

SAMSAT JUDES

Nama Institusi

Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur

Alamat Institusi

Jl Manyar Kertoarjo 1

Nama Kontak Person Inovasi

NURBAITI ISNAINI SE, M.Ak

Telepon kantor

(031)5947953

Telepon selular (HP)

081388694563

Email kontak Person

pajakdipendajatim@yahoo.co.id

1. Apa masalah yang melatarbelakangi munculnya inovasi ini?

Semakin bertambahnya jumlah penduduk, meningkatnya tingkat kesejahteraan dan semakin berkembangnya pembangunan daerah, maka permintaan perbaikan pelayanan publik akan selalu meningkat baik dari segi kualitas ataupun dari segi kuantitasnya, seiring dengan hal tersebut masih banyak kelemahan-kelemahan yang ditemukan dalam sistem pemberian pelayanan kepada masyarakat, maka perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan sangat diperlukan, hal ini disesuaikan dengan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang di dalamnya terkandung azas : kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan / tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu dan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan

Kantor Bersama Samsat Jombang merupakan salah satu tempat layanan publik untuk pembayaran PKB dan BBNKB yang berada di bawah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Jombang yang salah satu tugasnya adalah melaksanakan sebagian tugas Dinas Pendapatan di bidang pemungutan pendapatan daerah sedangkan salah satu fungsinya yaitu pelaksanaan kegiatan teknis operasional pemungutan Pendapatan Asli Daerah. Wilayah kerja operasional Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Jombang meliputi wilayah Kabupaten Jombang dengan luas wilayah 1.159,50 Km² yang terdiri dari 21 kecamatan, 306 desa dengan batas wilayah :

- Sebelah utara Kabupaten Lamongan
- Sebelah selatan Kabupaten Kediri dan Malang
- Sebelah barat Kabupaten Nganjuk
- Sebelah timur Kabupaten Mojokerto

Dengan luas wilayah yang tersebut di atas, titik-titik layanan Kantor Bersama Samsat Jombang antara lain :

1. Samsat Induk yang berada di Kecamatan Jogoroto bisa menjangkau wilayah kecamatan Jombang, Mojoagung, Mojowarno, Diwek, Peterongan, Sumobito
2. Samsat Payment Point UPT di Jalan Gus Dur 149 yang terletak di pusat kota Jombang bisa menjangkau wilayah Barat: kecamatan Megaluh, Perak, Tembelang, Peterongan
3. Samsat Ngoro Bank Jatim berada di wilayah selatan Jombang, yang bisa menjangkau wilayah kecamatan Bareng, Gudo, Wonosalam, Mojowarno, Diwek
4. Selain itu ada 2 (dua) Samsat Keliling yang sifatnya nomaden sesuai dengan jadwal yang ditentukan berdasarkan keramaian di beberapa kecamatan

Berdasarkan data perkembangan obyek kendaraan bermotor sampai dengan 31 Desember 2015 di Kantor Bersama Samsat Jombang sebanyak 530.491 obyek, dengan tingkat kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak sebesar 87% dari jumlah obyek yang ada, 13% merupakan jumlah obyek yang tidak melakukan pengesahan/ Registrasi / membayar pajak Kendaraan Bermotor.

Memperhatikan analisa di atas maka identifikasi persoalan adalah sebagai berikut :

1. Luas wilayah Jombang 1.159,50 Km², belum semuanya tersentuh kantor pelayanan dengan jarak tempuh kurang lebih 70 km (kecamatan Ngusikan - Wilayah bagian Utara Jombang) sehingga ada rasa keengganan masyarakat untuk membayar pajak dengan alasan jarak tempuh yang jauh;
2. Masyarakat di wilayah Jombang sebagian besar bermata pencaharian sebagai karyawan, petani dan berdagang, sehingga memiliki waktu luang yang terbatas untuk membayar Pajak Kendaraan

Bermotor akhirnya masyarakat menjadi enggan untuk membayar;

3. Data obyek sampai dengan bulan 31 Desember 2015 sebesar 530.491 obyek

Berdasarkan uraian tersebut di atas, menjadi tantangan, dorongan dan semangat dalam melakukan pengembangan layanan (inovasi kreasi) oleh Kantor Bersama Samsat Jombang untuk menciptakan suatu pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat, khususnya untuk wilayah pedesaan yang jauh dari tempat layanan Samsat yang notabene berada di kecamatan-kecamatan Jombang.

2. Siapa inisiator inovasi ini dan bagaimana inovasi berhasil memecahkan masalah yang dihadapi?

Dari berbagai identifikasi masalah, adanya komitmen antara pimpinan dan karyawan (staf) Kantor Bersama Samsat Jombang untuk membuat pengembangan layanan yang diinginkan oleh masyarakat, pengembangan pelayanan menjadi faktor penting untuk meningkatkan kinerja pelayanan, dengan pengembangan ini dimaksudkan agar Wajib Pajak yang tinggal di daerah pinggiran ataupun yang jauh dari layanan tidak perlu jauh-jauh datang ke Kantor Bersama Samsat Jombang. Bentuk layanan ini juga memudahkan pelayanan kepada pengguna Jasa Layanan (Wajib Pajak) terutama yang memiliki tingkat kesibukan yang tinggi, sehingga tidak dapat datang mengurus ke Kantor Samsat Jombang terutama di wilayah pedesaan, maka dengan adanya Layanan Samsat Unggulan ini Wajib Pajak akan sangat terbantu mempersingkat waktu, efektif, efisien baik dari segi waktu, tenaga maupun biaya dalam pengurusan pengesahan STNK, pembayaran Pajak dan SWDKLLJ.

Inovasi ini merupakan layanan responsive yang didasari oleh keinginan masyarakat (citizen Culture), yang didasari hasil Survey Pendahuluan, pelaksanaan survey pendahuluan ini bertujuan untuk mengetahui "keinginan masyarakat terhadap model pelayanan yang diinginkan oleh seluruh masyarakat yang bedomisili di wilayah pedesaan". Sebagai langkah awal melakukan inovasi layanan ini, Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Jombang beserta Jajaran Satlantas Jombang melakukan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Penyebaran Kuesioner melalui pendekatan personal antara pelaksana layanan dengan Masyarakat. Para Petugas Layanan ini melakukan "Gropyokan Ke masyarakat dengan cara Door To Door (khususnya daerah yang belum terjangkau oleh layanan Samsat) untuk mengetahui alasan masyarakat tidak membayar pajak tepat pada waktunya :

- Memberikan surat tagihan pajak bagi wajib pajak yang terlambat membayar;
- Menanyakan status keberadaan Kendaraan yang dimiliki (yang terlambat membayar), apakah kendaraan tersebut masih dimiliki atau sudah dipindahtangankan
- Memberikan Kuesioner kepada masyarakat, "Model pelayanan yang cocok untuk masyarakat Jombang"
- Memberikan Contact Person setiap petugas untuk mempermudah komunikasi antara petugas dan Wajib Pajak dan call center kepada wajib pajak;

2. Menganalisa hasil kuesioner

• Dari 150 kuesioner (yang telah dilakukan pada bulan Desember 2015) yang dibagikan kepada masyarakat diperoleh hasil bahwa masyarakat yang mengalami keterlambatan membayar pajak karena:

1. Jarak tempuh antara rumah dan tempat layanan
2. Keterbatasan waktu
3. Lupa jatuh tempo pembayaran
4. Kendaraan dan/atau pemilik digunakan di luar kota
5. Keterbatasan finansial

• Sehubungan dengan hasil terbanyak dari kuesioner masyarakat pada point a, maka kami Jajaran Kantor Bersama Samsat sepakat untuk mengembangkan model Layanan " Samsat Jujuk Desa (SAMSAT JUDES)".

• Samsat JUDES adalah Samsat Jujuk Desa, petugas dengan mengendarai Sepeda Motor melakukan pelayanan di desa-desa sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

3. Langkah Edukasi yang diberikan kepada masyarakat

- Memberikan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya membayar pajak dan membayar Pajak sangat mudah, pada saat pelaksanaan penagihan pajak secara gropyokan;
- Sosialisasi dengan menggunakan sepeda motor yang dilengkapi dengan alat pengeras suara sebagai media pengenalan Samsat JUDES
- Memberikan Pelayanan titip – antar, dari pendekatan secara personal kepada masyarakat (Wajib Pajak), ada rasa trust dari masyarakat dan berkeinginan membayar pajak hanya saja mereka tidak

punya waktu melakukan pembayaran Pajak Kendaraan mereka, selain itu jarak kantor pelayanan yang jauh;

- Setelah dilakukan pembayaran PKB dan pengesahan STNK, petugas langsung mengembalikan STNK, tanda bukti pelunasan pembayaran pajak dan identitas ke wajib pajak tanpa dipungut biaya pelayanan.

Sasaran Utama dari pengguna layanan ini adalah seluruh masyarakat (Wajib pajak) yang akan membayar pajak kendaraan bermotornya dikarenakan keterbatasan waktu, jarak domisili maupun tempat kerja / usaha untuk membayar ke KB Samsat induk atau layanan unggulan KB Samsat Jombang lainnya. Khusus Wajib Pajak Yang berdomisili di pedesaan menjadi prioritas Kantor Bersama Samsat dalam mengimplementasikan inovasi ini.

3. Apa saja aspek kreatif dan inovatif dari inovasi ini?

Aspek Kreatif :

Sejalan dengan pertumbuhan ekonomi pedesaan yang menyebabkan data kepemilikan kendaraan di pedesaan meningkat, maka diperlukan suatu layanan yang mewadahi untuk Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan Pengesahan STNK tahunan maka SAMSAT JUDES menjawab tantangan tersebut dengan membuka layanan di pedesaan yang secara geografis jauh dari Layanan Unggulan SAMSAT JATIM sehingga Pelayanan Pembayaran Pajak dan Pengesahan STNK Tahunan dapat dijangkau oleh masyarakat pedesaan.

4. Bagaimana inovasi ini dilaksanakan?

1. Strategi Pelaksanaan inovasi layanan Samsat Jujuk Desa adalah sebagai berikut :

- Kepala Seksi Pembayaran dan Penagihan Melakukan Pembagian Team, setiap Minggu dua kali melakukan Penagihan Pajak melakukan Dinas Luar secara door to door dengan pola gropyokan;
- Seksi Pendataan dan Penetapan menyiapkan data tunggakan dengan menerbitkan Surat Perpajakan kemudian dibagikan kepada masing-masing team sesuai yang telah ditetapkan;
- Sosialisasi dan Himbauan membayar Pajak

Pelaksanaan kegiatan Dinas Luar yang dilakukan secara door to door, petugas melakukan sosialisasi pentingnya membayar pajak Kendaraan Bermotor untuk pelaksanaan pembangunan Daerah, selain itu juga karyawan menyampaikan brosur pelayanan dengan menggunakan sepeda motor yang dimodifikasi;

- Layanan Titip antar

Dari hasil penyampaian Surat perpajakan dan penyampaian kuesioner kepada masyarakat (Wajib Pajak), keinginan masyarakat terhadap layanan samsat adalah adanya tempat layanan yang lebih dekat khususnya di daerah pedesaan, sebagai langkah awal pelaksanaan layanan yang mendekatkan diri kepada masyarakat :

a. Pelayanan titip antar, bagi masyarakat yang tidak memiliki waktu luang untuk membayar pajak tapi ada keinginan masyarakat membayar pajak, maka masyarakat bisa menggunakan layanan jemput antar, hal ini dilakukan karena ada rasa percaya (Trust) masyarakat kepada petugas Dinas Luas. Pelaksanaannya, petugas Dinas Luar mendatangi rumah Wajib Pajak sesuai dengan Surat Perpajakan yang sudah dicetak;

b. Pada tahun 2015 bulan Nopember Samsat Jujuk Desa ini sudah mulai beroperasi pada 1 (satu) desa di satu Kecamatan

c. Menempatkan Samsat Unggulan pada tahun 2016 "Samsat Jujuk Desa" dilakukan di 2 (dua) tempat Balai desa pada satu kecamatan dengan jam yang berbeda sesuai dengan jadwal pelayanan yang disesuaikan dengan harapan masyarakat "tempat layanan yang dekat" dan dengan jadwal seminggu 4 (empat) kali dengan 8 (delapan) desa;

d. Untuk langkah selanjutnya apabila layanan ini diminati oleh masyarakat, maka rencana ke depan Kantor Bersama Samsat Jombang akan membuat Layanan Samsat Jujuk Desa setiap harinya di desa-desa yang di lalui oleh petugas Samsat Jujuk Desa dengan memakai Sepeda Motor sehingga bisa menjangkau Masyarakat Desa, dengan biaya yang lebih murah.

e. Layanan Samsat Jujuk Desa ini bisa juga melayani Wajib Pajak yang menginginkan pelayanan dengan cara pesanan melalui Call Center (layanan responsif) yang dilakukan secara kolektif.

2. Dalam pelaksanaan Layanan Samsat Jujuk Desa menggunakan Sepeda Motor secara realita tidak dapat serta merta berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan dari 3 (tiga) instansi, banyak sekali faktor penghambat dalam pelaksanaan di lapangan baik dari faktor internal maupun dari faktor eksternal. Namun hal ini merupakan tantangan tersendiri bagi Kantor Bersama Samsat untuk terus berkomitmen meningkatkan mutu Layanan Samsat Unggulan. Selain strategi di atas, Kantor Bersama Samsat Jombang melakukan Strategi proses pengorganisasian, antara lain

a. Penyederhanaan Persyaratan Pelayanan

Melaksanakan Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 tahun 2012 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, persyaratan pengesahan STNK tiap tahun, Wajib Pajak cukup membawa STNK dan identitas Jati diri tanpa harus difoto copy

b. Peningkatan Mekanisme dan Prosedur Pelayanan

Mekanisme Pelayanan Pembayaran Pajak, SWDKLLJ dan pengesahan STNK pada Layanan Samsat Unggulan ini sama dengan layanan di kantor Samsat induk, namun pada Layanan ini hanya pada pembayaran Pajak atau pengesahan tahunan, sedangkan prosedur pelayanan pada layanan ini hanya terdiri dari 2 (dua) loket yaitu loket pendaftaran dan loket pembayaran;

c. Lokasi pelayanan, Sangat Menjangkau Masyarakat

Lokasi pelayanan juga menjadi hal yang sangat menentukan dalam keberhasilan pelayanan. Lokasi-lokasi pelayanan ini sudah disurvei dan dikaji terlebih dahulu sebelum ditetapkan sebagai Layanan Samsat Jujuk Desa. Hasil survey dengan mempertimbangkan jumlah obyek (kepadatan penduduk), tingkat keramaian (tidak berada di kawasan yang sepi), tempatnya dapat menjangkau Wajib Pajak yang tempat tinggalnya berada di daerah-daerah yang jauh dari Kantor Samsat Induk (jarak Jangkauan).

5. Siapa saja pemangku kepentingan yang terlibat dalam pelaksanaan?

pelaksanaannya Inovasi SAMSAT JUJUG DESA "JUDES" terdiri dari 3 instansi yang melakukan rapat Tim Teknis KB. SAMSAT dan ditindaklanjuti dalam Rapat Tim Pembina SAMSAT Provinsi Jawa Timur yang terdiri dari :

- Kepolisian dalam hal ini satuan lalulintas pada Polres Jombang;
- Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur yaitu UPT di Jombang;
- Jasa Raharja Perwakilan Jombang.

6. Sumber daya apa saja yang digunakan untuk melaksanakan inovasi ini dan bagaimana sumber daya itu dimobilisasi?

Sumber Daya Aparatur Pelaksanaan Layanan ini adalah para Karyawan dan karyawan Unit Pelaksana Teknis Daerah Provinsi Jawa Timur Jombang, baik dari sisi Perancangan, Pembangunan Sistem Administrasi, Sosialisasi pada Masyarakat. Pengorganisasian pembangunan metode tersebut dilakukan sebagai berikut:

- Pada tingkat kebijakan dilakukan oleh Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Jombang dan Kasatlantas Polres Jombang;
- Pada tingkat implementasi dilakukan oleh seluruh karyawan – karyawan Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Jombang.

7. Apa saja output/keluaran yang dihasilkan oleh inovasi ini?

1. Efesien waktu dan Biaya bagi wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor, masyarakat tidak perlu lagi ke samsat induk atau Samsat Layanan Unggulan namun petugas yang akan mendatangi masyarakat pedesaan;
2. Mendorong wajib Pajak untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor tepat waktu;
3. Pencairan Piutang Pajak Kendaraan Bermotor pada bulan Desember 2015 sejak dilaksanakan Samsat Unggulan Jujuk Desa di sekitar kecamatan penempatan Samsat Jujuk Desa (Kecamatan Megaluh, Kecamatan Mojoagung, Kecamatan Bareng, Kecamatan Kabuh dan Kecamatan Tembelang) sebesar 610 obyek dengan potensi Rp. 148.424.750 yang rata-rata merupakan kendaraan Roda 2 (dua);
4. Mendekatkan sistem layanan Publik dengan masyarakatnya;
5. Berdasarkan 100 Kuesioner, Kepuasan Masyarakat terhadap pelaksanaan Samsat Jujuk Desa adalah sebagian besar masyarakat (wajib pajak) merespon "Baik" kegiatan Samsat Jujuk Desa

8. Sistem apa yang diterapkan untuk memantau kemajuan dan mengevaluasi kegiatan dalam inovasi ini?

- a. Membagikan Kuesioner Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di tempat pelayanan Samsat Jujuk Desa;
- b. Respon Masyarakat pada saat pelaksanaan Samsat Jujuk Desa di kecamatan – kecamatan (sebagai pilot project) sangat baik.

9. Apa saja kendala utama yang dihadapi dalam pelaksanaan inovasi dan bagaimana kendala tersebut diatasi?

1. Secara Internal
 - Terbatasnya jumlah Sumber Daya Aparatur pelaksana Layanan;
2. Secara eksternal

- Pelaksanaan pendekatan secara door to door kurang maksimal, hal ini disebabkan karena mayoritas petugas dinas luar sulit menemui masyarakat (wajib Pajak) secara langsung, untuk itu petugas dinas luar perlu mendatangi ulang secara intensif kepada wajib pajak untuk mengenalkan layanan samsat jujuk desa.
- Samsat JUDES tergantung pada “Modem” sehingga Frekuensi Internet memegang peranan penting.

10. Apa saja manfaat utama yang dihasilkan dari inovasi ini?

1. Nilai Good Governance

Tujuan utama Layanan Samsat JUDES adalah meningkatkan kualitas pelayanan Kantor bersama Samsat Jombang kepada Masyarakat, berhasil tidaknya suatu layanan masyarakat dapat dilihat dari manfaat yang dihasilkan dan yang diperoleh oleh masyarakat terhadap layanan itu, banyak pembelajaran yang bisa diambil dari pelaksanaan Layanan Samsat Jujuk Desa, diantaranya :

- Transparansi tercipta di Kantor Bersama Samsat Jombang, karena setiap instansi (aparatur) yang ada di Kantor Bersama Samsat Jombang mau bersikap dan berperilaku terbuka di tempat kerja terutama terhadap ide-ide kreatif yang diajukan untuk kelangsungan peningkatan pelayanan pada Kantor Bersama Samsat Jombang.
- Kejujuran tercipta karena transparansi sudah mulai dilakukan sehingga tidak ada hal yang perlu disembunyikan oleh ke-3 (tiga) instansi yang terkait, di Kantor Bersama Samsat Jombang
- Keterbukaan antar 3 (tiga) instansi dengan masyarakat cukup baik, walaupun banyak persepsi yang berbeda dalam menyikapi peningkatan pelayanan, namun hal ini bisa diatasi dengan adanya musyawarah (koordinasi), saling pengertian, menghormati dan menghargai pendapat orang lain
- Partisipasi, antar instansi yang bergabung dalam Kantor Bersama Samsat Jombang yang mengilhami untuk mewujudkan peningkatan layanan Samsat dan memberikan ruang kepada anggota yang terlibat sehingga memungkinkan adanya pembagian peran dan tugas antara instansi Samsat, sehingga Implementasi di lapangan dapat terwujud secara bertahap akan terlaksana.
- Dari hal di atas, pembelajaran yang paling berharga adalah adanya Komitmen yang kuat dari semua anggota Kantor Bersama Samsat Jombang dalam mewujudkan pelayanan Publik yang bersih, mengedepankan unsur efektif efisien dan ekonomis dalam memberikan layanan prima kepada masyarakat (Wajib Pajak)

2. Aspek berkelanjutan terhadap pelayanan samsat Jujuk Desa

- Perlu dilanjutkan dan diperluas tempat layanan dan di tempat-tempat strategis lainnya di Kabupaten Jombang. Untuk langkah selanjutnya dari layanan samsat JUDES ini direncanakan selain dilakukan secara terjadwal juga akan melayani secara Responsif (pesanan), dengan tujuan untuk pendekatan persuasif pelayanan masyarakat.
- Dengan semakin meningkatnya jumlah pengguna Layanan Samsat Jujuk Desa maka Kantor Bersama Samsat Jombang akan menambah armada pelaksanaan Samsat Jujuk Desa dan diharapkan pelayanan Samsat JUDES terus meningkat tidak hanya melayani pengesahan 1 (satu) tahunan tetapi juga bisa melaksanakan Cek Fisik;
- Pelayanan ini bisa direplikasi oleh unit layanan publik lainnya, hanya dengan tekad dan itikad yang baik layanan ini akan menyentuh pada masyarakat atau dengan kata lain Metode ini bisa diterapkan di tempat lain, karena dalam metode ini, hal yang paling mendasar adalah komitmen yang kuat dari para pelaksana pelayanan Publik bagaimana cara meningkatkan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat;
- Upaya peningkatan pelayanan pada Kantor Bersama Samsat Jombang di antaranya Samsat JUDES dilakukan dengan cara menyederhanakan syarat untuk mendapatkan pelayanan dan meningkatkan mekanisme dan prosedur pelayanan, hal tersebut sesuai dengan KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 bahwa dalam standar pelayanan publik, prosedur dan syarat pelayanan tidak boleh berbelit-belit dan harus bertujuan untuk mempermudah layanan. Layanan Samsat JUDES berhasil mencapai tujuan baik dari segi kemudahan dan efisiensi, waktu, tenaga Wajib Pajak, daripada Wajib pajak harus datang ke samsat induk atau Samsat Unggulan Lainnya.
- Dengan meningkatnya jumlah Wajib Pajak yang menggunakan layanan Samsat JUDES yang merupakan salah satu alternatif layanan unggulan di Kantor Bersama Samsat Jombang maka Layanan ini mempunyai aspek berkelanjutan dan perlu di tingkatkan di tempat strategis (perkantoran / pabrik) lainnya dalam rangka meningkatkan pelayanan dan mendekatkan layanan kepada masyarakat, selain itu dengan semakin banyak layanan samsat yang mendekatkan diri dengan masyarakat maka jumlah antrian Wajib Pajak di Samsat Induk tidak terlalu panjang.
- Dari beberapa penjabaran di atas, pelayanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat akan selalu diminati oleh masyarakat (wajib Pajak), karena harapan masyarakat menjadi kenyataan, dan selanjutnya zero complain akan tercapai.

11. Apa bedanya sebelum dan sesudah inovasi?

Dengan adanya Inovasi SAMSAT JUDES tingkat kepatuhan pembayaran pajak di daerah yang tidak terjangkau oleh Layanan Unggulan Seperti SAMSAT KELILING dan PAYMENT POINT menunjukkan peningkatan dan masyarakat di daerah pedesaan sangat terbantu dengan ada Layanan Inovasi ini dikarenakan masyarakat dapat melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor secara langsung kepada petugas yang melakukan pelayanan jujur desa sesuai dengan jadwal yang telah diketahui oleh masyarakat melalui sosialisasi pada Perangkat Desa di Kabupaten Jombang.

12. Apa saja pembelajaran yang dapat dipetik dari penerapan inovasi ini?

1. Transparansi tercipta di Kantor Bersama Samsat Jombang, karena setiap instansi (aparatur) yang ada di Kantor Bersama Samsat Jombang mau bersikap dan berperilaku terbuka di tempat kerja terutama terhadap ide-ide kreatif yang diajukan untuk kelangsungan peningkatan pelayanan pada Kantor Bersama Samsat Jombang.
2. Kejujuran tercipta karena transparansi sudah mulai dilakukan sehingga tidak ada hal yang perlu disembunyikan oleh ke-3 (tiga) instansi yang terkait, di Kantor Bersama Samsat Jombang
3. Keterbukaan antar 3 (tiga) instansi dengan masyarakat cukup baik, walaupun banyak persepsi yang berbeda dalam menyikapi peningkatan pelayanan, namun hal ini bisa diatasi dengan adanya musyawarah (koordinasi), saling pengertian, menghormati dan menghargai pendapat orang lain
4. Partisipasi, antar instansi yang bergabung dalam Kantor Bersama Samsat Jombang yang mengilhami untuk mewujudkan peningkatan layanan Samsat dan memberikan ruang kepada anggota yang terlibat sehingga memungkinkan adanya pembagian peran dan tugas antara instansi Samsat, sehingga Implementasi di lapangan dapat terwujud secara bertahap akan terlaksana.
5. Dari hal di atas, pembelajaran yang paling berharga adalah adanya Komitmen yang kuat dari semua anggota Kantor Bersama Samsat Jombang dalam mewujudkan pelayanan Publik yang bersih, mengedepankan unsur efektif efisien dan ekonomis dalam memberikan layanan prima kepada masyarakat (Wajib Pajak)

13. Apakah inovasi ini berkelanjutan dan sedang atau sudah direplikasi di tempat lain?

Pelayanan ini bisa direplikasi oleh unit layanan publik lainnya, hanya dengan tekad dan itikad yang baik layanan ini akan menyentuh pada masyarakat atau dengan kata lain Metode ini bisa diterapkan di tempat lain, karena dalam metode ini, hal yang paling mendasar adalah komitmen yang kuat dari para pelaksana pelayanan Publik bagaimana cara meningkatkan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat;