

RINGKASAN

Pemerintah Provinsi Jawa Timur menerapkan kebijakan *zero growth recruitment* yang mengakibatkan dalam kurun waktu 5 tahun Aparatur Sipil Negara di KB SAMSAT Jawa Timur berkurang hampir 40%. Jika hanya berpikir secara konvensional maka SDM yang tersisa untuk melayani pembayaran PKB di KB Samsat Jawa Timur akan membutuhkan waktu lama. Oleh karena itu Tim Pembina Samsat Provinsi Jawa Timur melalui KB. Samsat melakukan perbaikan dan inovasi layanan publik untuk mengatasi permasalahan dari keluhan masyarakat diantaranya masih melakukan pembayaran secara tunai, pelayanan masih harus dilakukan secara tatap muka dengan petugas, terbatasnya waktu dan tempat pelayanan. Untuk mengatasi masalah tersebut diatas, agar masyarakat wajib pajak dapat melakukan resident ranmor serta pembayaran PNPB, PKB dan SWDKLLJ secara bersamaan dalam satu waktu, tanpa bertatap muka dengan petugas dan pembayaran dapat dilakukan secara NON-TUNAI, maka KB. Samsat Jawa Timur meluncurkan E-Samsat Jatim, ATM Samsat Jatim, dan pengembangan sistem pembayaran melalui jaringan Internet dan Mobile Banking melalui mesin EDC serta e-channel Bank lainnya pada KB Samsat Jatim. "Layanan Nona Saja" adalah salah satu upaya perubahan berkelanjutan penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang berpengaruh besar dalam mendorong pemerintahan yang berbasis kolaboratif dalam era informasi dimana proses resident ranmor, penetapan dan pembayaran PNPB, PKB serta SWDKLLJ dilakukan dalam berbagai channelling layanan yang memenuhi aspek interaksi, proses layanan, waktu dan biaya. Selain itu "Layanan Nona Saja" memberikan banyak manfaat utama kepada masyarakat sebagai wajib pajak kendaraan bermotor yaitu merubah pandangan masyarakat terhadap aspek pelayanan oleh pemerintah yang mana tadinya masyarakat mempunyai pandangan bahwa pelayanan pemerintah kurang transparan, berbelit – belit, lama dan kurang baik dalam melayani, menjadi lebih cepat, lebih mudah dan lebih baik. Pengembangan inovasi Layanan Non Tunai juga sebagai upaya perubahan berkelanjutan penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang selaras dengan pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan diantaranya Inovasi dan Infrastruktur, Pembangunan Berkelanjutan, dan Revitalisasi Kemitraan Global.

PROPOSAL
KOMPETISI INOVASI PELAYANAN PUBLIK (KOVABLIK) TAHUN 2018
dengan judul
"LAYANAN NONA SAJA"
(LAYANAN NON-TUNAI SAMSAT JATIM)
Tagline
"Cepat, Mudah, Aman, Terpercaya"

A. ANALISIS MASALAH

Presiden Joko Widodo dalam Rapat Kerja Nasional (Rakernas) Akuntansi dan Pelaporan Keuangan Pemerintah Tahun 2017 di Istana Negara, tanggal 14 September 2017 di Jakarta, Presiden mendorong jajarannya untuk mulai beralih menggunakan transaksi [NON-TUNAI](#) dalam proses keuangan. Dalam persaingan global yang menuntut perbaikan dan kecepatan, penggunaan transaksi dimaksud dinilai dapat membantu. (<https://www.suara.com/bisnis/2017/09/14/222628/jokowi-minta-penggunaan-transaksi-non-tunai-digenjot>). Sehingga Jawa Timur terdorong untuk melaksanakan pembayaran NON-TUNAI pada pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor pada KB. Samsat Jawa Timur secara bertahap dan berkesinambungan.

Provinsi Jawa Timur terletak di bagian timur Pulau Jawa dengan luas wilayah sebesar 47.922 km² dengan jumlah penduduk 37.476.757 jiwa yang terdiri dari 29 [kabupaten](#), dan 9 [kota](#). Kondisi demografi sangat beragam dengan mayoritas penduduk adalah [Suku Jawa](#), diikuti oleh [Suku Madura](#), [Suku Osing](#) dan [Suku Tengger](#) serta para pendatang antara lain etnis [Tionghoa](#) dan [Arab](#). Sejak tahun 2010 Pendapatan Asli Daerah (PAD) Provinsi Jawa Timur selalu mengalami peningkatan dan pada tahun 2016 Pajak Daerah memberikan sumbangsih sebesar 81,6% terhadap PAD. Dari prosentase tersebut Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) memberikan kontribusi sebesar 36,25%.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) memberikan kewenangan kepada Pemerintah Provinsi. Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor, bahwa penyelenggaraan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, pembayaran

Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dilakukan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam Kantor Bersama Samsat (KB Samsat). Proses Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor (Regident Ranmor) dan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) dilaksanakan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) sedangkan untuk pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) dilaksanakan oleh Pemerintah Provinsi dan penerimaan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (SWDKLLJ) dilaksanakan oleh PT. Jasa Raharja (JR). Sehingga diperlukan sinergitas dan kolaborasi yang solid dari tiga instansi yang memiliki karakteristik dan tanggung jawab berbeda untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

Jumlah kendaraan bermotor di Provinsi Jawa Timur sampai dengan tahun 2017 sebanyak 18.204.338 obyek dengan potensi PKB sebesar Rp 5.889.902.148.435,- yang mengalami pertumbuhan sebesar 10% setiap tahunnya. Sementara itu Pemerintah Provinsi Jawa Timur menerapkan kebijakan *zero growth recruitment* yang mengakibatkan dalam kurun waktu 5 tahun, Aparatur Sipil Negara di KB SAMSAT Jawa Timur berkurang hampir 40%. Jika hanya berpikir secara konvensional maka SDM yang tersisa untuk melayani pembayaran PKB di KB Samsat Jawa Timur akan membutuhkan waktu lama.

Secara umum pelayanan Regident Ranmor, pembayaran PNBP, PKB serta SWDKLLJ pada KB Samsat Jawa Timur, sebelumnya masih dijumpai keluhan dari masyarakat sebagai berikut :

1. Masih melakukan pembayaran secara tunai;
2. Masih terdapat mal administrasi;
3. Wajib pajak harus menunjukkan dokumen kelengkapan secara fisik;
4. Pelayanan masih harus dilakukan secara tatap muka dengan petugas;
5. Membutuhkan sarana dan prasarana dengan biaya yang tidak sedikit;
6. Terbatasnya waktu dan tempat pelayanan;
7. Memungkinkannya adanya praktik percaloan.

Oleh karena itu Tim Pembina Samsat Provinsi Jawa Timur melalui KB. Samsat melakukan perbaikan dan inovasi layanan publik untuk mengatasi permasalahan tersebut.

B. PENDEKATAN STRATEGIS

Tim Pembina Samsat Jawa Timur selaku pihak yang bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan pada KB. Samsat di Provinsi Jawa Timur berwenang untuk memutuskan kebijakan yang tepat dalam meningkatkan tingkat kepedulian dan keterbukaan pemerintah terhadap tuntutan reformasi birokrasi dari masyarakat khususnya Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Tim Pembina Samsat Jawa Timur terdiri atas unsur dari Pemerintah Provinsi Jawa Timur (Pemprov Jatim) yang di dalam pelaksanaan hariannya didelegasikan kepada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur (Bapenda Jatim), Kepolisian Daerah Provinsi Jawa Timur (Polda Jatim) selaku perwakilan dari POLRI di Provinsi Jawa Timur dan PT. Jasa Raharja Cabang Jawa Timur (JR Jatim) selaku perwakilan dari JR Pusat. Pada setiap semester Tim Pembina Samsat Jawa Timur melakukan Rapat koordinasi dan konsolidasi untuk membahas penyelesaian permasalahan serta pengembangan pelayanan atau inovasi pelayanan pada KB Samsat Jawa Timur.

Pada awal tahun 2004, Tim Pembina Samsat Jawa Timur telah mengeluarkan gagasan program pengembangan sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang berbasis Teknologi Informasi (TI) secara berkelanjutan pada KB Samsat Jawa Timur atau yang disebut Program Inovasi "LAYANAN NONA SAJA". Program tersebut adalah sebuah program yang dikembangkan berdasarkan harapan dari masyarakat wajib pajak kendaraan bermotor untuk mempersingkat jarak dan waktu serta meminimalisasi tatap muka dan transaksi tunai dalam melakukan *Regident Ranmor* serta pembayaran PKB dan SWDKLLJ dengan menyesuaikan aspek demografis, geografis dan etnologis wilayah Provinsi Jawa Timur. Gagasan program inovasi "LAYANAN NONA SAJA" didasari telah dilaksanakannya komputerasi pada KB. Samsat Jawa Timur sejak tahun

1990, yang memberikan dampak pelaksanaan pelayanan pada KB Samsat Jawa Timur menjadi lebih cepat dan mudah.

Pada tahun 2004 KB. Samsat Jawa Timur mengembangkan pelayanan secara online dengan nama layanan "Samsat Link", diawali dengan perubahan database dari *xbase* ke *oracle* dan *front engine* dari *clipper* ke *delphi*. dampak dari perubahan database dimaksud akan memudahkan pelayanan online dan multiuser serta multitasking. Samsat Link membuat masyarakat yang mendaftarkan kendaraan bermotornya di KB. Samsat Jawa Timur dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada KB. Samsat manapun di seluruh Jawa Timur tanpa dibatasi oleh tempat kendaraan bermotor tersebut terdaftar, sehingga dapat memperpendek jarak dan waktu.

Seiring dengan perkembangan masyarakat wajib pajak yang semakin memiliki mobilitas tinggi, maka pada tahun 2011 KB. Samsat Jawa Timur meluncurkan inovasi pelayanan unggulan "e-Samsat Jatim" dengan tagline "Layanan Tanpa Batas Jarak, Ruang dan Waktu" yang merupakan layanan KB. Samsat pertama di Republik Indonesia yang berbasis internet dan beroperasi selama 24 jam nonstop. Dengan layanan "e-Samsat Jatim" ini masyarakat wajib pajak dapat melakukan pembayaran PNPB, PKB dan SWDKLLJ tanpa harus bertatap muka dengan petugas dan dapat melakukan pembayaran secara NON-TUNAI melalui Internet Banking, SMS Banking, ATM Bank dan pembayaran melalui teller Bank terdekat.

Untuk mengatasi masalah tersebut diatas, agar masyarakat wajib pajak dapat melakukan regident ranmor serta pembayaran PNPB, PKB dan SWDKLLJ secara bersamaan dalam satu waktu, tanpa bertatap muka dengan petugas dan pembayaran dapat dilakukan secara NON-TUNAI, maka pada tahun 2014 KB. Samsat Jawa Timur meluncurkan "ATM Samsat Jatim". ATM Samsat Jatim atau "Anjungan Transaksi Mesin Samsat Jatim" melayani masyarakat wajib pajak dalam melakukan pembayaran PKB dan SWDKLLJ serta Regident Ranmor yaitu Penelitian ulang dan Pengesahan STNK dalam satu mesin. Sejak bulan November 2016 adanya pengembangan sistem pembayaran melalui jaringan

Internet dan Mobile Banking melalui mesin EDC dan e-channel Bank lainnya pada KB Samsat Jatim, sehingga dapat:

1. Melakukan pembayaran dengan uang NON-TUNAI sehingga Wajib Pajak menjadi lebih aman;
2. Mengurangi mal administrasi dan alur birokrasi;
3. Akurasi pembayaran dan pelaporan;
4. Menghilangkan persyaratan pada saat Penelitian Ulang Kendaraan Bermotor Setiap Tahun yang berupa dokumen fisik;
5. Mengurangi praktek percaloan;
6. Menghilangkan pelayanan secara tatap muka dengan Petugas Pelayanan;
7. Waktu pelayanan pembayaran PKB dan SWDKLLJ serta Regident Ranmor;
8. Menghemat pengadaan sarana dan prasarana pelayanan.

C. PENDEKATAN STRATEGIS (LANJUTAN)

“LAYANAN NONA SAJA” adalah salah satu upaya perubahan berkelanjutan penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang berpengaruh besar dalam mendorong pemerintahan yang berbasis kolaboratif dalam era informasi dimana proses regident ranmor, penetapan dan pembayaran PNBPN, PKB serta SWDKLLJ dilakukan dalam berbagai channelling layanan yang memenuhi aspek - aspek sebagai berikut:

Aspek interaksi

- Proses tatap muka antara petugas dan wajib pajak sehingga meminimalkan potensi KKN;
- Tidak adanya antrian, sehingga mempercepat proses;
- Mengurangi adanya kesempatan percaloan;
- Menciptakan akuntabilitas pelayanan yang baik.

Aspek proses layanan

- Memangkas alur birokrasi dan administrasi pelayanan dengan cara menggabungkan pendaftaran, penetapan dan pembayaran dalam satu proses secara elektronik;
- Memberikan pelayanan yang tidak dibatasi jarak, ruang dan waktu selama 24 jam nonstop;
- Mempercepat proses registrasi dan identifikasi serta pengesahan STNK, pembayaran PNPB, PKB dan SWDKLLJ secara digital.

Aspek waktu

- Sebelum program ini dilakukan, layanan di Samsat membutuhkan waktu lebih dari 1 hari;
- Ada penghematan waktu untuk mendapatkan layanan Regident Ranmor dan pembayaran PNPB, PKB serta SWDKLLJ, melalui "Samsat Drive Thru", "Samsat Payment Point", "Samsat Corner", "Samsat Keliling";
- Pembayaran non tunai melalui mesin EDC membutuhkan waktu layanan dibawah 5 menit.

Aspek biaya

Dengan berbagai pilihan layanan elektronik, secara keseluruhan lebih efisien bagi wajib pajak tanpa biaya transport, fotocopy, parkir, dll.

D. PELAKSANAAN DAN PENERAPAN

Strategi pelaksanaan Program "LAYANAN NONA SAJA" dilakukan sebagai berikut :

1. Perencanaan sistem "LAYANAN NONA SAJA" dilakukan secara bertahap didahului dengan perubahan sistem informasi dan database konvensional ke sistem informasi dan database yang lebih modern yaitu *xbase* ke *oracle* dan *front engine* dari *clipper* ke *delphi*. Dampak dari perubahan database dimaksud akan memudahkan pelayanan online dan multiuser serta multitasking;

2. Perencanaan sistem "LAYANAN NONA SAJA" kemudian diimplementasikan dengan layanan E-Samsat (2011), dilanjutkan dengan ATM Samsat Jatim (2014) dan pembayaran nontunai melalui mesin EDC (2016) dilakukan oleh Tim Pembina Samsat Jatim;
3. Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui " LAYANAN NONA SAJA " terjadi secara *realtime* dan akuntabel dengan perbankan yang dituangkan di dalam *Standart Operation Procedure* (SOP) antara Bapenda Jatim, Ditlantas Polda Jatim, PT. Jasa Raharja(persero) dengan pihak perbankan;
4. Secara legalitas, transaksi " LAYANAN NONA SAJA " diberikan payung hukum yaitu terkait dengan beberapa hal, yaitu:
 - Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2016 tentang Strategi Nasional Keuangan Inklusif;
 - Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2016 tentang Aksi Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Tahun 2016 dan Tahun 2017;
 - Surat Edaran Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 910/1866/SJ tentang Implementasi Transaksi NON-TUNAI Pada Pemerintah Daerah Provinsi;
 - Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 5 Tahun 2016 tentang Tata Cara Penerimaan dan Penyetoran Pajak Daerah Secara Elektronik;
 - Surat Keputusan Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 338 Tahun 2017 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Di Jawa Timur.
 - Pembukaan rekening pembayaran di masing-masing Bank persepsi (Bank yang bekerjasama membuka layanan E-SAMSAT JATIM dan ATM SAMSAT JATIM).
 - MoU antara Samsat Jatim (Polda Jatim, Bapenda Jatim, dan Jasa Raharja) dengan Bank persepsi.
5. Layanan E-Samsat Jatim diresmikan oleh Gubernur Jawa Timur pada bulan Oktober 2011 dan ATM Samsat Jatim pada Bulan Juli 2014;
6. LAYANAN NONA SAJA melalui mesin EDC merupakan inisiatif untuk memberikan pelayanan yang lebih baik guna memenuhi harapan masyarakat.

Beberapa saran dan masukan yang diterima dari masyarakat melalui berbagai media yang disediakan oleh KB Samsat Jawa Timur antara lain :

- Website : www.dipendajatim.go.id
- Publikasi Youtube :
ATM Samsat : <https://www.youtube.com/watch?v=KyW4gq-LmvU>
E- Samsat: <https://www.youtube.com/watch?v=oudrmsHif0I>
- SMS Komplain memungkinkan masyarakat menyampaikan keluhan dan pengaduan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan, serta mengadakan penyimpangan pelayanan yang mungkin ada.
- SMS notifikasi Pajak Kendaraan Bermotor (SMS-Push).
- Media sosial (Facebook, Twitter) memberikan pelayanan informasi interaktif dengan masyarakat.
- Talk Show di Media Massa (Radio/TV Lokal) setiap 3 bulan sekali.
- Penyediaan fasilitas Call Center (031) 5949400.

E. PELAKSANAAN DAN PENERAPAN (LANJUTAN)

Pihak-pihak yang terlibat dalam pembangunan layanan LAYANAN NONA SAJA yaitu:

1. Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur
 - Bidang Pajak Daerah Bapenda Jatim bertindak sebagai penghubung dengan Tim Pembina Samsat.
 - Bidang Pengembangan Teknologi Informasi dan Pelaporan Bapenda Jatim membuat desain, infrastruktur jaringan dan program aplikasi.
2. Biro Hukum Sekretariat Daerah Pemprov Jatim dan Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Pemprov Jatim.
3. Kepolisian Daerah Jawa Timur pada Bidang legalitas dan aturan yang memayunginya.
4. PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur.
5. Pihak Perbankan sebagai Mitra dalam transaksi pembayaran PKB, antara lain Bank Jatim, Bank Mandiri, Bank BRI, Bank BNI, Bukopin, Bank BCA, Bank BTN dan PT.Pos Indonesia.

6. Pihak ke 3 (tiga) lainnya antara lain Perwakilan Gaikindo, Organda, Pemuka Agama, Biro Jasa, Dealer, Tokoh Masyarakat, Leasing, Akademisi dan Mahasiswa serta Media Massa.

F. PELAKSANAAN DAN PENERAPAN (LANJUTAN)

Pembangunan LAYANAN NONA SAJA melibatkan sumber daya sebagai berikut :

1. Sumber daya keuangan yang berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Provinsi Jawa Timur untuk perancangan dan pembangunan sistem, infrastruktur, dan sosialisasi ke masyarakat sebesar Rp 249.100.000,-.
2. Sumber daya manusia yang berasal dari Tim Teknis dan mendapatkan pendidikan secara rutin untuk pengembangan LAYANAN NONA SAJA secara berkelanjutan. Sumber daya teknologi yang digunakan adalah :
 - Bapenda menyediakan database, aplikasi sistem informasi dan jaringan komunikasi data
 - Pihak perbankan membantu dalam hal penyediaan akses sistem dan infrastruktur perbankan dan selain itu juga membantu melakukan sosialisasi ke masyarakat.

Prosedur Layanan Non-Tunai dengan menggunakan kartu debit pada mesin EDC diatur dalam Surat Keputusan Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 338 Tahun 2017 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Di Jawa Timur.

G. PELAKSANAAN DAN PENERAPAN (LANJUTAN)

Keluaran (output) yang berhasil dicapai dengan adanya program "LAYANAN NON-TUNAI" ini adalah :

1. Memberikan paradigma baru kepada masyarakat bahwa membayar pajak itu mudah dan dapat dilakukan kapan saja, dimana saja, tanpa harus ada kendala ruang, jarak dan waktu.

2. Meningkatkan penerimaan pendapatan asli daerah dari sektor pajak kendaraan bermotor karena berkurangnya jumlah wajib pajak yang terlambat membayar pajak kendaraan bermotor.
3. Mengatasi persoalan berkurangnya jumlah pegawai negeri sipil di BAPENDA JATIM. Kekurangan pegawai (PNS) dari tahun ke tahun secara alamiah karena pensiun berkisar sekitar 10%, otomatis diperlukan pergeseran strategi.
4. Merupakan implementasi dari Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 Tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat. Pembayaran melalui Layanan Non-Tunai dilaksanakan oleh wajib pajak sendiri (*self service*), menghasilkan jumlah penetapan pajak yang akurat, tidak ada percaloan dan semua dokumen yang dipersyaratkan telah dipenuhi oleh wajib pajak.
5. Membuat pelayanan pembayaran pajak menjadi lebih efektif dan sederhana karena tidak perlu melampirkan BPKB asli. Wajib Pajak hanya datang ke kantor SAMSAT menunjukkan STNK dan KTP untuk pengesahan STNK.

Secara lebih detail, keberhasilan tersebut ditunjukkan dalam tabel berikut:

Tabel Perolehan LAYANAN NONA SAJA Bulan Januari – Desember 2017

NO	TAHUN 2017	OBYEK	PEMBAYARAN PKB DI LAYANAN NON-TUNAI
1.	JANUARI	135	278.170.300
2.	FEBRUARI	145	322.685.400
3.	MARET	162	498.751.400
4.	APRIL	199	402.222.500
5.	MEI	228	497.855.200
6.	JUNI	239	387.307.900
7.	JULI	257	544.630.950
8.	AGUSTUS	296	572.943.100
9.	SEPTEMBER	319	534.229.600
10.	OKTOBER	353	464.589.100
11.	NOPEMBER	378	574.177.050
12.	DESEMBER	382	656.215.450
JUMLAH		3.093	5.733.777.950

H. PELAKSANAAN DAN PENERAPAN (LANJUTAN)

Evaluasi dilakukan oleh Pihak Internal BAPENDA JATIM melalui evaluasi bulanan yaitu :

1. Evaluasi Mingguan oleh Koordinator UPT BAPENDA JATIM di 6 kota. Setiap Koordinator membawahi 5-6 UPT. Setiap UPT memiliki 1 -2 KB. SAMSAT. Hasil evaluasi ditindak lanjuti bersama dengan mitra kerja.
2. Evaluasi Bulanan oleh Bidang Pajak Daerah BAPENDA JATIM melalui kompilasi laporan yang dikirim oleh seluruh SAMSAT di Jawa Timur. Hasil evaluasi diikuti dengan berbagai kebijakan dan strategi melalui Surat Kepala Dinas.
3. Evaluasi Kinerja triwulanan dilakukan oleh Kepala Badan dan Kepala Bidang dengan melalui kunjungan kerja di setiap kantor UPT Bapenda Jatim yang memerlukan "*motivasi*" khusus dengan dihadiri oleh seluruh pegawai.

Evaluasi dengan Pihak Eksternal :

1. Evaluasi dilakukan secara berkala dengan pihak perbankan untuk melihat jumlah transaksi pembayaran PKB setiap bulannya. Hasil evaluasi berupa rekomendasi program yang dapat dijalankan oleh masing-masing pihak atau dijalankan secara bersama-sama misalnya penambahan metode pembayaran yang sedang disukai (*trend*) oleh Wajib Pajak, Lebih mengintensifkan sosialisasi ke masyarakat tentang kemudahan dan keamanan membayar melalui produk layanan LAYANAN NONA SAJA.
2. Evaluasi kualitas jaringan dari provider dilakukan triwulanan antara Bidang Pengembangan Sistem Informasi dan Pengolahan Data Pendapatan BAPENDA JATIM dengan mitra kerja - provider jaringan data untuk mereview kualitas jaringan di berbagai wilayah KB. SAMSAT. Disamping itu juga ikut memanfaatkan berbagai program dari provider yang melakukan promosi pemakaian internet misalnya gerakan sejuta internet dll.
3. Evaluasi bulanan untuk meningkatkan sinergitas antar lembaga yang lebih solid yakni antara BAPENDA Jatim dengan Pemerintah Kabupaten / Kota. Hasil evaluasi ditindak lanjuti dengan sosialisasi bersama ke kecamatan dan kelurahan di kabupaten / kota.

4. Evaluasi oleh masyarakat secara langsung melalui berbagai channel layanan publik yang dibuka oleh Kantor Bersama SAMSAT antara lain melalui :
 - website, SMS, Media Massa, Media Sosial dan Talk Show, yang dimanfaatkan masyarakat sebagai saluran untuk memberikan masukan, kritik, pengaduan terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Bersama SAMSAT.
 - Call Center : (031) 5949400 memberikan pelayanan informasi dan menerima keluhan penggunaan untuk semua layanan unggulan KB. SAMSAT Jawa Timur.

I. PELAKSANAAN DAN PENERAPAN (LANJUTAN)

Beberapa kendala utama pada LAYANAN NONA SAJA yaitu:

Kendala teknis :

Tidak semua wilayah di Provinsi Jawa Timur terjangkau oleh jaringan internet, terutama di daerah pegunungan dan pedesaan. Untuk menanggulangi masalah ini, maka KB. Samsat Jawa Timur bekerjasama dengan pihak terkait melaksanakan hal-hal sebagai berikut :

- Membuat layanan E-Samsat melalui *channel* PPOB (Payment Point Online Bank) bersama pihak perbankan. PPOB merupakan layanan / loket pembayaran online dengan memanfaatkan fasilitas perbankan yang diselenggarakan oleh perorangan atau badan usaha, sehingga mudah dan banyak ditemui di tengah-tengah pemukiman masyarakat.
- Melakukan kerjasama dengan pihak penyelenggara jaringan internet (provider) untuk mengatasi masalah jaringan internet dengan cara memasang wifi di tempat-tempat yang ramai dikunjungi masyarakat. Masyarakat dapat mengakses wifi tersebut dengan mekanisme yang ditentukan oleh provider, seperti wifi.id yang diselenggarakan oleh PT Telkom.

ATM Samsat Jatim merupakan bentuk layanan yang benar-benar baru di Indonesia, sehingga tidak dapat dilakukan *benchmarking* dengan daerah lain.

Disamping itu mekanisme pembayaran melalui ATM Samsat Jatim tidak dapat dilaksanakan melalui semua bank. Untuk mengatasi kendala tersebut maka :

- Tim Pembina Samsat harus banyak melakukan inovasi dan improvisasi sendiri dalam pembangunan layanan ini.
- Tim Pembina Samsat harus mencari mekanisme pembayaran tepat dengan cara mengundang pihak perbankan untuk memberikan penawaran aplikasi yang sesuai dengan mekanisme yang dimaksud.

Kendala non teknis:

- Sosialisasi kepada masyarakat. LAYANAN NONA SAJA adalah layanan terbaru dan mekanisme pembayarannya tidak sama dengan yang dilakukan dengan cara konvensional. Untuk itu semua stakeholders harus melakukan sosialisasi lebih intensif kepada masyarakat.
- Hukum. Pemangkasan mekanisme yang ada di LAYANAN NONA SAJA memerlukan payung hukum agar tidak menimbulkan kendala di kemudian hari. Untuk menunjang hak tersebut, maka diterbitkan Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 5 Tahun 2016 tentang Tata Cara Penerimaan dan Penyetoran Pajak Daerah Secara Elektronik.

J. PELAKSANAAN DAN PENERAPAN (LANJUTAN)

LAYANAN NONA SAJA memberikan banyak manfaat utama kepada masyarakat sebagai wajib pajak kendaraan bermotor, diantaranya adalah :

1. Memberikan kemudahan dalam pembayaran pajak tanpa batas jarak, ruang dan waktu. LAYANAN NONA SAJA membuat masyarakat mempunyai banyak pilihan cara membayar pajak kendaraan bermotor sesuai dengan kemudahan dan kenyamanan yang diinginkan. Contoh : bagi masyarakat yang mempunyai mobilitas tinggi, sering beradadi luar domisilinya, maka dapat menggunakan samsat link dan E – Samsat. Bagi yang mempunyai kebiasaan mendatangi tempat keramaian seperti mall bagi masyarakat perkotaan atau alun – alun atau tempat wisata, bagi masyarakat di daerah, maka dapat memanfaatkan ATM Samsat Jatim yang berada di mall atau Samsat Keliling yang sering berada di alun – alun pusat kota, tempat wisata atau taman kota

dan dapat melakukan pembayaran secara NON-TUNAI pada KB Samsat Induk melalui mesin EDC.

2. Merubah pandangan masyarakat terhadap aspek pelayanan oleh pemerintah yang mana tadinya masyarakat mempunyai pandangan bahwa pelayanan pemerintah kurang transparan, berbelit – belit, lama dan kurang baik dalam melayani, menjadi lebih cepat, lebih mudah dan lebih baik. Dengan LAYANAN NON-TUNAI, masyarakat dapat membayar pajak kendaraan bermotor sesuai dengan kemudahan dan kenyamanan yang diinginkan.
3. Mendongkrak kepercayaan masyarakat (*public trust*) karena pembayaran pajak kendaraan melalui Layanan Non-Tunai, via E-Samsat atau ATM Samsat Jatim, dan mesin EDC, dapat dilakukan dengan transaksi NON-TUNAI. Hal ini sekaligus merupakan dukungan terhadap reformasi birokrasi agar masyarakat mendapatkan hak – hak publiknya secara transparan, akurat dan akuntabel karena penggunaan uang NON-TUNAI menghilangkan praktek percaloan.
4. Memberikan aspek edukasi publik melalui penggunaan layanan perbankan dalam pembayaran pajak kendaran bermotor. Dalam hal ini program Layanan NON-TUNAI melalui e – Samsat, ATM Samsat Jatim dan mesin EDC di KB Samsat Induk, mendorong pihak perbankan untuk ikut melakukan sosialisasi kepada nasabahnya untuk memakai LAYANAN NONA SAJA dalam pembayaran kendaraan bermotor. Secara konkrit bahwa program LAYANAN NONA SAJA cukup menarik bagi kalangan perbankan dibuktikan dengan semakin banyaknya bank yang terlibat dalam layanan ini yang awalnya pembayaran pajak kendaraan bermotor hanya dapat dilakukan melalui satu channel yaitu Bank Pemerintah Daerah (BPD) di setiap provinsi kemudian dapat dilakukan melalui bank-bank lain seperti Bank Mandiri, BNI, BRI, BTN, BCA, dan Bukopin.
5. Diharapkan dapat menjadi pionir dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis NON-TUNAI pada provinsi lain di Indonesia untuk melakukan hal yang sama. Hal ini menunjukkan secara konkrit bahwa pemerintah berkomitmen untuk mendukung reformasi birokrasi dalam melakukan perubahan budaya kerja dan pola pikir. Dengan semakin

banyaknya transaksi NON-TUNAI maka pemerintah semakin mudah mengontrol peredaran uang.

6. Mengurangi *beban* pemerintah provinsi di bidang sarana prasarana, penyimpanan arsip dan sumber daya manusia.
7. Program LAYANAN NONA SAJA merupakan program yang berbasis pada perubahan dengan pola peningkatan berkelanjutan (*continuous improvement*). Tujuan dari LAYANAN NONA SAJA yang utama adalah memberikan kemudahan, kenyamanan, transparansi dan akuntabilitas yang tinggi kepada masyarakat pembayaran PNPB, PKB dan SWDKLLJ. Oleh sebab itu program ini bersifat dinamis, yakni mengikuti perubahan sosial di masyarakat terhadap pelayanan di KB SAMSAT Jawa Timur, sebagaimana telah dijelaskan di atas bahwa *blue print* LAYANAN NONA SAJA telah dirancang sejak tahun 1990 dari sistem yang konvensional menuju sistem elektronik, berbasis IT dan Digital.
8. Sampai dengan tahun 2014, layanan yang telah dilaksanakan di seluruh wilayah KB. SAMSAT di Jawa Timur yaitu berupa layanan unggulan "Samsat Drive Thru", "Samsat Keliling", "Samsat Payment Point", "Samsat Corner" dan "Samsat Delivery".
9. Layanan e-Samsat sebagai pelopor program pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis internet di Indonesia yang pertama kali diluncurkan pada tahun 2011 dan dalam waktu 2 tahun telah direplikasi ke seluruh Kantor Bersama SAMSAT di Jawa Timur (48 KB – SAMSAT).
10. Layanan NON-TUNAI melalui mesin EDC adalah layanan terbaru bagi wajib pajak dalam melakukan pembayaran PKB, BBNKB, SWDKLLJ, PNPB dan/atau Parkir Berlangganan pada KB Samsat atau layanan unggulan dengan fasilitas layanan Internet dan Mobile Banking, EDC dan e-channel Bank lainnya;
11. Layanan NON-TUNAI merubah paradigma bahwa membayar pajak kendaraan bermotor itu tidak sulit dan ada banyak cara, metode dan jenis layanan sesuai dengan kondisi masyarakat. Berbagai upaya diseminasi juga telah dilakukan dengan berbagai metode yang disesuaikan dengan kondisi geografi dan demografi masing – masing Kantor Bersama SAMSAT di seluruh Jawa

timur antara lain media televisi, radio daerah, surat kabar lokal dan nasional, serta videotron.

K. DAMPAK SEBELUM DAN SESUDAH

Sebelum adanya inovasi LAYANAN NONA SAJA, semua pembayaran di KB. Samsat masih menggunakan metode konvensional yaitu pembayaran dengan sistem cash atau tunai. Dalam proses pembayaran dengan sistem tunai, cenderung memberikan banyak resiko kepada wajib pajak. Untuk transaksi pembayaran pajak dengan nominal yang cukup besar membutuhkan pengamanan untuk membawa uang tunai hingga ke petugas kasir KB. Samsat. Dalam proses pembayaran, petugas kasir harus menghitung jumlah setoran uang dari wajib pajak secara manual agar sesuai dengan jumlah tagihan, proses penghitungan untuk nominal yang cukup besar menyita banyak waktu dan ketelitian oleh petugas. Tak jarang petugas kasir mengalami kesulitan dalam menghitung jumlah uang tunai dan terjadi selisih dari perhitungan yang dilakukan secara manual. Setelah diimplementasikan Layanan Non Tunai dapat meminimalisir resiko yang telah ada selama ini sehingga proses pembayaran menjadi lebih mudah, cepat dan tepat.

L. KEBERLANJUTAN

Dalam rangka mendorong terselenggaranya Tujuan Pembangunan Berkelanjutan, Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur menciptakan inovasi Layanan Non Tunai sebagai upaya perubahan berkelanjutan penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang selaras dengan pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan diantaranya :

1. Inovasi dan Infrastruktur

Layanan Nona Saja di KB. Samsat Jawa Timur merupakan pengembangan inovasi dan infrastruktur dengan terwujudnya pelayanan yang tidak bertatap muka, tidak tergantung waktu, tidak tergantung jarak, serta menuju ke paperless yaitu pelayanan ATM Samsat, E-Samsat, dan pembayaran melalui mesin EDC untuk pembayaran PKB yang tersebar di Jawa Timur. Sehingga ke

depan terwujudnya pembayaran dengan digital payment yang akan memberikan kemudahan dan keamanan dalam melakukan pembayaran PKB dalam jumlah nominal tagihan yang cukup besar.

2. Pembangunan Berkelanjutan

Inovasi Layanan Nona Saja merupakan salah satu bentuk pembangunan yang berkelanjutan di KB. Samsat Jawa Timur, dengan perubahan paradigma sistem KB. Samsat yang konvensional menuju berbasis elektronik, dari pembayaran cash menjadi berbasis *cashless* dan laporan yang menuju ke *paperless* yang lebih modern yang menjamin kemudahan dan keamanan dalam bertransaksi. Salah satu tujuan dari program inovasi Layanan Nona Saja juga untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi jumlah SDM di KB. Samsat Jawa Timur yang semakin berkurang dari tahun ke tahun, sehingga diperlukan perubahan SDM konvensional menjadi elektronik yaitu merubah gedung menjadi mesin.

3. Revitalisasi Kemitraan Global

Dalam hal penyelenggaraan Layanan Nona Saja membutuhkan kemitraan yang solid dengan instansi terkait agar inovasi dapat terlaksana dengan baik. Kemitraan tersebut dimulai dari membangun kerjasama dengan pihak Kepolisian dan Jasa Raharja selaku pemangku kepentingan dalam pelaksanaan inovasi dan mitra utama dari pihak Perbankan sebagai penyedia jaringan sistem transaksi online melalui mesin EDC.

M. KEBERLANJUTAN (LANJUTAN)

Aspek pembelajaran yang dapat dipetik dari program LAYANAN NONA SAJA sebagai berikut:

1. Aspek Sistem dan Budaya

LAYANAN NONA SAJA adalah layanan terbaru, yaitu wajib pajak melakukan pembayaran PKB, BBNKB, SWDKLLJ, PNPB dan/atau Parkir Berlangganan ke Pembantu Bendahara Penerimaan Pembantu (Kasir) pada Samsat atau layanan unggulan dengan fasilitas layanan Internet dan Mobile Banking, EDC dan e-channel Bank lainnya;

2. Aspek Sinergitas

Perlu peningkatan kolaborasi dan sinergitas dengan lembaga – lembaga yang terkait yaitu :

- Pelayanan satu atap pada Kantor Bersama SAMSAT di Jawa Timur dilaksanakan oleh tiga instansi yaitu Bapenda Jatim, Polda Jatim dan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Surabaya, oleh sebab itu masing-masing instansi baik sendiri maupun bersama-sama bersinergi untuk mensosialisasikan program-program layanan LAYANAN NONA SAJA melalui program-program yang dilaksanakan di instansi masing-masing.
- Sinergi antara Kantor UPT Bapenda Jatim dengan Pihak pemerintah Kabupaten/Kota dalam penyelenggaraan sosialisasi melalui pemetaan daerah yang mempunyai potensi pembayaran pajak kendaraan bermotor berbagai *channel* yang disediakan oleh LAYANAN NONA SAJA.
- Peningkatan Sinergi dengan pihak perbankan dalam penyelenggaraan transaksi non-tunai dalam bentuk lebih banyak bank yang terlibat juga keragaman pilihan cara pembayarannya.

3. Aspek Manajerial

Komitmen atasan terkait dengan peningkatan mutu pelayanan di seluruh kantor UPT BAPENDA JATIM untuk menggalakkan pemasaran pemakaian layanan baru LAYANAN NONA SAJA yaitu layanan Internet dan Mobile Banking, EDC dan e-channel Bank lainnya pada KB Samsat.

4. Aspek Kebijakan Anggaran

Mendukung kebijakan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) yang dicanangkan oleh Presiden Republik Indonesia sejak tanggal 14 Agustus 2014.

N. KEBERLANJUTAN (LANJUTAN)

Kelanjutan dan rekomendasi ke depan untuk Program LAYANAN NONA SAJA adalah menyempurnakan fitur – fitur pada layanan E-Samsat, ATM Samsat Jatim, internet dan Mobile Banking, EDC dan e-channel Bank lainnya serta berbagai aspek pendukungnya antara lain sebagai berikut :

1. Menggabungkan mesin EDC dengan Layanan Unggulan lainnya sehingga pemanfaatannya dapat lebih maksimal, seperti dengan ATM Samsat Jatim;
2. Layanan E-Samsat perlu dikembangkan dengan menyediakan mesin embossing electronic yang berguna untuk pencetakan notice dan pengesahan STNK, yang ditempatkan di tempat – tempat strategis sehingga wajib pajak tidak perlu datang ke KB. SAMSAT. Disamping itu untuk mempermudah masyarakat mengakses layanan e-SAMSAT, makadapat digunakan semua channel perbankan yang memungkinkan sebagai loket pembayaran, seperti layanan clickpay, PPOB di minimarket, dan sebagainya.
3. Dari sisi kelembagaan, LAYANAN NONA SAJA ini perlu disebarluaskan ke KB. Samsat di Indonesia, guna menindaklanjuti Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2016 tentang Aksi Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Tahun 2016 dan Tahun 2017, dan mensukseskan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT).