

## O. Lembaga Pengelola Dana Pendidikan

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

No.	Nama Layanan
1.	Pengembangan Dana Abadi Pendidikan
2.	Persetujuan Kegiatan Seminar Internasional
3.	Persetujuan Pencairan Seminar Internasional
4.	Persetujuan Pencairan Publikasi Internasional
5.	Persetujuan Kegiatan Lomba Internasional
6.	Persetujuan Pencairan Lomba Internasional
7.	Pengajuan Penanganan Penundaan Studi
8.	Pengajuan Penanganan Perubahan Perguruan Tinggi Dan Program Studi
9.	Pengajuan Penanganan Perpanjangan Masa Studi Dengan Pembiayaan
10.	Penyaluran Bantuan Dana Penelitian
11.	Pengajuan Penanganan Permohonan Cuti Kuliah
12.	Persetujuan Pengajuan Dana Beasiswa (Selain Penelitian, Seminar, Publikasi Dan Lomba)
13.	Pengajuan Surat Pernyataan (SP) Beasiswa
14.	Penerbitan <i>Letter Of Guarantee</i> (LoG) Beasiswa
15.	Penerbitan <i>Letter Of Sponsorship</i> Beasiswa
16.	Pengajuan Izin Magang/Post Doctoral
17.	Pengajuan Izin Studi Lanjutan Beasiswa
18.	Informasi Seleksi Ke Peserta Seleksi Beasiswa
19.	Layanan Informasi Melalui Jalur PPID
20.	Layanan Informasi dan Bantuan
21.	Pendanaan Riset Inovatif Produktif (Rispro)
22.	Pencairan Dana Riset dan Program Kolaborasi DFR



## 1. Pengembangan Dana Abadi 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 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	<p><b>BANTUAN</b></p> <p>a. Telepon: 1) 134 (untuk sambungan dalam negeri) 2) +622123507011 (untuk sambungan luar negeri)</p> <p>b. Whatsapp: +6281310004134 c. Email: <a href="mailto:kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id">kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id</a> d. Website: menu "Hubungi Kami" pada situs web Kementerian Keuangan (<a href="http://www.kemenkeu.go.id">www.kemenkeu.go.id</a>) e. Fitur <i>Live Chat</i> pada situs web Kementerian Keuangan (<a href="http://www.kemenkeu.go.id">www.kemenkeu.go.id</a>)</p> <p><b>PENGADUAN</b></p> <p>Layanan Pengaduan Kementerian Keuangan a. Email: <a href="mailto:pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id">pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id</a> b. Website: <a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a></p> <p>Layanan Pengaduan Nasional Website: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></p>

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	PER-27/LPDP/2020 tentang Pedoman Umum Investasi LPDP.
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

No.	Komponen	Uraian
		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	12 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

## 2. Persetujuan Kegiatan Seminar Internasional

a. 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 menu Administrasi Beasiswa izin Seminar 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	<p>BANTUAN</p> <p>a. Telepon:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 134 (untuk sambungan dalam negeri)</li> <li>2) +622123507011 (untuk sambungan luar negeri)</li> </ol> <p>b. Whatsapp: +6281310004134</p> <p>c. Email: kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id</p> <p>d. Website: menu “Hubungi Kami” pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id)</p> <p>e. Fitur <i>Live Chat</i> pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id)</p> <p>PENGADUAN</p> <p>Layanan Pengaduan Kementerian Keuangan</p> <p>a. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id</p> <p>b. Website: www.wise.kemenkeu.go.id</p>

	Layanan Pengaduan Nasional Website: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>
--	---

- 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 e-Beasiswa, Aplikasi Tiket Bantuan/CRM, Aplikasi Migrasi
3.	Kompetensi Pelaksana	Sarjana, pengalaman lebih dari 8 tahun bekerja di LPDP dan menguasai Microsoft Office, 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)
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

## 3. Persetujuan Pencairan Seminar Internasional

a. 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 aplikasi e-Beasiswa, 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 e-Beasiswa Fund Request diterima.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5.	Produk Pelayanan	Persetujuan pencairan seminar internasional
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p><b>BANTUAN</b></p> <p>a. Telepon:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 134 (untuk sambungan dalam negeri)</li> <li>2) +622123507011 (untuk sambungan luar negeri)</li> </ol> <p>b. Whatsapp: +6281310004134</p> <p>c. Email: kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id</p> <p>d. Website: menu “Hubungi Kami” pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id)</p> <p>e. Fitur <i>Live Chat</i> pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id)</p> <p><b>PENGADUAN</b></p> <p>Layanan Pengaduan Kementerian Keuangan</p> <p>a. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id</p> <p>b. Website: www.wise.kemenkeu.go.id</p> <p>Layanan Pengaduan Nasional Website: www.lapor.go.id</p>

- 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, Aplikasi Migrasi
3.	Kompetensi Pelaksana	Sarjana, Pengalaman lebih dari 8 tahun bekerja di LPDP dan Microsoft Office, 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)
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

## 4. Persetujuan Pencairan Publikasi Internasional

a. 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 e-Beasiswa, 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 e-Beasiswa diterima.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5.	Produk Pelayanan	Persetujuan pencairan publikasi internasional
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>BANTUAN</p> <p>a. Telepon:</p> <p>1) 134 (untuk sambungan dalam negeri)</p> <p>2) +622123507011 (untuk sambungan luar negeri)</p> <p>b. Whatsapp: +6281310004134</p> <p>c. Email: kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id</p> <p>d. Website: menu “Hubungi Kami” pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id)</p> <p>e. Fitur <i>Live Chat</i> pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id)</p> <p>PENGADUAN</p> <p>Layanan Pengaduan Kementerian Keuangan</p> <p>a. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id</p> <p>b. Website: www.wise.kemenkeu.go.id</p> <p>Layanan Pengaduan Nasional</p> <p>Website: www.lapor.go.id</p>



- 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, Aplikasi Migrasi
3.	Kompetensi Pelaksana	Sarjana, Pengalaman lebih dari 8 tahun bekerja di LPDP dan Microsoft Office, 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)
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

## 5. Persetujuan Kegiatan Lomba Internasional

a. 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 kanal Tiket Bantuan
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	<p>BANTUAN</p> <p>a. Telepon:</p> <p>1) 134 (untuk sambungan dalam negeri)</p> <p>2) +622123507011 (untuk sambungan luar negeri)</p> <p>b. Whatsapp: +6281310004134</p> <p>c. Email: kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id</p> <p>d. Website: menu “Hubungi Kami” pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id)</p> <p>e. Fitur <i>Live Chat</i> pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id)</p> <p>PENGADUAN</p> <p>Layanan Pengaduan Kementerian Keuangan</p> <p>a. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id</p> <p>b. Website: www.wise.kemenkeu.go.id</p> <p>Layanan Pengaduan Nasional</p> <p>Website: www.lapor.go.id</p>

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	PER 4/LPDP/2021

No.	Komponen	Uraian
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Laptop Operasional, Aplikasi Tiket Bantuan/CRM, webmail kemenkeu, Aplikasi Migrasi
3.	Kompetensi Pelaksana	Sarjana, Pengalaman lebih dari 8 tahun bekerja di LPDP dan Microsoft Office, 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)
6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Sesuai SLA dan diupayakan <i>Service Excellence</i>.</p> <p>b. Jika penerima layanan tidak menerima layanan ini sesuai dengan Maklumat Layanan, LPDP akan memberikan permintaan maaf baik formal ataupun informal.</p>
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. Persetujuan Pencairan Lomba Internasional

a. 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	Apabila kegiatan tersebut disetujui oleh LPDP, Penerima Beasiswa dapat mengajukan penggantian Dana Lomba Internasional setelah kegiatan dilaksanakan melalui menu Fund Request Pencairan Dana Lomba Internasional pada platform e-Beasiswa. Pengajuan tersebut dilakukan dengan melampirkan dokumen sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dokumen/surat bukti keikutsertaan lomba;</li> <li>b. Tautan/laman/flyer tentang informasi penyelenggaraan lomba;</li> <li>c. Bukti pengeluaran dana selama mengikuti lomba;</li> <li>d. Bukti pencantuman nama LPDP sebagai sponsor Penerima Beasiswa;</li> <li>e. Jadwal pelaksanaan lomba; dan</li> <li>f. 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	<p>BANTUAN</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon:           <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 134 (untuk sambungan dalam negeri)</li> <li>2) +622123507011 (untuk sambungan luar negeri)</li> </ol> </li> <li>b. Whatsapp: +6281310004134</li> <li>c. Email: kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id</li> <li>d. Website: menu “Hubungi Kami” pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id)</li> <li>e. Fitur <i>Live Chat</i> pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id)</li> </ol> <p>PENGADUAN</p> <p>Layanan Pengaduan Kementerian Keuangan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id</li> <li>b. Website: www.wise.kemenkeu.go.id</li> </ol> <p>Layanan Pengaduan Nasional</p>

		Website: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>
--	--	---

- 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 e-Beasiswa, Aplikasi Tiket Bantuan/CRM, Webmail Kemenkeu, Aplikasi Migrasi
3.	Kompetensi Pelaksana	Sarjana, Pengalaman lebih dari 8 tahun bekerja di LPDP dan Microsoft Office, 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)
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

## 7. Pengajuan Penanganan Penundaan Studi

- a. 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>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	10 hari kerja sejak dokumen dinyatakan lengkap.

No.	Komponen	Uraian
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5.	Produk Pelayanan	Penanganan Permohonan Penundaan Studi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>BANTUAN</p> <p>a. Telepon:</p> <p>1) 134 (untuk sambungan dalam negeri)</p> <p>2) +622123507011 (untuk sambungan luar negeri)</p> <p>b. Whatsapp: +6281310004134</p> <p>c. Email: kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id</p> <p>d. Website: menu “Hubungi Kami” pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id)</p> <p>e. Fitur <i>Live Chat</i> pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id)</p> <p>PENGADUAN</p> <p>Layanan Pengaduan Kementerian Keuangan</p> <p>a. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id</p> <p>b. Website: www.wise.kemenkeu.go.id</p> <p>Layanan Pengaduan Nasional Website: www.lapor.go.id</p>

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 Microsoft Office, mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi persuratan elektronik (Nadine).
4.	Pengawasan Internal	Kepala Sub Bagian Monitoring dan Evaluasi, Kepala Divisi Penyaluran, UKI Setjen, dan Inspektorat Jenderal.

5.	Jumlah Pelaksana	6 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Sesuai SLA dan diupayakan <i>Service Excellence</i>.</p> <p>b. Jika penerima layanan tidak menerima layanan ini sesuai dengan Maklumat Layanan, LPDP akan memberikan permintaan maaf baik formal ataupun informal.</p>
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



## 8. Pengajuan Penanganan Perubahan Perguruan Tinggi Dan Program Studi

- a. 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	<p>BANTUAN</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Telepon: <ol style="list-style-type: none"> <li>134 (untuk sambungan dalam negeri)</li> </ol> </li> </ol>

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

- 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-26/LPDP/2021 tentang Pedoman Perubahan Perguruan Tinggi dan Program Studi
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Laptop Operasional, Aplikasi Tiket Bantuan/CRM, Nadine Kemenkeu, Aplikasi Migrasi
3.	Kompetensi Pelaksana	Minimal lulusan Sarjana dan menguasai Microsoft Office, mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi persuratan elektronik (Nadine).
4.	Pengawasan Internal	Kepala Sub Bagian Monitoring dan Evaluasi, Kepala Divisi Penyaluran, UKI Setjen, dan Inspektorat Jenderal.
5.	Jumlah Pelaksana	6 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Sesuai SLA dan diupayakan <i>Service Excellence</i>.</p> <p>b. Jika penerima layanan tidak menerima layanan ini sesuai dengan Maklumat Layanan, LPDP akan memberikan permintaan maaf baik formal ataupun informal.</p>

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

## 9. Pengajuan Penanganan Perpanjangan Masa Studi Dengan Pembiayaan

a. 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 program yang tercantum dalam <i>LoA Unconditional</i>;</li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		c. telah melakukan pelaporan perkembangan akademik secara lengkap sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Peraturan Direktur Utama mengenai pemantauan dan evaluasi;
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;</p> <p>d. Rencana Studi (Study Plan).</p> <p>e. 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><b>BANTUAN</b></p> <p>a. Telepon:</p> <p>1) 134 (untuk sambungan dalam negeri)</p> <p>2) +622123507011 (untuk sambungan luar negeri)</p> <p>b. Whatsapp: +6281310004134</p> <p>c. Email: kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id</p> <p>d. Website: menu “Hubungi Kami” pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id)</p> <p>e. Fitur <i>Live Chat</i> pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id)</p> <p><b>PENGADUAN</b> Layanan Pengaduan Kementerian</p>

No.	Komponen	Uraian
		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 Microsoft Office, mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi persuratan elektronik (Nadine).
4.	Pengawasan Internal	Kepala Sub Bagian Monitoring dan Evaluasi, Kepala Divisi Penyaluran, UKI Setjen, dan Inspektorat Jenderal.
5.	Jumlah Pelaksana	6 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.

## 10. Penyaluran Bantuan Dana Penelitian

a. 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 e-Beasiswa dengan melampirkan dokumen sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. LOA Unconditional</li> <li>b. Proposal penelitian yang sudah ditandaangani oleh Dosen pembimbing</li> <li>c. Rancana Anggaran Biaya yang ditandatangani oleh penerima beasiswa dan dosen pembimbing</li> <li>d. Surat pernyataan dari dosen pembimbing yang menyatakan proposal dan RAB yang diajukan sudah diperiksa dan disetujui oleh dosen pembimbing</li> <li>e. Surat keterangan dari kampus bahwa penelitian tidak didanai oleh Kampus</li> </ol>
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	<p>BANTUAN</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon:           <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 134 (untuk sambungan dalam negeri)</li> <li>2) +622123507011 (untuk sambungan luar negeri)</li> </ol> </li> <li>b. Whatsapp: +6281310004134</li> <li>c. Email: <a href="mailto:kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id">kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id</a></li> <li>d. Website: menu “Hubungi Kami” pada situs web Kementerian Keuangan (<a href="http://www.kemenkeu.go.id">www.kemenkeu.go.id</a>)</li> <li>e. Fitur <i>Live Chat</i> pada situs web Kementerian Keuangan (<a href="http://www.kemenkeu.go.id">www.kemenkeu.go.id</a>)</li> </ol> <p>PENGADUAN Layanan Pengaduan Kementerian Keuangan</p>

		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 e-Beasiswa, Aplikasi SPP dan Tiket bantuan CRM
3.	Kompetensi Pelaksana	Sarjana, Pengalaman lebih dari 7 tahun bekerja di LPDP dan Microsoft Office, 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)
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



## 11. Pengajuan Penanganan Permohonan Cuti Kuliah

- a. 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
		dapat kembali melanjutkan studi dengan pembiayaan dari LPDP pasca menjalani tugas apabila cuti berkaitan dengan penugasan dari pimpinan kementerian/lembaga negara untuk kepentingan nasional. f. Jika persyaratan dan semua dokumen telah sesuai maka permohonan perubahan studi akan diproses lebih lanjut oleh Account Representative (AR).
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>BANTUAN</p> <p>a. Telepon:</p> <p>1) 134 (untuk sambungan dalam negeri)</p> <p>2) +622123507011 (untuk sambungan luar negeri)</p> <p>b. Whatsapp: +6281310004134</p> <p>c. Email: kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id</p> <p>d. Website: menu “Hubungi Kami” pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id)</p> <p>e. Fitur <i>Live Chat</i> pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id)</p> <p>PENGADUAN</p> <p>Layanan Pengaduan Kementerian Keuangan</p> <p>a. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id</p> <p>b. Website: www.wise.kemenkeu.go.id</p> <p>Layanan Pengaduan Nasional</p> <p>Website: www.lapor.go.id</p>

- 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 18

No.	Komponen	Uraian
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Laptop Operasional, Aplikasi Tiket Bantuan/CRM, Nadine Kemenkeu, Aplikasi Migrasi
3.	Kompetensi Pelaksana	Minimal lulusan Sarjana dan menguasai Microsoft Office dan Analytical Thinking, mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi persuratan elektronik (Nadine).
4.	Pengawasan Internal	Kepala Sub Bagian Monitoring dan Evaluasi, Kepala Divisi Penyaluran, UKI Setjen, dan Inspektorat Jenderal.
5.	Jumlah Pelaksana	6 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Sesuai SLA dan diupayakan <i>Service Excellence</i>.</p> <p>b. Jika penerima layanan tidak menerima layanan ini sesuai dengan Maklumat Layanan, LPDP akan memberikan permintaan maaf baik formal ataupun informal.</p>
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

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

a. 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 e-Beasiswa 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	<p><b>BANTUAN</b></p> <p>a. Telepon:</p> <p>1) 134 (untuk sambungan dalam negeri)</p> <p>2) +622123507011 (untuk sambungan luar negeri)</p> <p>b. Whatsapp: +6281310004134</p> <p>c. Email: kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id</p> <p>d. Website: menu “Hubungi Kami” pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id)</p> <p>e. Fitur <i>Live Chat</i> pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id)</p> <p><b>PENGADUAN</b></p> <p>Layanan Pengaduan Kementerian Keuangan</p> <p>a. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id</p> <p>b. Website: www.wise.kemenkeu.go.id</p> <p>Layanan Pengaduan Nasional</p> <p>Website: www.lapor.go.id</p>

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

No.	Komponen	Uraian
3.	Kompetensi Pelaksana	Minimal Sarjana dan menguasai Microsoft Office, 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. Pengajuan Surat Pernyataan (SP) Beasiswa

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>a. <i>Letter of Acceptance</i> (LoA) unconditional;</p> <p>b. Kalender akademik;</p> <p>c. Silabus pembelajaran/kurikulum perkuliahan;</p> <p>d. Surat izin penundaan studi dari universitas (jika melakukan penundaan studi);</p> <p>e. Surat izin perpindahan universitas dan/atau prodi tujuan studi dari LPDP (jika melakukan perpindahan universitas dan/atau prodi tujuan studi);</p> <p>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);</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>a. Penerima Beasiswa yang ingin mengajukan SP wajib melengkapi data:</p> <ol 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> </ol> <p>melalui dokumen-dokumen yang disampaikan pada poin (2) Persyaratan Pelayanan.</p> <p>b. Jika persyaratan dan semua dokumen telah sesuai maka permohonan penerbitan SP akan diproses lebih lanjut oleh Analis Divisi Pelayanan Beasiswa.</p>
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

No.	Komponen	Uraian
		ditetapkan menjadi Penerima Beasiswa.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>BANTUAN</p> <p>a. Telepon:</p> <p>1) 134 (untuk sambungan dalam negeri)</p> <p>2) +622123507011 (untuk sambungan luar negeri)</p> <p>b. Whatsapp: +6281310004134</p> <p>c. Email: kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id</p> <p>d. Website: menu “Hubungi Kami” pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id)</p> <p>e. Fitur <i>Live Chat</i> pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id)</p> <p>PENGADUAN</p> <p>Layanan Pengaduan Kementerian Keuangan</p> <p>a. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id</p> <p>b. Website: www.wise.kemenkeu.go.id</p> <p>Layanan Pengaduan Nasional</p> <p>Website: www.lapor.go.id</p>

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<p>a. Peraturan Menteri Keuangan No. 47/PMK.01/2020 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Lembaga Pengelola Dana Pendidikan;</p> <p>b. Peraturan Direktur Utama No. PER-52/LPDP/2020 tentang Pedoman Umum Calon Penerima Beasiswa dan Penerima Beasiswa Lembaga Pengelola Dana Pendidikan.</p>
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>a. Laptop Operasional, Jaringan Internet;</p> <p>b. Aplikasi Tiket Bantuan/CRM</p> <p>c. Aplikasi LPDP Migrasi (<a href="http://10.44.200.113/">http://10.44.200.113/</a>);</p> <p>d. Aplikasi e-Beasiswa (<a href="http://ebeasiswa-lpdp.kemenkeu.go.id">http://ebeasiswa-lpdp.kemenkeu.go.id</a>)</p> <p>e. Aplikasi Tiket Bantuan LPDP (<a href="https://hai.kemenkeu.go.id/">https://hai.kemenkeu.go.id/</a>).</p>

No.	Komponen	Uraian
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	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	Sesuai SLA dan diupayakan <i>Service Excellence</i>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana Layanan	Evaluasi dilakukan tiap semester dengan memperhatikan capaian kinerja



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

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Letter of Acceptance (LoA) unconditional ; b. Kalender Akademik; c. Confirmation of Enrollment (CoE)/Confirmation of Acceptance Studies (CAS); d. Surat izin perpindahan universitas dan/atau prodi tujuan studi dari LPDP (apabila melakukan perpindahan universitas dan/atau prodi tujuan studi); e. Surat izin penundaan studi dari LPDP (apabila melakukan penundaan studi); dan f. Surat izin perpanjangan masa studi dari LPDP (apabila melakukan perpanjangan masa studi);
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Penerima Beasiswa yang telah memiliki Nomor Induk Penerima Beasiswa mengajukan LoG dengan melengkapi data dan dokumen pengajuan penerbitan LoG; 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	3 (tiga) hari kerja sejak dokumen persyaratan permohonan lengkap.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)..
5.	Produk Pelayanan	<i>Letter of Guarantee</i> (LoG), 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	BANTUAN a. Telepon: 1) 134 (untuk sambungan dalam negeri) 2) +622123507011 (untuk sambungan luar negeri) b. Whatsapp: +6281310004134

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

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<p>a. Peraturan Menteri Keuangan No. 47/PMK.01/2020 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Lembaga Pengelola Dana Pendidikan;</p> <p>b. Peraturan Direktur Utama No. PER-52/LPDP/2020 Tentang Pedoman Umum Calon Penerima Beasiswa dan Penerima Beasiswa Lembaga Pengelola Dana Pendidikan;</p> <p>c. Peraturan Direktur Utama No. PER-4/LPDP/2021 Tentang Standar Biaya Beasiswa Pendidikan Indonesia Pada Lembaga Pengelola Dana Pendidikan.</p>
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>a. Laptop Operasional, Jaringan Internet;</p> <p>b. Aplikasi Tiket Bantuan/CRM</p> <p>c. Aplikasi LPDP Migrasi (<a href="http://10.44.200.113/">http://10.44.200.113/</a>);</p> <p>d. Aplikasi e-Beasiswa (<a href="http://ebeasiswa-lpdp.kemenkeu.go.id">http://ebeasiswa-lpdp.kemenkeu.go.id</a>)</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Minimal lulusan Sarjana;</p> <p>b. Menguasai Microsoft Office terutama Ms. Excel;</p> <p>c. Memiliki kemampuan berpikir kritis, berpikir analisis dan pemecahan masalah yang baik;</p> <p>d. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi persuratan elektronik (Nadine).</p>

No.	Komponen	Uraian
4.	Pengawasan Internal	Kepala Divisi Pelayanan Beasiswa LPDP, 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	Sesuai SLA dan diupayakan <i>Service Excellence</i> .
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana Layanan	Evaluasi dilakukan tiap semester dengan memperhatikan capaian kinerja.

15. Penerbitan *Letter Of Sponsorship* Beasiswa

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>a. Surat izin perpindahan universitas dan/atau prodi tujuan studi dari LPDP (jika melakukan perpindahan universitas dan/atau prodi tujuan studi);</p> <p>b. Daftar Perguruan Tinggi dan Prodi Tujuan Dalam Negeri dan Luar Negeri LPDP.</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>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;</p> <p>b. Jika persyaratan dan semua dokumen telah sesuai maka permohonan penerbitan SP akan diproses lebih lanjut oleh Analis Divisi Pelayanan Beasiswa.</p>
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	<p>BANTUAN</p> <p>a. Telepon:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 134 (untuk sambungan dalam negeri)</li> <li>2) +622123507011 (untuk sambungan luar negeri)</li> </ol> <p>b. Whatsapp: +6281310004134</p> <p>c. Email: <a href="mailto:kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id">kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id</a></p> <p>d. Website: menu “Hubungi Kami” pada situs web Kementerian Keuangan (<a href="http://www.kemenkeu.go.id">www.kemenkeu.go.id</a>)</p> <p>e. Fitur <i>Live Chat</i> pada situs web Kementerian Keuangan (<a href="http://www.kemenkeu.go.id">www.kemenkeu.go.id</a>)</p>

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

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<p>a. Peraturan Menteri Keuangan No. 47/PMK.01/2020 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Lembaga Pengelola Dana Pendidikan;</p> <p>b. Peraturan Direktur Utama No. PER-52/LPDP/2020 Tentang Pedoman Umum Calon Penerima Beasiswa dan Penerima Beasiswa Lembaga Pengelola Dana Pendidikan;</p> <p>c. Peraturan Direktur Utama No. PER-4/LPDP/2021 Tentang Standar Biaya Beasiswa Pendidikan Indonesia Pada Lembaga Pengelola Dana Pendidikan.</p>
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>a. Laptop Operasional, Jaringan Internet;</p> <p>b. Aplikasi Tiket Bantuan/CRM</p> <p>c. Aplikasi LPDP Migrasi (<a href="http://10.44.200.113/">http://10.44.200.113/</a>);</p> <p>d. Aplikasi e-Beasiswa (<a href="http://ebeasiswa-lpdp.kemenkeu.go.id">http://ebeasiswa-lpdp.kemenkeu.go.id</a>)</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Minimal lulusan Sarjana;</p> <p>b. Menguasai Microsoft Office terutama Ms. Excel;</p> <p>c. Memiliki kemampuan berpikir kritis, berpikir analisis dan pemecahan masalah yang baik;</p> <p>d. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi persuratan elektronik (Nadine).</p>
4.	Pengawasan Internal	Kepala Divisi Pelayanan Beasiswa LPDP, UKI Setjen, dan Inspektorat Jenderal.
5.	Jumlah Pelaksana	Dua orang.
6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Sesuai SLA dan diupayakan <i>Service Excellence</i>.</p> <p>b. Jika penerima layanan tidak menerima layanan ini sesuai dengan Maklumat Layanan, LPDP akan memberikan permintaan maaf baik formal ataupun</p>

No.	Komponen	Uraian
		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. Pengajuan Izin Magang/Post Doctoral

a. 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: 1) Relevansi program <i>internship</i> /magang dengan studi yang diambil; 2) Manfaat program <i>internship</i> /magang untuk pengaju; 3) Manfaat program <i>internship</i> /magang untuk negara; 4) Relevansi program <i>internship</i> /magang dengan essay pada saat mendaftar beasiswa LPDP; 5) Rencana karir pengaju di Indonesia setelah menyelesaikan program <i>internship</i> /magang; dan 6) Institusi/perusahaan yang akan dituju setelah program <i>internship</i> /magang selesai (jika ada).
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 (LoC)</i> 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	<p><b>BANTUAN</b></p> <p>a. Telepon:</p> <p>1) 134 (untuk sambungan dalam negeri)</p> <p>2) +622123507011 (untuk sambungan luar negeri)</p> <p>b. Whatsapp: +6281310004134</p> <p>c. Email: kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id</p> <p>d. Website: menu “Hubungi Kami” pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id)</p> <p>e. Fitur <i>Live Chat</i> pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id)</p> <p><b>PENGADUAN</b></p> <p>Layanan Pengaduan Kementerian Keuangan</p> <p>a. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id</p> <p>b. Website: www.wise.kemenkeu.go.id</p> <p>Layanan Pengaduan Nasional Website: www.lapor.go.id</p>

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	PER-48/LPDP/2020 TENTANG PENGELOLAAN ALUMNI
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>a. Laptop</p> <p>b. Aplikasi tiket bantuan (<a href="https://hai.kemenkeu.go.id/">https://hai.kemenkeu.go.id/</a>)</p> <p>c. Aplikasi Nadine Kemenkeu</p> <p>d. Aplikasi Migrasi</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	Minimal lulusan Sarjana dan menguasai Microsoft Office, mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi persuratan elektronik (Nadine).



4.	Pengawasan Internal	Kepala Divisi Pengelolaan Alumni, UKI Setjen, dan Inspektorat Jenderal.
5.	Jumlah Pelaksana	Satu orang
6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Sesuai SLA dan diupayakan <i>Service Excellence</i>.</p> <p>b. Jika penerima layanan tidak menerima layanan ini sesuai dengan Maklumat Layanan, LPDP akan memberikan permintaan maaf baik formal ataupun informal.</p>
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

## 17. Pengajuan Izin Studi Lanjutan Beasiswa

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>a. Surat pernyataan izin studi lanjutan</p> <p>b. <i>Letter of Acceptance</i> (LoA) dari universitas yang dituju</p> <p>c. Essay pribadi yang berisi:</p> <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	<p>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>);</p> <p>b. Alumni penerima beasiswa melengkapi dokumen-dokumen persyaratan pengajuan izin studi lanjutan;</p> <p>c. Setelah dokumen lengkap dan sesuai, pelaksana mengirimkan nota dinas pengajuan izin studi lanjutan;</p> <p>d. Setelah pengajuan izin studi lanjutan disetujui oleh Direktur Utama LPDP, pelaksana mengirimkan <i>Letter of Consent</i> (LoC) Studi Lanjutan;</p> <p>e. LoC yang telah ditandatangani oleh Direktur Beasiswa LPDP selanjutnya dikirimkan kepada pengaju (alumni penerima beasiswa LPDP) melalui aplikasi tiket bantuan.</p>
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	<p>BANTUAN</p> <p>a. Telepon:</p> <p>1) 134 (untuk sambungan dalam negeri)</p> <p>2) +622123507011 (untuk sambungan luar negeri)</p> <p>b. Whatsapp: +6281310004134</p> <p>c. Email: kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id</p> <p>d. Website: menu “Hubungi Kami” pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id)</p> <p>e. Fitur <i>Live Chat</i> pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id)</p> <p>PENGADUAN</p> <p>Layanan Pengaduan Kementerian Keuangan</p> <p>a. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id</p> <p>b. Website: www.wise.kemenkeu.go.id</p> <p>Layanan Pengaduan Nasional</p> <p>Website: www.lapor.go.id</p>
----	---	--

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	PER-48/LPDP/2020 TENTANG PENGELOLAAN ALUMNI
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>a. Laptop</p> <p>b. Aplikasi tiket bantuan (<a href="https://hai.kemenkeu.go.id/">https://hai.kemenkeu.go.id/</a>)</p> <p>c. Aplikasi Nadine Kemenkeu</p> <p>d. Aplikasi Migrasi</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	Minimal lulusan Sarjana dan menguasai Microsoft Office, mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi persuratan elektronik (Nadine).
4.	Pengawasan Internal	Kepala Divisi Pengelolaan Alumni, UKI Setjen, dan Inspektorat Jenderal.
5.	Jumlah Pelaksana	Satu orang
6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Sesuai SLA dan diupayakan <i>Service Excellence</i>.</p> <p>b. Jika penerima layanan tidak menerima layanan ini sesuai dengan Maklumat Layanan, LPDP akan memberikan permintaan maaf baik formal ataupun</p>

		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

## 18. Informasi Seleksi Ke Peserta Seleksi Beasiswa

- a. 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	a. Pelaksana melakukan verifikasi final atas dana hasil seleksi b. Pelaksana mengirimkan data kode registrasi kepada bagian IT c. Bagian IT mengubah status kelulusan pendaftar beasiswa LPDP sesuai data yang dikirimkan oleh pelaksana seleksi 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
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Satu hari kerja
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: +6281310004134 c. Email: kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id d. Website: menu "Hubungi Kami" pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id) e. Fitur <i>Live Chat</i> 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: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>
--	--	---

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	Keputusan Direktur Utama LPDP tentang jadwal seleksi beasiswa LPDP
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Aplikasi Beasiswa LPDP Email resmi kemenkeu untuk beasiswa LPDP SMS broadcast
3.	Kompetensi Pelaksana	Minimal lulusan S1, dapat berbahasa Indonesia dengan baik dan benar, mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi persuratan elektronik (Nadine).
4.	Pengawasan Internal	Kepala Divisi Rekrutmen dan Seleksi Beasiswa, UKI Setjen, dan Inspektorat Jenderal.
5.	Jumlah Pelaksana	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

## 19. Layanan Informasi Melalui Jalur PPID

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>a. Bukti identitas diri WNI Pemohon (KTP/Surat Keterangan Kependudukan dari UPT dinas instansi setempat yang sah).</p> <p>b. Bukti pengesahan badan hukum Pemohon (apabila Pemohon merupakan badan hukum Indonesia).</p> <p>c. Dalam hal Pemohon merupakan perseorangan yang mewakili orang perseorangan/kelompok orang:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Bukti identitas diri WNI Pemohon,</li> <li>2) Surat kuasa khusus bermaterai cukup, dan</li> <li>3) Bukti identitas diri WNI Pemberi Kuasa.</li> </ol> <p>d. Dalam hal Pemohon merupakan Badan Hukum Indonesia yang mewakili orang perseorangan/kelompok orang:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Bukti pengesahan badan hukum Pemohon,</li> <li>2) Surat kuasa khusus bermaterai cukup,</li> <li>3) Bukti identitas diri WNI pemberi kuasa, dan</li> <li>4) Bukti identitas diri perwakilan dari badan hukum Penerima Kuasa.</li> </ol> <p>e. Dalam hal Pemohon merupakan perseorangan yang mewakili badan hukum:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Bukti identitas diri WNI Pemohon,</li> <li>2) Surat kuasa khusus bermaterai cukup,</li> <li>3) Bukti pengesahan badan hukum Pemberi kuasa, dan</li> <li>4) Bukti identitas diri perwakilan badan hukum Pemberi Kuasa.</li> </ol> <p>f. Dalam hal Pemohon merupakan badan hukum yang mewakili badan hukum:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Bukti pengesahan badan hukum Pemohon,</li> <li>2) Surat kuasa khusus bermaterai cukup,</li> <li>3) Bukti pengesahan badan hukum Pemberi Kuasa,</li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		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 I Setjen Gedung Djuanda II Lantai 3, Jn. Dr. Wahidin Raya No.1 Jakarta Pusat, DKI Jakarta 10710 dan surat elektronik ppid.setjen@kemenkeu.go.id. (detil akan di share pihak PPID) b. LPDP menerima permintaan informasi publik dari PPID Kemenkeu dan/atau PPID Tk.I Setjen kemudian melakukan verifikasi atas permintaan informasi publik. Jika melalui PPID tingkat LPDP perlu ada verifikasi identitas pemohon c. LPDP memberikan tanggapan kepada 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



No.	Komponen	Uraian
		hari kerja. g. Jika pemohon informasi tidak puas terhadap tanggapan keberatan yang diberikan, maka pemohon informasi dapat mengajukan sengketa maksimal 14 hari kerja.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	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	<p><b>BANTUAN</b></p> <p>a. Telepon:</p> <p>1) 134 (untuk sambungan dalam negeri)</p> <p>2) +622123507011 (untuk sambungan luar negeri)</p> <p>b. Whatsapp: +6281310004134</p> <p>c. Email: kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id</p> <p>d. Website: menu “Hubungi Kami” pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id)</p> <p>e. Fitur <i>Live Chat</i> pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id)</p> <p><b>PENGADUAN</b></p> <p>Layanan Pengaduan Kementerian Keuangan</p> <p>a. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id</p> <p>b. Website: www.wise.kemenkeu.go.id</p> <p>Layanan Pengaduan Nasional Website: www.lapor.go.id</p>

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.</p>

No.	Komponen	Uraian
		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	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

## 20. Layanan Informasi dan Bantuan

- a. 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. Pengguna layanan 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> . 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

No.	Komponen	Uraian
		<p>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.</p> <p>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).</p> <p>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</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Tiga hari kerja efektif untuk respon penanganan yang tidak dieskalasi
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5.	Produk Pelayanan	Informasi, konsultasi dan penanganan keluhan pelanggan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p><b>BANTUAN</b></p> <p>a. Telepon:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 134 (untuk sambungan dalam negeri)</li> <li>2) +622123507011 (untuk sambungan luar negeri)</li> </ol> <p>b. Whatsapp: +6281310004134</p> <p>c. Email: kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id</p> <p>d. Website: menu “Hubungi Kami” pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id)</p> <p>e. Fitur <i>Live Chat</i> pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id)</p> <p><b>PENGADUAN</b></p> <p>Layanan Pengaduan Kementerian Keuangan</p> <p>a. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id</p> <p>b. Website: www.wise.kemenkeu.go.id</p> <p>Layanan Pengaduan Nasional</p>

No.	Komponen	Uraian
		Website: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.</li> <li>b. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara.</li> <li>c. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Keuangan Negara.</li> <li>d. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.</li> <li>e. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum.</li> <li>f. Peraturan Menteri Keuangan No. 238/PMK.05/2010 tentang Tata Cara Penyediaan, Pencairan, Pengelolaan, dan Pertanggungjawaban Endowment Fund dan Dana Cadangan Pendidikan.</li> <li>g. Peraturan Menteri Keuangan Nomor PMK-47/PMK.01/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Pengelola Dana Pendidikan.</li> <li>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.</li> <li>i. Keputusan Dewan Penyantun No. 1 Tahun 2013 Tentang Kebijakan Dewan Penyantun Lembaga Pengelola Dana Pendidikan Tahun 2014</li> <li>j. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008</li> </ul>
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Komputer, alat tulis, jaringan internet.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memiliki pendidikan minimum D3 segala jurusan;</li> <li>b. Memiliki kemampuan untuk berkomunikasi lisan dan tulisan dalam bahasa Indonesia dan bahasa Inggris (<i>bilingual</i>) dengan baik, jelas, ramah, dan sopan;</li> </ul>

No.	Komponen	Uraian
		c. Memiliki kepribadian yang baik dan mampu untuk menangani complaint; 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 <i>team leader</i> , pengawasan mingguan oleh tim kepatuhan internal.
5.	Jumlah Pelaksana	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

## 21. Pendanaan Riset Inovatif Produktif (Rispro)

- a. 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 bantuan.lpd.kemenkeu.go.id. 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 pertanyaan/keluhan diterima.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5.	Produk Pelayanan	Informasi terkait pendanaan RISPRO
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>BANTUAN</p> <p>a. Telepon:</p> <p>1) 134 (untuk sambungan dalam negeri)</p> <p>2) +622123507011 (untuk sambungan luar negeri)</p> <p>b. Whatsapp: +6281310004134</p> <p>c. Email: kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id</p> <p>d. Website: menu “Hubungi Kami” pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id)</p> <p>e. Fitur <i>Live Chat</i> pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id)</p> <p>PENGADUAN</p> <p>Layanan Pengaduan Kementerian Keuangan</p> <p>a. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id</p> <p>b. Website: www.wise.kemenkeu.go.id</p>

No.	Komponen	Uraian
		Layanan Pengaduan Nasional Website: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>

- 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	Kepala Divisi Evaluasi Pendanaan Riset, UKI Setjen, dan Inspektorat Jenderal.
5.	Jumlah Pelaksana	Sembilan 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



## 22. Pencairan Dana Riset dan Program Kolaborasi DFR

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	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. Penerima manfaat mengajukan permohonan pencairan dan mengupload dokumen-dokumen persyaratan pencairan pada sistem eRISPRO. Dokumen yang sudah disubmit akan masuk pada akun verifikator DFR LPDP. b. Untuk program Kolaborasi, PMO memverifikasi permohonan pencairan dana dan kelengkapan dokumen persyaratan pencairan. Dalam hal dokumen sudah disetujui oleh PMO, dokumen akan masuk pada akun verifikator DFR LPDP. c. Verifikator DFR LPDP melakukan verifikasi atas permohonan pencairan dana beserta dokumen persyaratan pencairan dana yang diajukan oleh penerima manfaat, atau yang diajukan oleh PMO untuk program kolaborasi. d. Kasubdiv pada DFR melakukan verifikasi permohonan pencairan dana. Dalam hal permohonan pencairan dana telah disetujui oleh Kasubdiv terkait, permohonan pencairan dana akan masuk ke dalam sistem keuangan LPDP sebagai draft SPP.

No.	Komponen	Uraian
		<p>e. Staf Pemeriksa Keuangan memverifikasi dokumen dan melakukan pengecekan data rekening penerima serta nominal yang akan dicairkan. Dalam hal dokumen telah sesuai dokumen diteruskan ke PPK terkait.</p> <p>f. PPK terkait melakukan pengecekan atas kebenaran SPP permohonan pencairan dana yang telah disubmit oleh SPK. Dalam hal PPK telah setuju, SPP yang telah disetujui oleh PPK diteruskan ke Direktorat Keuangan dan Umum LPDP.</p> <p>g. Tim verifikator pada Direktorat Keuangan dan Umum LPDP memverifikasi SPP yang diajukan oleh PPK terkait. Dalam hal sudah sesuai, SPP selanjutnya diajukan ke PPSPM LPDP untuk disetujui.</p> <p>h. Dalam hal SPP telah disetujui oleh PPSPM, berkas diteruskan ke Bendahara untuk dilakukan pencairan dana kepada penerima manfaat.</p> <p>i. Bendahara mencairkan dana kepada penerima manfaat</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	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	<p>BANTUAN</p> <p>a. Telepon:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 134 (untuk sambungan dalam negeri)</li> <li>2) +622123507011 (untuk sambungan luar negeri)</li> </ol> <p>b. Whatsapp: +6281310004134</p> <p>c. Email: kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id</p> <p>d. Website: menu “Hubungi Kami” pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id)</p> <p>e. Fitur <i>Live Chat</i> pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id)</p> <p>PENGADUAN Layanan Pengaduan Kementerian</p>

No.	Komponen	Uraian
		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 Program Kolaborasi dan RISPRO dan peraturan yang terkait, dapat berkomunikasi dengan baik, menguasai teknologi informasi mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi persuratan elektronik (Nadine).
4.	Pengawasan Internal	Kepala Divisi Evaluasi Pendanaan Riset, UKI Setjen, dan Inspektorat Jenderal.
5.	Jumlah Pelaksana	Sembilan 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