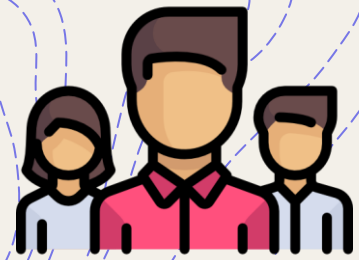


SURVEI KEPUASAN STAKEHOLDER

Atas Layanan
Direktorat
Sistem Manajemen Investasi
Tahun 2021



Demografi Responden

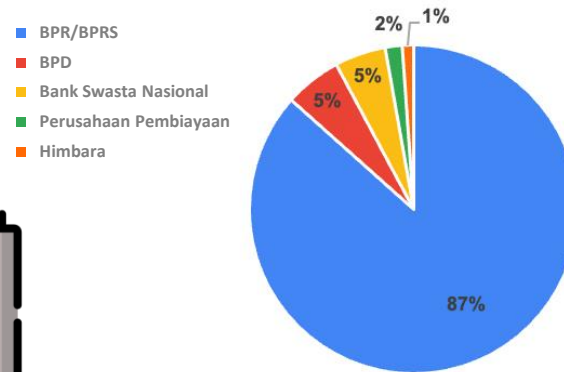


179 Responden
pada Penyalur subsidi bunga/subsidi margin Program PEN

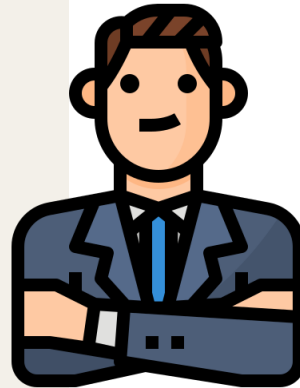
Cluster	Provinsi	Sample	Jumlah
Cluster I	Jawa Tengah	31	43
	Jawa Timur	12	
Cluster II	Bali	17	47
	DI Yogyakarta	11	
	Kalimantan Barat	1	
	Kalimantan Selatan	2	
	Kalimantan Timur	1	
	Maluku	2	
	Nusa Tenggara Timur	3	
	Papua	1	
	Sulawesi Selatan	2	
	Sulawesi Tenggara	1	
	Sulawesi Utara	6	
Cluster III	Lampung	11	47
	DKI Jakarta	15	
	Banten	2	
	Jawa Barat	19	
Cluster IV	Aceh	1	42
	Jambi	3	
	Bangka Belitung	1	
	Kepulauan Riau	3	
	Riau	2	
	Sumatera Barat	11	
	Sumatera Utara	11	
	Bengkulu	3	
	Sumatera Selatan	7	
TOTAL		179	179



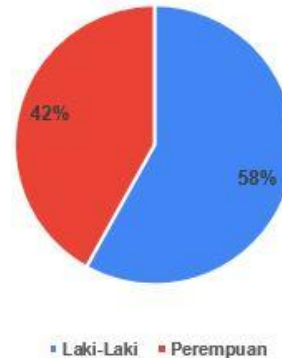
Responden Berdasarkan Lembaga



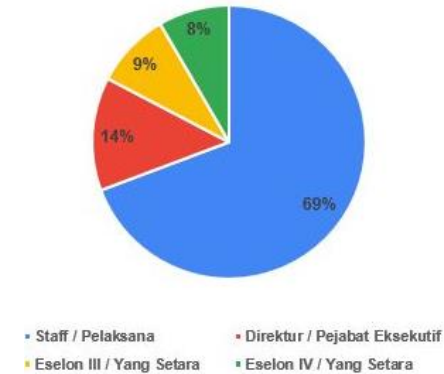
Dari total 179 responden, sebanyak 155 atau sebesar 86,6% responden adalah Penyalur BPR/BPRS. Lainnya adalah 9 Bank Swasta Nasional, 10 BPD, 2 Himbara dan 3 Perusahaan Pembiayaan.



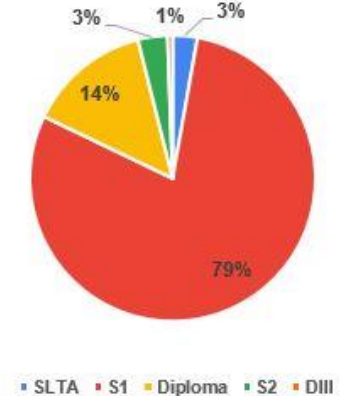
Jenis Kelamin



Jabatan



Pendidikan



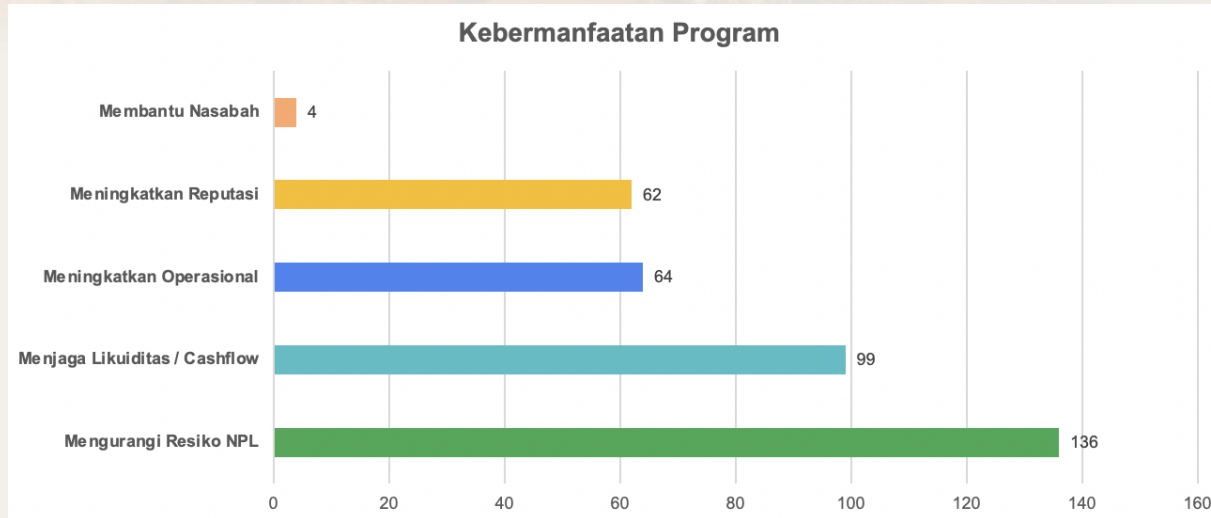
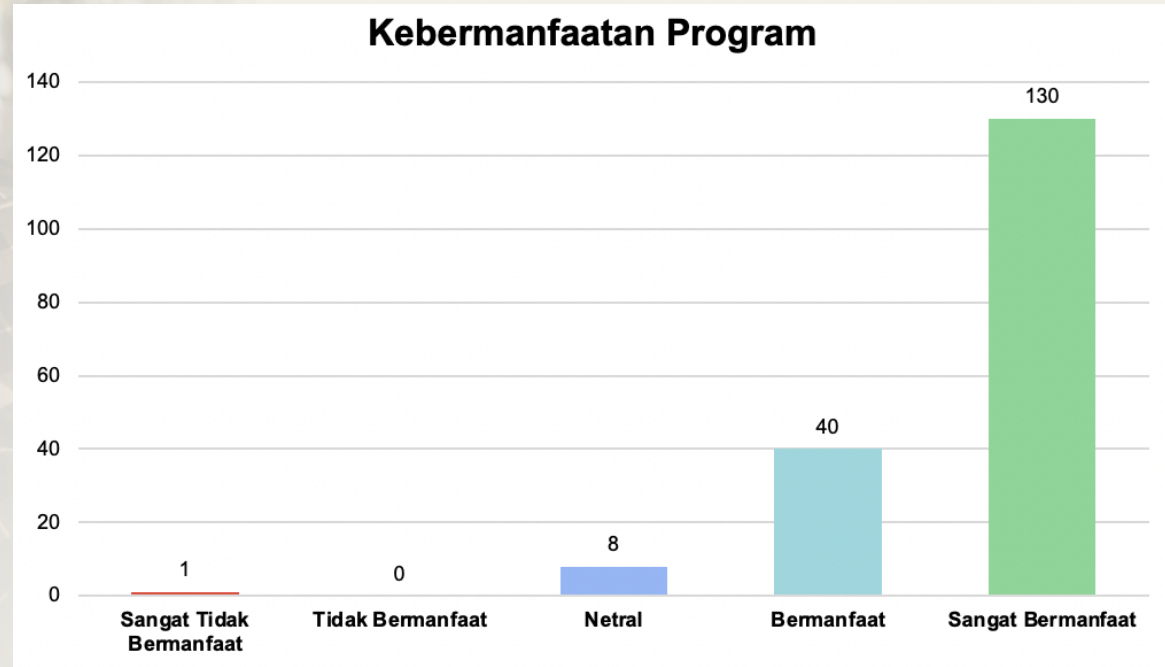
Sebanyak 104 responden atau sebesar 58,1% berjenis kelamin laki-laki, sementara sisanya sebanyak 75 responden sebesar atau 41,9% berjenis kelamin perempuan.

Berdasarkan jabatan, 124 responden atau sebanyak 79% merupakan Staff/Pelaksana. Sementara 24 Responden adalah Pejabat Eksekutif/Direktur, 16 Responden adalah Pejabat Eselon III/Setara dan 15 Responden adalah Pejabat Eselon IV/Setara.

Dilihat dari tingkat Pendidikan responden, diketahui bahwa sebanyak 142 responden atau 79,3% memiliki tingkat Pendidikan terakhir Strata 1. Sementara lainnya terdiri dari Diploma sebanyak 26 responden, 6 responden memiliki tingkat Pendidikan Strata 2 dan 5 responden memiliki tingkat Pendidikan SLTA.

Aspek Penilaian Kuesioner

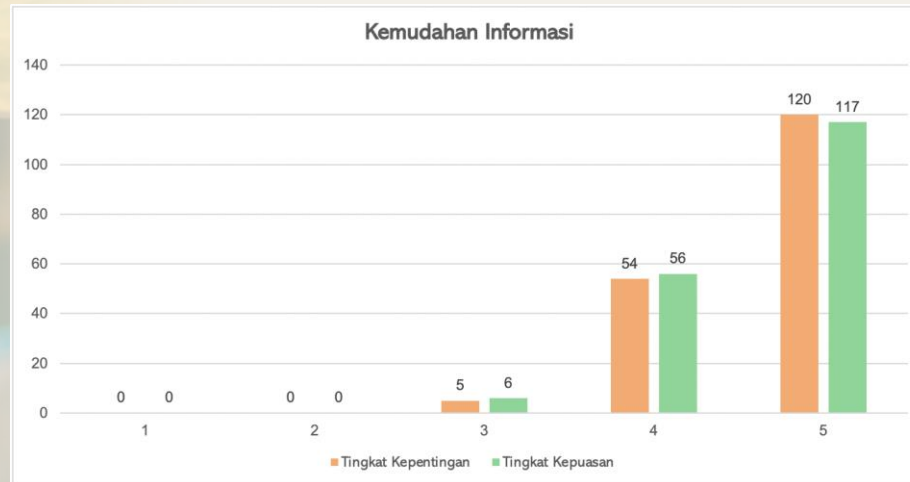
Dari sampel data 179 responden yang diperoleh, 94,97% responden atau sebanyak **170 responden** menyatakan bahwa penyalur mendapatkan manfaat dari pelaksanaan program subsidi bunga/subsidi margin. Sementara lainnya sebanyak **8 responden** menyatakan netral atau tidak terlalu merasakan manfaatnya, dan **1 responden** menyatakan bahwa program subsidi bunga/subsidi margin tidak memberikan manfaat pada Penyalur



Program Subsidi bunga/subsidi margin dianggap mampu membantu meringankan beban bunga yang ada pada Debitur, manfaat ini dirasakan oleh 136 responden atau sebanyak 75,98% dari sampel data kuesioner

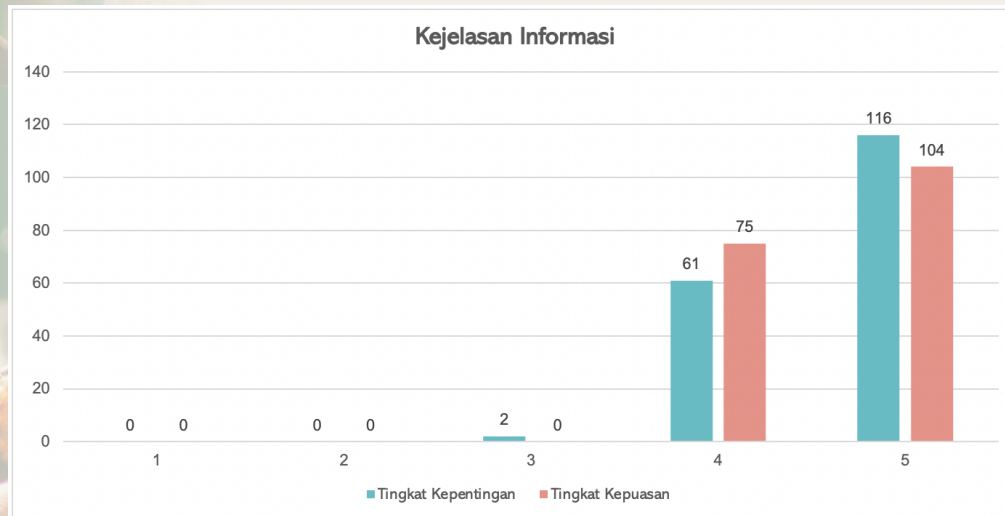
Selanjutnya, 99 Responden juga menyatakan program subsidi bunga/margin memberikan manfaat untuk menjaga likuiditas/*cashflow*, 64 Responden menyatakan bahwa subsidi bunga/subsidi margin juga menjaga untuk meningkatkan operasional pada Penyalur. Selain itu, Penyalur juga menyatakan bahwa program subsidi bunga/subsidi margin dapat meningkatkan reputasi penyalur dan membantu nasabah untuk meringankan beban pinjaman di masa pandemi ini

Penyediaan Informasi Program Subsidi Bunga



Melihat tingkat kepentingannya, berdasarkan hasil kuesioner diketahui sebanyak 120 Responden atau 67% Responden menyatakan bahwa kemudahan dalam mendapatkan informasi terkait program subsidi bunga/subsidi margin merupakan aspek yang sangat penting untuk disediakan. Sementara 54 Responden menyatakan bahwa aspek kemudahan dalam mendapatkan informasi ini penting, dan 4 responden menyatakan netral.

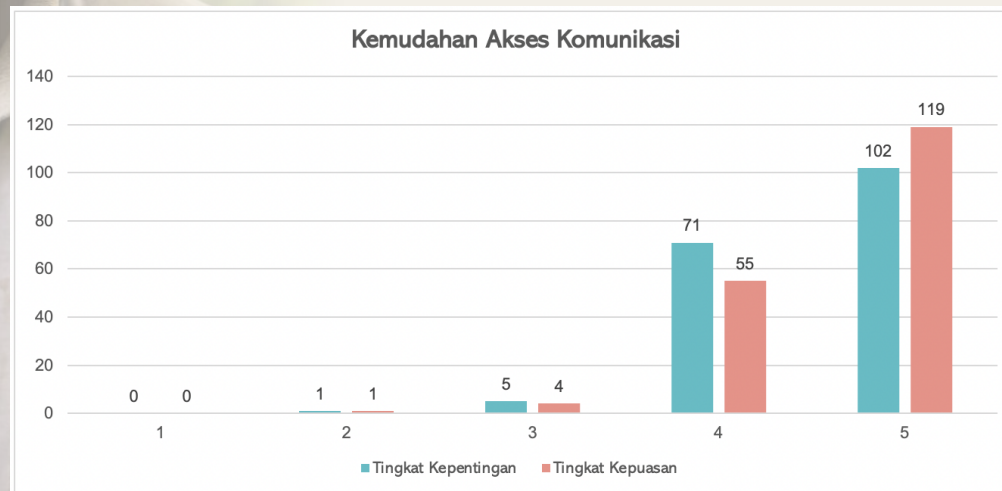
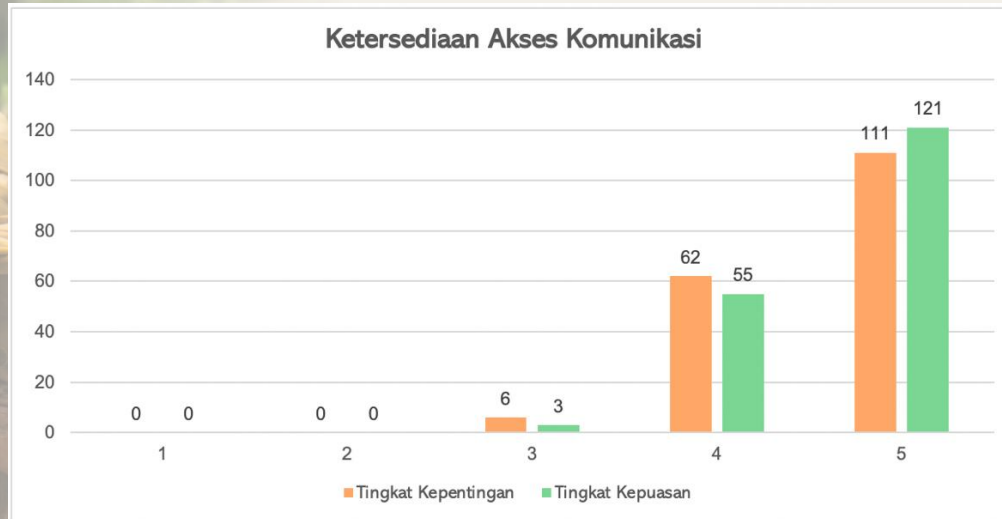
Sementara dari tingkat kepuasan, 117 Responden atau sebesar 65,36% Responden menyatakan sangat puas atas kemudahan akses terhadap informasi yang telah disediakan oleh Direktorat SMI. Sementara lainnya 56 Responden menyatakan puas, dan 6 Responden menyatakan netral.



Melihat tingkat kepentingannya, berdasarkan hasil kuesioner diketahui sebanyak 116 Responden atau 64,8% Responden menyatakan bahwa kemudahan dokumen atau informasi program subsidi bunga/subsidi margin untuk dapat dipahami merupakan aspek yang sangat penting. Sementara 61 Responden menyatakan bahwa aspek kemudahan informasi untuk dipahami ini penting, dan 2 responden menyatakan netral.

Sementara dari tingkat kepuasan, 104 Responden atau sebesar 58,1% Responden menyatakan sangat puas atas kemudahan informasi yang disediakan oleh direktorat SMI untuk dapat dipelajari dan dipahami. Sementara 75 Responden menyatakan puas.

Penyediaan Akses Komunikasi Atas Layanan



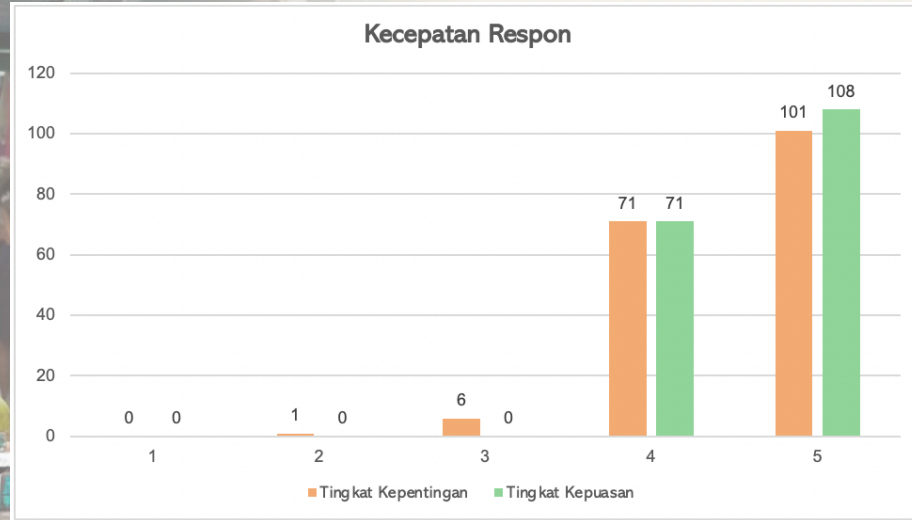
Melihat tingkat kepentingannya, berdasarkan hasil kuesioner diketahui sebanyak 111 Responden atau 62% Responden menyatakan bahwa akses komunikasi ke Direktorat SMI terkait pelaksanaan program subsidi bunga/subsidi margin merupakan aspek yang sangat penting untuk disediakan. Sementara 62 Responden menyatakan bahwa ketersediaan akses komunikasi adalah penting, dan 6 Responden menyatakan netral.

Sementara dari tingkat kepuasan, 121 Responden atau sebesar 67,6% Responden menyatakan sangat puas atas akses komunikasi yang telah disediakan oleh Direktorat SMI terkait pelaksanaan program subsidi bunga/subsidi margin. Sementara 55 Responden menyatakan puas dengan akses komunikasi yang ada, dan 3 Responden menyatakan netral.

Melihat tingkat kepentingannya, berdasarkan hasil kuesioner diketahui sebanyak 102 Responden atau 56,98% Responden menyatakan bahwa kemudahan akses komunikasi ke Direktorat SMI dalam pelaksanaan program subsidi bunga/subsidi margin merupakan aspek yang sangat penting untuk tersedia. Sementara 71 Responden menyatakan bahwa aspek kemudahan akses komunikasi ini penting, 5 responden menyatakan netral dan 1 Responden menyatakan tidak penting.

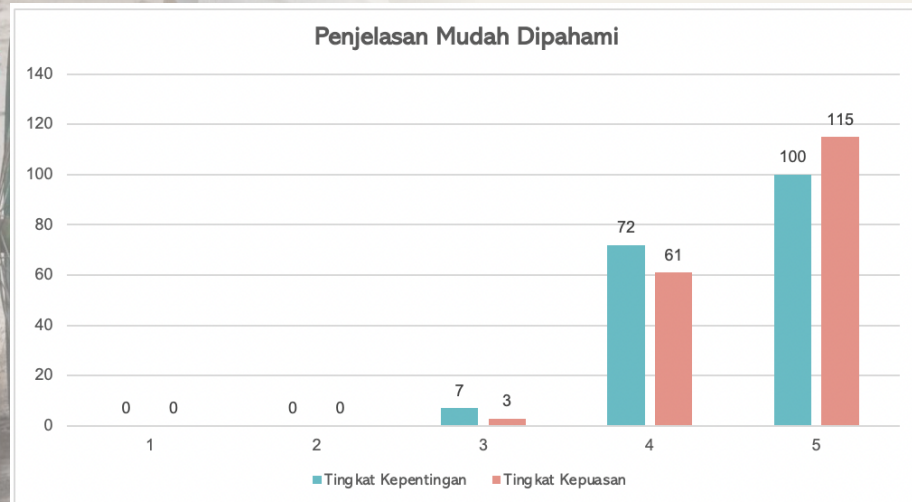
Sementara dari tingkat kepuasan, 119 Responden atau sebesar 66,48% Responden menyatakan sangat puas atas kemudahan melakukan akses komunikasi kepada tim Direktorat SMI terkait pelaksanaan program subsidi bunga/subsidi margin. Sementara lainnya 50 Responden menyatakan puas, 4 Responden menyatakan netral dan 1 Responden menyatakan tidak puas.

Pelayanan Direktorat SMI Terkait Program Subsidi Bunga/Subsidi Margin



Melihat tingkat kepentingannya, berdasarkan hasil kuesioner diketahui sebanyak 101 Responden atau 56,42% Responden menyatakan bahwa kecepatan respon atas pemberian layanan dari Pegawai Direktorat SMI dalam pelaksanaan program subsidi bunga/subsidi margin merupakan aspek yang sangat penting untuk dilakukan. Sementara 71 Responden menyatakan bahwa aspek kecepatan respon pemberian layanan merupakan hal penting, 6 responden menyatakan netral dan 1 Responden menyatakan bahwa kecepatan respon tidak terlalu penting.

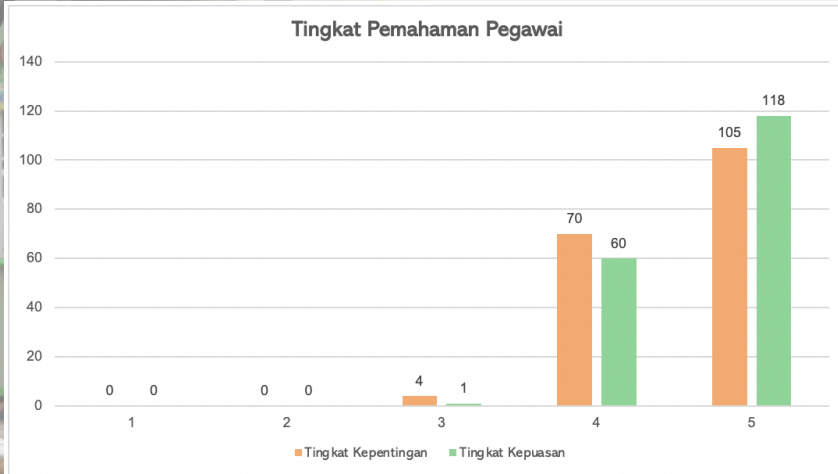
Sementara dari tingkat kepuasan, 108 Responden atau sebesar 60,34% Responden menyatakan sangat puas atas kecepatan respon Pegawai Direktorat SMI dalam memberikan layanan terkait pelaksanaan program subsidi bunga/subsidi margin. Sementara lainnya 71 Responden lainnya menyatakan puas atas kecepatan respon Pegawai Direktorat SMI dalam memberikan layanan.



Melihat tingkat kepentingannya, berdasarkan hasil kuesioner diketahui sebanyak 100 Responden atau 55,87% Responden menyatakan bahwa penjelasan yang mudah dipahami dalam memberikan layanan terkait pelaksanaan program subsidi bunga/subsidi margin merupakan aspek yang sangat penting. Sementara 72 Responden lainnya menyatakan bahwa aspek penjelasan yang mudah untuk dipahami merupakan hal penting dan 7 Responden menyatakan netral.

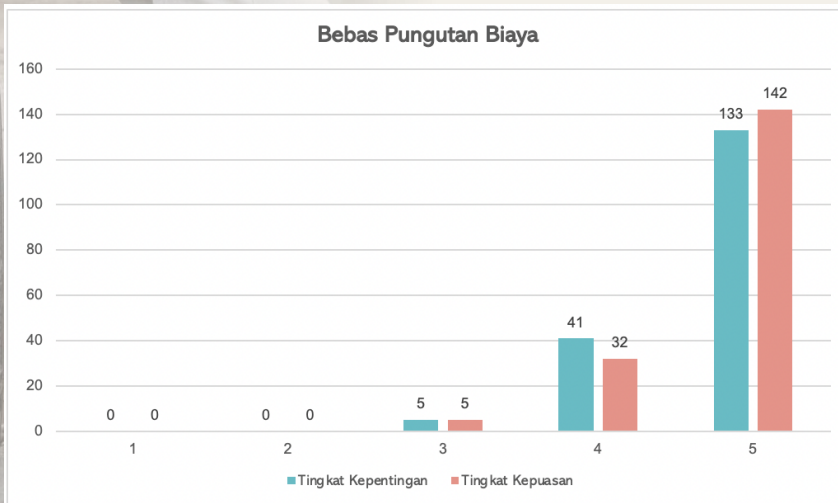
Sementara dari tingkat kepuasan, 115 Responden atau sebesar 64,25% Responden menyatakan sangat puas atas kemudahan untuk memahami penjelasan yang diberikan oleh Pegawai Direktorat SMI dalam memberikan layanan terkait pelaksanaan program subsidi bunga/subsidi margin. Sementara lainnya sebanyak 61 Responden menyatakan puas atas penjelasan yang diberikan oleh Pegawai Direktorat SMI, dan 3 Responden menyatakan netral.

Pelayanan Direktorat SMI Terkait Program Subsidi Bunga/Subsidi Margin



Melihat tingkat kepentingannya, berdasarkan hasil kuesioner diketahui sebanyak 105 Responden atau 58,66% Responden menyatakan bahwa pemahaman pegawai Direktorat SMI terkait program Subsidi Bunga/Subsidi Margin dalam memberikan layanan terkait pelaksanaan program subsidi bunga/subsidi margin merupakan aspek yang sangat penting. Sementara 70 Responden lainnya menyatakan bahwa aspek pemahaman pegawai Direktorat SMI merupakan hal penting, dan 4 Responden menyatakan netral.

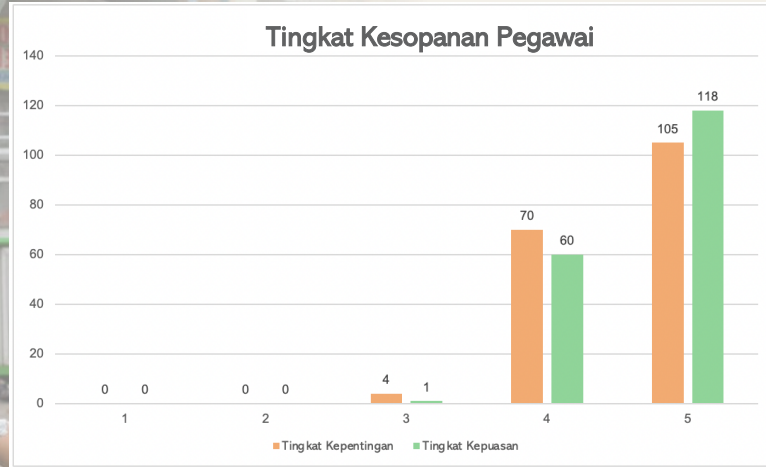
Sementara dari tingkat kepuasan, 118 Responden atau sebesar 65,92% Responden menyatakan sangat puas atas tingkat pemahaman Pegawai Direktorat SMI dalam memberikan layanan terkait pelaksanaan program subsidi bunga/subsidi margin. Sementara lainnya sebanyak 60 Responden menyatakan puas atas pemahaman Pegawai Direktorat SMI terkait program subsidi bunga/subsidi margin, dan 1 Responden menyatakan Netral.



Melihat tingkat kepentingannya, berdasarkan hasil kuesioner diketahui sebanyak 133 Responden atau 74,3% Responden menyatakan bahwa layanan yang bebas biaya merupakan aspek yang sangat penting. Sementara 41 Responden menyatakan bahwa aspek layanan bebas biaya merupakan hal penting dan 5 Responden lainnya menyatakan netral.

Sementara dari tingkat kepuasan, 142 Responden atau sebesar 79,33% Responden menyatakan sangat puas atas layanan bebas biaya yang diberikan oleh Pegawai Direktorat SMI dalam pelaksanaan program subsidi bunga/subsidi margin. Sementara lainnya sebanyak 32 Responden menyatakan puas atas layanan bebas pegawai dari Pegawai Direktorat SMI, dan 5 Responden menyatakan netral.

Pelayanan Direktorat SMI Terkait Program Subsidi Bunga/Subsidi Margin



Melihat tingkat kepentingannya, berdasarkan hasil kuesioner diketahui sebanyak 105 Responden atau 58,66% Responden menyatakan bahwa aspek kesopanan dalam pemberian sebuah layanan merupakan hal yang sangat penting. Sementara 70 Responden lainnya menyatakan bahwa aspek kesopanan merupakan hal penting, dan 4 Responden menyatakan netral.

Sementara dari tingkat kepuasan, 118 Responden atau sebesar 65,92% Responden menyatakan sangat puas atas kesopanan yang ditunjukkan oleh Pegawai Direktorat SMI dalam memberikan layanan terkait pelaksanaan program subsidi bunga/subsidi margin. Sementara lainnya sebanyak 60 Responden menyatakan puas, dan 1 Responden menyatakan netral.

Masukan dan Saran

- Waktu pelaksanaan program subsidi bunga diharapkan masih dapat diperpanjang serta diberikan kepada rekening-rekening pinjaman yang baru dibuat.
- Pelaksanaan sosialisasi terkait kebijakan pelaksanaan program Subsidi Bunga/Subsidi Margin dapat dilaksanakan lebih awal agar tidak terlalu dekat dengan batas waktu (deadline).
- Adanya pelaksanaan sosialisasi secara offline agar bisa mendapatkan penjelasan yang lebih komprehensif dan dapat merinci pembahasan.