaty*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan siswa. Misalnya dosen tidak mau mengetahui nama mahasiswa yang menempuh pelajaran, pegawai tidak ramah dan berempati akan kebutuhan mahasiswa, maka akan berpengaruh pada kepuasan.

Berdasarkan hal tersebut di atas, pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap dosen diukur melalui aspek sebagai berikut:

- 1) Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadapmahasiswa.
- 2) Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengancepat.
- 3) Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan.
- 4) Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.

Untuk itu disusunlah kuesioner sebagai instrumen penilaian kepuasan mahasiswa terhadap dosen yang diisi mahasiswa.

Adapun instrumen terlampir atau dapat dilihat pada [link ini](#).

## **5. Metode Analisis**

### **2. Teknik Pengumpulan Data**

Berdasarkan 4 faktor penentu dominan dalam evaluasi dosen di

atas, maka selanjutnya disusun instrumen oleh Lembaga Penjaminan Mutu meliputi: Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa, daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat, kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan dan Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.

Adapun pengumpulan data dilakukan melalui pertanyaan-pertanyaan tentang aspek kemampuan dan Kemauan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa. Aspek kemampuan dosen dalam penanganan masalah dengan efektif, penanganan keluhan dosen dengan baik dan solutif. Pertanyaan dalam aspek kemampuan dosen untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan Ketentuan. Pertanyaan aspek kesediaan/kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa dalam memberikan pelayanan yang memuaskan. Aspek Penilaian mahasiswa terhadap Kecukupan, Aksesibilitas, Kualitas Sarana dan Prasarana, yang disediakan dalam pelayanan dosen.

Waktu pengisian kuesioner untuk monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan dosen di Prodi Magister PAI T.A. 2022/2023 dimulai tanggal 1 Juni 2023 dan ditutup 30 Juli 2023. Sedangkan analisis hasil evaluasi dilaksanakan pada bulan Agustus 2023 dengan subyek penelitian adalah Mahasiswa aktif di Program Studi Magister PAI dari angkatan 2020, 2021, dan 2022. sebanyak 36 mahasiswa. Kuesioner yang sudah terisi terekap oleh sistem dan disajikan dalam bentuk datamentah *Microsoft excel*. Data mentah ini yang kemudian diolah dengan *Microsoft Excell* sehingga dapat dianalisis lebih lanjut.

## **6. Teknik Analisis Data**

Metode analisis data dalam monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan dosen yaitu:

### **a. Uji Validitas dan Reliabilitas**

Uji validitas dalam evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan dosen Prodi Magister PAI STAI Binamadani tahun akademik 2022/2023 ini dilakukan dengan uji korelasi *Product Moment*. Nilai validitas diukur dengan ketentuan:



**Interpretasi Nilai Validitas:**

**0,8 < r<sub>xy</sub> ≤ 1,00 : Sangat Tinggi**

**0,60 < r<sub>xy</sub> ≤ 0,80 : Tinggi**

**0,40 < r<sub>xy</sub> ≤ 0,6 : Cukup**

**0,20 < r<sub>xy</sub> ≤ 0,4 : Rendah**

**r<sub>xy</sub> < 0,20 : Sangat Rendah**

Sedangkan reliabilitas dalam evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen Prodi Magister PAI kepada dosen menggunakan Formulasi korelasi Spermann-Brown dengan metode Tes Belah dua. Dikatakan reliabel dengan ketentuan sebagai berikut:

**Interpretasi Nilai r<sub>11</sub> (reliabilitas):**

**0,90 < r<sub>11</sub> ≤ 1,00 : Sangat Tinggi**

**0,70 < r<sub>11</sub> ≤ 0,90 : Tinggi**

**0,40 < r<sub>11</sub> ≤ 0,70 : Cukup**

**0,20 < r<sub>11</sub> ≤ 0,40 : Rendah**

**r<sub>11</sub> ≤ 0,20 : Sangat Rendah**

**b. Analisis Deskripsi Frekuensi**

Responden diminta mengisi kuesioner dan memberikan penilaian atas pelayanan yang dilakukan oleh dosen Prodi Magister PAI STAI Binamadani dengan menggunakan *Skala Likert* yang ditunjukkan pada Tabel 1 sebagai berikut:

**Tabel 1 Skala Likert Pengukuran Kepuasan Dosen**

<b>Rentang Skor</b>	<b>Tingkat Kepuasan</b>
1	Sangat Tidak Puas
2	Tidak Puas
3	Puas
4	Sangat Puas

Hasil data mentah kemudian diolah untuk mengukur tingkat kepuasan dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\sum \frac{\text{Data} \times \text{Bobot}}{\text{Jumlah Responden}}$$

Dari hasil pengolahan data kemudian dapat didapatkan tingkat kepuasan masing-masing aspek pertanyaan. Nilai rerata aspek pertanyaan ini yang menjadi hasil akhir tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan dosen yang ingin diketahui. Rerata (*mean*) dari masing-masing komponen pertanyaan dinilai dengan rentang skor (*range*) berikut:  
AQ

**Tabel 2 Rentang Skor dan Deskripsi Tingkat Kepuasan**

Rentang Skor	Tingkat kepuasan
1 – 1,5	Sangat Tidak Puas
1,51 – 2,5	Tidak Puas
2,5 – 3,5	Puas
3,51 – 4	Sangat Puas

Analisis data menggunakan statistik deskriptif, membuat tabel, grafik (*barchart*). Nilai rata-rata data disajikan dalam tabel untuk memperoleh gambaran ringkas tentang kinerja seluruh aspek yang diukur.

Grafik disajikan untuk memperoleh kemudahan pemahaman, analisis dan kesimpulan. Beberapa peraga digunakan untuk:

- a. Menggambarkan level kepuasan layanan melalui tabel.
- b. Menggambarkan perbandingan antara aspek yang diukur dalam pemeringkatan *chart*.

Analisis data juga mengidentifikasi aspek kualitas layanan yang belum optimal untuk diperbaiki dan dikembangkan dalam sebuah Rencana Tindak Lanjut (RTL). RTL kemudian direkomendasikan oleh Lembaga Penjaminan Mutu kepada unit terkait penyelenggara pelayanan DOSEN. Masukan dan program tindak lanjut akan menjadi bahan kajian dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) ditingkat Prodi dan merupakan materi umpan balik pada RTM di tingkat institusi.

## **B. HASIL MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KINERJA DOSEN**

### **a. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen**

#### **1. Uji Validitas**

Dalam melakukan uji validitas untuk instrumen kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen Prodi Magister PAI ini didasarkan pada seluruh data. Data dalam monev ini dikumpulkan dari mahasiswa yang

berpartisipasi mengisi kuesioner melalui *offline* dan *online* sebanyak 39. Dilihat dari jumlah keseluruhan mahasiswa yang berada di bawah 100, maka yang berpartisipasi dalam money kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen sebesar **100%**. Hasil pengujian validitas dari seluruh aspek penilaian kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen tahun akademik 2022/2023 dapat ditunjukkan pada Tabel 1.1. di bawah ini.

Tabel 1.1. Hasil pengujian validitas dari seluruh aspek penilaian kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen

No	Aspek Penilaian	<i>Correlation product Moment</i>	Validitas
1	Keandalan (Reliability)	0,986	Sangat Tinggi
2	Daya Tanggap (Responsiveness)	0,967	Sangat Tinggi
3	Kepastian (Assurance)	0,986	Sangat Tinggi
4	Kepedulian/empati (Empathy)	0,971	Sangat Tinggi

Berdasarkan Tabel 1.1. di atas, hasil uji validitas untuk seluruh aspek penilaian dari kepuasan Mahasiswa terhadap layanan dosen ditunjukkan bahwa nilai *Product Momment Correlation* masing-masing item pertanyaan memiliki nilai yang paling rendah yaitu 0,967 sedangkan yang paling tinggi sebesar 0,986. Jadi nilai  $r_{xy}$ - hitung (*Product Moment Correlation*) masing-masing item pertanyaan tersebut lebih besar berada dalam range  **$0,8 < r_{xy} \leq 1,00$** , sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item pertanyaan terkait masing-masing aspek penilaian kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan dosen Prodi Magister PAI STAI Binamadani Tangerang T.A. 2022/2023 bersifat **valid**.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah seberapa besar derajat tes mengukur secara konsisten sasaran yang diukur (Sukadji 2000). Reliabilitas merujuk pada konsistensi skor yang dicapai oleh orang yang sama ketika mereka diuji ulang dengan tes yang sama pada kesempatan yang berbeda, atau dengan seperangkat butir-butir ekuivalen (*equivalent items*) yang berbeda, atau di bawah kondisi pengujian yang berbeda.

Hasil uji reliabilitas untuk seluruh aspek kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen tahun akademik 2022/2023 nilai *korelasi Sperman Brown* dari seluruh aspek penilaian kepuasan pelayanan dosen yakni 0,991 berada pada range  $0,90 < r_{11} \leq 1,00$  (sangat tinggi), sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen penilaian yang dipakai dalam evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap dosen Prodi Magister PAI STAI Binamadani tahun akademik 2022/2023 bersifat **reliable**

### C. HASIL MONITORING EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN

Hasil monitoring evaluasi kepuasan pelayanan/kinerja dosen yang telah dilakukan dengan sejumlah 39 responden yang berasal dari mahasiswa Prodi Magister PAI, didapatkan hasil sebagai berikut:

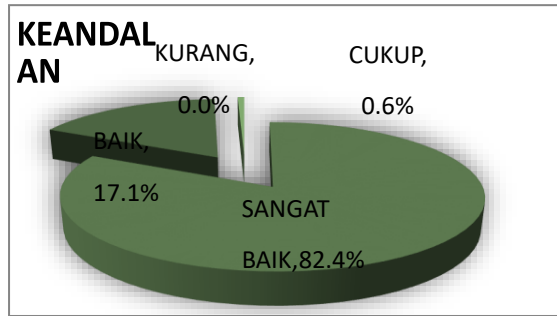
Tabel 3.1. Hasil Penilaian Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan dosen

NILAI	% KEPUASAN DOSEN			
	SANGAT BAIK	BAIK	CUKUP	KURANG
<b>Keandalan (Reliability)</b>	82,4%	17,1%	0,6%	<b>0,0%</b>
<b>Daya Tanggap (Responsiveness)</b>	80,9%	18,2%	0,9%	<b>0,0%</b>
<b>Kepastian (Assurance)</b>	82,9%	16,2%	0,9%	<b>0,0%</b>
<b>Kepedulian/empati (Empathy)</b>	83,2%	16,5%	0,3%	<b>0,0%</b>
<b>RERATA KEPUASAN</b>	<b>82,35%</b>	<b>16,99%</b>	<b>0,66%</b>	<b>0,0%</b>

Selanjutnya data kepuasan mahasiswa terhadap layanan dosen Prodi Magister PAI pada tabel 3.1 digambarkan dalam bentuk diagram pie.

#### 1. Aspek Keandalan (Reliabilitas)

Hasil penilaian mahasiswa terhadap keandalan dosen Prodi Magister PAI STAI Binamadani disajikan pada diagram Pie berikut:

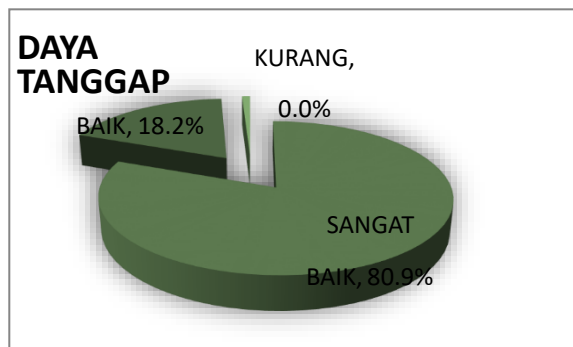


**Gambar 3.1 Diagram Pie penilaian Mahasiswa terhadap Keandalan Dosen**

Berdasarkan hasil di atas, menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap Keandalan dosen dalam memberikan pelayanan sebagai berikut: 82,4% mahasiswa menilai sangat baik; 17,1% menilai Baik; 0,6 % menilai Cukup dan tidak ada yang menilai kurang.

## 2. Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)

Hasil Penilaian mahasiswa terhadap daya tanggap dosen Prodi Magister PAI disajikan pada diagram Pie berikut:

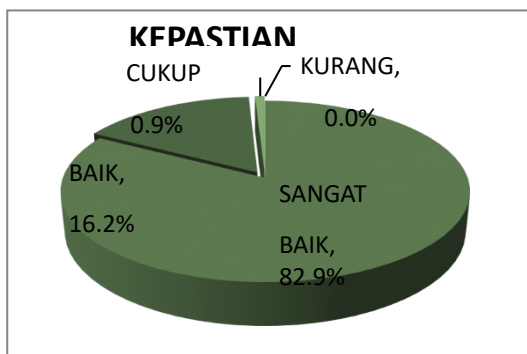


**Gambar 3.2 Diagram Pie Penilaian Mahasiswa terhadap Daya Tanggap Dosen**

Berdasarkan hasil di atas, menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap Daya Tanggap dosen Prodi Magister dalam memberikan pelayanan sebagai berikut: 84,4% mahasiswa menilai sangat baik, 15,6% menilai Baik, tidak ada yang menilai cukup atau kurang.

### 3. Aspek Kepastian (Assurance)

Hasil penilaian mahasiswa terhadap **Kepastian** dosen Prodi Magister PAI disajikan pada diagram Pie berikut:

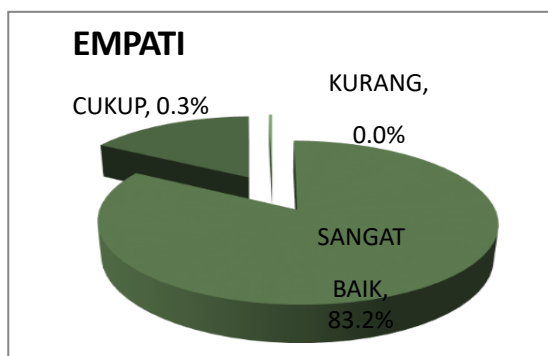


**Gambar 3.3 Penilaian Mahasis terhadap Kepastian Dosen memberikan pelayanan**

Berdasarkan hasil di atas, menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap Daya Tanggap dosen Prodi Magister dalam memberikan pelayanan sebagai berikut: 82,9% mahasiswa menilai sangat baik; 16,2% menilai Baik; 0,9% mahasiswa menilai cukup serta tidak ada yang menilai kurang.

### 4. Aspek Kepedulian (Emphaty)

Hasil Penilaian kepuasan mahasiswa terhadap **Kepastian** dosen Prodi Magister PAI disajikan pada diagram Pie berikut :



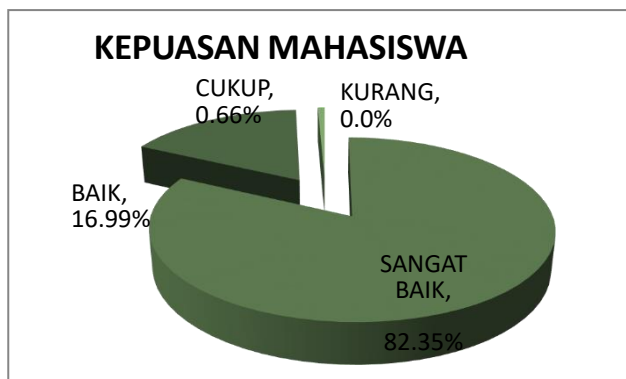
**Gambar 3.4 Diagram Pie penilaian Mahasiswa terhadap Empati**

## Dosen

Berdasarkan hasil di atas, menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap Kepastian dosen Prodi Magister PAI dalam memberikan pelayanan sebagai berikut: 83,2% mahasiswa menilai sangat baik, 16,5% menilai Baik, dan 0,3% yang menilai cukup, serta tidak ada yang menilai kurang.

### 5. Kepuasan Mahasiswa terhadap pelayanan dosen Prodi Magister PAI

Berdasarkan hasil penilaian ke empat aspek kepuasan diatas dapat di hitung RERATA penilain mahasiswa sebagai nilai kepuasan layanan dosen yang diberikan oleh mahasiswa Prodi Magister PAI STAI Binamadani Tangerang sebagai berikut:



**Gambar 3.5 Diagram Pie Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen**

Rerata penilaian 4 aspek kepuasan pelayanan yang diberikan oleh dosen Prodi Magister PAI kepada mahasiswa pada tahun akademik 2022/2023 menunjukkan bahwa: 82,35% mahasiswa menilai sangat baik, dan 16,99% mahasiswa menilai baik, dan 0,66% menilai Cukup

## D. SIMPULAN & REKOMENDASI

### a. Kesimpulan

Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan kepada Prodi Magister PAI berdasarkan pada penilaian aspek

keandalan, daya tanggap, kepastian dan empati adalah 82,35% mahasiswa menilai sangat baik, dan 16,99% mahasiswa menilai baik, dan 0,66% menilai Cukup

**b. Rekomendasi**

1. Mengirimkandosen untuk mengikuti workshop/pelatihan sesuai dengan bidang keilmuannya
2. Mengirimkan dosen untuk mengikuti workshop tentang komunikasi untuk meningkatkan aspek empati dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa
3. Menambah kesempatan studi lanjut bagi dosen untuk meningkatkan kemampuan dan keandalan dalam melaksanakan tri dharma