

## RELEVANSI EMPATI DENGAN KEPUASAN MAHASISWA DALAM MENDAPATKAN PELAYANAN AKADEMIS

Aluwis<sup>\*1</sup>, Riwaldi Putra<sup>2</sup>

Universitas Pasis Pengaraian<sup>1</sup>, Indonesia<sup>1</sup>

Universitas Pasis Pengaraian<sup>2</sup>, Indonesia<sup>2</sup>

Email: [aluwis@upp.ac.id](mailto:aluwis@upp.ac.id)<sup>\*1</sup>, [riwaldiputra@upp.ac.id](mailto:riwaldiputra@upp.ac.id)<sup>2</sup>

Received: 16 Agustus 2022; Accepted 22 Agustus 2022; Published 1 September 2022  
Ed 2022; 3 (2): 161-170

### ABSTRAK

Penelitian ini secara umum bertujuan untuk mengetahui Relevansi Empati Dengan Kepuasan Mahasiswa Dalam Mendapatkan Pelayanan Akademis. Metode penelitian ini adalah survey dengan pendekatan kuantitatif melalui analisis korelasi. Sampel dalam penelitian ini diambil menggunakan rumus slovin dari jumlah populasi 644 dan di dapatkan sampel sebanyak 247 orang mahasiswa semester 5 dan 7 Jurusan Ilmu Pendidikan FKIP Universitas Riau. Kemudian menggunakan teknik *proporsional Stratified Random Sampling* untuk menentukan jumlah sampel setiap Program Studi. Untuk mendapatkan data dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan angket. Instrumen atau alat pengumpulan data berupa angket yang berisi sejumlah pernyataan-pernyataan yang harus dijawab oleh responden untuk mengetahui informasi tentang relevansi empati dengan kepuasan mahasiswa dalam mendapatkan pelayanan akademis. Kemudian data diolah dengan analisis korelasi *product moment* sehingga di ketahui hubungan positif antara empati dengan kepuasan mahasiswa sebesar 4,3%. oleh karena itu, relevansi empati dengan kepuasan mahasiswa dalam mendapatkan pelayanan akademis sangat signifikan, Ini berarti semakin baik empati pemberi layanan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa dalam mendapatkan pelayanan akademis.

**Kata-kata Kunci :** *Relevansi; Empati; Kepuasan; Mahasiswa*

## THE RELEVANCE OF EMPATHY WITH STUDENT SATISFACTION IN GETTING ACADEMIC SERVICE

### ABSTRACT

This research generally aims to find out The Relevance of Empathy With Student Satisfaction In Getting Academic Services. This research method is a survey with a quantitative approach through correlation analysis. The sample in this study was taken using the Slovin formula from a total population of 644 and a sample of 247 students in the 5th and 7th semesters of the Department of Education, Faculty of Education, Riau University, got a sample. Then using the proportional Stratified Random Sampling technique to determine the number of samples for each Study Program. To obtain data in

this study using data collection techniques using a questionnaire. The instrument or data collection tool is in the form of a questionnaire containing a number of statements that must be answered by the respondent to find out information about the relevance of empathy with student satisfaction in getting academic services. Then the data is processed by product moment correlation analysis so that it is known that there is a positive relationship between empathy and student satisfaction of 4.3%. therefore, the relevance of empathy with student satisfaction in getting academic services very significant, This means that the better the empathy of service providers, the higher the level of student satisfaction in getting academic services.

**Key Words** :Relevance; Empathy; Satisfaction; Student

## **PENDAHULUAN**

Kemajuan pendidikan di Indonesia saat ini tentunya juga tidak terlepas dari jerih payah dan kerjasama yang baik antara pendidik, tenaga kependidikan dengan pemerintah. Untuk terus meningkatkan kualitas pendidikan bangsa ini tentunya para pemangku kebijakan dalam dunia pendidikan terus melakukan perubahan dalam pendidikan Indonesia. Perubahan demi perubahan tersebut bisa kita lihat dengan lahirnya undang-undang republik Indonesia nomor 12 tahun 2012 tentang pendidikan tinggi dan peraturan pemerintah republik Indonesia nomor 4 tahun 2014 tentang penyelenggaraan pendidikan tinggi dan pengelolaan perguruan tinggi serta peraturan menteri pendidikan dan kebudayaan republik Indonesia nomor 49 tahun 2014 tentang standar nasional pendidikan tinggi. Hal ini telah menunjukkan keseriusan pemerintah dalam meningkatkan kualitas pendidikan di Indonesia

Pada pasal 35 ayat 2 dalam Peraturan pemerintah republik Indonesia nomor 4 tahun 2014 Tentang penyelenggaraan pendidikan tinggi dan Pengelolaan perguruan tinggi juga dinyatakan bahwa jumlah, jenis, dan spesifikasi sarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan berdasarkan rasio penggunaan sarana sesuai dengan karakteristik metode dan bentuk pembelajaran, serta harus menjamin terselenggaranya proses pembelajaran dan pelayanan administrasi akademik.

Satuan pendidikan sangat erat kaitannya dengan pelaksanaan pelayanan, maka kegiatan ini juga tidak terlepas dari yang namanya pelanggan. Karena pelanggan inilah nantinya yang secara langsung akan menikmati pelayanan dari suatu organisasi pendidikan tersebut. Pelanggan akan sangat berkontribusi dalam kegiatan pelayanan. Tanpa adanya pelanggan maka pelayanan tersebut tidak akan berarti apa-apa dan tidak akan berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan.

Pelanggan adalah aset yang sangat berharga dalam suatu organisasi, maka hal yang paling utama dan yang sangat penting diperhatikan oleh organisasi adalah bagaimana cara membuat pelayanan yang super dan berkualitas, agar para pelanggan merasa nyaman dan puas ketika mendapatkan pelayanan dari organisasi yang kita jalankan. Kualitas layanan ini tentunya akan sangat menjadi factor penentu dalam melayani pelanggan. Dengan demikian para pelanggan akan merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh organisasi. Ketika pelanggan merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang di berikan oleh organisasi, maka segala tujuan dari suatu organisasi pendidikan tersebut akan dengan mudah pula dicapai.

Kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama dalam sebuah organisasi. Dengan terwujudnya kepuasan, maka akan memungkinkan organisasi tersebut akan mendapatkan

keuntungan baik dalam bentuk laba maupun nama baik. Tjiptono (dalam Dewy Intan Wulandari, 2012) berpendapat bahwa kepuasan atau ketidakpuasan merupakan respon pelanggan sebagai hasil dan evaluasi ketidaksesuaian kinerja/tindakan yang dirasakan sebagai akibat dari tidak terpenuhinya harapan.

Oleh karena itu, perguruan tinggi dituntut harus mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa sehingga perguruan tinggi perlu meningkatkan kualitas melalui evaluasi didalam perguruan tinggi tersebut. Evaluasi merupakan upaya memperbaiki kualitas perguruan tinggi lebih khususnya di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Riau. Perbaikan ini dilakukan menyeluruh terhadap unsur-unsur yang terkait didalamnya.

Untuk mencapai keberhasilan dalam sebuah usaha bidang pendidikan masa kini, para pimpinan, dosen, dan karyawan harus memperhatikan kepuasan pelanggan dari sudut pandang mahasiswa sebagai konsumen. Kepuasan mahasiswa harus menjadi dasar dari keputusan manajemen, sehingga Jurusan Ilmu Pendidikan FKIP Universitas Riau harus menjadikan peningkatan kepuasan mahasiswa sebagai suatu sasaran yang mendasar.

Adapun penomena-penomena yang ditemukan di jurusan ilmu pendidikan FKIP Universitas Riau adalah: 1) Mahasiswa jarang mendapatkan bimbingan dari dosen Pembimbing Akademis, 2) Mahasiswa tidak mendapatkan silabus perkuliahan, 3). Mahasiswa tidak mendapatkan bahan perkuliahan, 4) Mahasiswa kesulitan dalam menghubungi dosen pembimbing, 5) Mahasiswa kurang mendapatkan tanggapan yang spontan dalam berurusan, 6) Mahasiswa merasa waktu tunggu yang masih relatif lama dalam berurusan, 7) Mahasiswa merasa kurang nyaman ketika berurusan.

Agar penelitian lebih terfokus maka peneliti membatasi penelitian ini mengenai hubungan antara empati dan iklim kampus dengan kepuasan mahasiswa dalam mendapatkan pelayanan akademis di Jurusan Ilmu Pendidikan FKIP Universitas Riau pada mahasiswa semester 5 dan 7. Berdasarkan hal tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut: Seberapa besar hubungan antara empati dengan kepuasan mahasiswa dalam mendapatkan pelayanan akademis.

Penelitian ini secara umum bertujuan untuk mengetahui hubungan empati dan iklim kampus dengan kepuasan mahasiswa dalam mendapatkan pelayanan akademis di jurusan ilmu pendidikan FKIP Universitas Riau. Untuk mencapai tujuan tersebut perlu mengetahui indikator pendukung antara lain: Untuk mengetahui Gambaran relevansi empati dengan kepuasan mahasiswa dalam mendapatkan pelayanan akademis.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis. Secara teoritis hasil penelitian ini dapat bermanfaat terutama untuk: 1) Memberi sumbangsih pemikiran, baik bagi peneliti maupun bagi lembaga pendidikan; 2) Memberikan pembuktian secara empirik bahwa variabel empati mampu memberi kontribusi positif jika dihubungkan dengan dengan kepuasan mahasiswa.

Secara praktis hasil penelitian ini juga dapat memberikan manfaat terhadap berbagai pihak, antara lain: Bagi lembaga FKIP Universitas Riau dapat memberi manfaat yang sebesar-besarnya sebagai bahan masukan serta pengambilan keputusan di bidang pelayanan terutama menyangkut masalah yang berhubungan dengan empati dan iklim kampus dengan kepuasan mahasiswa.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah survey dengan pendekatan kuantitatif melalui analisis korelasi. Analisis ini digunakan untuk menguji ada atau tidaknya hubungan antara empati dan iklim kampus dengan kepuasan mahasiswa dalam mendapatkan pelayanan akademis di jurusan ilmu pendidikan FKIP Universitas Riau.

Penelitian ini dilaksanakan di jurusan ilmu pendidikan fakultas keguruan dan ilmu pendidikan Universitas Riau. Penelitian ini peneliti lakukan selama 2 bulan terhitung dari mulai pengumpulan data sampai dengan analisis data. Sumber data dalam penelitian ini, yaitu berupa data primer. Data primer adalah data yang langsung diperoleh dari responden meliputi data tentang hubungan antara empati dengan kepuasan mahasiswa pada jurusan ilmu pendidikan fakultas keguruan dan ilmu pendidikan Universitas Riau tersebut.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya, ( Sugiyono, 2015:117 ). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa jurusan ilmu pendidikan FKIP Universitas Riau semester 5 dan 7. Untuk jumlah populasi dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili). ( Sugiyono, 2015:118)

Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin sebagaimana dikutip (dalam Raden Putra 2013), yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

$e^2$  = **Error tolerance** (Persen pelanggaran ketidaktepatan karena pengambilan sampel yang masih dapat ditoleransi 5%.)

Jadi sampel dalam penelitian ini adalah 247 Mahasiswa. Untuk uji coba instrumen penelitian ini sebanyak 30 orang mahasiswa dari populasi yang tidak terpilih menjadi sampel.

Selanjutnya untuk mengetahui jumlah sampel pada setiap Program Studi, peneliti mengambil dengan menggunakan teknik *proporsional Random Sampling*. Adapun rumusnya adalah sebagai berikut:

$$\text{Sampel} = \frac{\text{Populasi}}{\text{total populasi}} \times \text{total sampel}$$

**Tabel 1. Jumlah Sampel yang diambil pada Setiap prodi di JIP FKIP Universitas Riau.**

No	Prodi	Populasi	Perhitungan	Sampel
1.	BK	106	$\frac{106}{644} \times 247$	41
2.	PLS	63	$\frac{63}{644} \times 247$	24
3.	PG.AUD	186	$\frac{186}{644} \times 247$	71
4.	PGSD	289	$\frac{289}{644} \times 247$	111
Jumlah Seluruh Sampel				247

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Data penelitian ini menyangkut dua variabel yaitu variabel pertama (X) empati dan variabel (Y) kepuasan mahasiswa. Jumlah subjek penelitian yang telah memenuhi syarat untuk dianalisis adalah 247 orang responden (mahasiswa jurusan ilmu pendidikan FKIP Univeritas Riau) yang terdiri dari program studi Bimbingan dan Konseling, Pendidikan guru anak usia dini, Pendidikan guru sekolah dasar, dan Pendidikan luar sekolah.

Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan program aplikasi SPSS Versi 20 for windows dan program aplikasi Microsoft Excel diperoleh gambaran mengenai karakteristik sampel penelitian. Berikut ini disajikan nilai rata-rata, simpangan baku, median, modus, distribusi frekuensi, dan histogram data.

**Tabel 2. Deskripsi Variabel Empati (X)**

Statistics		
EMPATI		
N	Valid	247
	Missing	0
Mean		90,56
Std. Error of Mean		,674
Median		90,00
Mode		90
Std. Deviation		10,585
Variance		112,052
Skewness		-,174
Std. Error of Skewness		,155
Range		64
Minimum		56
Maximum		120
Sum		22368

**Sumber:** Data Olahan SPSS Versi. 20

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 2 untuk data Empati (X1) jurusan ilmu pendidikan FKIP Universitas Riau diperoleh jumlah data yang valid sebanyak 247 dan tidak ditemukan data yang hilang atau missing, artinya semua data siap untuk diproses.

Skor teoritik sebesar 31 – 120. Total skor tersebut diperoleh dari 31 butir pernyataan. Skor empirik terendah yang dapat dicapai responden adalah 56 dan skor tertinggi adalah 120. Dengan rentang skor sebesar 64 yang diperoleh dari skor tertinggi – skor terendah. Perhitungan terhadap distribusi skor menghasilkan: (1) skor mean merupakan nilai rata-rata dari semua data variabel X1, nilai ini merupakan suatu ukuran pemusatan data. Mean merupakan suatu data statistik yang mampu menggambarkan bahwa data tersebut berada pada kisaran mean data sebesar = 90,56 (2) simpangan baku atau standar deviasi merupakan nilai statistik yang digunakan untuk menentukan bagaimana sebaran data dalam sampel dan seberapa dekat titik data individu ke mean atau nilai rata-rata sampel, adapun nilai simpangan bakunya adalah = 10,585 (3) nilai median pada variabel X1 adalah = 90,00, hal ini merupakan nilai tengah setelah data disusun menurut urutan nilainya, dan (4) nilai modus adalah = 90, ini merupakan nilai yang sering muncul pada variabel X1 atau data yang mempunyai frekuensi terbesar pada variabel ini, (5) skewness = -0,174 (6) Std.Error of skewness = 0,155. Rasio skewness = Nilai skewness / Std Error of Skewness, maka nilai rasio skewnes adalah -0,174 / 0,155 = Nilai -1,125 berada diantara -2 sampai +2 ini berarti data disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

Selanjutnya penebaran distribusi frekuensi data empati jurusan ilmu pendidikan FKIP Universitas Riau dapat dilihat pada table berikut:

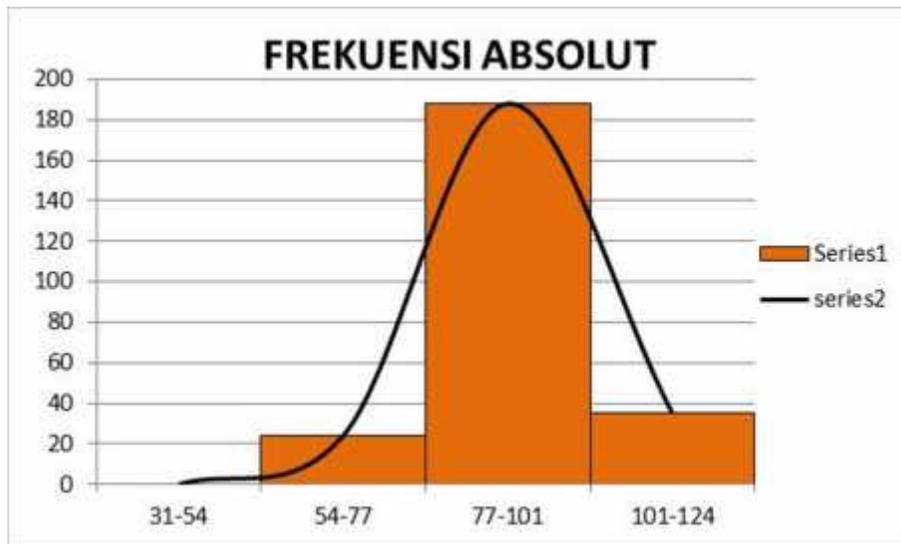
**Tabel 3. Distribusi Frekuensi Empati ( X )**

Kelas	Kategori	Kelas Interval	Frekuensi	
			Absolut	Relatif%
1	Sangat Rendah	31-54	0	0%
2	Rendah	54-77	24	9,72%
3	Tinggi	77-101	188	76,11%
4	Sangat Tinggi	101-124	35	14,17%
Jumlah			247	100%

**Sumber:** *Data Olahan Microsoft Excel 2007*

Tabel di atas menunjukkan bahwa 188 dari 247 responden atau frekuensi relatif (76,11%) mengatakan tingkat Empati pemberi layanan akademis pada jurusan ilmu pendidikan FKIP Universitas Riau tergolong tinggi. Sedangkan 24 dari 247 responden atau frekuensi relatif (9,72%) mengatakan tingkat Empati pemberi layanan akademis pada jurusan ilmu pendidikan FKIP Universitas Riau tergolong rendah. Dan tidak ada responden yang menyatakan bahwa empati pemberi layanan akademis pada jurusan ilmu pendidikan yang tergolong sangat rendah (0%).

Penyebaran distribusi frekuensi dari empati pemberi layanan akademis pada jurusan ilmu pendidikan FKIP Universitas Riau dapat ditunjukkan pada gambar di bawah ini:



**Gambar 1. Histogram frekuensi skor Empati (X)**

Nilai rata-rata, median, modus, standar deviasi, varians, dan range data untuk variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4. Deskripsi Variabel Kepuasan Mahasiswa ( Y )**

Statistics		
KEPUASAN_MHS		
N	Valid	247
	Missing	0
Mean		90,66
Std. Error of Mean		,746
Median		91,00
Mode		90
Std. Deviation		11,721
Variance		137,388
Skewness		-,249
Std. Error of Skewness		,155
Range		69
Minimum		51
Maximum		120
Sum		22393

**Sumber:** Data Olahan SPSS Versi. 20

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 4 untuk data Kepuasan Mahasiswa (Y) pada jurusan ilmu pendidikan FKIP Universitas Riau diperoleh jumlah data yang valid sebanyak 247 dan tidak ditemukan data yang hilang atau missing, artinya semua data siap untuk diproses. Skor teoritik sebesar 32 – 120. Total skor tersebut diperoleh dari 32 butir pernyataan. Skor empirik terendah yang dapat dicapai responden adalah 51 dan skor tertinggi adalah 120. Dengan rentang skor sebesar 69 yang diperoleh dari skor tertinggi – skor terendah. Perhitungan terhadap distribusi skor menghasilkan: (1) skor mean

merupakan nilai rata-rata dari semua data variabel Y, nilai ini merupakan suatu ukuran pemusatan data. Mean merupakan suatu data statistik yang mampu menggambarkan bahwa data tersebut berada pada kisaran mean data sebesar = 90,66 (2) simpangan baku atau standar deviasi merupakan nilai statistik yang digunakan untuk menentukan bagaimana sebaran data dalam sampel dan seberapa dekat titik data individu ke mean atau nilai rata-rata sampel, adapun nilai simpangan bakunya adalah = 11,721 (3) nilai median pada variabel Y adalah = 91,00, hal ini merupakan nilai tengah setelah data disusun menurut urutan nilainya, dan (4) nilai modus adalah = 90, ini merupakan nilai yang sering muncul pada variabel Y atau data yang mempunyai frekuensi terbesar pada variabel ini, (5) skewness = -0,249, (6) Std.Error of skewness = 0,155. Rasio skewness = Nilai skewness / Std Error of Skewness, maka nilai rasio skewnes adalah  $-0,249 / 0,155 = -1,606$ . Nilai -1,606 berada diantara -2 sampai +2 ini berarti data disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

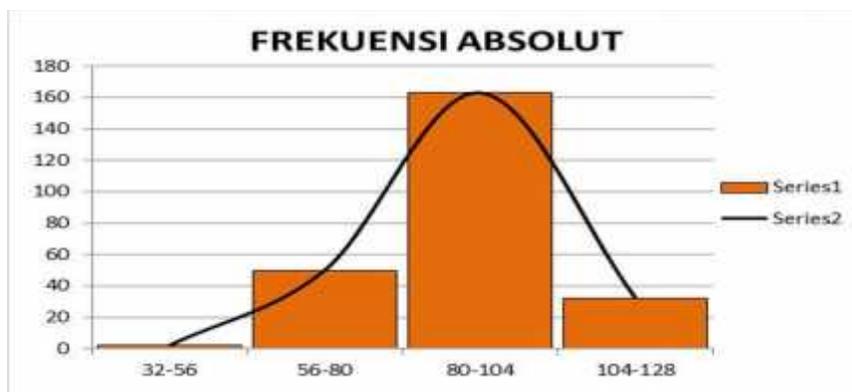
Selanjutnya penebaran distribusi frekuensi data Kepuasan Mahasiswa (Y) pada jurusan ilmu pendidikan FKIP Universitas Riau dapat dilihat pada tabel 4.6 berikut:

**Tabel 5. Distribusi Frekuensi Kepuasan Mahasiswa ( Y )**

Kls	Kategori	Kelas Interval	Frekuensi	
			Absolut	Relatif%
1	Sangat Rendah	32-56	2	0,81%
2	Rendah	56-80	50	20,24%
3	Tinggi	80-104	163	65,99%
4	Sangat Tinggi	104-128	32	12,96%
Jumlah			247	100 %

*Sumber: Data Olahan Microsoft Excel 2007*

Tabel di atas menunjukkan bahwa 162 dari 247 responden atau frekuensi relatif (65,99%) mengatakan tingkat kepuasan pada jurusan ilmu pendidikan FKIP Universitas Riau tergolong tinggi. Sedangkan 50 dari 247 responden atau frekuensi relatif (20,24%) mengatakan kepuasan pada jurusan ilmu pendidikan FKIP Universitas Riau tergolong rendah. Dan 2 dari 247 responden atau frekuensi relatif (0,81%) yang menyatakan bahwa kepuasan sangat rendah.



**Gambar 2. Histogram frekuensi skor Kepuasan Mahasiswa (Y).**

Berdasarkan hasil uji korelasi sederhana, untuk nilai signifikansi diperoleh nilai 0,001 ( $0,001 < 0,05$ ). Hal ini berarti bahwa terdapat hubungan yang positif atau signifikan antara data variabel Empati (X) dengan Variabel kepuasan mahasiswa pada jurusan ilmu pendidikan FKIP Universitas Riau (Y).

Sedangkan untuk nilai  $R = 0.208$  dan nilai koefisien determinasi  $R^2$  ( $R^2$  Square) = 0.043. hal ini menunjukkan indeks determinasi, yaitu persentase yang menyumbangkan hubungan variabel empati (X) dengan kepuasan mahasiswa (Y). Nilai  $R^2 = 0.043$  mengandung arti bahwa sebesar 4.3% sumbangan variabel empati (X) dengan kepuasan mahasiswa (Y). Sementara sisanya (95.7%), kepuasan mahasiswa di pengaruhi oleh faktor lain.

Nilai koefisien a dan b serta harga t hitung dan juga tingkat signifikansi. Nilai t persamaan perhitungan sebagai berikut :

$$Y = 69.851 + 0.230 X$$

Di mana :

Y = kepuasan mahasiswa X = empati

Nilai 69.851 merupakan nilai konstanta (a) yang menunjukkan bahwa jika tidak ada kenaikan empati, maka kepuasan mahasiswa akan mencapai 69.851. Sedangkan harga 0.230 X merupakan koefisien regresi yang menunjukkan bahwa setiap ada penambahan 1 nilai/angka untuk empati, maka akan ada kenaikan kepuasan mahasiswa 0.230.

Angka 0,208 pada standardized coefficients (beta) menunjukkan tingkat korelasi antara variabel empati (X) dengan variabel kepuasan mahasiswa (Y).

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh maka dapat dibuat suatu kesimpulan sebagai berikut, bahwa empati memiliki hubungan yang positif dengan kepuasan mahasiswa dalam mendapatkan pelayanan akademis di Jurusan Ilmu Pendidikan FKIP Universitas Riau. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka dapat diketahui bahwa hipotesis yang telah di ajukan tersebut dapat diterima, yaitu terdapat relevansi empati dengan kepuasan mahasiswa dalam mendapatkan pelayanan akademis di Jurusan Ilmu Pendidikan FKIP Universitas Riau baik. Ini berarti semakin baik empati pemberi layanan akademis maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa di Jurusan Ilmu Pendidikan FKIP Universitas Riau. Hasil analisis tentang relevansi antara empati dengan kepuasan mahasiswa dalam mendapatkan pelayanan akademis di Jurusan Ilmu Pendidikan FKIP Universitas Riau memiliki hubungan positif. Artinya semakin tinggi empati para pemberi pelayanan akademis maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa dalam mendapatkan pelayanan akademis di Jurusan Ilmu Pendidikan FKIP Universitas Riau. Temuan di atas memberikan makna bahwa empati pemberi pelayanan akademis merupakan upaya peningkatan kepuasan mahasiswa. Maka para pemberi pelayanan harus terus meningkatkan empati agar para mahasiswa mendapatkan kepuasan yang sesuai dengan yang di inginkan oleh mahasiswa tersebut. adapun upaya meningkatkan empati antara lain: 1) belajar mendengarkan orang lain, 2) bersikap terbuka kepada siapapun, 3) belajar fokus terhadap pembicaraan lawan bicara, 4) jangan cepat menilai orang lain, 5) berbaik sangka.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amad, R. (2021). *Efektivitas Pendekatan Cognitive Behavioral Therapy Dengan Teknik Bibliotherapy Untuk Meningkatkan Sikap Empati Peserta Didik MTs Negeri 2 Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2020/2021* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung).
- Fauziah, N. (2014). Empati, persahabatan, dan kecerdasan adversitas pada mahasiswa yang sedang skripsi. *Jurnal Psikologi Undip*, 13(1), 78-92.
- IKSAN, I. (2013). *Kontribusi Kebijakan Pimpinan, Kompetensi Dosen, Dan Pelayanan Karyawan Terhadap Penjaminan Mutu Internal Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Mahasiswa Perguruan Tinggi Muhammadiyah Bima-NTB* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Kau, M. A. (2010). Empati dan perilaku prososial pada anak. *Jurnal Inovasi*, 7(03).
- Nugraha, D., Apriliya, S., & Veronicha, R. K. (2017). Kemampuan empati anak usia dini. *Jurnal PAUD Agapedia*, 1(1), 30-39.
- Rahmawati, R., Rukhyana, B., & Mugiyanti, M. (2021). Gangguan Kepribadian Psikopatik Tokoh Utama Dalam Film Kokuhaku. *IDEA: Jurnal Studi Jepang*, 3(2), 68-75.
- Rasti, A., & Awal, N. (2022). Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Mutu, Pelayanan, Dan Nilai.
- Siregar, N., Hasibuan, H., & Miransyah, I. A. (2021). Analisis Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pdam Tirtanadi Cabang Padang Bulan Medan. *Jurnal AKMAMI (Akuntansi Manajemen Ekonomi)*, 2(3), 538-551.
- Sulastri, T. (2016). Analisis kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen. *Optimal: Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 10(2), 167-184.
- Taufik., 2012, *Empati Pendekatan Psikologi Sosial*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Widodo, W., & Basirun, B. (2019). PENGARUH ORGANIZATIONAL JUSTICE DAN WELFARE TERHADAP EMPATHY PADA PERAWAT DALAM PELAYANAN SYARIAH. *Jurnal Keperawatan Karya Bhakti*, 5(2), 25-38.