

## O. Lembaga Pengelola Dana Pendidikan

Standar pelayanan pada Lembaga Pengelola Dana Pendidikan meliputi 22 (dua puluh dua) jenis pelayanan, yaitu:

## 1. Pengembangan Dana Abadi Pendidikan

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	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 Penyelesaian	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	a. Call Center: 1500652 / 134 b. Informasi dan Bantuan: bantuan.lpd.kemenkeu.go.id / kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id c. Saran dan Pengaduan: <a href="mailto:pengaduan.lpd@kemenkeu.go.id">pengaduan.lpd@kemenkeu.go.id</a> / <a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a> ; / <a href="https://www.lapor.go.id">https://www.lapor.go.id</a> ; d. Website: lpd.kemenkeu.go.id e. Instagram: lpd_ri f. Twitter: lpd_ri g. Facebook: LPDP Kementerian Keuangan RI h. Youtube: LPDP RI i. LinkedIn: Lembaga Pengelola Dana Pendidikan

## 2. Persetujuan Kegiatan Seminar Internasional

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Penerima Beasiswa LPDP aktif dan memenuhi kriteria pada buku panduan beasiswa LPDP hal 8, 9 dan 10
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Penerima Beasiswa mengajukan Persetujuan mengikuti kegiatan seminar/konferensi Internasional melalui laman tiket bantuan <a href="https://bantuan.lpd.kemenkeu.go.id">https://bantuan.lpd.kemenkeu.go.id</a> disertai dengan lampiran pendukung, kemudian PIC melakukan analisis dan rivi, jika sesuai maka 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 Penyelesaian	SLA ( <i>Service Level Agreement</i> ) 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Call Center: 1500652 / 134</li> <li>b. Informasi dan Bantuan: <a href="mailto:bantuan.lpd.kemenkeu.go.id">bantuan.lpd.kemenkeu.go.id</a> / <a href="mailto:kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id">kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id</a></li> <li>c. Saran dan Pengaduan: <a href="mailto:pengaduan.lpd@kemenkeu.go.id">pengaduan.lpd@kemenkeu.go.id</a> / <a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a>; / <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>;</li> <li>d. Website: <a href="http://lpdp.kemenkeu.go.id">lpdp.kemenkeu.go.id</a></li> <li>e. Instagram: <a href="https://www.instagram.com/lpdp_ri">lpdp_ri</a></li> <li>f. Twitter: <a href="https://twitter.com/lpdp_ri">lpdp_ri</a></li> <li>g. Facebook: LPDP Kementerian Keuangan RI</li> <li>h. Youtube: LPDP RI</li> <li>Linkedin: Lembaga Pengelola Dana Pendidikan</li> </ul>

## 3. Persetujuan Pencairan Seminar Internasional

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Mengajukan Reimburse Seminar Internasional, dengan melampirkan dokumen berupa Sertifikat Kegiatan, tiket perjalanan PP, dan Invoice Pendaftaran Seminar
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Penerima Beasiswa LPDP mengajukan Reimburse Pencairan melalui aplikasi SIMONEV Fund Request, kemudian PIC melakukan Analisis dan Reviujika sesuai akan diteruskan kepada bagian pembayaran dan sebelumnya akan divalidasi terlebih dahulu oleh Kasubdiv Penyaluran
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	SLA ( <i>Service Level Agreement</i> ) maksimal 10 hari kerja sejak permohonan Reimburse Pencairan melalui aplikasi SIMONEV Fund Request diterima.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5.	Produk Pelayanan	Persetujuan pencairan seminar internasional
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Call Center: 1500652 / 134</li> <li>b. Informasi dan Bantuan: bantuan.lpdp.kemenkeu.go.id / kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id</li> <li>c. Saran dan Pengaduan: <a href="mailto:pengaduan.lpdp@kemenkeu.go.id">pengaduan.lpdp@kemenkeu.go.id</a> / <a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a>; / <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>;</li> <li>d. Website: lpdp.kemenkeu.go.id</li> <li>e. Instagram: lpdp_ri</li> <li>f. Twitter: lpdp_ri</li> <li>g. Facebook: LPDP Kementerian Keuangan RI</li> <li>h. Youtube: LPDP RI</li> <li>i. LinkedIn: Lembaga Pengelola Dana Pendidikan</li> </ul>

## 4. Persetujuan Pencairan Publikasi Internasional

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Penerima Beasiswa LPDP aktif dan memenuhi kriteria pada buku panduan beasiswa LPDP hal 10 dan 11
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Penerima Beasiswa mengajukan Fund Request melalui Aplikasi SIMONEV, kemudian PIC melakukan Analisis dan Reviu terhadap pengajuan dan dokumen, jika sesuai makan akan diproses pembayaran dan jika tidak sesuai akan ditolak serta diberikan catatan/keterangan
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	SLA ( <i>Service Level Agreement</i> ) maksimal 10 hari kerja sejak Fund Request melalui Aplikasi SIMONEV diterima.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5.	Produk Pelayanan	Persetujuan pencairan publikasi internasional
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Call Center: 1500652 / 134</li> <li>b. Informasi dan Bantuan: bantuan.lpdp.kemenkeu.go.id / kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id</li> <li>c. Saran dan Pengaduan: <a href="mailto:pengaduan.lpdp@kemenkeu.go.id">pengaduan.lpdp@kemenkeu.go.id</a> / <a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a>; / <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>;</li> <li>d. Website: lpdp.kemenkeu.go.id</li> <li>e. Instagram: lpdp_ri</li> <li>f. Twitter: lpdp_ri</li> <li>g. Facebook: LPDP Kementerian Keuangan RI</li> <li>h. Youtube: LPDP RI</li> <li>i. LinkedIn: Lembaga Pengelola Dana Pendidikan</li> </ul>

## 5. Persetujuan Kegiatan Lomba Internasional

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Penerima Beasiswa LPDP aktif dan memenuhi kriteria pada buku panduan beasiswa LPDP hal 16
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Penerima Beasiswa wajib mengajukan surat permohonan izin untuk mengikuti lomba beserta Rencana Anggaran dan Biaya (RAB) melalui alamat email <a href="mailto:invoice.lpdp@kemenkeu.go.id">invoice.lpdp@kemenkeu.go.id</a> .
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	SLA ( <i>Service Level Agreement</i> ) 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Call Center: 1500652 / 134</li> <li>b. Informasi dan Bantuan: <a href="mailto:bantuan.lpdp.kemenkeu.go.id">bantuan.lpdp.kemenkeu.go.id</a> / <a href="mailto:kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id">kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id</a></li> <li>c. Saran dan Pengaduan: <a href="mailto:pengaduan.lpdp@kemenkeu.go.id">pengaduan.lpdp@kemenkeu.go.id</a> / <a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a>; / <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>;</li> <li>d. Website: <a href="http://lpdp.kemenkeu.go.id">lpdp.kemenkeu.go.id</a></li> <li>e. Instagram: <a href="https://www.instagram.com/lpdp_ri">lpdp_ri</a></li> <li>f. Twitter: <a href="https://twitter.com/lpdp_ri">lpdp_ri</a></li> <li>g. Facebook: LPDP Kementerian Keuangan RI</li> <li>h. Youtube: LPDP RI</li> <li>i. LinkedIn: Lembaga Pengelola Dana Pendidikan</li> </ul>

## 6. Persetujuan Pencairan Lomba Internasional

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Penerima Beasiswa LPDP aktif dan memenuhi kriteria pada buku panduan beasiswa LPDP hal 16
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Apabila kegiatan tersebut disetujui oleh LPDP, Penerima Beasiswa dapat mengajukan penggantian Dana Lomba Internasional setelah kegiatan dilaksanakan. Pengajuan tersebut dilakukan dengan melampirkan dokumen sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Dokumen/surat bukti keikutsertaan lomba;</li> <li>2) Tautan/laman/flyer tentang informasi penyelenggaraan lomba;</li> <li>3) Bukti pengeluaran dana selama mengikuti lomba;</li> <li>4) Bukti pencantuman nama LPDP sebagai sponsor Penerima Beasiswa;</li> <li>5) Jadwal pelaksanaan lomba; dan</li> <li>6) Sertifikat.</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	SLA ( <i>Service Level Agreement</i> ) 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 Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Call Center: 1500652 / 134</li> <li>b. Informasi dan Bantuan: <a href="mailto:bantuan.lpdp.kemenkeu.go.id">bantuan.lpdp.kemenkeu.go.id</a> / <a href="mailto:kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id">kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id</a></li> <li>c. Saran dan Pengaduan: <a href="mailto:pengaduan.lpdp@kemenkeu.go.id">pengaduan.lpdp@kemenkeu.go.id</a> / <a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a>; / <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>;</li> <li>d. Website: <a href="http://lpdp.kemenkeu.go.id">lpdp.kemenkeu.go.id</a></li> <li>e. Instagram: <a href="https://www.instagram.com/lpdp_ri">lpdp_ri</a></li> <li>f. Twitter: <a href="https://twitter.com/lpdp_ri">lpdp_ri</a></li> <li>g. Facebook: LPDP Kementerian Keuangan RI</li> <li>h. Youtube: LPDP RI</li> <li>i. LinkedIn: Lembaga Pengelola Dana Pendidikan</li> </ol>

## 7. Pengajuan Penanganan Penundaan Studi

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Penerima Beasiswa dapat menunda waktu mulai studi paling lama 1 (satu) tahun akademik apabila:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. sakit,</li> <li>b. hamil dan/atau melahirkan untuk Penerima Beasiswa wanita,</li> <li>c. mengalami kendala dalam memperoleh visa,</li> <li>d. mengalami bencana, dan/atau</li> <li>e. terjadi wabah</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Penerima Beasiswa yang ingin menunda waktu mulai studi wajib memenuhi ketentuan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. telah ditetapkan sebagai Penerima Beasiswa,</li> <li>b. mengisi formulir penundaan studi sesuai dengan format</li> <li>c. mendapatkan izin penundaan studi dari Perguruan Tinggi Tujuan, Pembimbing Penelitian atau Tugas Akhir, atau</li> <li>d. Pembimbing Akademik memiliki LoA Unconditional untuk periode perkuliahan baru yang diusulkan,</li> <li>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,</li> <li>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,</li> <li>g. melampirkan Surat Keputusan pengangkatan CPNS bagi Penerima Beasiswa yang lulus CPNS.</li> <li>h. Jika persyaratan dan semua dokumen telah sesuai maka permohonan penundaan studi akan diproses lebih lanjut oleh Account Representative (AR).</li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	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	a. Call Center: 1500652 / 134 b. Informasi dan Bantuan: bantuan.lpd.kemenkeu.go.id / kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id c. Saran dan Pengaduan: <a href="mailto:pengaduan.lpd@kemenkeu.go.id">pengaduan.lpd@kemenkeu.go.id</a> / <a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a> ; / <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a> ; d. Website: lpd.kemenkeu.go.id e. Instagram: lpd_ri f. Twitter: lpd_ri g. Facebook: LPDP Kementerian Keuangan RI h. Youtube: LPDP RI i. LinkedIn: Lembaga Pengelola Dana Pendidikan

8. Pengajuan Penanganan Perubahan Perguruan Tinggi Dan Program Studi  
Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Persyaratan atau ketentuan pengajuan permohonan Perubahan Perguruan Tinggi dan Program Studi yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Perubahan perguruan tinggi dan/atau program studi dapat diajukan paling banyak 1 (satu) kali sejak ditetapkan sebagai Calon Penerima Beasiswa</li> <li>Calon Penerima Beasiswa yang mengajukan permohonan perubahan perguruan tinggi dan/atau program studi wajib memenuhi kondisi yang telah ditetapkan oleh LPDP</li> <li>Calon Penerima Beasiswa belum mengajukan dan/atau menandatangani surat perjanjian atau Surat Pernyataan Penerima Beasiswa.</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Persyaratan dan perlengkapan dalam pengajuan permohonan perpindahan/perubahan perguruan tinggi dan program studi yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Surat permohonan perubahan Perguruan Tinggi, dan atau Program Studi,</li> <li>Letter of Acceptance (LoA) Unconditional dari perguruan tinggi terbaru,</li> <li>Sertifikat bahasa asing dan/atau sertifikat bahasa yang masih berlaku pada saat pengajuan sesuai dengan negara tujuan studi untuk Calon Penerima Beasiswa Luar Negeri.</li> </ol> <p>Jika persyaratan dan semua dokumen telah sesuai maka permohonan perubahan studi akan diproses lebih lanjut oleh Account Representative (AR).</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	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	<ol style="list-style-type: none"> <li>Call Center: 1500652 / 134</li> <li>Informasi dan Bantuan: bantuan.lpdg.kemenkeu.go.id / kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id</li> <li>Saran dan Pengaduan:</li> </ol>

		<p><a href="mailto:pengaduan.lpd@kemenkeu.go.id">pengaduan.lpd@kemenkeu.go.id</a> / <a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a>; / <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>;</p> <p>d. Website: <a href="http://lpdp.kemenkeu.go.id">lpdp.kemenkeu.go.id</a> e. Instagram: <a href="https://www.instagram.com/lpd_ri">lpdp_ri</a> f. Twitter: <a href="https://twitter.com/lpd_ri">lpdp_ri</a> g. Facebook: LPDP Kementerian Keuangan RI h. Youtube: LPDP RI i. LinkedIn: Lembaga Pengelola Dana Pendidikan</p>
--	--	--

9. Pengajuan Penanganan Perpanjangan Masa Studi Dengan Pembiayaan  
Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Persyaratan atau ketentuan pengajuan permohonan permohonan perpanjangan Masa Studi dengan Pembiayaan yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. bencana alam/non alam yang berdampak pada keterlambatan penyelesaian studi,</li> <li>b. sakit kronis atau sakit yang membutuhkan perawatan panjang sehingga berdampak pada keterlambatan penyelesaian studi, dibuktikan dengan rekam medis atau surat keterangan dokter,</li> <li>c. gangguan kesehatan mental yang berdampak pada keterlambatan penyelesaian studi</li> <li>d. cuti akademik yang disetujui LPDP,</li> <li>e. Pembimbing Penelitian atau Tugas Akhir sakit, meninggal dunia, atau pindah dari Perguruan Tinggi Tujuan yang berdampak pada keterlambatan penyelesaian studi,</li> <li>f. kendala dalam pelaksanaan penelitian yang tidak disebabkan oleh kelalaian pribadi dan berdampak pada keterlambatan penyelesaian studi,</li> <li>g. syarat kelulusan seperti publikasi jurnal ilmiah dan/atau konferensi internasional belum terpenuhi sepanjang tidak disebabkan oleh kelalaian pribadi, atau</li> <li>h. kendala lainnya yang dapat dibuktikan tidak disebabkan oleh kelalaian pribadi.</li> </ol> <p>Penerima Beasiswa dapat mengajukan perpanjangan masa studi dengan pembiayaan dari LPDP dengan ketentuan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. durasi studi di <i>LoA Unconditional</i> atau <i>Letter of Guarantee</i> Penerima Beasiswa belum mencapai masa studi akhir maksimal 24 bulan untuk magister dan 48 bulan untuk doktoral;.</li> <li>b. memiliki peluang besar untuk lulus studi dengan mendapatkan ijazah sesuai</li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		<p>program yang tercantum dalam <i>LoA Unconditional</i>;</p> <p>c. telah melakukan pelaporan perkembangan akademik secara lengkap sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Peraturan Direktur Utama mengenai pemantauan dan evaluasi;</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Perlengkapan dalam pengajuan permohonan perpindahan/perubahan perguruan tinggi dan program studi yaitu :</p> <p>a. Surat permohonan perpanjangan masa studi dengan pembiayaan;</p> <p>b. LoA Unconditional durasi terbaru;</p> <p>c. Surat rekomendasi Pembimbing Penelitian atau Tugas Akhir atau Pembimbing Akademik; Rencana Studi (Study Plan).</p> <p>d. Jika persyaratan dan semua dokumen telah sesuai maka permohonan perubahan studi akan diproses lebih lanjut oleh Account Representative (AR).</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>15 hari kerja dengan rincian :</p> <p>a. Periode pengajuan dokumen perpanjangan masa studi dengan pembiayaan pada tanggal 1 – 5 setiap bulannya.</p> <p>b. Jadwal pengumuman hasil penilaian adalah tanggal 15 disetiap bulannya.</p>
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5.	Produk Pelayanan	Penanganan Permohonan Perpanjangan Masa Studi dengan Pembiayaan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>a. Call Center: 1500652 / 134</p> <p>b. Informasi dan Bantuan: bantuan.lpdp.kemenkeu.go.id / kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id</p> <p>c. Saran dan Pengaduan: <a href="mailto:pengaduan.lpdp@kemenkeu.go.id">pengaduan.lpdp@kemenkeu.go.id</a> / <a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a>; / <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>;</p> <p>d. Website: <a href="http://lpdp.kemenkeu.go.id">lpdp.kemenkeu.go.id</a></p> <p>e. Instagram: <a href="https://www.instagram.com/lpdp_ri">lpdp_ri</a></p> <p>f. Twitter: <a href="https://twitter.com/lpdp_ri">lpdp_ri</a></p> <p>g. Facebook: LPDP Kementerian Keuangan RI</p> <p>h. Youtube: LPDP RI</p> <p>i. LinkedIn: Lembaga Pengelola Dana Pendidikan</p>

## 10. Penyaluran Bantuan Dana Penelitian

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Penerima Beasiswa LPDP aktif dan memenuhi kriteria pada buku panduan beasiswa LPDP hal 7
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Penerima beasiswa melakukan pengajuan bantuan dana penelitian melalui aplikasi simonev dengan melampirkan dokumen sebagai berikut: a. LOA Unconditional b. Proposal penelitian yang sudah ditandaangani oleh Dosen pembimbing c. Rancana Anggaran Biaya yang ditandatangani oleh penerima beasiswa dan dosen pembimbing d. Surat pernyataan dari dosen pembimbing yang menyatakan proposal dan RAB yang diajukan sudah diperiksa dan disetujui oleh dosen pembimbing e. Surat keterangan dari kampus bahwa penelitian tidak didanai oleh Kampus
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	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	a. Call Center: 1500652 / 134 b. Informasi dan Bantuan: bantuan.lpdp.kemenkeu.go.id / kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id c. Saran dan Pengaduan: <a href="mailto:pengaduan.lpdp@kemenkeu.go.id">pengaduan.lpdp@kemenkeu.go.id</a> / <a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a> ; / <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a> ; d. Website: lpdp.kemenkeu.go.id e. Instagram: lpdp_ri f. Twitter: lpdp_ri g. Facebook: LPDP Kementerian Keuangan RI h. Youtube: LPDP RI i. LinkedIn: Lembaga Pengelola Dana Pendidikan

## 11. Pengajuan Penanganan Permohonan Cuti Kuliah

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Penerima Beasiswa dapat mengajukan Cuti Kuliah/Akademik apabila:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. sakit yang mengharuskan Penerima Beasiswa menempuh cuti akademik, dibuktikan dengan surat keterangan dokter;</li> <li>b. 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;</li> <li>c. hamil dan/atau melahirkan bagi Penerima Beasiswa wanita; dan/atau;</li> <li>d. Penerima Beasiswa mendapatkan tugas mendesak dari pimpinan kementerian/lembaga negara untuk kepentingan nasional.</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Penerima Beasiswa yang hendak mengajukan permohonan cuti akademik wajib menyampaikan permohonan kepada LPDP dengan melampirkan dokumen sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Surat permohonan cuti akademik yang ditujukan kepada Direktur yang membidangi beasiswa</li> <li>b. Surat rekomendasi untuk melaksanakan cuti dari Pembimbing Penelitian atau Tugas Akhir, Pembimbing Akademik, atau Perguruan Tinggi Tujuan;</li> <li>c. Surat rekomendasi untuk melaksanakan cuti dari dokter dan rekam medis apabila cuti berkaitan dengan kondisi kesehatan, hamil, dan/atau melahirkan;</li> <li>d. Surat keterangan dari Kantor Perwakilan Republik Indonesia di negara tujuan studi, apabila cuti berkaitan keadaan darurat di negara tujuan studi; dan</li> <li>e. Surat penugasan dan surat keterangan dari kementerian/lembaga negara yang menjelaskan bahwa Penerima Beasiswa</li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		<p>dapat kembali melanjutkan studi dengan pembiayaan dari LPDP pasca menjalani tugas apabila cuti berkaitan dengan penugasan dari pimpinan kementerian/lembaga negara untuk kepentingan nasional.</p> <p>f. Jika persyaratan dan semua dokumen telah sesuai maka permohonan perubahan studi akan diproses lebih lanjut oleh Account Representative (AR).</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	10 hari kerja sejak dokumen dinyatakan lengkap.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5.	Produk Pelayanan	Pengajuan Penanganan Permohonan Cuti Kuliah
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>a. Call Center: 1500652 / 134</p> <p>b. Informasi dan Bantuan: bantuan.lpdp.kemenkeu.go.id / kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id</p> <p>c. Saran dan Pengaduan: <a href="mailto:pengaduan.lpdp@kemenkeu.go.id">pengaduan.lpdp@kemenkeu.go.id</a> / <a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a>; / <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>;</p> <p>d. Website: lpdp.kemenkeu.go.id</p> <p>e. Instagram: lpdp_ri</p> <p>f. Twitter: lpdp_ri</p> <p>g. Facebook: LPDP Kementerian Keuangan RI</p> <p>h. Youtube: LPDP RI</p> <p>i. LinkedIn: Lembaga Pengelola Dana Pendidikan</p>

## 12. Persetujuan Pengajuan Dana Beasiswa (Selain Penelitian, Seminar, Publikasi Dan Lomba)

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	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 simonev dengan melampirkan dokumen sesuai dengan ketentuan
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	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	a. Call Center: 1500652 / 134 b. Informasi dan Bantuan: bantuan.lpd.kemenkeu.go.id / kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id c. Saran dan Pengaduan: <a href="mailto:pengaduan.lpd@kemenkeu.go.id">pengaduan.lpd@kemenkeu.go.id</a> / <a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a> ; / <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a> ; d. Website: <a href="http://lpdp.kemenkeu.go.id">lpdp.kemenkeu.go.id</a> e. Instagram: lpdp_ri f. Twitter: lpdp_ri g. Facebook: LPDP Kementerian Keuangan RI h. Youtube: LPDP RI i. LinkedIn: Lembaga Pengelola Dana Pendidikan

## 13. Pengajuan Surat Pernyataan (SP) Beasiswa

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Letter of Acceptance</i> (LoA) unconditional;</li> <li>b. Kalender akademik;</li> <li>c. Silabus pembelajaran/kurikulum perkuliahan;</li> <li>d. Surat izin penundaan studi dari universitas (jika melakukan penundaan studi);</li> <li>e. Surat izin perpindahan universitas dan/atau prodi tujuan studi dari LPDP (jika melakukan perpindahan universitas dan/atau prodi tujuan studi);</li> <li>f. Surat tugas belajar atau surat yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang menangani Pengelolaan SDM di instansi terkait yang menerangkan bahwa Surat Tugas Belajar sedang diproses dan Calon Penerima Beasiswa tetap direkomendasikan untuk melanjutkan studi dengan beasiswa LPDP (jika memiliki ikatan kerja Pasca Studi);</li> </ul>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Penerima Beasiswa yang ingin mengajukan SP wajib melengkapi data: <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Program studi;</li> <li>2) Universitas tujuan studi;</li> <li>3) Kota dan negara tujuan studi;</li> <li>4) Lama masa studi; dan</li> <li>5) Perizinan tugas belajar dari instansi tempat Calon Penerima Beasiswa berasal (untuk PNS);</li> </ul> melalui dokumen-dokumen yang disampaikan pada poin (2) Persyaratan Pelayanan. </li> <li>b. Jika persyaratan dan semua dokumen telah sesuai maka permohonan penerbitan SP akan diproses lebih lanjut oleh Analis Divisi Pelayanan Beasiswa.</li> </ul>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	10 (sepuluh) 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

No.	Komponen	Uraian
		Penerima Beasiswa.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	a. Call Center: 1500652 / 134 b. Informasi dan Bantuan: bantuan.lpd.kemenkeu.go.id / kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id c. Saran dan Pengaduan: <a href="mailto:pengaduan.lpd@kemenkeu.go.id">pengaduan.lpd@kemenkeu.go.id</a> / <a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a> ; / <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a> ; d. Website: lpd.kemenkeu.go.id e. Instagram: lpd_ri f. Twitter: lpd_ri g. Facebook: LPDP Kementerian Keuangan RI h. Youtube: LPDP RI i. LinkedIn: Lembaga Pengelola Dana Pendidikan

14. Penerbitan *Letter Of Guarantee* (LoG) Beasiswa

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Letter of Acceptance (LoA) unconditional</i>;</li> <li>b. Kalender Akademik;</li> <li>c. <i>Confirmation of Enrollment (CoE) / Confirmation of Acceptance Studies (CAS)</i>;</li> <li>d. Surat izin perpindahan universitas dan/atau prodi tujuan studi dari LPDP (apabila melakukan perpindahan universitas dan/atau prodi tujuan studi);</li> <li>e. Surat izin penundaan studi dari LPDP (apabila melakukan penundaan studi); dan</li> <li>f. Surat izin perpanjangan masa studi dari LPDP (apabila melakukan perpanjangan masa studi);</li> </ul>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Penerima Beasiswa yang telah memiliki Nomor Induk Penerima Beasiswa mengajukan LoG dengan melengkapi data dan dokumen pengajuan penerbitan LoG;</li> <li>b. Jika persyaratan dan semua dokumen telah sesuai maka permohonan penerbitan SP akan diproses lebih lanjut oleh Analis Divisi Pelayanan Beasiswa.</li> </ul>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	3 (tiga) hari kerja sejak dokumen persyaratan permohonan lengkap.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)..
5.	Produk Pelayanan	<i>Letter of Guarantee (LoG)</i> , yaitu surat keterangan dari LPDP yang menyatakan bahwa Penerima Beasiswa telah ditetapkan mendapatkan jaminan pendanaan beasiswa dari LPDP yang sekurang-kurangnya menyertakan keterangan nama lengkap, jenjang studi, program studi, perguruan tinggi, dan negara tujuan studi Penerima Beasiswa.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Call Center: 1500652 / 134</li> <li>b. Informasi dan Bantuan: <a href="http://bantuan.lpdp.kemenkeu.go.id">bantuan.lpdp.kemenkeu.go.id</a> / <a href="mailto:kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id">kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id</a></li> <li>c. Saran dan Pengaduan: <a href="mailto:pengaduan.lpdp@kemenkeu.go.id">pengaduan.lpdp@kemenkeu.go.id</a> / <a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a>; /</li> </ul>

		<p><a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>;</p> <p>d. Website: <a href="http://lpdp.kemenkeu.go.id">lpdp.kemenkeu.go.id</a></p> <p>e. Instagram: <a href="https://www.instagram.com/lpdp_ri">lpdp_ri</a></p> <p>f. Twitter: <a href="https://twitter.com/lpdp_ri">lpdp_ri</a></p> <p>g. Facebook: LPDP Kementerian Keuangan RI</p> <p>h. Youtube: LPDP RI</p> <p>i. LinkedIn: Lembaga Pengelola Dana Pendidikan</p>
--	--	--

15. Penerbitan *Letter Of Sponsorship* Beasiswa

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	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 Sipendob 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 Penyelesaian	Tiga hari kerja sejak dokumen persyaratan permohonan lengkap.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)..
5.	Produk Pelayanan	<i>Letter of Sponsorship</i> 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	a. Call Center: 1500652 / 134 b. Informasi dan Bantuan: bantuan.lpdp.kemenkeu.go.id / kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id c. Saran dan Pengaduan: <a href="mailto:pengaduan.lpdp@kemenkeu.go.id">pengaduan.lpdp@kemenkeu.go.id</a> / <a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a> ; / <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a> ; d. Website: lpdp.kemenkeu.go.id e. Instagram: lpdp_ri f. Twitter: lpdp_ri g. Facebook: LPDP Kementerian Keuangan RI h. Youtube: LPDP RI i. LinkedIn: Lembaga Pengelola Dana Pendidikan

## 16. Pengajuan Izin Magang/Post Doctoral

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Surat pernyataan izin magang pascastudi b. Surat penawaran <i>internship</i> atau magang dari institusi c. Surat keterangan manfaat magang pascastudi yang menjawab pertanyaan di bawah secara poin per poin, yaitu: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Relevansi program <i>internship</i>/magang dengan studi yang diambil;</li> <li>2) Manfaat program <i>internship</i>/magang untuk pengaju;</li> <li>3) Manfaat program <i>internship</i>/magang untuk negara;</li> <li>4) Relevansi program <i>internship</i>/magang dengan essay pada saat mendaftar beasiswa LPDP;</li> <li>5) Rencana karir pengaju di Indonesia setelah menyelesaikan program <i>internship</i>/magang; dan</li> <li>6) Institusi/perusahaan yang akan dituju setelah program <i>internship</i>/magang selesai (jika ada).</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Alumni penerima beasiswa mengajukan izin magang pascastudi melalui aplikasi tiket bantuan LPDP ( <a href="https://hai.kemenkeu.go.id/">https://hai.kemenkeu.go.id/</a> ); b. Alumni penerima beasiswa melengkapi dokumen-dokumen persyaratan pengajuan izin magang pascastudi; c. Setelah dokumen lengkap dan sesuai, pelaksana mengirimkan nota dinas pengajuan izin magang pascastudi; d. Setelah pengajuan izin magang pascastudi disetujui oleh Direktur Utama LPDP, pelaksana mengirimkan <i>Letter of Consent</i> (LoC) Magang Pascastudi; e. LoC yang telah ditandatangani oleh Direktur Beasiswa LPDP selanjutnya dikirimkan kepada pengaju (alumni penerima beasiswa LPDP) melalui aplikasi tiket bantuan.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	SLA ( <i>Service Level Agreement</i> ) maksimal 10 hari kerja sejak dokumen dinyatakan lengkap.

No.	Komponen	Uraian
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5.	Produk Pelayanan	<i>Letter of Consent</i> (LoC) untuk magang pascastudi yang merupakan surat keterangan/surat izin dari LPDP yang menyatakan bahwa alumni penerima beasiswa diizinkan untuk melaksanakan magang pascastudi sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan oleh LPDP.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Call Center: 1500652 / 134</li><li>b. Informasi dan Bantuan: bantuan.lpdp.kemenkeu.go.id / kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id</li><li>c. Saran dan Pengaduan: <a href="mailto:pengaduan.lpdp@kemenkeu.go.id">pengaduan.lpdp@kemenkeu.go.id</a> / <a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a>; / <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>;</li><li>d. Website: lpdp.kemenkeu.go.id</li><li>e. Instagram: lpdp_ri</li><li>f. Twitter: lpdp_ri</li><li>g. Facebook: LPDP Kementerian Keuangan RI</li><li>h. Youtube: LPDP RI</li><li>i. LinkedIn: Lembaga Pengelola Dana Pendidikan</li></ol>

## 17. Pengajuan Izin Studi Lanjutan Beasiswa

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Surat pernyataan izin studi lanjutan b. <i>Letter of Acceptance</i> (LoA) dari universitas yang dituju c. Essay pribadi yang berisi: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Relevansi program S3 yang akan diambil dengan studi yang sebelumnya;</li> <li>2) Manfaat program S3 yang akan diambil untuk pribadi;</li> <li>3) Manfaat program S3 yang akan diambil untuk negara; dan</li> <li>4) Relevansi program S3 yang akan diambil dengan essay saat mendaftar beasiswa LPDP.</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Alumni penerima beasiswa mengajukan izin studi lanjutan melalui aplikasi tiket bantuan LPDP ( <a href="https://hai.kemenkeu.go.id/">https://hai.kemenkeu.go.id/</a> ); 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 <i>Letter of Consent</i> (LoC) Studi Lanjutan; e. LoC yang telah ditandatangani oleh Direktur Beasiswa LPDP selanjutnya dikirimkan kepada pengaju (alumni penerima beasiswa LPDP) melalui aplikasi tiket bantuan.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	SLA ( <i>Service Level Agreement</i> ) maksimal 10 hari kerja sejak dokumen dinyatakan lengkap.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5.	Produk Pelayanan	<i>Letter of Consent</i> (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	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Call Center: 1500652 / 134</li><li>b. Informasi dan Bantuan: bantuan.lpdp.kemenkeu.go.id / kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id</li><li>c. Saran dan Pengaduan: <a href="mailto:pengaduan.lpdp@kemenkeu.go.id">pengaduan.lpdp@kemenkeu.go.id</a> / <a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a>; / <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>;</li><li>d. Website: lpdp.kemenkeu.go.id</li><li>e. Instagram: lpdp_ri</li><li>f. Twitter: lpdp_ri</li><li>g. Facebook: LPDP Kementerian Keuangan RI</li><li>h. Youtube: LPDP RI</li><li>i. LinkedIn: Lembaga Pengelola Dana Pendidikan</li></ul>
----	---	---

## 18. Informasi Seleksi Ke Peserta Seleksi Beasiswa

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Sudah mendaftar beasiswa LPDP sesuai ketentuan yang berlaku
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelaksana melakukan verifikasi final atas dana hasil seleksi</li> <li>b. Pelaksana mengirimkan data kode registrasi kepada bagian IT</li> <li>c. Bagian IT mengubah status kelulusan pendaftar beasiswa LPDP sesuai data yang dikirimkan oleh pelaksana seleksi</li> <li>d. Pelaksana seleksi mengirimkan email dan SMS broadcast ke seluruh pendaftar beasiswa LPDP dan menginformasikan bahwa hasil seleksi beasiswa LPDP sudah dapat dilihat pada aplikasi pendaftaran</li> </ul>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Satu hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5.	Produk Pelayanan	Informasi pengumuman seleksi beasiswa LPDP
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Call Center: 1500652 / 134</li> <li>b. Informasi dan Bantuan: bantuan.lpdp.kemenkeu.go.id / kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id</li> <li>c. Saran dan Pengaduan: <a href="mailto:pengaduan.lpdp@kemenkeu.go.id">pengaduan.lpdp@kemenkeu.go.id</a> / <a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a>; / <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>;</li> <li>d. Website: <a href="http://lpdp.kemenkeu.go.id">lpdp.kemenkeu.go.id</a></li> <li>e. Instagram: <a href="https://www.instagram.com/lpdp_ri">lpdp_ri</a></li> <li>f. Twitter: <a href="https://twitter.com/lpdp_ri">lpdp_ri</a></li> <li>g. Facebook: LPDP Kementerian Keuangan RI</li> <li>h. Youtube: LPDP RI</li> <li>i. LinkedIn: Lembaga Pengelola Dana Pendidikan</li> </ul>

## 19. Layanan Informasi Melalui Jalur PPID

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Dokumen Pendukung Surat/Permohonan Informasi Publik b. KTP
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. LPDP menerima permohonan informasi publik yang ditujukan kepada PPID LPDP atau Direktur Keuangan dan Umum Lembaga Pengelola Dana Pendidikan dengan menggunakan dasar Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik melalui pelaksana di ruang layanan CSO, surat atau email <a href="mailto:ppid.lpd@kemenkeu.go.id">ppid.lpd@kemenkeu.go.id</a> . b. LPDP melakukan verifikasi kelengkapan permohonan informasi publik. Jika belum lengkap PPID LPDP menerbitkan surat keterangan tidak lengkap untuk disampaikan kepada pemohon informasi dan pemohon informasi dapat menyerahkan perbaikan dan kelengkapan data paling lama 3 hari sejak surat keterangan tidak lengkap diterima pemohon informasi publik. c. LPDP memberikan tanggapan ke pemohon informasi maksimal 17 hari kerja sejak permintaan informasi publik diterima dan lengkap. d. Jika pemohon informasi tidak puas dan mengajukan keberatan atas tanggapan yang diberikan, maka pemohon informasi dapat mengajukan keberatan kepada atasan PPID LPDP. e. LPDP memberikan tanggapan keberatan kepada pemohon informasi maksimal 30 hari kerja. f. Jika pemohon informasi tidak puas terhadap tanggapan keberatan yang diberikan, maka pemohon informasi dapat mengajukan sengketa maksimal 14 hari kerja.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	136 jam kerja sejak permohonan diterima.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5.	Produk Pelayanan	Ketersediaan Informasi Publik

No.	Komponen	Uraian
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	a. Call Center: 1500652 / 134 b. Informasi dan Bantuan: bantuan.lpd.kemenkeu.go.id / kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id c. Saran dan Pengaduan: <a href="mailto:pengaduan.lpd@kemenkeu.go.id">pengaduan.lpd@kemenkeu.go.id</a> / <a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a> ; / <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a> ; d. Website: lpd.kemenkeu.go.id e. Instagram: lpd_ri f. Twitter: lpd_ri g. Facebook: LPDP Kementerian Keuangan RI h. Youtube: LPDP RI i. LinkedIn: Lembaga Pengelola Dana Pendidikan

## 20. Layanan Informasi dan Bantuan

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Nama Lengkap b. Alamat Email c. Nomor Telepon d. Kategori Informasi
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Identifikasi Tiket Bantuan <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pelanggan mengajukan pertanyaan ataupun keluhan seputar Informasi dan Layanan LPDP melalui tiket bantuan CRM pada tautan <a href="http://bantuan.lpd.kemenkeu.go.id">bantuan.lpd.kemenkeu.go.id</a>.</li> <li>2) Petugas CRM mengecek tiket bantuan sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan seperti memastikan kelengkapan data profil customer yang berisikan nama, alamat email, nomor telepon, jenis tiket, kategori, sub kategori pertanyaan dan priority. Kemudian membaca dan menganalisa pengajuan tiket dengan cermat dan teliti (SLA 5-7 menit).</li> <li>3) Permohonan informasi diluar dari daftar pusat kontak layanan Operating Level Agreement (OLA) LPDP dan daftar Knowledge Base CRM LPDP diarahkan untuk membuat surat resmi yang ditujukan ke Direktur Utama LPDP.</li> <li>4) Petugas CRM mengecek tiket bantuan sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan. Kemudian petugas akan menentukan apakah pertanyaan atau keluhan bisa diselesaikan langsung atau harus dieskalasikan lebih lanjut kepada Pelaksana Layanan (SLA 3 hari kerja).</li> </ol> b. Eskalasi Tiket Bantuan Ke Pelaksana Layanan <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Apabila menemui kasus tertentu yang tidak ada di daftar Knowledge Base dan butuh pengecekan lebih lanjut ke Pelaksana Layanan, maka Petugas CRM melakukan eskalasi tiket bantuan ke Pelaksana Layanan dan</li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		<p>menginformasikan kepada pelanggan untuk menunggu konfirmasi selanjutnya dari pihak terkait (SLA 3 hari kerja).</p> <p>2) Pelaksana Layanan menerima eskalasi tiket dari Petugas CRM. Pelaksana layanan memberikan tanggapan langsung kepada pelanggan atas pertanyaan maupun keluhan (SLA 3 hari kerja) atau tiket dapat dikembalikan lagi ke Petugas CRM untuk kemudian diinformasikan ke pelanggan (tambahan SLA 3 hari kerja untuk CSO membalaskan tiket ke pelanggan) durasi tiket per layer dihitung dari durasi per interaksi (First Response)..</p> <p>3) Pelaksana Layanan 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 diluar permohonan pengajuan yang sudah terjadwal).</p> <p>4) Jika Pelaksana Layanan tidak dapat menyelesaikan, maka permasalahan tersebut dieskalasi ke Kepala Sub Divisi.</p> <p>5) Kepala Sub Divisi menyelesaikan permintaan informasi atau keluhan pelanggan berdasarkan regulasi atau SOP yang relevan dengan memberikan pesan/note dan selanjutnya tiket dikembalikan ke pelaksana layanan.</p> <p>6) Pelaksana Layanan menerima jawaban dari Kepala Sub Divisi untuk kemudian diinformasikan langsung ke pelanggan atau tiket bantuan dikembalikan lagi ke Petugas CRM dengan memberikan pesan/note untuk selanjutnya pesan tersebut diinformasikan ke pelanggan.</p> <p>7) Jika Kepala Sub Divisi tidak dapat menyelesaikan, maka permasalahan tersebut dieskalasi ke Kepala Divisi.</p>

No.	Komponen	Uraian
		<p>8) Kepala Divisi menyelesaikan permintaan informasi atau keluhan pelanggan berdasarkan regulasi atau SOP yang relevan dengan memberikan pesan/note dan selanjutnya tiket dikembalikan ke Kepala Sub Divisi terkait.</p> <p>9) Kepala Sub Divisi menerima jawaban dari Kepala Divisi dan selanjutnya memberikan pesan/note dan tiket dikembalikan ke pelaksana layanan.</p> <p>10) Pelaksana Layanan menerima jawaban dari Kepala Sub Divisi untuk kemudian diinformasikan langsung ke pelanggan atau tiket bantuan dikembalikan lagi ke Petugas CRM dengan memberikan pesan/note untuk selanjutnya pesan tersebut diinformasikan ke pelanggan.</p> <p>c. Penyampaian Hasil ke Pelanggan</p> <p>1) Pelanggan menerima jawaban atas pertanyaan/keluhan. Pelanggan 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 pelanggan diberikan waktu 7 hari kalender untuk memberikan tanggapan. Jika dalam 7 hari kalender setelah tiket ditutup/resolved dan pelanggan tidak juga memberikan tanggapan maka pelanggan sudah tidak bisa lagi membalas di tiket bantuan yang sama dan diarahkan untuk membuat tiket bantuan baru oleh sistem.</p> <p>2) Jika pelanggan sudah puas terhadap jawaban yang diberikan, pelanggan dapat menutup tiket bantuan dan memberikan penilaian kepuasan layanan (positif, netral dan negatif).</p> <p>3) Jika pelanggan sudah puas terhadap jawaban yang diberikan, namun</p>

No.	Komponen	Uraian
		pelanggan tidak menutup tiket bantuan dan memberikan penilaian kepuasan layanan, maka tiket bantuan akan tertutup otomatis.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Tiga hari kerja efektif untuk respon penanganan yang tidak dieskalasi dan 3 hari kerja apabila tiket dikembalikan oleh Pelaksana Layanan kepada CSO.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5.	Produk Pelayanan	Informasi, konsultasi dan penanganan keluhan pelanggan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Call Center: 1500652 / 134</li> <li>b. Informasi dan Bantuan: bantuan.lpdp.kemenkeu.go.id / kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id</li> <li>c. Saran dan Pengaduan: <a href="mailto:pengaduan.lpdp@kemenkeu.go.id">pengaduan.lpdp@kemenkeu.go.id</a> / <a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a>; / <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>;</li> <li>d. Website: <a href="http://lpdp.kemenkeu.go.id">lpdp.kemenkeu.go.id</a></li> <li>e. Instagram: <a href="https://www.instagram.com/lpdp_ri">lpdp_ri</a></li> <li>f. Twitter: <a href="https://twitter.com/lpdp_ri">lpdp_ri</a></li> <li>g. Facebook: LPDP Kementerian Keuangan RI</li> <li>h. Youtube: LPDP RI</li> <li>i. LinkedIn: Lembaga Pengelola Dana Pendidikan</li> </ul>

21. Layanan *Contact Center* LPDP

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Nama Lengkap b. Nomor Telepon c. Alamat Email
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Call Center mengangkat telepon dengan salam, memperkenalkan diri, dan menawarkan bantuan; b. Call Center mencatat nama dan keperluan atau keluhan pelanggan; c. Call Center mendengarkan keperluan atau keluhan lalu menjawab pertanyaan dari pelanggan dengan sopan dan jelas; d. Apabila menemui kasus tertentu, Call Center meminta izin kepada pelanggan agar menunggu untuk bisa konfirmasi ke bagian terkait dan menyampaikan informasi yang didapat kepada pelanggan; e. Apabila menemui kasus tertentu dan bagian terkait tidak sedang di tempat maka Call Center bisa meminta kepada pelanggan menunggu konfirmasi maksimal 3 x 24 jam kerja, melalui email CRM atau telepon. Call Center meminta alamat email atau nomer telepon yang bisa dihubungi; f. Call Center meneruskan pertanyaan atau keluhan ke bagian terkait melalui email CRM atau pesan singkat; g. Jika informasi sudah diterima Call Center dari pihak terkait, Call Center wajib menginformasikan kepada pelanggan segera melalui media email CRM atau telepon; h. Call Center menawarkan bantuan lainnya kepada pelanggan dan mengucapkan salam di akhir percakapan; i. Melakukan proses dokumentasi dengan mencatat nama pelanggan untuk setiap pertanyaan, keluhan atau masukan yang datang melalui telepon, baik itu yang bersifat informasi, keluhan ataupun pengajuan;
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1-3 hari kerja efektif untuk penanganan yang tidak dieskalasi.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).

No.	Komponen	Uraian
5.	Produk Pelayanan	Informasi dan konsultasi melalui telepon 24 jam
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	a. Call Center: 1500652 / 134 b. Informasi dan Bantuan: bantuan.lpd.kemenkeu.go.id / kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id c. Saran dan Pengaduan: <a href="mailto:pengaduan.lpd@kemenkeu.go.id">pengaduan.lpd@kemenkeu.go.id</a> / <a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a> ; / <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a> ; d. Website: lpd.kemenkeu.go.id e. Instagram: lpd_ri f. Twitter: lpd_ri g. Facebook: LPDP Kementerian Keuangan RI h. Youtube: LPDP RI i. LinkedIn: Lembaga Pengelola Dana Pendidikan

## 22. Pendanaan Riset Inovatif Produktif (Rispro)

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Publik termasuk calon pendaftar RISPRO/ Grantee RISPRO
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>a. Publik mengajukan pertanyaan ataupun keluhan seputar pendanaan RISPRO terkait pada tautan <a href="http://bantuan.lpd.kemenkeu.go.id">bantuan.lpd.kemenkeu.go.id</a>. atau call center LPDP</p> <p>b. Petugas CRM mengecek tiket bantuan sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan</p> <p>c. Apabila pertanyaan atau keluhan diperlukan eskalasi ke Direktorat Teknis, Petugas CRM meneruskan tiket kepada Pelaksana Layanan.</p> <p>d. Pelaksana layanan memberikan tanggapan langsung atau mengembalikan tiket ke Petugas CRM</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	40 jam kerja sejak pertanyaa/keluhan diterima.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5.	Produk Pelayanan	Informasi terkait pendanaan RISPRO
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>a. Call Center: 1500652 / 134</p> <p>b. Informasi dan Bantuan: <a href="http://bantuan.lpd.kemenkeu.go.id">bantuan.lpd.kemenkeu.go.id</a> / <a href="mailto:kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id">kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id</a></p> <p>c. Saran dan Pengaduan: <a href="mailto:pengaduan.lpd@kemenkeu.go.id">pengaduan.lpd@kemenkeu.go.id</a> / <a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a>; / <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>;</p> <p>d. Website: <a href="http://lpdp.kemenkeu.go.id">lpdp.kemenkeu.go.id</a></p> <p>e. Instagram: <a href="https://www.instagram.com/lpdp_ri">lpdp_ri</a></p> <p>f. Twitter: <a href="https://twitter.com/lpdp_ri">lpdp_ri</a></p> <p>g. Facebook: LPDP Kementerian Keuangan RI</p> <p>h. Youtube: LPDP RI</p> <p>i. LinkedIn: Lembaga Pengelola Dana Pendidikan</p>