



Lembaga Pengelola Dana Pendidikan

GD. DANADYAKSA JL. CIKINI RAYA NO. 91 10330 134

www.lpd.kemenkeu.go.id

Kementerian Keuangan / Sekretariat Jenderal / Lembaga Pengelola
Dana Pendidikan

Layanan Informasi dan Bantuan

No. SK : KEP-58/SJ/2024

Persyaratan

1. a. Nama Lengkap;
2. b. Alamat Email;
3. c. Nomor Telepon; dan
4. d. Kategori Informasi.

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Lembaga Pengelola Dana Pendidikan

GD. DANADYAKSA JL. CIKINI RAYA NO. 91 10330 134

www.lpdp.kemenkeu.go.id



Kementerian Keuangan / Sekretariat Jenderal / Lembaga Pengelola Dana Pendidikan

1. a. Pengguna layanan mengajukan pertanyaan ataupun keluhan seputar Informasi dan Layanan LPDP melalui tiket bantuan CRM pada tautan: bantuan.lpdp.kemenkeu.go.id.
2. 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.
3. 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).
4. 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).
5. e. Pengguna Layanan menerima jawaban atas pertanyaan/keluhan. Pengguna layanan memiliki waktu 3 hari untuk memberikan tanggapan jika belum puas atas jawaban yang diberikan, apabila dalam 3 hari tidak ada tanggapan, maka tiket bantuan akan otomatis tertutup. Setelah status tiket bantuan ditutup/resolved Pengguna Layanan diberikan waktu 7 hari kalender untuk memberikan tanggapan. Jika dalam 7 hari kalender setelah tiket ditutup/resolved dan Pengguna Layanan tidak juga memberikan tanggapan maka Pengguna Layanan sudah tidak bisa lagi membalas di tiket bantuan yang sama dan diarahkan untuk membuat tiket bantuan baru oleh sistem.
6. 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).
7. 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.

Waktu Penyelesaian

3 Hari kerja

3 hari kerja efektif untuk respon penanganan yang tidak dieskalasi.

Biaya / Tarif



Lembaga Pengelola Dana Pendidikan

GD. DANADYAKSA JL. CIKINI RAYA NO. 91 10330 134

www.lpdp.kemenkeu.go.id

Kementerian Keuangan / Sekretariat Jenderal / Lembaga Pengelola
Dana Pendidikan

Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan

1. Informasi, konsultasi dan penanganan keluhan pelanggan

Pengaduan Layanan

<meta charset="utf-8" />

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 *Live Chat* pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id)

PENGADUAN

Layanan Pengaduan Kementerian Keuangan

a. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id

b. Website: www.wise.kemenkeu.go.id

Layanan Pengaduan Nasional

Website: www.lapor.go.id