



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI

INSTITUT TEKNOLOGI KALIMANTAN

Kampus ITK Karang Joang, Balikpapan 76127
Telepon (0542) 8530801 Faksimile (0542) 8530800
Surat elektronik : humas@itk.ac.id laman : www.itk.ac.id

KEPUTUSAN REKTOR INSTITUT TEKNOLOGI KALIMANTAN

NOMOR : 22/IT10/KP.11/2026

TENTANG

MAKLUMAT DAN STANDAR PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN TERPADU
INSTITUT TEKNOLOGI KALIMANTAN

REKTOR INSTITUT TEKNOLOGI KALIMANTAN

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan publik yang prima, transparan, dan akuntabel di lingkungan Institut Teknologi Kalimantan, perlu ditetapkan Maklumat dan Standar Pelayanan pada Unit Layanan Terpadu;
b. bahwa Maklumat dan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada huruf a merupakan pedoman bagi penyelenggara layanan dan tolok ukur bagi pengguna layanan dalam memperoleh pelayanan yang sesuai dengan prinsip kepastian, kejelasan, dan keterbukaan;
c. bahwa sehubungan dengan huruf a di atas, maka dipandang perlu menetapkan Maklumat dan Standar Pelayanan pada Unit Layanan Terpadu Institut Teknologi Kalimantan dengan Keputusan Rektor.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2022 Perubahan Kedua atas Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan;
5. Peraturan Presiden Nomor 125 Tahun 2014 tentang Pendirian Institut Teknologi Kalimantan;
6. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Kalimantan;
7. Peraturan Menteri Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2025 tentang Statuta Institut Teknologi Kalimantan;
8. Keputusan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 74030/MPK.A/KP.06.02/2022 tentang Pengangkatan Rektor Institut Teknologi Kalimantan Periode Tahun 2022-2026;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN REKTOR INSTITUT TEKNOLOGI KALIMANTAN TENTANG MAKLUMAT DAN STANDAR PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN TERPADU INSTITUT TEKNOLOGI KALIMANTAN;

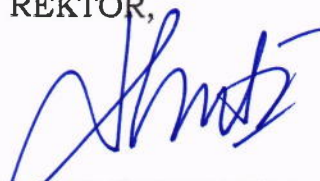
KESATU : Menetapkan Maklumat dan Standar Pelayanan pada Unit Layanan Terpadu Institut Teknologi Kalimantan sebagaimana tercantum pada lampiran surat keputusan ini;

KEDUA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini, akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Balikpapan
Pada tanggal 2 Januari 2026
REKTOR,

Salinan keputusan ini disampaikan kepada Yth :

1. Para Wakil Rektor
2. Yang bersangkutan di lingkungan ITK



AGUS RUBIYANTO

LAMPIRAN
KEPUTUSAN REKTOR ITK
NOMOR 22/IT10/KP.11/2026
TANGGAL 2 JANUARI 2026
TENTANG
MAKLUMAT DAN STANDAR PELAYANAN
PADA UNIT LAYANAN TERPADU INSTITUT
TEKNOLOGI KALIMANTAN

**MAKLUMAT DAN STANDAR PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN TERPADU
INSTITUT TEKNOLOGI KALIMANTAN**

MAKLUMAT PELAYANAN

Dengan ini kami menyatakan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan, memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban serta berkomitmen melakukan perbaikan secara berkelanjutan, dan bersedia menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang kami berikan tidak memenuhi standar.

STANDAR PELAYANAN

1. Standar Pelayanan Administrasi Berkas Beasiswa

a. Proses penyampaian pelayanan (*service point*)

| No. | Uraian |
|-----|--|
| 1. | Pengguna layanan: Mahasiswa |
| 2. | Persyaratan layanan: Berkas beasiswa sesuai persyaratan penyedia beasiswa |
| 3. | Template surat: - |
| 4. | <p>Sistem, mekanisme, dan prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan memenuhi persyaratan layanan 2. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) melakukan verifikasi dan validasi persyaratan layanan 3. Pengguna layanan melakukan perbaikan persyaratan layanan apabila belum sesuai 4. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) mengisi register layanan apabila persyaratan layanan telah dinyatakan sesuai 5. Petugas Tim Kerja Kemahasiswaan (<i>back office</i>) memberikan layanan 6. Petugas Tim Kerja Kemahasiswaan (<i>back office</i>) menyerahkan produk layanan kepada petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) 7. Pengguna layanan menerima produk layanan dan mengisi Kuesioner Survei Kepuasan Pengguna Layanan melalui s.itk.ac.id/surveilayanan |
| 5. | Jangka waktu pelayanan: 1 hari kerja |
| 6. | Biaya/tarif: Tidak dipungut biaya |
| 7. | Produk layanan: Berkas beasiswa yang telah diverifikasi dan divalidasi |
| 8. | Penanganan pengaduan dan aspirasi: s.itk.ac.id/pena |

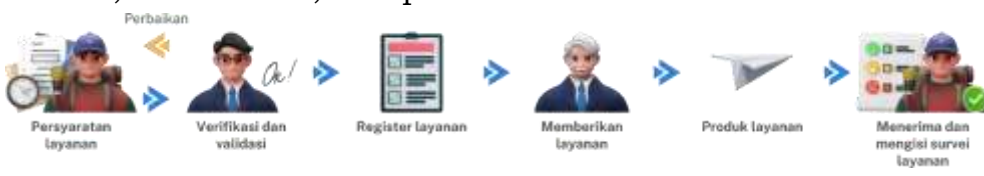
b. Proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*)

| No. | Uraian |
|-----|--|
| 1. | <p>Dasar hukum:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi • Peraturan Rektor Institut Teknologi Kalimantan Nomor 10 Tahun 2025 tentang Unit Layanan Terpadu (ULT) Institut Teknologi Kalimantan |
| 2. | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas: Ruang dan loket layanan, perangkat komputer, jaringan internet dan telepon, aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, serta fasilitas pendukung lainnya |
| 3. | Kompetensi petugas layanan: Petugas layanan ditugaskan sesuai tugas dan fungsi pelayanan administrasi, informasi, dan komunikasi |
| 4. | Pengawasan internal: Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung melalui monitoring dan evaluasi berkala |
| 5. | Jumlah petugas layanan: |

| | |
|----|---|
| | Jumlah petugas disesuaikan dengan kebutuhan dan beban layanan |
| 6. | Jaminan pelayanan: Pelayanan diberikan sesuai standar pelayanan yang ditetapkan |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan: Keamanan data, dokumen, serta keselamatan pengguna layanan terjamin sesuai ketentuan |
| 8. | Evaluasi kinerja petugas layanan: Evaluasi dilakukan secara berkala berdasarkan capaian kinerja dan hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan |

2. Standar Pelayanan Bimbingan dan Pendampingan Psikologis

a. Proses penyampaian pelayanan (*service point*)

| No. | Uraian |
|-----|---|
| 1. | Pengguna layanan: Mahasiswa |
| 2. | Persyaratan layanan: Mengisi jadwal janji temu melalui s.itk.ac.id/janjitemubps |
| 3. | Template surat: - |
| 4. | <p>Sistem, mekanisme, dan prosedur:</p>  <ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan memenuhi persyaratan layanan Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) melakukan verifikasi dan validasi persyaratan layanan Pengguna layanan melakukan perbaikan persyaratan layanan apabila belum sesuai Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) mengisi register layanan apabila persyaratan layanan telah dinyatakan sesuai Petugas Tim Kerja Kemahasiswaan (<i>back office</i>) memberikan layanan Petugas Tim Kerja Kemahasiswaan (<i>back office</i>) menyerahkan produk layanan kepada petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) Pengguna layanan menerima produk layanan dan mengisi Kuesioner Survei Kepuasan Pengguna Layanan melalui s.itk.ac.id/surveilayanan |
| 5. | Jangka waktu pelayanan: 1 hari kerja |
| 6. | Biaya/tarif: Tidak dipungut biaya |
| 7. | Produk layanan: Catatan bimbingan dan pendampingan psikologis |
| 8. | Penanganan pengaduan dan aspirasi: s.itk.ac.id/pena |

b. Proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*)

| No. | Uraian |
|-----|--|
| 1. | <p>Dasar hukum:</p> <ul style="list-style-type: none"> Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Peraturan Rektor Institut Teknologi Kalimantan Nomor 10 Tahun 2025 tentang Unit Layanan Terpadu (ULT) Institut Teknologi Kalimantan |
| 2. | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas: |

| | |
|----|--|
| | Ruang dan loket layanan, perangkat komputer, jaringan internet dan telepon, aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, serta fasilitas pendukung lainnya |
| 3. | Kompetensi petugas layanan: Petugas layanan ditugaskan sesuai tugas dan fungsi pelayanan administrasi, informasi, dan komunikasi |
| 4. | Pengawasan internal: Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung melalui monitoring dan evaluasi berkala |
| 5. | Jumlah petugas layanan: Jumlah petugas disesuaikan dengan kebutuhan dan beban layanan |
| 6. | Jaminan pelayanan: Pelayanan diberikan sesuai standar pelayanan yang ditetapkan |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan: Keamanan data, dokumen, serta keselamatan pengguna layanan terjamin sesuai ketentuan |
| 8. | Evaluasi kinerja petugas layanan: Evaluasi dilakukan secara berkala berdasarkan capaian kinerja dan hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan |

3. Standar Pelayanan Bimbingan Kegiatan Kemahasiswaan

a. Proses penyampaian pelayanan (*service point*)

| No. | Uraian |
|-----|---|
| 1. | Pengguna layanan: Mahasiswa |
| 2. | Persyaratan layanan: Proposal Kegiatan Kemahasiswaan |
| 3. | Template surat: - |
| 4. | <p>Sistem, mekanisme, dan prosedur:</p> <p>1. Pengguna layanan memenuhi persyaratan layanan 2. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) melakukan verifikasi dan validasi persyaratan layanan 3. Pengguna layanan melakukan perbaikan persyaratan layanan apabila belum sesuai 4. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) mengisi register layanan apabila persyaratan layanan telah dinyatakan sesuai 5. Petugas Tim Kerja Kemahasiswaan (<i>back office</i>) memberikan layanan 6. Petugas Tim Kerja Kemahasiswaan (<i>back office</i>) menyerahkan produk layanan kepada petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) 7. Pengguna layanan menerima produk layanan dan mengisi Kuesioner Survei Kepuasan Pengguna Layanan melalui s.itk.ac.id/surveilayanan</p> |
| 5. | Jangka waktu pelayanan: 1 hari kerja |
| 6. | Biaya/tarif: Tidak dipungut biaya |
| 7. | Produk layanan: Catatan hasil bimbingan kegiatan kemahasiswaan |
| 8. | Penanganan pengaduan dan aspirasi: s.itk.ac.id/pena |

b. Proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*)

| No. | Uraian |
|-----|--|
| 1. | Dasar hukum: <ul style="list-style-type: none"> Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Peraturan Rektor Institut Teknologi Kalimantan Nomor 10 Tahun 2025 tentang Unit Layanan Terpadu (ULT) Institut Teknologi Kalimantan |
| 2. | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas: Ruang dan loket layanan, perangkat komputer, jaringan internet dan telepon, aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, serta fasilitas pendukung lainnya |
| 3. | Kompetensi petugas layanan: Petugas layanan ditugaskan sesuai tugas dan fungsi pelayanan administrasi, informasi, dan komunikasi |
| 4. | Pengawasan internal: Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung melalui monitoring dan evaluasi berkala |
| 5. | Jumlah petugas layanan: Jumlah petugas disesuaikan dengan kebutuhan dan beban layanan |
| 6. | Jaminan pelayanan: Pelayanan diberikan sesuai standar pelayanan yang ditetapkan |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan: Keamanan data, dokumen, serta keselamatan pengguna layanan terjamin sesuai ketentuan |
| 8. | Evaluasi kinerja petugas layanan: Evaluasi dilakukan secara berkala berdasarkan capaian kinerja dan hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan |

4. Standar Pelayanan Call Center

a. Proses penyampaian pelayanan (*service point*)

| No. | Uraian |
|-----|--|
| 1. | Pengguna layanan: Alumni, Pemangku Kepentingan Eksternal, Sivitas Akademika, dan Tenaga Kependidikan |
| 2. | Persyaratan layanan: Menghubungi melalui telepon ke nomor (0542) 8530801 |
| 3. | Template surat: - |
| 4. | <p>Sistem, mekanisme, dan prosedur:</p> <p>1. Pengguna layanan memenuhi persyaratan layanan</p> <p>2. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) melakukan verifikasi dan validasi persyaratan layanan</p> <p>3. Pengguna layanan melakukan perbaikan persyaratan layanan apabila belum sesuai</p> <p>4. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) mengisi register layanan apabila persyaratan layanan telah dinyatakan sesuai</p> <p>5. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>back office</i>) memberikan layanan</p> <p>6. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>back office</i>) menyerahkan produk layanan kepada petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>)</p> |

| | |
|----|---|
| | 7. Pengguna layanan menerima produk layanan dan mengisi Kuesioner Survei Kepuasan Pengguna Layanan melalui s.itk.ac.id/surveilayanan |
| 5. | Jangka waktu pelayanan: 1 hari kerja |
| 6. | Biaya/tarif: Tidak dipungut biaya |
| 7. | Produk layanan: Respons melalui <i>call center</i> |
| 8. | Penanganan pengaduan dan aspirasi: s.itk.ac.id/pena |

b. Proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*)

| No. | Uraian |
|-----|---|
| 1. | Dasar hukum: <ul style="list-style-type: none"> Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Peraturan Rektor Institut Teknologi Kalimantan Nomor 10 Tahun 2025 tentang Unit Layanan Terpadu (ULT) Institut Teknologi Kalimantan |
| 2. | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas: Ruang dan loket layanan, perangkat komputer, jaringan internet dan telepon, aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, serta fasilitas pendukung lainnya |
| 3. | Kompetensi petugas layanan: Petugas layanan ditugaskan sesuai tugas dan fungsi pelayanan administrasi, informasi, dan komunikasi |
| 4. | Pengawasan internal: Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung melalui monitoring dan evaluasi berkala |
| 5. | Jumlah petugas layanan: Jumlah petugas disesuaikan dengan kebutuhan dan beban layanan |
| 6. | Jaminan pelayanan: Pelayanan diberikan sesuai standar pelayanan yang ditetapkan |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan: Keamanan data, dokumen, serta keselamatan pengguna layanan terjamin sesuai ketentuan |
| 8. | Evaluasi kinerja petugas layanan: Evaluasi dilakukan secara berkala berdasarkan capaian kinerja dan hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan |

5. Standar Pelayanan Chat

a. Proses penyampaian pelayanan (*service point*)

| No. | Uraian |
|-----|--|
| 1. | Pengguna layanan: Alumni, Pemangku Kepentingan Eksternal, Sivitas Akademika, dan Tenaga Kependidikan |
| 2. | Persyaratan layanan: Mengirim <i>chat</i> melalui <i>WhatsApp</i> ke nomor +62 811-5390-801 |
| 3. | Template surat: - |
| 4. | Sistem, mekanisme, dan prosedur: <div style="text-align: center;"> <p>Perbaikan</p> <p>Persyaratan layanan → Verifikasi dan validasi → Register layanan → Memberikan layanan → Produk layanan → Menerima dan mengisi survei layanan</p> </div> <p>1. Pengguna layanan memenuhi persyaratan layanan</p> |

| | |
|----|---|
| | <p>2. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) melakukan verifikasi dan validasi persyaratan layanan</p> <p>3. Pengguna layanan melakukan perbaikan persyaratan layanan apabila belum sesuai</p> <p>4. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) mengisi register layanan apabila persyaratan layanan telah dinyatakan sesuai</p> <p>5. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>back office</i>) memberikan layanan</p> <p>6. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>back office</i>) menyerahkan produk layanan kepada petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>)</p> <p>7. Pengguna layanan menerima produk layanan dan mengisi Kuesioner Survei Kepuasan Pengguna Layanan melalui s.itk.ac.id/surveilayanan</p> |
| 5. | Jangka waktu pelayanan: 1 hari kerja |
| 6. | Biaya/tarif: Tidak dipungut biaya |
| 7. | Produk layanan: Respons melalui chat |
| 8. | Penanganan pengaduan dan aspirasi: s.itk.ac.id/pena |

b. Proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*)

| No. | Uraian |
|-----|--|
| 1. | <p>Dasar hukum:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi • Peraturan Rektor Institut Teknologi Kalimantan Nomor 10 Tahun 2025 tentang Unit Layanan Terpadu (ULT) Institut Teknologi Kalimantan |
| 2. | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas: Ruang dan loket layanan, perangkat komputer, jaringan internet dan telepon, aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, serta fasilitas pendukung lainnya |
| 3. | Kompetensi petugas layanan: Petugas layanan ditugaskan sesuai tugas dan fungsi pelayanan administrasi, informasi, dan komunikasi |
| 4. | Pengawasan internal: Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung melalui monitoring dan evaluasi berkala |
| 5. | Jumlah petugas layanan: Jumlah petugas disesuaikan dengan kebutuhan dan beban layanan |
| 6. | Jaminan pelayanan: Pelayanan diberikan sesuai standar pelayanan yang ditetapkan |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan: Keamanan data, dokumen, serta keselamatan pengguna layanan terjamin sesuai ketentuan |
| 8. | Evaluasi kinerja petugas layanan: Evaluasi dilakukan secara berkala berdasarkan capaian kinerja dan hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan |

6. Standar Pelayanan Email

a. Proses penyampaian pelayanan (*service point*)

| No. | Uraian |
|-----|-------------------|
| 1. | Pengguna layanan: |

| | |
|----|---|
| | Alumni, Pemangku Kepentingan Eksternal, Sivitas Akademika, dan Tenaga Kependidikan |
| 2. | Persyaratan layanan: Mengirim email ke ult@itk.ac.id atau akademik@itk.ac.id |
| 3. | Template surat: - |
| 4. | <p>Sistem, mekanisme, dan prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan memenuhi persyaratan layanan Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) melakukan verifikasi dan validasi persyaratan layanan Pengguna layanan melakukan perbaikan persyaratan layanan apabila belum sesuai Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) mengisi register layanan apabila persyaratan layanan telah dinyatakan sesuai Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>back office</i>) memberikan layanan Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>back office</i>) menyerahkan produk layanan kepada petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) Pengguna layanan menerima produk layanan dan mengisi Kuesioner Survei Kepuasan Pengguna Layanan melalui s.itk.ac.id/surveilayanan |
| 5. | Jangka waktu pelayanan: 1 hari kerja |
| 6. | Biaya/tarif: Tidak dipungut biaya |
| 7. | Produk layanan: Respons melalui email |
| 8. | Penanganan pengaduan dan aspirasi: s.itk.ac.id/pena |

b. Proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*)

| No. | Uraian |
|-----|--|
| 1. | <p>Dasar hukum:</p> <ul style="list-style-type: none"> Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Peraturan Rektor Institut Teknologi Kalimantan Nomor 10 Tahun 2025 tentang Unit Layanan Terpadu (ULT) Institut Teknologi Kalimantan |
| 2. | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas: Ruang dan loket layanan, perangkat komputer, jaringan internet dan telepon, aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, serta fasilitas pendukung lainnya |
| 3. | Kompetensi petugas layanan: Petugas layanan ditugaskan sesuai tugas dan fungsi pelayanan administrasi, informasi, dan komunikasi |
| 4. | Pengawasan internal: Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung melalui monitoring dan evaluasi berkala |
| 5. | Jumlah petugas layanan: Jumlah petugas disesuaikan dengan kebutuhan dan beban layanan |
| 6. | Jaminan pelayanan: Pelayanan diberikan sesuai standar pelayanan yang ditetapkan |

| | |
|----|---|
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan: Keamanan data, dokumen, serta keselamatan pengguna layanan terjamin sesuai ketentuan |
| 8. | Evaluasi kinerja petugas layanan: Evaluasi dilakukan secara berkala berdasarkan capaian kinerja dan hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan |

7. Standar Pelayanan Keberatan atas Permintaan Informasi Publik

a. Proses penyampaian pelayanan (*service point*)

| No. | Uraian |
|-----|--|
| 1. | Pengguna layanan: Alumni, Pemangku Kepentingan Eksternal, Sivitas Akademika, dan Tenaga Kependidikan |
| 2. | Persyaratan layanan: <ul style="list-style-type: none"> • Pemberitahuan Tertulis dan/atau Surat Keputusan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) tentang Penolakan Permintaan Informasi Publik • Mengisi formulir layanan melalui s.itk.ac.id/keberataninfopublik |
| 3. | Template surat: - |
| 4. | <p>Sistem, mekanisme, dan prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan memenuhi persyaratan layanan 2. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) melakukan verifikasi dan validasi persyaratan layanan 3. Pengguna layanan melakukan perbaikan persyaratan layanan apabila belum sesuai 4. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) mengisi register layanan apabila persyaratan layanan telah dinyatakan sesuai 5. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>back office</i>) memberikan layanan 6. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>back office</i>) menyerahkan produk layanan kepada petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) 7. Pengguna layanan menerima produk layanan dan mengisi Kuesioner Survei Kepuasan Pengguna Layanan melalui s.itk.ac.id/surveilayanan |
| 5. | Jangka waktu pelayanan: 1-30 hari kerja |
| 6. | Biaya/tarif: Tidak dipungut biaya |
| 7. | Produk layanan: Surat Tanggapan Tertulis Keberatan atas Permintaan Informasi Publik |
| 8. | Penanganan pengaduan dan aspirasi: s.itk.ac.id/pena |

b. Proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*)

| No. | Uraian |
|-----|--|
| 1. | <p>Dasar hukum:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi • Peraturan Rektor Institut Teknologi Kalimantan Nomor 10 Tahun 2025 tentang Unit Layanan Terpadu (ULT) Institut Teknologi Kalimantan |

| | |
|----|---|
| 2. | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas: Ruang dan loket layanan, perangkat komputer, jaringan internet dan telepon, aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, serta fasilitas pendukung lainnya |
| 3. | Kompetensi petugas layanan: Petugas layanan ditugaskan sesuai tugas dan fungsi pelayanan administrasi, informasi, dan komunikasi |
| 4. | Pengawasan internal: Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung melalui monitoring dan evaluasi berkala |
| 5. | Jumlah petugas layanan: Jumlah petugas disesuaikan dengan kebutuhan dan beban layanan |
| 6. | Jaminan pelayanan: Pelayanan diberikan sesuai standar pelayanan yang ditetapkan |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan: Keamanan data, dokumen, serta keselamatan pengguna layanan terjamin sesuai ketentuan |
| 8. | Evaluasi kinerja petugas layanan: Evaluasi dilakukan secara berkala berdasarkan capaian kinerja dan hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan |

8. Standar Pelayanan Konfirmasi Data Pegawai

a. Proses penyampaian pelayanan (*service point*)

| No. | Uraian |
|-----|---|
| 1. | Pengguna layanan: Pemangku Kepentingan Eksternal |
| 2. | Persyaratan layanan: Data pegawai yang dimohonkan untuk dikonfirmasi |
| 3. | Template surat: - |
| 4. | <p>Sistem, mekanisme, dan prosedur:</p> <p>1. Pengguna layanan memenuhi persyaratan layanan 2. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) melakukan verifikasi dan validasi persyaratan layanan 3. Pengguna layanan melakukan perbaikan persyaratan layanan apabila belum sesuai 4. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) mengisi register layanan apabila persyaratan layanan telah dinyatakan sesuai 5. Petugas Tim Kerja Kepegawaian (<i>back office</i>) memberikan layanan 6. Petugas Tim Kerja Kepegawaian (<i>back office</i>) menyerahkan produk layanan kepada petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) 7. Pengguna layanan menerima produk layanan dan mengisi Kuesioner Survei Kepuasan Pengguna Layanan melalui s.itk.ac.id/surveilayanan</p> |
| 5. | Jangka waktu pelayanan: 1 hari kerja |
| 6. | Biaya/tarif: Tidak dipungut biaya |
| 7. | Produk layanan: Hasil konfirmasi data pegawai |
| 8. | Penanganan pengaduan dan aspirasi: |

| |
|------------------|
| s.itk.ac.id/pena |
|------------------|

b. Proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*)

| No. | Uraian |
|-----|---|
| 1. | Dasar hukum: <ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi • Peraturan Rektor Institut Teknologi Kalimantan Nomor 10 Tahun 2025 tentang Unit Layanan Terpadu (ULT) Institut Teknologi Kalimantan |
| 2. | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas: Ruang dan loket layanan, perangkat komputer, jaringan internet dan telepon, aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, serta fasilitas pendukung lainnya |
| 3. | Kompetensi petugas layanan: Petugas layanan ditugaskan sesuai tugas dan fungsi pelayanan administrasi, informasi, dan komunikasi |
| 4. | Pengawasan internal: Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung melalui monitoring dan evaluasi berkala |
| 5. | Jumlah petugas layanan: Jumlah petugas disesuaikan dengan kebutuhan dan beban layanan |
| 6. | Jaminan pelayanan: Pelayanan diberikan sesuai standar pelayanan yang ditetapkan |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan: Keamanan data, dokumen, serta keselamatan pengguna layanan terjamin sesuai ketentuan |
| 8. | Evaluasi kinerja petugas layanan: Evaluasi dilakukan secara berkala berdasarkan capaian kinerja dan hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan |

9. Standar Pelayanan Konfirmasi Status Mahasiswa

a. Proses penyampaian pelayanan (*service point*)

| No. | Uraian |
|-----|--|
| 1. | Pengguna layanan: Pemangku Kepentingan Eksternal |
| 2. | Persyaratan layanan: Data mahasiswa yang dimohonkan untuk dikonfirmasi |
| 3. | Template surat: - |
| 4. | <p>Sistem, mekanisme, dan prosedur:</p> <p>1. Pengguna layanan memenuhi persyaratan layanan</p> <p>2. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) melakukan verifikasi dan validasi persyaratan layanan</p> <p>3. Pengguna layanan melakukan perbaikan persyaratan layanan apabila belum sesuai</p> <p>4. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) mengisi register layanan apabila persyaratan layanan telah dinyatakan sesuai</p> <p>5. Petugas Tim Kerja Akademik (<i>back office</i>) memberikan layanan</p> <p>6. Petugas Tim Kerja Akademik (<i>back office</i>) menyerahkan produk layanan kepada petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>)</p> |

| | |
|----|---|
| | 7. Pengguna layanan menerima produk layanan dan mengisi Kuesioner Survei Kepuasan Pengguna Layanan melalui s.itk.ac.id/surveilayanan |
| 5. | Jangka waktu pelayanan: 1 hari kerja |
| 6. | Biaya/tarif: Tidak dipungut biaya |
| 7. | Produk layanan: Hasil konfirmasi status mahasiswa |
| 8. | Penanganan pengaduan dan aspirasi: s.itk.ac.id/pena |

b. Proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*)

| No. | Uraian |
|-----|---|
| 1. | Dasar hukum: <ul style="list-style-type: none"> Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Peraturan Rektor Institut Teknologi Kalimantan Nomor 10 Tahun 2025 tentang Unit Layanan Terpadu (ULT) Institut Teknologi Kalimantan |
| 2. | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas: Ruang dan loket layanan, perangkat komputer, jaringan internet dan telepon, aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, serta fasilitas pendukung lainnya |
| 3. | Kompetensi petugas layanan: Petugas layanan ditugaskan sesuai tugas dan fungsi pelayanan administrasi, informasi, dan komunikasi |
| 4. | Pengawasan internal: Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung melalui monitoring dan evaluasi berkala |
| 5. | Jumlah petugas layanan: Jumlah petugas disesuaikan dengan kebutuhan dan beban layanan |
| 6. | Jaminan pelayanan: Pelayanan diberikan sesuai standar pelayanan yang ditetapkan |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan: Keamanan data, dokumen, serta keselamatan pengguna layanan terjamin sesuai ketentuan |
| 8. | Evaluasi kinerja petugas layanan: Evaluasi dilakukan secara berkala berdasarkan capaian kinerja dan hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan |

10. Standar Pelayanan Konsultasi UKT

a. Proses penyampaian pelayanan (*service point*)

| No. | Uraian |
|-----|---|
| 1. | Pengguna layanan: Pemangku Kepentingan Eksternal |
| 2. | Persyaratan layanan: <ul style="list-style-type: none"> Data mahasiswa Dokumen pendukung terkait UKT |
| 3. | Template surat: - |
| 4. | Sistem, mekanisme, dan prosedur: <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Perbaikan] --> B[Persyaratan layanan] B --> C[Verifikasi dan validasi] C --> D[Register layanan] D --> E[Memberikan layanan] E --> F[Produk layanan] F --> G[Menerima dan mengisi survei layanan] </pre> </div> <p>1. Pengguna layanan memenuhi persyaratan layanan</p> |

| | |
|----|---|
| | <p>2. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) melakukan verifikasi dan validasi persyaratan layanan</p> <p>3. Pengguna layanan melakukan perbaikan persyaratan layanan apabila belum sesuai</p> <p>4. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) mengisi register layanan apabila persyaratan layanan telah dinyatakan sesuai</p> <p>5. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>back office</i>) memberikan layanan</p> <p>6. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>back office</i>) menyerahkan produk layanan kepada petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>)</p> <p>7. Pengguna layanan menerima produk layanan dan mengisi Kuesioner Survei Kepuasan Pengguna Layanan melalui s.itk.ac.id/surveilayanan</p> |
| 5. | Jangka waktu pelayanan: 1 hari kerja |
| 6. | Biaya/tarif: Tidak dipungut biaya |
| 7. | Produk layanan: Hasil konsultasi UKT |
| 8. | Penanganan pengaduan dan aspirasi: s.itk.ac.id/pena |

b. Proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*)

| No. | Uraian |
|-----|--|
| 1. | <p>Dasar hukum:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi • Peraturan Rektor Institut Teknologi Kalimantan Nomor 10 Tahun 2025 tentang Unit Layanan Terpadu (ULT) Institut Teknologi Kalimantan |
| 2. | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas: Ruang dan loket layanan, perangkat komputer, jaringan internet dan telepon, aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, serta fasilitas pendukung lainnya |
| 3. | Kompetensi petugas layanan: Petugas layanan ditugaskan sesuai tugas dan fungsi pelayanan administrasi, informasi, dan komunikasi |
| 4. | Pengawasan internal: Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung melalui monitoring dan evaluasi berkala |
| 5. | Jumlah petugas layanan: Jumlah petugas disesuaikan dengan kebutuhan dan beban layanan |
| 6. | Jaminan pelayanan: Pelayanan diberikan sesuai standar pelayanan yang ditetapkan |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan: Keamanan data, dokumen, serta keselamatan pengguna layanan terjamin sesuai ketentuan |
| 8. | Evaluasi kinerja petugas layanan: Evaluasi dilakukan secara berkala berdasarkan capaian kinerja dan hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan |

11. Standar Pelayanan Kunjungan Tamu

a. Proses penyampaian pelayanan (*service point*)

| No. | Uraian |
|-----|---|
| 1. | <p>Pengguna layanan: Pemangku Kepentingan Eksternal</p> |

| | |
|----|--|
| 2. | Persyaratan layanan: Mengisi buku tamu |
| 3. | Template surat: - |
| 4. | <p>Sistem, mekanisme, dan prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan memenuhi persyaratan layanan 2. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) melakukan verifikasi dan validasi persyaratan layanan 3. Pengguna layanan melakukan perbaikan persyaratan layanan apabila belum sesuai 4. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) mengisi register layanan apabila persyaratan layanan telah dinyatakan sesuai 5. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>back office</i>) memberikan layanan 6. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>back office</i>) menyerahkan produk layanan kepada petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) 7. Pengguna layanan menerima produk layanan dan mengisi Kuesioner Survei Kepuasan Pengguna Layanan melalui s.itk.ac.id/surveilayanan |
| 5. | Jangka waktu pelayanan: 1 hari kerja |
| 6. | Biaya/tarif: Tidak dipungut biaya |
| 7. | Produk layanan: Catatan hasil kunjungan tamu |
| 8. | Penanganan pengaduan dan aspirasi: s.itk.ac.id/pena |

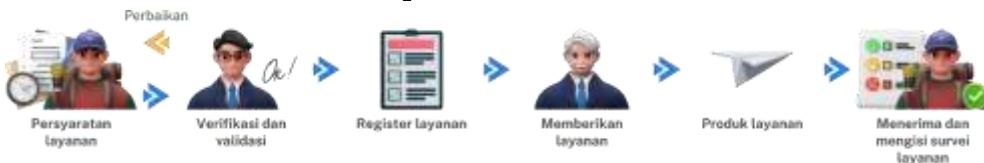
b. Proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*)

| No. | Uraian |
|-----|--|
| 1. | <p>Dasar hukum:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi • Peraturan Rektor Institut Teknologi Kalimantan Nomor 10 Tahun 2025 tentang Unit Layanan Terpadu (ULT) Institut Teknologi Kalimantan |
| 2. | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas: Ruang dan loket layanan, perangkat komputer, jaringan internet dan telepon, aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, serta fasilitas pendukung lainnya |
| 3. | Kompetensi petugas layanan: Petugas layanan ditugaskan sesuai tugas dan fungsi pelayanan administrasi, informasi, dan komunikasi |
| 4. | Pengawasan internal: Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung melalui monitoring dan evaluasi berkala |
| 5. | Jumlah petugas layanan: Jumlah petugas disesuaikan dengan kebutuhan dan beban layanan |
| 6. | Jaminan pelayanan: Pelayanan diberikan sesuai standar pelayanan yang ditetapkan |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan: |

| | |
|----|---|
| | Keamanan data, dokumen, serta keselamatan pengguna layanan terjamin sesuai ketentuan |
| 8. | Evaluasi kinerja petugas layanan: Evaluasi dilakukan secara berkala berdasarkan capaian kinerja dan hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan |

12. Standar Pelayanan Legalisir Ijazah Berbahasa Indonesia

a. Proses penyampaian pelayanan (*service point*)

| No. | Uraian |
|-----|---|
| 1. | Pengguna layanan: Alumni |
| 2. | Persyaratan layanan: <ul style="list-style-type: none"> • Salinan Ijazah berbahasa Indonesia (hitam putih) • Mengisi formulir layanan melalui s.itk.ac.id/layananakademik |
| 3. | Template surat: - |
| 4. | <p>Sistem, mekanisme, dan prosedur:</p>  <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan memenuhi persyaratan layanan 2. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) melakukan verifikasi dan validasi persyaratan layanan 3. Pengguna layanan melakukan perbaikan persyaratan layanan apabila belum sesuai 4. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) mengisi register layanan apabila persyaratan layanan telah dinyatakan sesuai 5. Petugas Tim Kerja Akademik (<i>back office</i>) memberikan layanan 6. Petugas Tim Kerja Akademik (<i>back office</i>) menyerahkan produk layanan kepada petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) 7. Pengguna layanan menerima produk layanan dan mengisi Kuesioner Survei Kepuasan Pengguna Layanan melalui s.itk.ac.id/surveilayanan |
| 5. | Jangka waktu pelayanan: 1-2 hari kerja |
| 6. | Biaya/tarif: Tidak dipungut biaya |
| 7. | Produk layanan: Salinan Ijazah berbahasa Indonesia yang telah dilegalisir |
| 8. | Penanganan pengaduan dan aspirasi: s.itk.ac.id/pena |

b. Proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*)

| No. | Uraian |
|-----|---|
| 1. | Dasar hukum: <ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi • Peraturan Rektor Institut Teknologi Kalimantan Nomor 10 Tahun 2025 tentang Unit Layanan Terpadu (ULT) Institut Teknologi Kalimantan |
| 2. | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas: Ruang dan loket layanan, perangkat komputer, jaringan internet dan telepon, aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, serta fasilitas pendukung lainnya |
| 3. | Kompetensi petugas layanan: |

| | |
|----|---|
| | Petugas layanan ditugaskan sesuai tugas dan fungsi pelayanan administrasi, informasi, dan komunikasi |
| 4. | Pengawasan internal: Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung melalui monitoring dan evaluasi berkala |
| 5. | Jumlah petugas layanan: Jumlah petugas disesuaikan dengan kebutuhan dan beban layanan |
| 6. | Jaminan pelayanan: Pelayanan diberikan sesuai standar pelayanan yang ditetapkan |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan: Keamanan data, dokumen, serta keselamatan pengguna layanan terjamin sesuai ketentuan |
| 8. | Evaluasi kinerja petugas layanan: Evaluasi dilakukan secara berkala berdasarkan capaian kinerja dan hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan |

13. Standar Pelayanan Legalisir Ijazah Berbahasa Inggris

a. Proses penyampaian pelayanan (*service point*)

| No. | Uraian |
|-----|---|
| 1. | Pengguna layanan: Alumni |
| 2. | Persyaratan layanan: <ul style="list-style-type: none"> • Salinan Ijazah berbahasa Inggris (hitam putih) • Mengisi formulir layanan melalui s.itk.ac.id/layananakademik |
| 3. | Template surat: - |
| 4. | <p>Sistem, mekanisme, dan prosedur:</p> <p>1. Pengguna layanan memenuhi persyaratan layanan</p> <p>2. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) melakukan verifikasi dan validasi persyaratan layanan</p> <p>3. Pengguna layanan melakukan perbaikan persyaratan layanan apabila belum sesuai</p> <p>4. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) mengisi register layanan apabila persyaratan layanan telah dinyatakan sesuai</p> <p>5. Petugas Tim Kerja Akademik (<i>back office</i>) memberikan layanan</p> <p>6. Petugas Tim Kerja Akademik (<i>back office</i>) menyerahkan produk layanan kepada petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>)</p> <p>7. Pengguna layanan menerima produk layanan dan mengisi Kuesioner Survei Kepuasan Pengguna Layanan melalui s.itk.ac.id/surveilayanan</p> |
| 5. | Jangka waktu pelayanan: 1-2 hari kerja |
| 6. | Biaya/tarif: Tidak dipungut biaya |
| 7. | Produk layanan: Salinan Ijazah berbahasa Inggris yang telah dilegalisir |
| 8. | Penanganan pengaduan dan aspirasi: s.itk.ac.id/pena |

b. Proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*)

| No. | Uraian |
|-----|--------|
|-----|--------|

| | |
|----|--|
| 1. | Dasar hukum: <ul style="list-style-type: none"> Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Peraturan Rektor Institut Teknologi Kalimantan Nomor 10 Tahun 2025 tentang Unit Layanan Terpadu (ULT) Institut Teknologi Kalimantan |
| 2. | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas: Ruang dan loket layanan, perangkat komputer, jaringan internet dan telepon, aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, serta fasilitas pendukung lainnya |
| 3. | Kompetensi petugas layanan: Petugas layanan ditugaskan sesuai tugas dan fungsi pelayanan administrasi, informasi, dan komunikasi |
| 4. | Pengawasan internal: Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung melalui monitoring dan evaluasi berkala |
| 5. | Jumlah petugas layanan: Jumlah petugas disesuaikan dengan kebutuhan dan beban layanan |
| 6. | Jaminan pelayanan: Pelayanan diberikan sesuai standar pelayanan yang ditetapkan |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan: Keamanan data, dokumen, serta keselamatan pengguna layanan terjamin sesuai ketentuan |
| 8. | Evaluasi kinerja petugas layanan: Evaluasi dilakukan secara berkala berdasarkan capaian kinerja dan hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan |

14. Standar Pelayanan Legalisir Piagam Penghargaan

a. Proses penyampaian pelayanan (*service point*)

| No. | Uraian |
|-----|--|
| 1. | Pengguna layanan: Alumni |
| 2. | Persyaratan layanan: <ul style="list-style-type: none"> Salinan Piagam Penghargaan (hitam putih) Mengisi formulir layanan melalui s.itk.ac.id/layananakademik |
| 3. | Template surat: - |
| 4. | <p>Sistem, mekanisme, dan prosedur:</p> <p>1. Pengguna layanan memenuhi persyaratan layanan 2. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) melakukan verifikasi dan validasi persyaratan layanan 3. Pengguna layanan melakukan perbaikan persyaratan layanan apabila belum sesuai 4. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) mengisi register layanan apabila persyaratan layanan telah dinyatakan sesuai 5. Petugas Tim Kerja Akademik (<i>back office</i>) memberikan layanan 6. Petugas Tim Kerja Akademik (<i>back office</i>) menyerahkan produk layanan kepada petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>)</p> |

| | |
|----|---|
| | 7. Pengguna layanan menerima produk layanan dan mengisi Kuesioner Survei Kepuasan Pengguna Layanan melalui s.itk.ac.id/surveilayanan |
| 5. | Jangka waktu pelayanan: 1-2 hari kerja |
| 6. | Biaya/tarif: Tidak dipungut biaya |
| 7. | Produk layanan: Salinan Piagam Penghargaan yang telah dilegalisir |
| 8. | Penanganan pengaduan dan aspirasi: s.itk.ac.id/pena |

b. Proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*)

| No. | Uraian |
|-----|---|
| 1. | Dasar hukum: <ul style="list-style-type: none"> Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Peraturan Rektor Institut Teknologi Kalimantan Nomor 10 Tahun 2025 tentang Unit Layanan Terpadu (ULT) Institut Teknologi Kalimantan |
| 2. | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas: Ruang dan loket layanan, perangkat komputer, jaringan internet dan telepon, aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, serta fasilitas pendukung lainnya |
| 3. | Kompetensi petugas layanan: Petugas layanan ditugaskan sesuai tugas dan fungsi pelayanan administrasi, informasi, dan komunikasi |
| 4. | Pengawasan internal: Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung melalui monitoring dan evaluasi berkala |
| 5. | Jumlah petugas layanan: Jumlah petugas disesuaikan dengan kebutuhan dan beban layanan |
| 6. | Jaminan pelayanan: Pelayanan diberikan sesuai standar pelayanan yang ditetapkan |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan: Keamanan data, dokumen, serta keselamatan pengguna layanan terjamin sesuai ketentuan |
| 8. | Evaluasi kinerja petugas layanan: Evaluasi dilakukan secara berkala berdasarkan capaian kinerja dan hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan |

15. Standar Pelayanan Legalisir Sertifikat Akreditasi Perguruan Tinggi

a. Proses penyampaian pelayanan (*service point*)

| No. | Uraian |
|-----|---|
| 1. | Pengguna layanan: Alumni dan Mahasiswa |
| 2. | Persyaratan layanan: <ul style="list-style-type: none"> Salinan Sertifikat Akreditasi Perguruan Tinggi (hitam putih) Mengisi formulir layanan melalui s.itk.ac.id/layanakanademik |
| 3. | Template surat: - |
| 4. | Sistem, mekanisme, dan prosedur: <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Perbaikan] --> B[Persyaratan layanan] B --> C[Verifikasi dan validasi] C --> D[Register layanan] D --> E[Memberikan layanan] E --> F[Produk layanan] F --> G[Menerima dan mengisi survei layanan] </pre> </div> <p>1. Pengguna layanan memenuhi persyaratan layanan</p> |

| | |
|----|---|
| | <p>2. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) melakukan verifikasi dan validasi persyaratan layanan</p> <p>3. Pengguna layanan melakukan perbaikan persyaratan layanan apabila belum sesuai</p> <p>4. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) mengisi register layanan apabila persyaratan layanan telah dinyatakan sesuai</p> <p>5. Petugas Tim Kerja Akademik (<i>back office</i>) memberikan layanan</p> <p>6. Petugas Tim Kerja Akademik (<i>back office</i>) menyerahkan produk layanan kepada petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>)</p> <p>7. Pengguna layanan menerima produk layanan dan mengisi Kuesioner Survei Kepuasan Pengguna Layanan melalui s.itk.ac.id/surveilayanan</p> |
| 5. | Jangka waktu pelayanan: 1-2 hari kerja |
| 6. | Biaya/tarif: Tidak dipungut biaya |
| 7. | Produk layanan: Salinan Sertifikat Akreditasi Perguruan Tinggi yang telah dilegalisir |
| 8. | Penanganan pengaduan dan aspirasi: s.itk.ac.id/pena |

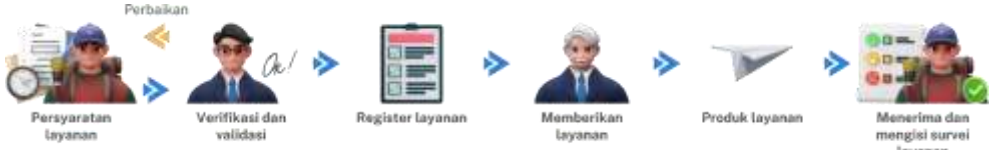
b. Proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*)

| No. | Uraian |
|-----|--|
| 1. | <p>Dasar hukum:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi • Peraturan Rektor Institut Teknologi Kalimantan Nomor 10 Tahun 2025 tentang Unit Layanan Terpadu (ULT) Institut Teknologi Kalimantan |
| 2. | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas: Ruang dan loket layanan, perangkat komputer, jaringan internet dan telepon, aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, serta fasilitas pendukung lainnya |
| 3. | Kompetensi petugas layanan: Petugas layanan ditugaskan sesuai tugas dan fungsi pelayanan administrasi, informasi, dan komunikasi |
| 4. | Pengawasan internal: Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung melalui monitoring dan evaluasi berkala |
| 5. | Jumlah petugas layanan: Jumlah petugas disesuaikan dengan kebutuhan dan beban layanan |
| 6. | Jaminan pelayanan: Pelayanan diberikan sesuai standar pelayanan yang ditetapkan |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan: Keamanan data, dokumen, serta keselamatan pengguna layanan terjamin sesuai ketentuan |
| 8. | Evaluasi kinerja petugas layanan: Evaluasi dilakukan secara berkala berdasarkan capaian kinerja dan hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan |

16. Standar Pelayanan Legalisir Sertifikat Akreditasi Prodi

a. Proses penyampaian pelayanan (*service point*)

| No. | Uraian |
|-----|-------------------|
| 1. | Pengguna layanan: |

| | |
|----|---|
| | Alumni dan Mahasiswa |
| 2. | Persyaratan layanan: <ul style="list-style-type: none"> • Salinan Sertifikat Akreditasi Prodi (hitam putih) • Mengisi formulir layanan melalui s.itk.ac.id/layananakademik |
| 3. | Template surat: - |
| 4. | <p>Sistem, mekanisme, dan prosedur:</p>  <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan memenuhi persyaratan layanan 2. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) melakukan verifikasi dan validasi persyaratan layanan 3. Pengguna layanan melakukan perbaikan persyaratan layanan apabila belum sesuai 4. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) mengisi register layanan apabila persyaratan layanan telah dinyatakan sesuai 5. Petugas Tim Kerja Akademik (<i>back office</i>) memberikan layanan 6. Petugas Tim Kerja Akademik (<i>back office</i>) menyerahkan produk layanan kepada petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) 7. Pengguna layanan menerima produk layanan dan mengisi Kuesioner Survei Kepuasan Pengguna Layanan melalui s.itk.ac.id/surveilayanan |
| 5. | Jangka waktu pelayanan: 1-2 hari kerja |
| 6. | Biaya/tarif: Tidak dipungut biaya |
| 7. | Produk layanan: Salinan Sertifikat Akreditasi Prodi yang telah dilegalisir |
| 8. | Penanganan pengaduan dan aspirasi: s.itk.ac.id/pena |

b. Proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*)

| No. | Uraian |
|-----|--|
| 1. | <p>Dasar hukum:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi • Peraturan Rektor Institut Teknologi Kalimantan Nomor 10 Tahun 2025 tentang Unit Layanan Terpadu (ULT) Institut Teknologi Kalimantan |
| 2. | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas: Ruang dan loket layanan, perangkat komputer, jaringan internet dan telepon, aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, serta fasilitas pendukung lainnya |
| 3. | Kompetensi petugas layanan: Petugas layanan ditugaskan sesuai tugas dan fungsi pelayanan administrasi, informasi, dan komunikasi |
| 4. | Pengawasan internal: Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung melalui monitoring dan evaluasi berkala |
| 5. | Jumlah petugas layanan: Jumlah petugas disesuaikan dengan kebutuhan dan beban layanan |
| 6. | Jaminan pelayanan: |

| | |
|----|---|
| | Pelayanan diberikan sesuai standar pelayanan yang ditetapkan |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan: Keamanan data, dokumen, serta keselamatan pengguna layanan terjamin sesuai ketentuan |
| 8. | Evaluasi kinerja petugas layanan: Evaluasi dilakukan secara berkala berdasarkan capaian kinerja dan hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan |

17. Standar Pelayanan Legalisir Surat Keterangan Pendamping Ijazah (SKPI) Berbahasa Indonesia

a. Proses penyampaian pelayanan (*service point*)

| No. | Uraian |
|-----|--|
| 1. | Pengguna layanan: Alumni |
| 2. | Persyaratan layanan: <ul style="list-style-type: none"> • Salinan Surat Keterangan Pendamping Ijazah (SKPI) berbahasa Indonesia (hitam putih) • Mengisi formulir layanan melalui s.itk.ac.id/layananakademik |
| 3. | Template surat: - |
| 4. | <p>Sistem, mekanisme, dan prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan memenuhi persyaratan layanan 2. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) melakukan verifikasi dan validasi persyaratan layanan 3. Pengguna layanan melakukan perbaikan persyaratan layanan apabila belum sesuai 4. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) mengisi register layanan apabila persyaratan layanan telah dinyatakan sesuai 5. Petugas Tim Kerja Akademik (<i>back office</i>) memberikan layanan 6. Petugas Tim Kerja Akademik (<i>back office</i>) menyerahkan produk layanan kepada petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) 7. Pengguna layanan menerima produk layanan dan mengisi Kuesioner Survei Kepuasan Pengguna Layanan melalui s.itk.ac.id/surveilayanan |
| 5. | Jangka waktu pelayanan: 1-2 hari kerja |
| 6. | Biaya/tarif: Tidak dipungut biaya |
| 7. | Produk layanan: Salinan Surat Keterangan Pendamping Ijazah (SKPI) berbahasa Indonesia yang telah dilegalisir |
| 8. | Penanganan pengaduan dan aspirasi: s.itk.ac.id/pena |

b. Proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*)

| No. | Uraian |
|-----|---|
| 1. | Dasar hukum: <ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi |

| | |
|----|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> Peraturan Rektor Institut Teknologi Kalimantan Nomor 10 Tahun 2025 tentang Unit Layanan Terpadu (ULT) Institut Teknologi Kalimantan |
| 2. | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas: Ruang dan loket layanan, perangkat komputer, jaringan internet dan telepon, aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, serta fasilitas pendukung lainnya |
| 3. | Kompetensi petugas layanan: Petugas layanan ditugaskan sesuai tugas dan fungsi pelayanan administrasi, informasi, dan komunikasi |
| 4. | Pengawasan internal: Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung melalui monitoring dan evaluasi berkala |
| 5. | Jumlah petugas layanan: Jumlah petugas disesuaikan dengan kebutuhan dan beban layanan |
| 6. | Jaminan pelayanan: Pelayanan diberikan sesuai standar pelayanan yang ditetapkan |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan: Keamanan data, dokumen, serta keselamatan pengguna layanan terjamin sesuai ketentuan |
| 8. | Evaluasi kinerja petugas layanan: Evaluasi dilakukan secara berkala berdasarkan capaian kinerja dan hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan |

18. Standar Pelayanan Legalisir Surat Keterangan Pendamping Ijazah (SKPI) Berbahasa Inggris

a. Proses penyampaian pelayanan (*service point*)

| No. | Uraian |
|-----|--|
| 1. | Pengguna layanan: Alumni |
| 2. | Persyaratan layanan: <ul style="list-style-type: none"> Salinan Surat Keterangan Pendamping Ijazah (SKPI) berbahasa Inggris (hitam putih) Mengisi formulir layanan melalui s.itk.ac.id/layananakademik |
| 3. | Template surat: - |
| 4. | <p>Sistem, mekanisme, dan prosedur:</p> <pre> graph LR A[Persyaratan layanan] --> B[Verifikasi dan validasi] B --> C[Register layanan] C --> D[Memberikan layanan] D --> E[Produk layanan] E --> F[Menerima dan mengisi survei layanan] F --> A </pre> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan memenuhi persyaratan layanan Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) melakukan verifikasi dan validasi persyaratan layanan Pengguna layanan melakukan perbaikan persyaratan layanan apabila belum sesuai Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) mengisi register layanan apabila persyaratan layanan telah dinyatakan sesuai Petugas Tim Kerja Akademik (<i>back office</i>) memberikan layanan Petugas Tim Kerja Akademik (<i>back office</i>) menyerahkan produk layanan kepada petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) Pengguna layanan menerima produk layanan dan mengisi Kuesioner Survei Kepuasan Pengguna Layanan melalui s.itk.ac.id/surveilayanan |

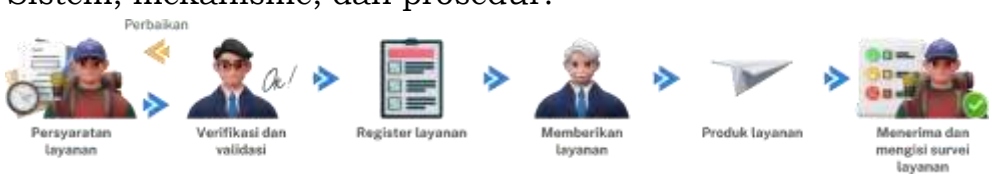
| | |
|----|---|
| 5. | Jangka waktu pelayanan: 1-2 hari kerja |
| 6. | Biaya/tarif: Tidak dipungut biaya |
| 7. | Produk layanan: Salinan Surat Keterangan Pendamping Ijazah (SKPI) berbahasa Inggris yang telah dilegalisir |
| 8. | Penanganan pengaduan dan aspirasi: s.itk.ac.id/pena |

b. Proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*)

| No. | Uraian |
|-----|--|
| 1. | Dasar hukum: <ul style="list-style-type: none"> Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Peraturan Rektor Institut Teknologi Kalimantan Nomor 10 Tahun 2025 tentang Unit Layanan Terpadu (ULT) Institut Teknologi Kalimantan |
| 2. | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas: Ruang dan loket layanan, perangkat komputer, jaringan internet dan telepon, aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, serta fasilitas pendukung lainnya |
| 3. | Kompetensi petugas layanan: Petugas layanan ditugaskan sesuai tugas dan fungsi pelayanan administrasi, informasi, dan komunikasi |
| 4. | Pengawasan internal: Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung melalui monitoring dan evaluasi berkala |
| 5. | Jumlah petugas layanan: Jumlah petugas disesuaikan dengan kebutuhan dan beban layanan |
| 6. | Jaminan pelayanan: Pelayanan diberikan sesuai standar pelayanan yang ditetapkan |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan: Keamanan data, dokumen, serta keselamatan pengguna layanan terjamin sesuai ketentuan |
| 8. | Evaluasi kinerja petugas layanan: Evaluasi dilakukan secara berkala berdasarkan capaian kinerja dan hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan |

19. Standar Pelayanan Legalisir Transkrip Akademik

a. Proses penyampaian pelayanan (*service point*)

| No. | Uraian |
|-----|---|
| 1. | Pengguna layanan: Alumni |
| 2. | Persyaratan layanan: <ul style="list-style-type: none"> Salinan Transkrip Akademik (hitam putih) Mengisi formulir layanan melalui s.itk.ac.id/layananakademik |
| 3. | Template surat: - |
| 4. | <p>Sistem, mekanisme, dan prosedur:</p>  <p>1. Pengguna layanan memenuhi persyaratan layanan 2. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) melakukan verifikasi dan validasi persyaratan layanan</p> |

| | |
|----|--|
| | <p>3. Pengguna layanan melakukan perbaikan persyaratan layanan apabila belum sesuai</p> <p>4. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) mengisi register layanan apabila persyaratan layanan telah dinyatakan sesuai</p> <p>5. Petugas Tim Kerja Akademik (<i>back office</i>) memberikan layanan</p> <p>6. Petugas Tim Kerja Akademik (<i>back office</i>) menyerahkan produk layanan kepada petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>)</p> <p>7. Pengguna layanan menerima produk layanan dan mengisi Kuesioner Survei Kepuasan Pengguna Layanan melalui s.itk.ac.id/surveilayanan</p> |
| 5. | Jangka waktu pelayanan: 1-2 hari kerja |
| 6. | Biaya/tarif: Tidak dipungut biaya |
| 7. | Produk layanan: Salinan Transkrip Akademik yang telah dilegalisir |
| 8. | Penanganan pengaduan dan aspirasi: s.itk.ac.id/pena |

b. Proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*)

| No. | Uraian |
|-----|--|
| 1. | <p>Dasar hukum:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi • Peraturan Rektor Institut Teknologi Kalimantan Nomor 10 Tahun 2025 tentang Unit Layanan Terpadu (ULT) Institut Teknologi Kalimantan |
| 2. | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas: Ruang dan loket layanan, perangkat komputer, jaringan internet dan telepon, aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, serta fasilitas pendukung lainnya |
| 3. | Kompetensi petugas layanan: Petugas layanan ditugaskan sesuai tugas dan fungsi pelayanan administrasi, informasi, dan komunikasi |
| 4. | Pengawasan internal: Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung melalui monitoring dan evaluasi berkala |
| 5. | Jumlah petugas layanan: Jumlah petugas disesuaikan dengan kebutuhan dan beban layanan |
| 6. | Jaminan pelayanan: Pelayanan diberikan sesuai standar pelayanan yang ditetapkan |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan: Keamanan data, dokumen, serta keselamatan pengguna layanan terjamin sesuai ketentuan |
| 8. | Evaluasi kinerja petugas layanan: Evaluasi dilakukan secara berkala berdasarkan capaian kinerja dan hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan |

20. Standar Pelayanan Peminjaman Loket

a. Proses penyampaian pelayanan (*service point*)

| No. | Uraian |
|-----|---|
| 1. | Pengguna layanan: Dosen dan Tenaga Kependidikan |
| 2. | Persyaratan layanan: Surat permohonan peminjaman loket layanan |

| | |
|----|--|
| 3. | Template surat: - |
| 4. | <p>Sistem, mekanisme, dan prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan memenuhi persyaratan layanan 2. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) melakukan verifikasi dan validasi persyaratan layanan 3. Pengguna layanan melakukan perbaikan persyaratan layanan apabila belum sesuai 4. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) mengisi register layanan apabila persyaratan layanan telah dinyatakan sesuai 5. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>back office</i>) memberikan layanan 6. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>back office</i>) menyerahkan produk layanan kepada petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) 7. Pengguna layanan menerima produk layanan dan mengisi Kuesioner Survei Kepuasan Pengguna Layanan melalui s.itk.ac.id/surveilayanan |
| 5. | Jangka waktu pelayanan: 1 hari kerja |
| 6. | Biaya/tarif: Tidak dipungut biaya |
| 7. | Produk layanan: Fasilitas loket layanan yang dapat digunakan |
| 8. | Penanganan pengaduan dan aspirasi: s.itk.ac.id/pena |

b. Proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*)

| No. | Uraian |
|-----|--|
| 1. | <p>Dasar hukum:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi • Peraturan Rektor Institut Teknologi Kalimantan Nomor 10 Tahun 2025 tentang Unit Layanan Terpadu (ULT) Institut Teknologi Kalimantan |
| 2. | <p>Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas: Ruang dan loket layanan, perangkat komputer, jaringan internet dan telepon, aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, serta fasilitas pendukung lainnya</p> |
| 3. | <p>Kompetensi petugas layanan: Petugas layanan ditugaskan sesuai tugas dan fungsi pelayanan administrasi, informasi, dan komunikasi</p> |
| 4. | <p>Pengawasan internal: Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung melalui monitoring dan evaluasi berkala</p> |
| 5. | <p>Jumlah petugas layanan: Jumlah petugas disesuaikan dengan kebutuhan dan beban layanan</p> |
| 6. | <p>Jaminan pelayanan: Pelayanan diberikan sesuai standar pelayanan yang ditetapkan</p> |
| 7. | <p>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan: Keamanan data, dokumen, serta keselamatan pengguna layanan terjamin sesuai ketentuan</p> |
| 8. | <p>Evaluasi kinerja petugas layanan:</p> |

| |
|--|
| Evaluasi dilakukan secara berkala berdasarkan capaian kinerja dan hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan |
|--|

21. Standar Pelayanan Pendaftaran Mahasiswa Baru

a. Proses penyampaian pelayanan (*service point*)

| No. | Uraian |
|-----|---|
| 1. | Pengguna layanan: Pemangku Kepentingan Eksternal |
| 2. | Persyaratan layanan: Berkas pendaftaran sesuai persyaratan pada masing-masing jalur |
| 3. | Template surat: - |
| 4. | <p>Sistem, mekanisme, dan prosedur:</p> <p>1. Pengguna layanan memenuhi persyaratan layanan 2. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) melakukan verifikasi dan validasi persyaratan layanan 3. Pengguna layanan melakukan perbaikan persyaratan layanan apabila belum sesuai 4. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) mengisi register layanan apabila persyaratan layanan telah dinyatakan sesuai 5. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>back office</i>) memberikan layanan 6. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>back office</i>) menyerahkan produk layanan kepada petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) 7. Pengguna layanan menerima produk layanan dan mengisi Kuesioner Survei Kepuasan Pengguna Layanan melalui s.itk.ac.id/surveilayanan</p> |
| 5. | Jangka waktu pelayanan: 1 hari kerja |
| 6. | Biaya/tarif: Tidak dipungut biaya |
| 7. | Produk layanan: Bukti pendaftaran mahasiswa baru |
| 8. | Penanganan pengaduan dan aspirasi: s.itk.ac.id/pena |

b. Proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*)

| No. | Uraian |
|-----|--|
| 1. | <p>Dasar hukum:</p> <ul style="list-style-type: none"> Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Peraturan Rektor Institut Teknologi Kalimantan Nomor 10 Tahun 2025 tentang Unit Layanan Terpadu (ULT) Institut Teknologi Kalimantan |
| 2. | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas: Ruang dan loket layanan, perangkat komputer, jaringan internet dan telepon, aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, serta fasilitas pendukung lainnya |
| 3. | Kompetensi petugas layanan: Petugas layanan ditugaskan sesuai tugas dan fungsi pelayanan administrasi, informasi, dan komunikasi |
| 4. | Pengawasan internal: |

| | |
|----|---|
| | Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung melalui monitoring dan evaluasi berkala |
| 5. | Jumlah petugas layanan: Jumlah petugas disesuaikan dengan kebutuhan dan beban layanan |
| 6. | Jaminan pelayanan: Pelayanan diberikan sesuai standar pelayanan yang ditetapkan |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan: Keamanan data, dokumen, serta keselamatan pengguna layanan terjamin sesuai ketentuan |
| 8. | Evaluasi kinerja petugas layanan: Evaluasi dilakukan secara berkala berdasarkan capaian kinerja dan hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan |

22. Standar Pelayanan Penerbitan Nomor Sertifikat Kegiatan Kemahasiswaan

a. Proses penyampaian pelayanan (*service point*)

| No. | Uraian |
|-----|---|
| 1. | Pengguna layanan: Mahasiswa |
| 2. | Persyaratan layanan: Mengisi formulir layanan melalui s.itk.ac.id/layanankemahasiswaan |
| 3. | Template surat: - |
| 4. | <p>Sistem, mekanisme, dan prosedur:</p> <p>1. Pengguna layanan memenuhi persyaratan layanan</p> <p>2. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) melakukan verifikasi dan validasi persyaratan layanan</p> <p>3. Pengguna layanan melakukan perbaikan persyaratan layanan apabila belum sesuai</p> <p>4. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) mengisi register layanan apabila persyaratan layanan telah dinyatakan sesuai</p> <p>5. Petugas Tim Kerja Kemahasiswaan (<i>back office</i>) memberikan layanan</p> <p>6. Petugas Tim Kerja Kemahasiswaan (<i>back office</i>) menyerahkan produk layanan kepada petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>)</p> <p>7. Pengguna layanan menerima produk layanan dan mengisi Kuesioner Survei Kepuasan Pengguna Layanan melalui s.itk.ac.id/surveilayanan</p> |
| 5. | Jangka waktu pelayanan: 1 hari kerja |
| 6. | Biaya/tarif: Tidak dipungut biaya |
| 7. | Produk layanan: Nomor sertifikat kegiatan kemahasiswaan |
| 8. | Penanganan pengaduan dan aspirasi: s.itk.ac.id/pena |

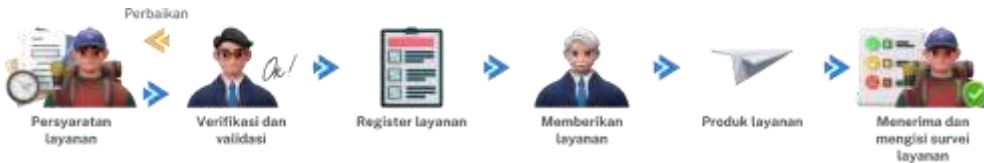
b. Proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*)

| No. | Uraian |
|-----|---|
| 1. | <p>Dasar hukum:</p> <ul style="list-style-type: none"> Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi |

| | |
|----|---|
| | • Peraturan Rektor Institut Teknologi Kalimantan Nomor 10 Tahun 2025 tentang Unit Layanan Terpadu (ULT) Institut Teknologi Kalimantan |
| 2. | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas: Ruang dan loket layanan, perangkat komputer, jaringan internet dan telepon, aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, serta fasilitas pendukung lainnya |
| 3. | Kompetensi petugas layanan: Petugas layanan ditugaskan sesuai tugas dan fungsi pelayanan administrasi, informasi, dan komunikasi |
| 4. | Pengawasan internal: Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung melalui monitoring dan evaluasi berkala |
| 5. | Jumlah petugas layanan: Jumlah petugas disesuaikan dengan kebutuhan dan beban layanan |
| 6. | Jaminan pelayanan: Pelayanan diberikan sesuai standar pelayanan yang ditetapkan |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan: Keamanan data, dokumen, serta keselamatan pengguna layanan terjamin sesuai ketentuan |
| 8. | Evaluasi kinerja petugas layanan: Evaluasi dilakukan secara berkala berdasarkan capaian kinerja dan hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan |

23. Standar Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Aktif Organisasi

a. Proses penyampaian pelayanan (*service point*)

| No. | Uraian |
|-----|--|
| 1. | Pengguna layanan: Mahasiswa |
| 2. | Persyaratan layanan: Mengisi formulir layanan melalui s.itk.ac.id/layanankemahasiswaan |
| 3. | Template surat: - |
| 4. | <p>Sistem, mekanisme, dan prosedur:</p>  <ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan memenuhi persyaratan layanan Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) melakukan verifikasi dan validasi persyaratan layanan Pengguna layanan melakukan perbaikan persyaratan layanan apabila belum sesuai Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) mengisi register layanan apabila persyaratan layanan telah dinyatakan sesuai Petugas Tim Kerja Kemahasiswaan (<i>back office</i>) memberikan layanan Petugas Tim Kerja Kemahasiswaan (<i>back office</i>) menyerahkan produk layanan kepada petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) Pengguna layanan menerima produk layanan dan mengisi Kuesioner Survei Kepuasan Pengguna Layanan melalui s.itk.ac.id/surveilayanan |
| 5. | Jangka waktu pelayanan: 1-2 hari kerja |
| 6. | Biaya/tarif: |

| | |
|----|--|
| | Tidak dipungut biaya |
| 7. | Produk layanan: Surat Keterangan Aktif Organisasi |
| 8. | Penanganan pengaduan dan aspirasi: s.itk.ac.id/pena |

b. Proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*)

| No. | Uraian |
|-----|--|
| 1. | Dasar hukum: • Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi • Peraturan Rektor Institut Teknologi Kalimantan Nomor 10 Tahun 2025 tentang Unit Layanan Terpadu (ULT) Institut Teknologi Kalimantan |
| 2. | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas: Ruang dan loket layanan, perangkat komputer, jaringan internet dan telepon, aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, serta fasilitas pendukung lainnya |
| 3. | Kompetensi petugas layanan: Petugas layanan ditugaskan sesuai tugas dan fungsi pelayanan administrasi, informasi, dan komunikasi |
| 4. | Pengawasan internal: Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung melalui monitoring dan evaluasi berkala |
| 5. | Jumlah petugas layanan: Jumlah petugas disesuaikan dengan kebutuhan dan beban layanan |
| 6. | Jaminan pelayanan: Pelayanan diberikan sesuai standar pelayanan yang ditetapkan |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan: Keamanan data, dokumen, serta keselamatan pengguna layanan terjamin sesuai ketentuan |
| 8. | Evaluasi kinerja petugas layanan: Evaluasi dilakukan secara berkala berdasarkan capaian kinerja dan hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan |

24. Standar Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Mahasiswa Baru

a. Proses penyampaian pelayanan (*service point*)

| No. | Uraian |
|-----|---|
| 1. | Pengguna layanan: Mahasiswa |
| 2. | Persyaratan layanan: Mengisi formulir layanan melalui s.itk.ac.id/layananakademik |
| 3. | Template surat: - |
| 4. | <p>Sistem, mekanisme, dan prosedur:</p> <p>1. Pengguna layanan memenuhi persyaratan layanan 2. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) melakukan verifikasi dan validasi persyaratan layanan 3. Pengguna layanan melakukan perbaikan persyaratan layanan apabila belum sesuai 4. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) mengisi register layanan apabila persyaratan layanan telah dinyatakan sesuai</p> |

| | |
|----|---|
| | 5. Petugas Tim Kerja Akademik (<i>back office</i>) memberikan layanan 6. Petugas Tim Kerja Akademik (<i>back office</i>) menyerahkan produk layanan kepada petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) 7. Pengguna layanan menerima produk layanan dan mengisi Kuesioner Survei Kepuasan Pengguna Layanan melalui s.itk.ac.id/surveilayanan |
| 5. | Jangka waktu pelayanan: 1-2 hari kerja |
| 6. | Biaya/tarif: Tidak dipungut biaya |
| 7. | Produk layanan: Surat Keterangan Mahasiswa Baru |
| 8. | Penanganan pengaduan dan aspirasi: s.itk.ac.id/pena |


b. Proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*)

| No. | Uraian |
|-----|--|
| 1. | Dasar hukum: • Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi • Peraturan Rektor Institut Teknologi Kalimantan Nomor 10 Tahun 2025 tentang Unit Layanan Terpadu (ULT) Institut Teknologi Kalimantan |
| 2. | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas: Ruang dan loket layanan, perangkat komputer, jaringan internet dan telepon, aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, serta fasilitas pendukung lainnya |
| 3. | Kompetensi petugas layanan: Petugas layanan ditugaskan sesuai tugas dan fungsi pelayanan administrasi, informasi, dan komunikasi |
| 4. | Pengawasan internal: Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung melalui monitoring dan evaluasi berkala |
| 5. | Jumlah petugas layanan: Jumlah petugas disesuaikan dengan kebutuhan dan beban layanan |
| 6. | Jaminan pelayanan: Pelayanan diberikan sesuai standar pelayanan yang ditetapkan |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan: Keamanan data, dokumen, serta keselamatan pengguna layanan terjamin sesuai ketentuan |
| 8. | Evaluasi kinerja petugas layanan: Evaluasi dilakukan secara berkala berdasarkan capaian kinerja dan hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan |

25. Standar Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Penghasilan Pegawai

a. Proses penyampaian pelayanan (*service point*)

| No. | Uraian |
|-----|---|
| 1. | Pengguna layanan: Dosen dan Tenaga Kependidikan |
| 2. | Persyaratan layanan: Mengisi formulir layanan melalui s.itk.ac.id/suketpenghasilan |
| 3. | Template surat: - |

| | |
|----|---|
| 4. | <p>Sistem, mekanisme, dan prosedur:</p>  <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan memenuhi persyaratan layanan 2. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) melakukan verifikasi dan validasi persyaratan layanan 3. Pengguna layanan melakukan perbaikan persyaratan layanan apabila belum sesuai 4. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) mengisi register layanan apabila persyaratan layanan telah dinyatakan sesuai 5. Petugas Tim Kerja Keuangan (<i>back office</i>) memberikan layanan 6. Petugas Tim Kerja Keuangan (<i>back office</i>) menyerahkan produk layanan kepada petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) 7. Pengguna layanan menerima produk layanan dan mengisi Kuesioner Survei Kepuasan Pengguna Layanan melalui s.itk.ac.id/surveilayanan |
| 5. | Jangka waktu pelayanan: 1-4 hari kerja |
| 6. | Biaya/tarif: Tidak dipungut biaya |
| 7. | Produk layanan: Surat Keterangan Penghasilan Pegawai |
| 8. | Penanganan pengaduan dan aspirasi: s.itk.ac.id/pena |

b. Proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*)

| No. | Uraian |
|-----|--|
| 1. | <p>Dasar hukum:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi • Peraturan Rektor Institut Teknologi Kalimantan Nomor 10 Tahun 2025 tentang Unit Layanan Terpadu (ULT) Institut Teknologi Kalimantan |
| 2. | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas: Ruang dan loket layanan, perangkat komputer, jaringan internet dan telepon, aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, serta fasilitas pendukung lainnya |
| 3. | Kompetensi petugas layanan: Petugas layanan ditugaskan sesuai tugas dan fungsi pelayanan administrasi, informasi, dan komunikasi |
| 4. | Pengawasan internal: Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung melalui monitoring dan evaluasi berkala |
| 5. | Jumlah petugas layanan: Jumlah petugas disesuaikan dengan kebutuhan dan beban layanan |
| 6. | Jaminan pelayanan: Pelayanan diberikan sesuai standar pelayanan yang ditetapkan |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan: Keamanan data, dokumen, serta keselamatan pengguna layanan terjamin sesuai ketentuan |
| 8. | Evaluasi kinerja petugas layanan: Evaluasi dilakukan secara berkala berdasarkan capaian kinerja dan hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan |

26. Standar Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Proses Pencetakan KTM (Mahasiswa Baru)

a. Proses penyampaian pelayanan (*service point*)

| No. | Uraian |
|-----|---|
| 1. | Pengguna layanan: Mahasiswa |
| 2. | Persyaratan layanan: Mengisi formulir layanan melalui s.itk.ac.id/layananakademik |
| 3. | Template surat: - |
| 4. | <p>Sistem, mekanisme, dan prosedur:</p> <p>1. Pengguna layanan memenuhi persyaratan layanan 2. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) melakukan verifikasi dan validasi persyaratan layanan 3. Pengguna layanan melakukan perbaikan persyaratan layanan apabila belum sesuai 4. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) mengisi register layanan apabila persyaratan layanan telah dinyatakan sesuai 5. Petugas Tim Kerja Akademik (<i>back office</i>) memberikan layanan 6. Petugas Tim Kerja Akademik (<i>back office</i>) menyerahkan produk layanan kepada petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) 7. Pengguna layanan menerima produk layanan dan mengisi Kuesioner Survei Kepuasan Pengguna Layanan melalui s.itk.ac.id/surveilayanan</p> |
| 5. | Jangka waktu pelayanan: 1-2 hari kerja |
| 6. | Biaya/tarif: Tidak dipungut biaya |
| 7. | Produk layanan: Surat Keterangan Proses Pencetakan KTM |
| 8. | Penanganan pengaduan dan aspirasi: s.itk.ac.id/pena |


b. Proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*)

| No. | Uraian |
|-----|--|
| 1. | <p>Dasar hukum:</p> <ul style="list-style-type: none"> Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Peraturan Rektor Institut Teknologi Kalimantan Nomor 10 Tahun 2025 tentang Unit Layanan Terpadu (ULT) Institut Teknologi Kalimantan |
| 2. | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas: Ruang dan loket layanan, perangkat komputer, jaringan internet dan telepon, aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, serta fasilitas pendukung lainnya |
| 3. | Kompetensi petugas layanan: Petugas layanan ditugaskan sesuai tugas dan fungsi pelayanan administrasi, informasi, dan komunikasi |
| 4. | Pengawasan internal: Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung melalui monitoring dan evaluasi berkala |
| 5. | Jumlah petugas layanan: |

| | |
|----|---|
| | Jumlah petugas disesuaikan dengan kebutuhan dan beban layanan |
| 6. | Jaminan pelayanan: Pelayanan diberikan sesuai standar pelayanan yang ditetapkan |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan: Keamanan data, dokumen, serta keselamatan pengguna layanan terjamin sesuai ketentuan |
| 8. | Evaluasi kinerja petugas layanan: Evaluasi dilakukan secara berkala berdasarkan capaian kinerja dan hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan |

27. Standar Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan UKT

a. Proses penyampaian pelayanan (*service point*)

| No. | Uraian |
|-----|---|
| 1. | Pengguna layanan: Mahasiswa |
| 2. | Persyaratan layanan: Mengisi formulir layanan melalui s.itk.ac.id/KeteranganUKT |
| 3. | Template surat: - |
| 4. | <p>Sistem, mekanisme, dan prosedur:</p>  <p>1. Pengguna layanan memenuhi persyaratan layanan 2. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) melakukan verifikasi dan validasi persyaratan layanan 3. Pengguna layanan melakukan perbaikan persyaratan layanan apabila belum sesuai 4. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) mengisi register layanan apabila persyaratan layanan telah dinyatakan sesuai 5. Petugas Tim Kerja Keuangan (<i>back office</i>) memberikan layanan 6. Petugas Tim Kerja Keuangan (<i>back office</i>) menyerahkan produk layanan kepada petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) 7. Pengguna layanan menerima produk layanan dan mengisi Kuesioner Survei Kepuasan Pengguna Layanan melalui s.itk.ac.id/surveilayanan</p> |
| 5. | Jangka waktu pelayanan: 1-2 hari kerja |
| 6. | Biaya/tarif: Tidak dipungut biaya |
| 7. | Produk layanan: Surat Keterangan UKT |
| 8. | Penanganan pengaduan dan aspirasi: s.itk.ac.id/pena |

b. Proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*)

| No. | Uraian |
|-----|--|
| 1. | <p>Dasar hukum:</p> <ul style="list-style-type: none"> Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Peraturan Rektor Institut Teknologi Kalimantan Nomor 10 Tahun 2025 tentang Unit Layanan Terpadu (ULT) Institut Teknologi Kalimantan |
| 2. | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas: |

| | |
|----|--|
| | Ruang dan loket layanan, perangkat komputer, jaringan internet dan telepon, aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, serta fasilitas pendukung lainnya |
| 3. | Kompetensi petugas layanan: Petugas layanan ditugaskan sesuai tugas dan fungsi pelayanan administrasi, informasi, dan komunikasi |
| 4. | Pengawasan internal: Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung melalui monitoring dan evaluasi berkala |
| 5. | Jumlah petugas layanan: Jumlah petugas disesuaikan dengan kebutuhan dan beban layanan |
| 6. | Jaminan pelayanan: Pelayanan diberikan sesuai standar pelayanan yang ditetapkan |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan: Keamanan data, dokumen, serta keselamatan pengguna layanan terjamin sesuai ketentuan |
| 8. | Evaluasi kinerja petugas layanan: Evaluasi dilakukan secara berkala berdasarkan capaian kinerja dan hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan |

28. Standar Pelayanan Penerbitan Surat Pernyataan Tidak Sedang Menerima Beasiswa

a. Proses penyampaian pelayanan (*service point*)

| No. | Uraian |
|-----|---|
| 1. | Pengguna layanan: Mahasiswa |
| 2. | Persyaratan layanan: <ul style="list-style-type: none"> • Surat Pernyataan Tidak Sedang Menerima Beasiswa bermaterai dan ditandatangani • Mengisi formulir layanan melalui s.itk.ac.id/layanankemahasiswaan |
| 3. | Template surat: Surat Pernyataan Tidak Sedang Menerima Beasiswa (s.itk.ac.id/templatesurat01) |
| 4. | <p>Sistem, mekanisme, dan prosedur:</p> <p>1. Pengguna layanan memenuhi persyaratan layanan</p> <p>2. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) melakukan verifikasi dan validasi persyaratan layanan</p> <p>3. Pengguna layanan melakukan perbaikan persyaratan layanan apabila belum sesuai</p> <p>4. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) mengisi register layanan apabila persyaratan layanan telah dinyatakan sesuai</p> <p>5. Petugas Tim Kerja Kemahasiswaan (<i>back office</i>) memberikan layanan</p> <p>6. Petugas Tim Kerja Kemahasiswaan (<i>back office</i>) menyerahkan produk layanan kepada petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>)</p> <p>7. Pengguna layanan menerima produk layanan dan mengisi Kuesioner Survei Kepuasan Pengguna Layanan melalui s.itk.ac.id/surveilayanan</p> |
| 5. | Jangka waktu pelayanan: 1-2 hari kerja |
| 6. | Biaya/tarif: |

| | |
|----|--|
| | Tidak dipungut biaya |
| 7. | Produk layanan: Surat Pernyataan Tidak Sedang Menerima Beasiswa |
| 8. | Penanganan pengaduan dan aspirasi: s.itk.ac.id/pena |

b. Proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*)

| No. | Uraian |
|-----|--|
| 1. | Dasar hukum: • Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi • Peraturan Rektor Institut Teknologi Kalimantan Nomor 10 Tahun 2025 tentang Unit Layanan Terpadu (ULT) Institut Teknologi Kalimantan |
| 2. | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas: Ruang dan loket layanan, perangkat komputer, jaringan internet dan telepon, aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, serta fasilitas pendukung lainnya |
| 3. | Kompetensi petugas layanan: Petugas layanan ditugaskan sesuai tugas dan fungsi pelayanan administrasi, informasi, dan komunikasi |
| 4. | Pengawasan internal: Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung melalui monitoring dan evaluasi berkala |
| 5. | Jumlah petugas layanan: Jumlah petugas disesuaikan dengan kebutuhan dan beban layanan |
| 6. | Jaminan pelayanan: Pelayanan diberikan sesuai standar pelayanan yang ditetapkan |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan: Keamanan data, dokumen, serta keselamatan pengguna layanan terjamin sesuai ketentuan |
| 8. | Evaluasi kinerja petugas layanan: Evaluasi dilakukan secara berkala berdasarkan capaian kinerja dan hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan |

29. Standar Pelayanan Pengaduan dan Aspirasi

a. Proses penyampaian pelayanan (*service point*)

| No. | Uraian |
|-----|--|
| 1. | Pengguna layanan: Alumni, Pemangku Kepentingan Eksternal, Sivitas Akademika, dan Tenaga Kependidikan |
| 2. | Persyaratan layanan: Menyampaikan pengaduan atau aspirasi melalui s.itk.ac.id/pena |
| 3. | Template surat: - |
| 4. | Sistem, mekanisme, dan prosedur: <p>1. Pengguna layanan memenuhi persyaratan layanan 2. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) melakukan verifikasi dan validasi persyaratan layanan 3. Pengguna layanan melakukan perbaikan persyaratan layanan apabila belum sesuai</p> |

| | |
|----|---|
| | 4. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) mengisi register layanan apabila persyaratan layanan telah dinyatakan sesuai 5. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>back office</i>) memberikan layanan 6. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>back office</i>) menyerahkan produk layanan kepada petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) 7. Pengguna layanan menerima produk layanan dan mengisi Kuesioner Survei Kepuasan Pengguna Layanan melalui s.itk.ac.id/surveilayanan |
| 5. | Jangka waktu pelayanan: 1-17 hari kerja |
| 6. | Biaya/tarif: Tidak dipungut biaya |
| 7. | Produk layanan: Respons dan/atau tindak lanjut pengaduan dan aspirasi |
| 8. | Penanganan pengaduan dan aspirasi: s.itk.ac.id/pena |

b. Proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*)

| No. | Uraian |
|-----|--|
| 1. | Dasar hukum: • Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi • Peraturan Rektor Institut Teknologi Kalimantan Nomor 10 Tahun 2025 tentang Unit Layanan Terpadu (ULT) Institut Teknologi Kalimantan |
| 2. | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas: Ruang dan loket layanan, perangkat komputer, jaringan internet dan telepon, aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, serta fasilitas pendukung lainnya |
| 3. | Kompetensi petugas layanan: Petugas layanan ditugaskan sesuai tugas dan fungsi pelayanan administrasi, informasi, dan komunikasi |
| 4. | Pengawasan internal: Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung melalui monitoring dan evaluasi berkala |
| 5. | Jumlah petugas layanan: Jumlah petugas disesuaikan dengan kebutuhan dan beban layanan |
| 6. | Jaminan pelayanan: Pelayanan diberikan sesuai standar pelayanan yang ditetapkan |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan: Keamanan data, dokumen, serta keselamatan pengguna layanan terjamin sesuai ketentuan |
| 8. | Evaluasi kinerja petugas layanan: Evaluasi dilakukan secara berkala berdasarkan capaian kinerja dan hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan |

30. Standar Pelayanan Permintaan Informasi Publik

a. Proses penyampaian pelayanan (*service point*)

| No. | Uraian |
|-----|---|
| 1. | Pengguna layanan: Alumni, Pemangku Kepentingan Eksternal, Sivitas Akademika, dan Tenaga Kependidikan |
| 2. | Persyaratan layanan: Mengisi formulir layanan melalui s.itk.ac.id/infopublik |
| 3. | Template surat: |

| | |
|----|--|
| | - |
| 4. | <p>Sistem, mekanisme, dan prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan memenuhi persyaratan layanan 2. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) melakukan verifikasi dan validasi persyaratan layanan 3. Pengguna layanan melakukan perbaikan persyaratan layanan apabila belum sesuai 4. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) mengisi register layanan apabila persyaratan layanan telah dinyatakan sesuai 5. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>back office</i>) memberikan layanan 6. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>back office</i>) menyerahkan produk layanan kepada petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) 7. Pengguna layanan menerima produk layanan dan mengisi Kuesioner Survei Kepuasan Pengguna Layanan melalui s.itk.ac.id/surveilayanan |
| 5. | Jangka waktu pelayanan: 1 hari kerja |
| 6. | Biaya/tarif: Tidak dipungut biaya |
| 7. | Produk layanan: Pemberitahuan Tertulis dan/atau Surat Keputusan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) tentang Penolakan Permintaan Informasi Publik |
| 8. | Penanganan pengaduan dan aspirasi: s.itk.ac.id/pena |

b. Proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*)

| No. | Uraian |
|-----|--|
| 1. | <p>Dasar hukum:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi • Peraturan Rektor Institut Teknologi Kalimantan Nomor 10 Tahun 2025 tentang Unit Layanan Terpadu (ULT) Institut Teknologi Kalimantan |
| 2. | <p>Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas:</p> <p>Ruang dan loket layanan, perangkat komputer, jaringan internet dan telepon, aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, serta fasilitas pendukung lainnya</p> |
| 3. | <p>Kompetensi petugas layanan:</p> <p>Petugas layanan ditugaskan sesuai tugas dan fungsi pelayanan administrasi, informasi, dan komunikasi</p> |
| 4. | <p>Pengawasan internal:</p> <p>Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung melalui monitoring dan evaluasi berkala</p> |
| 5. | <p>Jumlah petugas layanan:</p> <p>Jumlah petugas disesuaikan dengan kebutuhan dan beban layanan</p> |
| 6. | <p>Jaminan pelayanan:</p> <p>Pelayanan diberikan sesuai standar pelayanan yang ditetapkan</p> |
| 7. | <p>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan:</p> <p>Keamanan data, dokumen, serta keselamatan pengguna layanan terjamin sesuai ketentuan</p> |

| | |
|----|---|
| 8. | Evaluasi kinerja petugas layanan: Evaluasi dilakukan secara berkala berdasarkan capaian kinerja dan hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan |
|----|---|

31. Standar Pelayanan Permohonan Banding UKT

a. Proses penyampaian pelayanan (*service point*)

| No. | Uraian |
|-----|---|
| 1. | Pengguna layanan: Mahasiswa |
| 2. | Persyaratan layanan: <ul style="list-style-type: none"> • Bukti Pembayaran PBB • Bukti Pembayaran PKB Mobil • Bukti Pembayaran PKB Sepeda Motor • Bukti Tanggungan Air (jika ada) • Bukti Tanggungan Anak (jika ada) • Bukti Tanggungan Listrik • Foto Rumah • KK • KTM • KTP • Surat Keterangan Kematian (jika ada) • Surat Keterangan Penghasilan Orang Tua Terbaru • Surat Pernyataan Alasan Pengajuan • Mengirim seluruh persyaratan di atas ke simbanding.itk.ac.id |
| 3. | Template surat: - |
| 4. | <p>Sistem, mekanisme, dan prosedur:</p> <p>1. Pengguna layanan memenuhi persyaratan layanan</p> <p>2. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) melakukan verifikasi dan validasi persyaratan layanan</p> <p>3. Pengguna layanan melakukan perbaikan persyaratan layanan apabila belum sesuai</p> <p>4. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) mengisi register layanan apabila persyaratan layanan telah dinyatakan sesuai</p> <p>5. Petugas Tim Kerja Keuangan (<i>back office</i>) memberikan layanan</p> <p>6. Petugas Tim Kerja Keuangan (<i>back office</i>) menyerahkan produk layanan kepada petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>)</p> <p>7. Pengguna layanan menerima produk layanan dan mengisi Kuesioner Survei Kepuasan Pengguna Layanan melalui s.itk.ac.id/surveilayanan</p> |
| 5. | Jangka waktu pelayanan: 14 hari kerja |
| 6. | Biaya/tarif: Tidak dipungut biaya |
| 7. | Produk layanan: Informasi tindak lanjut permohonan banding UKT |
| 8. | Penanganan pengaduan dan aspirasi: s.itk.ac.id/pena |

b. Proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*)

| No. | Uraian |
|-----|--------------|
| 1. | Dasar hukum: |

| | |
|----|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi • Peraturan Rektor Institut Teknologi Kalimantan Nomor 10 Tahun 2025 tentang Unit Layanan Terpadu (ULT) Institut Teknologi Kalimantan |
| 2. | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas: Ruang dan loket layanan, perangkat komputer, jaringan internet dan telepon, aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, serta fasilitas pendukung lainnya |
| 3. | Kompetensi petugas layanan: Petugas layanan ditugaskan sesuai tugas dan fungsi pelayanan administrasi, informasi, dan komunikasi |
| 4. | Pengawasan internal: Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung melalui monitoring dan evaluasi berkala |
| 5. | Jumlah petugas layanan: Jumlah petugas disesuaikan dengan kebutuhan dan beban layanan |
| 6. | Jaminan pelayanan: Pelayanan diberikan sesuai standar pelayanan yang ditetapkan |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan: Keamanan data, dokumen, serta keselamatan pengguna layanan terjamin sesuai ketentuan |
| 8. | Evaluasi kinerja petugas layanan: Evaluasi dilakukan secara berkala berdasarkan capaian kinerja dan hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan |

32. Standar Pelayanan Permohonan Bantuan Kegiatan Kemahasiswaan

a. Proses penyampaian pelayanan (*service point*)

| No. | Uraian |
|-----|---|
| 1. | Pengguna layanan: Mahasiswa |
| 2. | Persyaratan layanan: Proposal Bantuan Kegiatan Kemahasiswaan |
| 3. | Template surat: - |
| 4. | <p>Sistem, mekanisme, dan prosedur:</p> <p>1. Pengguna layanan memenuhi persyaratan layanan</p> <p>2. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) melakukan verifikasi dan validasi persyaratan layanan</p> <p>3. Pengguna layanan melakukan perbaikan persyaratan layanan apabila belum sesuai</p> <p>4. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) mengisi register layanan apabila persyaratan layanan telah dinyatakan sesuai</p> <p>5. Petugas Tim Kerja Kemahasiswaan (<i>back office</i>) memberikan layanan</p> <p>6. Petugas Tim Kerja Kemahasiswaan (<i>back office</i>) menyerahkan produk layanan kepada petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>)</p> <p>7. Pengguna layanan menerima produk layanan dan mengisi Kuesioner Survei Kepuasan Pengguna Layanan melalui s.itk.ac.id/surveilayanan</p> |
| 5. | Jangka waktu pelayanan: |

| | |
|----|--|
| | 1 hari kerja |
| 6. | Biaya/tarif: Tidak dipungut biaya |
| 7. | Produk layanan: Informasi tindak lanjut permohonan bantuan kegiatan kemahasiswaan |
| 8. | Penanganan pengaduan dan aspirasi: s.itk.ac.id/pena |

b. Proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*)

| No. | Uraian |
|-----|--|
| 1. | Dasar hukum: • Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi • Peraturan Rektor Institut Teknologi Kalimantan Nomor 10 Tahun 2025 tentang Unit Layanan Terpadu (ULT) Institut Teknologi Kalimantan |
| 2. | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas: Ruang dan loket layanan, perangkat komputer, jaringan internet dan telepon, aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, serta fasilitas pendukung lainnya |
| 3. | Kompetensi petugas layanan: Petugas layanan ditugaskan sesuai tugas dan fungsi pelayanan administrasi, informasi, dan komunikasi |
| 4. | Pengawasan internal: Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung melalui monitoring dan evaluasi berkala |
| 5. | Jumlah petugas layanan: Jumlah petugas disesuaikan dengan kebutuhan dan beban layanan |
| 6. | Jaminan pelayanan: Pelayanan diberikan sesuai standar pelayanan yang ditetapkan |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan: Keamanan data, dokumen, serta keselamatan pengguna layanan terjamin sesuai ketentuan |
| 8. | Evaluasi kinerja petugas layanan: Evaluasi dilakukan secara berkala berdasarkan capaian kinerja dan hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan |

33. Standar Pelayanan Permohonan Izin Observasi, Survei, Wawancara, Penelitian, dan Pengambilan Data

a. Proses penyampaian pelayanan (*service point*)

| No. | Uraian |
|-----|---|
| 1. | Pengguna layanan: Mahasiswa |
| 2. | Persyaratan layanan: Surat Permohonan Izin Observasi, Survei, Wawancara, dan Data |
| 3. | Template surat: - |
| 4. | <p>Sistem, mekanisme, dan prosedur:</p> <p>1. Pengguna layanan memenuhi persyaratan layanan 2. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) melakukan verifikasi dan validasi persyaratan layanan</p> |

| | |
|----|--|
| | <p>3. Pengguna layanan melakukan perbaikan persyaratan layanan apabila belum sesuai</p> <p>4. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) mengisi register layanan apabila persyaratan layanan telah dinyatakan sesuai</p> <p>5. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>back office</i>) memberikan layanan</p> <p>6. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>back office</i>) menyerahkan produk layanan kepada petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>)</p> <p>7. Pengguna layanan menerima produk layanan dan mengisi Kuesioner Survei Kepuasan Pengguna Layanan melalui s.itk.ac.id/surveilayanan</p> |
| 5. | Jangka waktu pelayanan: 1 hari kerja |
| 6. | Biaya/tarif: Tidak dipungut biaya |
| 7. | Produk layanan: Informasi tindak lanjut permohonan izin observasi, survei, wawancara, dan data |
| 8. | Penanganan pengaduan dan aspirasi: s.itk.ac.id/pena |

b. Proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*)

| No. | Uraian |
|-----|--|
| 1. | <p>Dasar hukum:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi • Peraturan Rektor Institut Teknologi Kalimantan Nomor 10 Tahun 2025 tentang Unit Layanan Terpadu (ULT) Institut Teknologi Kalimantan |
| 2. | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas: Ruang dan loket layanan, perangkat komputer, jaringan internet dan telepon, aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, serta fasilitas pendukung lainnya |
| 3. | Kompetensi petugas layanan: Petugas layanan ditugaskan sesuai tugas dan fungsi pelayanan administrasi, informasi, dan komunikasi |
| 4. | Pengawasan internal: Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung melalui monitoring dan evaluasi berkala |
| 5. | Jumlah petugas layanan: Jumlah petugas disesuaikan dengan kebutuhan dan beban layanan |
| 6. | Jaminan pelayanan: Pelayanan diberikan sesuai standar pelayanan yang ditetapkan |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan: Keamanan data, dokumen, serta keselamatan pengguna layanan terjamin sesuai ketentuan |
| 8. | Evaluasi kinerja petugas layanan: Evaluasi dilakukan secara berkala berdasarkan capaian kinerja dan hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan |

34. Standar Pelayanan Permohonan Penerimaan Mahasiswa Pindahan

a. Proses penyampaian pelayanan (*service point*)

| No. | Uraian |
|-----|---|
| 1. | Pengguna layanan: Pemangku Kepentingan Eksternal |
| 2. | Persyaratan layanan: |

| | |
|----|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Surat permohonan kepada Rektor • Transkrip Nilai • Surat keterangan pimpinan perguruan tinggi asal tentang status yang bersangkutan dan alasan kepindahan |
| 3. | Template surat: - |
| 4. | <p>Sistem, mekanisme, dan prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan memenuhi persyaratan layanan 2. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) melakukan verifikasi dan validasi persyaratan layanan 3. Pengguna layanan melakukan perbaikan persyaratan layanan apabila belum sesuai 4. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) mengisi register layanan apabila persyaratan layanan telah dinyatakan sesuai 5. Petugas Tim Kerja Akademik (<i>back office</i>) memberikan layanan 6. Petugas Tim Kerja Akademik (<i>back office</i>) menyerahkan produk layanan kepada petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) 7. Pengguna layanan menerima produk layanan dan mengisi Kuesioner Survei Kepuasan Pengguna Layanan melalui s.itk.ac.id/surveilayanan |
| 5. | Jangka waktu pelayanan: 1 hari kerja |
| 6. | Biaya/tarif: Tidak dipungut biaya |
| 7. | Produk layanan: Informasi tindak lanjut permohonan penerimaan mahasiswa pindahan |
| 8. | Penanganan pengaduan dan aspirasi: s.itk.ac.id/pena |

b. Proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*)

| No. | Uraian |
|-----|--|
| 1. | <p>Dasar hukum:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi • Peraturan Rektor Institut Teknologi Kalimantan Nomor 10 Tahun 2025 tentang Unit Layanan Terpadu (ULT) Institut Teknologi Kalimantan |
| 2. | <p>Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas:</p> <p>Ruang dan loket layanan, perangkat komputer, jaringan internet dan telepon, aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, serta fasilitas pendukung lainnya</p> |
| 3. | <p>Kompetensi petugas layanan:</p> <p>Petugas layanan ditugaskan sesuai tugas dan fungsi pelayanan administrasi, informasi, dan komunikasi</p> |
| 4. | <p>Pengawasan internal:</p> <p>Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung melalui monitoring dan evaluasi berkala</p> |
| 5. | <p>Jumlah petugas layanan:</p> <p>Jumlah petugas disesuaikan dengan kebutuhan dan beban layanan</p> |
| 6. | Jaminan pelayanan: |

| | |
|----|---|
| | Pelayanan diberikan sesuai standar pelayanan yang ditetapkan |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan: Keamanan data, dokumen, serta keselamatan pengguna layanan terjamin sesuai ketentuan |
| 8. | Evaluasi kinerja petugas layanan: Evaluasi dilakukan secara berkala berdasarkan capaian kinerja dan hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan |

35. Standar Pelayanan Permohonan Pengunduran Diri (Mahasiswa Baru)

a. Proses penyampaian pelayanan (*service point*)

| No. | Uraian |
|-----|---|
| 1. | Pengguna layanan: Mahasiswa |
| 2. | Persyaratan layanan: Surat Pernyataan Pengunduran Diri bermaterai dan ditandatangani |
| 3. | Template surat: - |
| 4. | <p>Sistem, mekanisme, dan prosedur:</p> <p>1. Pengguna layanan memenuhi persyaratan layanan 2. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) melakukan verifikasi dan validasi persyaratan layanan 3. Pengguna layanan melakukan perbaikan persyaratan layanan apabila belum sesuai 4. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) mengisi register layanan apabila persyaratan layanan telah dinyatakan sesuai 5. Petugas Tim Kerja Akademik (<i>back office</i>) memberikan layanan 6. Petugas Tim Kerja Akademik (<i>back office</i>) menyerahkan produk layanan kepada petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) 7. Pengguna layanan menerima produk layanan dan mengisi Kuesioner Survei Kepuasan Pengguna Layanan melalui s.itk.ac.id/surveilayanan</p> |
| 5. | Jangka waktu pelayanan: 1 hari kerja |
| 6. | Biaya/tarif: Tidak dipungut biaya |
| 7. | Produk layanan: Informasi tindak lanjut permohonan pengunduran diri |
| 8. | Penanganan pengaduan dan aspirasi: s.itk.ac.id/pena |

b. Proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*)

| No. | Uraian |
|-----|--|
| 1. | <p>Dasar hukum:</p> <ul style="list-style-type: none"> Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Peraturan Rektor Institut Teknologi Kalimantan Nomor 10 Tahun 2025 tentang Unit Layanan Terpadu (ULT) Institut Teknologi Kalimantan |
| 2. | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas: |

| | |
|----|--|
| | Ruang dan loket layanan, perangkat komputer, jaringan internet dan telepon, aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, serta fasilitas pendukung lainnya |
| 3. | Kompetensi petugas layanan: Petugas layanan ditugaskan sesuai tugas dan fungsi pelayanan administrasi, informasi, dan komunikasi |
| 4. | Pengawasan internal: Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung melalui monitoring dan evaluasi berkala |
| 5. | Jumlah petugas layanan: Jumlah petugas disesuaikan dengan kebutuhan dan beban layanan |
| 6. | Jaminan pelayanan: Pelayanan diberikan sesuai standar pelayanan yang ditetapkan |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan: Keamanan data, dokumen, serta keselamatan pengguna layanan terjamin sesuai ketentuan |
| 8. | Evaluasi kinerja petugas layanan: Evaluasi dilakukan secara berkala berdasarkan capaian kinerja dan hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan |

36. Standar Pelayanan Perubahan Data Mahasiswa

a. Proses penyampaian pelayanan (*service point*)

| No. | Uraian |
|-----|---|
| 1. | Pengguna layanan: Mahasiswa |
| 2. | Persyaratan layanan: <ul style="list-style-type: none"> • Surat Permohonan Perubahan Data • Akta Kelahiran • KTM • KTP • Surat Pernyataan Kebenaran dan Keabsahan Data • Mengirim seluruh persyaratan di atas ke email akademik@itk.ac.id |
| 3. | Template surat: <ul style="list-style-type: none"> • Surat Permohonan Perubahan Data (s.itk.ac.id/templatesurat02) • Surat Pernyataan Kebenaran dan Keabsahan Data (s.itk.ac.id/templatesurat03) |
| 4. | Sistem, mekanisme, dan prosedur: <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Perbaikan] --> B[Persyaratan layanan] B --> C[Verifikasi dan validasi] C --> D[Register layanan] D --> E[Memberikan layanan] E --> F[Produk layanan] F --> G[Menerima dan mengisi survei layanan] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan memenuhi persyaratan layanan 2. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) melakukan verifikasi dan validasi persyaratan layanan 3. Pengguna layanan melakukan perbaikan persyaratan layanan apabila belum sesuai 4. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) mengisi register layanan apabila persyaratan layanan telah dinyatakan sesuai 5. Petugas Tim Kerja Akademik (<i>back office</i>) memberikan layanan 6. Petugas Tim Kerja Akademik (<i>back office</i>) menyerahkan produk layanan kepada petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) |

| | |
|----|---|
| | 7. Pengguna layanan menerima produk layanan dan mengisi Kuesioner Survei Kepuasan Pengguna Layanan melalui s.itk.ac.id/surveilayanan |
| 5. | Jangka waktu pelayanan: 1-30 hari kerja |
| 6. | Biaya/tarif: Tidak dipungut biaya |
| 7. | Produk layanan: Data mahasiswa yang telah diubah |
| 8. | Penanganan pengaduan dan aspirasi: s.itk.ac.id/pena |

b. Proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*)

| No. | Uraian |
|-----|---|
| 1. | Dasar hukum: <ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi • Peraturan Rektor Institut Teknologi Kalimantan Nomor 10 Tahun 2025 tentang Unit Layanan Terpadu (ULT) Institut Teknologi Kalimantan |
| 2. | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas: Ruang dan loket layanan, perangkat komputer, jaringan internet dan telepon, aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, serta fasilitas pendukung lainnya |
| 3. | Kompetensi petugas layanan: Petugas layanan ditugaskan sesuai tugas dan fungsi pelayanan administrasi, informasi, dan komunikasi |
| 4. | Pengawasan internal: Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung melalui monitoring dan evaluasi berkala |
| 5. | Jumlah petugas layanan: Jumlah petugas disesuaikan dengan kebutuhan dan beban layanan |
| 6. | Jaminan pelayanan: Pelayanan diberikan sesuai standar pelayanan yang ditetapkan |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan: Keamanan data, dokumen, serta keselamatan pengguna layanan terjamin sesuai ketentuan |
| 8. | Evaluasi kinerja petugas layanan: Evaluasi dilakukan secara berkala berdasarkan capaian kinerja dan hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan |

37. Standar Pelayanan Publikasi Loker

a. Proses penyampaian pelayanan (*service point*)

| No. | Uraian |
|-----|---|
| 1. | Pengguna layanan: Pemangku Kepentingan Eksternal |
| 2. | Persyaratan layanan: Poster Loker |
| 3. | Template surat: - |
| 4. | Sistem, mekanisme, dan prosedur: <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Perbaikan] --> B[Persyaratan layanan] B --> C[Verifikasi dan validasi] C --> D[Register layanan] D --> E[Memberikan layanan] E --> F[Produk layanan] F --> G[Menerima dan mengisi survei layanan] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan memenuhi persyaratan layanan 2. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) melakukan verifikasi dan validasi persyaratan layanan |

| | |
|----|--|
| | <p>3. Pengguna layanan melakukan perbaikan persyaratan layanan apabila belum sesuai</p> <p>4. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) mengisi register layanan apabila persyaratan layanan telah dinyatakan sesuai</p> <p>5. Petugas Unit Penunjang Akademik (UPA) Pengembangan Karier dan Kewirausahaan (<i>back office</i>) memberikan layanan</p> <p>6. Petugas Unit Penunjang Akademik (UPA) Pengembangan Karier dan Kewirausahaan (<i>back office</i>) menyerahkan produk layanan kepada petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>)</p> <p>7. Pengguna layanan menerima produk layanan dan mengisi Kuesioner Survei Kepuasan Pengguna Layanan melalui s.itk.ac.id/surveilayanan</p> |
| 5. | Jangka waktu pelayanan: 1 hari kerja |
| 6. | Biaya/tarif: Tidak dipungut biaya |
| 7. | Produk layanan: Loker yang telah dipublikasi |
| 8. | Penanganan pengaduan dan aspirasi: s.itk.ac.id/pena |

b. Proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*)

| No. | Uraian |
|-----|--|
| 1. | <p>Dasar hukum:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi • Peraturan Rektor Institut Teknologi Kalimantan Nomor 10 Tahun 2025 tentang Unit Layanan Terpadu (ULT) Institut Teknologi Kalimantan |
| 2. | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas: Ruang dan loket layanan, perangkat komputer, jaringan internet dan telepon, aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, serta fasilitas pendukung lainnya |
| 3. | Kompetensi petugas layanan: Petugas layanan ditugaskan sesuai tugas dan fungsi pelayanan administrasi, informasi, dan komunikasi |
| 4. | Pengawasan internal: Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung melalui monitoring dan evaluasi berkala |
| 5. | Jumlah petugas layanan: Jumlah petugas disesuaikan dengan kebutuhan dan beban layanan |
| 6. | Jaminan pelayanan: Pelayanan diberikan sesuai standar pelayanan yang ditetapkan |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan: Keamanan data, dokumen, serta keselamatan pengguna layanan terjamin sesuai ketentuan |
| 8. | Evaluasi kinerja petugas layanan: Evaluasi dilakukan secara berkala berdasarkan capaian kinerja dan hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan |

38. Standar Pelayanan Surat Masuk

a. Proses penyampaian pelayanan (*service point*)

| No. | Uraian |
|-----|---|
| 1. | <p>Pengguna layanan: Alumni, Pemangku Kepentingan Eksternal, Sivitas Akademika, dan Tenaga Kependidikan</p> |

| | |
|----|---|
| 2. | Persyaratan layanan: Surat resmi |
| 3. | Template surat: - |
| 4. | <p>Sistem, mekanisme, dan prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan memenuhi persyaratan layanan Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) melakukan verifikasi dan validasi persyaratan layanan Pengguna layanan melakukan perbaikan persyaratan layanan apabila belum sesuai Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) mengisi register layanan apabila persyaratan layanan telah dinyatakan sesuai Petugas Tim Kerja Administrasi dan Layanan Pimpinan (<i>back office</i>) memberikan layanan Petugas Tim Kerja Administrasi dan Layanan Pimpinan (<i>back office</i>) menyerahkan produk layanan kepada petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) Pengguna layanan menerima produk layanan dan mengisi Kuesioner Survei Kepuasan Pengguna Layanan melalui s.itk.ac.id/surveilayanan |
| 5. | Jangka waktu pelayanan: 1 hari kerja |
| 6. | Biaya/tarif: Tidak dipungut biaya |
| 7. | Produk layanan: Informasi tindak lanjut surat masuk |
| 8. | Penanganan pengaduan dan aspirasi: s.itk.ac.id/pena |

b. Proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*)

| No. | Uraian |
|-----|--|
| 1. | <p>Dasar hukum:</p> <ul style="list-style-type: none"> Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Peraturan Rektor Institut Teknologi Kalimantan Nomor 10 Tahun 2025 tentang Unit Layanan Terpadu (ULT) Institut Teknologi Kalimantan |
| 2. | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas: Ruang dan loket layanan, perangkat komputer, jaringan internet dan telepon, aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, serta fasilitas pendukung lainnya |
| 3. | Kompetensi petugas layanan: Petugas layanan ditugaskan sesuai tugas dan fungsi pelayanan administrasi, informasi, dan komunikasi |
| 4. | Pengawasan internal: Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung melalui monitoring dan evaluasi berkala |
| 5. | Jumlah petugas layanan: Jumlah petugas disesuaikan dengan kebutuhan dan beban layanan |
| 6. | Jaminan pelayanan: Pelayanan diberikan sesuai standar pelayanan yang ditetapkan |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan: |

| | |
|----|---|
| | Keamanan data, dokumen, serta keselamatan pengguna layanan terjamin sesuai ketentuan |
| 8. | Evaluasi kinerja petugas layanan: Evaluasi dilakukan secara berkala berdasarkan capaian kinerja dan hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan |

39. Standar Pelayanan Verifikasi dan Validasi Data Penerima Beasiswa

a. Proses penyampaian pelayanan (*service point*)

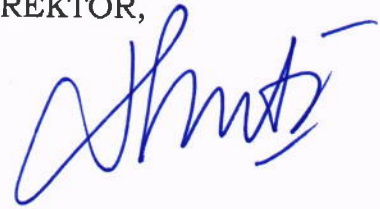
| No. | Uraian |
|-----|---|
| 1. | Pengguna layanan: Pemangku Kepentingan Eksternal |
| 2. | Persyaratan layanan: Surat Permohonan Verifikasi dan Validasi Data Penerima Beasiswa |
| 3. | Template surat: - |
| 4. | <p>Sistem, mekanisme, dan prosedur:</p> <p>1. Pengguna layanan memenuhi persyaratan layanan 2. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) melakukan verifikasi dan validasi persyaratan layanan 3. Pengguna layanan melakukan perbaikan persyaratan layanan apabila belum sesuai 4. Petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) mengisi register layanan apabila persyaratan layanan telah dinyatakan sesuai 5. Petugas Tim Kerja Kemahasiswaan (<i>back office</i>) memberikan layanan 6. Petugas Tim Kerja Kemahasiswaan (<i>back office</i>) menyerahkan produk layanan kepada petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) (<i>front office</i>) 7. Pengguna layanan menerima produk layanan dan mengisi Kuesioner Survei Kepuasan Pengguna Layanan melalui s.itk.ac.id/surveilayanan</p> |
| 5. | Jangka waktu pelayanan: 1-5 hari kerja |
| 6. | Biaya/tarif: Tidak dipungut biaya |
| 7. | Produk layanan: Data penerima beasiswa yang telah diverifikasi dan divalidasi |
| 8. | Penanganan pengaduan dan aspirasi: s.itk.ac.id/pena |

b. Proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*)

| No. | Uraian |
|-----|--|
| 1. | <p>Dasar hukum:</p> <ul style="list-style-type: none"> Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Peraturan Rektor Institut Teknologi Kalimantan Nomor 10 Tahun 2025 tentang Unit Layanan Terpadu (ULT) Institut Teknologi Kalimantan |
| 2. | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas: Ruang dan loket layanan, perangkat komputer, jaringan internet dan telepon, aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, serta fasilitas pendukung lainnya |
| 3. | Kompetensi petugas layanan: |

| | |
|----|---|
| | Petugas layanan ditugaskan sesuai tugas dan fungsi pelayanan administrasi, informasi, dan komunikasi |
| 4. | Pengawasan internal: Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung melalui monitoring dan evaluasi berkala |
| 5. | Jumlah petugas layanan: Jumlah petugas disesuaikan dengan kebutuhan dan beban layanan |
| 6. | Jaminan pelayanan: Pelayanan diberikan sesuai standar pelayanan yang ditetapkan |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan: Keamanan data, dokumen, serta keselamatan pengguna layanan terjamin sesuai ketentuan |
| 8. | Evaluasi kinerja petugas layanan: Evaluasi dilakukan secara berkala berdasarkan capaian kinerja dan hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan |

REKTOR,



AGUS RUBIYANTO