



|   |  |  |
|---|--|--|
|  | UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA<br>SURABAYA<br>BADAN PENJAMINAN MUTU | Kode/No. :<br>BPM/Form/STD/PEND/01.07<br>TANGGAL: 1 September 2019 |
|   | FORMULIR PENGELOLAAN<br>PEMBELAJARAN                           | REVISI KE: 00<br>HALAMAN: 1 dari 12                                |

**FORMULIR PENGELOLAAN PEMBELAJARAN**  
**BADAN PENJAMINAN MUTU**  
**BPM/Form/STD/PEND/01.07**




| PROSES       | PENANGGUNG JAWAB                              |                                      |              | TANGGAL          |
|--------------|---|--------------------------------------|--------------|------------------|
|              | NAMA  | JABATAN                              | TANDA TANGAN |                  |
| Dirumuskan   | Dr. Heni Sukrisno,<br>M.Pd                    | Ketua Tim<br>Penyusun SPMI           |              | 1 September 2019 |
| Diperiksa    | Ir. Soepriyono, MT.                           | Warek Bidang<br>Akademik             |              | 1 September 2019 |
| Diperiksa    | Dra. Ec. Pratiwi Dwi<br>Karjati, MM.          | Warek Bidang<br>Administrasi<br>Umum |              | 1 September 2019 |
| Diperiksa    | Prof. Dr. Ir. H. Ismanto<br>Hadi Santoso, MS. | Ketua BP3<br>UWKS                    |              | 1 September 2019 |
| Ditetapkan   | Prof. H. Sri Harmadji,<br>dr.,Sp. THT-KL(K)   | Rektor UWKS                          |              | 1 September 2019 |
| Dikendalikan | Dr. Heni Sukrisno,<br>M.Pd                    | Ketua BPM<br>UWKS                    |              | 1 September 2019 |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA<br>SURABAYA<br>BADAN PENJAMINAN MUTU | Kode/No. :<br>BPM/Form/STD/PEND/01.07.06<br>TANGGAL: 1 September 2019 |
|   | FORMULIR NOTULENSI RAPAT                                       | REVISI KE: 00<br>HALAMAN: 1 dari 12                                   |

**FORMULIR NOTULENSI RAPAT  
 BADAN PENJAMINAN MUTU  
 BPM/Form/STD/PEND/01.07.06**




| PROSES       | PENANGGUNG JAWAB                              |                                      |              | TANGGAL          |
|--------------|---|--------------------------------------|--------------|------------------|
|              | NAMA  | JABATAN                              | TANDA TANGAN |                  |
| Dirumuskan   | Dr. Heni Sukrisno,<br>M.Pd                    | Ketua Tim<br>Penyusun SPMI           |              | 1 September 2019 |
| Diperiksa    | Ir. Soepriyono, MT.                           | Warek Bidang<br>Akademik             |              | 1 September 2019 |
| Diperiksa    | Dra. Ec. Pratiwi Dwi<br>Karjati, MM.          | Warek Bidang<br>Administrasi<br>Umum |              | 1 September 2019 |
| Diperiksa    | Prof. Dr. Ir. H. Ismanto<br>Hadi Santoso, MS. | Ketua BP3<br>UWKS                    |              | 1 September 2019 |
| Ditetapkan   | Prof. H. Sri Harmadji,<br>dr.,Sp. THT-KL(K)   | Rektor UWKS                          |              | 1 September 2019 |
| Dikendalikan | Dr. Heni Sukrisno,<br>M.Pd                    | Ketua BPM<br>UWKS                    |              | 1 September 2019 |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA<br>SURABAYA<br>BADAN PENJAMINAN MUTU | Kode/No. :<br>BPM/Form/STD/PEND/01.07.01<br>TANGGAL: 1 September 2019 |
|   | FORMULIR SILABUS   | REVISI KE: 00<br>HALAMAN: 1 dari 12                                   |

**FORMULIR REKAPITULASI SILABUS**  
**BADAN PENJAMINAN MUTU**  
**BPM/Form/STD/PEND/01.07.01**




| PROSES       | PENANGGUNG JAWAB                              |                                      |              | TANGGAL          |
|--------------|---|--------------------------------------|--------------|------------------|
|              | NAMA  | JABATAN                              | TANDA TANGAN |                  |
| Dirumuskan   | Dr. Heni Sukrisno,<br>M.Pd                    | Ketua Tim<br>Penyusun SPMI           |              | 1 September 2019 |
| Diperiksa    | Ir. Soepriyono, MT.                           | Warek Bidang<br>Akademik             |              | 1 September 2019 |
| Diperiksa    | Dra. Ec. Pratiwi Dwi<br>Karjati, MM.          | Warek Bidang<br>Administrasi<br>Umum |              | 1 September 2019 |
| Diperiksa    | Prof. Dr. Ir. H. Ismanto<br>Hadi Santoso, MS. | Ketua BP3<br>UWKS                    |              | 1 September 2019 |
| Ditetapkan   | Prof. H. Sri Harmadji,<br>dr.,Sp. THT-KL(K)   | Rektor UWKS                          |              | 1 September 2019 |
| Dikendalikan | Dr. Heni Sukrisno,<br>M.Pd                    | Ketua BPM<br>UWKS                    |              | 1 September 2019 |

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA<br>SURABAYA<br>BADAN PENJAMINAN MUTU | Kode/No. :<br>BPM/Form/STD/PEND/01.07.02 |
|   | FORMULIR RENCANA<br>PEMBELAJARAN SEMESTER                      | TANGGAL: 1 September 2019                |
|   |  | REVISI KE: 00<br>HALAMAN: 1 dari 12      |

**FORMULIR RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER**  
**BADAN PENJAMINAN MUTU**  
**BPM/Form/STD/PEND/01.07.02**




| PROSES       | PENANGGUNG JAWAB                              |                                      |              | TANGGAL          |
|--------------|---|--------------------------------------|--------------|------------------|
|              | NAMA  | JABATAN                              | TANDA TANGAN |                  |
| Dirumuskan   | Dr. Heni Sukrisno,<br>M.Pd                    | Ketua Tim<br>Penyusun SPMI           |              | 1 September 2019 |
| Diperiksa    | Ir. Soepriyono, MT.                           | Warek Bidang<br>Akademik             |              | 1 September 2019 |
| Diperiksa    | Dra. Ec. Pratiwi Dwi<br>Karjati, MM.          | Warek Bidang<br>Administrasi<br>Umum |              | 1 September 2019 |
| Diperiksa    | Prof. Dr. Ir. H. Ismanto<br>Hadi Santoso, MS. | Ketua BP3<br>UWKS                    |              | 1 September 2019 |
| Ditetapkan   | Prof. H. Sri Harmadji,<br>dr.,Sp. THT-KL(K)   | Rektor UWKS                          |              | 1 September 2019 |
| Dikendalikan | Dr. Heni Sukrisno,<br>M.Pd                    | Ketua BPM<br>UWKS                    |              | 1 September 2019 |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA<br>SURABAYA<br>BADAN PENJAMINAN MUTU | Kode/No. :<br>BPM/Form/STD/PEND/01.07.03<br>TANGGAL: 1 September 2019 |
|   | FORMULIR KONTRAK PERKULIAHAN                                   | REVISI KE: 00<br>HALAMAN: 1 dari 12                                   |

**ANGKET KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP  
 PROSES AKADEMIK  
 BADAN PENJAMINAN MUTU  
 BPM/Form/STD/PEND/01.07.03**




| PROSES       | PENANGGUNG JAWAB                              |                                      |              | TANGGAL          |
|--------------|---|--------------------------------------|--------------|------------------|
|              | NAMA  | JABATAN                              | TANDA TANGAN |                  |
| Dirumuskan   | Dr. Heni Sukrisno,<br>M.Pd                    | Ketua Tim<br>Penyusun SPMI           |              | 1 September 2019 |
| Diperiksa    | Ir. Soepriyono, MT.                           | Warek Bidang<br>Akademik             |              | 1 September 2019 |
| Diperiksa    | Dra. Ec. Pratiwi Dwi<br>Karjati, MM.          | Warek Bidang<br>Administrasi<br>Umum |              | 1 September 2019 |
| Diperiksa    | Prof. Dr. Ir. H. Ismanto<br>Hadi Santoso, MS. | Ketua BP3<br>UWKS                    |              | 1 September 2019 |
| Ditetapkan   | Prof. H. Sri Harmadji,<br>dr.,Sp. THT-KL(K)   | Rektor UWKS                          |              | 1 September 2019 |
| Dikendalikan | Dr. Heni Sukrisno,<br>M.Pd                    | Ketua BPM<br>UWKS                    |              | 1 September 2019 |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA<br>SURABAYA<br>BADAN PENJAMINAN MUTU | Kode/No. :<br>BPM/Form/STD/PEND/01.07.04<br>TANGGAL: 1 September 2019 |
|   | FORMULIR KONTRAK PERKULIAHAN                                   | REVISI KE: 00<br>HALAMAN: 1 dari 12                                   |

**FORMULIR KELUHAN MASALAH AKADEMIK**  
**BADAN PENJAMINAN MUTU**  
**BPM/Form/STD/PEND/01.07.04**



| PROSES       | PENANGGUNG JAWAB                              |                                      |              | TANGGAL          |
|--------------|---|--------------------------------------|--------------|------------------|
|              | NAMA  | JABATAN                              | TANDA TANGAN |                  |
| Dirumuskan   | Dr. Heni Sukrisno,<br>M.Pd                    | Ketua Tim<br>Penyusun SPMI           |              | 1 September 2019 |
| Diperiksa    | Ir. Soepriyono, MT.                           | Warek Bidang<br>Akademik             |              | 1 September 2019 |
| Diperiksa    | Dra. Ec. Pratiwi Dwi<br>Karjati, MM.          | Warek Bidang<br>Administrasi<br>Umum |              | 1 September 2019 |
| Diperiksa    | Prof. Dr. Ir. H. Ismanto<br>Hadi Santoso, MS. | Ketua BP3<br>UWKS                    |              | 1 September 2019 |
| Ditetapkan   | Prof. H. Sri Harmadji,<br>dr.,Sp. THT-KL(K)   | Rektor UWKS                          |              | 1 September 2019 |
| Dikendalikan | Dr. Heni Sukrisno,<br>M.Pd                    | Ketua BPM<br>UWKS                    |              | 1 September 2019 |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA<br>SURABAYA<br>BADAN PENJAMINAN MUTU | Kode/No. :<br>BPM/Form/STD/PEND/01.07.05<br>TANGGAL: 1 September 2019 |
|   | FORMULIR KONTRAK PERKULIAHAN                                   | REVISI KE: 00<br>HALAMAN: 1 dari 12                                   |

**BERITA ACARA PENANGANAN KELUHAN MASALAH  
 AKADEMIK  
 BADAN PENJAMINAN MUTU  
 BPM/Form/STD/PEND/01.07.05**



| PROSES       | PENANGGUNG JAWAB                              |                                      |              | TANGGAL          |
|--------------|---|--------------------------------------|--------------|------------------|
|              | NAMA  | JABATAN                              | TANDA TANGAN |                  |
| Dirumuskan   | Dr. Heni Sukrisno,<br>M.Pd                    | Ketua Tim<br>Penyusun SPMI           |              | 1 September 2019 |
| Diperiksa    | Ir. Soepriyono, MT.                           | Warek Bidang<br>Akademik             |              | 1 September 2019 |
| Diperiksa    | Dra. Ec. Pratiwi Dwi<br>Karjati, MM.          | Warek Bidang<br>Administrasi<br>Umum |              | 1 September 2019 |
| Diperiksa    | Prof. Dr. Ir. H. Ismanto<br>Hadi Santoso, MS. | Ketua BP3<br>UWKS                    |              | 1 September 2019 |
| Ditetapkan   | Prof. H. Sri Harmadji,<br>dr.,Sp. THT-KL(K)   | Rektor UWKS                          |              | 1 September 2019 |
| Dikendalikan | Dr. Heni Sukrisno,<br>M.Pd                    | Ketua BPM<br>UWKS                    |              | 1 September 2019 |

**FORMULIR NOTULENSI RAPAT**

Program Studi :  
Fakultas :  
Hari :  
Tanggal :  
Pukul :  
Tempat :  
Acara :

| <b>NO</b>  | <b>AGENDA RAPAT</b> | <b>NAMA PESERTA</b> | <b>JABATAN</b> | <b>TANDA TANGAN</b> | <b>MATERI RAPAT</b> |
|------------|---------------------|---------------------|----------------|---------------------|---------------------|
| <b>(1)</b> | <b>(2)</b>          | <b>(3)</b>          | <b>(4)</b>     | <b>(5)</b>          | <b>(6)</b>          |
|            |                     |                     |                |                     |                     |
|            |                     |                     |                |                     |                     |
|            |                     |                     |                |                     |                     |
|            |                     |                     |                |                     |                     |
|            |                     |                     |                |                     |                     |

**Catatan:**

- (1) : Nomor urutan
- (2) : Isikan Tujuan Rapat
- (3) : Nama Peserta
- (4) : Jabatan Fungsional Peserta
- (5) : Tanda Tangan Peserta
- (6) : Materi Rapat



## FORMULIR SILABUS

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
 Program Studi : Kesejahteraan Sosial

| No  | Mata Kuliah/ Blok                   | Kode MK | Semester | SKS | Mata Kuliah Prasyarat | Capaian Pembelajaran Lulusan |     |     |      | Bahan kajian | Referensi |
|-----|-------------------------------------|---------|----------|-----|-----------------------|------------------------------|-----|-----|------|--------------|-----------|
|     |                                     |         |          |     |                       | S                            | P   | KU  | KK   |              |           |
| (1) | (2)                                 | (3)     | (4)      | (5) | (6)                   | (7)                          | (8) | (9) | (10) | (11)         | (12)      |
| 1   | Pengantar Antropologi Budaya (A)    | SPO-114 | Gasal    | 2   |                       | √                            | √   | √   | √    |              |           |
| 2   | Pengantar Antropologi Budaya (B)    | SPO-114 | Gasal    | 2   |                       | √                            | √   | √   | √    |              |           |
| 3   | Pengantar Ilmu Politik (A)          | SPO-110 | Gasal    | 3   |                       | √                            | √   | √   | √    |              |           |
| 4   | Pengantar Ilmu Politik (B)          | SPO-110 | Gasal    | 3   |                       | √                            | √   | √   | √    |              |           |
| 5   | Pengantar Sosiologi (A)             | SPO-112 | Gasal    | 3   |                       | √                            | √   | √   | √    |              |           |
| 6   | Pengantar Sosiologi (B)             | SPO-112 | Gasal    | 3   |                       | √                            | √   | √   | √    |              |           |
| 7   | Pengantar Ilmu Kesejahteraan Sosial | SPK-111 | Gasal    | 3   |                       | √                            | √   | √   | √    |              |           |
| 8   | Bahasa Inggris (A)                  | SPO-104 | Gasal    | 3   |                       | √                            | √   | √   | √    |              |           |
| 9   | Bahasa Inggris (B)                  | SPO-104 | Gasal    | 3   |                       | √                            | √   | √   | √    |              |           |
| 10  | Dasar-dasar Logika (A)              | SPO-303 | Gasal    | 3   |                       | √                            | √   | √   | √    |              |           |
| 11  | Dasar-dasar Logika (B)              | SPO-303 | Gasal    | 3   |                       | √                            | √   | √   | √    |              |           |
| 12  | Metode Penelitian Sosial (A)        | SPO-307 | Gasal    | 3   |                       | √                            | √   | √   | √    |              |           |
| 13  | Metode Penelitian Sosial (B)        | SPO-307 | Gasal    | 3   |                       | √                            | √   | √   | √    |              |           |
| 14  | Pengantar Statistik Sosial (A)      | SPO-313 | Gasal    | 3   |                       | √                            | √   | √   | √    |              |           |
| 15  | Pengantar Statistik Sosial (B)      | SPO-313 | Gasal    | 3   |                       | √                            | √   | √   | √    |              |           |
| 16  | Teori Pembangunan Sosial            | SPK-309 | Gasal    | 3   |                       | √                            | √   | √   | √    |              |           |
| 17  | Pembangunan Sumber Daya Manusia     | SPK-312 | Gasal    | 3   |                       | √                            | √   | √   | √    |              |           |
| 18  | Stratifikasi Kesejahteraan Sosial   | SPK-321 | Gasal    | 3   |                       | √                            | √   | √   | √    |              |           |
| 19  | Filsafat dan Etika Pekerjaan Sosial | SPK-501 | Gasal    | 3   |                       | √                            | √   | √   | √    |              |           |
| 20  | Teori Sosiologi                     | SPK-517 | Gasal    | 3   |                       | √                            | √   | √   | √    |              |           |
| 21  | Kebijakan dan Perencanaan Sosial    | SPK-502 | Gasal    | 3   |                       | √                            | √   | √   | √    |              |           |
| 22  | Penelitian Kesejahteraan Sosial     | SPK-506 | Gasal    | 3   |                       | √                            | √   | √   | √    |              |           |
| 23  | Tingkah Laku Manusia dan Lingkungan | SPK-518 | Gasal    | 3   |                       | √                            | √   | √   | √    |              |           |

|    |                                      |         |       |   |  |   |   |   |   |  |  |
|----|--------------------------------------|---------|-------|---|--|---|---|---|---|--|--|
| 24 | Teori Pekerjaan Sosial               | SPK-519 | Gasal | 3 |  | √ | √ | √ | √ |  |  |
| 25 | Psikologi Industri                   | SPK-521 | Gasal | 3 |  | √ | √ | √ | √ |  |  |
| 26 | Sosiologi Gender untuk Kesejahteraan | SPK-522 | Gasal | 3 |  | √ | √ | √ | √ |  |  |
| 27 | Kebijakan & Hukum Perburuhan         | SPK-547 | Gasal | 3 |  | √ | √ | √ | √ |  |  |
| 28 | Praktikum Supervisi II               | SPK-711 | Gasal | 3 |  | √ | √ | √ | √ |  |  |
| 29 | Seminar Masalah Kesejahteraan Sosial | SPK-713 | Gasal | 3 |  | √ | √ | √ | √ |  |  |
| 30 | Pekerja Sosial Sekolah               | SPK-714 | Gasal | 3 |  | √ | √ | √ | √ |  |  |
| 31 | Kewirausahaan Sosial                 | SPK-713 | Gasal | 2 |  | √ | √ | √ | √ |  |  |
| 32 | Patologi Sosial                      | SPK-735 | Gasal | 3 |  | √ | √ | √ | √ |  |  |
| 33 | Pekerja Sosial Industri              | SPK-754 | Gasal | 3 |  | √ | √ | √ | √ |  |  |
| 34 | Psikologi untuk Kesejahteraan Sosial | SPK-717 | Gasal | 3 |  | √ | √ | √ | √ |  |  |
|    |                                      |         |       |   |  |   |   |   |   |  |  |

## Catatan:

- (1) : Nomor urutan
- (2) : Nama Mata Kuliah dan nama Blok
- (3) : Kode Mata Kuliah
- (4) : Semester MK diajarkan
- (5) : SKS MK
- (6) : Bila ada sebutkan nama MK prasyarat, bila tidak ada isi dengan (-)
- (7) : Tanda centang (v) bila ada capaian pembelajaran bidang SIKAP (S)
- (8) : Tanda centang (v) bila ada capaian pembelajaran bidang PENGETAHUAN (P)
- (9) : Tanda centang (v) bila ada capaian pembelajaran bidang KETERAMPILAN UMUM (KU)
- (10) : Tanda centang (v) bila ada capaian pembelajaran bidang KETERAMPILAN KHUSUS (KK)
- (11) : Nama topik perkuliahan
- (12) : Daftar pustaka/ bahan rujukan



|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Catatan:

- (1) : Nomor urutan
- (2) : Tanda centang (v) bila ada capaian pembelajaran bidang SIKAP (S)
- (3) : Tanda centang (v) bila ada capaian pembelajaran bidang PENGETAHUAN (P)
- (4) : Tanda centang (v) bila ada capaian pembelajaran bidang KETERAMPILAN UMUM (KU)
- (5) :Tanda centang (v) bila ada capaian pembelajaran bidang KETERAMPILAN KHUSUS (KK)
- (6) : Nama Bahan Kajian / Topik Perkuliahan
- (7) : Indikator Kemampuan akhir yang direncanakan
- (8) : Tanda centang (v) bila ada Kuliah (K)
- (9) : Tanda centang (v) bila ada Small Group Discussion (SGD)
- (10) : Tanda centang (v) bila ada Tugas Mandiri (TM)
- (11) : Tanda centang (v) bila ada Tugas Terstruktur (TS)
- (12) : Tuliskan persentase nilai UTS (U1)
- (13) : Tuliskan persentase nilai UAS (U2)
- (14) : Tuliskan persentase nilai Tugas (T)
- (15) : Tuliskan persentase nilai Afektif (A)
- (16) : Tuliskan jumlah buku referensi dan tersedia dimana
- (17) : Tanda centang (v) bila ada Rubrik Tugas Mata Kuliah
- (18) : Tanda centang (v) bila ada di Mahasiswa (M)
- (19) : Tanda centang (v) bila ada di Dosen (D)
- (20) : Tanda centang (v) bila ada di Tendik (TD)



**ANGKET KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PROSES AKADEMIK**  
**TAHUN:.....**

| Identitas Responden  |  |                 |   |   |   |   |
|--|--|-----------------|---|---|---|---|
| 1.   | Prodi/<br>Fakultas                                 | :               |   |   |   |   |
| 2.   | Jenis<br>Kelamin                                   | :               |   |   |   |   |
| 3.   | Angkatan   | :               |   |   |   |   |
| Petunjuk Umum  |  |                 |   |   |   |   |
| <p>a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di Universitas Wijaya Kusuma Surabaya (UWKS)</p> <p>b. Saudara mendapatkan kepercayaan terpilih sebagai responden, dimohon untuk mengisi seluruh instrumen ini sesuai dengan pengalaman, pengetahuan, persepsi, dan keadaan yang sebenarnya.</p> <p>c. Partisipasi Saudara untuk mengisi instrumen ini secara objektif sangat besar artinya bagi UWKS guna mendapatkan masukan yang akurat dalam rangka perbaikan dan peningkatan pelayanan akademik kedepan.</p> <p>d. Jawaban Saudara dijamin kerahasiaan dan tidak memiliki dampak negatif dalam bentuk apapun.</p> <p>e. Instrumen ini terdiri dari seperangkat pertanyaan atau pernyataan untuk mengukur:<br/>           (1) tangibles (2) assurance (3) reliability (4). Responsiveness (5) empathy</p> <p>f. Pilihlah salah satu dari alternatif yang disediakan dengan cara mencentang (v) pada kolom yang tersedia</p> <p>g. Ada lima alternatif jawaban yang dapat saudara pilih, yaitu:<br/>           1 = Tidak Memuaskan<br/>           2 = Kurang Memuaskan<br/>           3 = Cukup Memuaskan<br/>           4 = Memuaskan<br/>           5 = Sangat Memuaskan</p> |  |                 |   |   |   |   |
| 1. Aspek tangibles (Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan)   |  |                 |   |   |   |   |
| No.  | Pernyataan   | Pilihan Jawaban |   |   |   |   |
|  |  | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1.   | Ruang kuliah tertata dengan bersih, dan rapi       |                 |   |   |   |   |
| 2.   | Ruang kuliah sejuk dan nyaman                      |                 |   |   |   |   |
| 3.   | Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah. |                 |   |   |   |   |

| No.   | Pernyataan  | Pilihan Jawaban |   |   |   |   |
|---|---|-----------------|---|---|---|---|
|   |   | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4.  | UWKS memiliki perpustakaan yang lengkap   |                 |   |   |   |   |
| 5.  | UWKS memiliki sarana Laboratorium, bengkel kerja yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa        |                 |   |   |   |   |
| 6.  | Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih  |                 |   |   |   |   |
| 7.  | Ketersediaan buku referensi di perpustakaan UWKS  |                 |   |   |   |   |
| 8.  | Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa UWKS  |                 |   |   |   |   |
| <b>2. Aspek Reliability (kehandalan dosen, staf Akademik)</b> |   |                 |   |   |   |   |
| No.   | Pernyataan  | Pilihan Jawaban |   |   |   |   |
|   |   | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1.  | Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen  |                 |   |   |   |   |
| 2.  | Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab   |                 |   |   |   |   |
| 3.  | Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan |                 |   |   |   |   |
| 4.  | Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif  |                 |   |   |   |   |
| 5.  | Dosen datang tepat waktu  |                 |   |   |   |   |
| 6.  | Dosen memadai sesuai bidang keahliannya   |                 |   |   |   |   |
| 7.  | Rencana Pembelajaran Semester yang dibuat oleh dosen  |                 |   |   |   |   |
| 8.  | Kemampuan staff akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan  |                 |   |   |   |   |
| 9.  | Kualitas layanan staff akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa  |                 |   |   |   |   |
| <b>3. Aspek Responsiveness (Sikap tanggap)</b>                |   |                 |   |   |   |   |
| No.   | Pernyataan  | Pilihan Jawaban |   |   |   |   |
|   |   | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1.  | UWKS menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa   |                 |   |   |   |   |
| 2.  | UWKS menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu   |                 |   |   |   |   |
| 3.  | UWKS membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik   |                 |   |   |   |   |
| 4.  | Pimpinan UWKS beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi               |                 |   |   |   |   |
| 5.  | UWKS memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit  |                 |   |   |   |   |
| 6.  | UWKS memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan                           |                 |   |   |   |   |

| <b>4. Aspek Assurance (perlakuan pada mahasiswa)</b>                |  |                 |   |   |   |   |
|---|--|-----------------|---|---|---|---|
| No.   | Pernyataan   | Pilihan Jawaban |   |   |   |   |
|   |  | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1.  | Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan.  |                 |   |   |   |   |
| 2.  | Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh UWKS melalui dosen wali /Pembimbing Akademik.                                  |                 |   |   |   |   |
| 3.  | Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh UWKS melalui dosen bimbingan konseling.  |                 |   |   |   |   |
| 4.  | Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa.   |                 |   |   |   |   |
| 5.  | Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran.  |                 |   |   |   |   |
| 6.  | Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan UWKS dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali |                 |   |   |   |   |
| <b>5. Aspek Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)</b>  |  |                 |   |   |   |   |
| No.   | Pernyataan   | Pilihan Jawaban |   |   |   |   |
|   |  | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1.  | Kepedulian UWKS dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa.  |                 |   |   |   |   |
| 2.  | Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan pendidikan) dibicarakan dengan orang tua/wali mahasiswa.                   |                 |   |   |   |   |
| 3.  | UWKS memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling.                 |                 |   |   |   |   |
| 4.  | Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah.                                      |                 |   |   |   |   |
| 5.  | Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa.   |                 |   |   |   |   |
| 6.  | UWKS berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya.  |                 |   |   |   |   |
| <b>6. Aspek Information System (Sistem informasi kemahasiswaan)</b> |  |                 |   |   |   |   |
| No.   | Pernyataan   | Pilihan Jawaban |   |   |   |   |
|   |  | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1.  | UWKS memberikan informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku panduan perkuliahan   |                 |   |   |   |   |
| 2.  | UWKS memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website (online)                                  |                 |   |   |   |   |
| 3.  | UWKS secara terbuka memberikan informasi dan pelayanan baik akademik maupun non akademik                                     |                 |   |   |   |   |
| 4.  | UWKS membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan   |                 |   |   |   |   |
| 5.  | UWKS berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa   |                 |   |   |   |   |
| 6.  | UWKS berusaha secara transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan  |                 |   |   |   |   |



**FORMULIR KELUHAN MASALAH AKADEMIK**

Fakultas/Prodi :  
Pelapor :  
Semester :  
Alamat Surel :  
Nama lengkap Terlapor :  
Tanggal Laporan :

Setelah mendiskusikan masalah dengan pihak yang terlibat langsung dengan masalah tersebut secara personal, saya merasa kurang/tidak puas dengan penyelesaian yang ada. Oleh karena itu, saya bermaksud menyampaikan keluhan secara resmi melalui formulir ini dengan detail informasi sebagai berikut:

Detail Persoalan:

Solusi yang saya tawarkan untuk menyelesaikan masalah tersebut:

Ditandatangani oleh:

(Nama Pelapor)

**BERITA ACARA PENANGANAN KELUHAN MASALAH AKADEMIK**

Fakultas/Prodi :  
 Pelapor :  
 Semester :  
 Alamat Surel :  
 Nama lengkap Terlapor :  
 Tanggal Laporan :

|  |               |       |                            |                |           |
|--|---------------|-------|----------------------------|----------------|-----------|
| Kategorisasi permasalahan: (Centang yang sesuai dengan kategori dibawah) |               |       |                            |                |           |
| Akademis   | Kemahasiswaan | Nilai | Bimbingan                  | Personal dosen | Lain-lain |
|  |               |       |                            |                |           |
| Tanggal Keputusan  |               | :     |                            |                |           |
| Detail Penanganan Yang Diberikan:  |               |       |                            |                |           |
| Alasan Ketidak puasan terhadap keputusan penanganan masalah:             |               |       |                            |                |           |
| Dilakukan banding ke tingkat: Fakultas/Universitas*)                     |               |       |                            |                |           |
| Ditandatangani oleh:   |               |       | Mengetahui,                |                |           |
| (Nama Pelapor)   |               |       | (Nama Ketua Program Studi) |                |           |

\*) Coret yang tidak sesuai