



KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS MULAWARMAN

NOMOR *2025* /DST/UN17/HK.02.03/2026

TENTANG

STANDAR PELAYANAN (SP) SIP (SEHARI INFORMASI PERSETUJUAN) PADA UNIT
LAYANAN TERPADU (ULT) UNIVERSITAS MULAWARMAN

REKTOR UNIVERSITAS MULAWARMAN,

- Menimbang :
- bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik di Universitas Mulawarman sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan dalam rangka mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak dalam memperoleh pelayanan perlu menetapkan Standar Pelayanan Pada Unit Layanan Terpadu (ULT) dan Maklumat Pelayanan Universitas Mulawarman;
 - bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik untuk menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan;
 - bahwa berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan;
 - bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c, perlu menetapkan Keputusan Rektor Universitas Mulawarman tentang Standar Pelayanan Publik (SP) Layanan Sehari Unit Layanan Terpadu (ULT) Universitas Mulawarman;

- Mengingat :
- Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
 - Undang-Undang RI Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara;
 - Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
 - Undang-Undang RI Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
 - Undang-Undang RI Nomor 20 tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara;

6. Peraturan Pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah RI Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
7. Peraturan Pemerintah RI Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
8. Peraturan Presiden RI Nomor 189 Tahun 2024 tentang Kementerian Pendidikan Tinggi, Sains dan Teknologi;
9. Keputusan Presiden RI Nomor 65 Tahun 1963 tentang Pendirian Universitas Mulawarman;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan;
11. Peraturan Menteri Pendidikan Tinggi, Sains dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2025 tentang Statuta Universitas Mulawarman;
12. Peraturan Menteri Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2025 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Mulawarman;
13. Peraturan Menteri Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi Nomor 39 Tahun 2025 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi;
14. Peraturan Menteri Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 2025 Tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Kementerian Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi;
15. Peraturan Menteri Pendidikan Tinggi, Sains dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2025 tentang Statuta Universitas Mulawarman
16. Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor 51/KMK.05/2009 tentang Penetapan Universitas Mulawarman sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
17. Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor 15/KMK.05/2021 tentang Penetapan Remunerasi Bagi Pejabat Pengelola, Dewan Pengawas dan Pegawai Badan Layanan Umum Universitas Mulawarman pada Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;
18. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset Dan Teknologi RI Nomor 65148/MPK.A/KP.06.02/2022 Tentang Pengangkatan Rektor Universitas Mulawarman Periode Tahun 2022-2026;

19. Peraturan Rektor Universitas Mulawarman Nomor 7 Tahun 2021 tentang Tata Naskah Dinas di lingkungan Universitas Mulawarman
20. Peraturan Rektor Universitas Mulawarman Nomor 5 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Pendidikan dan Pengajaran, Penelitian, dan Pengabdian Kepada Masyarakat Berbasis kampus Merdeka dan Merdeka Belajar;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS MULAWARMAN TENTANG STANDAR PELAYANAN (SP) SIP (SEHARI INFORMASI PERSETUJUAN) PADA UNIT LAYANAN TERPADU (ULT) UNIVERSITAS MULAWARMAN.
- KESATU : Standar Pelayanan (SP) dan (Sehari Informasi Persetujuan) pada Unit Layanan Terpadu (ULT) Universitas Mulawarman sebagaimana terdapat pada lampiran yang tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum kesatu keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Samarinda
Pada tanggal 1 Juni 2026



REKTOR,

Prof. Dr. Ir. H. Abdunnur. M.Si., IPU., ASEN Eng. A
NIP. 196703081992031001

LAMPIRAN 1
KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS MULAWARMAN
NOMOR 2025 DST/UN17/HK.02.03/2026
TANGGAL 1 JUNI 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN (SP) SIP (SEHARI INFORMASI
PERSETUJUAN) PADA UNIT LAYANAN TERPADU (ULT)
UNIVERSITAS MULAWARMAN

STANDAR PELAYANAN INFORMASI
DI UNIT LAYANAN TERPADU UNIVERSITAS MULAWARMAN

1 Standar Pelayanan Informasi Registrasi Mahasiswa Baru
A. Service Deliver

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Menghubungi Via CallCentre ULT/ Mengcreate tiket di e-ULT
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Layanan Offline ALUR PELAYANAN OFFLINE <pre>graph LR; A[Pemohon] --> B[Pemohon mengisi petiugas kepuasan]; B --> C[Pemohon menerima an unjukan]; C --> D[Pemohon melakukan an unjukan di petiugas]; D --> E[Pemohon mengisi survei kepuasan]; E --> F[Pemohon menuju front office sesuai kebutuhan layanan]; F --> G[Pemohon pulang];</pre> The flowchart illustrates the offline service process. It begins with 'Pemohon' (Applicant) represented by a bus icon. The process follows a sequence of steps: 'Pemohon mengisi petiugas kepuasan' (Applicant fills out a satisfaction form), 'Pemohon menerima an unjukan' (Applicant receives a service), 'Pemohon melakukan an unjukan di petiugas' (Applicant performs a service at the counter), 'Pemohon mengisi survei kepuasan' (Applicant fills out a satisfaction survey), 'Pemohon menuju front office sesuai kebutuhan layanan' (Applicant goes to the front office according to service needs), and finally 'Pemohon pulang' (Applicant goes home) represented by a house icon. Arrows indicate the flow from left to right, with a curved arrow connecting the final step back to the beginning. Layanan Online

		ALUR PELAYANAN ONLINE Pemohon membuat tiket → Pemohon mengisi form dan mengupload berkas → Pemohon mendapatkan no. tiket melalui email → Pemohon memperoleh informasi melalui tracking aplikasi → Pemohon mengisi survey kepuasan melalui sistem → Pemohon memperoleh informasi pelayanan melalui email → Proses selesai, pemohon mengisi indeks kepuasan
3.	Jangka waktu pelayanan	1 Hari Kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak di pungut biaya
5.	Produk pelayanan	Informasi registrasi mahasiswa baru
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Unit Layanan Terpadu Alamat: Gedung MPK Lantai 1 Jl. Kuaro Gn. Kelua, Kec. Samarinda Ulu, Kota Samarinda, Kalimantan Timur 75242 1. Telepon : 081250099949 2. E-mail : ult@unmul.ac.id 3. Website : ult.unmul.ac.id 4. Aplikasi : eult.unmul.ac.id 5. SMS/Whatsap : 081250099949 6. Instagram : ULTUNMUL 7. LAPOR : https://www.lapor.go.id/

REKTOR UNIVERSITAS MULAWARMAN,



Prof. Dr. Ir. H. Abdunnur, M.Si., IPU., ASEAN Eng.
NIP. 196703081992031001

LAMPIRAN II
 KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS MULAWARMAN
 NOMOR 2025 /DST/UN17/HK.02.03/2026
 TANGGAL 1 JUNI 2026
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN (SP) SIP (SEHARI INFORMASI
 PERSETUJUAN) PADA UNIT LAYANAN TERPADU (ULT)
 UNIVERSITAS MULAWARMAN

STANDAR PELAYANAN INFORMASI
 DI UNIT LAYANAN TERPADU UNIVERSITAS MULAWARMAN

2. Standar Pelayanan Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru
 A. Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Menghubungi Via CallCentre ULT/ Mengcreate tiket di e-ULT
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Layanan Offline ALUR PELAYANAN OFFLINE <pre> graph LR A[Pemohon] --> B[Pemohon menuju petugas resepsionis] B --> C[Pemohon menerima no. antrian] C --> D[Pemohon menunggu di area tunggu] D --> E[Pemohon menuju front office sesuai kebutuhan layanan] E --> F[Pemohon mengisi survei kepuasan] F --> G[Pemohon pulang] </pre> Layanan Online

		ALUR PELAYANAN ONLINE
3.	Jangka waktu pelayanan	1 Hari Kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak di pungut biaya
5.	Produk pelayanan	Informasi Penerimaan mahasiswa baru
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Unit Layanan Terpadu Alamat: Gedung MPK Lantai 1 Jl. Kuaro Gn. Kelua, Kec. Samarinda Ulu, Kota Samarinda, Kalimantan Timur 75242 1. Telephone : 081250099949 2. E-mail : ult@unmul.ac.id 3. Website : ult.unmul.ac.id 4. Aplikasi : eult.unmul.ac.id 5. SMS/Whatsap : 081250099949 6. Instagram : ULTUNMUL 7. LAPOR : https://www.lapor.go.id/

B. Manufacturing

NO.	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun

		2012 tentang Pendidikan Tinggi; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 7. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 9 Tahun 2015 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Universitas Mulawarman; 8. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik Di Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi; 9. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 75 Tahun 2016 tentang Layanan Informasi Publik Di Lingkungan Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi; 10. Keputusan Rektor Universitas Mulawarman Nomor: 1282/SK/2020 tentang Pembentukan Unit Layanan Terpadu (ULT) Universitas Mulawarman.
8.	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang tunggu/ruang pelayanan dilengkapi AC 2. Meja kursi dan alat tulis kantor 3. Jaringan internet dan wifi 4. Mesin nomor antrian dan display antrian 5. Video wall menampilkan video profil dan tutorial aplikasi online 6. Akses disabilitas meliputi kursi roda, akses jalan/ramp, parkir khusus baik roda dua maupun roda empat dan toilet khusus disabilitas. 7. Ruang laktasi/ruang menyusui/nursery care 8. Arena bermain anak 9. Pojok baca 10. Pojok internet untuk customer dilengkapi printer 11. Kotak P3K 12. Musholla 13. CCTV 14. Komputer dan Printer 15. Device berupa HP Call Center 16. Dispenser dan Warmer Coffee + Tea 17. Tempat cuci tangan, pengatur suhu dan hand sanitizer

		18. Kotak saran 19. Alat pemadam kebakaran (APAR) 20. Kulkas 21. Kantin kejujuran 22. Meja charging 23. Welcoming drink teh dan kopi 24. Air mineral dan permen free 25. Toilet pria dan wanita terpisah 26. Meja layanan khusus disabilitas 27. Meja layanan khusus pengaduan 28. Jalur Evakuasi beserta titik kumpul
9.	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, integritas yang tinggi, menguasai bahasa asing dan mampu bekerja di bawah tekanan; 2. SDM yang dimiliki mampu mengoperasikan Komputer dan memahami aplikasi komputer; 3. SDM yang memiliki pemahaman tentang pelayanan informasi publik.
10.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan atasan langsung; 2. Dilakukan sistem pengawasan internal dan pengawasan fungsional oleh pimpinan. 3. Dilaksanakan secara berkelanjutan. 4. Konsisten dalam pemberian teguran dan sanksi.
11.	Jumlah Pelaksana	1. Customer Service 1 orang. 2. Front Office 5 orang. 3. Petugas Pengaduan 1 orang. 4. Petugas Loker Pengambilan 1 orang 5. Satuan Pengamanan 1 orang.
12.	Jaminan Pelayanan	1. Layanan diberikan secara transparan, terbuka dan tepat waktu. 2. Pelayanan diberikan sesuai standar pelayanan. 3. Keramahan dan Solutif.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Jaminan keselamatan dan kerahasiaan data; 2. Jaminan tidak dilakukan penyalahgunaan data; 3. Jaminan keakuratan data dan Jaminan keselamatan pemohon (tersedia petugas keamanan).
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi 1 Bulan sekali untuk laporan bulanan pelayanan pada unit kerja ULT 2. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja

		pelayanan. 3. Evaluasi Masukan dari pengguna layanan melalui tersedianya kotak kepuasan pelanggan, lembaran kuesioner dan sarana digital layar sentuh
--	--	---



REKTOR UNIVERSITAS MULAWARMAN,

Dr. Ir. H. Abdunnur, M.Si., IPU., ASEAN Eng. f
NIP. 196703081992031001

LAMPIRAN III
KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS MULAWARMAN
NOMOR 2025 /DST/UN17/HK.02.03/2026
TANGGAL 1 JUNI 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN (SP) SIP (SEHARI INFORMASI
PERSETUJUAN) PADA UNIT LAYANAN TERPADU (ULT)
UNIVERSITAS MULAWARMAN

STANDAR PELAYANAN INFORMASI
DI UNIT LAYANAN TERPADU UNIVERSITAS MULAWARMAN

3. Standar Pelayanan Informasi Layanan Pendaftaran Wisuda
A. Service Delivery

NO .	KOMPONE N	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Menghubungi Via CallCentre ULT/ Mengcreate tiket di e-ULT
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Layanan Offline: ALUR PELAYANAN OFFLINE <pre>graph LR; A[Pemohon] --> B[Pemohon menuju petugas resepsionis]; B --> C[Pemohon menerima no antrian]; C --> D[Pemohon menunggu di area tunggu]; D --> E[Pemohon menuju front office sesuai kebutuhan layanan]; E --> F[Pemohon mengisi survei kepuasan]; F --> G[Pemohon pulang];</pre> Layanan Online

		ALUR PELAYANAN ONLINE Pemohon membuat tiket → Pemohon mengisi form dan mengupload berkas → Pemohon mendapatkan no. tiket melalui email → Pemohon memperoleh informasi melalui tracking aplikasi Pemohon mengisi survey kepuasan melalui sistem ← Pemohon memperoleh informasi pelayanan melalui email ← Proses selesai, pemohon mengisi indeks kepuasan
3.	Jangka waktu pelayanan	1 Hari Kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak di pungut biaya
5.	Produk pelayanan	Informasi Layanan Pendaftaran Wisuda
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Unit Layanan Terpadu Alamat: Gedung MPK Lantai 1 Jl. Kuaro Gn. Kelua, Kec. Samarinda Ulu, Kota Samarinda, Kalimantan Timur 75242 1. Telepon : 081250099949 2. E-mail : ult@unmul.ac.id 3. Website : ult.unmul.ac.id 4. Aplikasi : eult.unmul.ac.id 5. SMS/Whatsap : 081250099949 6. Instagram : ULTUNMUL 7. LAPOR : https://www.lapor.go.id/

B. Manufacturing

NO.	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;

		5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 7. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 9 Tahun 2015 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Universitas Mulawarman; 8. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik Di Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi; 9. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 75 Tahun 2016 tentang Layanan Informasi Publik Di Lingkungan Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi. 10. Keputusan Rektor Universitas Mulawarman Nomor : 1282/SK/2020 tentang Pembentukan Unit Layanan Terpadu (ULT) Universitas Mulawarman
8.	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang tunggu/ruang pelayanan dilengkapi AC 2. Meja kursi dan alat tulis kantor 3. Jaringan internet dan wifi 4. Mesin nomor antrian dan display antrian 5. Video wall menampilkan video profil dan tutorial aplikasi online 6. Akses disabilitas meliputi kursi roda, akses jalan/ramp, parkir khusus baik roda dua maupun roda empat dan toilet khusus disabilitas. 7. Ruang laktasi/ruang menyusui/nursery care 8. Arena bermain anak 9. Pojok baca 10. Pojok internet untuk customer dilengkapi printer 11. Kotak P3K 12. Musholla 13. CCTV 14. Komputer dan Printer 15. Device berupa HP Call Center 16. Dispenser dan Warmer Coffee + Tea 17. Tempat cuci tangan, pengatur suhu dan hand sanitizer 18. Kotak saran

		19. Alat pemadam kebakaran (APAR) 20. Kulkas 21. Kantin kejujuran 22. Meja charging 23. Welcoming drink teh dan kopi 24. Air mineral dan permen free 25. Toilet pria dan wanita terpisah 26. Meja layanan khusus disabilitas 27. Meja layanan khusus pengaduan 28. Jalur Evakuasi beserta titik kumpul
9.	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, integritas yang tinggi, menguasai bahasa asing dan mampu bekerja di bawah tekanan; 2. SDM yang dimiliki mampu mengoperasikan 3. Komputer dan memahami aplikasi komputer 4. SDM yang memiliki pemahaman tentang pelayanan informasi publik.
10.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan atasan langsung; 2. Dilakukan sistem pengawasan internal dan pengawasan fungsional oleh pimpinan. 3. Dilaksanakan secara berkelanjutan. 4. Konsisten dalam pemberian teguran dan sanksi.
11.	Jumlah Pelaksana	1. Customer Service 1 orang. 2. Front Office 8 orang. 3. Petugas Pengaduan 1 orang. 4. Petugas Loker Pengambilan 1 orang 5. Satuan Pengamanan 1 orang.
12.	Jaminan Pelayanan	1. Layanan diberikan secara transparan, terbuka dan tepat waktu. 2. Pelayanan diberikan sesuai standar pelayanan. 3. Keramahan dan Solutif.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Jaminan keselamatan dan kerahasiaan data; 2. Jaminan tidak dilakukan penyalahgunaan data; 3. Jaminan keakuratan data dan Jaminan keselamatan pemohon (tersedia petugas keamanan).
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi 1 Bulan sekali untuk laporan bulanan pelayanan pada unit kerja ULT 2. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan

		untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. 3. Evaluasi Masukan dari pengguna layanan melalui tersedianya kotak kepuasan pelanggan, lembaran kuesioner dan sarana digital layar sentuh
--	--	--



REKTOR UNIVERSITAS MULAWARMAN,

[Handwritten signature]

REKTOR Dr. Ir. H. Abdunnur, M.Si., IPU., ASEAN Eng. f
NIP 196703081992031001

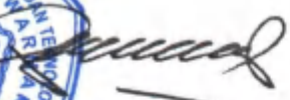
LAMPIRAN IV
KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS MULAWARMAN
NOMOR 2025 /DST/UN17/HK.02.03/2026
TANGGAL 1 JUNI 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN (SP) SIP (SEHARI INFORMASI
PERSETUJUAN) PADA UNIT LAYANAN TERPADU (ULT)
UNIVERSITAS MULAWARMAN

STANDAR PELAYANAN INFORMASI
DI UNIT LAYANAN TERPADU UNIVERSITAS MULAWARMAN

4. Standar Pelayanan Informasi Pembuatan KTM
A. Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Menghubungi Via Call Centre ULT/ Mengcreate Tiket Di eult.unmul.ac.id
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Layanan Offline ALUR PELAYANAN OFFLINE <pre>graph LR; A[Pemohon] --> B[Pemohon menuju petugas resepsionis]; B --> C[Pemohon menerima no. antrian]; C --> D[Pemohon menunggu antrian di panggung]; D --> E[Pemohon mengisi form]; E --> F[Pemohon mengisi front office sesuai kebutuhan layanan]; F --> G[Pemohon pulang];</pre>

		ALUR PELAYANAN ONLINE Pemohon membuat tiket → Pemohon mengisi form dan mengupload berkas → Pemohon mendapatkan no. tiket melalui email → Pemohon mengecek informasi melalui tracking aplikasi → Proses selesai, pemohon mengisi indeks kepuasan → Pemohon memperoleh informasi pelayanan melalui email → Pemohon mengisi survey kepuasan melalui sistem
3.	Jangka waktu pelayanan	1 hari kerja
4.	Biaya atau tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Informmasi pembuatan KTM
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Unit Layanan Terpadu Alamat: Gedung MPK Lantai 1 Jl. Kuaro Gn. Kelua, Kec. Samarinda Ulu, Kota Samarinda, Kalimantan Timur 75242 1. Telepon : 081250099949 2. E-mail : ult@unmul.ac.id 3. Website : ult.unmul.ac.id 4. Aplikasi : eult.unmul.ac.id 5. SMS/Whatsap : 081250099949 6. Instagram : ULTUNMUL 7. LAPOR : https://www.lapor.go.id/


 REKTOR UNIVERSITAS MULAWARMAN,

 REKTOR. Dr. Ir. H. Abdunnur, M.Si., IPU., ASEAN Eng.
 NIP. 196703081992031001

LAMPIRAN V
KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS MULAWARMAN
NOMOR 2025 /DST/UN17/HK.02.03/2026
TANGGAL 1 JUNI 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN (SP) SIP (SEHARI INFORMASI
PERSETUJUAN) PADA UNIT LAYANAN TERPADU (ULT)
UNIVERSITAS MULAWARMAN

STANDAR PELAYANAN INFORMASI
DI UNIT LAYANAN TERPADU UNIVERSITAS MULAWARMAN

5. Standar Pelayanan Informasi Pengambilan Surat Keterangan UKT KIP-K
(Bidikmisi)

A. Service Delivery

NO .	KOMPONE N	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Via Call Centre ULT/ Mengcreate tiket di e-ULT
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Layanan Offline ALUR PELAYANAN OFFLINE <pre>graph LR; A[Pemohon] --> B[Pemohon menuju petugas resepsionis]; B --> C[Pemohon menerima no. antrian]; C --> D[Pemohon menunggu no. antrian di panggung]; D --> E[Pemohon menuju front office sesuai kebutuhan layanan]; E --> F[Pemohon mengisi survei kepuasan]; F --> G[Pemohon pulang];</pre> Layanan Online

		ALUR PELAYANAN ONLINE <pre> graph LR A[Pemohon membuat tiket] --> B[Pemohon mengisi form dan mengupload berkas] B --> C[Pemohon mendapatkan no. tiket melalui email] C --> D[Pemohon memperoleh informasi melalui tracking aplikasi] D --> E[Pemohon mengisi survey kepuasan melalui sistem] E --> F[Pemohon memperoleh informasi pelayanan melalui email] F --> G[Proses selesai, pemohon mengisi indeks kepuasan] </pre>
3.	Jangka waktu pelayanan	1 hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak di pungut biaya
5.	Produk Layanan	Informasi Pengambilan Surat Keterangan UKT KIP-K (Bidikmisi)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Unit Layanan Terpadu Alamat: Gedung MPK Lantai 1 Jl. Kuaro Gn. Kelua, Kec. Samarinda Ulu, Kota Samarinda, Kalimantan Timur 75242 1. Telepon : 081250099949 2. E-mail : ult @unmul.ac.id 3. Website : ult.unmul.ac.id 4. Aplikasi : eult.unmul.ac.id 5. SMS/Whatsap : 081250099949 6. Instagram : ULTUNMUL 7. LAPOR : https://www.lapor.go.id/

A. Manufacturing

NO.	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

		tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 7. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 9 Tahun 2015 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Universitas Mulawarman; 8. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik Di Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi; 9. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 75 Tahun 2016 tentang Layanan Informasi Publik Di Lingkungan Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi. 10. Keputusan Rektor Universitas Mulawarman Nomor : 1282/SK/2020 tentang Pembentukan Unit Layanan Terpadu (ULT) Universitas Mulawarman
8.	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang tunggu/ruang pelayanan dilengkapi AC 2. Meja kursi dan alat tulis kantor 3. Jaringan internet dan wifi 4. Mesin nomor antrian dan display antrian 5. Video wall menampilkan video profil dan tutorial aplikasi online 6. Akses disabilitas meliputi kursi roda, akses jalan/ramp, parkir khusus baik roda dua maupun roda empat dan toilet khusus disabilitas. 7. Ruang laktasi/ruang menyusui/nursery care 8. Arena bermain anak 9. Pojok baca 10. Pojok internet untuk customer dilengkapi printer 11. Kotak P3K 12. Musholla 13. CCTV 14. Komputer dan Printer 15. Device berupa HP Call Center

		16. Dispenser dan Warmer Coffee + Tea 17. Tempat cuci tangan, pengatur suhu dan hand sanitizer 18. Kotak saran 19. Alat pemadam kebakaran (APAR) 20. Kulkas 21. Kantin kejujuran 22. Meja charging 23. Welcoming drink teh dan kopi 24. Air mineral dan permen free 25. Toilet pria dan wanita terpisah 26. Meja layanan khusus disabilitas 27. Meja layanan khusus pengaduan 28. Jalur Evakuasi beserta titik kumpul
9.	Kompetensi Pelaksanaan	1. SDM yang memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, integritas yang tinggi, menguasai bahasa asing dan mampu bekerja di bawah tekanan; 2. SDM yang dimiliki mampu mengoperasikan komputer dan memahami aplikasi komputer 3. SDM yang memiliki pemahaman tentang pelayanan informasi publik.
10.	PPengawasan Internal	1. Pengawasan atasan langsung; 2. Dilakukan sistem pengawasan internal dan pengawasan fungsional oleh pimpinan. 3. Dilaksanakan secara berkelanjutan. 4. Konsisten dalam pemberian teguran dan sanksi.
11.	Jumlah Pelaksana	1. Customer Service 1 orang. 2. Front Office 5 orang. 3. Petugas Pengaduan 1 orang. 4. Petugas Loker Pengambilan 1 orang 5. Satuan Pengamanan 1 orang.
12.	Jaminan Pelayanan	1. Layanan diberikan secara transparan, terbuka dan tepat waktu. 2. Pelayanan diberikan sesuai standar pelayanan. 3. Keramahan dan Solutif.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Jaminan keselamatan dan kerahasiaan data; 2. Jaminan tidak dilakukan penyalahgunaan data; 3. Jaminan keakuratan data dan Jaminan keselamatan pemohon (tersedia petugas keamanan).
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi 1 Bulan sekali untuk laporan bulanan pelayanan pada unit kerja ULT 2. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam

		satu tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. 3. Evaluasi Masukan dari pengguna layanan melalui tersedianya kotak kepuasan pelanggan, lembaran kuesioner dan sarana digital layar sentuh
--	--	--



REKTOR UNIVERSITAS MULAWARMAN,

[Handwritten signature]

Dr. Ir. H. Abdunnur, M.Si., IPU., ASEAN Eng. *[Handwritten mark]*
NIP 196703081992031001

LAMPIRAN VI
KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS MULAWARMAN
NOMOR 2025 /DST/UN17/HK.02.03/2026
TANGGAL 1 JUNI 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN (SP) SIP (SEHARI INFORMASI
PERSETUJUAN) PADA UNIT LAYANAN TERPADU (ULT)
UNIVERSITAS MULAWARMAN

STANDAR PELAYANAN INFORMASI
DI UNIT LAYANAN TERPADU UNIVERSITAS MULAWARMAN

6. Informasi Kalender Akademik

A. Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Menghubungi Via Call Centre ULT/ Mengcreate Tiket Di eult.unmul.ac.id
2.	Sistem mekanisme, dan prosedur	Layanan Offline ALUR PELAYANAN OFFLINE <pre>graph LR; A[Pemohon] --> B[Pemohon menuju petugas resepsionis]; B --> C[Pemohon menerima no. antrian]; C --> D[Pemohon menunggu di antrian di panggil]; D --> E[Pemohon menuju front office sesuai kebutuhan layanan]; E --> F[Pemohon mengisi survei kepuasan]; F --> G[Pemohon pulang];</pre> Layanan Online

		ALUR PELAYANAN ONLINE <pre> graph LR A[Pemohon membuat tiket] --> B[Pemohon mengisi form dan mengupload berkas] B --> C[Pemohon mendapatkan tiket melalui email] C --> D[Pemohon memperoleh informasi melalui tracking aplikasi] D --> E[Proses selesai, pemohon mengisi indeks kepuasan] E --> F[Pemohon memperoleh informasi pelayanan melalui email] F --> G[Pemohon mengisi survey kepuasan melalui sistem] </pre>
3.	Jangka waktu pelayanan	1 hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak di pungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Informasi kalender akademik
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Unit Layanan Terpadu Alamat: Gedung MPK Lantai 1 Jl. Kuaro Gn. Kelua, Kec. Samarinda Ulu, Kota Samarinda, Kalimantan Timur 75242 1. Telepon : 081250099949 2. E-mail : ult@unmul.ac.id 3. Website : ult.unmul.ac.id 4. Aplikasi : cult.unmul.ac.id 5. SMS/Whatsap : 081250099949 6. Instagram : ULTUNMUL 7. LAPOR : https://www.lapor.go.id/

B. Manufacturing

NO.	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 7. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 9 Tahun 2015 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Universitas Mulawarman; 8. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik Di Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi; 9. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 75 Tahun 2016 tentang Layanan Informasi Publik Di Lingkungan Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi. 10. Keputusan Rektor Universitas Mulawarman Nomor : 1282/SK/2020 tentang Pembentukan Unit Layanan Terpadu (ULT) Universitas Mulawarman
8.	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang tunggu/ruang pelayanan dilengkapi AC 2. Meja kursi dan alat tulis kantor 3. Jaringan internet dan wifi 4. Mesin nomor antrian dan display antrian 5. Video wall menampilkan video profil dan tutorial aplikasi online 6. Akses disabilitas meliputi kursi roda, akses jalan/ramp, parkir khusus baik roda dua maupun roda empat dan toilet khusus disabilitas. 7. Ruang laktasi/ruang menyusui/nursery care 8. Arena bermain anak 9. Pojok baca

		10. Pojok internet untuk customer dilengkapi printer 11. Kotak P3K 12. Musholla 13. CCTV 14. Komputer dan Printer 15. Device berupa HP Call Center 16. Dispenser dan Warmer Coffee + Tea 17. Tempat cuci tangan, pengatur suhu dan hand sanitizer 18. Kotak saran 19. Alat pemadam kebakaran (APAR) 20. Kulkas 21. Kantin kejujuran 22. Meja charging, Disfuiser 23. Welcoming drink teh dan kopi 24. Air mineral dan permen free 25. Toilet pria dan wanita terpisah 26. Meja layanan khusus disabilitas 27. Meja layanan khusus pengaduan 28. Jalur Evakuasi beserta titik kumpul
9.	Kompetensi pelaksana	1. SDM yang memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, integritas yang tinggi, menguasai bahasa asing dan mampu bekerja di bawah tekanan; 2. SDM yang dimiliki mampu mengoperasikan komputer dan memahami aplikasi komputer 3. SDM yang memiliki pemahaman tentang pelayanan informasi publik.
10.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan atasan langsung; 2. Dilakukan sistem pengawasan internal dan pengawasan fungsional oleh pimpinan. 3. Dilaksanakan secara berkelanjutan. 4. Konsisten dalam pemberian teguran dan sanksi.
11.	Jumlah Pelaksana	1. Customer Service 1 orang. 2. Front Office 5 orang. 3. Petugas Pengaduan 1 orang. 4. Petugas Locket Pengambilan 1 orang 5. Satuan Pengamanan 1 orang.
12.	Jaminan Pelayanan	1. Layanan diberikan secara transparan, terbuka dan tepat waktu. 2. Pelayanan diberikan sesuai standar pelayanan. 3. Keramahan dan Solutif.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Jaminan keselamatan dan kerahasiaan data; 2. Jaminan tidak dilakukan penyalahgunaan data; 3. Jaminan keakuratan data dan Jaminan keselamatan pemohon (tersedia petugas keamanan).

14.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi 1 Bulan sekali untuk laporan bulanan pelayanan pada unit kerja ULT 2. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. 3. Evaluasi Masukan dari pengguna layanan melalui tersedianya kotak kepuasan pelanggan, lembaran kuesioner dan sarana digital layar sentuh
-----	----------------------------	---



REKTOR UNIVERSITAS MULAWARMAN,

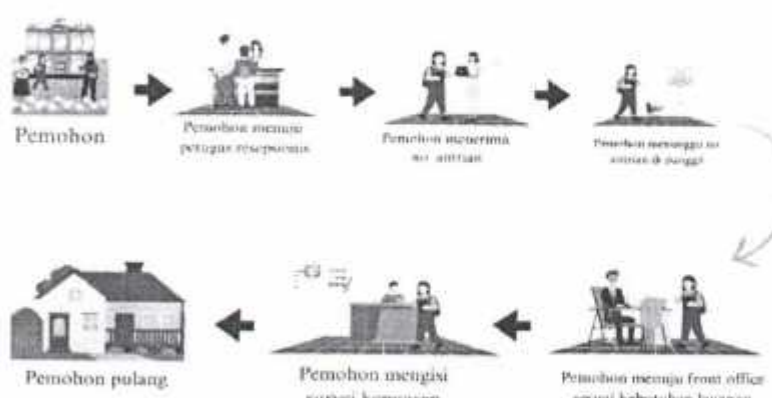
Dr. Ir. H. Abdunnur, M.Si., IPU., ASEAN Eng.
NIP. 196703081992031001

LAMPIRAN VII
KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS MULAWARMAN
NOMOR 2025/DST/UN17/HK.02.03/2026
TANGGAL 1 JUNI 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN (SP) SIP (SEHARI INFORMASI
PERSETUJUAN) PADA UNIT LAYANAN TERPADU (ULT)
UNIVERSITAS MULAWARMAN

STANDAR PELAYANAN INFORMASI
DI UNIT LAYANAN TERPADU UNIVERSITAS MULAWARMAN

7. Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru

A. Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Menghubungi Via Call Center ULT/ Mengcreate tiket di e-ULT
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Layanan Offline ALUR PELAYANAN OFFLINE <pre>graph LR; A[Pemohon] --> B[Pemohon menuju petugas resepsionis]; B --> C[Pemohon menerima no antrian]; C --> D[Pemohon menunggu di antrian di ruang]; D --> E[Pemohon mengisi front office sesuai kebutuhan layanan]; E --> F[Pemohon mengisi survei kepuasan]; F --> G[Pemohon pulang];</pre> Layanan Online

		ALUR PELAYANAN ONLINE
3.	Jangka waktu pelayanan	1 hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak di pungut biaya
5.	Produk pelayanan	Informasi penerimaan mahasiswa baru
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Unit Layanan Terpadu Alamat: Gedung MPK Lantai 1 Jl. Kuaro Gn. Kelua, Kec. Samarinda Ulu, Kota Samarinda, Kalimantan Timur 75242 1. Telepon : 081250099949 2. E-mail : ult @unmul.ac.id 3. Website : ult.unmul.ac.id 4. Aplikasi : eult.unmul.ac.id 5. SMS/Whatsap : 081250099949 6. Instagram : ULTUNMUL 7. LAPOR : https://www.lapor.go.id/

B. Manufacturing

NO.	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan

		Perguruan Tinggi; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; - Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 9 Tahun 2015 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Universitas Mulawarman; - Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik Di Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi; - Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 75 Tahun 2016 tentang Layanan Informasi Publik Di Lingkungan Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi. - Keputusan Rektor Universitas Mulawarman Nomor : 1282/SK/2020 tentang Pembentukan Unit Layanan Terpadu (ULT) Universitas Mulawarman
8.	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	- Ruang tunggu/ruang pelayanan dilengkapi AC - Meja kursi dan alat tulis kantor - Jaringan internet dan wifi - Mesin nomor antrian dan display antrian - Video wall menampilkan video profil dan tutorial aplikasi online - Akses disabilitas meliputi kursi roda, akses jalan/ramp, parkir khusus baik roda dua maupun roda empat dan toilet khusus disabilitas. - Ruang laktasi/ruang menyusui/nursery care - Arena bermain anak - Pojok baca - Pojok internet untuk customer dilengkapi printer - Kotak P3K - Musholla - CCTV - Komputer dan Printer - Device berupa HP Call Center - Dispenser dan Warmer Coffee + Tea - Tempat cuci tangan, pengatur suhu dan hand sanitizer - Kotak saran - Alat pemadam kebakaran (APAR) - Kulkas - Kantin kejujuran - Meja charging, Disfuiser - Welcoming drink teh dan kopi - Air mineral dan permen free - Toilet pria dan wanita terpisah - Meja layanan khusus disabilitas - Meja layanan khusus pengaduan - Jalur Evakuasi beserta titik kumpul
9.	Kompetensi Pelaksana	- SDM yang memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, integritas yang tinggi, menguasai bahasa asing dan mampu bekerja di bawah tekanan; - SDM yang dimiliki mampu mengoperasikan komputer

		dan memahami aplikasi komputer 3. SDM yang memiliki pemahaman tentang pelayanan informasi publik.
10.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan atasan langsung; 2. Dilakukan sistem pengawasan internal dan pengawasan fungsional oleh pimpinan. 3. Dilaksanakan secara berkelanjutan. 4. Konsisten dalam pemberian teguran dan sanksi.
11.	Jumlah Pelaksana	1. Customer Service 1 orang. 2. Front Office 8 orang. 3. Petugas Pengaduan 1 orang. 4. Petugas Loker Pengambilan 1 orang 5. Satuan Pengamanan 1 orang.
12.	Jaminan Pelayanan	1. Layanan diberikan secara transparan, terbuka dan tepat waktu. 2. Pelayanan diberikan sesuai standar pelayanan. 3. Keramahan dan Solutif.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Jaminan keselamatan dan kerahasiaan data; 2. Jaminan tidak dilakukan penyalahgunaan data; 3. Jaminan keakuratan data dan Jaminan keselamatan pemohon (tersedia petugas keamanan).
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi 1 Bulan sekali untuk laporan bulanan pelayanan pada unit kerja ULT 2. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. 3. Evaluasi Masukan dari pengguna layanan melalui tersedianya kotak kepuasan pelanggan, lembaran kuesioner dan sarana digital layar sentuh



REKTOR UNIVERSITAS MULAWARMAN,

REKTOR Dr. Ir. H. Abdunnur, M.Si., IPU., ASEAN Eng. |
NIP 196703081992031001

LAMPIRAN VIII
KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS MULAWARMAN
NOMOR 2025 /DST/UN17/HK.02.03/2026
TANGGAL 1 JUNI 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN (SP) SIP (SEHARI INFORMASI
PERSETUJUAN) PADA UNIT LAYANAN TERPADU (ULT)
UNIVERSITAS MULAWARMAN

STANDAR PELAYANAN INFORMASI
DI UNIT LAYANAN TERPADU UNIVERSITAS MULAWARMAN

8. Informasi Tentang UKT

A. Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Menghubungi Via Call Centre ULT/ Meng Create tiket Di cult.unmul.ac.id
2.	Sistem mekanisme, dan prosedur	Layanan Offline ALUR PELAYANAN OFFLINE <pre>graph LR; A[Pemohon] --> B[Pemohon menemui petugas resepsionis]; B --> C[Pemohon menerima no. antrian]; C --> D[Pemohon menunggu no. antrian di panggil]; D --> E[Pemohon menuju front office sesuai kebutuhan layanan]; E --> F[Pemohon mengisi survei kepuasan]; F --> G[Pemohon pulang];</pre> Layanan Online

		ALUR PELAYANAN ONLINE
3.	Jangka waktu Pelayanan	1 hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak di pungut biaya
5.	Produk pelayanan	Informasi tentang UKT
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Unit Layanan Terpadu Alamat: Gedung MPK Lantai 1 Jl. Kuaro Gn. Kelua, Kec. Samarinda Ulu, Kota Samarinda, Kalimantan Timur 75242 1. Telepon : 081250099949 2. E-mail : ult@unmul.ac.id 3. Website : ult.unmul.ac.id 4. Aplikasi : eult.unmul.ac.id 5. SMS/Whatsap : 081250099949 6. Instagram : ULTUNMUL 7. LAPOR : https://www.lapor.go.id/

B. Manufacturing

NO.	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan

		Perguruan Tinggi; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; - Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 9 Tahun 2015 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Universitas Mulawarman; - Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik Di Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi; - Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 75 Tahun 2016 tentang Layanan Informasi Publik Di Lingkungan Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi. - Keputusan Rektor Universitas Mulawarman Nomor : 1282/SK/2020 tentang Pembentukan Unit Layanan Terpadu (ULT) Universitas Mulawarman
8.	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	- Ruang tunggu/ruang pelayanan dilengkapi AC - Meja kursi dan alat tulis kantor - Jaringan internet dan wifi - Mesin nomor antrian dan display antrian - Video wall menampilkan video profil dan tutorial aplikasi online - Akses disabilitas meliputi kursi roda, akses jalan/ramp, parkir khusus baik roda dua maupun roda empat dan toilet khusus disabilitas. - Ruang laktasi/ruang menyusui/nursery care - Arena bermain anak - Pojok baca - Pojok internet untuk customer dilengkapi printer - Kotak P3K - Musholla - CCTV - Komputer dan Printer - Device berupa HP Call Center - Dispenser dan Warmer Coffee + Tea - Tempat cuci tangan, pengatur suhu dan hand sanitizer - Kotak saran - Alat pemadam kebakaran (APAR) - Kulkas - Kantin kejujuran - Meja charging, Disfuiser - Welcoming drink teh dan kopi - Air mineral dan permen free - Toilet pria dan wanita terpisah - Meja layanan khusus disabilitas - Meja layanan khusus pengaduan - Jalur Evakuasi beserta titik kumpul
9.	Kompetensi Pelaksana	- SDM yang memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, integritas yang tinggi, menguasai bahasa asing dan mampu bekerja di bawah tekanan; - SDM yang dimiliki mampu mengoperasikan komputer

		asing dan mampu bekerja di bawah tekanan; - SDM yang dimiliki mampu mengoperasikan komputer dan memahami aplikasi komputer - SDM yang memiliki pemahaman tentang pelayanan informasi publik.
10.	Pengawasan Internal	- Pengawasan atasan langsung; - Dilakukan sistem pengawasan internal dan pengawasan fungsional oleh pimpinan. - Dilaksanakan secara berkelanjutan. - Konsisten dalam pemberian teguran dan sanksi.
11.	Jumlah Pelaksana	- Customer Service 1 orang. - Front Office 8 orang. - Petugas Pengaduan 1 orang. - Petugas Loker Pengambilan 1 orang - Satuan Pengamanan 1 orang.
12.	Jaminan Pelayanan	- Layanan diberikan secara transparan, terbuka dan tepat waktu. - Pelayanan diberikan sesuai standar pelayanan. - Keramahan dan Solutif.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	- Jaminan keselamatan dan kerahasiaan data; - Jaminan tidak dilakukan penyalahgunaan data; - Jaminan keakuratan data dan Jaminan keselamatan pemohon (tersedia petugas keamanan).
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	- Evaluasi 1 Bulan sekali untuk laporan bulanan pelayanan pada unit kerja ULT - Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. - Evaluasi Masukan dari pengguna layanan melalui tersedianya kotak kepuasan pelanggan, lembaran kuesioner dan sarana digital layar sentuh



REKTOR UNIVERSITAS MULAWARMAN,

Prof. Dr. Ir. H. Abdunnur, M.Si., IPU., ASEAN Eng.
NIP. 196703081992031001

LAMPIRAN IX
KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS MULAWARMAN
NOMOR 2025 DST//UN17/HK.02.03/2026
TANGGAL 1 JUNI 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN (SP) SIP (SEHARI INFORMASI
PERSETUJUAN) PADA UNIT LAYANAN TERPADU (ULT)
UNIVERSITAS MULAWARMAN

STANDAR PELAYANAN INFORMASI
DI UNIT LAYANAN TERPADU UNIVERSITAS MULAWARMAN

9. Layanan PPID

A. Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Menghubungi Via Call Centre ULT/ Mengcreate Tiket Di eult.unmul.ac.id
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Layanan Offline ALUR PELAYANAN OFFLINE <pre>graph LR; A[Pemohon] --> B[Pemohon bertemu petugas resepsionis]; B --> C[Pemohon menyerahkan no. rekaman]; C --> D[Pemohon menunggu no. antrian di panggil]; D --> E[Pemohon menemui front office sesuai kebutuhan layanan]; E --> F[Pemohon mengisi survei kepuasan]; F --> G[Pemohon pulang];</pre> Layanan Online

		ALUR PELAYANAN ONLINE
3.	Jangka waktu pelayanan	1 hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak di pungut biaya
5.	Produk pelayanan	Permohonan Pengunduran Diri menjadi Mahasiswa
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Unit Layanan Terpadu Alamat: Gedung MPK Lantai 1 Jl. Kuaro Gn. Kelua, Kec. Samarinda Ulu, Kota Samarinda, Kalimantan Timur 75242 1. Telepon : 081250099949 2. E-mail : ult@unmul.ac.id 3. Website : ult.unmul.ac.id 4. Aplikasi : eult.unmul.ac.id 5. SMS/Whatsap : 081250099949 6. Instagram : ULTUNMUL 7. LAPOR : https://www.lapor.go.id/

B. Manufacturing

NO.	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang

		Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 7. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 9 Tahun 2015 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Universitas Mulawarman; 8. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik Di Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi; 9. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 75 Tahun 2016 tentang Layanan Informasi Publik Di Lingkungan Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi. 10. Keputusan Rektor Universitas Mulawarman Nomor : 1282/SK/2020 tentang Pembentukan Unit Layanan Terpadu (ULT) Universitas Mulawarman
8.	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang tunggu/ruang pelayanan dilengkapi AC 2. Meja kursi dan alat tulis kantor 3. Jaringan internet dan wifi 4. Mesin nomor antrian dan display antrian 5. Video wall menampilkan video profil dan tutorial aplikasi online 6. Akses disabilitas meliputi kursi roda, akses jalan/ramp, parkir khusus baik roda dua maupun roda empat dan toilet khusus disabilitas. 7. Ruang laktasi/ruang menyusui/nursery care 8. Arena bermain anak 9. Pojok baca 10. Pojok internet untuk customer dilengkapi printer 11. Kotak P3K 12. Musholla 13. CCTV 14. Komputer dan Printer 15. Device berupa HP Call Center 16. Dispenser dan Warmer Coffee + Tea 17. Tempat cuci tangan, pengatur suhu dan hand sanitizer 18. Kotak saran 19. Alat pemadam kebakaran (APAR) 20. Kulkas 21. Kantin kejujuran 22. Meja charging, Disfuiser 23. Welcoming drink teh dan kopi 24. Air mineral dan permen free 25. Toilet pria dan wanita terpisah 26. Meja layanan khusus disabilitas 27. Meja layanan khusus pengaduan 28. Jalur Evakuasi beserta titik kumpul
9.	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, integritas yang tinggi, menguasai bahasa

		asing dan mampu bekerja di bawah tekanan; - SDM yang dimiliki mampu mengoperasikan komputer dan memahami aplikasi komputer - SDM yang memiliki pemahaman tentang pelayanan informasi publik.
10.	Pengawasan Internal	- Pengawasan atasan langsung; - Dilakukan sistem pengawasan internal dan pengawasan fungsional oleh pimpinan. - Dilaksanakan secara berkelanjutan. - Konsisten dalam pemberian teguran dan sanksi.
11.	Jumlah Pelaksana	- Customer Service 1 orang. - Front Office 8 orang. - Petugas Pengaduan 1 orang. - Petugas Loker Pengambilan 1 orang - Satuan Pengamanan 1 orang.
12.	Jaminan Pelayanan	- Layanan diberikan secara transparan, terbuka dan tepat waktu. - Pelayanan diberikan sesuai standar pelayanan. - Keramahan dan Solutif.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	- Jaminan keselamatan dan kerahasiaan data; - Jaminan tidak dilakukan penyalahgunaan data; - Jaminan keakuratan data dan Jaminan keselamatan pemohon (tersedia petugas keamanan).
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	- Evaluasi 1 Bulan sekali untuk laporan bulanan pelayanan pada unit kerja ULT - Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. - Evaluasi Masukan dari pengguna layanan melalui tersedianya kotak kepuasan pelanggan, lembaran kuesioner dan sarana digital layar sentuh



REKTOR UNIVERSITAS MULAWARMAN,

REKTOR Dr. Ir. H. Abdunnur, M.Si., IPU., ASEAN Eng. f
NIP 196703081992031001

LAMPIRAN X
KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS MULAWARMAN
NOMOR 2025 /DST/UN17/HK.02.03/2026
TANGGAL 1 JUNI 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN (SP) SIP (SEHARI INFORMASI
PERSETUJUAN) PADA UNIT LAYANAN TERPADU (ULT)
UNIVERSITAS MULAWARMAN

STANDAR PELAYANAN INFORMASI
DI UNIT LAYANAN TERPADU UNIVERSITAS MULAWARMAN

10.. Layanan Call Center

A. Service Delivery

NO .	KOMPONE N	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Menghubungi Via Call Centre ULT/ Mengcreate Tiket Di cult.unmul.ac.id
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Layanan Offline ALUR PELAYANAN OFFLINE <pre>graph LR; A[Pemohon] --> B[Pemohon menuju petugas resepsionis]; B --> C[Pemohon menerima no. antrian]; C --> D[Pemohon menunggu di area di tunggu]; D --> E[Pemohon menuju front office sesuai kebutuhan layanan]; E --> F[Pemohon mengisi survei kepuasan]; F --> G[Pemohon pulang];</pre> Layanan Online

		ALUR PELAYANAN ONLINE
3.	Jangka waktu pelayanan	1 Hari Kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak di pungut biaya
5.	Produk pelayanan	Informasi layanan call center
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Unit Layanan Terpadu Alamat: Gedung MPK Lantai 1 Jl. Kuaro Gn. Kelua, Kec. Samarinda Ulu, Kota Samarinda, Kalimantan Timur 75242 1. Telepon : 081250099949 2. E-mail : ult@unmul.ac.id 3. Website : ult.unmul.ac.id 4. Aplikasi : eult.unmul.ac.id 5. SMS/Whatsap : 081250099949 6. Instagram : ULTUNMUL 7. LAPOR : https://www.lapor.go.id/

B. Manufacturing

NO.	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan

		Perguruan Tinggi; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; - Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 9 Tahun 2015 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Universitas Mulawarman; - Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik Di Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi; - Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 75 Tahun 2016 tentang Layanan Informasi Publik Di Lingkungan Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi. - Keputusan Rektor Universitas Mulawarman Nomor : 1282/SK/2020 tentang Pembentukan Unit Layanan Terpadu (ULT) Universitas Mulawarman
8.	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	- Ruang tunggu/ruang pelayanan dilengkapi AC - Meja kursi dan alat tulis kantor - Jaringan internet dan wifi - Mesin nomor antrian dan display antrian - Video wall menampilkan video profil dan tutorial aplikasi online - Akses disabilitas meliputi kursi roda, akses jalan/ramp, parkir khusus baik roda dua maupun roda empat dan toilet khusus disabilitas. - Ruang laktasi/ruang menyusui/nursery care - Arena bermain anak - Pojok baca - Pojok internet untuk customer dilengkapi printer - Kotak P3K - Musholla - CCTV - Komputer dan Printer - Device berupa HP Call Center - Dispenser dan Warmer Coffee + Tea - Tempat cuci tangan, pengatur suhu dan hand sanitizer - Kotak saran - Alat pemadam kebakaran (APAR) - Kulkas - Kantin kejujuran - Meja charging, Disfuiser - Welcoming drink teh dan kopi - Air mineral dan permen free - Toilet pria dan wanita terpisah - Meja layanan khusus disabilitas - Meja layanan khusus pengaduan - Jalur Evakuasi beserta titik kumpul
9.	Kompetensi Pelaksana	SDM yang memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, integritas yang tinggi, menguasai bahasa asing dan mampu bekerja di bawah tekanan;

		2. SDM yang dimiliki mampu mengoperasikan komputer dan memahami aplikasi komputer 3. SDM yang memiliki pemahaman tentang pelayanan informasi publik.
10.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan atasan langsung; 2. Dilakukan sistem pengawasan internal dan pengawasan fungsional oleh pimpinan. 3. Dilaksanakan secara berkelanjutan. 4. Konsisten dalam pemberian teguran dan sanksi.
11.	Jumlah Pelaksana	1. Customer Service 1 orang. 2. Front Office 8 orang. 3. Petugas Pengaduan 1 orang. 4. Petugas Loker Pengambilan 1 orang 5. Satuan Pengamanan 1 orang.
12.	Jaminan Pelayanan	1. Layanan diberikan secara transparan, terbuka dan tepat waktu. 2. Pelayanan diberikan sesuai standar pelayanan. 3. Keramahan dan Solutif.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Jaminan keselamatan dan kerahasiaan data; 2. Jaminan tidak dilakukan penyalahgunaan data; 3. Jaminan keakuratan data dan Jaminan keselamatan pemohon (tersedia petugas keamanan).
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi 1 Bulan sekali untuk laporan bulanan pelayanan pada unit kerja ULT 2. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. 3. Evaluasi Masukan dari pengguna layanan melalui tersedianya kotak kepuasan pelanggan, lembaran kuesioner dan sarana digital layar sentuh

REKTOR UNIVERSITAS MULAWARMAN,



Prof. Dr. Ir. H. Abdunnur, M.Si., IPU., ASEAN Eng. |
NIP 196703081992031001

LAMPIRAN XI
KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS MULAWARMAN
NOMOR 2025 /DST/UN17/HK.02.03/2026
TANGGAL 1 JUNI 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN (SP) SIP (SEHARI INFORMASI
PERSETUJUAN) PADA UNIT LAYANAN TERPADU (ULT)
UNIVERSITAS MULAWARMAN

STANDAR PELAYANAN INFORMASI
DI UNIT LAYANAN TERPADU UNIVERSITAS MULAWARMAN

11. Layanan Informasi Pengambilan Ijasah

A. Service Delivery		
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Menghubungi Via Call Centre ULT/ Mengcreate Tiket Di eult.unmul.ac.id
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Layanan Offline ALUR PELAYANAN OFFLINE <pre>graph LR; A[Pemohon] --> B[Pemohon mengisi petugas resepsionis]; B --> C[Pemohon menerima no. antrian]; C --> D[Pemohon menunggu no antrian di panggil]; D --> E[Pemohon menaja front office sesuai kebutuhan layanan]; E --> F[Pemohon mengisi survei kepuasan]; F --> G[Pemohon pulang];</pre> Layanan Online

		ALUR PELAYANAN ONLINE
3.	Jangka waktu pelayanan	1 hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak di pungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Informasi Pengambilan Ijasah
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Unit Layanan Terpadu Alamat: Gedung MPK Lantai 1 Jl. Kuaro Gn. Kelua, Kec. Samarinda Ulu, Kota Samarinda, Kalimantan Timur 75242 1. Telepon : 081250099949 2. E-mail : ult @unmul.ac.id 3. Website : ult.unmul.ac.id 4. Aplikasi : eult.unmul.ac.id 5. SMS/Whatsap : 081250099949 6. Instagram : ULTUNMUL 7. LAPOR : https://www.lapor.go.id/

B. Manufacturing

NO.	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur

		Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 7. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 9 Tahun 2015 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Universitas Mulawarman; 8. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik Di Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi; 9. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 75 Tahun 2016 tentang Layanan Informasi Publik Di Lingkungan Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi. 10. Keputusan Rektor Universitas Mulawarman Nomor : 1282/SK/2020 tentang Pembentukan Unit Layanan Terpadu (ULT) Universitas Mulawarman
8.	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang tunggu/ruang pelayanan dilengkapi AC 2. Meja kursi dan alat tulis kantor 3. Jaringan internet dan wifi 4. Mesin nomor antrian dan display antrian 5. Video wall menampilkan video profil dan tutorial aplikasi online 6. Akses disabilitas meliputi kursi roda, akses jalan/ramp, parkir khusus baik roda dua maupun roda empat dan toilet khusus disabilitas. 7. Ruang laktasi/ruang menyusui/nursery care 8. Arena bermain anak 9. Pojok baca 10. Pojok internet untuk customer dilengkapi printer 11. Kotak P3K 12. Musholla 13. CCTV 14. Komputer dan Printer 15. Device berupa HP Call Center 16. Dispenser dan Warmer Coffee + Tea 17. Tempat cuci tangan, pengatur suhu dan hand sanitizer 18. Kotak saran 19. Alat pemadam kebakaran (APAR) 20. Kulkas 21. Kantin kejujuran 22. Meja charging, Disfuiser 23. Welcoming drink teh dan kopi 24. Air mineral dan permen free 25. Toilet pria dan wanita terpisah 26. Meja layanan khusus disabilitas 27. Meja layanan khusus pengaduan 28. Jalur Evakuasi beserta titik kumpul
9.	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memiliki ketelitian, kecekatan,

		kesabaran, keramahan, integritas yang tinggi, menguasai bahasa asing dan mampu bekerja di bawah tekanan; 2. SDM yang dimiliki mampu mengoperasikan komputer dan memahami aplikasi komputer 3. SDM yang memiliki pemahaman tentang pelayanan informasi publik.
10.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan atasan langsung; 2. Dilakukan sistem pengawasan internal dan pengawasan fungsional oleh pimpinan. 3. Dilaksanakan secara berkelanjutan. 4. Konsisten dalam pemberian teguran dan sanksi.
11.	Jumlah Pelaksana	1. Customer Service 1 orang. 2. Front Office 8 orang. 3. Petugas Pengaduan 1 orang. 4. Petugas Locket Pengambilan 1 orang 5. Satuan Pengamanan 1 orang.
12.	Jaminan Pelayanan	1. Jaminan keselamatan dan kerahasiaan data; 2. Jaminan tidak dilakukan penyalahgunaan data; 3. Keramahan dan Solutif.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Jaminan keselamatan dan kerahasiaan data; 2. Jaminan tidak dilakukan penyalahgunaan data; 3. Jaminan keakuratan data dan Jaminan keselamatan pemohon (tersedia petugas keamanan).
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi 1 Bulan sekali untuk laporan bulanan pelayanan pada unit kerja ULT 2. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. 3. Evaluasi Masukan dari pengguna layanan melalui tersedianya kotak kepuasan pelanggan, lembaran kuesioner dan sarana digital layar sentuh



REKTOR UNIVERSITAS MULAWARMAN,

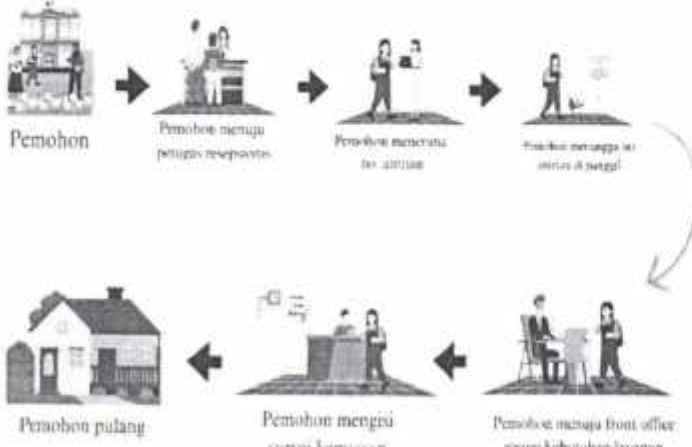
Dr. Ir. H. Abdunnur, M.Si., IPU., ASEAN Eng. A
NIP 196703081992031001

LAMPIRAN XII
KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS MULAWARMAN
NOMOR 2025 /DST/UN17/HK.02.03/2026
TANGGAL 1 JUNI 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN (SP) SIP (SEHARI INFORMASI
PERSETUJUAN) PADA UNIT LAYANAN TERPADU (ULT)
UNIVERSITAS MULAWARMAN

STANDAR PELAYANAN INFORMASI
DI UNIT LAYANAN TERPADU UNIVERSITAS MULAWARMAN

12. Layanan Informasi Beasiswa

A. Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Menghubungi Via Call Centre ULT/ Mengcreate Tiket Di eult.unmul.ac.id
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Alur Pelayanan Offline ALUR PELAYANAN OFFLINE  Alur Pelayanan Online

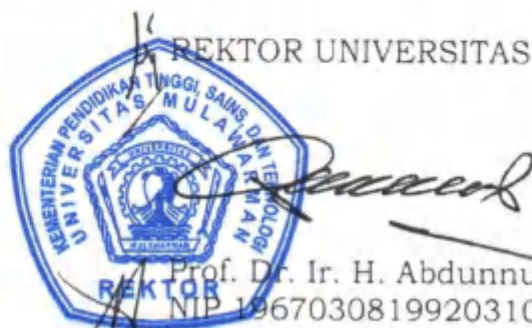
		ALUR PELAYANAN ONLINE
3.	Jangka waktu pelayanan	1 Hari Kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak di pungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Informasi Beasiswa
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Unit Layanan Terpadu Alamat: Gedung MPK Lantai 1 Jl. Kuaro Gn. Kelua, Kec. Samarinda Ulu, Kota Samarinda, Kalimantan Timur 75242 1. Telepon : 081250099949 2. E-mail : ult@unmul.ac.id 3. Website : ult.unmul.ac.id 4. Aplikasi : eult.unmul.ac.id 5. SMS/Whatsap : 081250099949 6. Instagram : ULTUNMUL 7. LAPOR : https://www.lapor.go.id/

B. Manufacturing

NO.	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

		dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 7. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 9 Tahun 2015 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Universitas Mulawarman; 8. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik Di Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi; 9. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 75 Tahun 2016 tentang Layanan Informasi Publik Di Lingkungan Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi. 10. Keputusan Rektor Universitas Mulawarman Nomor : 1282/SK/2020 tentang Pembentukan Unit Layanan Terpadu (ULT) Universitas Mulawarman
8.	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang tunggu/ruang pelayanan dilengkapi AC 2. Meja kursi dan alat tulis kantor 3. Jaringan internet dan wifi 4. Mesin nomor antrian dan display antrian 5. Video wall menampilkan video profil dan tutorial aplikasi online 6. Akses disabilitas meliputi kursi roda, akses jalan/ramp, parkir khusus baik roda dua maupun roda empat dan toilet khusus disabilitas. 7. Ruang laktasi/ruang menyusui/nursery care 8. Arena bermain anak 9. Pojok baca 10. Pojok internet untuk customer dilengkapi printer 11. Kotak P3K 12. Musholla 13. CCTV 14. Komputer dan Printer 15. Device berupa HP Call Center 16. Dispenser dan Warmer Coffee + Tea 17. Tempat cuci tangan, pengatur suhu dan hand sanitizer 18. Kotak saran 19. Alat pemadam kebakaran (APAR) 20. Kulkas 21. Kantin kejujuran 22. Meja charging, Disfuiser 23. Welcoming drink teh dan kopi 24. Air mineral dan permen free 25. Toilet pria dan wanita terpisah 26. Meja layanan khusus disabilitas 27. Meja layanan khusus pengaduan 28. Jalur Evakuasi beserta titik kumpul
9.	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, integritas yang tinggi, menguasai bahasa asing dan mampu bekerja di bawah tekanan; 2. SDM yang dimiliki mampu mengoperasikan komputer dan memahami aplikasi komputer

		3. SDM yang memiliki pemahaman tentang pelayanan informasi publik.
10.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan atasan langsung; 2. Dilakukan sistem pengawasan internal dan pengawasan fungsional oleh pimpinan. 3. Dilaksanakan secara berkelanjutan. 4. Konsisten dalam pemberian teguran dan sanksi.
11.	Jumlah Pelaksana	1. Customer Service 1 orang. 2. Front Office 8 orang. 3. Petugas Pengaduan 1 orang. 4. Petugas Loker Pengambilan 1 orang 5. Satuan Pengamanan 1 orang
12.	Jaminan Pelayanan	1. Layanan diberikan secara transparan, terbuka dan tepat waktu. 2. Pelayanan diberikan sesuai standar pelayanan. 3. Keramahan dan Solutif.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Jaminan keselamatan dan kerahasiaan data; 2. Jaminan tidak dilakukan penyalahgunaan data; 3. Jaminan keakuratan data dan Jaminan keselamatan pemohon (tersedia petugas keamanan)..
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi 1 Bulan sekali untuk laporan bulanan pelayanan pada unit kerja ULT 2. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. 3. Evaluasi Masukan dari pengguna layanan melalui tersedianya kotak kepuasan pelanggan, lembaran kuesioner dan sarana digital layar sentuh



REKTOR UNIVERSITAS MULAWARMAN,

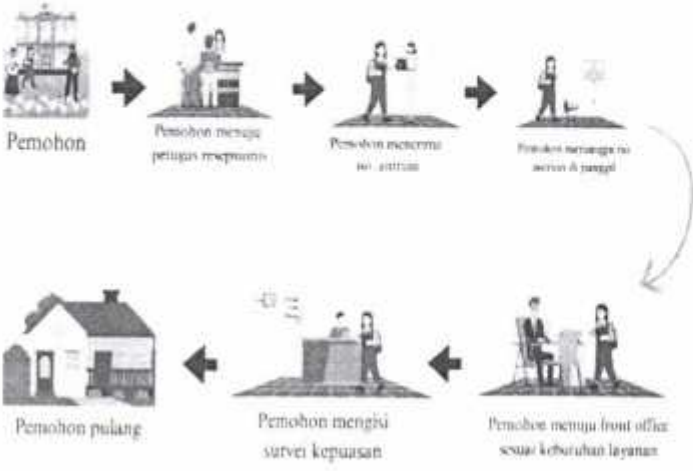
Prof. Dr. Ir. H. Abdunnur, M.Si., IPU., ASEAN Eng.
NIP. 196703081992031001

LAMPIRAN XIII
KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS MULAWARMAN
NOMOR 2026 /DST/UN17/HK.02.03/2026
TANGGAL 1 JUNI 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN (SP) SIP (SEHARI INFORMASI
PERSETUJUAN) PADA UNIT LAYANAN TERPADU (ULT)
UNIVERSITAS MULAWARMAN

STANDAR PELAYANAN INFORMASI
DI UNIT LAYANAN TERPADU UNIVERSITAS MULAWARMAN

13. Layanan Informasi Pendaftaran Dan Jadwal TOEFL

A. Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Informasi lebih lengkap dapat dilihat di Website ULT https://ult.unmul.ac.id/
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Alur Pelayanan Offline <pre>graph LR; A[Pemohon] --> B[Pemohon menuju petugas responsive]; B --> C[Pemohon menerima no. antrian]; C --> D[Pemohon menunggu no. antrian di panggil]; D --> E[Pemohon menuju front office sesuai kebutuhan layanan]; E --> F[Pemohon mengisi survei kepuasan]; F --> G[Pemohon pulang];</pre> Alur Pelayanan Online

		ALUR PELAYANAN ONLINE
3.	Jangka Waktu	1 Hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak Di Pungut Biaya
5.	Produk Pelayanan	Informasi Jadwal dan Tes TOEFL
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Unit Layanan Terpadu Alamat: Gedung MPK Lantai 1 Jl. Kuaro Gn. Kelua, Kec. Samarinda Ulu, Kota Samarinda, Kalimantan Timur 75242 1. Telepon : 081250099949 2. E-mail : ult@unmul.ac.id 3. Website : ult.unmul.ac.id 4. Aplikasi : eult.unmul.ac.id 5. SMS/Whatsap : 081250099949 6. Instagram : ULTUNMUL 7. LAPOR : https://www.lapor.go.id/

B. Manufacturing

NO.	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014

		tentang Pedoman Standar Pelayanan; - Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 9 Tahun 2015 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Universitas Mulawarman; - Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik Di Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi; - Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 75 Tahun 2016 tentang Layanan Informasi Publik Di Lingkungan Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi. - Keputusan Rektor Universitas Mulawarman Nomor : 1282/SK/2020 tentang Pembentukan Unit Layanan Terpadu (ULT) Universitas Mulawarman
8.	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	- Ruang tunggu/ruang pelayanan dilengkapi AC - Meja kursi dan alat tulis kantor - Jaringan internet dan wifi - Mesin nomor antrian dan display antrian - Video wall menampilkan video profil dan tutorial aplikasi online - Akses disabilitas meliputi kursi roda, akses jalan/ramp, parkir khusus baik roda dua maupun roda empat dan toilet khusus disabilitas. - Ruang laktasi/ruang menyusui/nursery care - Arena bermain anak - Pojok baca - Pojok internet untuk customer dilengkapi printer - Kotak P3K - Musholla - CCTV - Komputer dan Printer - Device berupa HP Call Center - Dispenser dan Warmer Coffee + Tea - Tempat cuci tangan, pengatur suhu dan hand sanitizer - Kotak saran - Alat pemadam kebakaran (APAR) - Kulkas - Kantin kejujuran - Meja charging, Disfuiser - Welcoming drink teh dan kopi - Air mineral dan permen free - Toilet pria dan wanita terpisah - Meja layanan khusus disabilitas - Meja layanan khusus pengaduan - Jalur Evakuasi beserta titik kumpul
9.	Kompetensi Pelaksana	- SDM yang memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, integritas yang tinggi, menguasai bahasa asing dan mampu bekerja di bawah tekanan; - SDM yang dimiliki mampu mengoperasikan komputer dan memahami aplikasi komputer

		3. SDM yang memiliki pemahaman tentang pelayanan informasi publik.
10.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan atasan langsung; 2. Dilakukan sistem pengawasan internal dan pengawasan fungsional oleh pimpinan. 3. Dilaksanakan secara berkelanjutan. 4. Konsisten dalam pemberian teguran dan sanksi.
11.	Jumlah Pelaksana	1. Customer Service 1 orang. 2. Front Office 8 orang. 3. Petugas Pengaduan 1 orang. 4. Petugas Loker Pengambilan 1 orang 5. Satuan Pengamanan 1 orang
12.	Jaminan Pelayanan	1. Layanan diberikan secara transparan, terbuka dan tepat waktu. 2. Pelayanan diberikan sesuai standar pelayanan. 3. Keramahan dan Solutif.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Jaminan keselamatan dan kerahasiaan data; 2. Jaminan tidak dilakukan penyalahgunaan data; 3. Jaminan keakuratan data dan Jaminan keselamatan pemohon (tersedia petugas keamanan).
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi 1 Bulan sekali untuk laporan bulanan pelayanan pada unit kerja ULT 2. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. 3. Evaluasi Masukan dari pengguna layanan melalui tersedianya kotak kepuasan pelanggan, lembaran kuesioner dan sarana digital layar sentuh



REKTOR UNIVERSITAS MULAWARMAN,

REKTOR Dr. Ir. H. Abdunnur, M.Si., IPU., ASEAN Eng. NIP 196703081992031001

LAMPIRAN XIV
KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS MULAWARMAN
NOMOR 2025 /DST/UN17/HK.02.03/2026
TANGGAL 1 JUNI 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN (SP) SIP (SEHARI INFORMASI
PERSETUJUAN) PADA UNIT LAYANAN TERPADU (ULT)
UNIVERSITAS MULAWARMAN

STANDAR PELAYANAN INFORMASI
DI UNIT LAYANAN TERPADU UNIVERSITAS MULAWARMAN

14. Layanan Informasi Arsip Statis Terbuka (UPT. Kearsipan UNMUL)

A. Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Informasi lebih lengkap dapat dilihat di Website ULT https://ult.unmul.ac.id/
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Alur Pelayanan Offline ALUR PELAYANAN OFFLINE Alur Pelayanan Online

		ALUR PELAYANAN ONLINE
3.	Jangka Waktu	1 Hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak Di Pungut Biaya
5.	Produk Pelayanan	Informasi Arsip Statis Terbuka
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Unit Layanan Terpadu Alamat: Gedung MPK Lantai 1 Jl. Kuaro Gn. Kelua, Kec. Samarinda Ulu, Kota Samarinda, Kalimantan Timur 75242 1. Telepon : 081250099949 2. E-mail : ult @unmul.ac.id 3. Website : ult.unmul.ac.id 4. Aplikasi : eult.unmul.ac.id 5. SMS/Whatsap : 081250099949 6. Instagram : ULTUNMUL 7. LAPOR : https://www.lapor.go.id/

B. Manufacturing

NO.	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014

		tentang Pedoman Standar Pelayanan; 7. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 9 Tahun 2015 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Universitas Mulawarman; 8. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik Di Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi; 9. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 75 Tahun 2016 tentang Layanan Informasi Publik Di Lingkungan Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi. 10. Keputusan Rektor Universitas Mulawarman Nomor : 1282/SK/2020 tentang Pembentukan Unit Layanan Terpadu (ULT) Universitas Mulawarman
8.	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	11. Ruang tunggu/ruang pelayanan dilengkapi AC 12. Meja kursi dan alat tulis kantor 13. Jaringan internet dan wifi 14. Mesin nomor antrian dan display antrian 15. Video wall menampilkan video profil dan tutorial aplikasi online 16. Akses disabilitas meliputi kursi roda, akses jalan/ramp, parkir khusus baik roda dua maupun roda empat dan toilet khusus disabilitas. 17. Ruang laktasi/ruang menyusui/nursery care 18. Arena bermain anak 19. Pojok baca 20. Pojok internet untuk customer dilengkapi printer 21. Kotak P3K 22. Musholla 23. CCTV 24. Komputer dan Printer 25. Device berupa HP Call Center 26. Dispenser dan Warmer Coffee + Tea 27. Tempat cuci tangan, pengatur suhu dan hand sanitizer 28. Kotak saran 29. Alat pemadam kebakaran (APAR) 30. Kulkas 31. Kantin kejujuran 32. Meja charging, Disfuiser 33. Welcoming drink teh dan kopi 34. Air mineral dan permen free 35. Toilet pria dan wanita terpisah 36. Meja layanan khusus disabilitas 37. Meja layanan khusus pengaduan 38. Jalur Evakuasi beserta titik kumpul
9.	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, integritas yang tinggi, menguasai bahasa asing dan mampu bekerja di bawah tekanan; 2. SDM yang dimiliki mampu mengoperasikan komputer dan memahami aplikasi komputer

		3. SDM yang memiliki pemahaman tentang pelayanan informasi publik.
10.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan atasan langsung; 2. Dilakukan sistem pengawasan internal dan pengawasan fungsional oleh pimpinan. 3. Dilaksanakan secara berkelanjutan. 4. Konsisten dalam pemberian teguran dan sanksi.
11.	Jumlah Pelaksana	1. Customer Service 1 orang. 2. Front Office 8 orang. 3. Petugas Pengaduan 1 orang. 4. Petugas Loker Pengambilan 1 orang 5. Satuan Pengamanan 1 orang
12.	Jaminan Pelayanan	1. Layanan diberikan secara transparan, terbuka dan tepat waktu. 2. Pelayanan diberikan sesuai standar pelayanan. 3. Keramahan dan Solutif.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Jaminan keselamatan dan kerahasiaan data; 2. Jaminan tidak dilakukan penyalahgunaan data; 3. Jaminan keakuratan data dan Jaminan keselamatan pemohon (tersedia petugas keamanan)..
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi 1 Bulan sekali untuk laporan bulanan pelayanan pada unit kerja ULT 2. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. 3. Evaluasi Masukan dari pengguna layanan melalui tersedianya kotak kepuasan pelanggan, lembaran kuesioner dan sarana digital layar sentuh



REKTOR UNIVERSITAS MULAWARMAN,

Prof. Dr. Ir. H. Abdunnur, M.Si., IPU., ASEAN Eng.
NIP. 196703081992031001

LAMPIRAN XV
 KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS MULAWARMAN
 NOMOR 2025 /UN17/HK.02.03/2024
 TANGGAL 1 DESEMBER 2024
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN (SP) SIP (SEHARI INFORMASI
 PERSETUJUAN) PADA UNIT LAYANAN TERPADU (ULT)
 UNIVERSITAS MULAWARMAN

**STANDAR PELAYANAN INFORMASI
 DI UNIT LAYANAN TERPADU UNIVERSITAS MULAWARMAN**

15. Layanan Informasi Revisi Anggaran Khusus Kerjama
A. Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Permohonan Usulan Revisi 2. SPTJM (Surat Pertanggung Jawaban Mutlak) 3. TOR (Turn of reference) atau KAK (Kerangka Acuan Kerja) 4. Surat Perjanjian Kerja/Kontrak Kerjasama 5. Rencana Anggaran Biaya (RAB) 6. Surat Bukti Transfer Dana Masuk Bendahara Unmul 7. Semua Berkas Dalam Bentuk File PDF Dan Di upload Di website eult.unmul.ac.id Maksimal 15MB 8. Berkas asli harus di antar ke unit layanan terpadu universitas mulawarman
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Alur Pelayanan Offline ALUR PELAYANAN OFFLINE <pre> graph LR A[Pemohon] --> B[Pemohon menuju petugas resepsionis] B --> C[Pemohon menerima no antrian] C --> D[Pemohon menunggu antrian di panggul] D --> E[Pemohon menuju front office sesuai kebutuhan layanan] E --> F[Pemohon mengisi survei kepuasan] F --> G[Pemohon pulang] </pre>

		Alur Pelayanan Online ALUR PELAYANAN ONLINE Pemohon membuat tiket → Pemohon mengisi form dan mengupload berkas → Pemohon mendapatkan no. tiket melalui email → Pemohon memperoleh informasi melalui tracking aplikasi → Pemohon mengisi survey kepuasan melalui sistem → Pemohon memperoleh informasi pelayanan melalui email → Proses selesai, pemohon mengisi indeks kepuasan
3.	Jangka Waktu	1 Hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak Di Pungut Biaya
5.	Produk Pelayanan	Informasi Revisi Anggaran Khusus Kerjama
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Unit Layanan Terpadu Alamat: Gedung MPK Lantai 1 Jl. Kuaro Gn. Kelua, Kec. Samarinda Ulu, Kota Samarinda, Kalimantan Timur 75242 1. Telepon : 081250099949 2. E-mail : ult @unmul.ac.id 3. Website : ult.unmul.ac.id 4. Aplikasi : eult.unmul.ac.id 5. SMS/Whatsap : 081250099949 6. Instagram : ULTUNMUL 7. LAPOR : https://www.lapor.go.id/

B. Manufacturing

NO.	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

		dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 7. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 9 Tahun 2015 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Universitas Mulawarman; 8. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik Di Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi; 9. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 75 Tahun 2016 tentang Layanan Informasi Publik Di Lingkungan Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi. 10. Keputusan Rektor Universitas Mulawarman Nomor : 1282/SK/2020 tentang Pembentukan Unit Layanan Terpadu (ULT) Universitas Mulawarman
8.	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang tunggu/ruang pelayanan dilengkapi AC 2. Meja kursi dan alat tulis kantor 3. Jaringan internet dan wifi 4. Mesin nomor antrian dan display antrian 5. Video wall menampilkan video profil dan tutorial aplikasi online 6. Akses disabilitas meliputi kursi roda, akses jalan/ramp, parkir khusus baik roda dua maupun roda empat dan toilet khusus disabilitas. 7. Ruang laktasi/ruang menyusui/nursery care 8. Arena bermain anak 9. Pojok baca 10. Pojok internet untuk customer dilengkapi printer 11. Kotak P3K 12. Musholla 13. CCTV 14. Komputer dan Printer 15. Device berupa HP Call Center 16. Dispenser dan Warmer Coffee + Tea 17. Tempat cuci tangan, pengatur suhu dan hand sanitizer 18. Kotak saran 19. Alat pemadam kebakaran (APAR) 20. Kulkas 21. Kantin kejujuran 22. Meja charging, Disfuiser 23. Welcoming drink teh dan kopi 24. Air mineral dan permen free 25. Toilet pria dan wanita terpisah 26. Meja layanan khusus disabilitas 27. Meja layanan khusus pengaduan 28. Jalur Evakuasi beserta titik kumpul
9.	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, integritas yang tinggi, menguasai bahasa asing dan mampu bekerja di bawah tekanan; 2. SDM yang dimiliki mampu mengoperasikan komputer dan memahami aplikasi komputer

		komputer dan memahami aplikasi komputer 3. SDM yang memiliki pemahaman tentang pelayanan informasi publik.
10.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan atasan langsung; 2. Dilakukan sistem pengawasan internal dan pengawasan fungsional oleh pimpinan. 3. Dilaksanakan secara berkelanjutan. 4. Konsisten dalam pemberian teguran dan sanksi.
11.	Jumlah Pelaksana	1. Customer Service 1 orang. 2. Front Office 8 orang. 3. Petugas Pengaduan 1 orang. 4. Petugas Locket Pengambilan 1 orang 5. Satuan Pengamanan 1 orang
12.	Jaminan Pelayanan	1. Layanan diberikan secara transparan, terbuka dan tepat waktu. 2. Pelayanan diberikan sesuai standar pelayanan. 3. Keramahan dan Solutif.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Jaminan keselamatan dan kerahasiaan data; 2. Jaminan tidak dilakukan penyalahgunaan data; 3. Jaminan keakuratan data dan Jaminan keselamatan pemohon (tersedia petugas keamanan).
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi 1 Bulan sekali untuk laporan bulanan pelayanan pada unit kerja ULT 2. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. 3. Evaluasi Masukan dari pengguna layanan melalui tersedianya kotak kepuasan pelanggan, lembaran kuesioner dan sarana digital layar sentuh



REKTOR UNIVERSITAS MULAWARMAN,

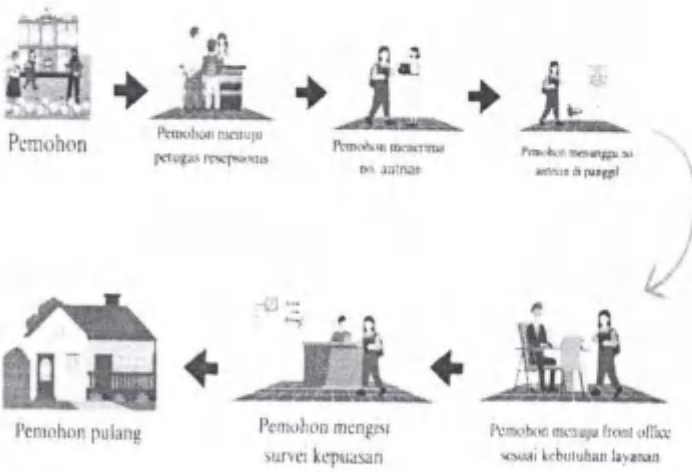
Dr. Ir. H. Abdunnur, M.Si., IPU., ASEAN Eng.
NIP 196703081992031001

LAMPIRAN XVI
KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS MULAWARMAN
NOMOR 2025 /DST/UN17/HK.02.03/2026
TANGGAL 1 JUNI 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN (SP) SIP (SEHARI INFORMASI
PERSETUJUAN) PADA UNIT LAYANAN TERPADU (ULT)
UNIVERSITAS MULAWARMAN

STANDAR PELAYANAN INFORMASI
DI UNIT LAYANAN TERPADU UNIVERSITAS MULAWARMAN

16. Layanan Informasi Ijin Kegiatan Di Dalam Kampus

A. Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat permohonan mengadakan kegiatan dalam kampus 2. Surat Keterangan dari Satgas Covid 3. Surat Persetujuan dari Pembimbing atau Pembina UKM 4. Surat Pernyataan dari Peserta atau Orang Tua 5. Apabila Terjadi Hal Yang Tidak Diinginkan Tanggung Jawab Ketua Penyelenggara atau Penanggung Jawab 6. Berkas harus di antar ke unit layanan terpadu universitas mulawarman
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Alur Pelayanan Offline ALUR PELAYANAN OFFLINE  Alur Pelayanan Online

		ALUR PELAYANAN ONLINE
3.	Jangka Waktu	1 Hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak Di Pungut Biaya
5.	Produk Pelayanan	Ijin kegiatan di dalam kampus
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Unit Layanan Terpadu Alamat: Gedung MPK Lantai 1 Jl. Kuaro Gn. Kelua, Kec. Samarinda Ulu, Kota Samarinda, Kalimantan Timur 75242 1. Telepon : 081250099949 2. E-mail : ult @unmul.ac.id 3. Website : ult.unmul.ac.id 4. Aplikasi : eult.unmul.ac.id 5. SMS/Whatsap : 081250099949 6. Instagram : ULTUNMUL 7. LAPOR : https://www.lapor.go.id/

B. Manufacturing

NO.	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

		dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 7. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 9 Tahun 2015 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Universitas Mulawarman; 8. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik Di Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi; 9. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 75 Tahun 2016 tentang Layanan Informasi Publik Di Lingkungan Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi. 10. Keputusan Rektor Universitas Mulawarman Nomor : 1282/SK/2020 tentang Pembentukan Unit Layanan Terpadu (ULT) Universitas Mulawarman
8.	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang tunggu/ruang pelayanan dilengkapi AC 2. Meja kursi dan alat tulis kantor 3. Jaringan internet dan wifi 4. Mesin nomor antrian dan display antrian 5. Video wall menampilkan video profil dan tutorial aplikasi online 6. Akses disabilitas meliputi kursi roda, akses jalan/ramp, parkir khusus baik roda dua maupun roda empat dan toilet khusus disabilitas. 7. Ruang laktasi/ruang menyusui/nursery care 8. Arena bermain anak 9. Pojok baca 10. Pojok internet untuk customer dilengkapi printer 11. Kotak P3K 12. Musholla 13. CCTV 14. Komputer dan Printer 15. Device berupa HP Call Center 16. Dispenser dan Warmer Coffee + Tea 17. Tempat cuci tangan, pengatur suhu dan hand sanitizer 18. Kotak saran 19. Alat pemadam kebakaran (APAR) 20. Kulkas 21. Kantin kejujuran 22. Meja charging, disfuiser 23. Welcoming drink teh dan kopi 24. Air mineral dan permen free 25. Toilet pria dan wanita terpisah 26. Meja layanan khusus disabilitas 27. Meja layanan khusus pengaduan 28. Jalur Evakuasi beserta titik kumpul
9.	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, integritas yang tinggi, menguasai bahasa asing dan mampu bekerja di bawah tekanan; 2. SDM yang dimiliki mampu mengoperasikan

		komputer dan memahami aplikasi komputer 3. SDM yang memiliki pemahaman tentang pelayanan informasi publik.
10.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan atasan langsung; 2. Dilakukan sistem pengawasan internal dan pengawasan fungsional oleh pimpinan. 3. Dilaksanakan secara berkelanjutan. 4. Konsisten dalam pemberian teguran dan sanksi.
11.	Jumlah Pelaksana	1. Customer Service 1 orang. 2. Front Office 8 orang. 3. Petugas Pengaduan 1 orang. 4. Petugas Loker Pengambilan 1 orang 5. Satuan Pengamanan 1 orang
12.	Jaminan Pelayanan	1. Layanan diberikan secara transparan, terbuka dan tepat waktu. 2. Pelayanan diberikan sesuai standar pelayanan. 3. Keramahan dan Solutif.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Jaminan keselamatan dan kerahasiaan data; 2. Jaminan tidak dilakukan penyalahgunaan data; 3. Jaminan keakuratan data dan Jaminan keselamatan pemohon (tersedia petugas keamanan).
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi 1 Bulan sekali untuk laporan bulanan pelayanan pada unit kerja ULT 2. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. 3. Evaluasi Masukan dari pengguna layanan melalui tersedianya kotak kepuasan pelanggan, lembaran kuesioner dan sarana digital layar sentuh



REKTOR UNIVERSITAS MULAWARMAN,

REKTOR Dr. Ir. H. Abdunnur, M.Si., IPU., ASEAN Eng. NIP 196703081992031001

LAMPIRAN XVII
KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS MULAWARMAN
NOMOR 2025 /DST/UN17/HK.02.03/2026
TANGGAL 1 DESEMBER 2024
TENTANG
STANDAR PELAYANAN (SP) SIP (SEHARI INFORMASI
PERSETUJUAN) PADA UNIT LAYANAN TERPADU (ULT)
UNIVERSITAS MULAWARMAN

STANDAR PELAYANAN INFORMASI
DI UNIT LAYANAN TERPADU UNIVERSITAS MULAWARMAN

17. Layanan Informasi Penerjemahan Dokumen Dan Profending UPT. Bahasa
Unmul

A. Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Informasi lebih lengkap dapat dilihat di Website ULT https://ult.unmul.ac.id/
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Alur Pelayanan Offline ALUR PELAYANAN OFFLINE The flowchart illustrates the offline service process. It begins with 'Pemohon' (Applicant) represented by a house icon. An arrow points to 'Pemohon datang ke petugas inspeksi' (Applicant comes to inspection officer) with a person at a desk icon. Another arrow points to 'Pemohon mendaftar ke petugas' (Applicant registers to officer) with a person at a desk icon. A third arrow points to 'Pemohon menunggu antrian di ruang tunggu' (Applicant waits in queue in waiting room) with a person at a desk icon. A curved arrow then points down to 'Pemohon mengisi front office sesuai kebutuhan layanan' (Applicant fills front office according to service needs) with a person at a desk icon. From there, an arrow points to 'Pemohon mengisi survei kepuasan' (Applicant fills satisfaction survey) with a person at a desk icon. Finally, an arrow points to 'Pemohon pulang' (Applicant goes home) with a house icon. Alur Pelayanan Online

		ALUR PELAYANAN ONLINE
3.	Jangka Waktu	1 Hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak Di Pungut Biaya
5.	Produk Pelayanan	Penerjemahan Dokumen Dan Profending UPT. Bahasa Unmul
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Unit Layanan Terpadu Alamat: Gedung MPK Lantai 1 Jl. Kuaro Gn. Kelua, Kec. Samarinda Ulu, Kota Samarinda, Kalimantan Timur 75242 1. Telepon : 081250099949 2. E-mail : ult@unmul.ac.id 3. Website : ult.unmul.ac.id 4. Aplikasi : eult.unmul.ac.id 5. SMS/Whatsap : 081250099949 6. Instagram : ULTUNMUL 7. LAPOR : https://www.lapor.go.id/

B. Manufacturing

NO.	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;

		- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; - Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 9 Tahun 2015 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Universitas Mulawarman; - Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik Di Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi; - Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 75 Tahun 2016 tentang Layanan Informasi Publik Di Lingkungan Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi. - Keputusan Rektor Universitas Mulawarman Nomor : 1282/SK/2020 tentang Pembentukan Unit Layanan Terpadu (ULT) Universitas Mulawarman
8.	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	- Ruang tunggu/ruang pelayanan dilengkapi AC - Meja kursi dan alat tulis kantor - Jaringan internet dan wifi - Mesin nomor antrian dan display antrian - Video wall menampilkan video profil dan tutorial aplikasi online - Akses disabilitas meliputi kursi roda, akses jalan/ramp, parkir khusus baik roda dua maupun roda empat dan toilet khusus disabilitas. - Ruang laktasi/ruang menyusui/nursery care - Arena bermain anak - Pojok baca - Pojok internet untuk customer dilengkapi printer - Kotak P3K - Musholla - CCTV - Komputer dan Printer - Device berupa HP Call Center - Dispenser dan Warmer Coffee + Tea - Tempat cuci tangan, pengatur suhu dan hand sanitizer - Kotak saran - Alat pemadam kebakaran (APAR) - Kulkas - Kantin kejujuran - Meja charging, Disfuiser - Welcoming drink teh dan kopi - Air mineral dan permen free - Toilet pria dan wanita terpisah - Meja layanan khusus disabilitas - Meja layanan khusus pengaduan - Jalur Evakuasi beserta titik kumpul
9.	Kompetensi Pelaksana	SDM yang memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, integritas yang tinggi, menguasai bahasa asing dan mampu bekerja di bawah tekanan;

		- SDM yang dimiliki mampu mengoperasikan komputer dan memahami aplikasi komputer - SDM yang memiliki pemahaman tentang pelayanan informasi publik.
10.	Pengawasan Internal	- Pengawasan atasan langsung; - Dilakukan sistem pengawasan internal dan pengawasan fungsional oleh pimpinan. - Dilaksanakan secara berkelanjutan. - Konsisten dalam pemberian teguran dan sanksi.
11.	Jumlah Pelaksana	- Customer Service 1 orang. - Front Office 8 orang. - Petugas Pengaduan 1 orang. - Petugas Loker Pengambilan 1 orang - Satuan Pengamanan 1 orang
12.	Jaminan Pelayanan	- Layanan diberikan secara transparan, terbuka dan tepat waktu. - Pelayanan diberikan sesuai standar pelayanan. - Keramahan dan Solutif.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	- Jaminan keselamatan dan kerahasiaan data; - Jaminan tidak dilakukan penyalahgunaan data; - Jaminan keakuratan data dan Jaminan keselamatan pemohon (tersedia petugas keamanan).
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	- Evaluasi 1 Bulan sekali untuk laporan bulanan pelayanan pada unit kerja ULT - Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. - Evaluasi Masukan dari pengguna layanan melalui tersedianya kotak kepuasan pelanggan, lembaran kuesioner dan sarana digital layar sentuh



REKTOR UNIVERSITAS MULAWARMAN,

REKTOR Dr. Ir. H. Abdunnur, M.Si., IPU., ASEAN Eng.
NIP. 196703081992031001

LAMPIRAN XVIII
KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS MULAWARMAN
NOMOR 2025 /DST/UN17/HK.02.03/2026
TANGGAL 1 JUNI 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN (SP) SIP (SEHARI INFORMASI
PERSETUJUAN) PADA UNIT LAYANAN TERPADU (ULT)
UNIVERSITAS MULAWARMAN

STANDAR PELAYANAN INFORMASI
DI UNIT LAYANAN TERPADU UNIVERSITAS MULAWARMAN

18. Layanan Informasi Kursus Bahasa Asing dan TOEFL Preparation UPT Bahasa Unmul

A. Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Informasi lebih lengkap dapat dilihat di Website ULT https://ult.unmul.ac.id/
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Alur Pelayanan Offline ALUR PELAYANAN OFFLINE Alur Pelayanan Online

		ALUR PELAYANAN ONLINE <pre> graph LR A[Pemohon membuat tiket] --> B[Pemohon mengisi form dan mengupload berkas] B --> C[Pemohon mendapatkan notifikasi tiket melalui email] C --> D[Pemohon memperoleh informasi melalui tracking aplikasi] D --> E[Proses selesai, pemohon mengisi indeks kepuasan] E --> F[Pemohon memperoleh informasi pelayanan melalui email] F --> G[Pemohon mengisi survey kepuasan melalui sistem] </pre>
3.	Jangka Waktu	1 Hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak Di Pungut Biaya
5.	Produk Pelayanan	Informasi Kursus Bahasa Asing dan TOEFL Preparation UPT Bahasa Unmul
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Unit Layanan Terpadu Alamat: Gedung MPK Lantai 1 Jl. Kuaro Gn. Kelua, Kec. Samarinda Ulu, Kota Samarinda, Kalimantan Timur 75242 1. Telepon : 081250099949 2. E-mail : ult@unmul.ac.id 3. Website : ult.unmul.ac.id 4. Aplikasi : eult.unmul.ac.id 5. SMS/Whatsap : 081250099949 6. Instagram : ULTUNMUL 7. LAPOR : https://www.lapor.go.id/

B. Manufacturing

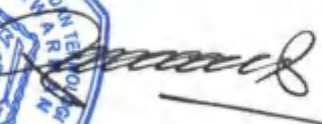
NO.	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;

		- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; - Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 9 Tahun 2015 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Universitas Mulawarman; - Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik Di Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi; - Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 75 Tahun 2016 tentang Layanan Informasi Publik Di Lingkungan Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi. - Keputusan Rektor Universitas Mulawarman Nomor : 1282/SK/2020 tentang Pembentukan Unit Layanan Terpadu (ULT) Universitas Mulawarman
8.	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	- Ruang tunggu/ruang pelayanan dilengkapi AC - Meja kursi dan alat tulis kantor - Jaringan internet dan wifi - Mesin nomor antrian dan display antrian - Video wall menampilkan video profil dan tutorial aplikasi online - Akses disabilitas meliputi kursi roda, akses jalan/ramp, parkir khusus baik roda dua maupun roda empat dan toilet khusus disabilitas. - Ruang laktasi/ruang menyusui/nursery care - Arena bermain anak - Pojok baca - Pojok internet untuk customer dilengkapi printer - Kotak P3K - Musholla - CCTV - Komputer dan Printer - Device berupa HP Call Center - Dispenser dan Warmer Coffee + Tea - Tempat cuci tangan, pengatur suhu dan hand sanitizer - Kotak saran - Alat pemadam kebakaran (APAR) - Kulkas - Kantin kejujuran - Meja charging, Disfuiser - Welcoming drink teh dan kopi - Air mineral dan permen free - Toilet pria dan wanita terpisah - Meja layanan khusus disabilitas - Meja layanan khusus pengaduan - Jalur Evakuasi beserta titik kumpul
9.	Kompetensi Pelaksana	SDM yang memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, integritas yang tinggi, menguasai bahasa asing dan mampu bekerja di bawah tekanan;

		2. SDM yang dimiliki mampu mengoperasikan komputer dan memahami aplikasi komputer 3. SDM yang memiliki pemahaman tentang pelayanan informasi publik.
10.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan atasan langsung; 2. Dilakukan sistem pengawasan internal dan pengawasan fungsional oleh pimpinan. 3. Dilaksanakan secara berkelanjutan. 4. Konsisten dalam pemberian teguran dan sanksi.
11.	Jumlah Pelaksana	1. Customer Service 1 orang. 2. Front Office 8 orang. 3. Petugas Pengaduan 1 orang. 4. Petugas Loker Pengambilan 1 orang 5. Satuan Pengamanan 1 orang
12.	Jaminan Pelayanan	1. Layanan diberikan secara transparan, terbuka dan tepat waktu. 2. Pelayanan diberikan sesuai standar pelayanan. 3. Keramahan dan Solutif.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Jaminan keselamatan dan kerahasiaan data; 2. Jaminan tidak dilakukan penyalahgunaan data; 3. Jaminan keakuratan data dan Jaminan keselamatan pemohon (tersedia petugas keamanan).
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi 1 Bulan sekali untuk laporan bulanan pelayanan pada unit kerja ULT 2. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. 3. Evaluasi Masukan dari pengguna layanan melalui tersedianya kotak kepuasan pelanggan, lembaran kuesioner dan sarana digital layar sentuh



REKTOR UNIVERSITAS MULAWARMAN,

REKTOR Dr. Ir. H. Abdunnur, M.Si., IPU., ASEAN Eng. 
NIP 196703081992031001

LAMPIRAN XIX
KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS MULAWARMAN
NOMOR 2025 /DST/UN17/HK.02.03/2026
TANGGAL 1 JUNI 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN (SP) SIP (SEHARI INFORMASI
PERSETUJUAN) PADA UNIT LAYANAN TERPADU (ULT)
UNIVERSITAS MULAWARMAN

STANDAR PELAYANAN INFORMASI
DI UNIT LAYANAN TERPADU UNIVERSITAS MULAWARMAN

19. Layanan Informasi Kerjasama Universitas Mulawarman dengan Pihak Eksternal

A. Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Informasi lebih lengkap dapat dilihat di Website ULT https://ult.unmul.ac.id/
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Alur Pelayanan Offline ALUR PELAYANAN OFFLINE <pre>graph LR; A[Pemohon] --> B[Pemohon menuju petugas resepsionis]; B --> C[Pemohon menerima buku pustaka]; C --> D[Pemohon menunggu di sekitar meja tunggu]; D --> E[Pemohon menuju front office sesuai kebutuhan layanan]; E --> F[Pemohon mengisi survei kepuasan]; F --> G[Pemohon pulang];</pre> Alur Pelayanan Online

		ALUR PELAYANAN ONLINE Pemohon mengisi tiket → Pemohon mengisi form dan mengupload berkas → Pemohon mendapatkan no tiket melalui email → Pemohon memberikan informasi melalui tracking aplikasi → Proses selesai, pemohon mengisi indeks kepuasan → Pemohon memperoleh informasi pelayanan melalui email → Pemohon mengisi survey kepuasan melalui sistem
3.	Jangka Waktu	1 Hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak Di Pungut Biaya
5.	Produk Pelayanan	Informasi Kursus Bahasa Asing dan TOEFL Preparation UPT Bahasa Unmul
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Unit Layanan Terpadu Alamat: Gedung MPK Lantai 1 Jl. Kuaro Gn. Kelua, Kec. Samarinda Ulu, Kota Samarinda, Kalimantan Timur 75242 1. Telepon : 081250099949 2. E-mail : ult @unmul.ac.id 3. Website : ult.unmul.ac.id 4. Aplikasi : eult.unmul.ac.id 5. SMS/Whatsap : 081250099949 6. Instagram : ULTUNMUL 7. LAPOR : https://www.lapor.go.id/

B. Manufacturing

NO.	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;

		6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 7. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 9 Tahun 2015 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Universitas Mulawarman; 8. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik Di Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi; 9. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 75 Tahun 2016 tentang Layanan Informasi Publik Di Lingkungan Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi. 10. Keputusan Rektor Universitas Mulawarman Nomor : 1282/SK/2020 tentang Pembentukan Unit Layanan Terpadu (ULT) Universitas Mulawarman
8.	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang tunggu/ruang pelayanan dilengkapi AC 2. Meja kursi dan alat tulis kantor 3. Jaringan internet dan wifi 4. Mesin nomor antrian dan display antrian 5. Video wall menampilkan video profil dan tutorial aplikasi online 6. Akses disabilitas meliputi kursi roda, akses jalan/ramp, parkir khusus baik roda dua maupun roda empat dan toilet khusus disabilitas. 7. Ruang laktasi/ruang menyusui/nursery care 8. Arena bermain anak 9. Pojok baca 10. Pojok internet untuk customer dilengkapi printer 11. Kotak P3K 12. Musholla 13. CCTV 14. Komputer dan Printer 15. Device berupa HP Call Center 16. Dispenser dan Warmer Coffee + Tea 17. Tempat cuci tangan, pengatur suhu dan hand sanitizer 18. Kotak saran 19. Alat pemadam kebakaran (APAR) 20. Kulkas 21. Kantin kejujuran 22. Meja charging, Disfuiser 23. Welcoming drink teh dan kopi 24. Air mineral dan permen free 25. Toilet pria dan wanita terpisah 26. Meja layanan khusus disabilitas 27. Meja layanan khusus pengaduan 28. Jalur Evakuasi beserta titik kumpul
9.	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, integritas yang tinggi, menguasai bahasa asing dan mampu bekerja di bawah tekanan;

		2. SDM yang dimiliki mampu mengoperasikan komputer dan memahami aplikasi komputer 3. SDM yang memiliki pemahaman tentang pelayanan informasi publik.
10.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan atasan langsung; 2. Dilakukan sistem pengawasan internal dan pengawasan fungsional oleh pimpinan. 3. Dilaksanakan secara berkelanjutan. 4. Konsisten dalam pemberian teguran dan sanksi.
11.	Jumlah Pelaksana	1. Customer Service 1 orang. 2. Front Office 8 orang. 3. Petugas Pengaduan 1 orang. 4. Petugas Loker Pengambilan 1 orang 5. Satuan Pengamanan 1 orang
12.	Jaminan Pelayanan	1. Layanan diberikan secara transparan, terbuka dan tepat waktu. 2. Pelayanan diberikan sesuai standar pelayanan. 3. Keramahan dan Solutif.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Jaminan keselamatan dan kerahasiaan data; 2. Jaminan tidak dilakukan penyalahgunaan data; 3. Jaminan keakuratan data dan Jaminan keselamatan pemohon (tersedia petugas keamanan).
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi 1 Bulan sekali untuk laporan bulanan pelayanan pada unit kerja ULT 2. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. 3. Evaluasi Masukan dari pengguna layanan melalui tersedianya kotak kepuasan pelanggan, lembaran kuesioner dan sarana digital layar sentuh



REKTOR UNIVERSITAS MULAWARMAN,

REKTOR

Prof. Dr. Ir. H. Abdunnur, M.Si., IPU., ASEAN Eng.

NIP 196703081992031001

LAMPIRAN XX
KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS MULAWARMAN
NOMOR 2025 /DST/UN17/HK.02.03/2026
TANGGAL 1 JUNI 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN (SP) SIP (SEHARI INFORMASI
PERSETUJUAN) PADA UNIT LAYANAN TERPADU (ULT)
UNIVERSITAS MULAWARMAN

STANDAR PELAYANAN INFORMASI
DI UNIT LAYANAN TERPADU UNIVERSITAS MULAWARMAN

20. Layanan Informasi Perjalanan Dinas Luar Negri (Dosen/Staff)

A. Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Menghubungi Via Call Centre ULT/ Mengcreate Tiket Di eult.unmul.ac.id
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Alur Pelayanan Offline ALUR PELAYANAN OFFLINE <pre>graph LR; A[Pemohon] --> B[Pemohon menuju petugas reception]; B --> C[Pemohon menerima no. antrian]; C --> D[Pemohon menunggu di antrian di tunggu]; D --> E[Pemohon menuju front office sesuai kebutuhan layanan]; E --> F[Pemohon mengisi survei kepuasan]; F --> G[Pemohon pulang];</pre> The flowchart illustrates the offline service process. It begins with 'Pemohon' (Applicant) represented by an icon of a person. An arrow points to 'Pemohon menuju petugas reception' (Applicant goes to reception staff), shown with an icon of a person at a desk. Another arrow leads to 'Pemohon menerima no. antrian' (Applicant receives queue number), with an icon of a person holding a ticket. This is followed by 'Pemohon menunggu di antrian di tunggu' (Applicant waits in the queue), shown with an icon of a person standing. An arrow then points to 'Pemohon menuju front office sesuai kebutuhan layanan' (Applicant goes to front office according to service needs), with an icon of a person at a desk. The next step is 'Pemohon mengisi survei kepuasan' (Applicant fills out satisfaction survey), shown with an icon of a person at a desk. Finally, an arrow points to 'Pemohon pulang' (Applicant goes home), represented by a house icon. A curved arrow also connects the 'Pemohon menunggu di antrian di tunggu' step back to the 'Pemohon' start. Alur Pelayanan Online

		ALUR PELAYANAN ONLINE
3.	Jangka Waktu	1 Hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak Di Pungut Biaya
5.	Produk Pelayanan	Informasi Perjalanan Dinas Luar Negri (Dosen/Staff)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Unit Layanan Terpadu Alamat: Gedung MPK Lantai 1 Jl. Kuaro Gn. Kelua, Kec. Samarinda Ulu, Kota Samarinda, Kalimantan Timur 75242 1. Telepon : 081250099949 2. E-mail : ult @unmul.ac.id 3. Website : ult.unmul.ac.id 4. Aplikasi : eult.unmul.ac.id 5. SMS/Whatsap : 081250099949 6. Instagram : ULTUNMUL 7. LAPOR : https://www.lapor.go.id/

B. Manufacturing

NO.	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

		dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 7. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 9 Tahun 2015 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Universitas Mulawarman; 8. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik Di Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi; 9. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 75 Tahun 2016 tentang Layanan Informasi Publik Di Lingkungan Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi. 10. Keputusan Rektor Universitas Mulawarman Nomor : 1282/SK/2020 tentang Pembentukan Unit Layanan Terpadu (ULT) Universitas Mulawarman
8.	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang tunggu/ruang pelayanan dilengkapi AC 2. Meja kursi dan alat tulis kantor 3. Jaringan internet dan wifi 4. Mesin nomor antrian dan display antrian 5. Video wall menampilkan video profil dan tutorial aplikasi online 6. Akses disabilitas meliputi kursi roda, akses jalan/ramp, parkir khusus baik roda dua maupun roda empat dan toilet khusus disabilitas. 7. Ruang laktasi/ruang menyusui/nursery care 8. Arena bermain anak 9. Pojok baca 10. Pojok internet untuk customer dilengkapi printer 11. Kotak P3K 12. Musholla 13. CCTV 14. Komputer dan Printer 15. Device berupa HP Call Center 16. Dispenser dan Warmer Coffee + Tea 17. Tempat cuci tangan, pengatur suhu dan hand sanitizer 18. Kotak saran 19. Alat pemadam kebakaran (APAR) 20. Kulkas 21. Kantin kejujuran 22. Meja charging, disfuiser 23. Welcoming drink teh dan kopi 24. Air mineral dan permen free 25. Toilet pria dan wanita terpisah 26. Meja layanan khusus disabilitas 27. Meja layanan khusus pengaduan 28. Jalur Evakuasi beserta titik kumpul
9.	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, integritas yang tinggi, menguasai bahasa asing dan mampu bekerja di bawah tekanan; 2. SDM yang dimiliki mampu mengoperasikan

		komputer dan memahami aplikasi komputer 3. SDM yang memiliki pemahaman tentang pelayanan informasi publik.
10.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan atasan langsung; 2. Dilakukan sistem pengawasan internal dan pengawasan fungsional oleh pimpinan. 3. Dilaksanakan secara berkelanjutan. 4. Konsisten dalam pemberian teguran dan sanksi.
11.	Jumlah Pelaksana	1. Customer Service 1 orang. 2. Front Office 8 orang. 3. Petugas Pengaduan 1 orang. 4. Petugas Loket Pengambilan 1 orang 5. Satuan Pengamanan 1 orang
12.	Jaminan Pelayanan	1. Layanan diberikan secara transparan, terbuka dan tepat waktu. 2. Pelayanan diberikan sesuai standar pelayanan. 3. Keramahan dan Solutif.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Jaminan keselamatan dan kerahasiaan data; 2. Jaminan tidak dilakukan penyalahgunaan data; 3. Jaminan keakuratan data dan Jaminan keselamatan pemohon (tersedia petugas keamanan).
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi 1 Bulan sekali untuk laporan bulanan pelayanan pada unit kerja ULT 2. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. 3. Evaluasi Masukan dari pengguna layanan melalui tersedianya kotak kepuasan pelanggan, lembaran kuesioner dan sarana digital layar sentuh



REKTOR UNIVERSITAS MULAWARMAN,

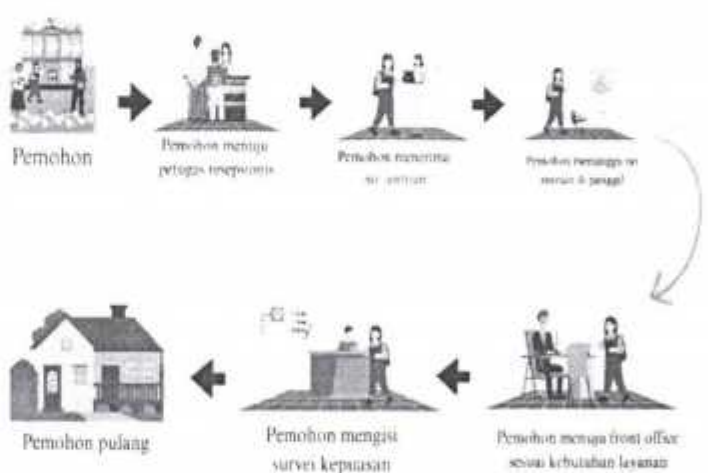
Prof. Dr. Ir. H. Abdunnur, M.Si., IPU., ASEAN Eng.
NIP 196703081992031001

LAMPIRAN XXI
KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS MULAWARMAN
NOMOR 2025 /DST/UN17/HK.02.03/2026
TANGGAL 1 JUNI 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN (SP) SIP (SEHARI INFORMASI
PERSETUJUAN) PADA UNIT LAYANAN TERPADU (ULT)
UNIVERSITAS MULAWARMAN

STANDAR PELAYANAN INFORMASI
DI UNIT LAYANAN TERPADU UNIVERSITAS MULAWARMAN

21. Layanan Informasi Izin Belajar Mahasiswa Luar Negeri (Study Permit for Foreign Student)

A. Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Menghubungi Via Call Centre ULT/ Mengcreate Tiket Di eult.unmul.ac.id
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Alur Pelayanan Offline <pre>graph LR; A[Pemohon] --> B[Pemohon mengisi petugas terpadu]; B --> C[Pemohon menerima surat arahan]; C --> D[Pemohon menyerahkan surat ke petugas]; D --> E[Pemohon mengisi front office sesuai kebutuhan layanan]; E --> F[Pemohon mengisi survei kepuasan]; F --> G[Pemohon pulang];</pre> Alur Pelayanan Online

		ALUR PELAYANAN ONLINE
3.	Jangka Waktu	1 Hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak Di Pungut Biaya
5.	Produk Pelayanan	Informasi Izin Belajar Mahasiswa Luar Negeri (Study Permit for Foreign Student)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Unit Layanan Terpadu Alamat: Gedung MPK Lantai 1 Jl. Kuaro Gn. Kelua, Kec. Samarinda Ulu, Kota Samarinda, Kalimantan Timur 75242 1. Telepon : 081250099949 2. E-mail : ult @unmul.ac.id 3. Website : ult.unmul.ac.id 4. Aplikasi : eult.unmul.ac.id 5. SMS/Whatsap : 081250099949 6. Instagram : ULTUNMUL 7. LAPOR : https://www.lapor.go.id/

B. Manufacturing

NO.	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;

		6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 7. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 9 Tahun 2015 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Universitas Mulawarman; 8. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik Di Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi; 9. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 75 Tahun 2016 tentang Layanan Informasi Publik Di Lingkungan Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi. 10. Keputusan Rektor Universitas Mulawarman Nomor : 1282/SK/2020 tentang Pembentukan Unit Layanan Terpadu (ULT) Universitas Mulawarman
8.	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang tunggu/ruang pelayanan dilengkapi AC 2. Meja kursi dan alat tulis kantor 3. Jaringan internet dan wifi 4. Mesin nomor antrian dan display antrian 5. Video wall menampilkan video profil dan tutorial aplikasi online 6. Akses disabilitas meliputi kursi roda, akses jalan/ramp, parkir khusus baik roda dua maupun roda empat dan toilet khusus disabilitas. 7. Ruang laktasi/ruang menyusui/nursery care 8. Arena bermain anak 9. Pojok baca 10. Pojok internet untuk customer dilengkapi printer 11. Kotak P3K 12. Musholla 13. CCTV 14. Komputer dan Printer 15. Device berupa HP Call Center 16. Dispenser dan Warmer Coffee + Tea 17. Tempat cuci tangan, pengatur suhu dan hand sanitizer 18. Kotak saran 19. Alat pemadam kebakaran (APAR) 20. Kulkas 21. Kantin kejujuran 22. Meja charging, Disfuiser 23. Welcoming drink teh dan kopi 24. Air mineral dan permen free 25. Toilet pria dan wanita terpisah 26. Meja layanan khusus disabilitas 27. Meja layanan khusus pengaduan 28. Jalur Evakuasi beserta titik kumpul
9.	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, integritas yang tinggi, menguasai bahasa asing dan mampu bekerja di bawah tekanan;

		- SDM yang dimiliki mampu mengoperasikan komputer dan memahami aplikasi komputer - SDM yang memiliki pemahaman tentang pelayanan informasi publik.
10.	Pengawasan Internal	- Pengawasan atasan langsung; - Dilakukan sistem pengawasan internal dan pengawasan fungsional oleh pimpinan. - Dilaksanakan secara berkelanjutan. - Konsisten dalam pemberian teguran dan sanksi.
11.	Jumlah Pelaksana	- Customer Service 1 orang. - Front Office 8 orang. - Petugas Pengaduan 1 orang. - Petugas Loker Pengambilan 1 orang - Satuan Pengamanan 1 orang
12.	Jaminan Pelayanan	- Layanan diberikan secara transparan, terbuka dan tepat waktu. - Pelayanan diberikan sesuai standar pelayanan. - Keramahan dan Solutif.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	- Jaminan keselamatan dan kerahasiaan data; - Jaminan tidak dilakukan penyalahgunaan data; - Jaminan keakuratan data dan Jaminan keselamatan pemohon (tersedia petugas keamanan).
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	- Evaluasi 1 Bulan sekali untuk laporan bulanan pelayanan pada unit kerja ULT - Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. - Evaluasi Masukan dari pengguna layanan melalui tersedianya kotak kepuasan pelanggan, lembaran kuesioner dan sarana digital layar sentuh



REKTOR UNIVERSITAS MULAWARMAN,

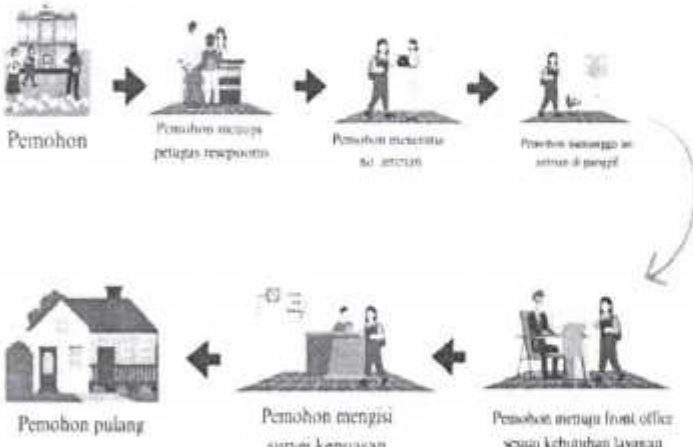
Dr. Ir. H. Abdunnur, M.Si., IPU., ASEAN Eng.
NIP. 196703081992031001

LAMPIRAN XXII
KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS MULAWARMAN
NOMOR 2028 /DST/UN17/HK.02.03/2026
TANGGAL 1 JUNI 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN (SP) SIP (SEHARI INFORMASI
PERSETUJUAN) PADA UNIT LAYANAN TERPADU (ULT)
UNIVERSITAS MULAWARMAN

STANDAR PELAYANAN INFORMASI
DI UNIT LAYANAN TERPADU UNIVERSITAS MULAWARMAN

22. Layanan Informasi Permohonan Review MoU

A. Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Menghubungi Via Call Centre ULT/ Mengcreate Tiket Di eult.unmul.ac.id
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Alur Pelayanan Offline ALUR PELAYANAN OFFLINE  Alur Pelayanan Online

		ALUR PELAYANAN ONLINE
3.	Jangka Waktu	1 Hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak Di Pungut Biaya
5.	Produk Pelayanan	Informasi Permohonan Review MoU
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Unit Layanan Terpadu Alamat: Gedung MPK Lantai 1 Jl. Kuaro Gn. Kelua, Kec. Samarinda Ulu, Kota Samarinda, Kalimantan Timur 75242 1. Telepon : 081250099949 2. E-mail : ult@unmul.ac.id 3. Website : ult.unmul.ac.id 4. Aplikasi : eult.unmul.ac.id 5. SMS/Whatsap : 081250099949 6. Instagram : ULTUNMUL 7. LAPOR : https://www.lapor.go.id/

B. Manufacturing

NO.	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

		dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 7. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 9 Tahun 2015 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Universitas Mulawarman; 8. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik Di Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi; 9. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 75 Tahun 2016 tentang Layanan Informasi Publik Di Lingkungan Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi. 10. Keputusan Rektor Universitas Mulawarman Nomor : 1282/SK/2020 tentang Pembentukan Unit Layanan Terpadu (ULT) Universitas Mulawarman
8.	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang tunggu/ruang pelayanan dilengkapi AC 2. Meja kursi dan alat tulis kantor 3. Jaringan internet dan wifi 4. Mesin nomor antrian dan display antrian 5. Video wall menampilkan video profil dan tutorial aplikasi online 6. Akses disabilitas meliputi kursi roda, akses jalan/ramp, parkir khusus baik roda dua maupun roda empat dan toilet khusus disabilitas. 7. Ruang laktasi/ruang menyusui/nursery care 8. Arena bermain anak 9. Pojok baca 10. Pojok internet untuk customer dilengkapi printer 11. Kotak P3K 12. Musholla 13. CCTV 14. Komputer dan Printer 15. Device berupa HP Call Center 16. Dispenser dan Warmer Coffee + Tea 17. Tempat cuci tangan, pengatur suhu dan hand sanitizer 18. Kotak saran 19. Alat pemadam kebakaran (APAR) 20. Kulkas 21. Kantin kejujuran 22. Meja charging, Disfuiser 23. Welcoming drink teh dan kopi 24. Air mineral dan permen free 25. Toilet pria dan wanita terpisah 26. Meja layanan khusus disabilitas 27. Meja layanan khusus pengaduan 28. Jalur Evakuasi beserta titik kumpul
9.	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, integritas yang tinggi, menguasai bahasa asing dan mampu bekerja di bawah tekanan; 2. SDM yang dimiliki mampu mengoperasikan

		komputer dan memahami aplikasi komputer 3. SDM yang memiliki pemahaman tentang pelayanan informasi publik.
10.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan atasan langsung; 2. Dilakukan sistem pengawasan internal dan pengawasan fungsional oleh pimpinan. 3. Dilaksanakan secara berkelanjutan. 4. Konsisten dalam pemberian teguran dan sanksi.
11.	Jumlah Pelaksana	1. Customer Service 1 orang. 2. Front Office 8 orang. 3. Petugas Pengaduan 1 orang. 4. Petugas Loker Pengambilan 1 orang 5. Satuan Pengamanan 1 orang
12.	Jaminan Pelayanan	1. Layanan diberikan secara transparan, terbuka dan tepat waktu. 2. Pelayanan diberikan sesuai standar pelayanan. 3. Keramahan dan Solutif.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Jaminan keselamatan dan kerahasiaan data; 2. Jaminan tidak dilakukan penyalahgunaan data; 3. Jaminan keakuratan data dan Jaminan keselamatan pemohon (tersedia petugas keamanan).
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi 1 Bulan sekali untuk laporan bulanan pelayanan pada unit kerja ULT 2. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. 3. Evaluasi Masukan dari pengguna layanan melalui tersedianya kotak kepuasan pelanggan, lembaran kuesioner dan sarana digital layar sentuh



REKTOR UNIVERSITAS MULAWARMAN,

REKTOR Dr. Ir. H. Abdunnur, M.Si., IPU., ASEAN Eng.
NIP 196703081992031001