



NEWSLETTER TOTUS TUUS

Lembaga Penguatan Nilai Universitas

TIM REDAKSI

Penanggung Jawab

Ketua Lembaga Penguatan Nilai Universitas:
RD. Dr. Benny Suwito, M.Hum., Lic.theol.

Pimpinan Redaksi:

Fx. Wigbertus Labi Halan, S.Fil., M.Sosio.

Editor:

Drs. Y. G. Harto Pramono, Ph.D.

Sekretaris:

Antanius Daru Priambada, S.T.

Desain:

Antanius Daru Priambada, S.T.

Alamat Redaksi:

Lembaga Penguatan Nilai Universitas
Unika Widya Mandala Surabaya
Gedung Benedictus
Lantai 3, Ruang B. 322
Jalan Dinoyo 42-44 Surabaya

Email: virtues-institute@ukwms.ac.id
Ext.: 288

DAFTAR ISI

Dari Meja Redaksi	1
Seputar Kampus	2
Christus Vivit--Kristus Hidup	3
Hari Minggu Biasa XXI	4
Menumbuhkan Budaya Inklusi di Kampus Kehidupan	5
<i>Customer Experience & Service Quality</i>	6
Misa Pembukaan Tahun Akademik 2024/2025	7
Infografis	8

Dari Meja Redaksi

Warga Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya ytk.

Kekuasaan terkadang membawa orang lupa diri dan arah. Kuasa yang diberikan sebenarnya adalah pemberian hak supaya penguasa dapat melayani yang benar. Realitasnya, kuasa seringkali dipergunakan untuk kepentingan diri sendiri karena sang penguasa lupa mengapa dia berkuasa dan apa tugasnya utama. Kondisi ini memprihatinkan dan tentu dapat membuat banyak kebijakan dipermainkan demi kekuasaan. Ini sungguh di luar nalar sehat dan tidak berpendidikan karena "nafsu mengalahkan nalar" demi keuntungan diri sendiri.

Warga Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya ytk.

Universitas adalah tempat pendidikan karakter bukan tempat pembuat atau pencetak manusia yang tahu dan mengandalkan emosinya semata. Oleh karena itu, Universitas sebagai tempat pendidikan selalu memperhatikan apa yang utama dan pertama: menghormati manusia sebagaimana martabatnya sebagai manusia dengan nilai-nilai kemanusiaan yang benar. Tentu, pendidikan yang semacam ini tidaklah mudah dilaksanakan tetapi pendidikan semacam ini memberikan arah yang jelas apa yang hendak dicapai dalam suatu universitas. Universitas membangun manusia yang tidak hanya cerdas tetapi menjadi pribadi yang matang dalam membangun bangsa dan negara.

Warga Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya ytk.

Santo Yohanes Paulus II, Patron Universitas kita, dalam *Ex Corde Ecclesiae* secara jelas bahwa pendidikan itu selalu juga memperhatikan konteks iman. Konteks ini penting supaya orang menjadi sadar betul bahwa manusia tidak hanya dididik ilmu yang luar biasa tinggi tetapi bagaimana membuat manusia menyadari bahwa pendidikan itu juga mengarahkan manusia untuk sampai yang transenden karena semua kebijakan yang dibuat oleh manusia tidak akan pernah berarti kalau hanya mementingkan sisi manusia saja. Seluruh pendidikan diharapkan membawa misi "keselamatan" manusia dengan seluruh aspek dirinya. Inilah pendidikan sejati yang tidak hanya membentuk manusia berilmu tetapi juga selalu semakin manusiawi dan semakin ilahi.

Salam PeKA.
RD. Benny Suwito

SEPUTAR KAMPUS

ULANG TAHUN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN



Daftar Ulang Tahun 26-31 Agustus 2024:

- Christina Indriasari, M.Farm., Apt - PSDKU D3 Farmasi
- Agustina Karin Widyantie, S.E. - FKIP
- Ir. Indah Kuswardani, M.P., IPM. - Fakultas Teknologi Pertanian
- Agustina Chriswinda Bura Mare, S.Kep., Ns., M.Kep. - Fakultas Keperawatan
- Agnes Dwi Ariyanti, S.Farm., M.Eng., Apt. - Fakultas Farmasi
- dr. Harnoprihadi Noorlaksmiatmo, Sp.OG - Fakultas Kedokteran
- M. Agustina Ponconugrohowati, A.Md. - LPKS
- Ir. Lanny Agustine, ST., MT., IPU, ASEAN Eng. - Fakultas Teknik
- Aldo Hardi Sancoko, SE, MM - Fakultas Kewirausahaan
- Monica Adjeng Erwita, S.Sos., MM. - Fakultas Bisnis

----- Selamat Ulang Tahun dan Tuhan Memberkati -----



<https://bit.ly/PeKABox>

BAB PERTAMA

Apa yang Dikatakan Sabda Tuhan tentang Orang Muda

5. Marilah kita mengumpulkan kembali kekayaan Kitab Suci, yang beberapa kali berbicara tentang orang muda dan bagaimana Tuhan pergi menjumpai mereka.

Dalam Perjanjian Lama

6. Di masa ketika orang muda kurang diperhitungkan, beberapa teks menunjukkan bahwa Allah memandang dengan cara berbeda. Sebagai contoh, kita lihat bahwa Yusuf adalah yang paling kecil dalam keluarga (bdk Kej 37:2-3). Namun Allah menunjukkan kepadanya hal-hal besar dalam mimpi dan dia mengungguli saudara-saudaranya yang lain dalam tugas-tugas penting ketika berumur kira-kira 20 tahun (bdk Kej 37-47).

7. Dalam diri Gideon kita mengenal ketulusan orang muda, yang tidak memiliki kebiasaan menutup-nutupi kenyataan. Ketika diberi tahu bahwa Tuhan ada bersamanya, ia menjawab: "Ah tuanku, jika Tuhan menyertai kami, mengapa semuanya ini menimpa kami?" (Hak 6:13) Namun Allah tidak gusar pada keluhan itu dan melanjutkan dengan menyuruhnya: "Pergilah dengan kekuatanmu ini dan selamatkanlah orang Israel" (Hak 6:14).

8. Samuel adalah seorang pemuda yang kurang percaya diri, namun Tuhan berbicara dengannya. Berkat nasihat dari seorang dewasa, ia membuka hati untuk mendengarkan panggilan Allah: "Berbicaralah Tuhan, hambamu ini mendengar" (1Sam 3:9,10). Dengan demikian, ia menjadi nabi besar yang turun tangan pada saat-saat genting bagi tanah airnya. Juga raja Saul adalah seorang pemuda saat Tuhan memanggilnya untuk memenuhi tugas perutusannya (bdk 1 Sam 9:2).

9. Raja Daud dipilih ketika masih sebagai pemuda. Ketika Nabi Samuel sedang mencari raja Israel masa depan, seorang laki-laki menawarkan anak-anaknya yang lebih besar dan terpelajar sebagai calon. Namun sang Nabi berkata bahwa yang terpilih adalah Daud yang muda, yang sedang menggembalakan kawanan domba (bdk 1 Sam 16:6-13), sebab "manusia melihat apa yang di depan mata, tetapi Tuhan melihat hati" (ay. 7). Kemuliaan kemudaan terutama terletak dalam hati, lebih dari kekuatan fisik atau dalam kesan yang ditimbulkan bagi orang lain.

Bacaan: Yos 24:1-2a,15-17,18b; Ef 5:21-32; Yoh 6:60-69

Saudara-saudariku ytk.

“Mengetahui Tuhan semakin menggerutu”. Ungkapan ini terkadang muncul dalam benak kita ketika kita menyadari mengapa hidup beriman malah membawa kita kepada hal-hal yang sulit. Tentu, kondisi ini terjadi karena sering kali kita menempatkan diri kita pada keinginan kita semata: “apa yang kusuka” bukan “apa yang Tuhan suka”. Ini menimbulkan masalah karena seolah-olah kita telah menuntut Tuhan terlebih dahulu jika aku dekat dengan Tuhan seharusnya akan mendapatkan “perlindungan” dan merasa aman karena tidak ada yang mengusikku. Mentalitas ini seolah-olah benar adanya seperti kehidupan di dunia: jika aku sudah berbaikan dengan dia, menyediakan fasilitas kepadanya, menyenangkan dia pastilah aku akan aman.

Saudara-saudariku ytk.

Injil Minggu ini meneruskan Injil Minggu sebelumnya pada saat Yesus menyatakan bahwa diri-Nya adalah “Roti Hidup”. Kata-kata ini tidak mudah dipahami karena siapakah Yesus itu kok berani-beraninya katakan hal tersebut, terlebih menyinggung tentang masalah perjalanan leluhur bangsa Israel ketika diberi manna. Yesus menegaskan bahwa yang sungguh-sungguh makanan itu adalah Yesus, Sang Kehidupan bukan roti yang sekali makan membuat lapar kembali. Sungguh apa yang dikatakan oleh Tuhan Yesus ini tidak mudah dipahami dan mungkin amat menjengkelkan karena apa mungkin semacam itu.

Saudara-saudariku ytk.

Yesus kemudian menantang para murid-Nya. Maukah mereka memahami? Yesus sangat jelas menegaskan bahwa jika kita selalu menggunakan sisi manusiawi kita, kita tidak akan dapat memahami: “Rohlah yang memberi hidup, daging sama sekali tidak berguna”. Perkataan ini menimbulkan seleksi alamiah dari mereka yang datang dan mengikuti Yesus. Banyak dari pengikut Yesus mundur karena apa yang dinyatakan oleh Yesus: “di luar nalar”. Namun, inilah kebenaran yang Yesus bawa. Dia tidak membawa “senang-senang”, tidak membawa yang meninabobokkan manusia tetapi membawa kejelasan bagaimana beriman yang beriman. Iman bukan soal “suara keras dan puji-pujian dengan band”. Iman sejati adalah tanggapan akan panggilan Allah yang tidak mudah dilakukan tetapi dapat dijalankan jika orang selama bersama Allah sendiri.

Saudara-saudariku ytk.

Tantangan Tuhan Yesus masih berlaku bagi kita semua di zaman ini: “Apakah kamu tidak mau pergi juga?” Pertanyaan ini perlu direnungkan baik-baik supaya kita bisa jawab. Jika kita memang menjadi murid Yesus seharusnya kita benar-benar bisa menjawab dan jawaban itu adalah jawaban iman yang lahir dari penemuan kita berelasi dengan Yesus. Sebaliknya, jika kita sebagai orang kristen lalu hidup “suam-suam kuku”, jangan-jangan kita itu memang tidak serius untuk menjawab hal itu atau kita hanya bersembunyi dan menjadi pribadi yang tidak otentik. Ini merupakan tantangan dari Yesus sekaligus hendak mengingatkan kepada kita supaya kita sungguh-sungguh punya iman yang benar.

Saudara-saudariku ytk.

Bekerja di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya ini, kita semua diajak untuk menyadari selalu apa yang menjadi motivasi kita dan perjuangan kita dalam karya pendidikan ini. Kita diharapkan menyadari bahwa apa yang kita kerjakan sebenarnya adalah bagian dari perutusan Allah bukan sekedar keinginan kita sendiri. Ini akan memampukan kita dalam situasi yang sulit pada persoalan-persoalan yang kita hadapi selama di Universitas. Injil mengundang kita untuk sadar dan selalu menempatkan pada iman dan terus bertahan bukan karena kemauan semata sebagai manusia yang cenderung terkadang mencari kesenangan dan kenyamanan tetapi kita bertahan kita mau jawab Guru kita, Yesus bahwa kita berjuang di sini untuk melayani Dia.

Berkat Tuhan

RD. Benny Suwito

MENUMBUHKEMBANGKAN BUDAYA INKLUSI DI KAMPUS KEHIDUPAN

Dr. Wahyudi Wibowo
Dosen Fakultas Bisnis UKWMS
Tim Inisiasi Layanan Disabilitas UKWMS

Kampus kehidupan, *non scholae sed vitae discimus*, sebuah semboyan yang dicanangkan para pendiri UKWMS untuk menggambarkan semangat yang hidup, dihidupi, dan menghidupi kampus ini. Salah satu pengertian yang terkandung adalah agar UKWMS menjadi ruang kehidupan bagi setiap individu di dalamnya, terlepas dari latar belakang ataupun kondisi keterbatasan yang dimiliki, untuk bertumbuh dan berkembang sebagai pribadi-pribadi yang utuh. Sebuah upaya menghidupi semboyan ini diwujudkan melalui pembentukan Unit Layanan Disabilitas (ULD) pada tanggal 26 Juni 2024.

Inisiatif pembentukan ULD merupakan langkah UKWMS menerapkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, khususnya pada aspek pemenuhan hak pendidikan. Lebih dari sekadar pemenuhan amanat undang-undang, pembentukan ULD merupakan manifestasi nilai-nilai keutamaan Peduli, Komit, dan Antusias (PeKA). Keberadaan ULD merupakan bentuk kepedulian terhadap kebutuhan mahasiswa berkebutuhan khusus, wujud komitmen menyediakan layanan pendidikan inklusi, serta ekspresi antusiasme bagi lingkungan kampus yang ramah disabilitas.

Melalui keberadaan ULD, UKWMS juga berupaya menghidupi spirit peradaban kasih. Keberadaan ULD bukanlah sebatas tentang penyediaan fasilitas fisik ataupun layanan akademik yang ramah disabilitas, namun lebih dari itu adalah tentang tumbuhnya budaya inklusi. Budaya inklusi berarti memberikan penghargaan akan harkat dan martabat kemanusiaan setiap individu, menerima mereka apa adanya, serta memberi dukungan terbaik bagi tiap-tiap individu untuk berpartisipasi penuh dalam kehidupan kampus. *No one left behind.*

Dalam konteks kampus, budaya inklusi tercermin lewat berbagai bentuk. Misalnya, penyediaan akses fisik yang memadai bagi mahasiswa dengan disabilitas, seperti ramp, lift, atau toilet khusus. Selain itu, budaya inklusi juga mencakup sikap dan perilaku sivitas akademika yang menghargai keberagaman, menghindari stereotip dan diskriminasi, serta kesediaan membantu mahasiswa berkebutuhan khusus.

Menumbuhkembangkan budaya inklusi adalah tanggung jawab seluruh sivitas UKWMS. Mahasiswa, dosen, maupun tenaga kependidikan dapat bergabung dalam Relawan Kampus Inklusi untuk terlibat dalam kegiatan-kegiatan pendampingan, akomodasi pendidikan inklusi, maupun kampanye penyadaran. Para dosen dapat menyesuaikan metode pengajaran mereka agar lebih inklusi disabilitas, misalnya melalui penerapan program pembelajaran individual.

Mari bersama kita menumbuhkembangkan budaya inklusi di kampus kehidupan ini, karena setiap individu berharga serta berhak memperoleh kesempatan yang sama untuk meraih mimpi-mimpi mereka!

CUSTOMER EXPERIENCE & SERVICE QUALITY

Antanius Daru Priambada

Customer experience (pengalaman konsumen) dan *service quality* (kualitas layanan) merupakan dua konsep yang sering menjadi fokus dalam dunia bisnis guna meningkatkan *customer satisfaction* (kepuasan pelanggan). Dalam bidang pendidikan khususnya perguruan tinggi konsep ini menjadi sangat penting. Persaingan perguruan tinggi dalam mencari dan mempertahankan mahasiswa kini semakin kompetitif dimana masing-masing perguruan tinggi menawarkan keunggulan, layanan, dan fasilitas untuk menarik minat calon mahasiswa dan menjaga loyalitas mereka selama masa studi. Hal ini membuat konsep *customer experience* dan *service quality* menjadi kunci dalam strategi pengelolaan perguruan tinggi modern.

Dalam konteks perguruan tinggi, *customer experience* mencakup seluruh interaksi mahasiswa dengan universitas, mulai dari proses pendaftaran hingga kelulusan. Pengalaman ini melibatkan berbagai aspek seperti layanan akademik, administrasi, fasilitas, dan dukungan non-akademik yang diberikan kepada mahasiswa. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Douglas et al. (2008), pengalaman yang positif dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa secara keseluruhan, yang pada gilirannya mempengaruhi loyalitas mereka terhadap institusi. Mahasiswa yang merasa puas dengan pengalaman mereka cenderung menunjukkan komitmen yang lebih tinggi, baik dalam menyelesaikan studi maupun dalam merekomendasikan universitas kepada calon mahasiswa lain.

Di sisi lain, *service quality* merujuk pada sejauh mana layanan yang diberikan oleh universitas sesuai dengan harapan mahasiswa. Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1988) mengidentifikasi lima dimensi utama yang menentukan kualitas layanan: *tangible* (ketersediaan fasilitas fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Penelitian yang dilakukan oleh Abdullah (2006) menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik di perguruan tinggi sangat berkorelasi dengan kepuasan mahasiswa. Mahasiswa yang merasa layanan universitas dapat diandalkan dan staf universitas responsif terhadap kebutuhan mereka, cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Lebih jauh lagi, penelitian oleh Sultan dan Wong (2013) menyoroti bahwa *service quality* yang tinggi juga mendorong mahasiswa untuk lebih terlibat dalam kegiatan akademik dan non-akademik. Misalnya, universitas yang menyediakan dukungan akademik yang memadai, seperti pusat bimbingan belajar atau layanan konseling, dapat membantu mahasiswa mengatasi tantangan akademis dan meningkatkan prestasi mereka. Hal ini juga mencerminkan betapa pentingnya aspek empati dan jaminan dalam layanan yang diberikan, karena mahasiswa membutuhkan keyakinan bahwa mereka didukung dengan baik selama proses belajar.

Dalam situasi persaingan yang semakin kompetitif, perguruan tinggi di Indonesia harus memperhatikan kedua konsep ini untuk meningkatkan daya saing mereka. Penelitian yang dilakukan Wahyuni dan Priyanto (2016) menemukan bahwa aspek empati dalam layanan universitas memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa. Mahasiswa yang merasa diperhatikan dan didukung oleh staf universitas cenderung akan merasa puas dan loyal terhadap universitas. -

Dalam konteks ini, universitas perlu memastikan bahwa seluruh staf, termasuk dosen dan tenaga administrasi, memiliki kemampuan untuk memahami dan merespon kebutuhan mahasiswa dengan baik.

Tantangan terbesar yang dihadapi oleh perguruan tinggi adalah bagaimana menjaga dan meningkatkan kualitas layanan serta pengalaman mahasiswa secara berkelanjutan. Penggunaan teknologi menjadi faktor yang semakin penting dalam meningkatkan *customer experience* dan *service quality* di perguruan tinggi. Implementasi platform digital untuk layanan administrasi, bimbingan akademik, dan komunikasi antara mahasiswa dan staf dapat meningkatkan efisiensi layanan dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi mahasiswa. Penerapan teknologi yang tepat dapat membantu universitas untuk lebih responsif terhadap kebutuhan mahasiswa dan memberikan layanan yang lebih personal dan tepat waktu.

Secara keseluruhan, pengelolaan *customer experience* dan *service quality* yang efektif adalah kunci untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa di perguruan tinggi. Dengan memberikan perhatian khusus terhadap pengalaman dan kualitas layanan yang diterima mahasiswa, perguruan tinggi dapat menciptakan lingkungan belajar yang mendukung, memotivasi, dan memuaskan, yang pada akhirnya akan meningkatkan reputasi institusi dan menarik lebih banyak mahasiswa berkualitas di masa depan.

Referensi :

- Abdullah, F. (2006). The development of HEdPERF: A new measuring instrument of service quality for the higher education sector. *International Journal of Consumer Studies*, 30(6), 569-581.
- Douglas, J., McClelland, R., & Davies, J. (2008). The development of a conceptual model of student satisfaction with their experience in higher education. *Quality Assurance in Education*, 16(1), 19-35.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Sultan, P., & Wong, H. Y. (2013). Service quality in a higher education context: An integrated model. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 25(5), 724-742.
- Sulistiyani, S., & Aditomo, A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Universitas X. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 13(1), 11-22.
- Wahyuni, S., & Priyanto, E. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa: Studi Kasus pada Universitas di Surabaya. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 4(2), 133-142.

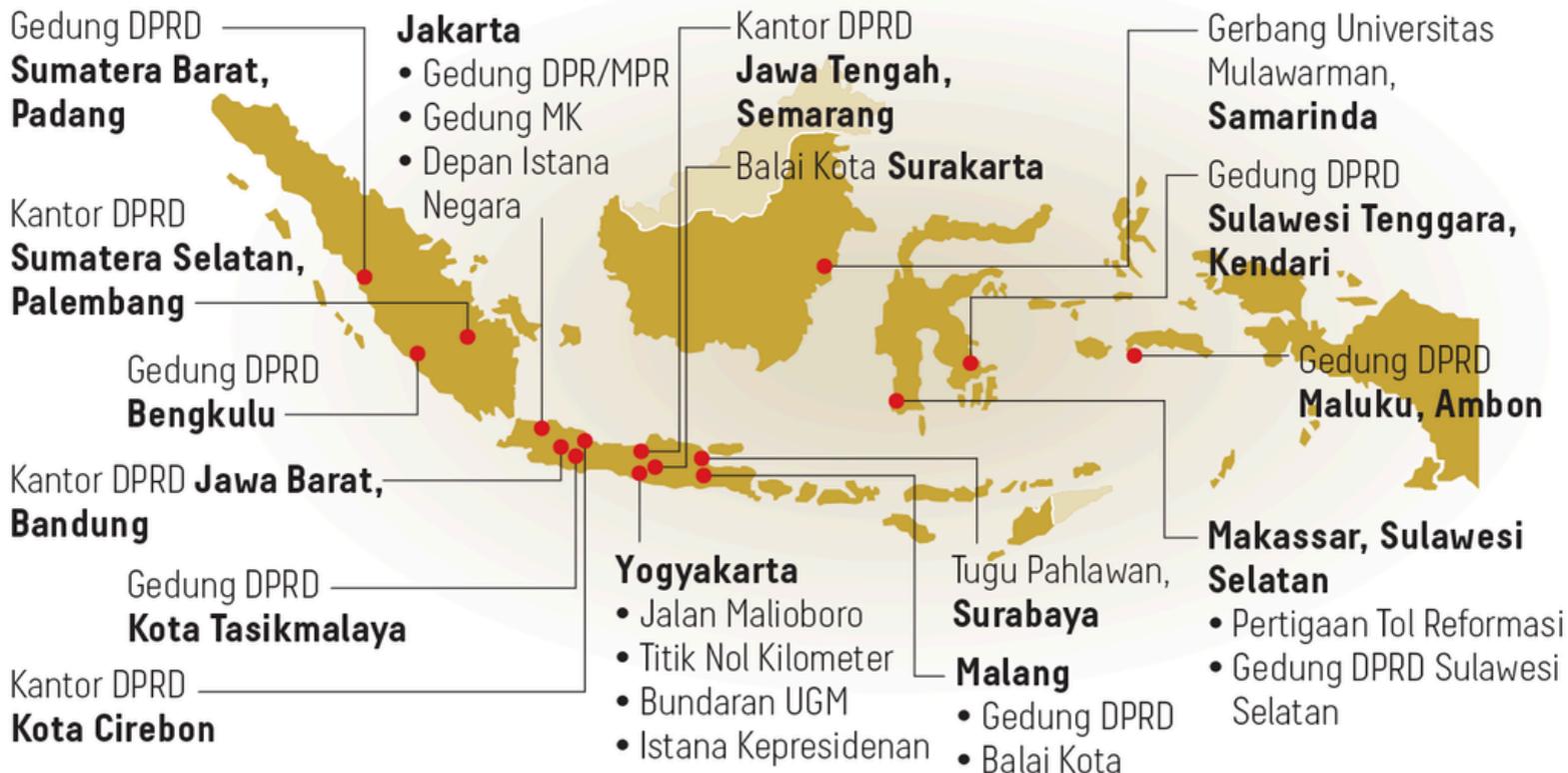
MISA PEMBUKAAN TAHUN AKADEMIK 2024/2025

Pada hari Jumat tanggal 23 Agustus 2024 pukul 11.30 WIB, berlangsung misa pembukaan tahun akademik tahun 2024/2025 di Kapel St. Yohanes Gabriel Perboyre di Auditorium Widya Mandala Surabaya. Misa ini menjadi bagian dari rangkaian Pekan Pengenalan Kampus (PPK) selama 1 minggu sejak hari Senin tanggal 19 Agustus 2024. Terhitung sejak tanggal 26 Agustus 2024, perkuliahan sudah dimulai lagi. Rektor UKWMS, Kuncoro Foe, dalam sambutannya di ujung perayaan Ekaristi ini mengajak seluruh mahasiswa baru untuk menjadikan rumah UKWMS sebagai rumah kedua yang nyaman.



Infografis

Unjuk Rasa Penolakan Revisi UU Pilkada di Sejumlah Daerah



Sumber: Pemberitaan Kompas; Diolah Litbang Kompas/AVN



INFOGRAFIK: ANDRI

https://www.kompas.id/baca/humaniora/2024/08/01/memahami-alasan-gen-z-memimpikan-work-life-balance?open_from=Ilmiah_Populer_Page