

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA

KEPUTUSAN DIREKTUR UTAMA
LEMBAGA PENGELOLA DANA PENDIDIKAN
NOMOR KEP-75/LPDP/2024

TENTANG

PEMBERIAN KOMPENSASI BAGI PENERIMA LAYANAN PUBLIK TIDAK
SESUAI STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN LEMBAGA PENGELOLA
DANA PENDIDIKAN

DIREKTUR UTAMA LEMBAGA PENGELOLA DANA PENDIDIKAN,

Menimbang : a. bahwa adanya maklumat pelayanan dan standar operasi dan prosedur pada Lembaga Pengelola Dana Pendidikan wajib memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan;

b. bahwa Lembaga Pengelola Dana Pendidikan sebagai penyelenggara pelayanan publik belum mengatur bentuk dan tata cara pemberian kompensasi layanan terhadap pengguna layanan yang tidak sesuai standar pelayanan;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Direktur Utama tentang Pemberian Kompensasi Bagi Penerima Layanan Publik Tidak Sesuai Standar Pelayanan di Lingkungan Lembaga Pengelola Dana Pendidikan;

Mengingat : 1. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 111 Tahun 2021 tentang Dana Abadi di Bidang Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 272);

2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 47/PMK.01/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Pengelola Dana Pendidikan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 444);

3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 46/PMK.01/2021 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 509);

4. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 18/KMK.05/2012 tentang Penetapan Lembaga Pengelola Dana Pendidikan pada Kementerian Keuangan Sebagai Instansi Pemerintah Yang Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;

5. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 489/KMK.01/2021 tentang Penunjukan Pelaksana Tugas (Plt.) Direktur Utama Lembaga Pengelola Dana Pendidikan;

6. Keputusan Sekretaris Jenderal Kementerian Keuangan Nomor KEP-497/SJ/2023 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Sekretariat Jenderal;

7. Peraturan Direktur Utama Nomor PER-1/LPDP/2023 tentang Kode Etik dan Kode Perilaku Pejabat, Pegawai dan Tenaga Kontrak Profesional di Lingkungan Lembaga Pengelola Dana Pendidikan;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR UTAMA LEMBAGA PENGELOLA DANA PENDIDIKAN TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI BAGI PENERIMA LAYANAN PUBLIK TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN LEMBAGA PENGELOLA DANA PENDIDIKAN.

KESATU : Menetapkan Pemberian Kompensasi Bagi Penerima Layanan Publik Tidak Sesuai Standar Pelayanan di Lingkungan Lembaga Pengelola Dana Pendidikan dalam hal layanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

KEDUA : Kompensasi sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU diberikan sesuai dengan tata cara pemberian kompensasi sebagaimana diatur dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Direktur Utama ini.

KETIGA : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan Direktur Utama ini dibebankan pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Lembaga Pengelola Dana Pendidikan.

KEEMPAT : Apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam Keputusan Direktur Utama ini, akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

KELIMA : Keputusan Direktur Utama ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Keputusan Direktur Utama ini disampaikan kepada:

1. Direktur Keuangan dan Umum;
3. Direktur Investasi;
4. Direkur Beasiswa;
5. Direktur Fasilitas Riset.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 8 Mei 2024
Plt. DIREKTUR UTAMA
LEMBAGA PENGELOLA DANA PENDIDIKAN



Ditandatangani secara elektronik
ANDIN HADIYANTO



LAMPIRAN
KEPUTUSAN DIREKTUR UTAMA LEMBAGA PENGELOLA DANA
PENDIDIKAN
NOMOR KEP-75/LPDP/2024
TENTANG
PEMBERIAN KOMPENSASI BAGI PENERIMA LAYANAN PUBLIK
TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
LEMBAGA PENGELOLA DANA PENDIDIKAN

A. Latar Belakang

Dalam rangka melaksanakan kegiatan pelayanan publik yang prima sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Keputusan Sekretaris Jenderal Kementerian Keuangan Nomor KEP-497/SJ/2024 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Sekretariat Jenderal Kementerian Keuangan, perlu mengatur pemberian kompensasi bagi penerima layanan publik Lembaga Pengelola Dana Pendidikan (LPDP) yang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

B. Maksud dan Tujuan

1. Keputusan Direktur Utama ini sebagai panduan dalam pemberian kompensasi kepada penerima layanan publik yang menerima layanan LPDP tidak sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku di LPDP.
2. Keputusan ini bertujuan untuk:
 - a. memastikan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan Standar Pelayanan Publik LPDP;
 - b. meningkatkan motivasi dan kedisiplinan kerja petugas penyelenggara pelayanan publik; dan
 - c. menjamin terpenuhinya hak, keadilan, dan kepuasan bagi penerima layanan publik.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari Keputusan Direktur Utama ini adalah kriteria pemberian kompensasi dan tata cara pengajuan apabila pemberian layanan publik di lingkungan LPDP tidak sesuai dengan Standar/Prosedur Pelayanan Publik LPDP.

D. Pengertian

1. Layanan publik adalah seluruh jenis layanan pada LPDP.
2. Penerima Layanan adalah masyarakat, pengguna jasa, pemangku kepentingan yang harus dilayani oleh LPDP sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Kompensasi adalah permintaan maaf kepada Penerima Layanan apabila pemberi pelayanan tidak memberikan pelayanan sesuai *Service Level Agreement* (SLA) dan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang ditetapkan.

E. Ketentuan

1. Dalam rangka pemberian layanan publik, Direktur/Kepala Divisi/Kepala Subdivisi diharapkan untuk:
 - a. melakukan pembinaan kepada seluruh pegawai di lingkungannya masing-masing terkait pemahaman mengenai layanan dan tata cara pemberian layanan yang berlaku di LPDP;
 - b. memberikan pelayanan publik LPDP dengan sebaik-baiknya sesuai dengan *Service Level Agreement* (SLA) dan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang telah ditetapkan;
 - c. memberikan jaminan pelaksanaan yang prima kepada masyarakat yang dituangkan melalui maklumat yang berbunyi “seluruh Penerima Layanan LPDP yang mendapatkan layanan tidak sesuai dengan

Standar Pelayanan akan mendapatkan kompensasi dalam bentuk permintaan maaf, sedangkan kepada pemberi layanan akan dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku”;

- d. melakukan sosialisasi dan publikasi atas Standar Pelayanan Publik yang ada di lingkungannya kepada masyarakat Penerima Layanan publik; dan
- e. mempublikasikan tata cara pemberian kompensasi sebagaimana diatur pada Keputusan Direktur Utama ini melalui media yang dapat dijangkau oleh Penerima Layanan baik media *website* maupun *offline*.

2. Kriteria

- a. Kompensasi dapat diberikan kepada Penerima Layanan yang menerima layanan publik tidak sesuai dengan indikator yang tercantum dalam *Service Level Agreement* (SLA) dan *Standard Operating Procedure* (SOP) LPDP yang telah ditetapkan;
- b. Kompensasi diberikan berdasarkan pengaduan yang diajukan oleh Penerima Layanan; dan
- c. Pemberian kompensasi dapat dilakukan oleh masing-masing unit kerja pemberi layanan.

3. Tata Cara

- a. Penerima Layanan yang menerima layanan publik tidak sesuai, dapat menyampaikan pengaduan mengenai layanan publik yang diterimanya melalui media pengaduan tiket bantuan LPDP: <https://bantuan.lpdg.kemenkeu.go.id/>
- b. Penerima Layanan publik sebagaimana dimaksud pada huruf a, melengkapi pengaduannya dengan bukti ketidaksesuaian mengenai layanan yang diterimanya;
- c. Pejabat yang berwenang harus menindaklanjuti informasi atas pengaduan pelayanan publik yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan memeriksa kebenaran dari pengaduan yang disampaikan sesuai dengan SOP pengaduan yang berlaku;
- d. Berdasarkan hasil tindak lanjut sebagaimana dimaksud pada huruf c, pejabat yang berwenang menjawab pengaduan yang disampaikan, apakah diterima atau tidak dan diberikan kompensasi atau tidak sesuai dengan tugas fungsinya;
- e. Pejabat yang berwenang (Kepala Divisi/Kepala Subdivisi) dari pemberi layanan yang diadakan memberikan kompensasi dalam bentuk permintaan maaf kepada Penerima Layanan melalui tiket bantuan LPDP di <https://bantuan.lpdg.kemenkeu.go.id/> jika Penerima Layanan mengajukan dengan tiket bantuan.

Plt. DIREKTUR UTAMA
LEMBAGA PENGELOLA DANA PENDIDIKAN



Ditandatangani secara elektronik
ANDIN HADIYANTO

