

REKAPITULASI CAPAIAN LAYANAN

TRIWULAN II
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

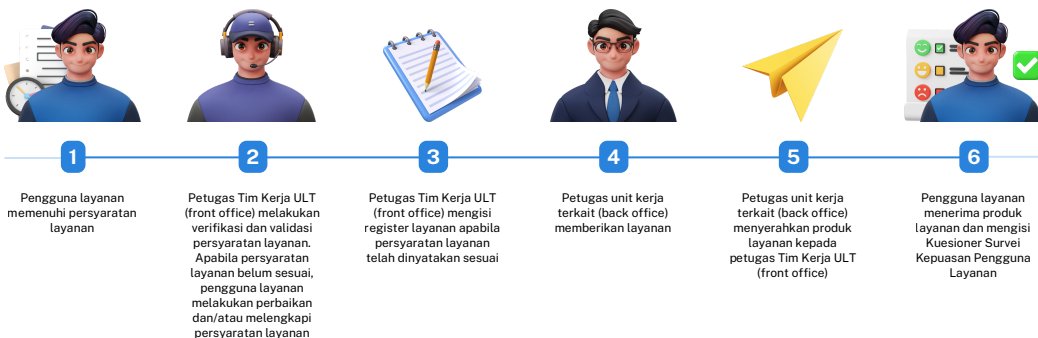
Senin s.d. Kamis

07.30–16.00 Wita
Istirahat 12.00–13.00 Wita

Jumat

09.30–16.30 Wita
Istirahat 11.30–13.00 Wita

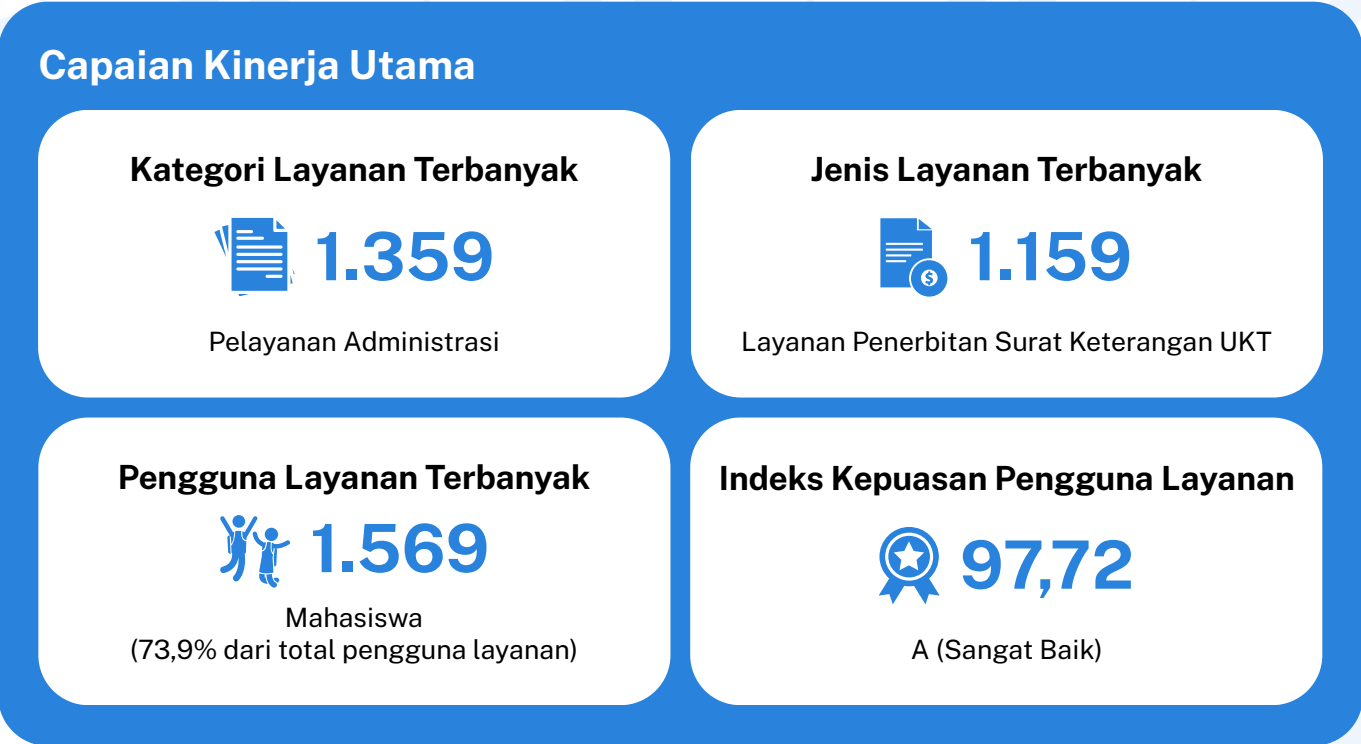
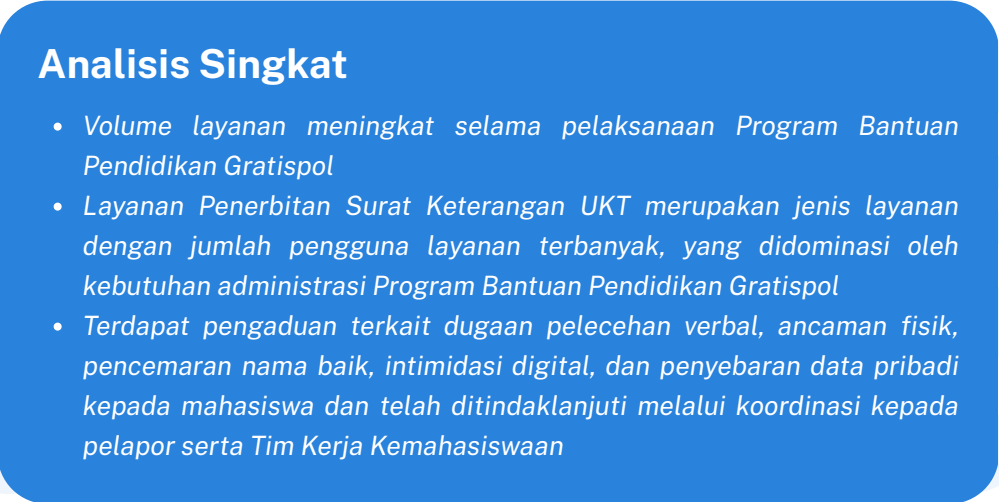
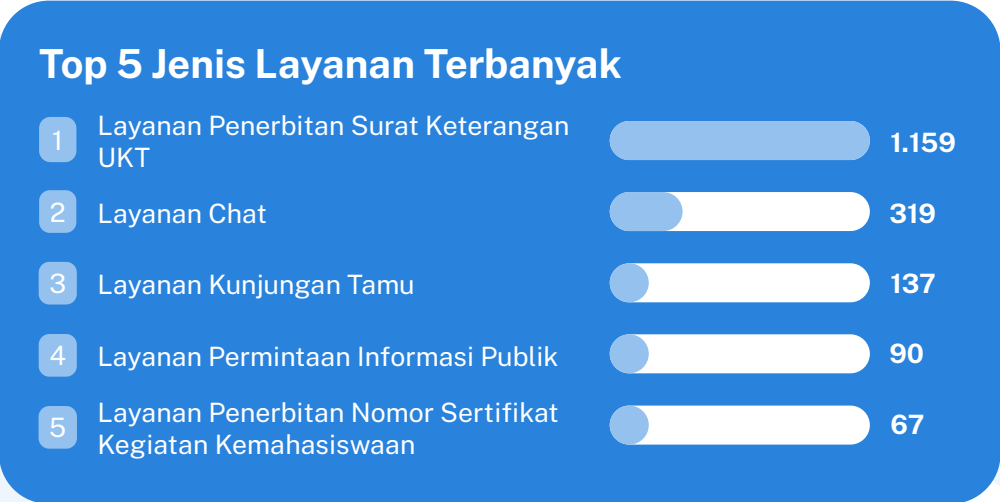
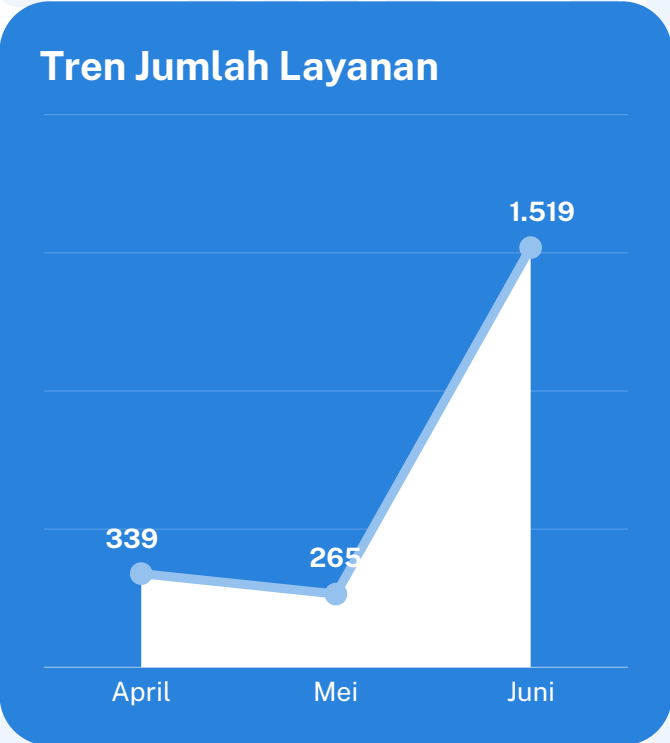
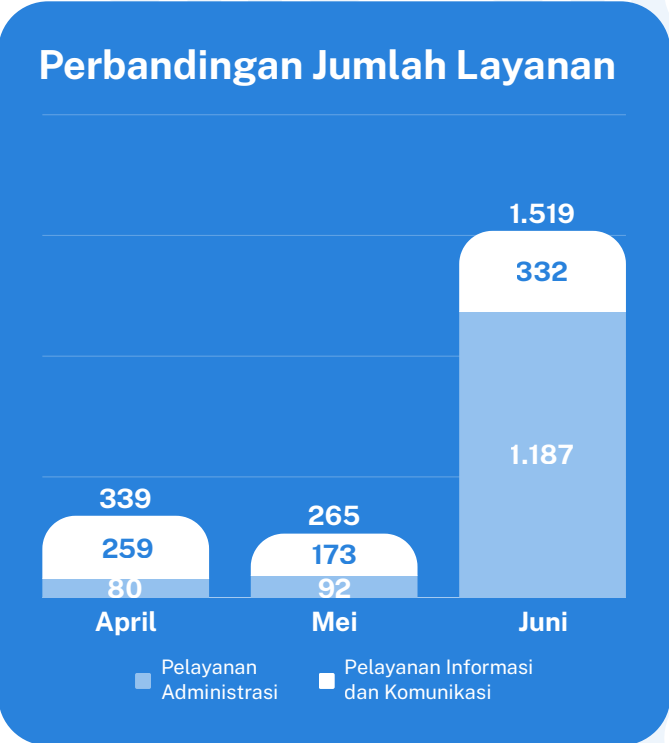
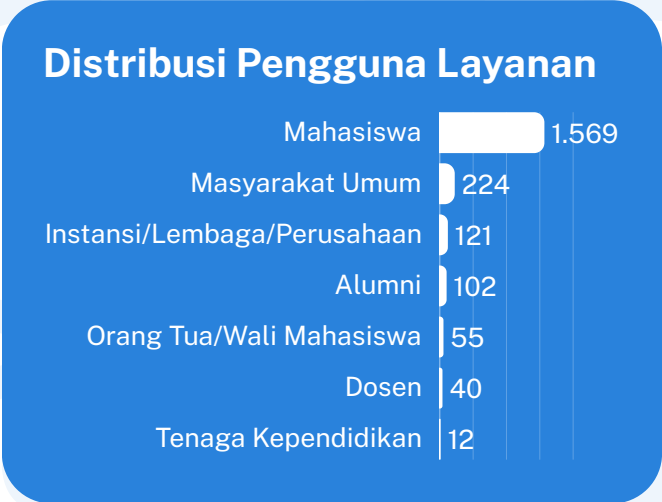
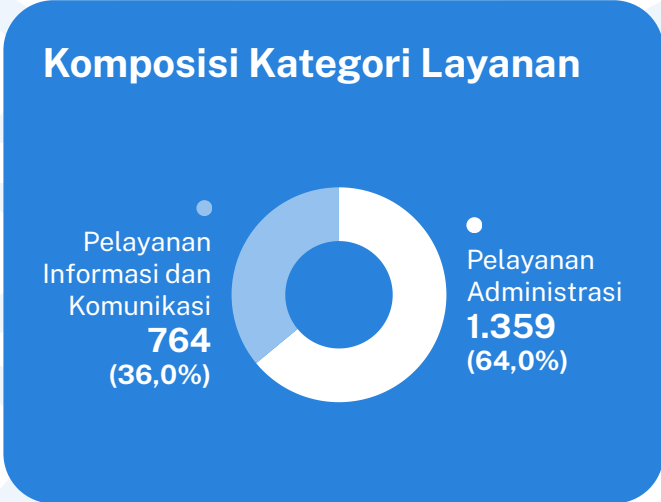
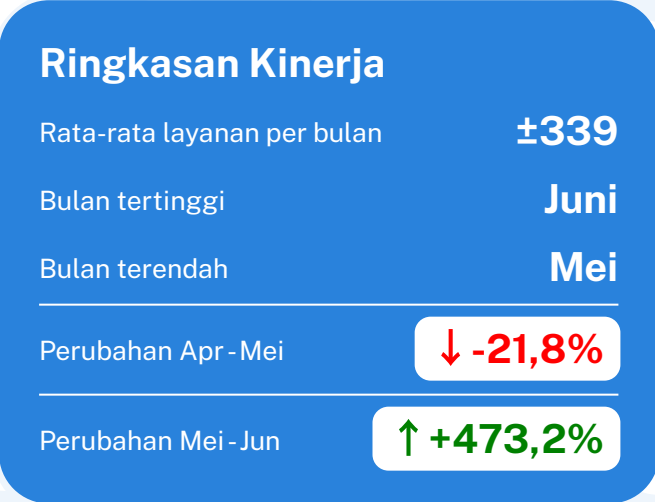
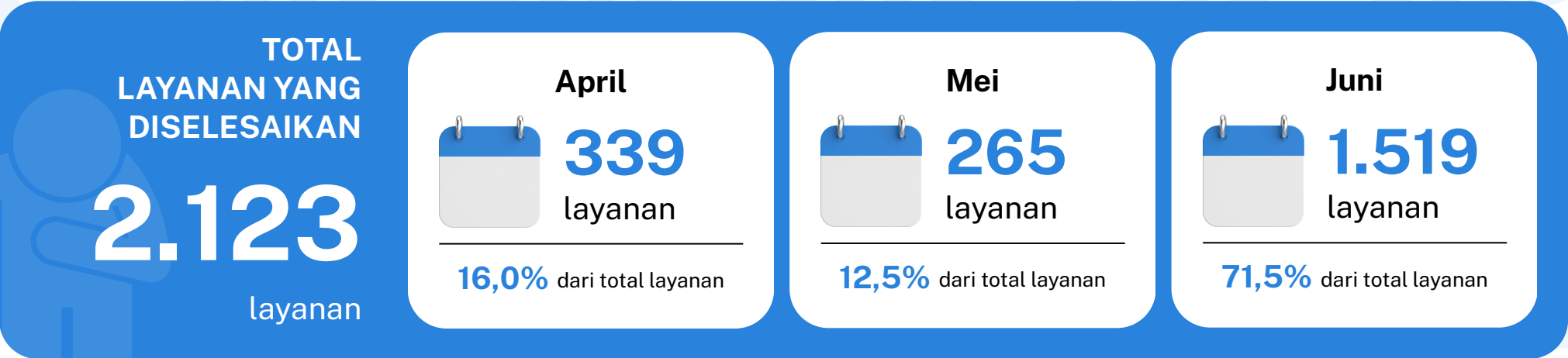
SATU ALUR UNTUK SEMUA LAYANAN



REKAPITULASI CAPAIAN LAYANAN

TRIWULAN II TAHUN 2026

Periode: **April s.d. Juni 2026**



REKAPITULASI JUMLAH LAYANAN

TRIWULAN II TAHUN 2026

Periode: April s.d. Juni 2026

Tabel Rekapitulasi Jumlah Layanan Per Bulan

Jenis Layanan	Bulan			Total
	April	Mei	Juni	
Pelayanan Administrasi	80	92	1187	1359
Layanan Legalisir Ijazah Berbahasa Indonesia	6	16	7	29
Layanan Legalisir Ijazah Berbahasa Inggris	3	5	2	10
Layanan Legalisir Piagam Penghargaan	1	2	0	3
Layanan Legalisir Sertifikat Akreditasi Perguruan Tinggi	1	2	0	3
Layanan Legalisir Sertifikat Akreditasi Prodi	1	1	0	2
Layanan Legalisir Surat Keterangan Pendamping Ijazah (SKPI) Berbahasa Indonesia	1	4	1	6
Layanan Legalisir Surat Keterangan Pendamping Ijazah (SKPI) Berbahasa Inggris	1	3	1	5
Layanan Legalisir Transkrip Akademik	4	16	6	26
Layanan Penerbitan Surat Keterangan Aktif Organisasi	0	0	0	0
Layanan Penerbitan Surat Keterangan Mahasiswa Baru	0	0	1	1
Layanan Penerbitan Surat Keterangan Penghasilan Pegawai	21	7	22	50
Layanan Penerbitan Surat Keterangan Proses Pencetakan KTM (Mahasiswa Baru)	0	0	0	0
Layanan Penerbitan Surat Keterangan UKT	2	29	1128	1159
Layanan Penerbitan Surat Pernyataan Tidak Sedang Menerima Beasiswa	39	7	19	65
Pelayanan Informasi dan Komunikasi	259	173	332	764
Layanan Administrasi Berkas Beasiswa	0	0	0	0
Layanan Bimbingan dan Pendampingan Psikologis	1	1	1	3
Layanan Bimbingan Kegiatan Kemahasiswaan	8	6	2	16
Layanan Call Center	16	11	11	38
Layanan Chat	87	14	218	319
Layanan Email	5	4	6	15
Layanan Keberatan atas Permintaan Informasi Publik	0	0	0	0
Layanan Konfirmasi Data Pegawai	0	0	3	3
Layanan Konfirmasi Status Mahasiswa	7	1	1	9
Layanan Konsultasi UKT	0	0	0	0
Layanan Kunjungan Tamu	66	30	41	137
Layanan Peminjaman Loket Layanan	0	0	0	0
Layanan Pendaftaran Mahasiswa Baru	0	0	0	0
Layanan Penerbitan Nomor Sertifikat Kegiatan Kemahasiswaan	0	67	0	67
Layanan Pengaduan dan Aspirasi	1	0	1	2
Layanan Permintaan Informasi Publik	42	29	19	90
Layanan Permohonan Banding UKT	0	0	0	0
Layanan Permohonan Bantuan Kegiatan Kemahasiswaan	0	0	0	0
Layanan Permohonan Izin Observasi, Survei, Wawancara, Penelitian, dan Pengambilan Data	0	0	3	3
Layanan Permohonan Penerimaan Mahasiswa Pindahan	0	0	0	0
Layanan Permohonan Pengunduran Diri (Mahasiswa Baru)	0	0	5	5
Layanan Perubahan Data Mahasiswa	0	1	0	1
Layanan Publikasi Loker	0	0	0	0
Layanan Surat Masuk	26	9	21	56
Layanan Verifikasi dan Validasi Data Penerima Beasiswa	0	0	0	0
Total	339	265	1519	2123

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	82	40	0	1227	0	0	10	1359
Layanan Legalisir Ijazah Berbahasa Indonesia	29	0	0	0	0	0	0	29
Layanan Legalisir Ijazah Berbahasa Inggris	10	0	0	0	0	0	0	10
Layanan Legalisir Piagam Penghargaan	3	0	0	0	0	0	0	3
Layanan Legalisir Sertifikat Akreditasi Perguruan Tinggi	2	0	0	1	0	0	0	3
Layanan Legalisir Sertifikat Akreditasi Prodi	1	0	0	1	0	0	0	2
Layanan Legalisir Surat Keterangan Pendamping Ijazah (SKPI) Berbahasa Indonesia	6	0	0	0	0	0	0	6
Layanan Legalisir Surat Keterangan Pendamping Ijazah (SKPI) Berbahasa Inggris	5	0	0	0	0	0	0	5
Layanan Legalisir Transkrip Akademik	26	0	0	0	0	0	0	26
Layanan Penerbitan Surat Keterangan Aktif Organisasi	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Penerbitan Surat Keterangan Mahasiswa Baru	0	0	0	1	0	0	0	1
Layanan Penerbitan Surat Keterangan Penghasilan Pegawai	0	40	0	0	0	0	10	50
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	1159	0	0	0	1159
Layanan Penerbitan Surat Pernyataan Tidak Sedang Menerima Beasiswa	0	0	0	65	0	0	0	65
Pelayanan Informasi dan Komunikasi	20	0	121	342	224	55	2	764
Layanan Administrasi Berkas Beasiswa	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Bimbingan dan Pendampingan Psikologis	0	0	0	2	0	0	1	3
Layanan Bimbingan Kegiatan Kemahasiswaan	0	0	0	16	0	0	0	16
Layanan Call Center	0	0	12	1	24	1	0	38
Layanan Chat	16	0	32	160	80	31	0	319
Layanan Email	3	0	3	8	0	0	1	15
Layanan Keberatan atas Permintaan Informasi Publik	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Konfirmasi Data Pegawai	0	0	3	0	0	0	0	3
Layanan Konfirmasi Status Mahasiswa	0	0	0	0	0	9	0	9
Layanan Konsultasi UKT	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Kunjungan Tamu	0	0	35	0	102	0	0	137
Layanan Peminjaman Loket 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	67	0	0	0	67
Layanan Pengaduan dan Aspirasi	0	0	0	2	0	0	0	2
Layanan Permintaan Informasi Publik	1	0	0	69	6	14	0	90
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	3	0	0	0	3
Layanan Permohonan Penerimaan Mahasiswa Pindahan	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Permohonan Pengunduran Diri (Mahasiswa Baru)	0	0	0	5	0	0	0	5
Layanan Perubahan Data Mahasiswa	0	0	0	1	0	0	0	1
Layanan Publikasi Loker	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Surat Masuk	0	0	36	8	12	0	0	56
Layanan Verifikasi dan Validasi Data Penerima Beasiswa	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	102	40	121	1569	224	55	12	2123



REKAPITULASI CAPAIAN LAYANAN

APRIL 2026



REKAPITULASI JUMLAH LAYANAN

Bulan: April 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	2	3	0	0	0	21	9	3	6	5	0	0	0	4	2	0	5	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	10	1	6	0	80
Layanan Legalisir Ijazah Berbahasa Indonesia	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	6
Layanan Legalisir Ijazah Berbahasa Inggris	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	1	0	1	0	3
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	1	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	1	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	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	1	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Layanan Legalisir Transkrip Akademik	1	0	0	0	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	1	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	4	1	0	0	3	0	0	0	2	2	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3	0	3	0	21
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	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	2
Layanan Penerbitan Surat Pernyataan Tidak Sedang Menerima Beasiswa	0	3	0	0	0	16	8	2	5	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	39
Pelayanan Informasi dan Komunikasi	30	77	0	0	0	15	3	3	6	4	0	0	10	10	10	5	8	0	0	12	8	5	4	13	0	0	9	10	8	9	0	259
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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Layanan Bimbingan Kegiatan Kemahasiswaan	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
Layanan Call Center	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	1	0	0	0	0	2	0	1	0	1	0	0	1	1	1	0	0	16
Layanan Chat	17	69	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	0	0	0	87
Layanan Email	1	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	7
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	3	4	0	0	0	5	2	2	3	3	0	0	4	0	4	2	0	0	0	7	4	1	3	5	0	0	4	3	4	3	0	66
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	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	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	0	1
Layanan Permintaan Informasi Publik	3	1	0	0	0	2	0	1	1	1	0	0	4	2	1	1	5	0	0	0	2	3	1	4	0	0	1	3	1	5	0	42
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	0	0	0	0	0	0	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	2	0	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	2	1	1	3	0	0	2	0	0	0	3	0	0	3	2	2	1	0	26
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	32	80	0	0	0	36	12	6	12	9	0	0	10	14	12	5	13	0	0	13	9	6	4	13	0	0	9	20	9	15	0	339

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

REKAPITULASI JUMLAH LAYANAN



Bulan: **April 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	18	14	0	41	0	0	7	80
Layanan Legalisir Ijazah Berbahasa Indonesia	6	0	0	0	0	0	0	6
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	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	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	14	0	0	0	0	7	21
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	2	0	0	0	2
Layanan Penerbitan Surat Pernyataan Tidak Sedang Menerima Beasiswa	0	0	0	39	0	0	0	39
Pelayanan Informasi dan Komunikasi	7	0	39	92	103	18	0	259
Layanan Administrasi Berkas Beasiswa	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Bimbingan dan Pendampingan Psikologis	0	0	0	1	0	0	0	1
Layanan Bimbingan Kegiatan Kemahasiswaan	0	0	0	8	0	0	0	8
Layanan Call Center	0	0	4	0	11	1	0	16
Layanan Chat	4	0	9	44	22	8	0	87
Layanan Email	2	0	1	2	0	0	0	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	7	0	7
Layanan Konsultasi UKT	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Kunjungan Tamu	0	0	11	0	55	0	0	66
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	1	0	0	0	1
Layanan Permintaan Informasi Publik	1	0	0	34	5	2	0	42
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	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	0	14	2	10	0	0	26
Layanan Verifikasi dan Validasi Data Penerima Beasiswa	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	25	14	39	133	103	18	7	339



REKAPITULASI CAPAIAN LAYANAN

MEI 2026



REKAPITULASI JUMLAH LAYANAN

Bulan: Mei 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	0	0	0	2	7	6	7	0	5	0	6	5	0	0	0	0	12	1	15	3	5	0	0	0	12	0	0	6	0	0	92	
Layanan Legalisir Ijazah Berbahasa Indonesia	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	1	2	0	0	0	0	2	0	3	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	16	
Layanan Legalisir Ijazah Berbahasa Inggris	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	
Layanan Legalisir Piagam Penghargaan	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	0	0	0	0	0	0	2	
Layanan Legalisir Sertifikat Akreditasi Perguruan Tinggi	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	0	0	0	0	0	2	
Layanan Legalisir Sertifikat Akreditasi Prodi	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	0	0	
Layanan Legalisir Surat Keterangan Pendamping Ijazah (SKPI) Berbahasa Indonesia	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	
Layanan Legalisir Surat Keterangan Pendamping Ijazah (SKPI) Berbahasa Inggris	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	
Layanan Legalisir Transkrip Akademik	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	1	2	0	0	0	0	2	0	3	1	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	16	
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	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	
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	0	0	6	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	5	0	0	0	0	0	0	6	0	0	29	
Layanan Penerbitan Surat Pernyataan Tidak Sedang Menerima Beasiswa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	7	
Pelayanan Informasi dan Komunikasi	0	0	0	8	5	5	69	3	0	0	10	4	4	0	0	0	0	10	8	11	6	11	0	0	8	5	0	0	6	0	0	173	
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	1	0	0	0	0	0	0	1	
Layanan Bimbingan Kegiatan Kemahasiswaan	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	
Layanan Call Center	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	11	
Layanan Chat	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	2	6	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	
Layanan Email	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	
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	1	0	0	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	0	0	0	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	0	1	2	2	0	1	0	0	3	2	3	0	0	0	0	4	0	2	0	3	0	0	1	1	0	0	5	0	0	30	
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	67	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	67	
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	0	0	4	2	2	0	1	0	0	6	1	0	0	0	0	0	0	0	4	0	2	0	0	4	3	0	0	0	0	0	29	
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	0	0	0	0	0	0	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	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	1	
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	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	2	0	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0	9	
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	0	0	8	7	12	75	10	0	5	10	10	9	0	0	0	0	22	9	26	9	16	0	0	8	17	0	0	12	0	0	265	

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

REKAPITULASI JUMLAH LAYANAN



Bulan: Mei 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	47	6	0	38	0	0	1	92
Layanan Legalisir Ijazah Berbahasa Indonesia	16	0	0	0	0	0	0	16
Layanan Legalisir Ijazah Berbahasa Inggris	5	0	0	0	0	0	0	5
Layanan Legalisir Piagam Penghargaan	2	0	0	0	0	0	0	2
Layanan Legalisir Sertifikat Akreditasi Perguruan Tinggi	1	0	0	1	0	0	0	2
Layanan Legalisir Sertifikat Akreditasi Prodi	0	0	0	1	0	0	0	1
Layanan Legalisir Surat Keterangan Pendamping Ijazah (SKPI) Berbahasa Indonesia	4	0	0	0	0	0	0	4
Layanan Legalisir Surat Keterangan Pendamping Ijazah (SKPI) Berbahasa Inggris	3	0	0	0	0	0	0	3
Layanan Legalisir Transkrip Akademik	16	0	0	0	0	0	0	16
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	6	0	0	0	0	1	7
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	29	0	0	0	29
Layanan Penerbitan Surat Pernyataan Tidak Sedang Menerima Beasiswa	0	0	0	7	0	0	0	7
Pelayanan Informasi dan Komunikasi	2	0	29	108	24	8	2	173
Layanan Administrasi Berkas Beasiswa	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Bimbingan dan Pendampingan Psikologis	0	0	0	0	0	0	1	1
Layanan Bimbingan Kegiatan Kemahasiswaan	0	0	0	6	0	0	0	6
Layanan Call Center	0	0	5	1	5	0	0	11
Layanan Chat	1	0	1	7	4	1	0	14
Layanan Email	1	0	1	1	0	0	1	4
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	0	0	0	0	0
Layanan Kunjungan Tamu	0	0	15	0	15	0	0	30
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	67	0	0	0	67
Layanan Pengaduan dan Aspirasi	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Permintaan Informasi Publik	0	0	0	23	0	6	0	29
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	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	1	0	0	0	1
Layanan Publikasi Loker	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Surat Masuk	0	0	7	2	0	0	0	9
Layanan Verifikasi dan Validasi Data Penerima Beasiswa	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	49	6	29	146	24	8	3	265

REKAPITULASI CAPAIAN LAYANAN

JUNI 2026



REKAPITULASI JUMLAH LAYANAN

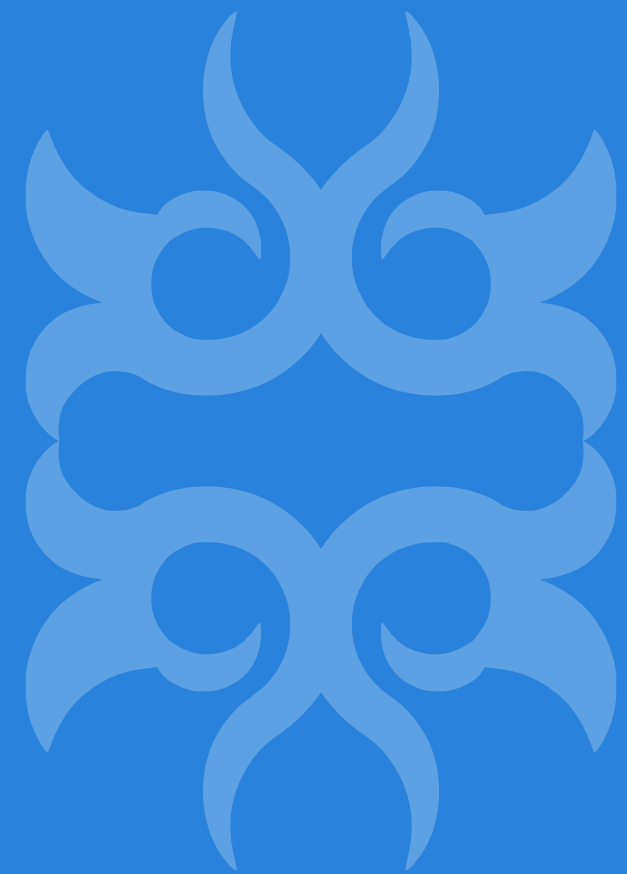
Bulan: Juni 2026

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	200	339	168	188	0	0	114	7	52	1	41	0	0	1	0	27	18	7	0	0	2	4	0	10	0	0	0	0	8	0	1187
Layanan Legalisir Ijazah Berbahasa Indonesia	0	1	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
Layanan Legalisir Ijazah Berbahasa Inggris	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	0	0	0	0	2
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	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	1	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 Legalisir Surat Keterangan Pendamping Ijazah (SKPI) Berbahasa Inggris	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	0	0	1
Layanan Legalisir Transkrip Akademik	0	1	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
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	1	0	1
Layanan Penerbitan Surat Keterangan Penghasilan Pegawai	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	2	1	2	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	1	0	22
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	192	334	160	188	0	0	103	0	52	1	37	0	0	1	0	25	16	5	0	0	0	0	0	8	0	0	0	0	6	0	1128
Layanan Penerbitan Surat Pernyataan Tidak Sedang Menerima Beasiswa	0	6	5	0	0	0	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	19
Pelayanan Informasi dan Komunikasi	0	8	17	7	8	0	0	1	8	1	7	8	0	0	5	0	17	15	9	0	0	19	32	26	20	32	0	0	78	14	0	332
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	1	0	0	0	0	0	1
Layanan Bimbingan Kegiatan Kemahasiswaan	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	1	0	0	2
Layanan Call Center	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	2	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	11
Layanan Chat	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	8	3	0	0	15	25	19	17	25	0	0	77	14	0	218
Layanan Email	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Layanan Konfirmasi Status Mahasiswa	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	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	5	4	3	4	0	0	0	3	0	5	3	0	0	4	0	0	4	0	0	0	0	0	4	1	1	0	0	0	0	0	41
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	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	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	0	1
Layanan Permintaan Informasi Publik	0	1	3	3	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	2	0	1	2	0	0	0	0	0	19
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	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
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	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
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	1	1	2	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	1	0	2	0	0	2	4	2	1	2	0	0	0	0	0	21
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	208	356	175	196	0	0	115	15	53	8	49	0	0	6	0	44	33	16	0	0	21	36	26	30	32	0	0	78	22	0	1519

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

REKAPITULASI JUMLAH LAYANAN



Bulan: **Juni 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	17	20	0	1148	0	0	2	1187
Layanan Legalisir Ijazah Berbahasa Indonesia	7	0	0	0	0	0	0	7
Layanan Legalisir Ijazah Berbahasa Inggris	2	0	0	0	0	0	0	2
Layanan Legalisir Piagam Penghargaan	0	0	0	0	0	0	0	0
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	6	0	0	0	0	0	0	6
Layanan Penerbitan Surat Keterangan Aktif Organisasi	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Penerbitan Surat Keterangan Mahasiswa Baru	0	0	0	1	0	0	0	1
Layanan Penerbitan Surat Keterangan Penghasilan Pegawai	0	20	0	0	0	0	2	22
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	1128	0	0	0	1128
Layanan Penerbitan Surat Pernyataan Tidak Sedang Menerima Beasiswa	0	0	0	19	0	0	0	19
Pelayanan Informasi dan Komunikasi	11	0	53	142	97	29	0	332
Layanan Administrasi Berkas Beasiswa	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Bimbingan dan Pendampingan Psikologis	0	0	0	1	0	0	0	1
Layanan Bimbingan Kegiatan Kemahasiswaan	0	0	0	2	0	0	0	2
Layanan Call Center	0	0	3	0	8	0	0	11
Layanan Chat	11	0	22	109	54	22	0	218
Layanan Email	0	0	1	5	0	0	0	6
Layanan Keberatan atas Permintaan Informasi Publik	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Konfirmasi Data Pegawai	0	0	3	0	0	0	0	3
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	9	0	32	0	0	41
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	1	0	0	0	1
Layanan Permintaan Informasi Publik	0	0	0	12	1	6	0	19
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	3	0	0	0	3
Layanan Permohonan Penerimaan Mahasiswa Pindahan	0	0	0	0	0	0	0	0
Layanan Permohonan Pengunduran Diri (Mahasiswa Baru)	0	0	0	5	0	0	0	5
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	0	15	4	2	0	0	21
Layanan Verifikasi dan Validasi Data Penerima Beasiswa	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	28	20	53	1290	97	29	2	1519

HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN

TRIWULAN II TAHUN 2026

Periode: **April s.d. Juni 2026**

INDEKS KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN

97,72



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	3,91
b	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,87
c	Jangka Waktu Pelayanan	3,82
d	Biaya/Tarif	4,00
e	Produk Layanan	3,91
f	Kompetensi Petugas Layanan	3,91
g	Perilaku Petugas Layanan	3,92
h	Penanganan Pengaduan dan Aspirasi	3,91
i	Penyediaan Sarana dan Prasarana Pendukung	3,92

Masukan untuk Perbaikan



Perbaiki Notifikasi Layanan

Notifikasi melalui email dinilai berpotensi terlambat terbaca. Responden mengusulkan alternatif notifikasi melalui WhatsApp agar informasi dapat diterima lebih cepat



Perluas Penyebaran Link Website ULT

Link website ULT perlu disebarluaskan kepada pengguna layanan agar lebih mudah diakses



Dorong Pelayanan Administrasi secara Online

Surat Keterangan UKT diharapkan dapat diajukan secara online untuk memudahkan pengguna layanan yang berada di luar Balikpapan

Profil Responden



Total Responden

396

Jenis Kelamin

Perempuan
187
(47,2%)



Laki-laki
209
(52,8%)

Pendidikan Terakhir

SD/ sederajat	1
SMP/ sederajat	5
SMA/ sederajat	331
Diploma	6
Sarjana	46
Magister	6
Doktor	1

Kesimpulan Utama

3 kata yang paling kuat dari komentar responden



BAIK



CEPAT



RAMAH

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pengguna layanan menunjukkan hasil positif. Fokus perbaikan meliputi perbaikan notifikasi layanan, perluasan penyebaran link website ULT, serta mendorong pelayanan administrasi secara online.



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

