Janji Layanan LPDP

LPDP memiliki *Service Level Agreement* (SLA) dalam menindaklanjuti dan menyelesaikan permintaan yang dapat dipantau melalui layanan tiket bantuan

LPDP melayani dengan sepenuh hati dan tidak memungut biaya apapun dalam memberikan layanan kepada para pengguna

Fasilitas layanan LPDP dapat diakses oleh siapa pun tanpa dibeda-bedakan oleh petugas layanan. Tersedia layanan *offline* dan *online*.

LPDP memberikan pelayanan sesuai ketentuan dan kebijakan yang berlaku.

Memberikan pelayanan sesuai antrian berdasarkan prinsip *first come first serve.*

Menyediakan program yang bersifat inklusif bagi seluruh warga negara Indonesia melalui berbagai skema program

lpdp

Zona Integritas

Alur Penggunaan Tiket Bantuan

1. **Submit Tiket Bantuan:**
prime.kemenkeu.go.id atau
bantuan.lpdp.kemenkeu.go.id

2. **Direspon Petugas**
Tiket
(SLA 3 hari kerja).

3. **Eskalasi ke Pelaksana Layanan**
bila pertanyaan membutuhkan konfirmasi lebih lanjut (SLA 3 hari kerja dan 14 hari kerja untuk kasus yang butuh arahan pemimpin).

4. **Bisa Dibalas Kembali dalam 3 Hari**
bila pelanggan masih membutuhkan informasi lanjutan. Jika tidak ditanggapi, tiket otomatis tertutup.

5. **Masih Bisa Ditanggapi Lagi dalam 7 Hari Kalender**
jika tidak ada tanggapan, pelanggan tidak bisa lagi membalas dan dipersilakan membuat tiket baru bila masih memerlukan informasi.

6. **Beri Penilaian**
positif, netral, atau negatif.

lpdp

Zona Integritas

Alur Layanan Informasi Seleksi Beasiswa LPDP

1. **Penetapan Peraturan Direktur Utama LPDP:** tentang Beasiswa Pendidikan Indonesia.

2. **Rilis Buku Panduan** ketentuan dan jadwal seleksi beasiswa LPDP pada website dan media sosial.

3. **Seleksi Administrasi**

3A. Sanggah Seleksi Administrasi

4. **Seleksi Bakat Skolastik**

5. **Seleksi Substansi**

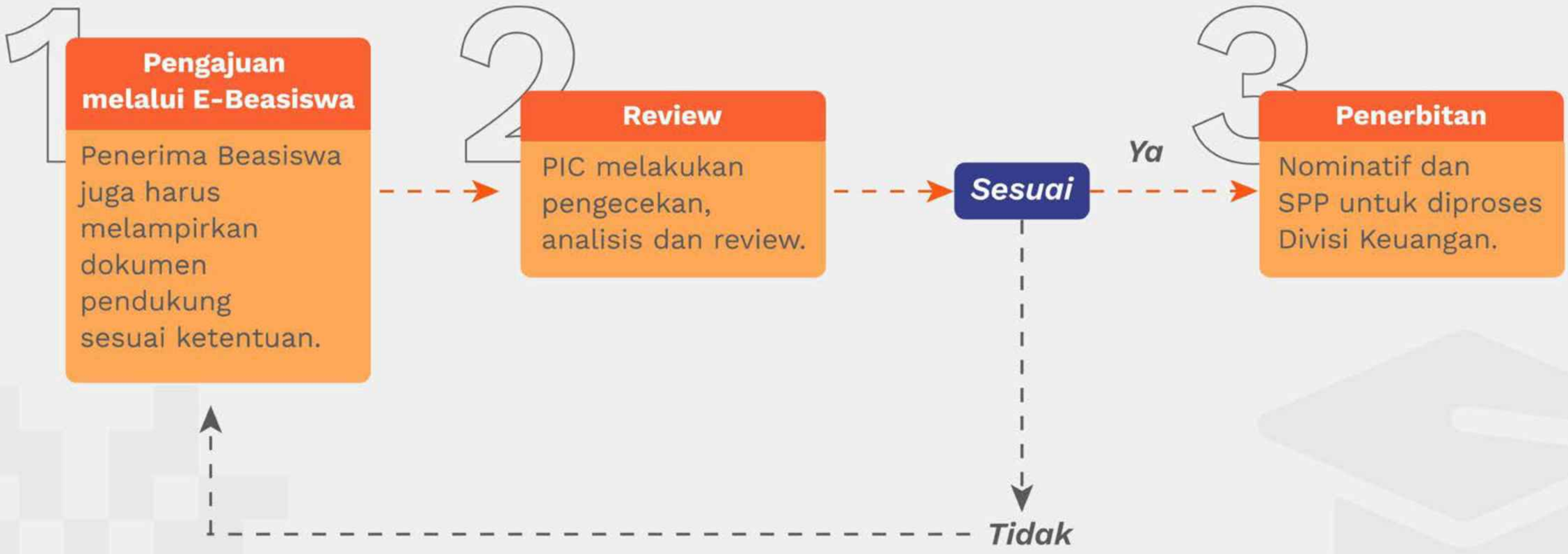
Pengumuman Hasil Seleksi dilakukan pada akun pendaftaran. Informasinya disebar melalui medsos, blast email dan WA.

lpdp

Zona Integritas

Alur Persetujuan Pengajuan Dana Beasiswa

(Selain Penelitian, Seminar, Publikasi dan Lomba)



Alur Penyaluran Bantuan Dana Penelitian

lpdp

Zona Integritas

Alur Persetujuan Kegiatan Lomba Internasional

1 Pengajuan melalui E-Beasiswa

Penerima Beasiswa juga harus melampirkan RAB dan dokumen pendukung lainnya sesuai ketentuan.

2 Review

PIC melakukan pengecekan, analisis dan review.

Disetujui

3 Penerbitan

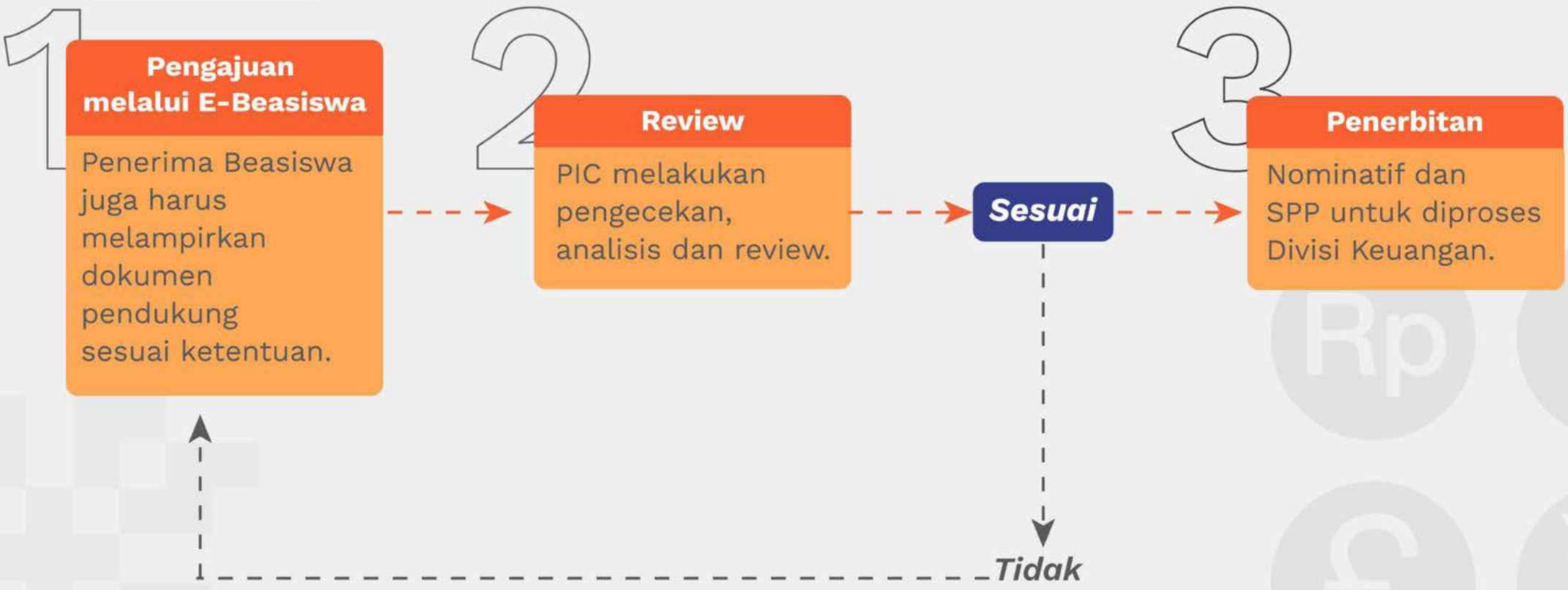
Persetujuan Kegiatan Lomba Internasional

Tidak

lpdp

Zona Integritas

Alur Persetujuan Pencairan Dana Lomba Internasional



lpdp

Zona Integritas

Alur Persetujuan Pencairan Dana Publikasi Internasional

lpdp

Zona Integritas

Alur Persetujuan Kegiatan Seminar Internasional

1 Pengajuan melalui E-Beasiswa

Penerima Beasiswa juga harus melampirkan RAB dan dokumen pendukung lainnya sesuai ketentuan.

2 Review

PIC melakukan pengecekan, analisis dan review.

Disetujui

3 Penerbitan

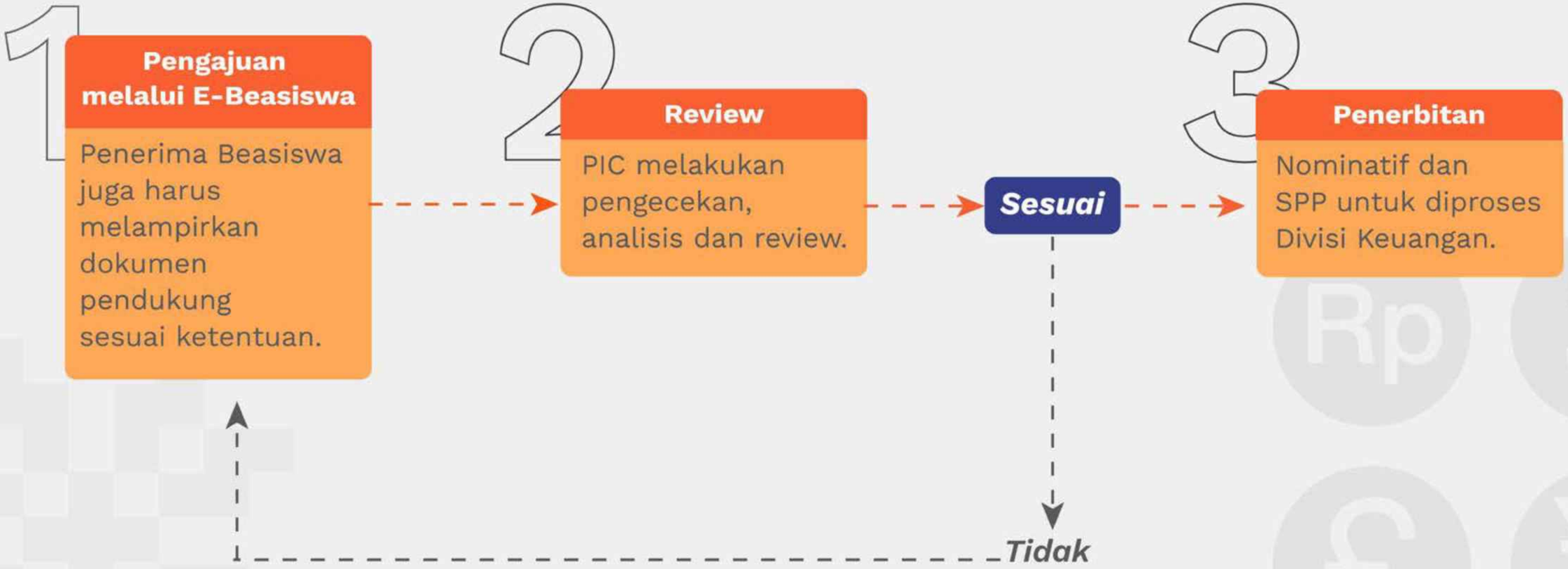
Persetujuan Kegiatan Seminar Internasional

Tidak

lpdp

Zona Integritas

Alur Persetujuan Pencairan Dana Bantuan Seminar Internasional



lpdp

Zona Integritas

Alur Pengajuan Penundaan Studi

1

Pengajuan melalui E-Beasiswa

Penerima Beasiswa juga harus melampirkan dokumen pendukung sesuai ketentuan.

2

Review

PIC melakukan pengecekan, analisis dan review.

Sesuai

3

Penerbitan

Persetujuan penundaan studi.

Tidak

lpdp

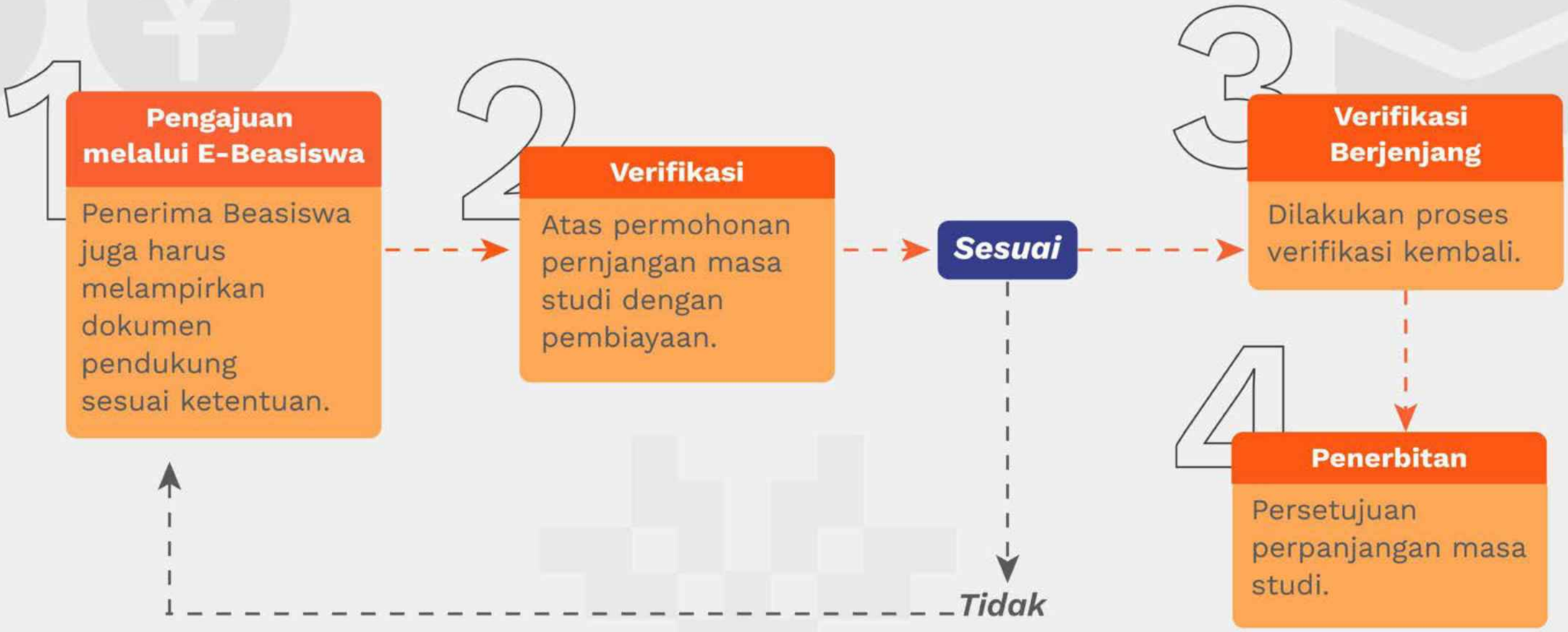
Zona Integritas

Alur Pengajuan Perubahan PT dan Prodi

lpdp

Zona Integritas

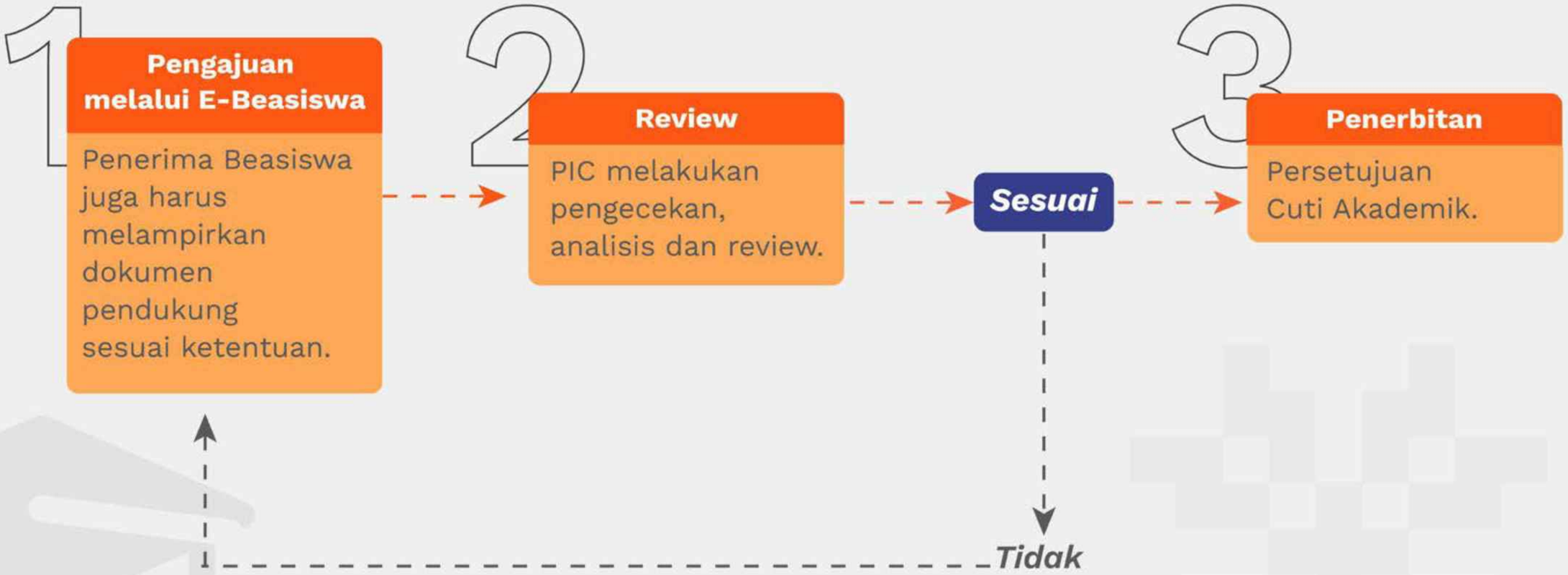
Alur Pengajuan Perpanjangan Masa Studi dengan Pembiayaan



lpdp

Zona Integritas

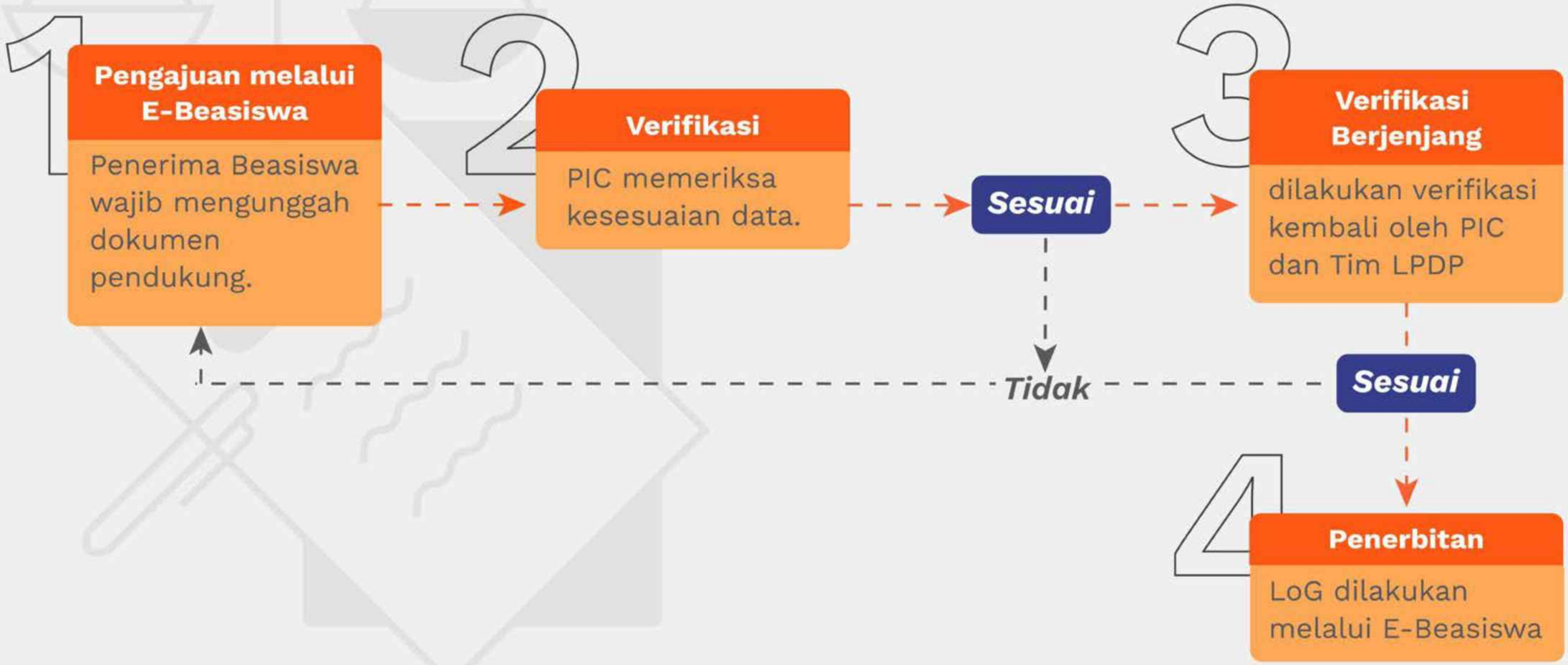
Alur Pengajuan Permohonan Cuti Kuliah



lpdp

Zona Integritas

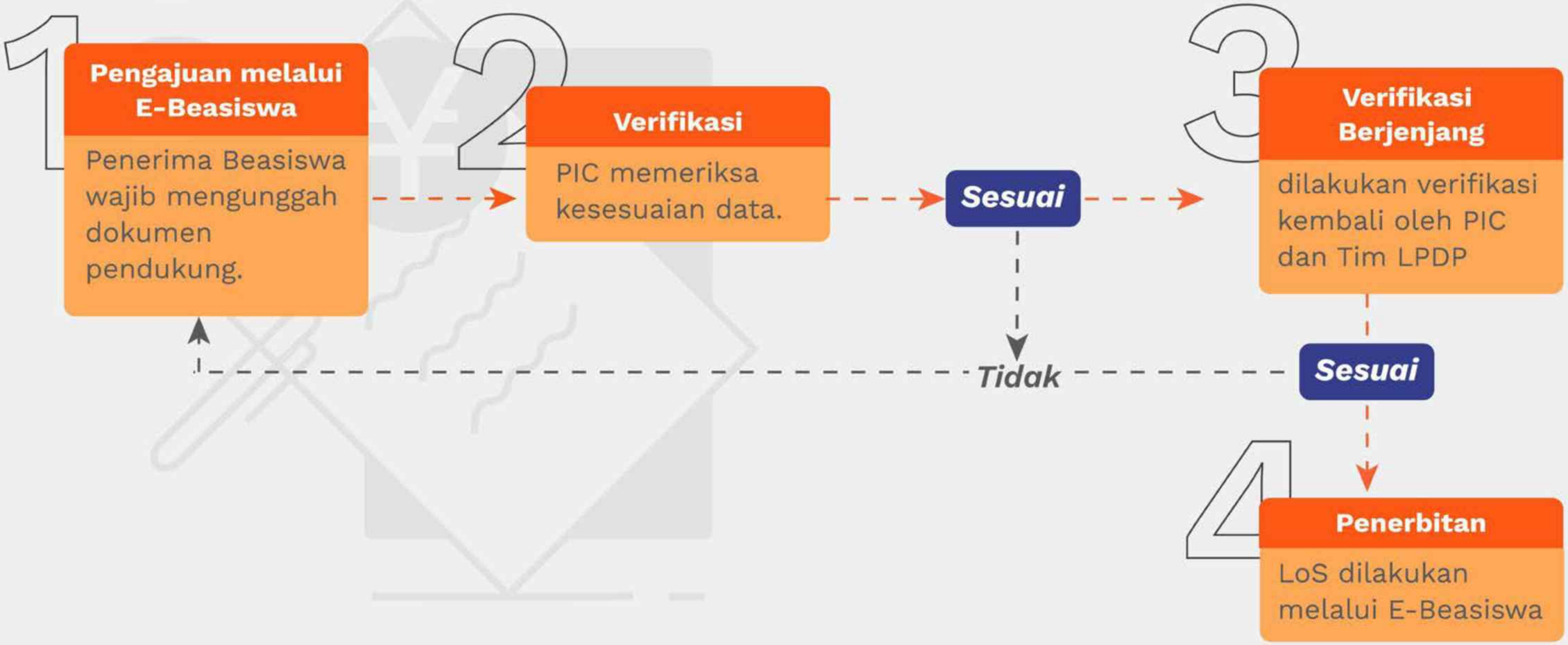
Alur Pengajuan Letter of Guarantee (LoG)



lpdp

Zona Integritas

Alur Pengajuan Letter of Sponsorship (LoS)



lpdp

Zona Integritas

Alur Pengajuan Surat Pernyataan (SP) Beasiswa

Pengajuan melalui E-Beasiswa

Calon Penerima Beasiswa wajib mengunggah syarat-syarat dokumen.

Review

PIC memeriksa kesesuaian dan kelengkapan dokumen yang diunggah.

Sesuai

Verifikasi Berjenjang

dilakukan melalui E-Beasiswa.

Sesuai

Tidak

Penerbitan

Draft SP.

Penandatanganan

draft SP oleh Calon Penerima Beasiswa dengan materai.

Unggah melalui E-Beasiswa

scan SP yang telah ditandatangani dan bukti pengiriman hardcopy.

Verifikasi

PIC melakukan verifikasi

Tidak

Sesuai

Ya

Penerbitan

SP melalui E-Beasiswa.

lpdp

Zona Integritas

Alur Permohonan Izin Magang Pascastudi

1. **Pengajuan melalui Tiket Bantuan** dengan melengkapi:
   - Surat Pernyataan
   - Izin Magang
   - Offer Letter
   - Esai

Perbaikan Persyaratan Dokumen
Alumni dapat kembali submit setelah melengkapi kekurangan syarat-syarat dokumen.

Tidak Sesuai

2. **Verifikasi dan rekomendasi**

3. **Penetapan dan penerbitan Letter of Consent (LoC)** melalui tiket bantuan.

4. **Pelaksanaan** kegiatan magang pascastudi.

lpdp

Zona Integritas

Alur Permohonan Izin Studi Lanjutan

1. **Pengajuan melalui Tiket Bantuan** dengan melengkapi:
   - Surat Pernyataan
   - Izin Studi Lanjutan
   - LoA Unconditional
   - Esai

Perbaikan Persyaratan Dokumen
Alumni dapat kembali submit setelah melengkapi kekurangan syarat-syarat dokumen.

Tidak Sesuai

2. **Verifikasi dan rekomendasi**

3. **Penetapan dan penerbitan Letter of Consent (LoC)** melalui tiket bantuan.

4. **Pelaksanaan** studi lanjutan.

lpdp

Zona Integritas

Alur Permohonan Menjadi Bank Mitra LPDP

1 **Saluran Permohonan**

daring: prime.kemenkeu.go.id atau bantuan.lpdp.kemenkeu.go.id

luring: Gd. Danadyaksa Cikini, Jl. Cikini Raya No.91 A-D, Menteng, Jakarta Pusat 10330

2 **Penilaian sebagai Calon Bank Mitra**

3 **Persetujuan**

ALCO menyetujui atau merekomendasikan keputusan lain.

4 **Penetapan**

daftar bank mitra melalui Keputusan Direktur Utama/ Kepdirut.

lpdp

Zona Integritas

Alur Pendaftaran dan Seleksi RISPRO Invitasi

1. **Pendaftaran Proposal**
oleh institusi pengusul: risprolpdp.kemenkeu.go.id

2. **Self Assessment**
penilaian mandiri proposal secara online oleh lembaga periset: risprolpdp.kemenkeu.go.id/backoffice

3. **Seleksi Administrasi**
secara online oleh LPDP, aspek penilaian:
- Proposal;
- Lembar pengesahan institusi;
- Lembar penilaian mandiri atas TKT hasil riset sebelumnya;
- Surat pernyataan kesediaan SPTJM;
- dll.

4. **Seleksi Substansi**
melalui paparan dan reviewer LPDP, aspek penilaian:
- Kualitas riset (25%);
- Luaran (40%);
- Kemutakhiran (15%)
- Rekam jejak periset (20%)

5. **Verifikasi RAB & Penetapan Penerima**
- Verifikasi RAB sesuai kebutuhan, kewajaran, dan luaran riset.
- Penerima pendanaan RISPRO ditetapkan oleh Direktur Utama LPDP atas usul Direktur yang membidangi pendanaan riset.

Permintaan Informasi Melalui PPID Kemenkeu

Website e-ppid.kemenkeu.go.id
login >> menu permintaan

Aplikasi Mobile m-PPID
login >> permohonan informasi publik >> PPID Tingkat I Setjen

Bersurat Fisik
ditujukan kepada
PPID Tingkat I Setjen, Gedung Djuanda II Lantai 3, Jln. Dr. Wahidin Raya No. 1 Jakarta Pusat, DKI Jakarta 10710;

Bersurat Elektronik
melalui email
ppid.setjen@kemenkeu.go.id
ditujukan kepada
PPID Tingkat I Setjen

Permintaan akan diproses dalam kurun waktu **10 hari kerja** sejak diterimanya permintaan informasi publik secara lengkap dan dapat diperpanjang **7 hari kerja.**

lpdp

Zona Integritas

Prosedur Permohonan Penyelesaian Sengketa Informasi

(Pasal 37 dan Pasal 38 UU No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik)

KOMISI INFORMASI PUSAT
Republik Indonesia

Upaya penyelesaian Sengketa Informasi Publik diajukan kepada Komisi Informasi apabila tanggapan Atasan PPID dalam proses keberatan tidak memuaskan Pemohon Informasi Publik.

14

Upaya penyelesaian Sengketa Informasi Publik diajukan dalam waktu paling lambat 14 hari kerja setelah diterimanya tanggapan tertulis dari Atasan PPID.

Komisi Informasi harus mulai mengupayakan penyelesaian Sengketa Informasi Publik melalui Mediasi dan/atau Ajudikasi nonlitigasi paling lambat 14 hari kerja setelah menerima permohonan penyelesaian Sengketa Informasi Publik.

Proses penyelesaian Sengketa Informasi Publik paling lambat dapat diselesaikan dalam waktu 100 hari kerja.

Prosedur Pengajuan Keberatan

Pemohon
mengajukan keberatan mobile PPID, e-PPID, email, surat, atau datang ke ruang layanan.

Petugas
melakukan verifikasi identitas dan dokumen keberatan, serta mencatat keberatan dalam buku register.

Atasan PPID
menanggapi keberatan (30 hari kerja).

Puas

Selesai

Tidak

Pemohon
mengajukan sengketa ke Komisi Informasi Pusat (14 hari kerja).