

REKAPITULASI CAPAIAN LAYANAN

TRIWULAN I
TAHUN 2026



PENDAHULUAN

Rekapitulasi capaian layanan merupakan bagian dari proses pelaporan pelaksanaan kegiatan layanan yang dilakukan secara berkala setiap triwulan. Penyusunan laporan ini bertujuan untuk menyediakan data dan informasi sebagai bahan monitoring dan evaluasi kinerja, serta mengukur tingkat pencapaian sasaran kinerja yang telah ditetapkan dalam pelaksanaan layanan pada periode tertentu.

DAFTAR ISI

01

*Pendahuluan dan
Daftar Isi*

02

Sasaran Kinerja

03

Gambaran Umum

04

*Rekapitulasi Capaian
Layanan*

15

*Hasil Survei Kepuasan
Pengguna Layanan*





SASARAN KINERJA

Ukuran Keberhasilan/Indikator Kinerja Individu dan Target

- Jumlah layanan legalisir Ijazah berbahasa Indonesia yang diselesaikan
- Jumlah layanan legalisir Ijazah berbahasa Inggris yang diselesaikan
- Jumlah layanan legalisir Piagam Penghargaan yang diselesaikan
- Jumlah layanan legalisir Sertifikat Akreditasi Perguruan Tinggi yang diselesaikan
- Jumlah layanan legalisir Sertifikat Akreditasi Prodi yang diselesaikan
- Jumlah layanan legalisir Surat Keterangan Pendamping Ijazah (SKPI) berbahasa Indonesia yang diselesaikan
- Jumlah layanan legalisir Surat Keterangan Pendamping Ijazah (SKPI) berbahasa Inggris yang diselesaikan
- Jumlah layanan legalisir Transkrip Akademik yang diselesaikan
- Jumlah layanan penerbitan Surat Keterangan Aktif Organisasi yang diselesaikan
- Jumlah layanan penerbitan Surat Keterangan Mahasiswa Baru yang diselesaikan
- Jumlah layanan penerbitan Surat Keterangan Penghasilan Pegawai yang diselesaikan
- Jumlah layanan penerbitan Surat Keterangan Proses Pencetakan KTM (mahasiswa baru) yang diselesaikan
- Jumlah layanan penerbitan Surat Keterangan UKT yang diselesaikan
- Jumlah layanan penerbitan Surat Pernyataan Tidak Sedang Menerima Beasiswa yang diselesaikan
- Jumlah layanan administrasi berkas beasiswa yang diselesaikan
- Jumlah layanan bimbingan dan pendampingan psikologis yang diselesaikan
- Jumlah layanan bimbingan kegiatan kemahasiswaan yang diselesaikan
- Jumlah layanan *call center* yang diselesaikan
- Jumlah layanan *chat* yang diselesaikan
- Jumlah layanan *email* yang diselesaikan
- Jumlah layanan keberatan atas permintaan informasi publik yang diselesaikan
- Jumlah layanan konfirmasi data pegawai yang diselesaikan
- Jumlah layanan konfirmasi status mahasiswa yang diselesaikan
- Jumlah layanan konsultasi UKT yang diselesaikan
- Jumlah layanan kunjungan tamu yang diselesaikan
- Jumlah layanan peminjaman loket layanan yang diselesaikan
- Jumlah layanan pendaftaran mahasiswa baru yang diselesaikan
- Jumlah layanan penerbitan nomor sertifikat kegiatan kemahasiswaan yang diselesaikan
- Jumlah layanan pengaduan dan aspirasi yang diselesaikan
- Jumlah layanan permintaan informasi publik yang diselesaikan
- Jumlah layanan permohonan banding UKT yang diselesaikan
- Jumlah layanan permohonan bantuan kegiatan kemahasiswaan yang diselesaikan
- Jumlah layanan permohonan izin observasi, survei, wawancara, penelitian, dan pengambilan data yang diselesaikan
- Jumlah layanan permohonan penerimaan mahasiswa pindahan yang diselesaikan
- Jumlah layanan permohonan pengunduran diri (mahasiswa baru) yang diselesaikan

Hasil Kerja yang Diintervensi

Predikat SAKIP perguruan tinggi A

Hasil Kerja Utama

1. Terlaksananya pelayanan administrasi sesuai Standar Pelayanan
2. Terlaksananya pelayanan informasi dan komunikasi sesuai Standar Pelayanan

- Jumlah layanan perubahan data mahasiswa yang diselesaikan
- Jumlah layanan publikasi Loker yang diselesaikan
- Jumlah layanan surat masuk yang diselesaikan
- Jumlah layanan verifikasi dan validasi data penerima beasiswa yang diselesaikan

Dukungan Sumber Daya

1. SDM terdiri atas petugas Tim Kerja Unit Layanan Terpadu (ULT) dan unit kerja terkait yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan administrasi, serta informasi dan komunikasi
2. Sarana dan prasarana meliputi ruang dan loket pelayanan, perangkat komputer, jaringan internet dan telepon, aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, serta fasilitas pendukung lainnya
3. Sistem dan aplikasi pendukung mencakup sistem informasi akademik, sistem pengelolaan arsip dan administrasi, call center, serta aplikasi pendukung seperti Google Workspace, Microsoft Office, dan Omnichannel
4. Anggaran berupa anggaran operasional yang dialokasikan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan
5. Pedoman dan regulasi meliputi Standar Pelayanan serta ketentuan internal dan eksternal sebagai dasar penyelenggaraan dan pengendalian mutu layanan

Skema Pertanggungjawaban

1. Pelaksanaan layanan menjadi tanggung jawab petugas layanan sesuai pembagian tugas dan fungsi yang ditetapkan
2. Pelaksanaan layanan dicatat dalam register layanan sebagai bukti kinerja
3. Rekapitulasi capaian layanan dilaporkan secara berkala kepada atasan langsung untuk monitoring dan evaluasi kinerja
4. Survei Kepuasan Pengguna Layanan dilaksanakan secara berkala sebagai bahan evaluasi dan perbaikan kualitas layanan serta pelaporan kinerja

Konsekuensi

1. Apabila target kinerja tercapai, pelaksanaan layanan dinilai telah memenuhi Standar Pelayanan yang ditetapkan dan didukung oleh hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan dengan kategori baik atau sangat baik. Capaian ini menjadi dasar penilaian kinerja individu dan unit kerja serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap kualitas layanan instansi
2. Apabila target kinerja tidak tercapai, dilakukan evaluasi terhadap penyebab ketidaktercapaian, termasuk keterlambatan, ketidaksesuaian layanan, atau rendahnya tingkat kepuasan pengguna. Hasil evaluasi digunakan sebagai dasar perbaikan proses layanan dan pertimbangan penilaian kinerja individu serta unit kerja sesuai ketentuan yang berlaku
3. Apabila terjadi pelanggaran, diberikan teguran dan/atau sanksi administratif sesuai tingkat pelanggaran dan ketentuan yang berlaku, disertai pembinaan dan perbaikan. Jika pelanggaran berdampak langsung kepada pengguna layanan, dapat diberikan kompensasi sesuai ketentuan

GAMBARAN UMUM

SATU PINTU, LAYANAN TERPADU

Berdasarkan Surat Keputusan Rektor Institut Teknologi Kalimantan Nomor 22/IT10/KP.11/2026 tentang Penetapan Maklumat dan Standar Pelayanan pada Unit Layanan Terpadu (ULT), terdapat 2 kategori layanan yang mencakup 39 jenis layanan yang dilaksanakan secara kolaboratif dengan unit kerja terkait.

Pelayanan Administrasi

1. Layanan Legalisir Ijazah Berbahasa Indonesia
2. Layanan Legalisir Ijazah Berbahasa Inggris
3. Layanan Legalisir Piagam Penghargaan
4. Layanan Legalisir Sertifikat Akreditasi Perguruan Tinggi
5. Layanan Legalisir Sertifikat Akreditasi Prodi
6. Layanan Legalisir Surat Keterangan Pendamping Ijazah (SKPI) Berbahasa Indonesia
7. Layanan Legalisir Surat Keterangan Pendamping Ijazah (SKPI) Berbahasa Inggris
8. Layanan Legalisir Transkrip Akademik
9. Layanan Penerbitan Surat Keterangan Aktif Organisasi
10. Layanan Penerbitan Surat Keterangan Mahasiswa Baru
11. Layanan Penerbitan Surat Keterangan Penghasilan Pegawai
12. Layanan Penerbitan Surat Keterangan Proses Pencetakan KTM (Mahasiswa Baru)
13. Layanan Penerbitan Surat Keterangan UKT
14. Layanan Penerbitan Surat Pernyataan Tidak Sedang Menerima Beasiswa

Pelayanan Informasi dan Komunikasi

1. Layanan Administrasi Berkas Beasiswa
2. Layanan Bimbingan dan Konseling Mahasiswa
3. Layanan Bimbingan Kegiatan Kemahasiswaan
4. Layanan Call Center
5. Layanan Chat
6. Layanan Email
7. Layanan Keberatan atas Permintaan Informasi Publik
8. Layanan Konfirmasi Data Pegawai
9. Layanan Konfirmasi Status Mahasiswa
10. Layanan Konsultasi UKT
11. Layanan Kunjungan Tamu
12. Layanan Peminjaman Loker Layanan
13. Layanan Pendaftaran Mahasiswa Baru
14. Layanan Penerbitan Nomor Sertifikat Kegiatan Kemahasiswaan
15. Layanan Pengaduan dan Aspirasi
16. Layanan Permintaan Informasi Publik
17. Layanan Permohonan Banding UKT
18. Layanan Permohonan Bantuan Kegiatan Kemahasiswaan
19. Layanan Permohonan Izin Observasi, Survei, Wawancara, Penelitian, dan Pengambilan Data
20. Layanan Permohonan Penerimaan Mahasiswa Pindahan
21. Layanan Permohonan Pengunduran Diri (Mahasiswa Baru)
22. Layanan Perubahan Data Mahasiswa
23. Layanan Publikasi Loker
24. Layanan Surat Masuk
25. Layanan Verifikasi dan Validasi Data Penerima Beasiswa

AKSES LAYANAN

Tatap Muka

Unit Layanan Terpadu (ULT)
Gedung A Lantai 1
Institut Teknologi Kalimantan

Online

- Call Center
- Chat
- Email
- Kanal Pengaduan dan Aspirasi
- Website ULT

KOMPOSISI PETUGAS LAYANAN

- 1 orang Ketua Tim Kerja
- 1 orang Staf
- 1 orang Sekuriti Wanita

KOMPETENSI PETUGAS LAYANAN

Kompetensi	Ketua Tim Kerja	Staf	Sekuriti Wanita
Bahasa Isyarat	✓	✓	✓
Pelayanan Prima	✓	✓	✓

JADWAL PELAYANAN

Senin s.d. Kamis

07.30–16.00 Wita
Istirahat 12.00–13.00 Wita

Jumat

09.30–16.30 Wita
Istirahat 11.30–13.00 Wita

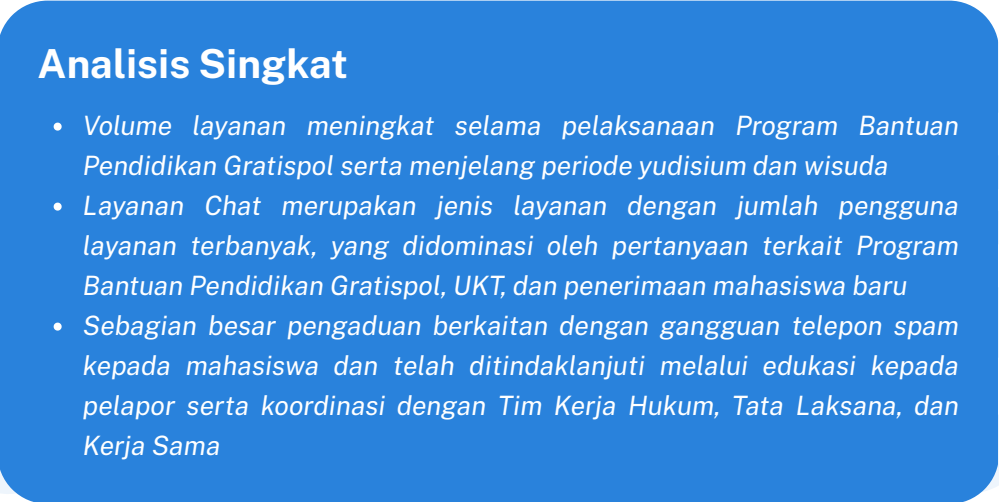
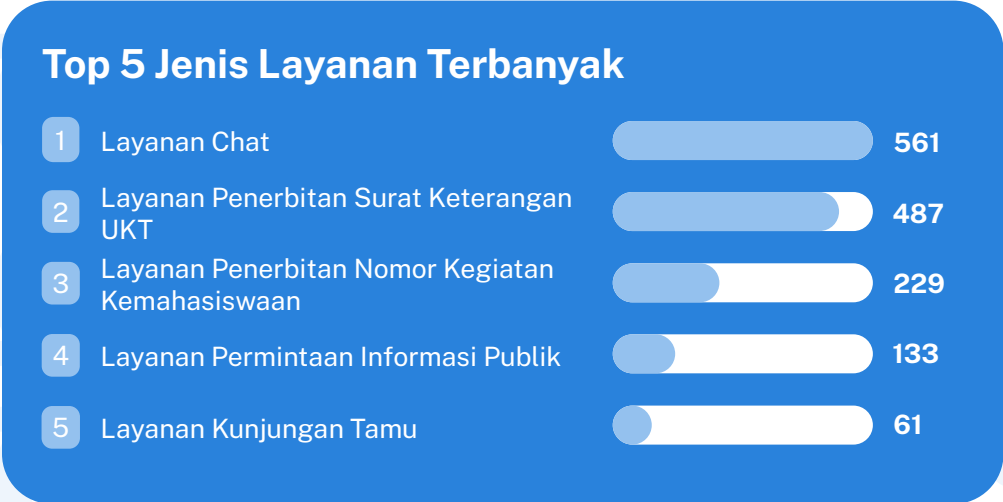
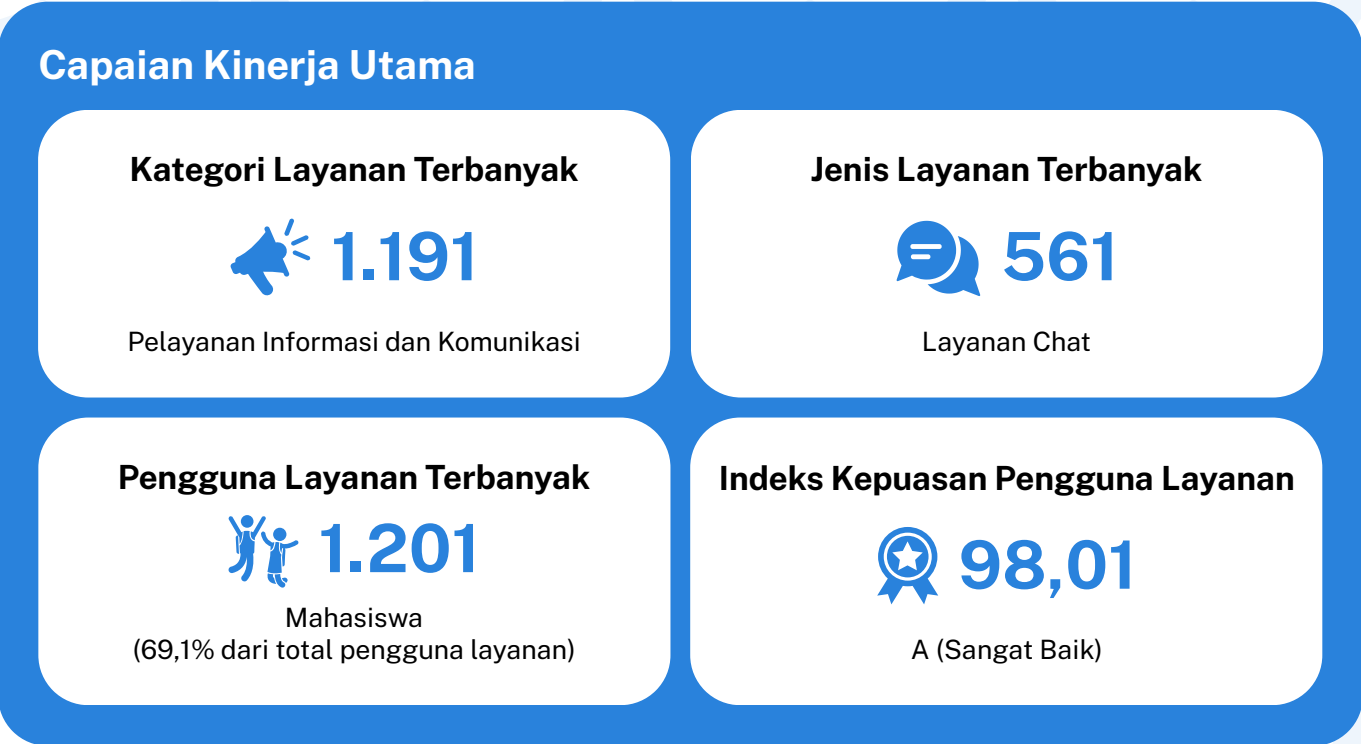
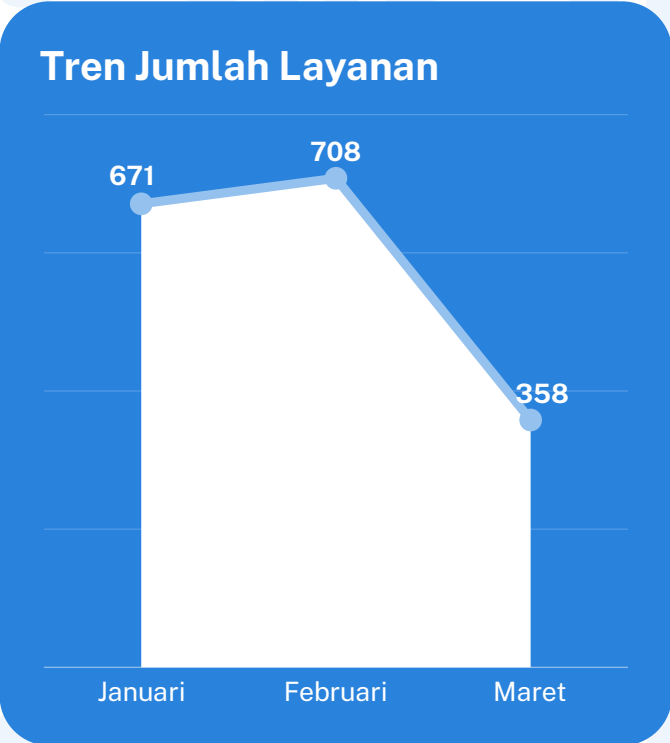
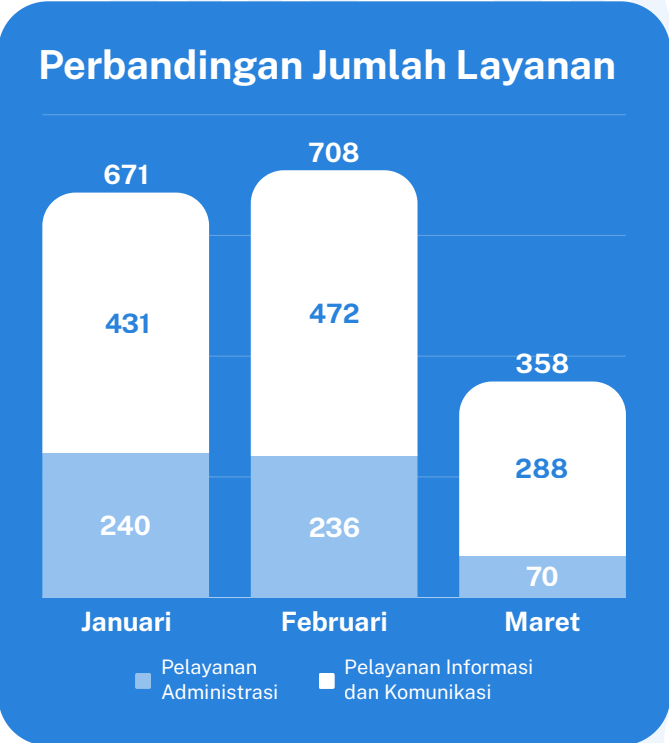
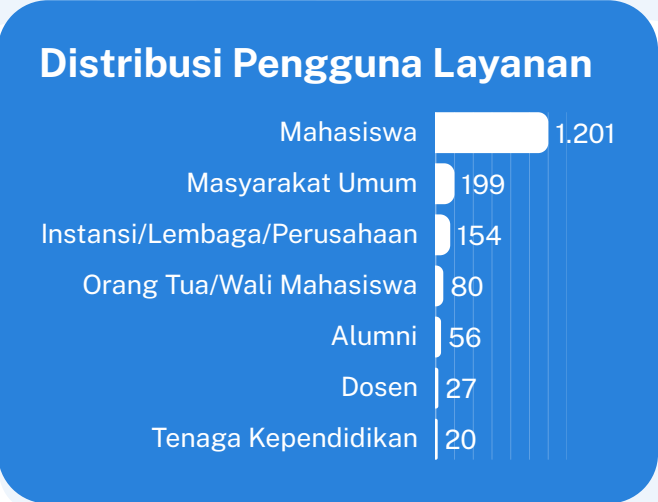
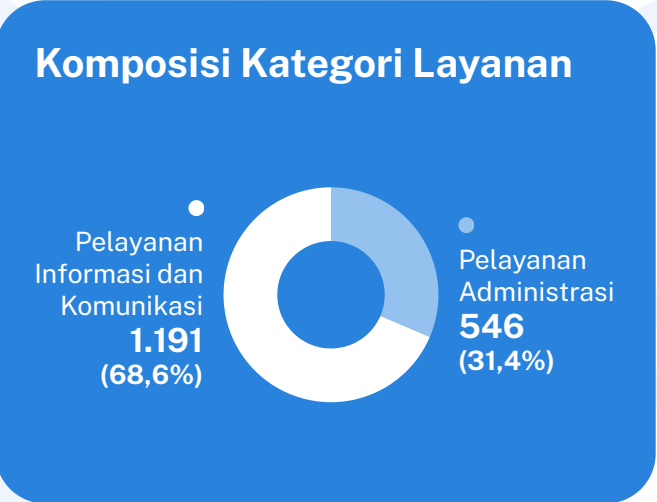
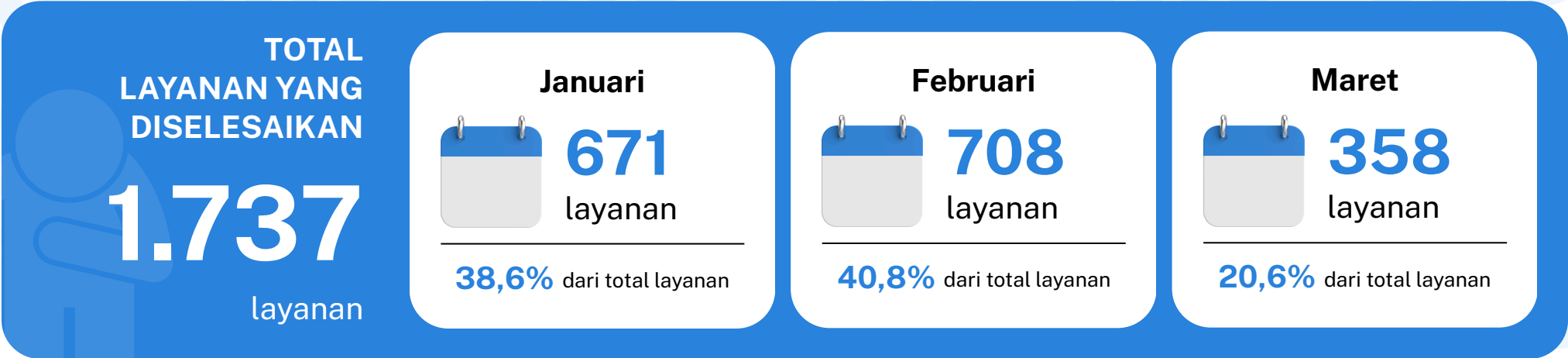
SATU ALUR UNTUK SEMUA LAYANAN



REKAPITULASI CAPAIAN LAYANAN

TRIWULAN I TAHUN 2026

Periode: Januari s.d. Maret 2026



REKAPITULASI JUMLAH LAYANAN

TRIWULAN I TAHUN 2026

Periode: Januari s.d. Maret 2026

Tabel Rekapitulasi Jumlah Layanan Per Bulan

Jenis Layanan	Bulan			Total
	Januari	Februari	Maret	
Pelayanan Administrasi	240	236	70	546
Layanan Legalisir Ijazah Berbahasa Indonesia	3	1	4	8
Layanan Legalisir Ijazah Berbahasa Inggris	0	0	3	3
Layanan Legalisir Piagam Penghargaan	0	0	1	1
Layanan Legalisir Sertifikat Akreditasi Perguruan Tinggi	1	2	0	3
Layanan Legalisir Sertifikat Akreditasi Prodi	1	2	0	3
Layanan Legalisir Surat Keterangan Pendamping Ijazah (SKPI) Berbahasa Indonesia	0	0	1	1
Layanan Legalisir Surat Keterangan Pendamping Ijazah (SKPI) Berbahasa Inggris	0	0	1	1
Layanan Legalisir Transkrip Akademik	3	1	4	8
Layanan Penerbitan Surat Keterangan Aktif Organisasi	0	0	0	0
Layanan Penerbitan Surat Keterangan Mahasiswa Baru	0	0	0	0
Layanan Penerbitan Surat Keterangan Penghasilan Pegawai	11	19	1	31
Layanan Penerbitan Surat Keterangan Proses Pencetakan KTM (Mahasiswa Baru)	0	0	0	0
Layanan Penerbitan Surat Keterangan UKT	221	211	55	487
Layanan Penerbitan Surat Pernyataan Tidak Sedang Menerima Beasiswa	0	0	0	0
Pelayanan Informasi dan Komunikasi	431	472	288	1191
Layanan Administrasi Berkas Beasiswa	0	0	0	0
Layanan Bimbingan dan Pendampingan Psikologis	0	0	0	0
Layanan Bimbingan Kegiatan Kemahasiswaan	5	6	1	12
Layanan Call Center	10	8	5	23
Layanan Chat	241	166	154	561
Layanan Email	13	10	5	28
Layanan Keberatan atas Permintaan Informasi Publik	0	0	0	0
Layanan Konfirmasi Data Pegawai	0	1	0	1
Layanan Konfirmasi Status Mahasiswa	2	1	1	4
Layanan Konsultasi UKT	3	0	1	4
Layanan Kunjungan Tamu	21	23	17	61
Layanan Peminjaman Loket Layanan	0	0	0	0
Layanan Pendaftaran Mahasiswa Baru	0	1	0	1
Layanan Penerbitan Nomor Sertifikat Kegiatan Kemahasiswaan	0	159	70	229
Layanan Pengaduan dan Aspirasi	57	3	0	60
Layanan Permintaan Informasi Publik	43	67	23	133
Layanan Permohonan Banding UKT	2	0	0	2
Layanan Permohonan Bantuan Kegiatan Kemahasiswaan	0	0	1	1
Layanan Permohonan Izin Observasi, Survei, Wawancara, Penelitian, dan Pengambilan Data	4	1	0	5
Layanan Permohonan Penerimaan Mahasiswa Pindahan	1	0	0	1
Layanan Permohonan Pengunduran Diri (Mahasiswa Baru)	1	0	0	1
Layanan Perubahan Data Mahasiswa	14	0	0	14
Layanan Publikasi Loker	3	4	0	7
Layanan Surat Masuk	11	21	10	42
Layanan Verifikasi dan Validasi Data Penerima Beasiswa	0	1	0	1
Total	671	708	358	1737

Tabel Rekapitulasi Jumlah Layanan Per Pengguna Layanan

Jenis Layanan	Pengguna Layanan							Total
	Alumni	Dosen	Instansi/Lembaga/Perusahaan	Mahasiswa	Masyarakat Umum	Orang Tua/Wali Mahasiswa	Tenaga Kependidikan	
Pelayanan Administrasi	28	20	0	487	0	0	11	546
Layanan Legalisir Ijazah Berbahasa Indonesia	8	0	0	0	0	0	0	8
Layanan Legalisir Ijazah Berbahasa Inggris	3	0	0	0	0	0	0	3
Layanan Legalisir Piagam Penghargaan	1	0	0	0	0	0	0	1
Layanan Legalisir Sertifikat Akreditasi Perguruan Tinggi	3	0	0	0	0	0	0	3
Layanan Legalisir Sertifikat Akreditasi Prodi	3	0	0	0	0	0	0	3
Layanan Legalisir Surat Keterangan Pendamping Ijazah (SKPI) Berbahasa Indonesia	1	0	0	0	0	0	0	1
Layanan Legalisir Surat Keterangan Pendamping Ijazah (SKPI) Berbahasa Inggris	1	0	0	0	0	0	0	1
Layanan Legalisir Transkrip Akademik	8	0	0	0	0	0	0	8
Layanan Penerbitan Surat Keterangan Aktif Organisasi	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Penerbitan Surat Keterangan Mahasiswa Baru	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Penerbitan Surat Keterangan Penghasilan Pegawai	0	20	0	0	0	0	11	31
Layanan Penerbitan Surat Keterangan Proses Pencetakan KTM (Mahasiswa Baru)	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Penerbitan Surat Keterangan UKT	0	0	0	487	0	0	0	487
Layanan Penerbitan Surat Pernyataan Tidak Sedang Menerima Beasiswa	0	0	0	0	0	0	0	0
Pelayanan Informasi dan Komunikasi	28	7	154	714	199	80	9	1191
Layanan Administrasi Berkas Beasiswa	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Bimbingan dan Pendampingan Psikologis	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Bimbingan Kegiatan Kemahasiswaan	0	4	0	8	0	0	0	12
Layanan Call Center	0	0	14	0	7	2	0	23
Layanan Chat	28	0	56	281	140	56	0	561
Layanan Email	0	1	1	18	0	0	8	28
Layanan Keberatan atas Permintaan Informasi Publik	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Konfirmasi Data Pegawai	0	0	1	0	0	0	0	1
Layanan Konfirmasi Status Mahasiswa	0	0	0	0	0	4	0	4
Layanan Konsultasi UKT	0	0	0	4	0	0	0	4
Layanan Kunjungan Tamu	0	0	37	0	24	0	0	61
Layanan Peminjaman Loket Layanan	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Pendaftaran Mahasiswa Baru	0	0	0	0	1	0	0	1
Layanan Penerbitan Nomor Sertifikat Kegiatan Kemahasiswaan	0	0	0	229	0	0	0	229
Layanan Pengaduan dan Aspirasi	0	0	0	56	1	2	1	60
Layanan Permintaan Informasi Publik	0	1	0	94	22	16	0	133
Layanan Permohonan Banding UKT	0	0	0	2	0	0	0	2
Layanan Permohonan Bantuan Kegiatan Kemahasiswaan	0	0	0	1	0	0	0	1
Layanan Permohonan Izin Observasi, Survei, Wawancara, Penelitian, dan Pengambilan Data	0	0	0	5	0	0	0	5
Layanan Permohonan Penerimaan Mahasiswa Pindahan	0	0	0	0	1	0	0	1
Layanan Permohonan Pengunduran Diri (Mahasiswa Baru)	0	0	0	1	0	0	0	1
Layanan Perubahan Data Mahasiswa	0	0	0	14	0	0	0	14
Layanan Publikasi Loker	0	0	7	0	0	0	0	7
Layanan Surat Masuk	0	1	37	1	3	0	0	42
Layanan Verifikasi dan Validasi Data Penerima Beasiswa	0	0	1	0	0	0	0	1
Total	56	27	154	1201	199	80	20	1737



REKAPITULASI CAPAIAN LAYANAN

JANUARI 2026

REKAPITULASI JUMLAH LAYANAN

Bulan: Januari 2026

Tabel Rekapitulasi Jumlah Layanan Per Hari

Jenis Layanan	Tanggal																																Total
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		
Pelayanan Administrasi	0	1	0	0	0	0	24	74	42	0	0	0	0	14	0	0	0	0	27	0	0	5	20	0	0	14	17	1	1	0	0	240	
Layanan Legalisir Ijazah Berbahasa Indonesia	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3		
Layanan Legalisir Ijazah Berbahasa Inggris	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Layanan Legalisir Piagam Penghargaan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Layanan Legalisir Sertifikat Akreditasi Perguruan Tinggi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1		
Layanan Legalisir Sertifikat Akreditasi Prodi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1		
Layanan Legalisir Surat Keterangan Pendamping Ijazah (SKPI) Berbahasa Indonesia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Layanan Legalisir Surat Keterangan Pendamping Ijazah (SKPI) Berbahasa Inggris	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Layanan Legalisir Transkrip Akademik	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3		
Layanan Penerbitan Surat Keterangan Aktif Organisasi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Layanan Penerbitan Surat Keterangan Mahasiswa Baru	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Layanan Penerbitan Surat Keterangan Penghasilan Pegawai	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	2	5	0	0	0	0	11		
Layanan Penerbitan Surat Keterangan Proses Pencetakan KTM (Mahasiswa Baru)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Layanan Penerbitan Surat Keterangan UKT	0	0	0	0	0	0	24	73	42	0	0	0	0	14	0	0	0	0	21	0	0	4	18	0	0	12	12	0	1	0	0	221	
Layanan Penerbitan Surat Pernyataan Tidak Sedang Menerima Beasiswa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Pelayanan Informasi dan Komunikasi	0	16	0	0	16	22	8	6	22	0	0	8	17	54	10	0	0	0	14	25	16	12	36	0	0	68	15	12	15	39	0	431	
Layanan Administrasi Berkas Beasiswa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Layanan Bimbingan dan Pendampingan Psikologis	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Layanan Bimbingan Kegiatan Kemahasiswaan	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	5		
Layanan Call Center	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	10	
Layanan Chat	0	12	0	0	8	15	5	4	8	0	0	5	12	43	8	0	0	0	9	18	13	8	19	0	0	6	10	5	4	29	0	241	
Layanan Email	0	1	0	0	2	0	1	1	1	0	0	0	0	3	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	13		
Layanan Keberatan atas Permintaan Informasi Publik	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Layanan Konfirmasi Data Pegawai	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Layanan Konfirmasi Status Mahasiswa	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2		
Layanan Konsultasi UKT	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3		
Layanan Kunjungan Tamu	0	1	0	0	1	2	1	0	3	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	3	0	4	0	0	21	
Layanan Peminjaman Loker Layanan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Layanan Pendaftaran Mahasiswa Baru	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Layanan Penerbitan Nomor Sertifikat Kegiatan Kemahasiswaan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Layanan Pengaduan dan Aspirasi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	56	0	0	0	0	0	57		
Layanan Permintaan Informasi Publik	0	0	0	0	0	2	1	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	4	0	0	15	0	0	5	1	4	2	6	0	43		
Layanan Permohonan Banding UKT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2		
Layanan Permohonan Bantuan Kegiatan Kemahasiswaan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Layanan Permohonan Izin Observasi, Survei, Wawancara, Penelitian, dan Pengambilan Data	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	4		
Layanan Permohonan Penerimaan Mahasiswa Pindahan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1		
Layanan Permohonan Pengunduran Diri (Mahasiswa Baru)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1		
Layanan Perubahan Data Mahasiswa	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	
Layanan Publikasi Loker	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	3		
Layanan Surat Masuk	0	0	0	0	3	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	3	0	0	11		
Layanan Verifikasi dan Validasi Data Penerima Beasiswa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Total	0	17	0	0	16	22	32	80	64	0	0	8	17	68	10	0	0	0	41	25	16	17	56	0	0	82	32	13	16	39	0	671	

Keterangan: Angka "0" pada total per hari menunjukkan bahwa hari tersebut merupakan hari libur

REKAPITULASI JUMLAH LAYANAN



Bulan: Januari 2026

Tabel Rekapitulasi Jumlah Layanan Per Pengguna Layanan

Jenis Layanan	Pengguna Layanan							Total
	Alumni	Dosen	Instansi/Lembaga/Perusahaan	Mahasiswa	Masyarakat Umum	Orang Tua/Wali Mahasiswa	Tenaga Kependidikan	
Pelayanan Administrasi	8	7	0	221	0	0	4	240
Layanan Legalisir Ijazah Berbahasa Indonesia	3	0	0	0	0	0	0	3
Layanan Legalisir Ijazah Berbahasa Inggris	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Legalisir Piagam Penghargaan	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Legalisir Sertifikat Akreditasi Perguruan Tinggi	1	0	0	0	0	0	0	1
Layanan Legalisir Sertifikat Akreditasi Prodi	1	0	0	0	0	0	0	1
Layanan Legalisir Surat Keterangan Pendamping Ijazah (SKPI) Berbahasa Indonesia	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Legalisir Surat Keterangan Pendamping Ijazah (SKPI) Berbahasa Inggris	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Legalisir Transkrip Akademik	3	0	0	0	0	0	0	3
Layanan Penerbitan Surat Keterangan Aktif Organisasi	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Penerbitan Surat Keterangan Mahasiswa Baru	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Penerbitan Surat Keterangan Penghasilan Pegawai	0	7	0	0	0	0	4	11
Layanan Penerbitan Surat Keterangan Proses Pencetakan KTM (Mahasiswa Baru)	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Penerbitan Surat Keterangan UKT	0	0	0	221	0	0	0	221
Layanan Penerbitan Surat Pernyataan Tidak Sedang Menerima Beasiswa	0	0	0	0	0	0	0	0
Pelayanan Informasi dan Komunikasi	12	3	60	237	82	35	2	431
Layanan Administrasi Berkas Beasiswa	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Bimbingan dan Pendampingan Psikologis	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Bimbingan Kegiatan Kemahasiswaan	0	3	0	2	0	0	0	5
Layanan Call Center	0	0	8	0	1	1	0	10
Layanan Chat	12	0	24	121	60	24	0	241
Layanan Email	0	0	0	11	0	0	2	13
Layanan Keberatan atas Permintaan Informasi Publik	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Konfirmasi Data Pegawai	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Konfirmasi Status Mahasiswa	0	0	0	0	0	2	0	2
Layanan Konsultasi UKT	0	0	0	3	0	0	0	3
Layanan Kunjungan Tamu	0	0	14	0	7	0	0	21
Layanan Peminjaman Loker Layanan	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Pendaftaran Mahasiswa Baru	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Penerbitan Nomor Sertifikat Kegiatan Kemahasiswaan	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Pengaduan dan Aspirasi	0	0	0	56	1	0	0	57
Layanan Permintaan Informasi Publik	0	0	0	23	12	8	0	43
Layanan Permohonan Banding UKT	0	0	0	2	0	0	0	2
Layanan Permohonan Bantuan Kegiatan Kemahasiswaan	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Permohonan Izin Observasi, Survei, Wawancara, Penelitian, dan Pengambilan Data	0	0	0	4	0	0	0	4
Layanan Permohonan Penerimaan Mahasiswa Pindahan	0	0	0	0	1	0	0	1
Layanan Permohonan Pengunduran Diri (Mahasiswa Baru)	0	0	0	1	0	0	0	1
Layanan Perubahan Data Mahasiswa	0	0	0	14	0	0	0	14
Layanan Publikasi Loker	0	0	3	0	0	0	0	3
Layanan Surat Masuk	0	0	11	0	0	0	0	11
Layanan Verifikasi dan Validasi Data Penerima Beasiswa	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	20	10	60	458	82	35	6	671

REKAPITULASI CAPAIAN LAYANAN

FEBRUARI 2026



REKAPITULASI JUMLAH LAYANAN

Bulan: **Februari 2026**

Tabel Rekapitulasi Jumlah Layanan Per Hari

Jenis Layanan	Tanggal																															Total	
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		
Pelayanan Administrasi	0	4	0	0	95	40	0	0	41	35	0	11	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	4	2	1	0	0	0	0	0	0	0	236
Layanan Legalisir Ijazah Berbahasa Indonesia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	
Layanan Legalisir Ijazah Berbahasa Inggris	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Layanan Legalisir Piagam Penghargaan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Layanan Legalisir Sertifikat Akreditasi Perguruan Tinggi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
Layanan Legalisir Sertifikat Akreditasi Prodi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
Layanan Legalisir Surat Keterangan Pendamping Ijazah (SKPI) Berbahasa Indonesia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Layanan Legalisir Surat Keterangan Pendamping Ijazah (SKPI) Berbahasa Inggris	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Layanan Legalisir Transkrip Akademik	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	
Layanan Penerbitan Surat Keterangan Aktif Organisasi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Layanan Penerbitan Surat Keterangan Mahasiswa Baru	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Layanan Penerbitan Surat Keterangan Penghasilan Pegawai	0	4	0	0	0	0	0	0	1	0	0	7	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	19	
Layanan Penerbitan Surat Keterangan Proses Pencetakan KTM (Mahasiswa Baru)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Layanan Penerbitan Surat Keterangan UKT	0	0	0	0	95	40	0	0	40	35	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	211	
Layanan Penerbitan Surat Pernyataan Tidak Sedang Menerima Beasiswa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Pelayanan Informasi dan Komunikasi	0	25	23	15	27	11	0	0	29	18	8	28	17	0	0	0	0	26	7	5	0	0	14	18	13	20	168	0	0	0	0	472	
Layanan Administrasi Berkas Beasiswa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Layanan Bimbingan dan Pendampingan Psikologis	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Layanan Bimbingan Kegiatan Kemahasiswaan	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	6	
Layanan Call Center	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	8	
Layanan Chat	0	18	13	10	9	4	0	0	16	13	5	14	7	0	0	0	0	20	2	4	0	0	3	9	7	8	4	0	0	0	0	166	
Layanan Email	0	0	1	1	1	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	10	
Layanan Keberatan atas Permintaan Informasi Publik	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Layanan Konfirmasi Data Pegawai	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Layanan Konfirmasi Status Mahasiswa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Layanan Konsultasi UKT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Layanan Kunjungan Tamu	0	0	1	0	7	0	0	0	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3	1	3	0	0	0	0	0	23	
Layanan Peminjaman Loker Layanan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Layanan Pendaftaran Mahasiswa Baru	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Layanan Penerbitan Nomor Sertifikat Kegiatan Kemahasiswaan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	159	0	0	0	0	159	
Layanan Pengaduan dan Aspirasi	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	
Layanan Permintaan Informasi Publik	0	4	4	3	6	5	0	0	4	1	2	6	8	0	0	0	0	1	2	0	0	0	5	1	3	7	5	0	0	0	0	67	
Layanan Permohonan Banding UKT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Layanan Permohonan Bantuan Kegiatan Kemahasiswaan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Layanan Permohonan Izin Observasi, Survei, Wawancara, Penelitian, dan Pengambilan Data	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Layanan Permohonan Penerimaan Mahasiswa Pindahan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Layanan Permohonan Pengunduran Diri (Mahasiswa Baru)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Layanan Perubahan Data Mahasiswa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Layanan Publikasi Loker	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	4	
Layanan Surat Masuk	0	1	1	0	4	1	0	0	4	2	0	1	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	2	1	1	0	0	0	0	0	0	21	
Layanan Verifikasi dan Validasi Data Penerima Beasiswa	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Total	0	29	23	15	122	51	0	0	70	53	8	39	17	0	0	0	0	27	9	5	0	0	18	20	14	20	168	0	0	0	0	708	

Keterangan: Angka "0" pada total per hari menunjukkan bahwa hari tersebut merupakan hari libur

REKAPITULASI JUMLAH LAYANAN



Bulan: **Februari 2026**

Tabel Rekapitulasi Jumlah Layanan Per Pengguna Layanan

Jenis Layanan	Pengguna Layanan							Total
	Alumni	Dosen	Instansi/Lembaga/Perusahaan	Mahasiswa	Masyarakat Umum	Orang Tua/Wali Mahasiswa	Tenaga Kependidikan	
Pelayanan Administrasi	6	12	0	211	0	0	7	236
Layanan Legalisir Ijazah Berbahasa Indonesia	1	0	0	0	0	0	0	1
Layanan Legalisir Ijazah Berbahasa Inggris	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Legalisir Piagam Penghargaan	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Legalisir Sertifikat Akreditasi Perguruan Tinggi	2	0	0	0	0	0	0	2
Layanan Legalisir Sertifikat Akreditasi Prodi	2	0	0	0	0	0	0	2
Layanan Legalisir Surat Keterangan Pendamping Ijazah (SKPI) Berbahasa Indonesia	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Legalisir Surat Keterangan Pendamping Ijazah (SKPI) Berbahasa Inggris	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Legalisir Transkrip Akademik	1	0	0	0	0	0	0	1
Layanan Penerbitan Surat Keterangan Aktif Organisasi	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Penerbitan Surat Keterangan Mahasiswa Baru	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Penerbitan Surat Keterangan Penghasilan Pegawai	0	12	0	0	0	0	7	19
Layanan Penerbitan Surat Keterangan Proses Pencetakan KTM (Mahasiswa Baru)	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Penerbitan Surat Keterangan UKT	0	0	0	211	0	0	0	211
Layanan Penerbitan Surat Pernyataan Tidak Sedang Menerima Beasiswa	0	0	0	0	0	0	0	0
Pelayanan Informasi dan Komunikasi	8	2	61	308	59	28	6	472
Layanan Administrasi Berkas Beasiswa	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Bimbingan dan Pendampingan Psikologis	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Bimbingan Kegiatan Kemahasiswaan	0	0	0	6	0	0	0	6
Layanan Call Center	0	0	5	0	2	1	0	8
Layanan Chat	8	0	17	83	41	17	0	166
Layanan Email	0	1	0	4	0	0	5	10
Layanan Keberatan atas Permintaan Informasi Publik	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Konfirmasi Data Pegawai	0	0	1	0	0	0	0	1
Layanan Konfirmasi Status Mahasiswa	0	0	0	0	0	1	0	1
Layanan Konsultasi UKT	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Kunjungan Tamu	0	0	14	0	9	0	0	23
Layanan Peminjaman Loker Layanan	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Pendaftaran Mahasiswa Baru	0	0	0	0	1	0	0	1
Layanan Penerbitan Nomor Sertifikat Kegiatan Kemahasiswaan	0	0	0	159	0	0	0	159
Layanan Pengaduan dan Aspirasi	0	0	0	0	0	2	1	3
Layanan Permintaan Informasi Publik	0	1	0	54	5	7	0	67
Layanan Permohonan Banding UKT	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Permohonan Bantuan Kegiatan Kemahasiswaan	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Permohonan Izin Observasi, Survei, Wawancara, Penelitian, dan Pengambilan Data	0	0	0	1	0	0	0	1
Layanan Permohonan Penerimaan Mahasiswa Pindahan	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Permohonan Pengunduran Diri (Mahasiswa Baru)	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Perubahan Data Mahasiswa	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Publikasi Loker	0	0	4	0	0	0	0	4
Layanan Surat Masuk	0	0	19	1	1	0	0	21
Layanan Verifikasi dan Validasi Data Penerima Beasiswa	0	0	1	0	0	0	0	1
Total	14	14	61	519	59	28	13	708



REKAPITULASI CAPAIAN LAYANAN

MARET 2026

REKAPITULASI JUMLAH LAYANAN

Bulan: **Maret 2026**

Tabel Rekapitulasi Jumlah Layanan Per Hari

Jenis Layanan	Tanggal																															Total
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
Pelayanan Administrasi	0	27	0	12	3	7	0	0	0	5	0	1	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	5	70
Layanan Legalisir Ijazah Berbahasa Indonesia	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	4
Layanan Legalisir Ijazah Berbahasa Inggris	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Layanan Legalisir Piagam Penghargaan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Layanan Legalisir Sertifikat Akreditasi Perguruan Tinggi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Legalisir Sertifikat Akreditasi Prodi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Legalisir Surat Keterangan Pendamping Ijazah (SKPI) Berbahasa Indonesia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Layanan Legalisir Surat Keterangan Pendamping Ijazah (SKPI) Berbahasa Inggris	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Layanan Legalisir Transkrip Akademik	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	4
Layanan Penerbitan Surat Keterangan Aktif Organisasi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Penerbitan Surat Keterangan Mahasiswa Baru	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Penerbitan Surat Keterangan Penghasilan Pegawai	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Layanan Penerbitan Surat Keterangan Proses Pencetakan KTM (Mahasiswa Baru)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Penerbitan Surat Keterangan UKT	0	27	0	12	0	7	0	0	0	4	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	55
Layanan Penerbitan Surat Pernyataan Tidak Sedang Menerima Beasiswa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pelayanan Informasi dan Komunikasi	0	7	9	8	12	14	0	0	14	13	78	8	8	0	0	17	16	0	0	0	0	0	0	0	17	17	8	0	0	13	29	288
Layanan Administrasi Berkas Beasiswa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Bimbingan dan Pendampingan Psikologis	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Bimbingan Kegiatan Kemahasiswaan	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Layanan Call Center	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	5
Layanan Chat	0	4	5	1	6	8	0	0	8	12	6	3	4	0	0	14	14	0	0	0	0	0	0	0	11	15	6	0	0	10	27	154
Layanan Email	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	5
Layanan Keberatan atas Permintaan Informasi Publik	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Konfirmasi Data Pegawai	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Konfirmasi Status Mahasiswa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Layanan Konsultasi UKT	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Layanan Kunjungan Tamu	0	2	1	2	2	0	0	0	3	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	1	17
Layanan Peminjaman Loker Layanan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Pendaftaran Mahasiswa Baru	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Penerbitan Nomor Sertifikat Kegiatan Kemahasiswaan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	70	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	70
Layanan Pengaduan dan Aspirasi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Permintaan Informasi Publik	0	1	3	3	2	2	0	0	2	1	1	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	3	2	0	0	0	0	0	23
Layanan Permohonan Banding UKT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Permohonan Bantuan Kegiatan Kemahasiswaan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Layanan Permohonan Izin Observasi, Survei, Wawancara, Penelitian, dan Pengambilan Data	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Permohonan Penerimaan Mahasiswa Pindahan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Permohonan Pengunduran Diri (Mahasiswa Baru)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Perubahan Data Mahasiswa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Publikasi Loker	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Surat Masuk	0	0	0	1	1	3	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	10
Layanan Verifikasi dan Validasi Data Penerima Beasiswa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	34	9	20	15	21	0	0	14	18	78	9	16	0	0	17	16	0	0	0	0	0	0	0	17	17	10	0	0	13	34	358

Keterangan: Angka "0" pada total per hari menunjukkan bahwa hari tersebut merupakan hari libur

REKAPITULASI JUMLAH LAYANAN



Bulan: **Maret 2026**

Tabel Rekapitulasi Jumlah Layanan Per Pengguna Layanan

Jenis Layanan	Pengguna Layanan							Total
	Alumni	Dosen	Instansi/Lembaga/Perusahaan	Mahasiswa	Masyarakat Umum	Orang Tua/Wali Mahasiswa	Tenaga Kependidikan	
Pelayanan Administrasi	14	1	0	55	0	0	0	70
Layanan Legalisir Ijazah Berbahasa Indonesia	4	0	0	0	0	0	0	4
Layanan Legalisir Ijazah Berbahasa Inggris	3	0	0	0	0	0	0	3
Layanan Legalisir Piagam Penghargaan	1	0	0	0	0	0	0	1
Layanan Legalisir Sertifikat Akreditasi Perguruan Tinggi	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Legalisir Sertifikat Akreditasi Prodi	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Legalisir Surat Keterangan Pendamping Ijazah (SKPI) Berbahasa Indonesia	1	0	0	0	0	0	0	1
Layanan Legalisir Surat Keterangan Pendamping Ijazah (SKPI) Berbahasa Inggris	1	0	0	0	0	0	0	1
Layanan Legalisir Transkrip Akademik	4	0	0	0	0	0	0	4
Layanan Penerbitan Surat Keterangan Aktif Organisasi	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Penerbitan Surat Keterangan Mahasiswa Baru	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Penerbitan Surat Keterangan Penghasilan Pegawai	0	1	0	0	0	0	0	1
Layanan Penerbitan Surat Keterangan Proses Pencetakan KTM (Mahasiswa Baru)	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Penerbitan Surat Keterangan UKT	0	0	0	55	0	0	0	55
Layanan Penerbitan Surat Pernyataan Tidak Sedang Menerima Beasiswa	0	0	0	0	0	0	0	0
Pelayanan Informasi dan Komunikasi	8	2	33	169	58	17	1	288
Layanan Administrasi Berkas Beasiswa	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Bimbingan dan Pendampingan Psikologis	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Bimbingan Kegiatan Kemahasiswaan	0	1	0	0	0	0	0	1
Layanan Call Center	0	0	1	0	4	0	0	5
Layanan Chat	8	0	15	77	39	15	0	154
Layanan Email	0	0	1	3	0	0	1	5
Layanan Keberatan atas Permintaan Informasi Publik	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Konfirmasi Data Pegawai	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Konfirmasi Status Mahasiswa	0	0	0	0	0	1	0	1
Layanan Konsultasi UKT	0	0	0	1	0	0	0	1
Layanan Kunjungan Tamu	0	0	9	0	8	0	0	17
Layanan Peminjaman Loker Layanan	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Pendaftaran Mahasiswa Baru	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Penerbitan Nomor Sertifikat Kegiatan Kemahasiswaan	0	0	0	70	0	0	0	70
Layanan Pengaduan dan Aspirasi	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Permintaan Informasi Publik	0	0	0	17	5	1	0	23
Layanan Permohonan Banding UKT	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Permohonan Bantuan Kegiatan Kemahasiswaan	0	0	0	1	0	0	0	1
Layanan Permohonan Izin Observasi, Survei, Wawancara, Penelitian, dan Pengambilan Data	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Permohonan Penerimaan Mahasiswa Pindahan	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Permohonan Pengunduran Diri (Mahasiswa Baru)	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Perubahan Data Mahasiswa	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Publikasi Loker	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Surat Masuk	0	1	7	0	2	0	0	10
Layanan Verifikasi dan Validasi Data Penerima Beasiswa	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	22	3	33	224	58	17	1	358

HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN

TRIWULAN I TAHUN 2026

Periode: Januari s.d. Maret 2026

INDEKS KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN

98,01



Mutu Pelayanan

A Sangat Baik

Highlight Positif

- Pelayanan dinilai sangat baik, memuaskan, dan sesuai dengan harapan pengguna layanan
- Proses pelayanan dinilai cepat, mudah, dan responsif
- Petugas layanan ramah, komunikatif, informatif, dan sigap dalam membantu pengguna layanan
- Alur pelayanan jelas, mudah dipahami, dan sesuai dengan Standar Pelayanan
- Sarana dan prasarana dinilai baik, memadai, dan mendukung kenyamanan pelayanan
- Secara keseluruhan, responden menyampaikan apresiasi, kepuasan, dan ucapan terima kasih atas pelayanan yang telah diberikan

Fokus yang Perlu Dipertahankan

Konsistensi pelayanan sesuai Standar Pelayanan

Kemudahan akses layanan secara keseluruhan

Kecepatan dan ketanggapan petugas layanan

Alur pelayanan sederhana dan mudah dipahami

Keramahan serta komunikasi yang informatif

Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan

a	Persyaratan	3,93
b	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,91
c	Jangka Waktu Pelayanan	3,76
d	Biaya/Tarif	4,00
e	Produk Layanan	3,95
f	Kompetensi Petugas Layanan	3,93
g	Perilaku Petugas Layanan	3,94
h	Penanganan Pengaduan dan Aspirasi	3,93
i	Penyediaan Sarana dan Prasarana Pendukung	3,94

Masukan untuk Perbaikan



Tingkatkan Kecepatan Penerbitan Surat

Beberapa responden menyampaikan bahwa Standar Pelayanan menetapkan waktu penyelesaian selama 2 hari kerja, tetapi realisasinya dapat berlangsung hingga 2 minggu



Sediakan Dokumen dalam Bentuk Softfile

Responden mengusulkan agar dokumen produk layanan dapat diberikan dalam bentuk softfile



Pertahankan dan Terus Tingkatkan Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan yang sudah baik perlu dipertahankan dan ditingkatkan secara berkelanjutan

Profil Responden

Total Responden
281

Jenis Kelamin

Perempuan
115
(40,9%)



Laki-laki
166
(59,1%)

Pendidikan Terakhir

SD/ sederajat	1
SMP/ sederajat	1
SMA/ sederajat	252
Diploma	2
Sarjana	19
Magister	6
Doktor	0

Kesimpulan Utama

3 kata yang paling kuat dari komentar responden



CEPAT



RAMAH



RESPONSIF

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pengguna layanan menunjukkan hasil positif. Fokus perbaikan meliputi peningkatan kecepatan penerbitan surat, menyediakan dokumen dalam bentuk softfile, serta mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas pelayanan.



TIM KERJA
UNIT LAYANAN TERPADU

Unit Layanan Terpadu (ULT)
Gedung A Lantai 1, Institut Teknologi Kalimantan
Jl. Soekarno-Hatta Km 15, Karang Joang
Balikpapan, Kalimantan Timur 76127

+62 811-5390-801

(0542) 8530801

ult@itk.ac.id

ult.itk.ac.id

