

RINGKASAN

Angka pertumbuhan kendaraan bermotor di Jawa Timur mencapai 7,8 persen sepanjang 2016-2017. Kenaikan pertumbuhan jumlah kendaraan yang tinggi merupakan tantangan bagi KB.Samsat Mojokerto untuk mengimbangnya dengan pelayanan yang baik. Semakin tingginya populasi kendaraan bermotor di Provinsi Jawa Timur, membuat volume transaksi pelayanan pada KB.Samsat Mojokerto juga menjadi semakin meningkat. Dalam peningkatan pelayanan tersebut KB. Samsat Mojokerto menghadapi sejumlah tantangan diantaranya jumlah KB.Samsat yang terbatas, jangkauan area pelayanan yang sangat luas, adanya tuntutan perubahan paradigma pelayanan dan jumlah SDM yang terbatas. Dari hasil diskusi antara Tim Teknis dengan Tim Pembina Samsat maka diambil langkah untuk menggandeng PT. Pos Indonesia dalam rangka berkolaborasi mengembangkan jenis layanan yang baru yaitu "LAYANAN SIMPONI JATIM: Pelayanan Satu Atap Satu Locket". Terobosan ini melakukan penyederhaan pelayanan dari dua loket menjadi satu loket pada Kantor PT. Pos Indonesia dan memanfaatkan luas jaringan dari PT. Pos Indonesia hingga ke pelosok daerah dan desa terpencil di wilayah Mojokerto yang belum terjangkau oleh KB. Samsat Induk maupun layanan unggulan. Pelayanan tersebut lebih efektif, efisien, mudah dan transparan serta memiliki daya jangkau yang luas dalam melayani Pendaftaran Ulang Kendaraan Bermotor serta pembayaran PKB, SWDKLLJ dan PNBPN. Manfaat utama dari LAYANAN SIMPONI JATIM adalah merubah pola pemikiran dalam penyelenggara pelayanan yang sebelumnya Pemerintah memaksa masyarakat untuk mendatangi tempat pelayanan menjadi Pemerintah berusaha mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, merubah pola alur pelayanan, dari proses yang panjang dan berbelit menjadi lebih mudah. Pengembangan inovasi LAYANAN SIMPONI JATIM telah memberikan peningkatan value pelayanan dari sisi penghematan biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat/wajib pajak, kemudahan, kedekatan jarak serta transparansi, yang semuanya bisa dinikmati dan tersedia dalam satu atap dan satu loket layanan.

PROPOSAL
KOMPETISI INOVASI PELAYANAN PUBLIK (KOVABLIK) TAHUN 2018
dengan judul
PELAYANAN "SIMPONI JATIM"
(SINERGI SAMSAT DAN PT POS. INDONESIA JAWA TIMUR)
Tagline
"Pelayanan Satu Atap Satu Locket"

A. ANALISIS MASALAH

Pemilik kendaraan bermotor setiap tahun berkewajiban untuk melakukan Pendaftaran Ulang Kendaraan Bermotor, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Sumbangan Wajib Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) dan Pembayaran Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP). Berdasarkan Instruksi Bersama Menhankam RI, Mendagri RI dan Menkeu Nomor: INS/03/M/X/1999, Nomor 29 Tahun 1999 dan Nomor 6/IMK.014/1999 tentang Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal dibawah Satu Atap (SAMSAT), maka sejak tahun 1999, pelayanan *Pendaftaran Ulang Kendaraan Bermotor serta pembayaran PKB, SWDKLLJ dan PNBP*, dilakukan secara bersamaan dan terpadu pada KB.SAMSAT. Selanjutnya dalam ketentuan terbaru, yaitu Peraturan Presiden Nomor 5 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor menetapkan bahwa prosedur pelayanan Samsat dilakukan melalui 2 Locket pelayanan, yaitu locket pendaftaran dan penetapan serta locket pembayaran, pengesahan dan penyerahan.

Mojokerto adalah salah satu kota di Provinsi Jawa Timur dengan luas 969,36 Km² dan jumlah penduduk pada tahun 2013 sebanyak 1.162.630 jiwa. Relevan dengan data geografis dan demografis tersebut, pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor di Mojokerto cukup tinggi. Hingga 2016, sebanyak 595.680 unit. Pada tahun 2017, jumlah kendaraan bermotor dan pemiliknya meningkat hingga masing-masing mencapai 642.167 unit.

Dengan kata lain, angka pertumbuhan kendaran bermotor di Jawa Timur mencapai 7,8 persen sepanjang 2016-2017. Kenaikan pertumbuhan jumlah kendaraan yang tinggi merupakan tantangan bagi KB.SAMSAT Mojokerto untuk mengimbangnya dengan pelayanan yang baik. Semakin tingginya populasi

kendaraan bermotor di Provinsi Jawa Timur, membuat volume transaksi pelayanan pada KB.Samsat Mojokerto juga menjadi semakin meningkat.

Situasi tersebut mendapat perhatian Presiden Joko Widodo. Dalam rapat terbatas di Istana Negara tanggal 28 April 2016, Presiden mengkritik bahwa pengurusan administrasi pada Kantor Samsat di Indonesia masih tidak efisien. Pelayanan masih harus melewati tiga loket yang seharusnya cukup melalui satu loket. Sementara itu, KB. SAMSAT Mojokerto menghadapi sejumlah tantangan lainnya, yaitu:

1. Jumlah Kantor Bersama (KB Samsat yang terbatas)

Terbatasnya Samsat Induk dan layanan unggulan sebanyak 5 titik layanan yang sudah online di seluruh Jawa Timur yang melayani 21 Kecamatan dengan jumlah Desa sebanyak 298 Desa dan 23 Kelurahan dengan jarak tempuh ke Kantor Samsat Induk relatif jauh. Jumlah tersebut tidak sebanding dengan bertambahnya jumlah Kendaraan Bermotor sebanyak 46.487 atau sebesar 7,8% pada tahun 2017 dengan luas wilayah Kabupaten/Kota Mojokerto.

2. Jangkauan area pelayanan

Perbandingan luas wilayah Jawa Timur (969,36 km²) dengan jumlah titik pelayanan (6 titik) tidak memadai. 1 (satu) Titik pelayanan harus menangani *coverage area* seluas 161,5 km². Rasio ini tentu tidak ideal serta menimbulkan beban risiko dan ongkos bagi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pembayarannya;

3. Tuntutan perubahan paradigma pelayanan

Masyarakat dewasa ini menginginkan pelayanan yang dekat, cepat, tepat waktu, transparan, bebas calo, pungli, dan KKN;

4. Jumlah SDM yang terbatas

Jumlah petugas pelayanan yang semakin berkurang dikarenakan semakin banyaknya Aparatur Sipil Negara (ASN) yang memasuki masa Pensiun. Sebaliknya, pemerintah menerapkan kebijakan *zero growth* dalam perekrutan ASN dalam beberapa tahun terakhir.

B. PENDEKATAN STRATEGIS

Berdasarkan pemetaan masalah yang telah dianalisis dan masukan dari *stakeholder* dalam Samsat maupun di luar Samsat, maka Tim Teknis dan Tim Pembina Samsat Jawa Timur yang terdiri atas Kepolisian Daerah Jawa Timur, Badan Pendapatan Daerah (BPD) Provinsi Jawa Timur dan PT. Jasa Raharja (Persero) cabang Jawa Timur, melakukan diskusi dalam upaya untuk mengembangkan jenis layanan baru, dengan *coverage area* yang luas dan pendekatan ke daerah-daerah yang jauh dari Samsat, tanpa harus dibatasi dengan penambahan jumlah personil maupun biaya yang tinggi. Model pengembangan yang dilakukan adalah berkolaborasi dengan pihak eksternal dalam melayani *Pendaftaran Ulang Kendaraan Bermotor serta pembayaran PKB, SWDKLLJ dan PNBP*. Dari hasil diskusi antara Tim Teknis dengan Tim Pembina maka diambil langkah untuk menggandeng PT. Pos Indonesia dalam rangka berkolaborasi mengembangkan jenis layanan yang baru, dengan beberapa pertimbangan yaitu:

1. PT. Pos Indonesia Indonesia memiliki kantor pelayanan atau Kantor PT. Pos Indonesia sebanyak 29.691 unit diseluruh Indonesia dan sebanyak 1.508 unit di wilayah Jawa Timur serta 21 unit pelayanan di Mojokerto. Jumlah tersebut tersebar hingga pelosok pedesaan dan mampu menjangkau pelayanan di seluruh wilayah Mojokerto;
2. PT. Pos Indonesia telah memiliki infrastruktur telekomunikasi yang memadai untuk saling terkoneksi di seluruh Indonesia;
3. PT. Pos Indonesia memiliki Sumber Daya Manusia yang kompeten dan berpengalaman;
4. PT. Pos Indonesia, memiliki Core Bisnis antara lain pembayaran, pengiriman surat menyurat yang sealur dengan Core Bisnis KB.Samsat.

Dari beberapa pertimbangan, Tim Pembina Samsat Jawa Timur mengembangkan inovasi yang dinamakan "LAYANAN SIMPONI JATIM: Pelayanan Satu Atap Satu Locket". Terobosan ini melakukan penyederhaan pelayanan dari dua loket menjadi satu loket pada Kantor PT. Pos Indonesia.

Pelayanan tersebut lebih efektif, efisien, mudah dan transparan serta memiliki daya jangkau yang luas dalam melayani *Pendaftaran Ulang Kendaraan Bermotor serta pembayaran PKB, SWDKLLJ dan PNBP.*

LAYANAN SIMPONI JATIM melaksanakan tujuh keunggulan utama:

1. Mewujudkan pelayanan satu atap satu loket di kantor PT. Pos Indonesia mulai pendaftaran, penetapan, pembayaran hingga pengesahan STNK yang merupakan jawaban atas kritikan Presiden dan permintaan masyarakat terkait perbaikan pelayanan Samsat;
2. Dengan ketersediaan kantor PT. Pos Indonesia sebanyak 29.691 unit di seluruh wilayah Indonesia dan sebanyak 21 unit di wilayah Mojokerto, ditargetkan mampu melayani kewajiban tahunan dari pemilik kendaraan bermotor di seluruh wilayah Mojokerto, bahkan mampu menjangkau seluruh wilayah Indonesia;
3. Dengan pelayanan satu loket di kantor PT. Pos Indonesia, otomatis akan memangkas alur pelayanan menjadi lebih mudah, cepat, transparan dan akan berdampak pada hilangnya praktek percaloan dan KKN. Hal ini untuk menjawab harapan masyarakat terkait peningkatan kualitas dan integritas pelayanan Samsat;
4. Dengan prosedur pelayanan yang lebih mudah, cepat, transparan pelayanan Samsat satu atap satu loket di Kantor Pos akan menghemat biaya dan waktu pemilik kendaraan bermotor yang berdampak pada ketepatan waktu bagi pemilik kendaraan bermotor dalam menyelesaikan kewajibannya setiap tahun;
5. Tersebar nya kantor PT. Pos Indonesia hingga ke pelosok pedesaan mampu menjangkau kendaraan yang terdaftar di wilayah Mojokerto, bahkan di seluruh wilayah Jawa Timur maupun seluruh Indonesia. Sehingga pendaftaran, penetapan, pembayaran dan pengesahan STNK lebih dekat kepada masyarakat dan menghemat biaya yang dikeluarkan masyarakat, khususnya biaya transportasi;
6. Kerjasama pelayanan kolaborasi KB Samsat Jatim dengan PT. Pos Indonesia untuk mendukung dan memfasilitasi Jaringan komunikasi serta sarana dan

prasarana setiap pelayanan dibebankan kepada wajib pajak biaya sebesar Rp 5.000 dan menjadi milik PT. Pos Indonesia berdasarkan Nota Kesepahaman Nomor: 12/12/2016/DITLANTAS, Nomor: 970/66397/120.22/2016, Nomor:P/73/SP/2016, dan Nomor: 1267/RIPROJASKUG/SAR-4/1216 tanggal 30 Desember 2016 . Biaya tersebut jauh lebih efisien bila dibandingkan biaya transportasi dan akomodasi wajib pajak jika masyarakat melakukan pembayaran di KB Samsat Induk yang jaraknya lebih jauh;

7. Memanfaatkan tenaga petugas kantor PT. Pos Indonesia, dimana hal ini akan memecahkan permasalahan yang muncul dikarenakan berkurangnya jumlah Petugas pada KB.Samsat Mojokerto, khususnya yang berstatus Aparatur Sipil Negara.

C. PENDEKATAN STRATEGIS (LANJUTAN)

Nilai kreatifitas dan inovasi LAYANAN SIMPONI JATIM terletak pada prinsip keterjangkauan pelayanan hingga ke desa/kecamatan dan keterpaduan dalam satu loket serta memanfaatkan teknologi informasi dalam pelaksanaannya. Model pelayanan ini berbeda dengan penyelenggaraan pelayanan se-Indonesia, yaitu:

1. Pelayanan Konvensional secara bertatap muka pada Gedung Samsat induk, namun terbatas jumlah dan lokasinya serta belum mencapai keterpaduan dalam satu loket;
2. Pelayanan Semi-Modern yang mengadopsi layanan swasta dan tempat layanannya terbatas dan strategis, yaitu Samsat Drive Thru, Samsat Corner, Samsat Payment Point, Samsat Keliling, namun belum memenuhi prinsip keterjangkauan lokasi dan terbatas hanya ada di Jatim. Pada saat yang sama, banyak wajib pajak yang terdaftar di Jatim, namun pada saat jatuh tempo tidak berada di wilayah Jatim;
3. Pelayanan Modern yaitu pelayanan tanpa bertatap muka dengan petugas dan tanpa batas jarak ruang dan waktu, yaitu e-Samsat Jatim dan ATM Samsat Jatim, namun belum mampu menjangkau hingga kawasan pedesaan.

LAYANAN SIMPONI JATIM melaksanakan prinsip keterjangkauan dan keterpaduan (satu loket) dan merupakan gabungan dari layanan Samsat semi-

modern dan modern yang dipadukan dengan pengesahan STNK berbasis elektronik diseluruh Kantor PT. Pos Jawa Timur. Layanan tersebut baru pertama kali di Indonesia dan menjadi percontohan KB.Samsat pada Provinsi lainnya.

D. PELAKSANAAN DAN PENERAPAN

Strategi yang dilaksanakan dalam mewujudkan layanan inovasi LAYANAN SIMPONI JATIM adalah dengan membuat tiga tahapan pelaksanaan yang terbagi menjadi tahapan pertama, tahapan kedua dan tahapan ketiga yang dimulai pada tanggal 23 Februari 2015 . Uraian kegiatan beserta hasil kegiatan dari masing-masing tahapan adalah sebagai berikut :

1. Tahapan Pertama (tahun 2015), terdiri atas :

- Melakukan rapat Tim Teknis Samsat Jawa Timur berdasarkan analisis permasalahan yang berkembang pada pelayanan Samsat di Jawa Timur. Hasilnya, muncul gagasan model pengembangan pelayanan yang dilakukan dengan menggandeng pihak eksternal, yaitu PT. Pos Indonesia;
- Melakukan komunikasi dan koordinasi awal dengan stakeholders internal pada masing-masing instansi penyelenggara pelayanan melalui Rapat Tim Pembina Samsat Jawa Timur dengan hasil adanya dukungan dari stakeholders internal penyelenggara pelayanan Samsat Jawa Timur;
- Melakukan koordinasi dan konsultasi awal dengan *stakeholders* eksternal yaitu DPRD, Biro Hukum Setda Prov Jatim, Bidang Hukum Polda Jatim, Kantor pusat PT. Jasa Raharja, dengan hasil adanya dukungan dari *stakeholders* eksternal tersebut;
- Melakukan koordinasi dengan PT. Pos Indonesia setelah mendapatkan dukungan dari *stakeholders* internal dan eksternal dengan hasil kesepakatan untuk bekerjasama (dituangkan dalam Berita Acara);
- Tim Teknis Samsat Jawa Timur menindaklanjuti kesepakatan kerjasama dengan PT. Pos Indonesia melalui penyusunan rancangan draft rencana proyek dan alur serta bagan model dari inovasi pelayanan;
- Tim Teknis Samsat Jawa Timur membagi tugas menjadi Tim Pokja administrasi pelayanan yang bertugas untuk menyusun alur administrasi pelayanan, Tim Pokja Adminisitrasi Pembayaran yang bertugas Menyusun

alur administrasi keuangan dan Tim Pokja Teknologi Informasi (TI) yang bertugas untuk merencanakan dukungan layanan berbasis TI;

- Finalisasi alur administrasi pelayanan, alur administrasi keuangan dan rencana dukungan layanan berbasis TI dengan hasil Rancangan Peraturan Gubernur, Rancangan Nota Kesepahaman (MoU) dan SOP Pelayanan;
- Mengimplementasikan penetapan secara elektronik serta penyetoran secara elektronik dengan pembuatan alat registrasi dan identifikasi secara elektronik yang diberi nama Mesin Embosser Elektronik;

2. Tahapan Kedua (tahun 2016), terdiri atas :

- Pengajuan Rancangan Peraturan Gubernur pendukung pelaksanaan pelayanan Samsat melalui PT. Pos Indonesia;
- Penandatanganan MoU antara Kepolisian Daerah Jawa Timur, BPD Provinsi Jawa Timur dan PT. Jasa Raharja cabang Jawa Timur dengan PT. Pos Indonesia;
- Persiapan pelaksanaan pelayanan dengan memberikan pelatihan pelayanan Samsat kepada petugas pelayanan dari PT. Pos Indonesia, kemudian melakukan sosialisasi pelayanan Pendaftaran Ulang Kendaraan Bermotor serta pembayaran PKB, SWDKLLJ dan PNPB melalui Kantor PT. Pos Indonesia;
- Evaluasi dan penyempurnaan model layanan untuk menyelesaikan permasalahan yang timbul pada saat uji coba pelayanan;
- Pembaruan MOU dikarenakan adanya pemberlakuan pembayaran PNPB menjadi satu proses dengan pembayaran PKB dan SWDKLLJ;

3. Tahapan Ketiga (tahun 2017), terdiri atas :

- Pelaksanaan pelayanan PT. POS Indonesia diseluruh cabang outlet di Mojokerto;
- Penambahan mesin embosser elektronik;
- Evaluasi dan penyempurnaan model layanan berdasarkan pembaharuan MoU;
- Perluasan implementasi jumlah pelayanan pada 21 titik layanan;
- Tanggal perbaikan tetap atau perlu ada perubahan;

- Sosialisasi melalui media (koran, facebook, twitter dan youtube dengan link: https://www.youtube.com/watch?v=Hs9GB0_yKJI)

E. PELAKSANAAN DAN PENERAPAN (LANJUTAN)

Pemangku kepentingan yang terlibat sebagai pemberi arahan dan pelaksana terealisasinya inovasi LAYANAN SIMPONI JATIM, yaitu:

1. Gubernur Jawa Timur berperan dalam hal membuat kebijakan dan sangat besar dalam menentukan kelanjutan pelaksanaan inovasi ini;
2. Kepala Kepolisian Daerah Provinsi Jawa Timur berperan dalam hal membuat kebijakan dan sangat besar dalam menentukan kelanjutan pelaksanaan inovasi ini;
3. Sekretaris Daerah Provinsi Jawa Timur berperan selaku ketua Tim Pembina Samsat;
4. tokoh masyarakat, LSM, media massa, *stakeholder* lainnya juga berperan didalam pengembangan layanan unggulan khususnya pelayanan dengan PT. Pos Indonesia;
5. Pejabat berwenang dari Direktorat Lalu Lintas (Ditlantas) Kepolisian Daerah Jawa Timur, BPD Provinsi Jawa Timur dan PT. Jasa Raharja cabang Jawa Timur yang tergabung dalam Tim Pembina Samsat Jawa Timur berperan sebagai pencetus ide terhadap inovasi LAYANAN SIMPONI JATIM, baik ide berupa desain maupun alur yang akan dilaksanakan ketika inovasi ini dilakukan.

Pemangku kepentingan yang terlibat secara langsung dalam pembuatan desain dan/atau pelaksanaan LAYANAN SIMPONI JATIM adalah pejabat dan staf teknis dari (Ditlantas) Kepolisian Daerah Jawa Timur, Badan Pendapatan Provinsi Jawa Timur dan PT. Jasa Raharja cabang Jawa Timur, yang tergabung dalam Tim Teknis Samsat Jawa Timur yang terbagi atas :

1. Tim Pokja Administrasi Pelayanan;
2. Tim Pokja Administrasi Keuangan;
3. Tim Pokja Teknologi Informasi.

Sementara pada proses evaluasi pelaksanaan LAYANAN SIMPONI JATIM, dilakukan melalui diskusi, dialog maupun *public hearing* antara para pihak instansi penyelenggara pelayanan bersama dengan komunitas masyarakat khususnya pemilik kendaraan bermotor.

F. PELAKSANAAN DAN PENERAPAN (LANJUTAN)

Dalam merealisasikan inovasi LAYANAN SIMPONI JATIM, maka Tim Teknis Samsat Jawa Timur membentuk beberapa tim Pokja, antara lain:

1. Tim Pokja Administrasi Pelayanan

Tugas intinya, yakni membantu Tim Pembina Samsat sebagai inovator untuk mempertajam ide proyek perubahan. Adapun rincian tugas tim yakni:

- Melakukan pendalaman terkait ide dan inovasi pelayanan, serta inventarisasi kebutuhan peralatan pendukung pelayanan;
- Mengumpulkan dan melakukan analisa aturan perundangan serta petunjuk operasional terkait proses kegiatan pelayanan dengan PT. Pos Indonesia;
- Memberikan dasar hukum pelaksanaan proses dan kegiatan pelayanan dengan PT. Pos Indonesia;
- Melakukan penyusunan Standar Operasional Prosedur terkait proses layanan, persyaratan, waktu pelayanan, sarana pelayanan, hak dan kewajiban pemberi dan penerima layanan serta sarana kritik dan masukan bagi pelaksana layanan.

2. Tim Pokja Adminisitrasi Pembayaran

Tim ini bertugas melakukan tindak lanjut hasil dari tim efektif administrasi perpajakan dan tim efektif teknologi informasi, utamanya dalam hal proses dan alur penyetoran kas serta dokumentasi bukti penerimaan. Adapun rincian tugas tim yaitu:

- Melakukan inventarisasi aturan perundangan terkait proses penyetoran elektronik pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui PT. Pos Indonesia;

- Melakukan inventarisasi kebutuhan dokumentasi serta petunjuk pelaksanaan teknis terkait proses penyetoran elektronik pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui PT. Pos Indonesia;
- Memberikan masukan kepada tim efektif pokja teknologi informasi terkait kebutuhan dan persyaratan yang harus dipenuhi oleh alat pembayaran;
- Menyusun Standar Operasional Prosedur penyetoran pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui PT. Pos Indonesia.

3. Tim Pokja Teknologi Informasi

Bertugas membantu inovator untuk mengoperasionalkan ide inovatif pelayanan serta menyiapkan peralatan dan sarana infrastruktur maupun petunjuk pelaksanaan inovasi pelayanan yang akan dilakukan. Tim ini juga bertugas mengakomodir kritik dan saran terkait inovasi pelayanan yang akan dilakukan. Yaitu, melalui rekayasa teknologi informasi dan komunikasi, pemanfaatan pelayanan dan peralatan yang sudah ada, penggabungan fungsi peralatan maupun menambah fungsi pelayanan, hal ini tentunya harus disesuaikan dengan aturan perundangan, standar operasional prosedur dan prinsip-prinsip pelayanan yang sudah ada.

Rincian tugas tim adalah sebagaimana berikut:

- Melakukan inventarisasi dan masukan informasi terkait kebutuhan para pihak yang berkepentingan terhadap layanan dengan PT. Pos Indonesia;
- Melakukan penyusunan ide dan inovasi terkait masukan dan informasi dari semua pihak yang berkepentingan terhadap layanan dengan PT. Pos Indonesia;
- Melakukan pembuatan prototype alat sebagai hasil dari ide dan inovasi terhadap semua kebutuhan pihak yang berkepentingan terhadap layanan dengan PT. Pos Indonesia;
- Melakukan uji coba alat kepada semua pihak yang berkepentingan terhadap layanan PT. Pos Indonesia;
- Melakukan inventarisasi, evaluasi terhadap hasil uji coba peralatan;
- Melakukan perbaikan dan penyempurnaan alat pelayanan;
- Menyusun petunjuk teknis dan operasional terhadap alat pelayanan;

- Melakukan bintek dan pelatihan terhadap petugas pelaksana alat dalam layanan dengan PT. Pos Indonesia.

Adapun, anggaran yang disediakan dalam penyelenggaraan inovasi LAYANAN SIMPONI JATIM khususnya untuk membuat Mesin Emboser Elektronik dengan sumber dana dibebankan pada APBD Tahun Anggaran 2017 Pemerintah Provinsi Jawa Timur. Sementara terkait operasional penyelenggaraan pelayanan disediakan oleh PT. Pos Indonesia.

G. PELAKSANAAN DAN PENERAPAN (LANJUTAN)

Keluaran (*output*) yang paling berhasil dari pelaksanaan inovasi LAYANAN SIMPONI JATIM yang meliputi :

- Tercapainya kerjasama dengan PT. Pos Indonesia dan hingga 2017 berhasil membuka titik pembayaran PKB, SWDKLLJ dan PNPB dan pengesahan STNK pada 21 kantor pos di Mojokerto;
- Tersedianya fitur pelayanan alternatif, adanya beberapa pilihan terkait dengan Pendaftaran Ulang Kendaraan Bermotor serta pembayaran PKB, SWDKLLJ dan PNPB akan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memilih bentuk pelayanan yang paling sesuai dengan kemampuan mereka dalam menjangkau pelayanan tersebut;
- Mempercepat standar waktu pelayanan. Semula, pelayanan pendaftaran ulang kendaraan bermotor serta pembayaran PKB, SWDKLLJ, PNPB dan/atau parkir berlangganan melalui 2 loket menjadi 1 loket sehingga mempercepat proses pelayanan;
- Perkembangan transaksi Pelayanan pendaftaran ulang kendaraan bermotor serta pembayaran PKB, SWDKLLJ dan PNPB melalui pelayanan SIMPONI UPTB Provinsi Jawa Timur Mojokerto adalah sebagai berikut:

No	Tahun 2017	Obyek	Jumlah Pembayaran PKB di PT. POS (Rp)
1.	JANUARI	605	203.834.400
2.	FEBRUARI	632	211.018.000
3.	MARET	667	228.699.000
4.	APRIL	711	237.278.200
5.	MEI	746	263.734.300
6.	JUNI	779	288.659.500
7.	JULI	794	294.709.800
8.	AGUSTUS	804	299.601.700
9.	SEPTEMBER	827	303.245.300
10.	OKTOBER	856	321.678.200
11.	NOPEMBER	875	343.665.100
12.	DESEMBER	889	348.213.400
JUMLAH		9.185	3.334.336.900

H. PELAKSANAAN DAN PENERAPAN (LANJUTAN)

Sistem yang digunakan untuk memantau kemajuan dan mengevaluasi kegiatan pelaksanaan inovasi LAYANAN SIMPONI JATIM dilakukan melalui komunikasi intensif pada beberapa pihak yang telah ditunjuk, yang meliputi Tim Pokja Administrasi Pelayanan, Tim Pokja Administrasi Keuangan, Tim Pokja Teknologi Informasi serta interaksinya dengan pihak PT. Pos Indonesia sebagai penyedia layanan serta wajib pajak sebagai penerima layanan. Komunikasi antara beberapa pihak ini dilakukan untuk memantau serta menilai sejauh mana perencanaan pelayanan yang telah dibuat telah sesuai dengan implementasi yang dilakukan di lapangan. Hal ini dilakukan sesuai dengan kerangka kerja yang telah dibuat dalam tata urutan waktu dalam beberapa tahapan.

Penggunaan *time schedule* yang dituangkan dalam bentuk format uraian kegiatan, jadwal pelaksanaan dan hasil pelaksanaan merupakan beberapa hal yang diharapkan akan membantu keefektifan tindakan perbaikan bila dijumpai adanya beberapa kekurangan dalam proses pelayanan Pendaftaran Ulang Kendaraan Bermotor serta pembayaran PKB, SWDKLLJ dan PNBP.

Dalam memantau inovasi LAYANAN SIMPONI JATIM pada KB Samsat dapat dilakukan melalui evaluasi, pelaporan, monitoring dan pengawasan.

1. Monitoring dan Pengawasan dilakukan agar pelaksanaan LAYANAN SIMPONI JATIM sesuai dengan Standar Operasi Prosedur harus dilakukan monitoring dan pengawasan secara berkala sehingga kedepannya akan menjadi lebih baik;
2. Evaluasi Mingguan yang dilakukan baik itu di UPT BPD Provinsi Jawa Timur dan intern PT. Pos Indonesia pada setiap minggunya terhadap inovasi LAYANAN SIMPONI JATIM, hal ini dilakukan agar pelayanan yang telah diberikan lebih efektif dan efisien. Evaluasi ini diketuai oleh pimpinan masing-masing wilayah;
3. Evaluasi bulanan dilakukan oleh Tim Teknis Samsat Mojokerto untuk membahas kendala, solusi dan langkah kedepan yang diambil dalam LAYANAN SIMPONI JATIM sehingga diperoleh hasil yang diharapkan;
4. Supervisi yang dilakukan oleh Tim Pembina Samsat Jawa Timur untuk melakukan monitoring dan evaluasi secara periodik untuk paling lama 3 bulan sekali;
5. Pelaporan diperlukan sebagai bukti tertulis yang kredibel dan otentik dalam setiap pelayanan, hasil dari pelaporan tersebut digunakan sebagai acuan untuk bahan evaluasi sehingga LAYANAN SIMPONI JATIM kedepannya akan menjadi lebih baik;
6. Pengukuran kepuasan masyarakat pada tahun 2017 sudah merencanakan pengukuran kepuasan masyarakat dilakukan dengan melakukan survei indeks kepuasan masyarakat di Kantor Pos Indonesia.

I. PELAKSANAAN DAN PENERAPAN (LANJUTAN)

Beberapa kendala utama serta cara mengatasi kendala tersebut dalam proses penerapan inovasi LAYANAN SIMPONI JATIM yaitu:

1. Kendala teknis yang dihadapi saat ini adalah terbatasnya personil yang menangani perawatan (*maintenance*) dari Mesin Embosser Elektronik yang telah tersebar di Kantor PT. Pos Indonesia, saat terjadi permasalahan. Kendala tersebut dapat diatasi dengan menambah jumlah personil maintenance yang diambilkan dari Kantor Samsat terdekat yang sudah dibekali dengan pendidikan dan pelatihan oleh Tim Teknis Samsat Jawa Timur;
2. Kendala non-teknis yang dihadapi adalah ketidaktahuan masyarakat terhadap keabsahan Bukti Pembayaran dan Pengesahan STNK melalui Mesin Embosser Elektronik sehingga masih banyak yang meragukan Pembayaran PKB melalui Kantor PT. Pos Indonesia dan lebih memilih menggunakan sistem konvensional. Kendala tersebut diatasi dengan pemberian sosialisasi Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 45 Tahun 2016 tentang Tata Cara Penetapan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Secara Elektronik, serta Peraturan Gubernur Nomor 5 Tahun 2016 tentang Tata Cara Penerimaan Dan Penyetoran Pajak Daerah Secara Elektronik.

J. PELAKSANAAN DAN PENERAPAN (LANJUTAN)

Manfaat utama dari LAYANAN SIMPONI JATIM adalah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memilih serta memanfaatkan jenis pelayanan dari beberapa fitur pelayanan yang dimiliki oleh Samsat Jatim. Dalam **konteks pelayanan publik**, pengembangan layanan inovasi LAYANAN SIMPONI JATIM telah membuat beberapa perubahan, antara lain:

- Merubah pola pemikiran dalam penyelenggara pelayanan yang sebelumnya Pemerintah memaksa masyarakat untuk mendatangi tempat pelayanan menjadi Pemerintah berusaha mendekatkan pelayanan kepada masyarakat;
- Merubah pola alur pelayanan, dari proses yang panjang dan berbelit menjadi mudah, cepat, hemat dan aman;

- Menjadi contoh bagi penyelenggara pelayanan publik untuk tetap memberikan pelayanan publik yang terbaik dan berkualitas, ditengah-tengah kondisi perekonomian dan politik yang dinamis;
- Merubah rangkaian birokrasi pelayanan dari 4 Instansi (Kepolisian, Pemerintah Provinsi, PT. Jasa Raharja dan PT. POS Indonesia) disatukan dalam pelayanan satu atap dan satu loket yang dilaksanakan dengan baik.

Selain beberapa hal yang telah di atas, pengembangan inovasi LAYANAN SIMPONI JATIM telah memberikan peningkatan **value** pelayanan dari sisi penghematan biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat/wajib pajak, kemudahan, kedekatan jarak serta transparansi, yang semuanya bisa dinikmati dan tersedia dalam satu atap dan satu loket layanan.

Pengukuran atas dampak dari penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilihat dari partisipasi wajib pajak pengguna LAYANAN SIMPONI JATIM. Sementara untuk pengukuran dalam bentuk kuantitatif partisipasi wajib pajak penerima layanan ini dapat dilihat melalui nilai pendapatan daerah yang diperoleh dari pendaftaran ulang, pembayaran PKB, SWDKLLJ dan PNPB serta jumlah Wajib Pajak yang menggunakan layanan ini, antara lain :

- Meningkatnya kepatuhan pemilik kendaraan bermotor dalam melakukan Pendaftaran Ulang Kendaraan Bermotor serta pembayaran PKB, SWDKLLJ dan PNPB. Peningkatan kepatuhan tersebut dapat diukur dari berkurangnya jumlah piutang PKB yang pada tahun 2016 sebesar Rp 34.231.730.177,- menjadi Rp 29.694.078.377,- pada tahun 2017;
- Meningkatnya penerimaan Pendapatan Asli Daerah, yang dapat diukur dari meningkatnya penerimaan dari sektor PKB, penerimaan tahun 2016 sebesar Rp 171.768.651.579,- sedangkan tahun 2017 menjadi Rp 192.140.875.388,-. Penerimaan tersebut digunakan untuk membiayai pembangunan infrastruktur umum dan pelaksanaan program peningkatan kesejahteraan bagi masyarakat di Provinsi Mojokerto;
- Penghematan anggaran belanja daerah, dibandingkan dengan anggaran yang dikeluarkan oleh Pemerintah Provinsi untuk membangun sebuah KB. Samsat Induk yang senilai kurang lebih Rp 1.500.000.000,-, penyelenggaraan pelayanan melalui PT Pos Indonesia Indonesia jauh lebih hemat, dikarenakan

hanya membutuhkan dana sebesar Rp 60.000.000,- yang digunakan untuk penyediaan mesin Embosser Elektronik.

K. DAMPAK SEBELUM DAN SESUDAH

- Sebelum adanya inovasi titik layanan KB Samsat dalam kurun 15 tahun (tahun 2000 sampai dengan 2015) hanya terdapat pada 6 titik pelayanan, sehingga masyarakat yang berdomisili di pedesaan yang kurang terjangkau oleh pelayanan mengalami kesulitan dalam melakukan pembayaran PKB, SWDKLLJ dan/atau Parkir berlanggan dikarenakan jarak, waktu dan biaya. Dengan adanya inovasi LAYANAN SIMPONI JATIM yang merupakan kerjasama Tim Pembina Samsat Jawa Timur dengan PT. POS Indonesia, masyarakat kini bisa membayar PKB, SWDKLLJ, PNPB dan Parkir Berlanggan di kantor pos, yang keberadaannya sudah tersebar sebanyak 21 titik di seluruh Mojokerto.
- emudian dilanjutkan pada jangka menengah di tahun 2017 penambahan embosser untuk pengesahan STNK. Rencana jangka panjang masyarakat semakin dimudahkan dalam proses pembayaran PKB, SWDKLLJ, PNPB dan Parkir Berlanggan, dikarenakan keberadaan Kantor PT. Pos Indonesia sudah tersebar di pelosok-pelosok seluruh Mojokerto;
- Seiring dengan meningkatnya jumlah kendaraan bermotor di Mojokerto, yang mana keberadaan layanan unggulan pun belum tersebar sampai ke pelosok desa, maka keberadaan inovasi LAYANAN SIMPONI JATIM sangat membantu dalam proses pembayaran PKB, SWDKLLJ, dan/atau Parkir Berlanggan. Hal ini dapat dilihat dari perbandingan jumlah obyek yang melakukan pembayaran dan Penerimaan PKB mulai tahun 2016 sampai 2017 yang mengalami kenaikan;

Tabel berikut menunjukkan perbedaan sebelum dan setelah inovasi "LAYANAN SIMPONI JATIM" diimplementasikan :

NO	URAIAN	SEBELUM INOVASI	SETELAH INOVASI
1.	Jumlah Titik Layanan	1 Samsat Induk 2 Samsat Keliling 2 Payment Point 1 Drive Thru	Penambahan 21 Titik Layanan
2.	Jumlah mesin Emboser	-	10 mesin
3.	Jumlah penerimaan PKB (Rp.)	171.768.651.579	192.140.875.388
4.	Jumlah Piutang (Rp.)	34.231.730.177,-	29.694.078.377
5.	Jarak keterjangkauan layanan (Luas wilayah Jatim/jumlah titik layanan)	161,5 km ² per titik layanan	35,89 Km ² per titik layanan
6.	Biaya yang dikeluarkan Masyarakat (Rp) (10% Jumlah Obyek x asumsi biaya transport dan akomodasi WP)	Rp. 3.109.250.000 (Asumsi biaya transport dan akomodasi sebesar Rp 50.000,-)	Rp. 1.554.625.000 (Asumsi biaya : • Transport Rp 20.000 • Biaya admin Kantor Pos Rp 5.000,-)

L. KEBERLANJUTAN

Dalam rangka mendorong terselenggaranya Tujuan Pembangunan Berkelanjutan, Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur menciptakan inovasi LAYANAN SIMPONI JATIM yang melaksanakan prinsip keterjangkauan dan keterpaduan (satu loket) berbasis elektronik diseluruh Kantor PT. Pos Jawa Timur. Inovasi tersebut selaras dengan pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan diantaranya :

1. Inovasi dan Infrastruktur

LAYANAN SIMPONI JATIM merupakan sebuah inovasi terbaru yang dapat merubah rangkaian birokrasi pelayanan dari 4 Instansi (Kepolisian, Pemerintah Provinsi, PT. Jasa Raharja dan PT. POS Indonesia) disatukan dalam pelayanan satu atap dan satu loket yang dilaksanakan dengan baik, sehingga inovasi ini menjadi percontohan KB.Samsat di Provinsi lain.

2. Pembangunan Berkelanjutan

Inovasi LAYANAN SIMPONI JATIM merupakan salah satu bentuk pembangunan yang berkelanjutan di KB. Samsat Jawa Timur, dengan memangkas dua loket menjadi satu loket dan meningkatkan jangkauan KB. Samsat dengan berkolaborasi dengan instansi lain dapat terus dikembangkan sehingga menciptakan pelayanan yang lebih efektif dan efisien untuk wajib pajak.

3. Revitalisasi Kemitraan Global

Pemangkasan rangkaian birokrasi pelayanan dari 4 Instansi yaitu Kepolisian, Pemerintah Provinsi, PT. Jasa Raharja dan PT. POS Indonesia menunjukkan adanya kemitraan yang solid antara ke empat instansi tersebut yang terwujud dengan terlaksananya inovasi LAYANAN SIMPONI JATIM di KB. Samsat Jawa Timur dengan baik dan terus menunjukkan peningkatan kinerja pelayanan.

M. KEBERLANJUTAN (LANJUTAN)

Pembelajaran yang dapat dipetik dari pelaksanaan inovasi LAYANAN SIMPONI JATIM adalah :

1. Pengembangan model sinergi yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Timur dengan PT. Pos Indonesia merupakan jawaban dari Gubernur Jawa Timur, Kepala Kepolisian Daerah Provinsi Jawa Timur, Sekretaris Daerah Provinsi Jawa Timur, Pemuka/tokoh masyarakat, media massa, Pejabat berwenang dari Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah Jawa Timur, Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur, PT. Jasa Raharja cabang Jawa Timur dan *Stakeholder* Lainnya untuk tetap memberikan pelayanan publik yang terbaik dan berkualitas, ditengah-tengah kondisi perekonomian dan politik yang dinamis;

2. Kunci penting dari kesuksesan penyelenggaraan pelayanan, adalah dapat melakukan sinergi antara para pihak yang terlibat dalam menyusun suatu sistem yang disepakati bersama dan disahkan dalam bentuk produk hukum/ surat keputusan, yaitu Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah selaku institusi yang berwenang untuk melaksanakan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, Badan Pendapatan Daerah selaku instansi yang berwenang melaksanakan pemungutan Pajak Daerah dan PT. Jasa Raharja yang berwenang melakukan penarikan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan, serta PT. Pos Indonesia selaku pelaksana pelayanan;
3. Merubah paradigma buruk menjadi baik, dapat dilakukan dengan meningkatkan kepercayaan (*trust*) masyarakat kepada instansi penyelenggaraan pelayanan dengan cara memperkuat komitmen dari pimpinan dan *stakeholder* lainnya secara konsisten dalam meningkatkan pelayanan sesuai dengan kondisi kekinian dari masyarakat;
4. Inovasi pelayanan bukan lagi suatu keharusan yang mesti dilakukan karena perintah, tapi sudah merupakan kebutuhan dari instansi penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

N. KEBERLANJUTAN (LANJUTAN)

Sesuai dengan perencanaan yang telah dibuat dalam pengembangan layanan inovasi LAYANAN SIMPONI JATIM yang terdiri atas beberapa tahapan, maka dalam pelaksanaannya jenis layanan ini akan menjadi layanan yang berkelanjutan dengan dukungan dari beberapa pihak, baik dari Pemerintah Provinsi Jawa Timur melalui Badan Pendapatan Daerah Jawa Timur sebagai motor penggerak inovasi jenis layanan ini maupun dari pihak PT. Pos Indonesia sebagai mitra kerja dalam menjalankan inovasi layanan ini.

Dalam menjaga keberlanjutan inovasi LAYANAN SIMPONI JATIM, Tim Pembina Samsat Jawa Timur telah mempersiapkan aturan-aturan secara formal yang digunakan sebagai payung hukum sebagai dasar operasional pelaksanaan pelayanan berupa :

- Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 45 Tahun 2016, tentang Tata Cara Penetapan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Secara Elektronik;
- Peraturan Gubernur Nomor 5 Tahun 2016 tentang Tata Cara Penerimaan Dan Penyetoran Pajak Daerah Secara Elektronik;
- Nota Kesepahaman antara Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah Jawa Timur, Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur, PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur serta PT. Pos Indonesia (Persero)
 Nomor : 06/VIII/2016/DITLANTAS
 Nomor : 970/41746/120.22/2016
 Nomor : P/47/SP/2016
 Nomor : 941/RIPROJASKUG/SAR/4/2016 tentang Penggunaan jaringan yang terintegrasi (Host to Host) yang berisi data-data billing system dalam layanan e-SAMSAT;
- Pembaruan Nota Kesepahaman antara Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah Jawa Timur, Badan Pendapatan Provinsi Jawa Timur, PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur serta PT. Pos Indonesia (Persero)
 Nomor : 12/12/2016/DITLANTAS
 Nomor : 970/66397/120.22/2016
 Nomor : P/73/SP/2016
 Nomor : 1267/RIPROJASKUG/SAR-4/2016
 (Pembaruan dilakukan karena adanya penggabungan pembayaran PNPB dengan Pembayaran PKB dan SWDKLLJ);
- Keputusan Ketua Tim Pembina SAMSAT Provinsi Jawa Timur Nomor 591 Tahun 2016 tentang Lokasi Layanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan dan atau Parkir Berlangganan melalui PT. Pos Indonesia;
- Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pembayaran PKB, SWDKLLJ, serta pengesahan STNK setiap Tahun pada PT. Pos Indonesia melalui e-SAMSAT Jatim dan Mesin embosser elektronik yang disahkan oleh Ketua Umum Tim Pembina SAMSAT Provinsi Jawa Timur.

Tipikal penyelenggaraan pelayanan publik khususnya pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor memiliki pola dan mekanisme yang hampir mirip pada seluruh Kantor Bersama SAMSAT di seluruh Indonesia.

Hal ini akan memberikan keuntungan dalam konteks replikasi apabila nantinya prototype layanan Pendaftaran Ulang Kendaraan Bermotor serta pembayaran PKB, SWDKLLJ dan PNPB yang dibentuk melalui kerja sama antara Samsat Jatim dengan PT. Pos Indonesia akan dijadikan dan diperluas sebagai bentuk layanan yang bersifat nasional.

Pasca dilaksanakannya inovasi LAYANAN SIMPONI JATIM yang terjalin antara PT. Pos Indonesia dengan Provinsi Jawa Timur, terdapat kunjungan kerja dari beberapa Provinsi di Indonesia untuk mempelajari sistem kerjasama dan mekanisme pelayanan yang akan direplikasi pada provinsi bersangkutan, diantaranya provinsi Sumatera Utara, Nusa Tenggara Barat, Nusa Tenggara Timur, Bali dan Jawa Tengah.