



PERATURAN REKTOR INSTITUT TEKNOLOGI KALIMANTAN

NOMOR 10 TAHUN 2025

TENTANG

UNIT LAYANAN TERPADU (ULT)

INSTITUT TEKNOLOGI KALIMANTAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

REKTOR INSTITUT TEKNOLOGI KALIMANTAN

Menimbang : a. bahwa pelayanan publik di lingkungan Institut Teknologi Kalimantan harus dilaksanakan sesuai dengan asas keterbukaan, akuntabilitas, dan kepastian hukum;

b. bahwa Unit Layanan Terpadu berfungsi sebagai gerbang utama layanan informasi, administrasi, dan pengaduan yang terintegrasi;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, perlu menetapkan Peraturan Rektor tentang Unit Layanan Terpadu Institut Teknologi Kalimantan.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301);

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 112);
3. Undang – Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4586);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500);
5. Peraturan Presiden Nomor 125 Tahun 2014 tentang Pendirian Institut Teknologi Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 254);
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 2005 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 670);
8. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Nomor 74030/MPK.A/KP.06.02/2022 tentang Pengangkatan Rektor Institut Teknologi Kalimantan Periode 2022 – 2026.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : PERATURAN REKTOR INSTITUT TEKNOLOGI
KALIMANTAN TENTANG UNIT LAYANAN TERPADU (ULT)

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam peraturan ini yang dimaksud dengan:

1. Institut Teknologi Kalimantan selanjutnya disebut ITK merupakan perguruan tinggi yang diselenggarakan oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.
2. Rektor adalah pemimpin ITK.
3. Unit Layanan Terpadu (ULT) adalah unit yang menyelenggarakan layanan informasi, administrasi, konsultasi, dan pengaduan secara terpadu satu pintu bagi sivitas akademika maupun pemangku kepentingan eksternal.
4. Pelayanan Terpadu adalah proses penyelenggaraan layanan dengan sistem terintegrasi melalui satu pintu, baik secara langsung maupun berbasis elektronik.
5. Sivitas Akademika adalah masyarakat akademik yang terdiri dari dosen dan mahasiswa.
6. Pengguna Layanan adalah mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, alumni, maupun masyarakat/mitra eksternal yang mengakses layanan di ITK.
7. *Front Office* adalah petugas ULT yang berinteraksi langsung dengan pengguna layanan untuk memverifikasi persyaratan, mendaftarkan permohonan, serta menyerahkan hasil layanan.
8. *Back Office* adalah unit kerja terkait yang memproses layanan sesuai kewenangan

BAB II KEDUDUKAN DAN FUNGSI

Pasal 2

ULT merupakan unit kerja yang berada di bawah Biro Akademik dan Umum serta bertanggung jawab kepada Rektor melalui Wakil Rektor Bidang Perencanaan, Keuangan dan Umum.

Pasal 3

ULT berfungsi untuk:

- a. memberikan layanan informasi, administrasi, dan pengaduan;
- b. mengintegrasikan berbagai layanan dari unit-unit di ITK;
- c. melakukan pemantauan dan evaluasi layanan publik; dan
- d. mendukung peningkatan kualitas pelayanan di ITK.

BAB III

TUGAS DAN WEWENANG

Pasal 4

ULT mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. menyediakan layanan informasi akademik, kemahasiswaan, keuangan, kepegawaian, kerja sama, penelitian, pengabdian, serta layanan umum lainnya;
- b. menerima, memproses, dan menindaklanjuti pengaduan atau aspirasi; dan
- c. melakukan monitoring dan evaluasi mutu layanan secara berkala.

Pasal 5

ULT berwenang untuk:

- a. meminta data dan dokumen dari unit kerja terkait untuk kelancaran layanan;
- b. berkoordinasi dengan unit kerja internal ITK untuk penyelesaian layanan; dan
- c. merekomendasikan kebijakan perbaikan layanan kepada Rektor.

BAB IV

SUSUNAN PENGELOLA UNIT

Pasal 6

- (1) Susunan pengelola ULT terdiri atas:
 - a. Ketua Tim ULT;
 - b. Koordinator layanan akademik dan umum;
 - c. Koordinator Bidang Layanan Kesehatan dan Disabilitas; dan
 - d. Staf layanan.
- (2) Susunan pengelola ULT dan tata kerja lebih lanjut ditetapkan dengan Keputusan Rektor.

BAB V LAYANAN

Bagian Kesatu Jenis Layanan

Pasal 7

Jenis layanan akademik dan umum yang diselenggarakan ULT meliputi:

- a. layanan akademik berupa legalisasi ijazah, transkrip, surat keterangan aktif kuliah, cuti kuliah, pindah program studi, dan layanan akademik lainnya;
- b. layanan kemahasiswaan berupa beasiswa, organisasi mahasiswa, surat rekomendasi kegiatan, bantuan administrasi kemahasiswaan dan lainnya;
- c. layanan keuangan berupa pembayaran UKT, verifikasi beasiswa, surat keterangan keuangan dan lainnya;
- d. layanan kerja sama berupa administrasi MoU, PKS, serta kerja sama eksternal;
- e. layanan informasi publik berupa permintaan data, klarifikasi informasi, dan layanan publik lainnya; dan
- f. layanan umum dan pengaduan berupa aspirasi masyarakat, laporan keluhan, tindak lanjut pengaduan.

Bagian Kedua
Layanan Kesehatan dan Disabilitas

Pasal 8

- (1) Layanan kesehatan dan disabilitas dilaksanakan oleh Koordinator Layanan Kesehatan dan Disabilitas di bawah koordinasi Ketua ULT.
- (2) Koordinator Layanan Kesehatan dan Disabilitas bertugas:
 - a. memberikan layanan administrasi terkait kebutuhan kesehatan mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan;
 - b. memfasilitasi layanan darurat kesehatan di kampus bekerja sama dengan klinik/rumah sakit mitra ITK;
 - c. melakukan koordinasi dengan unit terkait (Biro Akademik dan Umum, Kemahasiswaan, serta ULT) untuk penanganan kesehatan dan layanan disabilitas;
 - d. menerima, mendokumentasikan, dan menindaklanjuti laporan terkait masalah kesehatan dan kebutuhan khusus sivitas akademika ITK.
- (3) Koordinator Layanan Kesehatan dan Disabilitas berwenang:
 - a. mengajukan rekomendasi fasilitas kesehatan tambahan atau adaptasi layanan untuk penyandang disabilitas;
 - b. berkoordinasi dengan pihak eksternal (dinas kesehatan, rumah sakit, lembaga disabilitas) dalam rangka pemenuhan kebutuhan pengguna layanan; dan
 - c. memastikan bahwa standar layanan kesehatan dan disabilitas sesuai dengan regulasi nasional (UU No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas dan UU No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan).

Pasal 9

- (1) Layanan Kesehatan dan Disabilitas menyediakan layanan berupa:
 - a. memfasilitasi layanan kesehatan dan administrasi kesehatan bagi sivitas akademika;
 - b. layanan rujukan darurat ke fasilitas kesehatan mitra ITK;

- c. pendataan dan pemantauan kondisi kesehatan mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan apabila diperlukan; dan
- d. fasilitasi permohonan kebutuhan khusus mahasiswa penyandang disabilitas dalam kegiatan akademik maupun non-akademik.

Bagian Ketiga ALUR PELAYANAN

Pasal 10

Proses pelayanan di ULT dilakukan dengan tahapan sebagai berikut:

- (1) Pengguna Layanan mengajukan permohonan sesuai persyaratan unit kerja terkait.
- (2) Tim ULT (*Front Office*) memverifikasi persyaratan dan melakukan registrasi layanan apabila dokumen telah sesuai.
- (3) Unit Kerja Terkait (*Back Office*) memproses layanan berdasarkan kewenangannya.
- (4) Tim ULT (*Front Office*) menerima hasil layanan dari Back Office, kemudian menyerahkan kepada pengguna layanan.
- (5) Pengguna Layanan menerima produk layanan dan diwajibkan mengisi kuesioner survei kepuasan layanan.

Bagian Keempat STANDAR PELAYANAN

Pasal 11

- (1) Persyaratan pelayanan disesuaikan dengan ketentuan masing-masing unit kerja terkait.
- (2) Jangka waktu penyelesaian layanan mengikuti standar pelayanan unit kerja terkait.
- (3) Biaya atau tarif pelayanan ditetapkan gratis, kecuali ditentukan lain oleh peraturan perundang-undangan.
- (4) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan dilakukan melalui laman resmi ITK: s.itk.ac.id/lapor.

BAB VI
MONITORING DAN EVALUASI

Pasal 12

- (1) ULT wajib melaksanakan survei kepuasan pengguna setiap kali layanan selesai diberikan.
- (2) Hasil survei kepuasan dianalisis dan dilaporkan secara berkala kepada Rektor untuk perbaikan kualitas layanan.

BAB VII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 13

- (1) Hal-hal teknis mengenai mekanisme detail dan SOP pelayanan ditetapkan dengan Keputusan Rektor.
- (2) Peraturan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Balikpapan

Pada tanggal 3 September 2025

Plt. REKTOR INSTITUT TEKNOLOGI KALIMANTAN,



/s/ Ir. Khakim Ghozali, M.MT.

A handwritten signature in blue ink, located to the right of the printed name.