

RINGKASAN

Jumlah objek pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di KB Samsat Tulungagung terus meningkat dari tahun ke tahun. Namun semakin bertambahnya jumlah kendaraan bermotor tersebut diiringi dengan munculnya permasalahan di KB Samsat Tulungagung yaitu kurangnya kemandirian masyarakat dalam melakukan kewajiban pembayaran PNBP, PKB, SWDKLLJ dan/atau Parkir Berlangganan serta pengesahan STNK tahunan, yang lebih dikenal oleh masyarakat Tulungagung dengan sebutan "Her Registrasi" Kendaraan Bermotor. Salah satu penyebab kurangnya kemandirian masyarakat tersebut, dikarenakan masih awamnya pengetahuan masyarakat terkait pelayanan pada KB. Samsat sehingga jumlah kendaraan bermotor yang tidak melakukan pengesahan tahunan atau Her Registrasi di wilayah Tulungagung pada tahun 2016 sebesar 21,1%. Untuk meningkatkan kemandirian masyarakat dalam melaksanakan Pengesahan tahunan atau Her Registrasi, KB. Samsat Tulungagung membaca peluang inovasi pelayanan yang menyesuaikan kearifan lokal setempat dengan melakukan pendekatan secara personal pada komunitas-komunitas masyarakat, salah satunya adalah di warung kopi dengan nama layanan "SAMSAT CETHE". Layanan "SAMSAT CETHE" merupakan pengembangan dari Samsat Keliling dengan memanfaatkan warung kopi sehingga lebih mendekatkan layanan Samsat ke masyarakat. Dengan memanfaatkan warung kopi sebagai tempat berkumpulnya masyarakat Tulungagung maka menciptakan efisiensi waktu dan biaya bagi wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor, karena masyarakat tidak perlu lagi ke Samsat induk atau Samsat Unggulan, namun petugas yang akan mendatangi masyarakat melalui komunitas ngopi. Manfaat ini mempermudah dan mempercepat proses pelayanan pembayaran PNBP, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), pembayaran SWDKLLJ serta pelaksanaan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor kepada masyarakat. Layanan ini terbukti memberikan peningkatan kepatuhan pemilik kendaraan bermotor dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Pada akhir tahun 2016 tingkat kepatuhan sebesar 78,9% meningkat menjadi 85,4% pada tahun 2017.

PROPOSAL
KOMPETISIS INOVASI PELAYANAN PUBLIK (KOVABLIK) TAHUN 2018
dengan judul
LAYANAN "SAMSAT CETHE"
(CEGAH TERLAMBAT HER REGISTRASI)
Tagline
"NGOPI SAMBIL BAYAR PAJAK"

A. ANALISIS MASALAH

Kantor Bersama (KB) Samsat berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor, merupakan tempat pelayanan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor serta pembayaran Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP), Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Pada KB. Samsat Tulungagung layanan tersebut dilayani oleh 3 (tiga) instansi, yang terdiri dari Unit Pelaksana Teknis Badan Pendapatan Daerah Tulungagung Provinsi Jawa Timur, Kepolisian Resort Tulungagung dan PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Tulungagung, dengan wilayah kerja operasionalnya adalah pada wilayah Kabupaten Tulungagung dengan luas 1.055,65 Km² yang terdiri dari 19 Kecamatan atau 271 Desa.

Hingga 31 Desember 2016, jumlah objek pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di KB Samsat Tulungagung sebanyak 631.210 obyek dengan target penerimaan pajak kendaraan bermotor sebesar Rp 152.897.792.000,-. Problem utama yang dihadapi KB Samsat Tulungagung, yaitu kurangnya kemandirian masyarakat dalam melakukan kewajiban pembayaran PNBP, PKB, SWDKLLJ dan/atau Parkir Berlangganan serta pengesahan STNK tahunan, yang lebih dikenal oleh masyarakat Tulungagung dengan sebutan "Her Registrasi" Kendaraan Bermotor. Salah satu penyebab kurangnya kemandirian masyarakat tersebut, dikarenakan masih awamnya pengetahuan masyarakat terkait pelayanan pada KB. Samsat sehingga jumlah kendaraan bermotor yang tidak melakukan pengesahan tahunan atau Her Registrasi di wilayah Tulungagung pada tahun 2016 sebanyak 133.209 obyek atau 21,1%.

Pengesahan tahunan atau Her Registrasi di wilayah Kabupaten Tulungagung dilayani di beberapa tempat layanan, yaitu:

1. KB. Samsat Induk di kecamatan Kedungwaru, Tulungagung
2. Unggulan, yakni pelayanan yang berada di tempat-tempat strategis, yaitu:
 - Samsat Drive Thru, yang terletak pada KB. Samsat Induk di Kecamatan Kedungwaru, Tulungagung;
 - Payment Point Bank Jatim di Kecamatan Ngunut;
 - Payment Point Bank Jatim di Kecamatan Bandung;
 - Payment Point Bank Jatim di Kecamatan Kauman;
 - Payment Point Bank Jatim di Kecamatan Campur Darat;
 - Mobil Keliling yang dioperasikan secara terjadwal.

Layanan Unggulan yang ada tersebut belum dimanfaatkan secara maksimal oleh masyarakat di Kabupaten Tulungagung dikarenakan keengganan masyarakat untuk datang sendiri dalam melaksanakan Pengesahan tahunan atau Her Registrasi. Sehingga dibutuhkan inovasi yang menjadi solusi untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melakukan Pengesahan tahunan atau Her Registrasi yang sesuai dengan permintaan dan kebutuhan masyarakat.

B. PENDEKATAN STRATEGIS

Masyarakat Tulungagung adalah tipikal masyarakat komunal, yang sebagian besar berprofesi sebagai petani, pada saat beristirahat para petani sambil menunggu kiriman makan siang dari rumah, mereka mengobrol bersama rekan-rekannya dan melukis sisa endapan kopi yang dibawa sejak pagi hari ke batang rokok yang dikenal dengan istilah "Nyethe" yang berakar pada kata "Cethe", yaitu sebuah seni melukis menggunakan sisa endapan kopi dengan media rokok. Seiring berjalannya waktu, Nyethe menjadi simbol gaya hidup masyarakat Tulungagung pada umumnya. Sehingga tak heran banyak sekali warung-warung kopi yang menjamur di Kabupaten Tulungagung. Sebut saja kecamatan Kota Tulungagung, Kedungwaru, dan Kauman yang menjadi kawasan sentra warung kopi di Kabupaten Tulungagung. Area bantaran sungai Ngrowo Kecamatan Kota Tulungagung, saat ini telah menjadi sentra warung kopi. Tak

kurang dari 31 titik warung kopi berjajar di sepanjang tepi kanan dan kiri sungai dengan 100-200 pengunjung tiap warung sehari untuk menikmati sajian kopi.

Untuk meningkatkan kemandirian masyarakat dalam melaksanakan Pengesahan tahunan atau Her Registrasi, KB. Samsat Tulungagung membaca peluang inovasi pelayanan yang menyesuaikan kearifan lokal setempat dengan melakukan pendekatan secara personal pada komunitas-komunitas masyarakat, salah satunya adalah di warung kopi dengan nama layanan "SAMSAT CETHE", dalam hal ini "CETHE" merupakan singkatan dari "Cegah Terlambat Her Registrasi". Layanan "SAMSAT CETHE" merupakan pengembangan dari Samsat Keliling dengan memanfaatkan warung kopi sehingga lebih mendekatkan layanan Samsat ke masyarakat. Dalam pelaksanaannya, petugas mendatangi warung-warung kopi dengan membawa prasarana berupa notebook, printer, dan modem pada jadwal yang telah ditentukan untuk melayani Pembayaran PNPB, PKB, SWDKLLJ dan/atau Parkir Berlangganan serta Pengesahan STNK Tahunan. Inovasi layanan "SAMSAT CETHE" membuat masyarakat tidak merasa canggung dalam melaksanakan kewajiban pembayaran PNPB, PKB, SWDKLLJ dan/atau Parkir Berlangganan serta pengesahan STNK tahunan, dikarenakan dapat dilakukan dengan santai sambil menikmati hidangan kopi tanpa ada kesan suasana yang terlalu formal.

Dalam menjalankan layanan "SAMSAT CETHE", Kantor Bersama Samsat Tulungagung mengembangkan 6 (enam) strategi keberhasilan yang berdasarkan pada pendekatan persuasif dan partisipatif, yaitu:

1. Adanya Komitmen antara pimpinan Kantor Bersama Samsat Tulungagung untuk membuat pengembangan pelayanan "SAMSAT CETHE";
2. Lokasi pelayanan yang menyesuaikan dengan kearifan lokal masyarakat;
3. Pemetaan tempat layanan yang belum terjangkau;
4. Melakukan rapat evaluasi setiap minggu terhadap hasil perolehan jumlah layanan pada tempat-tempat yang telah ada;
5. Layanan "SAMSAT CETHE" ini merupakan layanan yang menyesuaikan dengan kearifan lokal dan efisien karena mengurangi beban biaya dan menghemat waktu masyarakat dalam membayar PNPB, PKB, SWDKLLJ dan/atau Parkir Berlangganan serta pengesahan STNK tahunan;

6. Layanan "SAMSAT CETHE" dapat diandalkan sebagai pilihan alternatif dalam pembayaran PNPB, PKB, SWDKLLJ dan/atau Parkir Berlangganan serta pengesahan STNK tahunan karena sangat memudahkan dalam hal keterjangkauan pelayanan masyarakat.

Tujuan Utama Layanan "SAMSAT CETHE" :

1. Bagi masyarakat

- Semakin dekat dengan layanan Samsat untuk pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, pembayaran SWDKLLJ dan atau pembayaran parkir berlangganan, pengesahan/registrasi dan identifikasi STNK;
- Mengurangi jumlah biaya transportasi dan akomodasi yang dikeluarkan masyarakat dalam melakukan pengesahan STNK dan pembayaran pajak tahunan;
- Masyarakat mendapatkan pelayanan yang lebih dekat secara personal dari petugas Samsat Tulungagung.

2. Pemerintah (*stakeholder*)

- Mengurangi permasalahan dan mengakomodir masukan dari para pemangku kepentingan (*stakeholder*) untuk mempermudah, mempercepat dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, layanan "SAMSAT CETHE" merupakan sarana edukasi kepada masyarakat, khususnya di pedesaan tentang pentingnya membayar pajak sebagai bentuk kewajiban bagi pemilik kendaraan bermotor, sehingga akan mengurangi potensi piutang pajak.

Dengan prosedur layanan "SAMSAT CETHE" yang lebih mudah dijangkau, cepat, transparan akan menghemat biaya untuk mendatangi tempat layanan. Secara bersamaan, layanan "SAMSAT CETHE" akan berdampak positif meningkatkan kesadaran masyarakat untuk membayar pajak kendaraan bermotor tepat pada waktunya, sehingga target Pendapatan Asli Daerah terpenuhi.

C. PENDEKATAN STRATEGIS (LANJUTAN)

KB. Samsat Tulungagung sudah mengembangkan beberapa upaya perbaikan layanan yang meliputi Samsat Induk dan Samsat Unggulan dalam meningkatkan pelayanan. Hal ini dimaksudkan untuk mengatasi keterbatasan jarak tempuh layanan, menghemat biaya transportasi dan akomodasi masyarakat, serta untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pembayaran atau pengesahan STNK tahunan. Ide dasar Layanan "SAMSAT CETHE" berawal dari budaya masyarakat yang terbiasa berkumpul di warung kopi sehingga pelayanan dimaksud dapat meningkatkan interaksi dan edukasi secara langsung kepada masyarakat.

Layanan "SAMSAT CETHE" memiliki aspek kreatif dan inovatif sebagai berikut:

- Pelayanan Pro-aktif :
Layanan "SAMSAT CETHE" merupakan layanan unggulan yang mendekati diri kepada masyarakat secara terbuka dan akuntabel;
- Efisien dan Efektif :
Layanan "SAMSAT CETHE" merupakan solusi bagi wajib pajak yang lupa membayar pajak sekaligus enggan untuk datang ke tempat layanan yang cukup jauh dari tempat domisili. Manfaatnya, layanan "SAMSAT CETHE" bisa mengurangi biaya transportasi dan akomodasi yang harus dikeluarkan masyarakat untuk mendatangi ke KB. Samsat Tulungagung;
- Perubahan Paradigma pelayanan:
Layanan "SAMSAT CETHE" merubah paradigma pelayanan publik, yaitu masyarakat tidak harus mendatangi tempat layanan, tetapi petugas layanan yang mendatangi masyarakat.

D. PELAKSANAAN DAN PENERAPAN

Strategi yang dilaksanakan dalam mewujudkan Pelaksanaan inovasi layanan "SAMSAT CETHE" sebagai berikut:

1. Tahap awal pelaksanaan:

- Tim Teknis dan Tim Pembina Samsat Jawa Timur melakukan kajian terkait dengan pengembangan layanan unggulan untuk mengatasi masalah-

masalah yang berbeda di setiap wilayah kerja, sesuai karakter budaya atau kearifan lokal di seluruh Samsat Jawa Timur;

- Membuat Komitmen Bersama pelaksanaan inovasi Layanan "SAMSAT CETHE" pada KB. Samsat Tulungagung dengan membentuk tim Layanan "SAMSAT CETHE";

2. Rencana Aksi Layanan "SAMSAT CETHE":

- Tahap persiapan personil terlebih dahulu dengan menetapkan dan mempersiapkan petugas berdasarkan surat perintah;
- Pembuatan Jadwal kegiatan yaitu setiap hari Senin s/d Kamis pukul 15.00-17.00 WIB;
- Jadwal pelaksanaan dikoordinasikan dengan pemilik Warung Kopi untuk tempat pelaksanaan pelayanan "SAMSAT CETHE" dengan lokasi sebagai berikut :

Minggu ke - I : Warkop "Zinga", Pasar Pojok Ngantru

Minggu ke - II : Warkop "Waris", Kauman

Minggu ke - III : Warkop "Cak No", Pasar Burung – Boyolangu

Minggu ke – IV : Warkop "STM" Pinka Ngrowo, Tulungagung;

- Pengadaan Sarana dan Prasarana Layanan "SAMSAT CETHE";
- Sosialisasi melalui Radio Tulungagung tentang layanan "SAMSAT CETHE";

3. Tahap Pelaksanaan

- Pelaksanaan Layanan "SAMSAT CETHE" dimulai pada bulan Desember 2016.
- Tahapan evaluasi dilakukan dengan uji tingkat efisiensipelayanan yang diukur dari jumlah wajib pajak yang dilayani dengan biaya yang dikeluarkan dalam pelaksanaan layanan "SAMSAT CETHE".

E. PELAKSANAAN DAN PENERAPAN (LANJUTAN)

Pihak-pihak yang terlibat Pelaksanaan Layanan "SAMSAT CETHE" Samsat Tulungagung:

1. Tim Pembina Samsat Jawa Timur yang terdiri dari Kepolisian Daerah Jawa Timur, Pemerintah Provinsi Jawa Timur dan PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur melakukan kajian terkait dengan pengembangan layanan

- unggulan untuk mengatasi masalah – masalah yang sesuai konteks wilayah kerja atau kearifan lokal di seluruh Samsat Jawa Timur;
2. Tim Teknis Samsat Tulungagung yang terdiri dari Kepala Unit Pelaksana Teknis Badan Pendapatan Daerah Tulungagung Provinsi Jawa Timur (UPTB), Kasatlantas Resort Tulungagung dan Kepala perwakilan PT Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Tulungagung, yang merupakan penggagas ide Layanan “SAMSAT CETHE” Tulungagung;
 - a. UPTB bertindak sebagai pengarah dan pemberi informasi perpajakan serta penghubung dengan Tim Pembina Samsat Jawa Timur;
 - b. Kasatlantas Polres Tulungagung sebagai pengarah dan pemberi informasi registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, *update* STNK, BPKB dan Plat Nomor atau TNKB;
 - c. PT Jasa Raharja Perwakilan Tulungagung sebagai pengarah dan pemberi informasi pengenaan tarif Jasa Raharja;
 3. Sub-Bagian Tata Usaha, Seksi Pendataan dan Penetapan serta Seksi Pembayaran dan Penagihan melakukan sosialisasi dan pendekatan kepada pemilik warung untuk mempergunakan lapaknya sebagai tempat layanan “SAMSAT CETHE”;
 4. Administrator Pelayanan PKB dan BBNKB (Adpel) Samsat Tulungagung, melakukan koordinasi dengan kepala Unit Registrasi dan Identifikasi (KRI) dan pelaksana PT Jasa Raharja terkait dengan Jadwal, petugas lapangan, dan sarana.
 5. Petugas Pelayanan terdiri dari :
 - Petugas pendaftaran dan registrasi Kendaraan bermotor dari Polres Tulungagung yang melakukan penelitian persyaratan, pendaftaran dan pengesahan STNK tahunan;
 - Kasir Penerima Pembantu dari Bapenda Prov. Jatim melakukan penerimaan Pembayaran PNBP, PKB, SWDKLLJ dan/atau Parkir Berlangganan;
 6. Pemilik Warung kopi sebagai penyedia lokasi Layanan “SAMSAT CETHE”

F. PELAKSANAAN DAN PENERAPAN (LANJUTAN)

Pengimplementasian inovasi Samsat Tulungagung "Layanan "SAMSAT CETHE"" dimulai pada bulan Desember 2016. Adapun sumber daya yang diperlukan, yaitu:

1. Sumber daya teknis Sarana dan Prasarana

- Notebook 1 unit
- Printer 1 unit
- Modem 1 unit
- Peralatan perkantoran
- Pakaian kerja lapangan
- Buku dan bukti pembayaran pajak kendaraan
- Tempat layanan pemanfaatan warung kopi
- Software yang digunakan untuk layanan "SAMSAT CETHE" berbasis online yaitu website moblink yang terbagi atas kasir dan pendaftaran yang terintegrasi dengan server induk di Kantor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur di Surabaya.

2. Sumber daya Manusia

- Penasehat: Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur, Kepala Polisi Resort Tulungagung, dan Kepala Cabang PT Jasa Raharja (persero) Jawa Timur;
- Penanggung Jawab: Kepala Unit Pelaksana Teknis Badan Pendapatan Daerah Tulungagung Provinsi Jawa Timur, Kepala Satuan Lalu Lintas Polres Tulungagung, dan kepala perwakilan PT Jasa Raharja (persero) cabang Tulungagung;
- Pelaksana: Administrator PKB dan BBNKB Samsat Tulungagung, Kepala Unit Registrasi dan Identifikasi Samsat Tulungagung, penanggung jawab PT Jasa Raharja Samsat Tulungagung;
- Petugas lapangan: Kasir Penerima Pembantu Samsat Tulungagung, Petugas pendaftaran dan registrasi Kendaraan bermotor;
- Pihak terkait: Pemilik warung kopi selaku penyedia lokasi.

3. Sumber Daya Keuangan

Pembiayaan pelaksanaan Layanan "SAMSAT CETHE" pada prinsipnya dibebankan kepada Anggaran Belanja Pemerintah Daerah (APBD) Provinsi Jawa Timur khususnya anggaran belanja Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur.

Anggaran yang dikeluarkan perbulan pelaksanaan Layanan "SAMSAT CETHE"

- Jaringan Internet sebesar Rp. 137.500,- /bulan
- Pita printer 1 (satu) unit sebesar Rp. 15.000,- per 2 (dua) bulan
- Anggaran yang dikeluarkan untuk perawatan (*maintenance*) sarana dan prasarana Layanan "SAMSAT CETHE" per 3 (tiga) bulan sekali sebesar Rp. 250.000,-

4. Daya Dukung Masyarakat

Dukungan masyarakat terhadap inovasi ini sangatlah baik (antusias) untuk diwujudkan dan direalisasikan pada masyarakat untuk menjembatani kesulitan yang selama ini menjadi harapan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

G. PELAKSANAAN DAN PENERAPAN (LANJUTAN)

Keluaran yang mendukung keberhasilan pelaksanaan Layanan "SAMSAT CETHE", yaitu:

1. Terwujudnya Komitmen yang kuat dari semua anggota Kantor Bersama Samsat Tulungagung dalam mewujudkan pelayanan Publik yang bersih, mengedepankan unsur efektifitas, efisiensi dan ekonomi dalam memberikan layanan prima kepada masyarakat, dengan adanya Surat Komitmen Bersama;
2. Terbentuknya Tim Layanan "SAMSAT CETHE" Kantor Bersama Samsat Tulungagung yang professional dan akuntabel dalam menjalankan layanan;
3. Terwujudnya kesepakatan dengan Camat dan Kepala Desa untuk penyelenggaraan Layanan "SAMSAT CETHE", dengan diterimanya dan tersedianya tempat layanan "SAMSAT CETHE" di warung kopi sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.

H. PELAKSANAAN DAN PENERAPAN (LANJUTAN)

Untuk memonitor dan mengevaluasi perkembangan dan capaian kinerja layanan "SAMSAT CETHE" dilakukan beberapa kegiatan, yaitu:

a. Secara Internal

1. Monitoring mingguan terhadap sarana pendukung dan hasil layanan "SAMSAT CETHE" oleh Adpel dan KRI. Hasil monitoring ditindaklanjuti bersama tim KB. Samsat Tulungagung;
2. Monitoring Bulanan oleh Kepala Unit Teknis Badan Pendapatan Daerah Tulungagung Provinsi Jawa Timur, Kasatlantas Polres Tulungagung. Hasil monitoring ditindaklanjuti bersama dengan tim KB. Samsat Tulungagung;
3. Monitoring dan evaluasi pelayanan oleh Bidang Pajak Daerah Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur.

b. Secara Ekternal

Monitoring yang dilakukan oleh masyarakat secara langsung melalui berbagai saluran layanan publik yang dibuka oleh Kantor Bersama Samsat Tulungagung sebagai saluran memberi masukan, saran, kritik, pengaduan terhadap kualitas layanan "SAMSAT CETHE", yaitu SMS Push, dan media (koran dan youtube <https://www.youtube.com/watch?v=PswDo-5AvQ>).

I. PELAKSANAAN DAN PENERAPAN (LANJUTAN)

Kendala yang dihadapi selama pelaksanaan Layanan "SAMSAT CETHE", yaitu:

1. Keterbatasan akses internet dalam pelaksanaan pelayanan "SAMSAT CETHE".
Solusi untuk mengatasi kendala tersebut dengan menggunakan lebih dari satu penyedia layanan internet;
2. Perawatan *hardware* dan *software* masih memerlukan kontinuitas penanganan secara periodik agar dalam pelaksanaan pemberian pelayanan tidak ada kendala yang berarti. Solusinya adalah memonitor petugas pelayanan melalui laporan harian, mingguan maupun bulanan terhadap kesulitan atau kendala yang dialami untuk dilaporkan kepada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur.

J. PELAKSANAAN DAN PENERAPAN (LANJUTAN)

Manfaat Utama yang dihasilkan Layanan "SAMSAT CETHE"

1. Efisiensi waktu dan biaya bagi wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor, karena masyarakat tidak perlu lagi ke Samsat induk atau Samsat Unggulan, namun petugas yang akan mendatangi masyarakat melalui komunitas ngopi. Manfaat ini mempermudah dan mempercepat proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor, pembayaran SWDKLLJ serta pelaksanaan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor kepada masyarakat.
2. Peningkatan kepatuhan pemilik kendaraan bermotor dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Pada akhir tahun 2016 tingkat kepatuhan sebesar 78,9% dari jumlah kendaraan yang terdaftar di Samsat Tulungagung sebanyak 631.210 objek. Pada tahun 2017 meningkat menjadi 85,4% dari jumlah kendaraan yang terdaftar di Samsat Tulungagung sebesar 644.006 objek.
3. Merubah paradigma pelayanan. Masyarakat tidak harus mendatangi tempat layanan di pusat kota. Sebaliknya, Layanan "SAMSAT CETHE" yang mendekatkan diri kepada masyarakat khususnya masyarakat yang berada di daerah, sehingga wajib pajak menghemat waktu dan biaya;
4. Memberikan Edukasi kepada masyarakat untuk membayar pajak kendaraan bermotor tepat waktu. Selain itu, masyarakat dapat mengetahui proses pembayaran pajak kendaraan bermotor yang transparan dan dapat dipertanggungjawabkan;
5. Layanan "SAMSAT CETHE" meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah di bidang layanan, dengan mengubah alur layanan dari proses yang panjang dan berbelit menjadi mudah, cepat, hemat biaya, dekat dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari partisipasi wajib pajak membayar pajak kendaraan melalui layanan "SAMSAT CETHE". Pada Tahun 2017 sebanyak 4.685 objek;
6. Meningkatkan sinergi dan kolaborasi dari 3 (tiga) instansi yang berada pada Kantor Bersama Samsat Tulungagung yang terdiri dari Unit Pelaksana Teknis Badan Pendapatan Daerah Tulungagung Provinsi Jawa Timur dan PT Jasa

Raharja (Persero) perwakilan Tulungagung, hal ini dapat diukur dari komitmen ketiga instansi untuk terus meningkatkan kualitas dan kuantitas Layanan "SAMSAT CETHE";

7. Layanan "SAMSAT CETHE" memberikan akses sinergisitas dan koordinasi dengan Pemerintah Daerah sebagai mitra kerja, adanya partisipasi pemilik warung kopi sebagai penyedia tempat layanan "SAMSAT CETHE".

K. DAMPAK SEBELUM DAN SESUDAH

Sebelum adanya Layanan "SAMSAT CETHE", angka kepatuhan wajib pajak bisa ditingkatkan karena jangkauan pelayanan lebih baik dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan yang bisa mengurangi biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat untuk membayar pajak kendaraan bermotor.

Secara lebih detail, keberhasilan tersebut ditunjukkan dalam tabel berikut:

Tabel perolehan layanan "SAMSAT CETHE" Januari – Desember 2017

No	Tahun 2017	Obyek	Jumlah Pembayaran PKB di "SAMSAT CETHE"
1.	JANUARI	278	76.125.700
2.	FEBRUARI	281	94.564.200
3.	MARET	299	97.561.400
4.	APRIL	359	100.345.000
5.	MEI	365	104.893.700
6.	JUNI	381	106.767.400
7.	JULI	388	108.185.300
8.	AGUSTUS	391	110.326.900
9.	SEPTEMBER	446	118.341.000
10.	OKTOBER	483	123.003.200
11.	NOPEMBER	502	125.563.300
12	DESEMBER	512	131.447.600
JUMLAH		4.685	1.297.125.700

Perbedaan sebelum dan sesudah adanya inovasi layanan "SAMSAT CETHE"

NO	URAIAN	LAYANAN "SAMSAT CETHE"		KETERANGAN
		SEBELUM	SESUDAH	
1.	Tempat Layanan	Samsat Induk Layanan Unggulan	Warung Kopi dan sekitarnya	Semakin dekat dengan Masyarakat
2.	Prasarana	Gedung layanan, mobil keliling, notebook, modem, printer	Notebook, modem, printer	efisiensi
4.	Biaya Operasional	Rp 3.647.000,- / bln	Rp 242.500/ bln	efisiensi
5.	Kontribusi PAD yang dihasilkan	0	tahun 2017 sebesar Rp. 1.297.125.750	Peningkatan PAD
6.	Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	78,9%	85,4%	peningkatan kepatuhan
7.	Pengguna layanan	0	Tahun 2017 sebanyak 4.685 wajib pajak	Partisipasi masyarakat semakin tinggi

L. KEBERLANJUTAN

Dalam rangka mendorong terselenggaranya Tujuan Pembangunan Berkelanjutan, Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur menciptakan inovasi Samsat Cethe sebagai sarana mewujudkan Revitalisasi Kemitraan Global. Dalam hal penyelenggaraan Samsat Cethe membutuhkan kemitraan yang solid dengan instansi terkait agar dapat 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 para pemilik warung kopi di Kabupaten Tulungagung. Kemitraan dengan pemilik warung kopi di Kabupaten Tulungagung ini memberikan manfaat secara langsung dengan meningkatkan jumlah pengunjung warung kopi sehingga juga menambah omzet dari pemilik warung kopi tersebut. Sedangkan secara tidak langsung, peningkatan pendapatan yang diperoleh dari munculnya inovasi Samsat

Cethe juga berperan sebagai sumber pendanaan negara untuk mewujudkan terselenggaranya Tujuan Pembangunan Berkelanjutan.

M. KEBERLANJUTAN (LANJUTAN)

Pembelajaran yang dapat dipetik dari pelaksanaan layanan "SAMSAT CETHE" adalah:

- Komitmen yang kuat dari semua anggota Kantor Bersama Samsat Tulungagung dalam mewujudkan pelayanan Publik yang bersih, mengedepankan unsur efektifitas, efisiensi dan ekonomi dalam memberikan layanan prima kepada masyarakat Wajib Pajak;
- Adanya kemauan untuk berubah di Kantor Bersama Samsat Tulungagung, karena setiap instansi yang ada di Kantor Bersama Samsat Tulungagung mau bersikap dan berperilaku terbuka di tempat kerja terutama terhadap ide-ide kreatif yang diajukan untuk kelangsungan peningkatan pelayanan pada Kantor Bersama Samsat Tulungagung;
- 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;
- Sinergi antar instansi yang bergabung dalam Kantor Bersama Samsat Tulungagung. Situasi ini mengilhami upaya peningkatan layanan Samsat dan memberikan ruang kepada anggota yang terlibat. Sehingga memungkinkan adanya pembagian peran dan tugas antara instansi Samsat dan implementasi di lapangan dapat terwujud;
- Masyarakat lebih dihargai karena wajib pajak dilayani karena adanya kedekatan personal antar petugas pelayanan dan wajib pajak.

N. KEBERLANJUTAN (LANJUTAN)

Untuk memastikan agar inovasi ini berjalan secara berkelanjutan, maka langkah-langkah yang perlu diambil adalah:

1. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor;

2. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 tentang pelayanan Publik di Provinsi Jawa Timur disempurnakan dengan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2011 tentang pelayanan Publik, Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah;
3. Peraturan Bersama Gubernur Jawa Timur, Kepala Kepolisian Daerah Jawa Timur dan Direktur Operasional PT Jasa Raharja (Persero) Nomor 8/PB/2007, Nomor B/41/X/ 2007, Nomor SKEB/5/2007 tentang pelaksanaan dan Layanan Unggulan Samsat di Provinsi Jawa Timur;
4. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 31 Tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2011 tentang pelayanan Publik;
5. Tim teknis Tulungagung meningkatkan komitmen 3 (tiga) instansi Samsat Tulungagung untuk peningkatan mutu layanan melalui penerbitan Surat "Kesepakatan Bersama" dengan menambah wilayah sesuai dengan kearifan lokal.

Inovasi Layanan "SAMSAT CETHE" ini dapat direplikasikan di seluruh Wilayah kerja Samsat di seluruh Indonesia, karena teknologi dan sarana yang digunakan bisa direplikasi dengan mudah. Selain itu, sarana notebook, printer dan modem sebagai media pelayanan tepat digunakan di semua medan.