

LAMPIRAN XIII
KEPUTUSAN SEKRETARIS JENDERAL
NOMOR KEP-54/SJ/2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT
JENDERAL

STANDAR PELAYANAN LEMBAGA PENGELOLA DANA PENDIDIKAN

Standar pelayanan pada Lembaga Pengelola Dana Pendidikan meliputi 21 (dua puluh satu) jenis pelayanan, yaitu:

No.	Nama Layanan
1.	Layanan Informasi Melalui Jalur Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi
2.	Layanan Informasi dan Bantuan
3.	Layanan Pendanaan Riset Inovatif Produktif (RISPRO)
4.	Layanan Pencairan Dana Riset dan Program Kolaborasi DFR
5.	Layanan Pengembangan Dana Abadi di Bidang Pendidikan
6.	Izin Seminar/Konferensi Internasional
7.	Pencairan Dana Bantuan Seminar/Konferensi Internasional
8.	Pencairan Dana Bantuan Publikasi Jurnal Internasional
9.	Izin Lomba Internasional
10.	Dana Lomba Internasional
11.	Dana Bantuan Penelitian Tesis/Disertasi
12.	Layanan Persetujuan Pengajuan Dana Beasiswa (Selain Penelitian, Seminar Internasional, Publikasi Internasional, dan Lomba Internasional)
13.	Layanan Pengajuan Penanganan Penundaan Studi
14.	Layanan Pengajuan Penanganan Perpanjangan Masa Studi dengan Pembiayaan
15.	Layanan Pengajuan Surat Pernyataan (SP) Beasiswa
16.	Layanan Pengajuan Penanganan Permohonan Cuti Kuliah
17.	Layanan Informasi Seleksi ke Peserta Seleksi Beasiswa
18.	Layanan Pengajuan Izin Magang/ <i>Post Doctoral</i>
19.	Layanan Pengajuan Izin Studi Lanjutan
20.	Layanan Pengajuan Penanganan Perubahan Perguruan Tinggi
21.	Layanan Penerbitan LoS Beasiswa

1. Layanan Informasi Melalui Jalur Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi
 - a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	a. Bukti identitas diri WNI Pemohon (KTP/Surat Keterangan Kependudukan dari UPT dinas instansi setempat yang sah). b. Bukti pengesahan badan hukum Pemohon (apabila Pemohon merupakan badan hukum Indonesia). c. Dalam hal Pemohon merupakan perseorangan yang mewakili orang perseorangan/kelompok orang: 1) Bukti identitas diri WNI Pemohon, 2) Surat kuasa khusus bermaterai cukup, dan 3) Bukti identitas diri WNI Pemberi Kuasa. d. Dalam hal Pemohon merupakan Badan Hukum Indonesia yang mewakili orang perseorangan/kelompok orang: 1) Bukti pengesahan badan hukum Pemohon, 2) Surat kuasa khusus bermaterai cukup, 3) Bukti identitas diri WNI pemberi kuasa, dan 4) Bukti identitas diri perwakilan dari badan hukum Penerima Kuasa. e. Dalam hal Pemohon merupakan perseorangan yang mewakili badan hukum: 1) Bukti identitas diri WNI Pemohon, 2) Surat kuasa khusus bermaterai cukup, 3) Bukti pengesahan badan hukum Pemberi kuasa, dan 4) Bukti identitas diri perwakilan badan hukum Pemberi Kuasa. f. Dalam hal Pemohon merupakan

		badan hukum yang mewakili badan hukum: 1) Bukti pengesahan badan hukum Pemohon, 2) Surat kuasa khusus bermaterai cukup, 3) Bukti pengesahan badan hukum Pemberi Kuasa, 4) Bukti identitas diri perwakilan badan hukum yang menandatangani Pemberi Kuasa, 5) Bukti identitas diri perwakilan dari badan hukum Penerima Kuasa.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. LPDP menerima permintaan informasi publik yang ditujukan kepada PPID atau Direktur Keuangan dan Umum selaku PPID Tingkat II LPDP Lembaga Pengelola Dana Pendidikan dengan menggunakan dasar Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik melalui laman e-ppid.kemenkeu.go.id, aplikasi mobile m-PPID, surat fisik ditujukan kepada PPID Tingkat II LPDP di Gedung Danadyaksa, Jl. Cikini Raya No.91 A-D, Cikini, Kec. Menteng, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10330 dan email ke alamat ppid.lpd@kemenkeu.go.id. b. LPDP menerima permintaan langsung melalui PPID Tingkat II LPDP/PPID Kementerian Keuangan/PPID Tk.I Setjen kemudian melakukan verifikasi atas permintaan informasi publik. Jika melalui PPID tingkat II LPDP perlu ada verifikasi identitas pemohon. c. LPDP memberikan tanggapan kepada Pemohon informasi baik yang melalui jalur langsung ke PPID Tingkat II LPDP maupun ke PPID Kementerian Keuangan/PPID Tk.I Setjen dan hasil tanggapan akan diinformasikan ke pemohon

		informasi maksimal 17 hari kerja sejak permintaan informasi publik diterima. d. Pemohon akan mendapatkan tanggapan dari PPID paling lambat 10 hari kerja sejak diterimanya permintaan. Badan publik yang bersangkutan dapat memperpanjang waktu untuk mengirimkan pemberitahuan paling lambat 7 hari kerja berikutnya dengan memberikan alasan secara tertulis. e. Jika pemohon informasi tidak puas dan mengajukan keberatan atas tanggapan yang diberikan, maka pemohon informasi dapat mengajukan keberatan. Dalam jangka waktu paling lambat 30 hari kerja setelah diberikan tanggapan. f. Tanggapan atas keberatan dari atas atasan PPID akan diinformasikan kepada pemohon informasi maksimal 30 hari kerja. g. Jika pemohon informasi tidak puas terhadap tanggapan keberatan yang diberikan, maka pemohon informasi dapat mengajukan sengketa maksimal 14 hari kerja. h. Jam buka layanan PPID adalah pukul 08.00 – 15.00 WIB di hari kerja.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	10 hari kerja dan dapat diperpanjang 7 hari kerja berikutnya.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5.	Produk Pelayanan	Ketersediaan Informasi Publik
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	BANTUAN a. Telepon: 1) 134 (untuk sambungan dalam negeri) 2) +622123507011 (untuk sambungan luar negeri) b. WhatsApp (chatbot): +6281310004134 c. Email: kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id d. Website: menu “Hubungi Kami” pada situs web Kementerian

		Keuangan (www.kemenkeu.go.id) e. Fitur Live Chat pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id) PENGADUAN Layanan Pengaduan Kementerian Keuangan a. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id b. Website: www.wise.kemenkeu.go.id Layanan Pengaduan Nasional Website: www.lapor.go.id
--	--	---

- b. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. b. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. c. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik. d. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 47/PMK.01/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Pengelola Dana Pendidikan. e. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 110/PMK.01/2022 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Keuangan; f. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 351/KMK.01/2022 tentang Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan

		Kementerian Keuangan.
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Komputer, alat tulis, jaringan internet, ruang pelayanan, toilet, <i>coffee maker</i> .
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Minimal lulusan Sarjana dan memiliki <i>skill</i> komunikasi yang baik; b. Telah mengikuti seminar keterbukaan informasi publik dengan diklat atau pelatihan PJJ Kehumasan; c. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi persuratan elektronik (Nadine).
4.	Pengawasan Internal	Kepala Divisi Hukum dan Komunikasi, UKI Setjen, dan Inspektorat Jenderal.
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
6.	Jaminan Pelayanan	a. Sesuai SLA dan diupayakan <i>Service Excellence</i>. b. Jika penerima layanan tidak menerima layanan ini sesuai dengan Maklumat Layanan, LPDP akan memberikan permintaan maaf baik formal ataupun informal.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kerahasiaan informasi data pemohon informasi terjaga.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana Layanan	Evaluasi dilakukan tiap triwulan dengan memperhatikan capaian kinerja.

2. Layanan Informasi dan Bantuan

- a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	a. Yang dapat menggunakan layanan pusat kontak layanan Kemenkeu PRIME yaitu pengguna layanan Kemenkeu PRIME, yang terdiri atas: 1) orang perseorangan 2) badan publik, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai keterbukaan informasi publik 3) badan hukum; dan/atau organisasi kemasyarakatan. b. Waktu layanan pusat kontak layanan Kemenkeu PRIME, yaitu sebagai berikut: 1) setiap hari kerja (Senin s.d. Jumat), mulai pukul 08.00 s.d. 16.00 WIB; dan 2) pada bulan Ramadan, waktu layanan pusat kontak layanan Kementerian Keuangan akan disesuaikan dengan mengacu pada ketentuan mengenai hari dan jam kerja pada bulan Ramadan di lingkungan Kementerian Keuangan. c. Informasi yang disampaikan kepada pengguna layanan perlu memenuhi kriteria: 1) bukan merupakan penafsiran dan/atau penegasan terhadap kebijakan dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan; 2) tidak termasuk informasi yang bersifat terbatas, rahasia, dan sangat rahasia berdasarkan klasifikasi keamanan arsip sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai pengelolaan kearsipan di lingkungan Kementerian

		Keuangan; 3) tidak termasuk informasi yang belum diatur atau belum ditetapkan sebagai kebijakan dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan; dan 4) tidak termasuk informasi yang dikecualikan dalam klasifikasi informasi yang dikecualikan Kementerian Keuangan. d. Data pengguna layanan: 1) nama; 2) profil pengguna layanan; dan 3) alamat surat elektronik (email) dan/atau nomor telepon.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Pengguna layanan mengajukan pertanyaan ataupun keluhan seputar Informasi dan Layanan LPDP melalui tiket bantuan CRM pada tautan: bantuan.lpd.kemenkeu.go.id dan menu “Hubungi Kami” pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id). b. Agen tingkat I Kemenkeu PRIME akan menindaklanjuti pertanyaan, keluhan, dan/atau permintaan atas layanan sesuai dengan katalog layanan, yang berkaitan dengan tugas dan fungsi Kementerian Keuangan yang disampaikan oleh pengguna layanan sesuai dengan standar operasional prosedur terkait layanan Kemenkeu PRIME. c. Dalam hal terdapat pertanyaan, keluhan, saran, dan/atau permintaan atas layanan sesuai dengan katalog layanan yang disampaikan oleh pengguna layanan memerlukan penerusan dari agen tingkat I Kemenkeu PRIME kepada agen tingkat II pada Divisi di Direktorat layanan terkait, maka tanggapan kepada pengguna layanan akan disampaikan oleh agen tingkat II pada Divisi layanan terkait ke alamat surat elektronik milik pengguna layanan (SLA 3 Hari Kerja).

		d. Agen tingkat II menyelesaikan permintaan informasi atau keluhan pelanggan berdasarkan regulasi atau SOP yang relevan dengan mengkategorisasikan status pending pada tiket bantuan (SLA 14 hari kerja untuk putusan yang membutuhkan arahan pimpinan. e. Pengguna Layanan menerima jawaban atas pertanyaan/keluhan. Pengguna layanan memiliki waktu 3 hari untuk memberikan tanggapan jika belum puas atas jawaban yang diberikan, apabila dalam 3 hari tidak ada tanggapan, maka tiket bantuan akan otomatis tertutup. Setelah status tiket bantuan ditutup/resolved, Pengguna Layanan diberikan waktu 7 hari kalender untuk memberikan tanggapan. Jika dalam 7 hari kalender setelah tiket ditutup/resolved dan Pengguna Layanan tidak juga memberikan tanggapan maka Pengguna Layanan sudah tidak bisa lagi membalas di tiket bantuan yang sama dan diarahkan untuk membuat tiket bantuan baru oleh sistem. f. Jika Pengguna Layanan sudah puas terhadap jawaban yang diberikan, Pengguna Layanan dapat menutup tiket bantuan dan memberikan penilaian kepuasan layanan (positif, netral dan negatif). g. Pengguna Layanan sudah puas terhadap jawaban yang diberikan, namun Pengguna Layanan tidak menutup tiket bantuan dan memberikan penilaian kepuasan layanan, maka tiket bantuan akan tertutup otomatis.
--	--	--

3.	Jangka Waktu Pelayanan	a. Paling lambat agen tingkat I Kemenkeu PRIME akan merespons dalam waktu 1 (satu) hari kerja setelah permintaan layanan diterima pada hari dan jam kerja layanan; dan b. Paling lambat agen tingkat II LPDP akan merespons dalam waktu 3 (tiga) hari kerja setelah permintaan layanan diterima dari agen Tingkat I Kemenkeu PRIME pada hari dan jam kerja layanan.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5.	Produk Pelayanan	Informasi, konsultasi dan penanganan keluhan pelanggan.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	BANTUAN a. Telepon: 1) 134 (untuk sambungan dalam negeri) 2) +622123507011 (untuk sambungan luar negeri) b. WhatsApp (chatbot): +6281310004134 c. Email: kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id d. Website: menu “Hubungi Kami” pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id) e. Fitur Live Chat pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id) PENGADUAN Layanan Pengaduan Kementerian Keuangan a. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id b. Website: www.wise.kemenkeu.go.id Layanan Pengaduan Nasional Website: www.lapor.go.id

- b. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. b. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara. c. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Keuangan Negara. d. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi. e. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum. f. Peraturan Menteri Keuangan No. 238/PMK.05/2010 tentang Tata Cara Penyediaan, Pencairan, Pengelolaan, dan Pertanggungjawaban Endowment Fund dan Dana Cadangan Pendidikan. g. Peraturan Menteri Keuangan Nomor PMK-47/PMK.01/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Pengelola Dana Pendidikan. h. Keputusan Menteri Keuangan No. 18/KMK.05/2012 tentang Penetapan Lembaga Pengelola Dana Pendidikan pada Kementerian Keuangan sebagai Instansi yang Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum. i. Keputusan Dewan Penyantun No. 1 Tahun 2013 Tentang Kebijakan Dewan Penyantun Lembaga Pengelola Dana Pendidikan Tahun 2014 j. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Komputer, alat tulis, jaringan internet.

3.	Kompetensi Pelaksana	a. Memiliki pendidikan minimum D3 segala jurusan; b. Memiliki kemampuan untuk berkomunikasi lisan dan tulisan dalam bahasa Indonesia dan bahasa Inggris (<i>bilingual</i>) dengan baik, jelas, ramah, dan sopan; c. Memiliki kepribadian yang baik dan mampu untuk menangani <i>complaint</i>; d. Bertanggung jawab, mempunyai inisiatif, motivasi kerja yang tinggi dan memiliki kemampuan berempati; e. Dapat mengetik dengan cepat; f. Mampu mengoperasikan komputer, internet, dan aplikasi persuratan elektronik (Nadine).
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan harian oleh supervisor dan team leader, pengawasan mingguan oleh tim kepatuhan internal.
5.	Jumlah Pelaksana	81 (delapan puluh satu) orang
6.	Jaminan Pelayanan	a. Berpedoman pada SOP Penanganan Pelanggan Melalui Customer Relationship Management (CRM). b. Jika penerima layanan tidak menerima layanan ini sesuai dengan Maklumat Layanan, LPDP akan memberikan permintaan maaf baik formal ataupun informal.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Server penyimpanan data dan kerahasiaan informasi pribadi.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana Layanan	Hasil Survey Kepuasan Publik.

3. Layanan Pendanaan Riset Inovatif Produktif (RISPRO)

- a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Publik termasuk calon pendaftar RISPRO/ Grantee RISPRO
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Publik mengajukan pertanyaan ataupun keluhan seputar pendanaan RISPRO terkait pada tautan bantuan.lpd.kemenkeu.go.id. atau call center LPDP b. Petugas CRM mengecek tiket bantuan sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan c. Apabila pertanyaan atau keluhan diperlukan eskalasi ke Direktorat Teknis, Petugas CRM meneruskan tiket kepada Pelaksana Layanan. d. Pelaksana layanan memberikan tanggapan langsung atau mengembalikan tiket ke Petugas CRM
3.	Jangka Waktu Pelayanan	40 jam kerja sejak pertanyaan/keluhan diterima
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5.	Produk Pelayanan	Ketersediaan Informasi Publik
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	BANTUAN a. Telepon: 1) 134 (untuk sambungan dalam negeri) 2) +622123507011 (untuk sambungan luar negeri) b. WhatsApp (chatbot): +6281310004134 c. Email: kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id d. Website: menu “Hubungi Kami” pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id) e. Fitur Live Chat pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id) PENGADUAN Layanan Pengaduan Kementerian

		Keuangan a. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id b. Website: www.wise.kemenkeu.go.id Layanan Pengaduan Nasional Website: www.lapor.go.id
--	--	---

- b. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	Kebijakan dan Pedoman RISPRO
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Pedoman RISPRO, Sistem Informasi eRISPRO, Peralatan Komputer/ Laptop
3.	Kompetensi Pelaksana	Memiliki pengetahuan terkait RISPRO dan peraturan yang terkait, dapat berkomunikasi dengan baik, menguasai teknologi informasi, mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi persuratan elektronik (Nadine).
4.	Pengawasan Internal	1. Kepala Divisi Kerja Sama dan Pengembangan Layanan Pendanaan Riset 2. Kepala Divisi Pendanaan Riset 3. Kepala Divisi Evaluasi Pendanaan Riset 4. Unit Kepatuhan Internal LPDP 5. Inspektorat Jenderal
5.	Jumlah Pelaksana	20 (dua puluh) orang
6.	Jaminan Pelayanan	a. Sesuai SLA dan SPM. b. Jika penerima layanan tidak menerima layanan ini sesuai dengan Maklumat Layanan, LPDP akan memberikan permintaan maaf baik formal ataupun informal.

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Transparansi, kerahasiaan, integritas dan ketersediaan informasi.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana Layanan	Evaluasi dilakukan tiap semester dengan memperhatikan capaian kinerja.

4. Layanan Pencairan Dana Riset dan Program Kolaborasi DFR

a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	a. Permohonan pencairan Dana dari penerima manfaat atau permohonan pencairan dana dari PMO untuk program kolaborasi b. Lampiran permohonan sesuai ketentuan terkait c. Kontrak antara LPDP dengan penerima manfaat atau kontrak antara PMO dengan penerima manfaat untuk program kolaborasi d. Rincian Anggaran Biaya atau Rencana Penggunaan Dana e. Data terkait Institusi Penerima yang diinput pada sistem eRISPRO f. Faktur Pajak bagi penerima manfaat yang berstatus PKP, atau surat pernyataan non PKP, atau dokumen perpajakan lainnya.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Pengguna layanan mengajukan pertanyaan ataupun keluhan seputar Informasi dan Layanan LPDP melalui tiket bantuan CRM pada tautan: bantuan.lpd.kemenkeu.go.id. b. Petugas CRM Layer 1 (Kemenkeu PRIME) mengecek tiket bantuan sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan lalu menjawab pertanyaan dan keluhan yang diajukan (SLA 3 hari kerja). Agen tingkat satu akan mengikuti Kemenkeu PRIME sementara agen tingkat dua dan tiga akan masuk ke masing-masing unit. c. Apabila menemui kasus tertentu yang tidak ada di daftar Knowledge Base dan butuh pengecekan lebih lanjut ke Pelaksana Layanan Layer 2, maka Petugas CRM Layer 1 melakukan eskalasi tiket bantuan ke Pelaksana Layanan Layer 2 (SLA 3 hari kerja). d. Pelaksana Layanan Layer 2

		menyelesaikan permintaan informasi atau keluhan pelanggan berdasarkan regulasi atau SOP yang relevan dengan mengkategorisasikan status pending pada tiket bantuan (SLA 14 hari kerja untuk putusan yang membutuhkan arahan pimpinan. e. Pengguna Layanan menerima jawaban atas pertanyaan/keluhan. Pengguna layanan memiliki waktu 3 hari untuk memberikan tanggapan jika belum puas atas jawaban yang diberikan, apabila dalam 3 hari tidak ada tanggapan, maka tiket bantuan akan otomatis tertutup. Setelah status tiket bantuan ditutup/resolved Pengguna Layanan diberikan waktu 7 hari kalender untuk memberikan tanggapan. Jika dalam 7 hari kalender setelah tiket ditutup/resolved dan Pengguna Layanan tidak juga memberikan tanggapan maka Pengguna Layanan sudah tidak bisa lagi membalas di tiket bantuan yang sama dan diarahkan untuk membuat tiket bantuan baru oleh sistem. f. Jika Pengguna Layanan sudah puas terhadap jawaban yang diberikan, Pengguna Layanan dapat menutup tiket bantuan dan memberikan penilaian kepuasan layanan (positif, netral dan negatif). g. Jika Pengguna Layanan sudah puas terhadap jawaban yang diberikan, namun Pengguna Layanan tidak menutup tiket bantuan dan memberikan penilaian kepuasan layanan, maka tiket bantuan akan tertutup otomatis.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	10 hari kerja sejak dokumen diterima lengkap oleh LPDP.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5.	Produk Pelayanan	Pencairan Dana.

6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	BANTUAN a. Telepon: 3) 134 (untuk sambungan dalam negeri) 4) +622123507011 (untuk sambungan luar negeri) b. WhatsApp (chatbot): +6281310004134 c. Email: kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id d. Website: menu “Hubungi Kami” pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id) e. Fitur Live Chat pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id) PENGADUAN Layanan Pengaduan Kementerian Keuangan a. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id b. Website: www.wise.kemenkeu.go.id Layanan Pengaduan Nasional Website: www.lapor.go.id
----	--	---

- b. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Peraturan Presiden Nomor 111 Tahun 2021 Tentang Dana Abadi di Bidang Pendidikan; b. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 47/PMK.01/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Pengelola Dana Pendidikan; c. Perjanjian Kerja Sama LPDP dengan Kementerian/Lembaga Teknis (K/L Teknis) terkait program Kolaborasi; d. Petunjuk teknis/pedoman pelaksanaan program kolaborasi LPDP dan K/L Teknis; Kebijakan dan Pedoman RISPRO

2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Pedoman RISPRO, Sistem Informasi eRISPRO, Peralatan Komputer/ Laptop.
3.	Kompetensi Pelaksana	Memiliki pengetahuan terkait Prorgam Kolaborasi dan RISPRO dan peraturan yang terkait, dapat berkomunikasi dengan baik, menguasai teknologi nformasi mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi persuratan elektronik (Nadine).
4.	Pengawasan Internal	1. Kepala Divisi Kerja Sama dan Pengembangan Layanan Pendanaan Riset 2. Kepala Divisi Pendanaan Riset 3. Kepala Divisi Evaluasi Pendanaan Riset 4. Unit Kepatuhan Internal LPDP 5. Inspektorat Jenderal
5.	Jumlah Pelaksana	20 (dua puluh) orang
6.	Jaminan Pelayanan	a. Sesuai SLA dan SPM. b. Jika penerima layanan tidak menerima layanan ini sesuai dengan Maklumat Layanan, LPDP akan memberikan permintaan maaf baik formal ataupun informal.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Transparansi, kerahasiaan, integritas dan ketersediaan informasi.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana Layanan	Evaluasi dilakukan tiap semester dengan memperhatikan capaian kinerja.

5. Layanan Pengembangan Dana Abadi di Bidang Pendidikan
- a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	a. Dokumen Tingkat Kesehatan Bank; b. Laporan Keuangan Publikasi Terbaru (Triwulan).
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Berdasarkan inisiasi dan/atau pengajuan dari bank mitra, dilakukan penilaian kelayakan bank mitra (berdasarkan dokumen persyaratan). Hasil penilaian diajukan ke ALCO untuk disetujui dan/atau tidak disetujui.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lambat pada ALCO berikutnya sejak dokumen lengkap.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5.	Produk Pelayanan	Informasi menjadi Bank Mitra LPDP.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	BANTUAN a. Telepon: 1) 134 (untuk sambungan dalam negeri) 2) +622123507011 (untuk sambungan luar negeri) b. WhatsApp (chatbot): +6281310004134 c. Email: kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id d. Website: menu “Hubungi Kami” pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id) e. Fitur Live Chat pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id) PENGADUAN Layanan Pengaduan Kementerian Keuangan a. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id b. Website: www.wise.kemenkeu.go.id Layanan Pengaduan Nasional Website: www.lapor.go.id

- b. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	PER-59/LPDP/2024 tentang Pedoman Investasi Pada Instrumen Deposito
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Laptop operasional, Jasa kustodi, Jasa sekuritas, Jasa perbankan, Jasa data keuangan (Bloomberg, IBPA, dll.), Aplikasi perbankan, Aplikasi investasi, Database investasi, dan Dokumen investasi.
3.	Kompetensi Pelaksana	Sarjana, diutamakan memiliki pengalaman dan sertifikasi di bidang investasi, mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi persuratan elektronik (Nadine).
4.	Pengawasan Internal	Kasubdiv dan Kadiv pada Direktorat Investasi, Kepala SPI, UKI Setjen, dan Inspektorat Jenderal.
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) pelaksana
6.	Jaminan Pelayanan	a. Sesuai SLA dan diupayakan <i>Service Excellence</i> . b. Jika penerima layanan tidak menerima layanan ini sesuai dengan Maklumat Layanan, LPDP akan memberikan permintaan maaf baik formal ataupun informal.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Sesuai SLA dan diupayakan <i>Service Excellence</i> .
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana Layanan	Evaluasi dilakukan tiap semester dengan memperhatikan capaian kinerja.

6. Izin Seminar/Konferensi Internasional

- a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Penerima Beasiswa LPDP aktif dan memenuhi kriteria pada buku panduan pencairan dana beasiswa LPDP pada klausul Dana Bantuan Seminar/Konferensi Internasional.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Penerima beasiswa mengajukan Persetujuan mengikuti Seminar/Konferensi Internasional melalui Aplikasi E-Beasiswa disertai dengan lampiran pendukung, kemudian PIC melakukan analisis dan riviui, jika sesuai maka pengajuan akan disetujui dan form persetujuan akan diberikan kepada Penerima Beasiswa, namun jika terdapat kekurangan dokumen atau kriteria yang belum dipenuhi maka permintaan akan ditolak dan diberikan catatan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	SLA (Service Level Agreement) maksimal 3 hari sejak persetujuan diterima dilengkapi lampiran pendukung.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5.	Produk Pelayanan	Persetujuan kegiatan seminar Internasional.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	BANTUAN a. Telepon: 1) 134 (untuk sambungan dalam negeri) 2) +622123507011 (untuk sambungan luar negeri) b. WhatsApp (chatbot): +6281310004134 c. Email: kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id d. Website: menu “Hubungi Kami” pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id) e. Fitur Live Chat pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id)

		PENGADUAN Layanan Pengaduan Kementerian Keuangan a. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id b. Website: www.wise.kemenkeu.go.id Layanan Pengaduan Nasional Website: www.lapor.go.id
--	--	--

- b. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	PER 4/LPDP/2021
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Laptop Operasional, Aplikasi Tiket Bantuan/CRM, Aplikasi E-Beasiswa.
3.	Kompetensi Pelaksana	Sarjana, pengalaman lebih dari 8 tahun bekerja di LPDP dan menguasai <i>Microsoft Office</i> , mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi persuratan elektronik (Nadine).
4.	Pengawasan Internal	Kepala Sub Bagian Penyaluran, Kepala Divisi Penyaluran, Kepala Satuan Pemeriksaan Intern, UKI Setjen, dan Inspektorat Jenderal.
5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
6.	Jaminan Pelayanan	a. Sesuai SLA dan diupayakan <i>Service Excellence</i>. b. Jika penerima layanan tidak menerima layanan ini sesuai dengan Maklumat Layanan, LPDP akan memberikan permintaan maaf baik formal ataupun informal.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Sesuai SLA dan diupayakan <i>Service Excellence</i> .

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana Layanan	Evaluasi dilakukan per triwulanan dengan memperhatikan capaian kinerja.
----	------------------------------------	---

7. Pencairan Dana Bantuan Seminar/Konferensi Internasional

- a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Mengajukan Reimburse Dana Bantuan Seminar/Konferensi Internasional dengan melampirkan dokumen berupa 1) Bukti/form persetujuan mengikuti kegiatan seminar/konferensi internasional dari LPDP. 2) Rincian Pengeluaran Dana serta konversi kurs ke IDR sesuai tanggal transaksi, karena reimbursement hanya dapat di dalam kurs IDR. 3) Tagihan (invoice) dan bukti pembayaran pendaftaran Seminar/Konferensi Internasional, Transportasi, dan akomodasi (hotel). 4) Boarding pass. 5) Sertifikat sebagai oral presenter atau pembicara. 6) Dokumentasi kegiatan saat LPDP disebut sebagai penyandang dana. 7) Ijazah dan transkrip nilai (apabila pengajuan reimbursement dilakukan setelah Penerima Beasiswa telah lulus).
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Apabila Seminar/Konferensi Internasional tersebut disetujui oleh LPDP, Penerima Beasiswa LPDP dapat mengajukan Reimburse Pencairan setelah Seminar/Konferensi Internasional dilaksanakan melalui Aplikasi E-Beasiswa kemudian PIC melakukan Analisis dan Reviu, jika sesuai akan diteruskan kepada bagian pembayaran dan sebelumnya akan divalidasi terlebih dahulu oleh Kasubdiv Penyaluran.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	SLA (Service Level Agreement) maksimal 10 hari kerja sejak Fund Request melalui Aplikasi E-Beasiswa diterima.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5.	Produk Pelayanan	Persetujuan pencairan seminar

		Internasional.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	BANTUAN a. Telepon: 1) 134 (untuk sambungan dalam negeri) 2) +622123507011 (untuk sambungan luar negeri) b. WhatsApp (chatbot): +6281310004134 c. Email: kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id d. Website: menu “Hubungi Kami” pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id) e. Fitur Live Chat pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id) PENGADUAN Layanan Pengaduan Kementerian Keuangan a. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id b. Website: www.wise.kemenkeu.go.id Layanan Pengaduan Nasional Website: www.lapor.go.id

- b. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	PER 4/LPDP/2021
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Laptop Operasional, Aplikasi Tiket Bantuan/CRM, Aplikasi E-Beasiswa.
3.	Kompetensi Pelaksana	Sarjana, pengalaman lebih dari 8 tahun bekerja di LPDP dan menguasai <i>Microsoft Office</i> , mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi persuratan elektronik (Nadine).
4.	Pengawasan Internal	Kepala Sub Bagian Penyaluran, Kepala Divisi Penyaluran, Kepala Satuan Pemeriksaan Intern, UKI

		Setjen, dan Inspektorat Jenderal.
5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
6.	Jaminan Pelayanan	a. Sesuai SLA dan diupayakan <i>Service Excellence</i> . b. Jika penerima layanan tidak menerima layanan ini sesuai dengan Maklumat Layanan, LPDP akan memberikan permintaan maaf baik formal ataupun informal.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Sesuai SLA dan diupayakan <i>Service Excellence</i> .
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana Layanan	Evaluasi dilakukan per triwulanan dengan memperhatikan capaian kinerja.

8. Pencairan Dana Bantuan Publikasi Jurnal Internasional

- a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Penerima Beasiswa LPDP aktif dan memenuhi kriteria pada buku panduan pencairan dana beasiswa LPDP klausul Dana Bantuan Publikasi Jurnal Internasional.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Penerima Beasiswa LPDP mengajukan Fund Request melalui Aplikasi E-Beasiswa kemudian PIC melakukan Analisis dan Reviu terhadap pengajuan dan dokumen, jika sesuai maka akan diproses pembayaran dan jika tidak sesuai akan ditolak serta diberikan catatan/keterangan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	SLA (Service Level Agreement) maksimal 10 hari kerja sejak Fund Request melalui Aplikasi E-Beasiswa diterima.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5.	Produk Pelayanan	Persetujuan pencairan publikasi Internasional.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	BANTUAN a. Telepon: 1) 134 (untuk sambungan dalam negeri) 2) +622123507011 (untuk sambungan luar negeri) b. WhatsApp (chatbot): +6281310004134 c. Email: kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id d. Website: menu “Hubungi Kami” pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id) e. Fitur Live Chat pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id) PENGADUAN Layanan Pengaduan Kementerian Keuangan a. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.

		go.id b. Website: www.wise.kemenkeu.go.id Layanan Pengaduan Nasional Website: www.lapor.go.id
--	--	--

- b. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	PER 4/LPDP/2021
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Laptop Operasional, Aplikasi Tiket Bantuan/CRM, Aplikasi E-Beasiswa.
3.	Kompetensi Pelaksana	Sarjana, pengalaman lebih dari 8 tahun bekerja di LPDP dan menguasai <i>Microsoft Office</i> , mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi persuratan elektronik (Nadine).
4.	Pengawasan Internal	Kepala Sub Bagian Penyaluran, Kepala Divisi Penyaluran, Kepala Satuan Pemeriksaan Intern, UKI Setjen, dan Inspektorat Jenderal.
5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
6.	Jaminan Pelayanan	a. Sesuai SLA dan diupayakan <i>Service Excellence</i>. b. Jika penerima layanan tidak menerima layanan ini sesuai dengan Maklumat Layanan, LPDP akan memberikan permintaan maaf baik formal ataupun informal.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Sesuai SLA dan diupayakan <i>Service Excellence</i> .

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana Layanan	Evaluasi dilakukan per triwulanan dengan memperhatikan capaian kinerja.
----	------------------------------------	---

9. Izin Lomba internasional

- a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Penerima Beasiswa LPDP aktif dan memenuhi kriteria pada buku panduan pencairan dana beasiswa LPDP klausul Dana Lomba Internasional.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Penerima beasiswa mengajukan Persetujuan mengikuti Lomba Internasional melalui melalui laman tiket bantuan https://bantuan.lpdg.kemenkeu.go.id disertai dengan lampiran pendukung, kemudian PIC melakukan analisis dan rivi, jika sesuai maka pengajuan akan disetujui dan form persetujuan akan diberikan kepada Penerima Beasiswa, namun jika terdapat kekurangan dokumen atau kriteria yang belum dipenuhi maka permintaan akan ditolak dan diberikan catatan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	SLA (Service Level Agreement) maksimal 3 hari kerja sejak surat permohonan izin diterima.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5.	Produk Pelayanan	Persetujuan kegiatan lomba Internasional.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	BANTUAN a. Telepon: 1) 134 (untuk sambungan dalam negeri) 2) +622123507011 (untuk sambungan luar negeri) b. WhatsApp (chatbot): +6281310004134 c. Email: kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id d. Website: menu “Hubungi Kami” pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id) e. Fitur Live Chat pada situs web Kementerian Keuangan

		(www.kemenkeu.go.id) PENGADUAN Layanan Pengaduan Kementerian Keuangan a. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu. go.id b. Website: www.wise.kemenkeu.go.id Layanan Pengaduan Nasional Website: www.lapor.go.id
--	--	--

- b. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	PER 4/LPDP/2021
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Laptop Operasional, Aplikasi Tiket Bantuan/CRM, Aplikasi E-Beasiswa.
3.	Kompetensi Pelaksana	Sarjana, pengalaman lebih dari 8 tahun bekerja di LPDP dan menguasai <i>Microsoft Office</i> , mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi persuratan elektronik (Nadine).
4.	Pengawasan Internal	Kepala Sub Bagian Penyaluran, Kepala Divisi Penyaluran, Kepala Satuan Pemeriksaan Intern, UKI Setjen, dan Inspektorat Jenderal.
5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
6.	Jaminan Pelayanan	a. Sesuai SLA dan diupayakan <i>Service Excellence</i> . b. Jika penerima layanan tidak menerima layanan ini sesuai dengan Maklumat Layanan, LPDP akan memberikan permintaan maaf baik formal ataupun informal.

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Sesuai SLA dan diupayakan <i>Service Excellence</i> .
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana Layanan	Evaluasi dilakukan per triwulanan dengan memperhatikan capaian kinerja.

10. Dana Lomba Internasional

- a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Mengajukan Reimburse Dana Lomba Internasional, dengan melampirkan dokumen berupa 1) Dokumen/surat bukti keikutsertaan lomba. 2) Bukti/form persetujuan mengikuti kegiatan lomba internasional dari LPDP. 3) Tautan/laman/flyer tentang informasi dan jadwal penyelenggaraan lomba. 4) Bukti pengeluaran dana selama mengikuti lomba. 5) Bukti pencantuman nama LPDP sebagai sponsor Penerima Beasiswa. 6) Sertifikat. 7) Foto dokumentasi kegiatan. 8) Ijazah dan transkrip nilai (apabila pengajuan reimbursement dilakukan setelah Penerima Beasiswa lulus studi)
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Apabila Lomba Internasional tersebut disetujui oleh LPDP, Penerima Beasiswa LPDP dapat mengajukan Reimburse Pencairan setelah Lomba Internasional dilaksanakan melalui Aplikasi E-Beasiswa kemudian PIC melakukan Analisis dan Reviu, jika sesuai akan diteruskan kepada bagian pembayaran dan sebelumnya akan divalidasi terlebih dahulu oleh Kasubdiv Penyaluran.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	SLA (Service Level Agreement) maksimal 10 hari kerja permohonan penggantian Dana Lomba Internasional diterima.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5.	Produk Pelayanan	Persetujuan pencairan lomba Internasional.
6.	Penanganan	BANTUAN

Pengaduan, Saran, dan Masukan	a. Telepon: 1) 134 (untuk sambungan dalam negeri) 2) +622123507011 (untuk sambungan luar negeri) b. WhatsApp (chatbot): +6281310004134 c. Email: kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id d. Website: menu “Hubungi Kami” pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id) e. Fitur Live Chat pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id) PENGADUAN Layanan Pengaduan Kementerian Keuangan a. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id b. Website: www.wise.kemenkeu.go.id Layanan Pengaduan Nasional Website: www.lapor.go.id
-------------------------------	--

- b. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	PER 4/LPDP/2021
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Laptop Operasional, Aplikasi Tiket Bantuan/CRM, Aplikasi E-Beasiswa.
3.	Kompetensi Pelaksana	Sarjana, pengalaman lebih dari 8 tahun bekerja di LPDP dan menguasai <i>Microsoft Office</i> , mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi persuratan elektronik (Nadine).
4.	Pengawasan Internal	Kepala Sub Bagian Penyaluran, Kepala Divisi Penyaluran, Kepala Satuan Pemeriksaan Intern, UKI

		Setjen, dan Inspektorat Jenderal.
5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
6.	Jaminan Pelayanan	a. Sesuai SLA dan diupayakan <i>Service Excellence</i> . b. Jika penerima layanan tidak menerima layanan ini sesuai dengan Maklumat Layanan, LPDP akan memberikan permintaan maaf baik formal ataupun informal.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Sesuai SLA dan diupayakan <i>Service Excellence</i> .
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana Layanan	Evaluasi dilakukan per triwulanan dengan memperhatikan capaian kinerja.

11. Dana Bantuan Penelitian Tesis/Disertasi

- a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Penerima Beasiswa LPDP aktif dan memenuhi kriteria pada buku panduan pencairan dana beasiswa LPDP klausul Dana Bantuan Penelitian Tesis/Disertasi
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Penerima beasiswa melakukan pengajuan bantuan dana penelitian tesis/disertasi melalui aplikasi e-Beasiswa dengan melampirkan dokumen sebagai berikut: A. Dokumen Pengajuan Dana Bantuan Penelitian Tesis/Disertasi mekanisme at cost Tahap 1 (75%) adalah sebagai berikut: 1) Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM) sesuai format LPDP. 2) Proposal tesis/disertasi Penelitian yang ditandatangani pembimbing dan sudah melalui tahap Ujian Proposal. Di dalam metodologi proposal harus dimuat informasi jumlah sampel/data/responden/populasi, bagaimana proses pengambilan sampel/data, dan uji sampel/validasi data apa saja yang dilakukan. 3) Rancangan Anggaran dan Biaya (RAB) sesuai format LPDP dan ditandatangani oleh Penerima Beasiswa serta Pembimbing. 4) Surat Pernyataan dari Pembimbing/Supervisor yang menyatakan bahwa Proposal dan RAB yang diajukan sudah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing. 5) Surat Keterangan dari perguruan tinggi/fakultas/program studi

		bahwa penelitian tidak dibiayai oleh kampus. 6) Dokumen resmi yang ditetapkan perguruan tinggi/fakultas/departemen/dosen pembimbing/supervisor yang menyatakan bahwa penelitian sudah dapat dilakukan. 7) Surat Keterangan dari perguruan tinggi/fakultas/program studi bahwa program studi yang ditempuh bukan program full coursework (Khusus untuk Magister Luar Negeri). B. Dokumen Pengajuan Dana Bantuan Penelitian Tesis/Disertasi mekanisme at cost Tahap 2 (25%) adalah sebagai berikut: 1) Tahap kedua sebesar 25% dengan melampirkan LPJ (ketentuan LPJ merujuk poin 6.10), tesis/disertasi dan surat keterangan lulus ujian tesis/disertasi, serta laporan kelulusan yang telah disetujui LPDP. C. Dokumen Pengajuan Dana Bantuan Penelitian Tesis/Disertasi mekanisme Lumsum Tahap 1 (75%) adalah sebagai berikut: 1) Proposal penelitian tesis/disertasi yang sudah diseminarkan dan sudah disetujui oleh perguruan tinggi 2) Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM) lumsum yang menjelaskan bahwa tidak akan menggunakan pendanaan lain yang bersumber dari APBN/APBD dan tidak bertentangan dengan ketentuan yang berlaku, 3) Surat Keterangan dari perguruan
--	--	--

		tinggi/fakultas/program studi bahwa penelitian tidak dibiayai oleh kampus. 4) Berita acara sidang seminar atau, 5) Lembar pengesahan proposal tesis/disertasi yang sudah ditandatangani oleh tim penguji atau, 6) Dokumen resmi yang ditetapkan perguruan tinggi/fakultas/departemen/dosen pembimbing/supervisor yang menyatakan bahwa penelitian sudah dapat dilakukan dan, 7) Surat Keterangan dari perguruan tinggi/fakultas/program studi bahwa bahwa program studi yang ditempuh bukan full coursework (khusus untuk Magister Luar Negeri). D. Dokumen Pengajuan Dana Bantuan Penelitian Tesis/Disertasi mekanisme Lumsum Tahap 2 (25%) adalah sebagai berikut: 1) Tesis/Disertasi yang sudah lulus sidang. 2) Surat Keterangan Lulus (SKL) dari perguruan tinggi/fakultas/departemen/dosen pembimbing/supervisor. 3) Bukti laporan kelulusan yang telah disetujui LPDP. 4) Dokumen yang menjelaskan mendapatkan pendanaan lain selain APBN/APBD (apabila ada).
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Sesuai dengan jadwal yang tertera pada buku panduan beasiswa
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5.	Produk Pelayanan	Persetujuan pencairan bantuan dana penelitian.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	BANTUAN a. Telepon: 1) 134 (untuk sambungan dalam

		negeri) 2) +622123507011 (untuk sambungan luar negeri) b. WhatsApp (chatbot): +6281310004134 c. Email: kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id d. Website: menu “Hubungi Kami” pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id) e. Fitur Live Chat pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id) PENGADUAN Layanan Pengaduan Kementerian Keuangan a. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id b. Website: www.wise.kemenkeu.go.id Layanan Pengaduan Nasional Website: www.lapor.go.id
--	--	--

- b. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	PER 4/LPDP/2021
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Laptop Operasional, Aplikasi Tiket Bantuan/CRM, Aplikasi E-Beasiswa.
3.	Kompetensi Pelaksana	Sarjana, pengalaman lebih dari 8 tahun bekerja di LPDP dan menguasai <i>Microsoft Office</i> , mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi persuratan elektronik (Nadine).
4.	Pengawasan Internal	Kepala Sub Bagian Penyaluran, Kepala Divisi Penyaluran, Kepala Satuan Pemeriksaan Intern, UKI Setjen, dan Inspektorat Jenderal.
5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang

6.	Jaminan Pelayanan	a. Sesuai SLA dan diupayakan <i>Service Excellence</i> . b. Jika penerima layanan tidak menerima layanan ini sesuai dengan Maklumat Layanan, LPDP akan memberikan permintaan maaf baik formal ataupun informal.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Sesuai SLA dan diupayakan <i>Service Excellence</i> .
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana Layanan	Evaluasi dilakukan per triwulanan dengan memperhatikan capaian kinerja.

12. Layanan Persetujuan Pengajuan Dana Beasiswa (Selain Penelitian, Seminar Internasional, Publikasi Internasional, dan Lomba Internasional)

- a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Penerima beasiswa memenuhi ketentuan pencairan yang tercantum pada buku panduan pencairan keuangan beasiswa.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Penerima Beasiswa melakukan pengajuan pencairan dana beasiswa melalui aplikasi e-Beasiswa dengan melampirkan dokumen sesuai dengan ketentuan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Sesuai paket SOP pencairan dana beasiswa.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5.	Produk Pelayanan	Persetujuan Pencairan dana beasiswa selain penelitian, seminar, publikasi dan lomba.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	BANTUAN a. Telepon: 1) 134 (untuk sambungan dalam negeri) 2) +622123507011 (untuk sambungan luar negeri) b. WhatsApp (chatbot): +6281310004134 c. Email: kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id d. Website: menu “Hubungi Kami” pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id) e. Fitur Live Chat pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id) PENGADUAN Layanan Pengaduan Kementerian Keuangan a. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id b. Website: www.wise.kemenkeu.go.id

	Layanan Pengaduan Nasional Website: www.lapor.go.id
--	---

- b. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	PER 4/LPDP/2021
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Laptop Operasional, Aplikasi Tiket Bantuan/CRM, Aplikasi SIMONEV.
3.	Kompetensi Pelaksana	Minimal Sarjana dan menguasai <i>Microsoft Office</i> , mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi persuratan elektronik (Nadine).
4.	Pengawasan Internal	Kepala Sub Bagian Penyaluran, Kepala Divisi Penyaluran, Kepala Satuan Pemeriksaan Intern, UKI Setjen, dan Inspektorat Jenderal.
5.	Jumlah Pelaksana	6 (enam) orang
6.	Jaminan Pelayanan	a. Sesuai paket SOP pencairan dana beasiswa dan diupayakan <i>Service Excellence</i> . b. Jika penerima layanan tidak menerima layanan ini sesuai dengan Maklumat Layanan, LPDP akan memberikan permintaan maaf baik formal ataupun informal.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Sesuai paket SOP pencairan dana beasiswa dan diupayakan <i>Service Excellence</i> .
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana Layanan	Evaluasi dilakukan tiap semester dengan memperhatikan capaian kinerja.

13. Layanan Pengajuan Penanganan Penundaan Studi

- a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Penerima Beasiswa dapat menunda waktu mulai studi paling lama 1 (satu) tahun akademik apabila: 1. sakit, 2. hamil dan/atau melahirkan untuk Penerima Beasiswa wanita, 3. mengalami kendala dalam memperoleh visa, 4. mengalami bencana, dan/atau 5. wabah. Penerima Beasiswa dapat menunda waktu mulai studi paling lama 2 (dua) tahun akademik apabila: 1. telah dinyatakan lulus seleksi penerimaan CPNS, 2. mendapatkan penugasan dari pejabat sekurang-kurangnya setingkat menteri untuk kepentingan nasional.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Penerima Beasiswa yang ingin menunda waktu mulai studi wajib memenuhi ketentuan sebagai berikut: a. telah ditetapkan sebagai Penerima Beasiswa, b. mengisi formulir penundaan studi sesuai dengan format c. mendapatkan izin penundaan studi dari Perguruan Tinggi Tujuan, Pembimbing Penelitian atau Tugas Akhir, atau Pembimbing Akademik; d. memiliki LoA Unconditional untuk periode perkuliahan baru yang diusulkan, e. mendapatkan surat izin penundaan mulai studi dan kesanggupan memberikan tugas belajar setelah durasi penundaan studi selesai dari pejabat yang berwenang di bidang pengelolaan SDM bagi

		Penerima Beasiswa yang bekerja pada instansi pemerintah, f. melampirkan dokumen pendukung terkait kondisi kesehatan atau kehamilan dari rumah sakit atau dokter khusus Penerima Beasiswa yang menunda mulai studi karena sakit atau hamil, g. melampirkan Surat Keputusan pengangkatan CPNS bagi Penerima Beasiswa yang lulus CPNS. h. melampirkan berkas pendukung lainnya yang dipersyaratkan oleh LPDP. 2. Penerima beasiswa dapat mengajukan permohonan penundaan studi melalui aplikasi e-beasiswa. 3. Jika persyaratan dan semua dokumen telah sesuai maka permohonan penundaan studi akan diproses lebih lanjut oleh LPDP. a. Dalam hal disetujui, maka Surat Keputusan Penerima Beasiswa dan Letter of Guarantee akan terbit otomatis setelah persetujuan permohonan penundaan studi pada aplikasi e-beasiswa.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	10 hari kerja sejak dokumen dinyatakan lengkap.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5.	Produk Pelayanan	Penanganan Permohonan Penundaan Studi.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	BANTUAN a. Telepon: 1) 134 (untuk sambungan dalam negeri) 2) +622123507011 (untuk sambungan luar negeri) b. WhatsApp (chatbot): +6281310004134 c. Email: kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id

		d. Website: menu “Hubungi Kami” pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id) e. Fitur Live Chat pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id) PENGADUAN Layanan Pengaduan Kementerian Keuangan a. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id b. Website: www.wise.kemenkeu.go.id Layanan Pengaduan Nasional Website: www.lapor.go.id
--	--	--

- b. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	Peraturan Direktur Utama LPDP Nomor PER-52/LPDP/2020 tentang Pedoman Umum Calon Penerima Beasiswa dan Penerima Beasiswa LPDP Pasal 11.
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Laptop Operasional, Aplikasi Tiket Bantuan/CRM, Nadine Kemenkeu, Aplikasi Migrasi
3.	Kompetensi Pelaksana	Minimal lulusan Sarjana dan menguasai <i>Microsoft Office</i> , mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi persuratan elektronik (Nadine).
4.	Pengawasan Internal	Kepala Subdivisi Monitoring dan Evaluasi, Kepala Divisi Pelayanan Beasiswa, UKI Setjen, dan Inspektorat Jenderal.
5.	Jumlah Pelaksana	10 (sepuluh) orang

6.	Jaminan Pelayanan	a. Sesuai SLA dan diupayakan <i>Service Excellence</i> . b. Jika penerima layanan tidak menerima layanan ini sesuai dengan Maklumat Layanan, LPDP akan memberikan permintaan maaf baik formal ataupun informal.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Sesuai SLA dan diupayakan <i>Service Excellence</i>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana Layanan	Evaluasi dilakukan tiap semester dengan memperhatikan capaian kinerja

14. Layanan Pengajuan Penanganan Perpanjangan Masa Studi dengan Pembiayaan

- a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Pengajuan atas perpanjangan masa studi dapat diajukan apabila memenuhi persyaratan atas salah satu atau lebih sebagai berikut: 1. bencana alam/non alam yang berdampak pada keterlambatan penyelesaian studi, 2. sakit kronis atau sakit yang membutuhkan perawatan panjang sehingga berdampak pada keterlambatan penyelesaian studi, dibuktikan dengan rekam medis atau surat keterangan dokter, 3. Kendala studi yang disebabkan perubahan kebijakan dari kampus tempat studi, 4. alasan lain yang disetujui LPDP. Penerima Beasiswa dapat mengajukan perpanjangan masa studi dengan pembiayaan dari LPDP dengan ketentuan sebagai berikut: 1. memiliki peluang besar untuk lulus studi dengan mendapatkan ijazah sesuai program yang tercantum dalam <i>LoA Unconditional</i>; 2. telah melakukan pelaporan perkembangan akademik secara lengkap sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Peraturan Direktur Utama mengenai pemantauan dan evaluasi; a. melampirkan surat permohonan perpanjangan masa studi, <i>LoA Unconditional</i> durasi terbaru,

		surat rekomendasi Pembimbing Penelitian atau Tugas Akhir atau Pembimbing Akademik, rencana studi (<i>study plan</i>) sesuai Lampiran Peraturan Direktur Utama ini, dan berkas pendukung lainnya.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Penerima Beasiswa yang ingin mengajukan permohonan perpanjangan masa studi dengan pembiayaan wajib memenuhi persyaratan dan perlengkapan sebagai berikut: 1. Surat permohonan perpanjangan masa studi dengan pembiayaan yang ditandatangani Penerima Beasiswa LPDP; 2. LoA Unconditional durasi terbaru, surat keterangan atau dokumen sejenis yang ditetapkan Pejabat yang Berwenang di Perguruan Tinggi, yang menerangkan mengenai perubahan masa studi; 3. Surat Rekomendasi dan/atau Formulir Rekomendasi Perpanjangan Masa Studi (<i>Recommendation of Scholarship Extension</i>) yang ditandatangani Pembimbing Penelitian atau Tugas Akhir atau Pembimbing Akademik; 4. Rencana Studi (<i>Study Plan</i>); 5. Laporan Perkembangan Akademik; dan 6. Berkas pendukung lainnya, seperti: - Surat Keterangan dari Dokter atau hasil pemeriksaan laboratorium untuk Penerima Beasiswa yang mengalami sakit kronis atau memerlukan perawatan. - Surat Keterangan dari Psikolog atau Psikiater untuk Penerima Beasiswa

		yang mengalami gangguan kesehatan mental atau sejenisnya. - Surat Persetujuan Cuti atau dokumen sejenis yang ditetapkan LPDP untuk Penerima Beasiswa mengajukan perpanjangan masa studi karena melaksanakan cuti akademik yang disetujui LPDP. - Surat keterangan dari Perguruan Tinggi yang menerangkan bahwa supervisor meninggal dunia atau pindah dari Perguruan Tinggi untuk Penerima Beasiswa mengajukan perpanjangan masa studi sebagai dampak supervisor meninggal dunia atau pindah dari Perguruan Tinggi pada periode pelaksanaan penelitian yang menyebabkan kendala untuk kelanjutan pelaksanaan penelitian. - Surat keterangan mengalami kendala penelitian dari supervisor untuk Penerima Beasiswa yang mengajukan perpanjangan masa studi karena mengalami kendala penelitian. - Surat keterangan belum menyelesaikan syarat kelulusan dari supervisor untuk Penerima Beasiswa yang mengajukan perpanjangan masa studi karena belum menyelesaikan syarat kelulusan seperti jurnal, konferensi internasional, atau syarat bahasa.
--	--	---

		- Dokumen pendukung terkait lainnya yang mendukung alasan perpanjangan masa studi yang tidak disebabkan oleh kelalaian pribadi dan khusus beasiswa Dosen Pendidik melampirkan bukti telah melakukan ujian proposal maksimal pada semester 6 (enam). Jika persyaratan dan semua dokumen telah sesuai maka permohonan perubahan studi akan diproses lebih lanjut oleh LPDP.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	15-30 hari kerja dengan rincian: 1. Penyelesaian permohonan perpanjangan masa studi dilaksanakan selama 15 hari kerja, terhitung mulai tanggal permohonan diterima dan dinyatakan lengkap oleh Pelaksana pada Subdivisi Monitoring dan Evaluasi Beasiswa, Divisi Pelayanan Beasiswa, Direktorat Beasiswa. 2. Dalam hal perpanjangan masa studi merupakan kondisi yang merupakan alasan lain yang disetujui Direktur Utama LPDP dilaksanakan selama 30 hari kerja, terhitung mulai tanggal permohonan diterima dan dinyatakan lengkap oleh Pelaksana pada Subdivisi Monitoring dan Evaluasi Beasiswa, Divisi Pelayanan Beasiswa, Direktorat Beasiswa.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5.	Produk Pelayanan	Penanganan Permohonan Perpanjangan Masa Studi dengan Pembiayaan.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	BANTUAN a. Telepon: 1) 134 (untuk sambungan dalam negeri)

		2) +622123507011 (untuk sambungan luar negeri) b. WhatsApp (chatbot): +6281310004134 c. Email: kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id d. Website: menu “Hubungi Kami” pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id) e. Fitur Live Chat pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id) PENGADUAN Layanan Pengaduan Kementerian Keuangan a. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id b. Website: www.wise.kemenkeu.go.id Layanan Pengaduan Nasional Website: www.lapor.go.id
--	--	--

- b. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	Peraturan Direktur Utama LPDP Nomor PER-52/LPDP/2020 tentang Pedoman Umum Calon Penerima Beasiswa dan Penerima Beasiswa LPDP Pasal 14.
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Laptop Operasional, Aplikasi Tiket Bantuan/CRM, Nadine Kemenkeu, Aplikasi Migrasi
3.	Kompetensi Pelaksana	Minimal lulusan Sarjana dan menguasai <i>Microsoft Office</i> , mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi persuratan elektronik (Nadine).
4.	Pengawasan Internal	Kepala Subdivisi Monitoring dan Evaluasi, Kepala Divisi Pelayanan

		Beasiswa, UKI Setjen, dan Inspektorat Jenderal.
5.	Jumlah Pelaksana	10 (sepuluh) orang
6.	Jaminan Pelayanan	a. Sesuai SLA dan diupayakan <i>Service Excellence</i> . b. Jika penerima layanan tidak menerima layanan ini sesuai dengan Maklumat Layanan, LPDP akan memberikan permintaan maaf baik formal ataupun informal.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Sesuai SLA dan diupayakan <i>Service Excellence</i>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana Layanan	Evaluasi dilakukan tiap semester dengan memperhatikan capaian kinerja

15. Layanan Pengajuan Surat Pernyataan (SP) Beasiswa

- a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. <i>Letter of Acceptance</i> (LoA) unconditional; 2. Kalender akademik; 3. Silabus pembelajaran/kurikulum perkuliahan; 4. Surat izin penundaan studi dari universitas (jika melakukan penundaan studi); 5. Surat izin perpindahan universitas dan/atau prodi tujuan studi dari LPDP (jika melakukan perpindahan universitas dan/atau prodi tujuan studi); 6. Surat tugas belajar atau surat yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang menangani Pengelolaan SDM di instansi terkait yang menerangkan bahwa Surat Tugas Belajar sedang dalam proses penerbitan dan Calon Penerima Beasiswa tetap direkomendasikan untuk melanjutkan studi dengan beasiswa LPDP
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Penerima Beasiswa yang ingin mengajukan SP melalui aplikasi e-beasiswa yang wajib melengkapi data: 1. Program studi; 2. Universitas tujuan studi; 3. Kota dan negara tujuan studi; 4. Lama masa studi berdasarkan waktu studi tersingkat yang dapat ditempuh oleh Calon Penerima Beasiswa yang tercantum pada LoA <i>Unconditional</i>/silabus akademik/<i>website</i> resmi perguruan tinggi terkait/korespondensi dari pihak perguruan tinggi; 5. Surat Keputusan tugas belajar dari instansi tempat

		Calon Penerima Beasiswa berasal atau surat keterangan bahwa Surat Keputusan Tugas Belajar sedang dalam proses penerbitan ataupun Surat Keterangan dari instansi bahwa Calon Penerima Beasiswa tidak terikat kontrak khusus untuk Dosen Non-PNS atau Dosen Luar Biasa; 6. Komponen pembiayaan yang ditanggung oleh LPDP. 2. Jika persyaratan dan semua dokumen telah sesuai maka permohonan penerbitan SP akan diproses dan melakukan persetujuan melalui aplikasi e-beasiswa dengan memilih pilihan “terima.” 3. Setelah pengajuan SP diterima, Calon Penerima Beasiswa dapat melakukan konfirmasi data yang telah diverifikasi LPDP dengan diberikan masa sanggah 3 (tiga) hari untuk mengecek terkait dengan nama, universitas, program studi, dan juga awal dan akhir masa studi; 4. Jika Calon Penerima Beasiswa mengajukan sanggah karena terdapat ketidaksesuaian maka dapat mengajukan rekomendasi perubahan (dengan melampirkan informasi data yang ingin diubah serta dokumen pendukung); 5. Jika dokumen yang dilampirkan sesuai, maka LPDP memberikan persetujuan melalui aplikasi e-beasiswa mengenai rekomendasi perubahan berdasarkan pengajuan dan dokumen yang dilampirkan oleh Calon Penerima Beasiswa; 6. Jika konfirmasi data pengajuan SP yang telah diverifikasi LPDP tidak terdapat sanggahan, maka Calon Penerima Beasiswa dapat menyetujui konfirmasinya;
--	--	--

		7. Calon Penerima Beasiswa diwajibkan untuk membaca Buku Panduan Calon Penerima dan Penerima Beasiswa LPDP pada Aplikasi e-beasiswa dan membuat pernyataan sudah membaca Buku Panduan tersebut dengan mencentang kolom bahwa Calon Penerima Beasiswa sudah membaca buku panduan; 8. Setelah dokumen lengkap dan konfirmasi data SK sudah selesai, <i>draft</i> SP Penerima Beasiswa terbit; 9. Calon Penerima Beasiswa mendapatkan notifikasi bahwa terdapat dokumen yang harus ditandatangani, dan setelah itu Calon Penerima Beasiswa melakukan penandatanganan <i>draft</i> SP yang sudah terbit dengan <i>digital signature</i> (DS); 10. Persetujuan SP dilakukan secara berjenjang hingga ditetapkan oleh Direktur Beasiswa atas nama Direktur Utama LPDP pada aplikasi e-beasiswa; 11. Selanjutnya, Surat Keputusan Penerima Beasiswa serta LOG otomatis terbit dan Penerima Beasiswa dapat mengunduh melalui aplikasi beasiswa.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	17 (tujuh belas) hari kerja sejak dokumen persyaratan permohonan lengkap.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5.	Produk Pelayanan	Surat pernyataan (SP) yang menyatakan kesediaan Penerima Beasiswa untuk menaati ketentuan yang ditetapkan oleh LPDP sebelum Calon Penerima Beasiswa ditetapkan menjadi Penerima Beasiswa, Surat Keputusan Penerima Beasiswa, dan Letter of Guarantee.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran,	BANTUAN a. Telepon:

	dan Masukan	1) 134 (untuk sambungan dalam negeri) 2) +622123507011 (untuk sambungan luar negeri) b. WhatsApp (chatbot): +6281310004134 c. Email: kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id d. Website: menu “Hubungi Kami” pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id) e. Fitur Live Chat pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id) PENGADUAN Layanan Pengaduan Kementerian Keuangan a. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id b. Website: www.wise.kemenkeu.go.id Layanan Pengaduan Nasional Website: www.lapor.go.id
--	-------------	---

- b. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Keuangan No. 47/PMK.01/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Pengelola Dana Pendidikan; 2. Peraturan Direktur Utama Lembaga Pengelola Dana Pendidikan Nomor PER-52/LPDP/2020 tentang Pedoman Umum Calon Penerima Beasiswa dan Penerima Beasiswa Lembaga Pengelola Dana Pendidikan, sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Direktur Utama Lembaga Pengelola Dana Pendidikan

		Pendidikan nomor PER-7/LPDP/2024 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Direktur Utama Nomor PER-52/LPDP/2020 tentang Pedoman Umum Calon Penerima Beasiswa dan Penerima Beasiswa Lembaga Pengelola Dana Pendidikan; 3. Peraturan Direktur Utama No. PER-41/LPDP/2023 Tentang Standar Biaya Beasiswa Pendidikan Indonesia Pada Lembaga Pengelola Dana Pendidikan. 4. Peraturan Direktur Utama mengenai Program Beasiswa Native LPDP.
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	a. Laptop Operasional, Jaringan Internet; b. Aplikasi Tiket Bantuan/CRM c. Aplikasi e-Beasiswa (https://ebeasiswa-lpdp.kemenkeu.go.id/Auth/Login).
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Minimal lulusan Sarjana; b. Menguasai Microsoft Office terutama Ms. Excel; c. Memiliki kemampuan berpikir kritis, berpikir analisis dan pemecahan masalah yang baik; d. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi persuratan elektronik (Nadine).
4.	Pengawasan Internal	Kepala Subdivisi Monitoring dan Evaluasi Beasiswa, Kepala Divisi Pelayanan Beasiswa LPDP, UKI Setjen, dan Inspektorat Jenderal.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6.	Jaminan Pelayanan	a. Sesuai SLA dan diupayakan <i>Service Excellence</i>. b. Jika penerima layanan tidak menerima layanan ini sesuai dengan Maklumat Layanan, LPDP akan memberikan permintaan maaf baik formal ataupun informal.

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Sesuai SLA dan diupayakan <i>Service Excellence</i> .
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana Layanan	Evaluasi dilakukan tiap semester dengan memperhatikan capaian kinerja.

16. Layanan Pengajuan Penanganan Permohonan Cuti Kuliah

- a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Penerima Beasiswa dapat mengajukan Cuti Kuliah/Akademik apabila: 1. sakit yang mengharuskan Penerima Beasiswa menempuh cuti akademik, dibuktikan dengan surat keterangan dokter; 2. terjadi keadaan darurat di negara tempat studi yang mengakibatkan Penerima Beasiswa tidak dapat melanjutkan perkuliahan untuk sementara waktu, dibuktikan dengan keterangan dari Kantor Perwakilan Republik Indonesia di negara tujuan studi; 3. hamil dan/atau melahirkan bagi Penerima Beasiswa wanita; dan/atau; 4. Penerima Beasiswa mendapatkan tugas mendesak dari pimpinan kementerian/lembaga negara untuk kepentingan nasional.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Penerima Beasiswa yang hendak mengajukan permohonan cuti akademik wajib menyampaikan permohonan kepada LPDP dengan melampirkan dokumen sebagai berikut: 1. Surat permohonan cuti akademik yang ditujukan kepada Direktur yang membidangi beasiswa. 2. Surat rekomendasi untuk melaksanakan cuti dari Pembimbing Penelitian atau Tugas Akhir,

		Pembimbing Akademik, atau Perguruan Tinggi Tujuan; 3. Surat rekomendasi untuk melaksanakan cuti dari dokter dan rekam medis apabila cuti berkaitan dengan kondisi kesehatan, hamil, dan/atau melahirkan; 4. Surat keterangan dari Kantor Perwakilan Republik Indonesia di negara tujuan studi, apabila cuti berkaitan keadaan darurat di negara tujuan studi; dan 5. Surat penugasan dan surat keterangan dari kementerian/lembaga negara yang menjelaskan bahwa Penerima Beasiswa dapat kembali melanjutkan studi dengan pembiayaan dari LPDP pasca menjalani tugas apabila cuti berkaitan dengan penugasan dari pimpinan kementerian/lembaga negara untuk kepentingan nasional. a. Jika persyaratan dan semua dokumen telah sesuai maka permohonan perubahan studi akan diproses lebih lanjut oleh LPDP.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	10 hari kerja sejak dokumen dinyatakan lengkap.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5.	Produk Pelayanan	Pengajuan Penanganan Permohonan Cuti.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	BANTUAN a. Telepon: 1) 134 (untuk sambungan dalam negeri) 2) +622123507011 (untuk sambungan luar negeri) b. WhatsApp (chatbot): +6281310004134 c. Email: kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id d. Website: menu “Hubungi Kami” pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id)

		e. Fitur Live Chat pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id) PENGADUAN Layanan Pengaduan Kementerian Keuangan a. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id b. Website: www.wise.kemenkeu.go.id Layanan Pengaduan Nasional Website: www.lapor.go.id
--	--	--

- b. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	Peraturan Direktur Utama LPDP Nomor PER-52/LPDP/2020 tentang Pedoman Umum Calon Penerima Beasiswa dan Penerima Beasiswa LPDP Pasal 14.
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Laptop Operasional, Aplikasi Tiket Bantuan/CRM, Nadine Kemenkeu, Aplikasi Migrasi
3.	Kompetensi Pelaksana	Minimal lulusan Sarjana dan menguasai <i>Microsoft Office</i> , mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi persuratan elektronik (Nadine).
4.	Pengawasan Internal	Kepala Subdivisi Monitoring dan Evaluasi, Kepala Divisi Pelayanan Beasiswa, UKI Setjen, dan Inspektorat Jenderal.
5.	Jumlah Pelaksana	10 (sepuluh) orang
6.	Jaminan Pelayanan	a. Sesuai SLA dan diupayakan <i>Service Excellence</i>. b. Jika penerima layanan tidak menerima layanan ini sesuai dengan Maklumat Layanan, LPDP akan memberikan

		permintaan maaf baik formal ataupun informal.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Sesuai SLA dan diupayakan Service Excellence
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana Layanan	Evaluasi dilakukan tiap semester dengan memperhatikan capaian kinerja

17. Layanan Informasi Seleksi ke Peserta Seleksi Beasiswa

- a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Sudah mendaftar beasiswa LPDP sesuai ketentuan yang berlaku
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	b. Pelaksana melakukan verifikasi final atas data hasil seleksi c. Pelaksana, Kasubdiv, dan Kadiv menyusun Laporan Hasil rapat pleno d. Pelaksana, Kasubdiv, dan Kadiv menyusun dan memproses pengajuan penetapan rancangan Keputusan Direktur Utama LPDP tentang Hasil Seleksi e. Pelaksana menyiapkan data pada kertas kerja sebagai bahan untuk pengumuman f. Pelaksana mengubah status kelulusan pendaftar beasiswa LPDP sesuai data yang dikirimkan oleh pelaksana seleksi g. Pelaksana seleksi mengirimkan email dan WA broadcast ke seluruh pendaftar beasiswa LPDP dan menginformasikan bahwa hasil seleksi beasiswa LPDP sudah dapat dilihat pada aplikasi pendaftaran
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5.	Produk Pelayanan	Informasi pengumuman seleksi beasiswa LPDP.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	BANTUAN a. Telepon: 1) 134 (untuk sambungan dalam negeri) 2) +622123507011 (untuk sambungan luar negeri) b. WhatsApp (chatbot): +6281310004134

		c. Email: kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id d. Website: menu “Hubungi Kami” pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id) e. Fitur Live Chat pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id) PENGADUAN Layanan Pengaduan Kementerian Keuangan a. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id b. Website: www.wise.kemenkeu.go.id Layanan Pengaduan Nasional Website: www.lapor.go.id
--	--	---

- b. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	a. Aplikasi Seleksi Beasiswa LPDP b. <i>Email</i> resmi kemenkeu untuk seleksi beasiswa LPDP c. <i>WA broadcast</i> LPDP
3.	Kompetensi Pelaksana	Minimal lulusan S1, dapat berbahasa Indonesia dengan baik dan benar, mampu mengoperasikan komputer, aplikasi seleksi beasiswa LPDP dan aplikasi persuratan elektronik (Nadine).
4.	Pengawasan Internal	Kepala Divisi Rekrutmen dan Seleksi Beasiswa, Divisi KIMR LPDP, SPI LPDP, UKI Setjen, dan Inspektorat Jenderal.
5.	Jumlah Pelaksana	8 (delapan) orang
6.	Jaminan Pelayanan	a. Sesuai SLA dan diupayakan <i>Service Excellence</i>. b. Jika penerima layanan tidak menerima layanan ini sesuai dengan Maklumat Layanan, LPDP akan memberikan permintaan maaf baik formal ataupun

		informal.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Sesuai SLA dan diupayakan <i>Service Excellence</i> .
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana Layanan	Evaluasi dilakukan tiap triwulan dengan memperhatikan capaian kinerja.

18. Layanan Pengajuan Izin Magang/ *Post Doctoral*

- a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Persyaratan Magang: 1. Surat pernyataan izin magang. 2. Offering Letter/Surat Penawaran/Kontrak Kerja dari instansi atau perusahaan 3. Esai yang menjelaskan poin-poin sebagai berikut: a. Relevansi program magang dengan studi yang telah ditempuh; b. Manfaat program magang untuk pemohon; c. Manfaat program magang untuk negara; d. Relevansi program magang dengan esai yang dibuat saat mendaftar beasiswa LPDP; e. Rencana karier di Indonesia setelah menyelesaikan magang; f. Instansi/perusahaan yang akan dituju setelah kembali ke Indonesia. Persyaratan Postdoctoral: 1. Surat pernyataan izin postdoctoral. 2. Offering Letter atau surat penawaran postdoctoral dari perguruan tinggi tujuan. 3. Esai yang menjelaskan poin-poin berikut: a. Relevansi program postdoctoral dengan studi yang telah ditempuh; b. Manfaat program postdoctoral bagi pemohon; c. Manfaat program postdoctoral bagi negara; d. Relevansi program postdoctoral dengan esai saat mendaftar beasiswa LPDP;

		e. Rencana karier di Indonesia setelah alumni menyelesaikan postdoctoral. 4. Surat penugasan atau rekomendasi dari perguruan tinggi atau lembaga negara tempat alumni bekerja yang berada di Indonesia dengan mencantumkan durasi postdoctoral.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Alumni LPDP mengajukan izin magang/postdoctoral melalui aplikasi tiket bantuan LPDP (https://hai.kemenkeu.go.id/); b. Alumni LPDP melengkapi dokumen-dokumen persyaratan pengajuan izin magang/postdoctoral; c. Setelah dokumen lengkap dan sesuai, pelaksana mengirimkan nota dinas pengajuan izin magang/postdoctoral; d. Setelah pengajuan izin magang/postdoctoral disetujui oleh Direktur Utama LPDP, pelaksana mengirimkan Letter of Consent (LoC) magang/postdoctoral; e. LoC yang telah ditandatangani oleh Direktur Beasiswa LPDP selanjutnya dikirimkan kepada pengaju (alumni penerima beasiswa LPDP).
3.	Jangka Waktu Pelayanan	SLA (Service Level Agreement) maksimal 10 hari kerja sejak dokumen dinyatakan lengkap.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5.	Produk Pelayanan	Letter of Consent (LoC) untuk magang/postdoctoral yang merupakan surat keterangan/surat izin dari LPDP yang menyatakan bahwa alumni penerima beasiswa diizinkan untuk melaksanakan magang ataupun postdoctoral sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan oleh LPDP.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	BANTUAN a. Telepon: 1) 134 (untuk sambungan dalam negeri)

		2) +622123507011 (untuk sambungan luar negeri) b. WhatsApp (chatbot): +6281310004134 c. Email: kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id d. Website: menu “Hubungi Kami” pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id) e. Fitur Live Chat pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id) PENGADUAN Layanan Pengaduan Kementerian Keuangan a. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id b. Website: www.wise.kemenkeu.go.id Layanan Pengaduan Nasional Website: www.lapor.go.id
--	--	--

- b. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	PER-13/LPDP/2025 tentang Pengelolaan Alumni
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	a. Laptop b. Aplikasi tiket bantuan (https://hai.kemenkeu.go.id/) c. Aplikasi E-Beasiswa d. Aplikasi Nadine Kemenkeu
3.	Kompetensi Pelaksana	Minimal lulusan Sarjana dan menguasai <i>Microsoft Office</i> , mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi persuratan elektronik (Nadine).
4.	Pengawasan Internal	Kepala Subdivisi Penyaluran Alumni, Kepala Divisi Pengelolaan Alumni, Direktur Beasiswa, Direktur Utama LPDP, UKI Setjen, dan Inspektorat Jenderal.

5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
6.	Jaminan Pelayanan	a. Sesuai SLA dan diupayakan <i>Service Excellence</i> . b. Jika penerima layanan tidak menerima layanan ini sesuai dengan Maklumat Layanan, LPDP akan memberikan permintaan maaf baik formal ataupun informal.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Sesuai SLA dan diupayakan <i>Service Excellence</i> .
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana Layanan	Evaluasi dilakukan tiap semester dengan memperhatikan capaian kinerja.

19. Pengajuan Izin Studi Lanjutan

- a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Surat pernyataan izin studi lanjutan (format terlampir) 2. Letter of Acceptance (LoA) Unconditional dari perguruan tinggi atau universitas tujuan studi lanjutan yang mencantumkan <i>start date</i> dan <i>end date</i> studi. 3. Esai yang menjelaskan poin-poin sebagai berikut: a. Relevansi studi lanjutan (S3) dengan studi yang telah ditempuh; b. Manfaat studi lanjutan (S3) untuk pemohon; c. Manfaat studi lanjutan (S3) untuk negara dalam bentuk kontribusi yang akan dilakukan setelah menyelesaikan studi; d. Relevansi studi lanjutan (S3) dengan esai yang dibuat saat mendaftar beasiswa LPDP;
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Alumni penerima beasiswa mengajukan izin studi lanjutan melalui aplikasi tiket bantuan LPDP (https://hai.kemenkeu.go.id/); b. Alumni penerima beasiswa melengkapi dokumen-dokumen persyaratan pengajuan izin studi lanjutan; c. Setelah dokumen lengkap dan sesuai, pelaksana mengirimkan nota dinas pengajuan izin studi lanjutan; d. Setelah pengajuan izin studi lanjutan disetujui oleh Direktur Utama LPDP, pelaksana mengirimkan Letter of Consent (LoC) Studi Lanjutan e. LoC yang telah ditandatangani oleh Direktur Beasiswa LPDP

		selanjutnya dikirimkan kepada pengaju (alumni penerima beasiswa LPDP).
3.	Jangka Waktu Pelayanan	SLA (Service Level Agreement) maksimal 10 hari kerja sejak dokumen dinyatakan lengkap.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5.	Produk Pelayanan	Letter of Consent (LoC) untuk studi lanjutan yang merupakan surat keterangan/surat izin dari LPDP yang menyatakan bahwa alumni penerima beasiswa diizinkan untuk melaksanakan studi lanjutan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan oleh LPDP.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	BANTUAN a. Telepon: 1) 134 (untuk sambungan dalam negeri) 2) +622123507011 (untuk sambungan luar negeri) b. WhatsApp (chatbot): +6281310004134 c. Email: kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id d. Website: menu “Hubungi Kami” pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id) e. Fitur Live Chat pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id) PENGADUAN Layanan Pengaduan Kementerian Keuangan a. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id b. Website: www.wise.kemenkeu.go.id

		Layanan Pengaduan Nasional Website: www.lapor.go.id
--	--	---

- b. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	PER-13/LPDP/2025 tentang Pengelolaan Alumni
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	a. Laptop b. Aplikasi tiket bantuan (https://hai.kemenkeu.go.id/) c. Aplikasi E-Beasiswa d. Aplikasi Nadine Kemenkeu
3.	Kompetensi Pelaksana	Minimal lulusan Sarjana dan menguasai <i>Microsoft Office</i> , mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi persuratan elektronik (Nadine).
4.	Pengawasan Internal	Kepala Subdivisi Penyaluran Alumni, Kepala Divisi Pengelolaan Alumni, Direktur Beasiswa, Direktur Utama LPDP, UKI Setjen, dan Inspektorat Jenderal.
5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
6.	Jaminan Pelayanan	a. Sesuai SLA dan diupayakan <i>Service Excellence</i> . b. Jika penerima layanan tidak menerima layanan ini sesuai dengan Maklumat Layanan, LPDP akan memberikan permintaan maaf baik formal ataupun informal.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Sesuai SLA dan diupayakan <i>Service Excellence</i> .
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana Layanan	Evaluasi dilakukan tiap semester dengan memperhatikan capaian kinerja.

20. Layanan Pengajuan Penanganan Perubahan Perguruan Tinggi

- a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Persyaratan atau ketentuan pengajuan permohonan Perubahan Perguruan Tinggi dan Program Studi yaitu: a. Perubahan perguruan tinggi dan/atau program studi dapat diajukan paling banyak 1 (satu) kali sejak ditetapkan sebagai Calon Penerima Beasiswa b. Calon Penerima Beasiswa yang mengajukan permohonan perubahan perguruan tinggi dan/atau program studi wajib memenuhi kondisi yang telah ditetapkan oleh LPDP c. Calon Penerima Beasiswa belum mengajukan dan/atau menandatangani surat perjanjian atau Surat Pernyataan Penerima Beasiswa. d. Rekomendasi dari atasan/pihak lainnya yang mempertimbangkan perpindahan studi.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Persyaratan dan perlengkapan dalam pengajuan permohonan perpindahan/perubahan perguruan tinggi dan program studi yaitu : a. Surat permohonan perubahan Perguruan Tinggi, dan atau Program Studi, b. Letter of Acceptance (LoA) Unconditional dari perguruan tinggi terbaru, c. Sertifikat bahasa asing dan/atau sertifikat bahasa yang masih berlaku pada saat pengajuan sesuai dengan negara tujuan studi untuk Calon Penerima Beasiswa Luar Negeri. Jika persyaratan dan semua dokumen telah sesuai maka

		permohonan perubahan studi akan diproses lebih lanjut oleh Account Representative (AR).
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30 hari kalender sejak dokumen dinyatakan lengkap.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5.	Produk Pelayanan	Penanganan Permohonan Perubahan Perguruan Tinggi dan Program Studi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	BANTUAN a. Telepon: 1) 134 (untuk sambungan dalam negeri) 2) +622123507011 (untuk sambungan luar negeri) b. WhatsApp (chatbot): +6281310004134 c. Email: kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id d. Website: menu “Hubungi Kami” pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id) e. Fitur Live Chat pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id) PENGADUAN Layanan Pengaduan Kementerian Keuangan a. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id b. Website: www.wise.kemenkeu.go.id Layanan Pengaduan Nasional Website: www.lapor.go.id

- b. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	Peraturan Direktur Utama LPDP Nomor PER-60/LPDP/2024 tentang Pedoman Perubahan

		Perguruan Tinggi dan Program Studi
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Laptop Operasional, Aplikasi Tiket Bantuan/CRM, Nadine Kemenkeu, Aplikasi E-beasiswa
3.	Kompetensi Pelaksana	Minimal lulusan Sarjana dan menguasai <i>Microsoft Office</i> , mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi persuratan elektronik (Nadine).
4.	Pengawasan Internal	Kepala Subdivisi Persiapan Keberangkatan dan Pengayaan Bahasa
5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
6.	Jaminan Pelayanan	a. Sesuai SLA dan diupayakan <i>Service Excellence</i> . b. Jika penerima layanan tidak menerima layanan ini sesuai dengan Maklumat Layanan, LPDP akan memberikan permintaan maaf baik formal ataupun informal.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Sesuai SLA dan diupayakan <i>Service Excellence</i> .
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana Layanan	Evaluasi dilakukan tiap semester dengan memperhatikan capaian kinerja.

21. Layanan Penerbitan LoS Beasiswa

- a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	a. Surat izin perpindahan universitas dan/atau prodi tujuan studi dari LPDP (jika melakukan perpindahan universitas dan/atau prodi tujuan studi); b. Daftar Perguruan Tinggi dan Prodi Tujuan Dalam Negeri dan Luar Negeri LPDP.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Calon Penerima Beasiswa mengajukan LoS melalui aplikasi e-Beasiswa dan login dengan menggunakan akun pendaftaran beasiswa, kemudian melengkapi profil dan mengisi data-data/dokumen yang dibutuhkan untuk pengajuan LoS; b. Jika persyaratan dan semua dokumen telah sesuai maka permohonan penerbitan SP akan diproses lebih lanjut oleh Analis Divisi Pelayanan Beasiswa.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Tiga hari kerja sejak dokumen persyaratan permohonan lengkap.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5.	Produk Pelayanan	Letter of Sponsorship Calon Penerima Beasiswa, selanjutnya disebut LoS, adalah surat keterangan dari LPDP yang menyatakan bahwa Calon Penerima Beasiswa telah ditetapkan mendapatkan dukungan pendanaan beasiswa dari LPDP.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	BANTUAN a. Telepon: 1) 134 (untuk sambungan dalam negeri) 2) +622123507011 (untuk sambungan luar negeri)

		b. WhatsApp (chatbot): +6281310004134 c. Email: kemenkeu.prime @kemenkeu.go.id d. Website: menu “Hubungi Kami” pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id) e. Fitur Live Chat pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id) PENGADUAN Layanan Pengaduan Kementerian Keuangan a. Email: pengaduan.itjen @kemenkeu.go.id b. Website: www.wise.kemenkeu.go.id Layanan Pengaduan Nasional Website: www.lapor.go.id
--	--	--

- b. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	Peraturan Direktur Utama LPDP Nomor PER-60/LPDP/2024 tentang Pedoman Perubahan Perguruan Tinggi dan Program Studi.
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	a. Laptop Operasional, Jaringan Internet; b. Aplikasi Tiket Bantuan/CRM (http://10.44.200.113/); c. Aplikasi e-Beasiswa
3.	Kompetensi Pelaksana	Minimal lulusan Sarjana dan menguasai <i>Microsoft Office</i> , mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi persuratan elektronik (Nadine).
4.	Pengawasan Internal	Kepala Subivisi Rekrutmetn dan Seleksi Beasiswa LPDP, UKI Setjen, dan Inspektorat Jenderal.
5.	Jumlah	2 (dua) orang

	Pelaksana	
6.	Jaminan Pelayanan	a. Sesuai SLA dan diupayakan <i>Service Excellence</i> . b. Jika penerima layanan tidak menerima layanan ini sesuai dengan Maklumat Layanan, LPDP akan memberikan permintaan maaf baik formal ataupun informal.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Sesuai SLA dan diupayakan <i>Service Excellence</i> .
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana Layanan	Evaluasi dilakukan tiap semester dengan memperhatikan capaian kinerja.

SEKRETARIS JENDERAL,



Ditandatangani secara elektronik
HERU PAMBUDI

