

Proposal

SAMSAT SETEMPOH

Tanggal pelaksanaan inovasi pelayanan publik : Thursday, 07 February 2019

Kategori inovasi pelayanan publik : Tata kelola Pemerintahan

Ringkasan Proposal

VIDEO WAWANCARA RINGKASAN PROPOSAL (300 KATA)

Sebagai upaya peningkatan pendapatan daerah sektor pajak diperlukan strategi nyata sebagai langkah strategis mewujudkan visi dan misi Gubernur Kepulauan Bangka Belitung, Samsat Setempoh merupakan terobosan untuk meningkatkan layanan pembayaran pajak daerah. Keberadaan Kantor Samsat Bangka yang jauh dari pedesaan di Wilayah Kabupaten Bangka, menjadi alasan masyarakat malas membayar pajak disamping itu dikarenakan mayoritas pekerjaan dipedesaan adalah petani, nelayan dan buruh harian/pekerja tambang sehingga masyarakat tidak dapat meninggalkan pekerjaannya untuk membayar pajak kendaraan, hal ini berimbas dengan meningkatnya tunggakan pajak kendaraan bermotor. Untuk meminimalisir tunggakan pajak tersebut Samsat Setempoh hadir untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam membayar pajak.

Samsat Setempoh merupakan salah satu usaha dalam membangun kemitraan dengan pemerintah daerah sebagai upaya peningkatan layanan pembayaran pajak guna meningkatkan pendapatan daerah dan membangun nilai kebersamaan akan kesinambungan yang dilandasi prinsip kemitraan yaitu berupa adanya saling membutuhkan, saling menguntungkan dalam memberikan manfaat serta sebagai upaya meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak kendaraan.

Keberadaan Samsat Setempoh di masyarakat pedesaan membuat kesadaran dan antusias masyarakat membayar pajak lebih meningkat sehingga potensi tunggakan pajak kendaraan dapat dikurangi dan Samsat Setempoh berupaya meningkatkan kebijakan mutu Samsat Bangka dengan *Pasti* (Pelayanan Sepenuh Hati) dengan selalu berupaya memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Seluruh *stakeholder* berkomitmen agar Samsat Setempoh berkelanjutan dan merupakan bagian dari perubahan yang positif dalam peningkatan pendapatan daerah. Samsat Setempoh memberikan motivasi positif khususnya dilingkungan Samsat Bangka, masukan masyarakat atas pelaksanaan Samsat Setempoh menjadi penyemangat agar layanan dapat lebih baik, sesuai dengan yel-yel "PATUH" (Prima Dalam layanan, Akuntabel, Transparan, Utamakan Kepuasan Masyarakat dan Hindari Korupsi), Keberlanjutan pelaksanaan Samsat Setempoh diimplementasikan dengan adanya komitmen antara Kepala UPT Bakuda Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Wilayah Kabupaten Bangka, *stakeholder* dan seluruh pegawai Samsat Bangka untuk membuat pengembangan layanan Samsat Setempoh sesuai keinginan masyarakat.

Tujuan Inisiatif

Gambarkan/Jelaskan tujuan inisiatif ("gagasan") munculnya inovasi ini

Jawaban:

Samsat Setempoh merupakan layanan inovatif Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, diharapkan dapat menjangkau masyarakat yang akan membayar pajak kendaraan pada wilayah terpencil di pedesaan, bertujuan untuk mewujudkan pelayanan terhadap masyarakat yang efektif, efisien, transparan dan akuntabel dan meningkatkan pendapatan asli daerah, serta untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak. Terobosan ini diharapkan dapat menjangkau daerah yang tidak dapat terlayani oleh layanan Samsat Induk maupun Samsat Keliling. Samsat Setempoh dilakukan dengan menjemput bola ke masyarakat menggunakan sepeda motor roda 2 untuk melayani pengesahan ulang 1 tahun kendaraan roda 2 dan roda 4. Masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor samsat untuk membayar pajak kendaraan, masyarakat cukup menunggu di desa domisilinya dengan jadwal yang sudah ditetapkan, selain itu pembayaran pajak kendaraan melalui layanan Samsat Setempoh dapat memangkas waktu pembayaran pajak, masyarakat tidak perlu antri, cukup dengan 5 menit pembayaran pajak dapat terselesaikan, masyarakat pun dapat menghemat waktu dan biaya dalam membayar pajak kendaraan, masyarakat tidak perlu ke kantor Samsat yang jauh dari domisilinya. Selain untuk menggali potensi pajak, Samsat Setempoh dijadikan sebagai wadah sosialisasi kepada masyarakat akan pentingnya membayar pajak, masyarakat juga dapat bertanya langsung tentang tunggakan pajak kendaraannya, petugas memberi penjelasan dan menghitung tunggakan pajak yang harus dibayar.

Keselarasan Dengan Kategori Yang Dipilih

Jelaskan keterkaitan inovasi dengan kategori yang dipilih.

Jawaban:

Inovasi “Samsat Setempoh” (Sistem Administrasi Satu Atap, Siap Melayani Pembayaran Pajak kendaraan Bermotor Sampai Ke Pelosok Daerah) merupakan inovasi pelayanan publik dalam bidang Tata Kelola Pemerintahan dimana UPT Bakuda Wilayah Kabupaten Bangka berkeinginan meningkatkan kualitas pelayanan publik/wajib pajak, sehingga mudah dalam membayar pajak kendaraan. Tata Kelola Pemerintahan yang baik “*Good Government*” yang transparan dan akuntabel dalam pelaksanaan Samsat Setempoh dapat memperpendek waktu, biaya dan jarak dalam membayar pajak kendaraan.

Signifikansi (Arti Penting)

Jelaskan bagaimana inisiatif ini berperan penting dalam mengatasi kekurangan/ kelemahan tata kelola, administrasi umum atau pelayanan publik di suatu negara atau wilayah tertentu. Inisiatif tersebut harus berdampak positif terhadap kelompok-kelompok penduduk, termasuk kelompok yang rentan (yaitu anak-anak, perempuan, orang tua, orang cacat, dll.) dalam konteks negara atau wilayah Anda.

Jawaban:

Data objek pajak kendaraan pada Samsat Bangka di Tahun 2018 berjumlah 112.854 Unit, sedangkan data tunggakan dari Tahun 2014 sampai dengan Tahun 2018 untuk kendaraan roda 4 berjumlah 2.986 unit dan kendaraan roda 2 berjumlah 41.311 unit. Ini merupakan potensi penerimaan daerah.

Dampak positif yang dirasakan masyarakat dengan kehadiran Samsat Setempoh adalah kehadiran Samsat Setempoh memberikan kemudahan dalam pembayaran pajak kendaraan, masyarakat tidak perlu lagi datang ke Kantor Samsat Bangka yang jauh dari tempat tinggalnya, tidak perlu lagi mengantri, resiko diperjalanan untuk membayar pajak berkurang, Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas menyatakan Penyandang Disabilitas mempunyai hak pelayanan publik meliputi hak memperoleh akomodasi yang layak selama pelayanan publik secara optimal, wajar, bermartabat tanpa diskriminasi, pendampingan, penerjemahan dan penyediaan fasilitas yang dapat diakses di tempat layanan publik tanpa biaya tambahan. Samsat Setempoh memberikan pelayanan yang maksimal untuk para difabel. Pelayanan Samsat Setempoh dipedesaan memberikan kemudahan para difabel dalam membayar pajak kendaraan bermotor, dekat, cepat dan tidak perlu lama.

Berdasarkan data petugas pendataan, faktor yang menyebabkan terjadinya keterlambatan pembayaran pajak kendaraan /tunggakan dimasyarakat diantaranya adalah:

- Tingkat ekonomi masyarakat yang menurun;
- Kendaraan hanya dipakai untuk jarak dekat;
- Kendaraan sudah tua; dan
- Kesibukan masyarakat dalam beraktifitas menjadikan masyarakat lupa tanggal jatuh tempo;

Inovasi

Jelaskan mengapa inisiatif ini inovatif dalam konteks negara atau wilayah Anda.

Jawaban:

Samsat Setempoh merupakan inovasi baru yang mulai dilaksanakan pada bulan Januari 2019 sebagai upaya peningkatan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan langsung kepada wajib pajak sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Samsat Setempoh merupakan wujud kerja nyata dari Tim Pembina Samsat Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sebagai upaya peningkatan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Samsat Setempoh merupakan asli dari pemikiran dan pengalaman dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Samsat Setempoh sudah diterapkan oleh Samsat lain di lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kinerja.

Jelaskan apakah inovasi ini asli atau apakah itu merupakan adaptasi/modifikasi/replikasi dari konteks lain.

Jawaban:

Samsat Setempoh merupakan inovasi baru yang mulai dilaksanakan pada bulan Januari 2019 sebagai upaya peningkatan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan langsung kepada wajib pajak sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Samsat Setempoh merupakan wujud kerja nyata dari Tim Pembina Samsat Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sebagai upaya peningkatan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Samsat Setempoh merupakan asli dari pemikiran dan pengalaman dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Samsat Setempoh sudah diterapkan oleh Samsat lain di lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kinerja.

Transferabilitas

Apakah inovasi tersebut memiliki potensi dan/atau terbukti telah diterapkan dan diadaptasi (disesuaikan) ke dalam konteks lain (misalnya negara atau wilayah lain) ? Jika ya, tolong jelaskan di mana dan bagaimana prosesnya

Jawaban:

Samsat Setempoh merupakan inovasi untuk meningkatkan pendapatan daerah dengan melayani pembayaran pajak kendaraan bermotor sampai ke pelosok daerah. Inovasi Samsat Setempoh merupakan inovasi sektor publik yang dihasilkan dari pengamatan di lapangan yang kemudian diimplementasikan agar memberikan manfaat. Samsat Setempoh yang di *Launching* pada bulan Januari 2019 merupakan pengembangan dari program Samsat Keliling yang merupakan terobosan peningkatan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) tahunan. Layanan ini bisa diterapkan di semua kantor Samsat di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung maupun seluruh instansi pemerintah lainnya.

Sumber Daya

Sumber daya apa (yaitu keuangan, manusia atau lainnya) yang digunakan untuk melaksanakan inovasi tersebut?

Pemangku kepentingan lain mana di dalam institusi yang terlibat dan memberikan kontribusi dalam memunculkan dan melaksanakan inisiatif ini?

Langkah-langkah/strategi apa yang dilakukan inovator dalam memobilisasi/ menggerakkan seluruh sumber daya internal maupun eksternal?

Bagaimana keberlanjutan sumber daya yang digunakan dalam inovasi ini? Apakah hingga saat ini sumber daya masih tersedia?

Jawaban:

SDM adalah seluruh pegawai, kepolisian dan Jasa Raharja sebagai pelaksana Inovasi, sedangkan sumber daya eksternal adalah masyarakat.

Sumber Daya Keuangan untuk tahun 2019 sebesar Rp. 182.810.000,- dan Tahun 2020 Rp. 179.153.000,- sedangkan sumber daya teknis yang di gunakan adalah *Hardware* dan *Software* .

Langkah Strategis yang dilakukan dalam menggerakkan sumber daya dengan menetapkan SK Gubernur Kepulauan Bangka Belitung Nomor 188.44/96/BAKUDA/2020 tentang Pembentukan Tim Kegiatan Samsat Keliling, Samsat Setempoh dan Petugas Pendataan Wajib Pajak kendaraan Bermotor Roda Dua dan Roda Empat Pada Unit Pelaksana Teknis Badan Keuangan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Wilayah Kabupaten Bangka Tahun 2020 .

Jelaskan apakah dan bagaimana inovasi ini berkelanjutan (meliputi aspek-aspek sosial, ekonomi dan yang berhubungan dengan lingkungan).

Jawaban:

Keberlanjutan pelaksanaan Samsat Setempoh dari aspek sosial sangat penting, masyarakat sebagai wajib pajak berharap agar Samsat Setempoh dapat memberikan pelayanan di pedesaan secara berkelanjutan, karena dengan kehadiran Samsat Setempoh, masyarakat merasakan kemudahan dalam membayar pajak kendaraan, secara aspek ekonomi, kehadiran Samsat Setempoh selain memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam membayar pajak, masyarakat merasakan membayar pajak semakin dekat dengan domisilinya sehingga masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya transportasi dan lainnya dan secara ekonomi masyarakat sangat diuntungkan. Sedangkan dari aspek lingkungan kehadiran Samsat Setempoh bertujuan untuk menciptakan pelayanan kepada masyarakat yang berkelanjutan secara ekologis yang sangat peduli terhadap lingkungan, dengan menggunakan kendaraan bermotor roda dua dalam layanannya, Samsat Setempoh berupaya memberikan layanan ramah lingkungan dan cepat sampai ke pelosok pedesaan.

Selanjutnya dari aspek hukum, pelaksanaan Samsat Setempoh telah di atur dalam Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Nomor 04 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah dan adanya Perjanjian kerja Sama antar *stakeholder* yaitu Bakuda Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, Direktorat lalu Lintas Polda

Kepulauan Bangka Belitung, dan PT. Jasa Raharja Cabang Kepulauan Bangka Belitung.

Dampak

Apakah inovasi ini telah dievaluasi secara resmi skala dampaknya, melalui evaluasi internal atau eksternal misalnya evaluasi yang dilakukan oleh APIP atau lembaga lain yang relevan.

Jawaban: Ya

Jelaskan bagaimana inovasi ini dievaluasi dampaknya pada:

- Target/kelompok sasaran.
- Kelompok masyarakat di luar kelompok sasaran.
- Aspek tata pemerintahan instansi (misalnya efisiensi anggaran, perbaikan proses bisnis, kolaborasi antar satuan unit kerja/perangkat daerah dan/atau pemangku kepentingan lainnya, tingkat akuntabilitas).

Jawaban:

Pelaksanaan Samsat Setempoh dilakukan evaluasi internal dengan:

1. melaksanakan evaluasi setiap hari terhadap pelaksanaannya;
2. Kepala UPT melaksanakan rapat evaluasi terhadap pelaksanaan Samsat Setempoh setiap akhir bulan dengan *stakeholder* terkait;
3. Rapat koordinasi dengan Badan Keuangan Daerah sebagai Pembina dan Samsat Kabupaten/kota dilaksanakan setiap triwulan.

Untuk evaluasi eksternal dilakukan melalui:

1. Melakukan monitoring dan evaluasi dengan *stakeholder* baik kepolisian, PT. Jasa Raharja dan Bank Sumsel Babel;
2. Melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara kontinyu;
3. Meningkatkan kebijakan mutu Samsat Bangka dengan Pasti (Pelayanan Sepenuh Hati);
4. Meningkatkan secara berkesinambungan terhadap system, proses dan sarana-prasarana pelayanan.

Indikator-indikator apa yang digunakan dalam evaluasi itu.

Jawaban:

Indikator yang digunakan dalam evaluasi yaitu:

1. Peningkatan kualitas pelayanan publik dengan tingkat Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Samsat Setempoh semakin baik, dimana sebelum dilaksanakan Samsat Setempoh masyarakat mengeluh dengan lambatnya pelayanan pembayaran pajak dan terkesan kurang transparan, dengan Samsat Setempoh pelayanan semakin cepat dan akuntabel;
2. Masyarakat ikut berperan dalam Samsat Setempoh dengan berpartisipasi melakukan pendataan tunggakan pajak kendaraan di desanya dan antusias masyarakat membayar pajak semakin baik;
3. Komunikasi dengan masyarakat semakin baik;
4. Meningkatnya kapasitas dan akuntabilitas kinerja khususnya petugas pelayanan Samsat Setempoh.

Gambarkan/apa hasil evaluasi tersebut?

Jawaban:

Capaian dengan adanya layanan Samsat Setempoh yaitu;

1. Pengelolaan Data IKM sampai dengan bulan Maret 2020 memperoleh nilai 97,61 dengan predikat sangat baik;
2. Realisasi Samsat Setempoh pada UPT Badan Keuangan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Wilayah Kabupaten Bangka Tahun 2019 sebesar Rp. 1.229.623.800,- dan untuk tahun 2020 sampai dengan tanggal 4 April 2020 sebesar Rp. 1.289.059.400,-
3. Jumlah kendaraan R2 dan R4 yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Samsat Setempoh sebanyak 2.050 unit pada tahun 2019 sedangkan untuk tahun 2020 per tanggal 4 April 2020 sebanyak 2.211 unit;

Keterlibatan Pemangku Kepentingan

Jelaskan pemangku kepentingan mana yang terlibat, dan apa peran dan kontribusi mereka dalam merancang, melaksanakan dan mengevaluasi inovasi ini.

Jawaban:

Kerjasama ,kolaborasi, keterlibatan,koordinasi antar lembaga pemerintah daerah, swasta maupun masyarakat merupakan faktor penentu keberhasilan program Samsat Setempoh, dengan pemangku kepentingannya diantaranya:

1. Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung melalui Badan Keuangan Daerah yang merupakan ujung tombak dalam pencapaian pendapatan asli daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;
2. Unit Pelaksana Teknis Badan Keuangan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung merupakan pelaksana teknis Samsat Setempoh dalam mewujudkan pencapaian pendapatan daerah dengan melaksanakan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan Undang-Undang Nomor Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Kepolisian Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung melaksanakan sinergitas dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat;
4. Jasa Raharja berkomitmen untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan memberikan perlindungan dasar kepada wajib pajak yang mengalami musibah kecelakaan lalu lintas;
5. Seluruh pegawai Unit Pelaksana Teknis Bakuda Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Wilayah Kabupaten Bangka berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak khususnya dalam pelaksanaan Samsat Setempoh;
6. Masyarakat sebagai wajib pajak selain berkewajiban membayar pajak kendaraan juga mempunyai fungsi kontrol dan memberikan masukan atas pelayanan Samsat Setempoh;
7. Ombusman Perwakilan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung melaksanakan fungsi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Samsat Bangka.
8. Bupati Bangka, Polres Bangka, Kecamatan, Kelurahan, Kepala Desa, Polsek, BPS, Pengurus Masjid, Kaling ,RT/RW, Petugas Pendataan Tunggakan dan Mahasiswa.

Pelajaran Yang Dipetik

Gambarkan pelajaran apa yang dipetik, serta usulan ide agar inovasi ini dapat ditingkatkan lebih lanjut atau gambarkan kekhususan inovasi yang membuat inovasi ini hebat, yang membawa perubahan yang lebih cepat dan lebih luas.

Jawaban:

Pelajaran yang dipetik dari layanan Samsat Setempoh adalah:

1. Penyelenggaraan Samsat Setempoh merupakan pelayanan terpadu yang memberikan perlindungan dan kepastian kepada masyarakat dalam membayar pajak kendaraan;
2. Samsat Setempoh memberikan kenyamanan kepada masyarakat dalam membayar pajak kendaraan;
3. Dengan Samsat Setempoh mewujudkan proses layanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti dan terjangkau;
4. Samsat Setempoh memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk mendapatkan layanan;
5. Pelayanan Publik Samsat Setempoh dirasakan masyarakat lebih transparan dan akuntabel;
6. Samsat Setempoh dapat mengurangi potensi pungutan liar, sehingga Predikat WBK/WBBM yang diharapkan dapat tercapai.