

Data UIP

Nama ENDAH YANUARTI (Karang Ploso)
Kontak 08165425254
Email pajakdipendajatim@yahoo.co.id

Informasi Utama

Layanan Samsat On The Spot (SOS) KB. Samsat Karang Ploso

Tanggal Inisiatif 2013-12-10
Kategori Mendorong Pemerintahan Berbasis Pendekatan Kolaboratif dalam Era Informasi
Kriteria
Memperkenalkan Pendekatan Baru
Pelayanan publik dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi
Meningkatkan efektivitas pelayanan publik
Meningkatkan keikutsertaan masyarakat dan kolaborasi antara instansi pemerintah dengan masyarakat

Layanan Samsat On The Spot (SOS) KB. Samsat Karang Ploso

Ringkasan singkat

Kantor Bersama SAMSAT Karangploso, dikelola oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Malang Utara dan Batu Kota, Kepolisian Republik Indonesia Resort Malang dan PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Malang, pada saat melakukan evaluasi kinerja tahun 2013 menemukan jumlah tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor yang terbesar terdapat di Kecamatan Lawang dan Kecamatan Singosari. Penyebabnya antara lain terbatasnya waktu bagi Wajib Pajak yang bekerja di perusahaan-perusahaan untuk izin keluar kantor guna membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Induk atau Samsat Unggulan.

Untuk mengatasi masalah tersebut, Rapat Tim Pembina Samsat Jawa Timur memutuskan untuk mengembangkan layanan yang dinamakan **Samsat On the Spot (SOS) yang merupakan layanan jemput bola dengan tagline Solusi Orang Sibuk**. Sasaran utama Layanan SOS KB Samsat Karangploso adalah perusahaan besar di wilayah Karang Ploso dan lembaga/instansi pemerintah serta perguruan tinggi.

Program SOS merupakan layanan publik yang unik dan kreatif karena mampu merubah paradigma masyarakat bahwa pelayanan publik tidak harus datang ke kantor pemberi layanan tetapi petugas pemberi layanan yang mendatangi lokasi wajib pajak pada waktu dan di lokasi yang disepakati dengan mitra kerja. Selain itu Program SOS sangat efisien dan efektif karena pada satu waktu tertentu langsung dapat melayani wajib pajak dengan jumlah minimal 500 orang sebagaimana disepakati dengan mitra kerja.

Keluaran (output) Layanan Samsat On the Spot (SOS) ini antara lain :

1. Tersedianya mekanisme pembayaran yang hemat, mudah, cepat dan transparan;
2. Mampu membangun *public trust* melalui perwujudan dari *service* dalam rangka membangun *public trust* dan perwujudan dari *excellence service* sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan menekan Piutang Pajak Kendaraan Bermotor;
3. Terciptanya sinergitas dengan pihak swasta, yang tidak berkaitan dengan penjualan kendaraan bermotor seperti showroom, dealer dan leasing, sebagai mitra kerja yang merupakan sebuah pendekatan baru dalam penarikan pajak kendaraan bermotor.

Proposal

Analisis Masalah

Apa masalah yang dihadapi sebelum dilaksanakannya inisiatif ini?

Kantor Bersama SAMSAT Karangploso terletak di Kecamatan Karangploso Kabupaten Malang. Lingkup wilayah pelayanan meliputi sebagian wilayah Kabupaten Malang dengan wilayah Kerja seluas 105.383 km² terdiri dari 8 (delapan) kecamatan, yaitu : Kecamatan Singosari, Kecamatan Lawang, Kecamatan Karangploso, Kecamatan Dau, Kecamatan Tumpang, Kecamatan Poncokusumo, Kecamatan Pakis, Kecamatan Jabung.

Keseluruhan data obyek kendaraan bermotor sebanyak 266.660 obyek dengan potensi sebesar Rp 85.497.024.050,00 dengan rincian kendaraan bermotor roda empat sebanyak 33.775 obyek dengan

potensi PKB sebesar Rp 47.636.417.200,00 dan kendaraan bermotor roda dua sebanyak 232.885 obyek dengan potensi PKB sebesar Rp 37.858.606.850,00.

Target Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) untuk UPT Malang Utara dan Batu Kota masing-masing adalah sebesar Rp 129.673.546.000,- (PKB) dan Rp 125.663.393.000,- (BBNKB). Untuk mencapai target tersebut di atas, sebagai gambaran perolehan Penerimaan Pembayaran PKB pada KB. Samsat Karangploso dengan jumlah layanan unggulan yaitu : 2 Payment Point yaitu Payment Point Lawang dan Payment Point Tumpang dengan rata-rata pelayanan sebanyak 355 per hari, Layanan Samsat Keliling dengan rata-rata pelayanan sebanyak 175 per hari dan e-Samsat Jatim dengan rata-rata pelayanan sebanyak 53 per hari. Total Potensi Penerimaan dari layanan unggulan sebanyak Rp 231.025.000,00 per hari.

Pada akhir semester II tahun 2015 piutang pajak pada UPT Malang Utara dan Batu Kota sebesar Rp 29.512.942.648,- dan pencapaian target Penerimaan PAD masih tercapai sebesar 46,21%. Berdasarkan evaluasi dan pemetaan wilayah ditemukan jumlah tunggakan yang besar di Kecamatan Lawang dan Kecamatan Singosari yang disebabkan oleh :

1. Terbatasnya waktu dan lokasi pelayanan;
2. Terbatasnya waktu bagi Wajib Pajak terutama yang bekerja di perusahaan-perusahaan untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ serta melakukan pengesahan STNK setiap Tahun;
3. Wajib Pajak masih harus mendatangi tempat layanan baik Samsat Induk maupun Samsat Unggulan;

Pendekatan Strategis

Siapa saja yang telah mengusulkan pemecahannya dan bagaimana inisiatif ini telah memecahkan masalah tersebut?

Untuk mengatasi masalah tersebut, Rapat Tim Pembina Samsat Jawa Timur Tahun 2013 memutuskan untuk mengembangkan layanan unggulan yang mendatangi spot yang ditetapkan untuk berkumpulnya wajib pajak yang dinamakan "**S O S**".

SOS merupakan singkatan dari **Samsat On the Spot** dengan tagline "**Solusi Orang Sibuk**" bagi wajib pajak yang mempunyai keterbatasan waktu sehingga Pelayanan Samsat Di laksanakan di tempat/lokasi Wajib Pajak. Tujuan utama diciptakan Layanan SOS adalah memberikan pelayanan yang efektif dan efisien pada masyarakat yang berada di wilayah kerja KB. Samsat Karangploso dan untuk memecahkan beberapa permasalahan pada KB. Samsat Karangploso seperti pada analisa masalah.

Sasaran utama Layanan SOS antara lain pada PT. Alfaria Trijaya, PT. BDF, PT. Restu Abadi, PT. Molindo Inti Raya, PT. Otsuka, PT. New Minatex, PT. Bendoel, PT. Indomarco, PT. Adiputro, PT. Gatra Mapan, Gabrielle (Jeans), PT. Fastrata Buana dan Koperasi Susu "KAN", perguruan tinggi di wilayah yang sama antara lain Institut Teknologi Nasional (ITN) dan Universitas Muhammadiyah Malang, lembaga pemerintahan (Kelurahan/Desa, RT/RW) sedangkan data objek dan potensi Pajak Kendaraan Bermotor pada Perusahaan dan Perguruan Tinggi adalah sebagai berikut :

NO	NAMA WAJIB PAJAK	KECAMATAN	OBJEK	POTENSI PAJAK
1	PT. SUMBER ALFARIA TRIJAYA	SINGOSARI	1.500	225.000.000
2	PT. BEIERSDORF INDONESIA (BDF)	SINGOSARI	400	60.000.000
3	PT. RESTU ABADI	SINGOSARI	150	105.000.000
4	PT. MOLINDO INTI RAYA	LAWANG	75	93.750.000
5	PT. OTSUKA INDONESIA	LAWANG	600	90.000.000
6	PT. NEW MINATEX	LAWANG	800	120.000.000
7	PT. BENTOEL PRIMA	KARANGPLOSO	1.200	180.000.000
8	INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL (ITN)	KARANGPLOSO	525	78.750.000
9	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH	DAU	1.125	168.750.000
10	TAXI BANDARA	PAKIS	80	60.000.000
11	PT. INDOMARCO ADI PRIMA	PAKIS	1.125	168.750.000
12	PT. GATRA MAPAN	PAKIS	950	142.500.000
13	GABRIELLE (JEANS)	PAKIS	700	105.000.000
14	PT. FISTRATA BUANA	PAKIS	125	18.750.000
15	KOPERASI SUSU "KAN"	JABUNG	478	71.700.000

Tujuan utama Layanan SOS ini untuk mendekatkan pelayanan kepada wajib pajak dan memberikan informasi hak-hak wajib pajak misalnya administrasi perpajakan atau kebijakan pemerintah terkait dengan Pajak Kendaraan Bermotor sehingga akan mengurangi potensi tunggakan pajak. Layanan ini merupakan layanan jemput bola. disisi lain Layanan SOS yang merupakan layanan jemput bola, dapat mengurangi beban biaya dan menghemat waktu wajib pajak dalam pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Layanan SOS yang merupakan pengembangan dari jenis layanan unggulan Mobil Keliling (*continuous improvement*) untuk mendukung gerakan *one agency, one innovation* melalui [kompetisi inovasi pelayanan publik](#) yang bekerja berdasarkan permintaan dari Perusahaan/Instansi/Perguruan Tinggi dengan menghubungi call center (0341)-463234, kemudian mendatangi kantor-kantor perusahaan dan lembaga lain yang memiliki jumlah wajib pajak di atas 500 wajib pajak. Layanan SOS ini untuk mendukung layanan unggulan KB Samsat Karangploso yang telah ada yaitu Payment Point Bank Jatim Tumpang, Payment Point Bank Jatim Lawang dan Mobil Keliling.

Dalam hal apa inisiatif ini kreatif dan inovatif

Layanan memenuhi aspek-aspek unik sebagai berikut :

1. Aspek Transparansi Publik.

SOS KB Samsat Karangploso merupakan layanan unggulan yang mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dan memberikan hak-hak wajib pajak terkait dengan informasi Pajak Kendaraan Bermotor secara terbuka dan akuntabel.

2. Penyediaan Layanan yang efektif dan efisien.

Layanan SOS menjawab persoalan solusi orang sibuk yang terkendala oleh jarak, ruang dan waktu untuk pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. dengan Layanan SOS, layanan dapat dilakukan :

- a. Waktu tertentu artinya pelayanan SOS KB Samsat Karangploso tidak terbatas pada jam kerja atau jam kantor tetapi pada waktu yang disepakati;
- b. Dilokasi wajib pajak artinya pelayanan SOS KB Samsat Karangploso tidak perlu datang ke Kantor pemberi layanan;
- c. Tanpa Jarak artinya pelayanan SOS KB Samsat Karangploso langsung dapat dilakukan di tempat WP berada pada saat itu.

3. Aspek Perubahan sistem.

Layanan SOS merubah paradigma bahwa pelayanan publik tidak harus datang ke KB. Samsat Induk dan layanan unggulan lainnya, tetapi petugas layanan publik yang mendatangi lokasi wajib pajak dalam rangka membangun *public trust* dan perwujudan dari *excellence service*.

Pelaksanaan dan Penerapan

Bagaimana strategi ini dilaksanakan?

Strategi Pelaksanaan inovasi Layanan SOS adalah sebagai berikut :

1. Tim Teknis dan Tim Pembina Samsat melakukan kajian terkait dengan pengembangan layanan unggulan untuk mengatasi masalah-masalah yang tergantung dari wilayah kerja sesuai dengan kearifan budaya lokal di seluruh Samsat Jawa Timur.
2. Membentuk Tim Pelaksana Layanan SOS.
Pembentukan Tim ini melibatkan Unsur Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Malang Utara dan Batu Kota, Polres Kabupaten Malang dan PT. Jasa Raharja (Persero) perwakilan Malang.
3. Melaksanakan Sosialisasi Program Inovasi Layanan SOS. Sosialisasi ini ditujukan kepada pemangku kepentingan dan kelompok sasaran Program Inovasi Layanan SOS dengan tahapan terdiri dari :
 - a. Pemilihan spot (sasaran lokasi)
 - b. Penyiapan sumber daya
 - c. Pelaksanaan
 - d. Evaluasi
4. Menyusun Rencana Aksi Layanan SOS melalui 3 (tiga) tahapan utama antara lain :
 1. Tahap sosialisasi dilakukan oleh Kasi Pembayaran dan Penagihan dengan melakukan pendekatan kepada perusahaan atau lembaga yang memiliki wajib pajak lebih dari 500 wajib pajak. Apabila sasaran telah dicapai kesepakatan untuk pelaksanaan program layanan ini, maka akan dilakukan sosialisasi kepada para wajib pajak melalui 'material promosi' (selebaran dan spanduk) terkait dengan persyaratan dan waktu pelaksanaan.
 2. Tahap Pemilihan *spot* (sasaran lokasi) ditentukan sesuai kriteria yaitu perusahaan atau

lembaga yang memiliki wajib pajak lebih dari 500 wajib pajak. Pada saat ini telah terdata dalam perencanaan yaitu PT. Bentoel, PT. Sumber Alfaria Trijaya, PT. Indomarco, PT. Otsuka, PT. BDF dan PT. Adiputro dan PT. Restu Abadi serta 2 lembaga Pendidikan yaitu Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang dan Universitas Muhammadiyah Malang.

3. Tahap penyiapan sumber daya manusia dilakukan dengan menetapkan dan mempersiapkan petugas samsat yang akan terlibat pada kalender kegiatan layanan tersebut :
 - Kasi Pembayaran dan Penagihan mempersiapkan data dan membuat jadwal Layanan SOS.
 - Adpel melakukan koordinasi dengan Kepolisian dan PT. Jasa Raharja (Persero) terkait dengan jadwal Layanan SOS.
 - Petugas Call Center menerima permintaan dari perusahaan yang ingin mendapatkan Layanan SOS melalui call center (0341)-463234.
4. Tahap pelaksanaan yaitu mendatangi spot yang telah dijadwalkan bersama antara KB. Samsat dengan perusahaan yang akan dilayani.
 1. Rencana awal penerapan Layanan SOS ini, tahap awal sebagai uji coba telah dilakukan pembicaraan dan pendekatan terhadap PT. Sumber Alfaria Trijaya yang beralamat di Jl. Raya Singosari KM. 76 - 86 Singosari - Malang. Perusahaan ini tercatat memiliki karyawan kurang lebih 1.500 orang, dengan data yang ada tercatat memiliki lebih dari 1.500 wajib pajak jenis kendaraan roda dua dan roda empat.
 2. Hasil pelaksanaan Layanan SOS yang dilakukan di PT. Sumber Alfaria Trijaya akan menjadi bahan evaluasi serta pemantuan dalam pelaksanaan untuk penyempurnaan terhadap layanan SOS berikutnya.
 3. Tahapan evaluasi dilakukan dengan uji tingkat efektifitasnya diukur dari jumlah Wajib Pajak (WP) yang dilayani dengan tingkat keberhasilan (wajib pajak terdaftar/wajib pajak yang membayar) sebesar 85,39 % dengan Jumlah WP yang memanfaatkan layanan SOS dari total obyek yang tercatat di perusahaan PT. Sumber Alfaria Trijaya sebanyak 1.278 obyek atau sebesar 85,20% dari keseluruhan obyek sebanyak 1.500 obyek kendaraan.
 4. Tahap pengesahan dan persetujuan oleh Tim Pembina SAMSAT Jawa Timur yang terdiri dari Kepala Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur (Dipenda Jatim), Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah Jawa Timur (Dirlantas Polda Jatim) dan Kepala Cabang PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur agar Layanan SOS ditetapkan sebagai inovasi layanan unggulan di UPTD Malang Utara dan Batu Kota.

File Pendukung : [cover.jpg](#)

Siapa saja pemangku kepentingan yang terlibat dalam pelaksanaan?

Pihak-pihak yang terlibat dalam pembangunan inovasi Layanan SOS yaitu:

1. Tim Pembina Samsat Jatim yang terdiri dari Kepolisian Daerah Jawa Timur, Pemerintah Provinsi Jawa Timur dan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur.
2. Tim Teknis Pembina Samsat Jawa Timur terdiri dari Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah Jawa Timur, Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur dan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur.
3. Tim Teknis UPTD Malang Utara dan Batu Kota yang terdiri dari Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan (UPTD) Malang Utara dan Batu Kota, Kasatlantas Malang dan Kepala Perwakilan PT. Jasa Raharja (Persero) di Malang merupakan penggagas ide SOS.
 - a. UPTD bertindak sebagai pengarah di bidang informasi Perpajakan dan sebagai penghubung

dengan Tim Teknis dan Tim Pembina Samsat.

- b. Kasatlantas Malang bertindak sebagai pengarah bidang informasi registrasi ranmor, update STNK, BPKB dan Plat Nomor/TNKB.
 - c. PT. Jasa Raharja perwakilan Malang bertindak sebagai pengarah bidang informasi pengenaan tarif Jasa Raharja
4. Kasi Pembayaran dan Penagihan UPTD melakukan sosialisasi dan pendekatan kepada perusahaan atau lembaga yang memiliki wajib pajak lebih dari 500 wajib pajak. Setelah itu, diikuti dengan mempersiapkan data dan membuat jadwal layanan SOS.
 5. Administrator Pelayanan PKB dan BBNKB (Adpel) KB SAMSAT Karang Ploso melakukan koordinasi dengan Kepolisian dan PT. Jasa Raharja (Persero) terkait dengan jadwal SOS.
 6. Petugas Call Center menerima permintaan dari perusahaan yang ingin mendapatkan layanan SOS melalui call center (0341)-463234.
 7. Jajaran Manajemen PT. Sumber Alfaria Trijaya (Swasta) yang menjadi penghubung sekaligus melakukan sosialisasi kepada karyawan di perusahaan mengenai layanan SOS, waktu dan hari layanan dilakukan.

Sumber daya apa saja yang digunakan untuk inisiatif ini dan bagaimana sumber daya itu dimobilisasi?

1. Pembiayaan dari kegiatan ini pada prinsipnya dibebankan kepada anggaran Pemerintah Daerah (APBD) Provinsi Jawa Timur khususnya anggaran di Dipenda Jatim baik untuk Koordinasi, Sarana dan Prasarana (Mobil Layanan SOS) dan sosialisasi ke pada pemangku kepentingan SOS.
2. Perencanaan, Pengorganisasian dan Pelaksanaan uji coba SOS dilakukan oleh UPTD Malang Utara dan Batu Kota, Kasatlantas Malang / Kepala Registrasi dan Identifikasi (KRI) Karang Ploso dan Jasa Raharja Perwakilan Malang.
3. Hasil uji coba dan evaluasi sebagai alat pendukung pengajuan proposal kepada Tim Teknis dan Tim Pembina SAMSAT Jatim yang kemudian menetapkan Layanan SOS sebagai inovasi layanan unggulan secara resmi dibakukan di wilayah Malang Utara dan Batu Kota;

Apa saja keluaran(output) yang paling berhasil?

Keluaran dan dampak Layanan SOS ini adalah :

1. Peningkatan jumlah pembayar Pajak Kendaraan Bermotor melalui Layanan SOS.

NO	BULAN	OBJEK	POTENSI (Rp)
1	JANUARI	763	159.663.850
2	FEBRUARI	742	181.858.500
3	MARET	871	200.967.150
4	APRIL	831	197.594.350
5	MEI	890	204.412.950
6	JUNI	595	141.619.450
7	JULI	678	192.682.450

8	AGUSTUS	861	209.549.300
9	SEPTEMBER	1090	230.480.950
10	OKTOBER	1047	236.863.300

2. Peningkatan jumlah lembaga yang dikunjungi oleh layanan SOS dari 3 (tiga) perusahaan menjadi 15 (lima belas) perusahaan/instansi/lembaga.
3. Tersedianya mekanisme pembayaran yang hemat, mudah, cepat dan transparan.
4. Mendekatkan pelayanan kepada wajib pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak sehingga dapat Menekan pertambahan Piutang Pajak Kendaraan Bermotor sebagaimana data berikut :

Data Pencairan Tunggakan Oktober 2014 s/d Oktober 2015

NO	BULAN	TUNGGAKAN	PENCAIRAN	SISA TUNGGAKAN
1	Oktober 2014	21.071.830.964	1.349.961.175	19.721.869.789
2	Nopember 2014	19.721.869.789	1.112.455.916	18.609.413.873
3	Desember 2014	18.609.413.873	529.832.052	18.079.581.821
4	Januari 2015	18.079.581.821	741.676.997	17.337.904.824
5	Pebruari 2015	17.337.904.824	666.230.462	16.671.674.362
6	Maret 2015	16.671.674.362	1.029.748.718	15.641.925.644
7	April 2015	15.641.925.644	1.155.125.418	14.486.800.226
8	Mei 2015	14.486.800.226	1.203.228.712	13.283.571.514
9	Juni 2015	13.283.571.514	2.288.937.068	10.994.634.446
10	Juli 2015	10.994.634.446	1.315.319.409	9.679.315.037
11	Agustus 2015	9.679.315.037	1.402.481.359	8.276.833.678
12	September 2015	8.276.833.678	1.380.696.227	6.896.137.451
13	Oktober 2015	6.896.137.451	1.788.305.084	5.107.832.367

Sistem apa saja yang diterapkan untuk memantau kemajuan dan mengevaluasi kegiatan?

Evaluasi dilakukan oleh Pihak Internal Samsat Karang Ploso melalui evaluasi berkala yaitu :

1. Evaluasi Mingguan oleh Administrator Pelayanan PKB dan BBNKB (Adpel) dan KRI. Hasil evaluasi ditindak lanjuti bersama dengan Tim Samsat Karang Ploso;
2. Evaluasi Bulanan oleh Kepala UPT Dipenda Provinsi Jawa Timur Malang Utara dan Batu Kota dengan Kasatlantas Polres Malang. Hasil evaluasi tindak lanjuti bersama dengan Tim Samsat Karang Ploso;
3. Evaluasi Kinerja triwulanan dilakukan bersama antara UPTD Dipenda dengan Kepala Dinas dan Kepala Bidang dengan melalui kunjungan kerja di setiap kantor UPT coordinator.

Evaluasi dengan Pihak Eksternal :

1. Evaluasi mingguan untuk meningkatkan sinergitas antar lembaga yang lebih solid yakni antara Dipenda Provinsi Jawa Timur dengan perusahaan yang bertindak sebagai mitra kerja Layanan SOS
2. Evaluasi tahunan yang dilaksanakan oleh pihak ketiga dalam rangka *surveillance* ISO 9001:2008 pada KB. Samsat dan Layanan Unggulan.
3. Evaluasi oleh masyarakat secara langsung melalui berbagai channel layanan publik yang dibuka oleh Kantor Bersama SAMSAT antara lain melalui :
 - a. Website, SMS-Push, Media Massa, Media Sosial dan Talk Show, yang dimanfaatkan masyarakat sebagai saluran untuk memberikan masukan, kritik, pengaduan terhadap kualitas informasi publik yang ada di KB SAMSAT Karang Ploso.
 - b. Call Center (0341) 463234 memberikan pelayanan informasi dan menerima keluhan layanan SAMSAT Karang Ploso khususnya informasi yang berkaitan dengan Layanan SOS

Apa saja kendala utama yang dihadapi dan bagaimana kendala tersebut dapat diatasi?

Beberapa kendala utama dan solusi untuk mengatasi kendala tersebut dalam proses pembangunan maupun penerapan Layanan SOS yaitu:

1. Jadwal yang diajukan oleh KB. Samsat seringkali tidak sinkron dengan pihak mitra kerja karena terdiri dari beberapa perusahaan.
Solusi untuk mengatasi masalah ini adalah melakukan penyesuaian jadwal pelayanan antara KB. Samsat yang mampu mengakomodir semua kepentingan mitra kerja sehingga layanan SOS dapat terlaksana sesuai jadwal.
2. Keterbatasan akses internet untuk melakukan pelayanan pada lokasi / spot yang dituju.
Solusi untuk mengatasi hal ini adalah meningkatkan kerjasama dengan provider penyedia layanan internet untuk menambah band width (quota internet) agar kecepatan layanan dan akses internet menjadi lebih baik dan stabil.

Dampak dan Keberlanjutan

Apa saja manfaat utama yang dihasilkan inisiatif ini?

Manfaat utama yang dihasilkan dari Layanan SOS adalah sebagai berikut :

1. Layanan SOS mendekatkan jarak, ruang dan waktu kepada wajib pajak sehingga menjadi lebih efisien dan efektif.
2. Layanan SOS memberikan kontribusi yang cukup signifikan terhadap penurunan piutang Pajak Kendaraan Bermotor dan peningkatan penerimaan PAD.
3. Layanan SOS memberikan citra yang baik bahwa pemerintah terus menerus melakukan upaya peningkatan layanan publik dengan berbagai jenis layanan yang lebih memudahkan masyarakat (*public trust*). Juga citra adanya debirokratisasi terhadap pelayanan publik di era reformasi birokrasi dimana pelayanan publik yang identik dengan datang ke kantor, sekarang petugas pelayanan publik yang mendatangi wajib pajak.
4. Layanan SOS mendapatkan apresiasi yang besar dari masyarakat tersebut ditandai dengan

meningkatnya Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai berikut :

- a. Triwulan IV Tahun 2014 nilai SKM sebesar 88,01
 - b. Triwulan I Tahun 2015 nilai SKM sebesar 88,30
 - c. Triwulan II Tahun 2015 nilai SKM sebesar 88,96
 - d. Triwulan III Tahun 2015 nilai SKM sebesar 88,97
5. Layanan SOS meningkatkan sinergi dan kolaborasi dari 3 (tiga) instansi yang berada pada satu atap KB. SAMSAT yaitu Dipenda, Polri dan Jasa Raharja semakin solid, kreatif dan inovatif.
 6. Layanan SOS menciptakan komitmen untuk mensukseskan Layanan SOS pada KB. SAMSAT Karang Ploso.
 7. Layanan SOS menciptakan sinergitas dengan pihak swasta sebagai mitra kerja yang merupakan sebuah pendekatan baru dalam penarikan pajak kendaraan bermotor, dimana perusahaan yang biasanya terlibat adalah mereka yang langsung berkaitan dengan penjualan kendaraan bermotor seperti showroom, dealer dan leasing.

Apakah inisiatif ini berkelanjutan dan direplikasi?

1. Layanan SOS sangat mudah direplikasi untuk KB. Samsat seluruh Indonesia.
2. Layanan SOS ditingkatkan mutunya dengan memperluas cakupan kelompok wajib pajak yang dilayani dari perusahaan swasta dan saat ini dikembangkan untuk melayani lembaga pemerintahan, instansi dan institusi pendidikan di seluruh Kabupaten Malang.
3. Layanan SOS dapat dikembangkan di seluruh wilayah kerja SAMSAT di seluruh Jawa Timur terutama di daerah-daerah industri yang kebijakan dan budaya lokalnya mirip dengan Malang Utara dan Batu Kota. Diperlukan pendekatan yang berbeda jika aspek sosial budaya setempat sama sekali berbeda

Apa saja pembelajaran yang dapat dipetik?

Aspek pembelajaran yang dapat dipetik dari Layanan SOS sebagai berikut :

1. Layanan SOS merubah paradigma yakni membayar pajak itu mudah, dapat dilakukan dengan berbagai cara, metode dan jenis layanan sesuai dengan kondisi masyarakat. Untuk merubah paradigma masyarakat diperlukan pula bagaimana berbagai upaya antara lain :
 - a. Sosialisasi baik secara lembaga maupun individu, melalui media-media yang dapat menyentuh seluruh lapisan masyarakat untuk menggunakan Layanan SOS;
 - b. Diseminasi melalui program sosial dan budaya melalui berbagai acara yang dapat dilaksanakan oleh mitra kerja yang sinergitas misalnya Talkshow di Radio Lokal Tidar Sakti, stasiun televisi JTV Malang, MHTV dan Batu TV.
2. Layanan SOS merubah pola pembayaran pajak kendaraan bermotor yang awalnya hanya dilakukan dengan mendatangi KB. Samsat Induk dan layanan unggulan berubah menjadi dilakukan di tempat kerja wajib pajak. Layanan SOS memberikan dampak positif bagi perusahaan yaitu mengurangi jumlah karyawan yang izin keluar pada jam kerja untuk melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor pada KB. Samsat.

Rekomendasi ke depan untuk layanan dari Layanan SOS pada tahun 2016 sebagai berikut :

1. Layanan SOS dapat dikembangkan di seluruh wilayah kerja SAMSAT di seluruh Jawa Timur dengan pendekatan yang berbeda sesuai dengan kondisi sosial budaya lokal dengan bekerja sama stake holder setempat.
2. Payung Hukum Surat Kepala Dinas tentang inovasi pelayanan unggulan plus dan Surat Perintah Tugas KUPT untuk melakukan pelayanan SOS.