

**STRATEGI PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN SELATAN
DALAM UPAYA DIGITALISASI PEMBAYARAN
DI UPPD SAMSAT BANJARMASIN I**

Yunita Azlina¹, Trisylyana Azwari²

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Lambung Mangkurat

e-mail: yunitaina17@gmail.com

ABSTRAK

Digitalisasi layanan publik merupakan upaya pemerintah untuk mempermudah, mempercepat, dan meningkatkan kenyamanan masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Di UPPD Samsat Banjarmasin I telah tersedia berbagai metode pembayaran digital, seperti QRIS, E-Samsat, SIGNAL, dan transfer bank. Namun, pelaksanaannya belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat masyarakat yang belum memahami penggunaan layanan digital dan lebih memilih pembayaran tunai. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan dalam upaya digitalisasi pembayaran di UPPD Samsat Banjarmasin I. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian meliputi Kepala Seksi Pelayanan PKB/BBN-KB UPPD Samsat Banjarmasin I, petugas loket dari Bank Kalsel, petugas layanan E-Samsat dan SIGNAL, serta masyarakat pengguna dan non-pengguna layanan pembayaran digital. Data dianalisis menggunakan teknik SWOT untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi digitalisasi pembayaran telah berjalan cukup baik, ditunjukkan dengan tersedianya berbagai pilihan pembayaran digital, dukungan fasilitas, serta kesiapan petugas. QRIS menjadi metode yang paling diminati karena kemudahannya. Analisis SWOT menunjukkan strategi S-O sebagai strategi yang paling tepat melalui peningkatan promosi, sosialisasi, dan pendampingan petugas. Meski demikian, masih terdapat tantangan berupa rendahnya literasi digital, kerumitan aplikasi SIGNAL, keterbatasan jaringan internet, dan kebiasaan masyarakat membayar secara tunai. Oleh karena itu, disarankan agar pemerintah meningkatkan edukasi digital, menyederhanakan aplikasi, serta memperkuat pendampingan kepada masyarakat.

Kata Kunci: Digitalisasi, Pembayaran, Strategi, Pelayanan

ABSTRACT

The digitalization of public services is a government effort to simplify, expedite, and increase public convenience in paying motor vehicle taxes. Various digital payment methods, such as QRIS, E-Samsat, SIGNAL, and bank transfers, are available at the Banjarmasin I Samsat Office (UPPD Samsat Banjarmasin I). However, implementation is not yet optimal, as some people still lack understanding of digital services and prefer cash payments. This study aims to analyze the South Kalimantan Provincial Government's strategy for digitizing payments at the Banjarmasin I Samsat Office (UPPD Samsat Banjarmasin I). The research method used was a qualitative descriptive approach. Data collection techniques included observation, interviews, and documentation. The informants included the Head of the PKB/BBN-KB Service Section of the Banjarmasin I Samsat Office (UPPD Samsat Banjarmasin I), counter staff from Bank Kalsel, E-Samsat and SIGNAL service staff, and users and non-users of digital payment services. Data were analyzed using the SWOT technique to identify strengths, weaknesses, opportunities, and threats. The research results show that the digital payment strategy has been quite successful, as evidenced by the availability of various digital payment options, facility support, and officer readiness. QRIS is the most popular method due to its convenience. A SWOT analysis indicates the S-O strategy is the most appropriate through increased promotion, outreach, and officer assistance. However, challenges remain, including low digital literacy, the complexity of the SIGNAL application, limited internet access, and the public's habit of paying in cash. Therefore, it is recommended that the government improve digital education, simplify the application, and strengthen community assistance.

Keywords: Digitalization, Payment, Strategy, Services

PENDAHULUAN

Memasuki era Revolusi Industri 4.0, digitalisasi bukan lagi sekedar pilihan, melainkan telah menjadi kebutuhan mendasar dalam menghadirkan pelayanan publik yang cepat, transparan, dan akuntabel. Di tengah perkembangan zaman yang serba digital, banyak negara berupaya memperbaiki sistem birokrasi mereka melalui pemanfaatan teknologi informasi. Langkah ini tak hanya dimaksudkan untuk meningkatkan efisiensi kerja pemerintahan, tetapi juga sebagai wujud komitmen melayani masyarakat dengan lebih baik. Digitalisasi kini menjadi bagian penting dari reformasi birokrasi yang berkelanjutan (Lesmana et al., 2025). Digitalisasi adalah suatu proses konversi data atau informasi yang tadinya berbentuk analog atau fisik menjadi bentuk digital, sehingga dapat diakses, diproses dan disimpan secara elektronik menggunakan perangkat komputer atau teknologi digital lainnya (Ramadhani et al., 2024).

Tabel 1

Data Proporsi Individu yang Menguasai/Memiliki Telepon Genggam Menurut Provinsi di Pulau Kalimantan (Persen) dari Tahun 2021-2024

Provinsi	Tahun 2021	Tahun 2022	Tahun 2023	Tahun 2024
Kalimantan Barat	62,39%	64,69%	64,82%	66,97%
Kalimantan Tengah	71,62%	72,83%	73,11%	75,71%
Kalimantan Selatan	69,49%	70,51%	68,98%	70,93%
Kalimantan Timur	81,10%	82,37%	81,75%	83,10%
Kalimantan Utara	76,02%	78,62%	77,57%	77,50%

Sumber Data : Badan Pusat Statistik, 2025.

Adapun analisis data proporsi individu yang memiliki telepon genggam di Pulau Kalimantan selama periode 2021-2024 menunjukkan cenderung stabil dengan peningkatan kecil di beberapa provinsi. Kalimantan Timur memiliki persentase tertinggi secara konsisten, sementara Kalimantan Barat berada pada posisi terendah meskipun mengalami peningkatan. Di Kalimantan Selatan persentase relatif stabil dan berada di atas 70%, sehingga hal ini mendukung pelaksanaan layanan publik berbasis digital.

Transformasi digital di sektor publik menjadi strategi penting untuk menghadirkan pelayanan yang lebih efisien dan bertanggung jawab. Salah satu wujud nyata dari transformasi ini adalah digitalisasi pembayaran di mana masyarakat kini bisa melakukan transaksi tanpa harus membawa uang tunai, cukup melalui gawai atau perangkat elektronik. Khususnya dalam hal pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), digitalisasi menjadi langkah strategis untuk membangun kedekatan dan kepercayaan masyarakat terhadap sistem perpajakan. Dengan sistem yang lebih cepat, mudah, dan aman, masyarakat didorong untuk semakin patuh dalam memenuhi kewajiban pajaknya.

Pemerintah pun telah menetapkan sejumlah kebijakan untuk mendukung proses digitalisasi ini. Salah satu pijakan utamanya adalah Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2021, yang mengatur pembentukan Tim Percepatan dan Perluasan Digitalisasi daerah (TP2DD) di setiap provinsi dan kabupaten/kota. Melalui kebijakan ini, pemerintah menegaskan pentingnya Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD) sebagai langkah strategis dalam mendorong efisiensi dan transparansi tata kelola keuangan daerah. Dengan semangat yang sama, berbagai daerah mulai berinovasi dalam menghadirkan sistem pembayaran pajak yang lebih modern dan ramah pengguna. Di Provinsi Kalimantan Selatan, semangat digitalisasi ini diwujudkan melalui berbagai kebijakan dan inovasi daerah. Salah satunya adalah Peraturan Gubernur Kalimantan Selatan Nomor 027 Tahun 2024 Tentang Tata Cara Pemungutan Pajak Daerah pada pasal 10 ayat 5. Kebijakan ini menjadi landasan penting bagi unit-unit layanan seperti Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Samsat Banjarmasin I untuk menerapkan sistem pembayaran digital yang lebih efektif dan efisien. Sebagai garda terdepan dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor, Samsat menjadi titik temu antara Pemerintah Provinsi melalui Badan Pendapatan Daerah, Kepolisian Negara Republik Indonesia, dan Jasa Raharja dalam memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat.



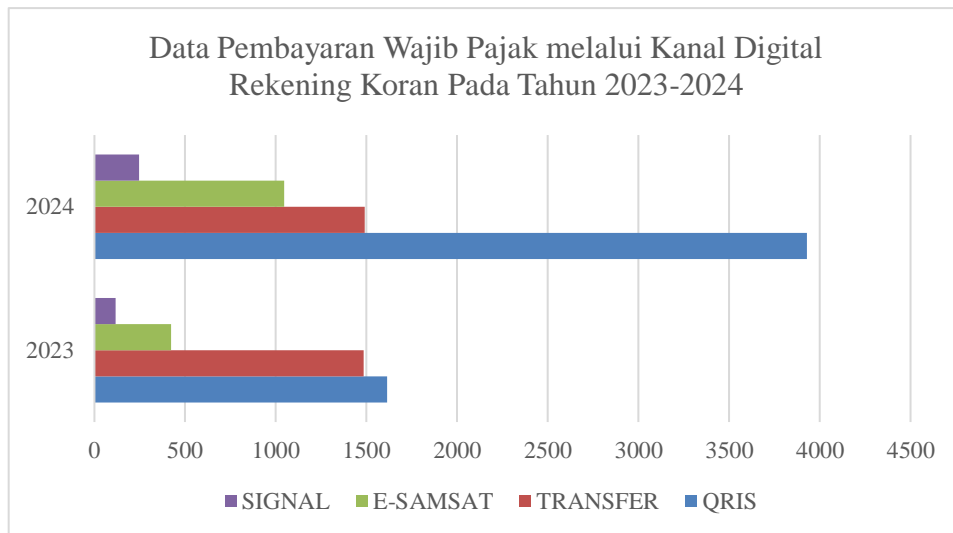
Gambar 1

Postingan Pemberlakuan QRIS di UPPD SAMSAT Banjarmasin 1

Sumber: Instagram @UPPD_Banjarmasin_1, 2024

Salah satu upaya strategis yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan ialah menerapkan sistem pembayaran pajak secara digital dengan memanfaatkan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS). Penerapan QRIS menjadi salah satu bentuk nyata transformasi digital di bidang pelayanan publik dan sebagai standar nasional pembayaran non-tunai yang dikembangkan oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) yang memungkinkan masyarakat melakukan transaksi hanya dengan memindai satu jenis kode QR yang berlaku untuk semua penyedia layanan pembayaran. Melalui sistem ini, wajib pajak dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan mudah dan cepat menggunakan berbagai aplikasi keuangan digital seperti DANA, OVO, GoPay, ShopeePay, serta *mobile banking*. Implementasi QRIS tersebut sejalan dengan kebijakan Permendagri Nomor 56 Tahun 2021 tentang Sistem Informasi Pemerintah Daerah yang menekankan pentingnya digitalisasi transaksi di

instansi pemerintah, dukungan ini juga diwujudkan secara konkret oleh mitra pemerintah daerah. Salah satunya adalah Bank Kalsel yang telah menyalurkan perangkat printer QRIS ke beberapa UPPD Samsat, termasuk di UPPD Samsat Banjarmasin I.



Grafik 1
Data Pembayaran Wajib Pajak melalui Kanal Digital Rekening Koran
Tahun 2023-2024

Sumber data : UPPD Samsat Banjarmasin I Bank Kalsel, 2025.

Adapun data pembayaran wajib pajak memperlihatkan perkembangan penggunaan pembayaran digital oleh masyarakat untuk pajak kendaraan bermotor pada tahun 2023 hingga 2024. Dari data ini terlihat perubahan kebiasaan masyarakat dalam memilih cara pembayaran yang lebih praktis. QRIS terlihat paling menonjol dan paling banyak diminati oleh masyarakat karena prosesnya cepat, praktis, dan bisa dilakukan hanya dengan memindai kode QR. Transfer Bank cenderung tidak mengalami banyak perubahan meskipun masih tetap digunakan, masyarakat lebih menyukai cara yang cepat dan sederhana tanpa harus mengetik kembali nomor rekening. Sebagai layanan resmi pemerintah, E-Samsat mulai mendapat kepercayaan lebih luas dari masyarakat karena dinilai aman dan transparan. Selain itu, aplikasi SIGNAL (Samsat Digital Nasional) juga menunjukkan kenaikan, meskipun penggunaannya belum sebesar pembayaran lainnya, peningkatan ini menunjukkan bahwa perlahan-lahan masyarakat mulai mengenal dan mencoba aplikasi ini.

Dari sisi pelaksanaan yaitu Petugas Loker Pembayaran Pajak UPPD Samsat Banjarmasin I, strategi implementasi membawa dampak positif terhadap peningkatan efisiensi administrasi dan pelayanan. Transaksi pencatatan menjadi lebih cepat, akurat, dan terintegrasi sehingga mempercepat antrean pembayaran di loket sekaligus memperkuat transparansi keuangan publik. Namun, meskipun layanan pembayaran non-tunai ini mulai mendapatkan dukungan, pembayaran secara tunai masih mendominasi transaksi di loket dengan sekitar 720 wajib pajak membayar secara tunai setiap minggunya. Hal ini menandakan bahwa transisi ke digitalisasi pembayaran masih menghadapi tantangan di lapangan.

Namun, di balik berbagai kemajuan tersebut, tantangan tetap ada. Semua pembayaran digitalisasi ini memiliki kelemahannya masing-masing seperti, QRIS memiliki limit transaksi secara umum adalah Rp10.000.000 per transaksi, sesuai kebijakan dari Bank Indonesia. Transfer Bank dan SIGNAL memiliki biaya adminnya sendiri apabila saat mentransfer dari Bank yang

berbeda dengan yang dituju, serta E-Samsat hanya bisa diakses dan melakukan pembayaran pajak oleh nasabah pengguna Bank Kalsel saja di aplikasi *m-banking* AKSEL mereka. Serta, tidak semua masyarakat memiliki pemahaman atau akses yang sama terhadap teknologi digital. Masih banyak wajib pajak yang memilih datang langsung ke kantor Samsat dan melakukan pembayaran secara konvensional. Sementara itu, dari sisi pengguna yaitu wajib pajak, penerapan digitalisasi dipandang membawa kemudahan dan kepraktisan terutama bagi wajib pajak yang sudah familiar dengan dompet digital dan *mobile banking*. Namun, beberapa kendala masih ditemui, seperti kekhawatiran terhadap keamanan barcode yang kalau bukan berasal dari bank resmi dan jaringan internet yang tidak selalu stabil. Beberapa wajib pajak juga masih ada yang belum familiar dan belum merasa perlu beralih dari metode tunai karena kebiasaan membayar pajak secara tunai.

Selain itu, temuan pada penelitian ini juga terlihat hal yang sama dengan yang terjadi di lapangan bahwa pembayaran via QRIS juga bergantung pada jaringan wajib pajak, adanya keterbatasan rendahnya literasi digital masyarakat, dan keterbatasan infrastruktur jaringan (Akhmadani, Pontoh and Said, 2025; Aminudin *et al.*, 2025). Jaringan yang lambat juga dapat menyebabkan transaksi gagal, sehingga menghambat aktivitas pembayaran pajak terhambat dan membuat wajib pajak harus mengulang kembali proses pembayaran, hal tersebut dianggap tidak efisien serta membutuhkan waktu yang lebih banyak (Akhmadani *et al.*, 2025). Terlihat juga pada penelitian oleh Fadhilla *et al.*, (2024) terkait penerapan aplikasi SIGNAL bahwa masih banyak menghadapi kendala tentang rendahnya literasi digital ataupun ketergantungan masyarakat pada layanan manual.

Dengan melihat berbagai dinamika di atas, baik dari sisi kebijakan, inovasi teknologi, maupun tantangan implementasi di lapangan, penelitian ini menggunakan analisis SWOT untuk menganalisis mendalam mengenai strategi yang digunakan pemerintah provinsi dalam mengoptimalkan digitalisasi pembayaran di lingkungan UPPD Samsat. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis strategi Pemerintah Provinsi dalam upaya digitalisasi pembayaran di UPPD Samsat Banjarmasin I.

METODE

Menurut Mulyana, Deddy (2008) mendeskripsikan penelitian kualitatif sebagai penelitian yang menggunakan metode ilmiah untuk mengungkapkan suatu fenomena dengan cara mendeskripsikan data dan fakta melalui kata-kata secara menyeluruh terhadap subjek penelitian, memungkinkan mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang bagaimana strategi pemerintah provinsi dalam upaya digitalisasi pembayaran pajak di UPPD Samsat Banjarmasin I. Pendekatan ini cocok untuk menggali pengalaman langsung para petugas, masyarakat serta bagaimana interaksi dan tantangan yang terjadi di lapangan secara komprehensif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Menurut Moleong (2013) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai penelitian yang dimaksudkan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya pelaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Dalam konteks ini, jenis penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian deskriptif kualitatif, Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk mendeskripsikan dan memahami strategi serta proses yang terjadi dalam konteks tertentu secara mendalam, berdasarkan fakta dan data yang ditemukan di lapangan.

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Samsat Banjarmasin I. Secara administrasi kantor ini terletak di Jl. Jendral Ahmad Yani Km.6 No.99 Kecamatan Banjarmasin Selatan, Pemurus Dalam, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70238. Data dikumpulkan melalui observasi langsung, wawancara dengan informan, seperti Petugas Locket Pelayanan Pembayaran Pajak dari pihak Bank Kalsel, Petugas Locket Pelayanan E-Samsat dan SIGNAL, masyarakat pengguna layanan pembayaran digital, dan masyarakat non-pengguna layanan pembayaran digital, serta pengumpulan dokumen pendukung.

Analisis data menggunakan model yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman (1994) dalam Fadli, M. R. (2021), menjelaskan bahwa proses analisis data kualitatif terdiri atas tiga tahapan utama, yaitu: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Penelitian ini juga memakai analisis SWOT, memakai Matriks SWOT ialah untuk membantu organisasi merancang strategi dengan memahami kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman secara menyeluruh. Melalui pendekatan ini, organisasi dapat menyusun empat strategi utama: memaksimalkan kekuatan dan peluang (S-O), memperbaiki kelemahan untuk meraih peluang (W-O), menghadapi ancaman dengan kekuatan (S-T), serta meminimalkan kelemahan agar tidak terpengaruh ancaman (W-T). Rangkuti, Freddy (2015).

PEMBAHASAN

A. Implementasi Strategi

1. Aspek Program

Aspek program dalam penelitian ini merujuk pada implementasi dan desain berbagai kanal pembayaran digital yang disediakan oleh Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan melalui UPPD Samsat Banjarmasin I. Fokus utama dari program ini adalah untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor, dengan menawarkan beberapa pilihan pembayaran digital yang dapat diakses melalui QRIS, E-Samsat, SIGNAL, dan transfer bank yang bekerja sama dengan Bank Kalsel. Meskipun pembayaran tunai masih menjadi pilihan utama sebagian besar wajib pajak, digitalisasi memberikan kemudahan bagi masyarakat yang mulai terbiasa menggunakan teknologi untuk transaksi non tunai.

Dilihat dari **Kekuatan (Strength)**, Keberagaman kanal pembayaran yang disediakan menjadi salah satu kekuatan utama dari aspek program ini. Dengan menyediakan alternatif pembayaran melalui QRIS, E-Samsat, SIGNAL, dan transfer bank, program ini memberikan fleksibilitas bagi masyarakat untuk memilih metode yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka. QRIS, khususnya, menjadi kanal yang paling banyak dipilih oleh masyarakat. Berdasarkan wawancara dengan pengguna QRIS, mereka mengungkapkan bahwa metode ini sangat praktis karena hanya membutuhkan ponsel dan internet tanpa perlu membawa uang tunai, yang menunjukkan tingkat kemudahan penggunaan yang tinggi. Hal ini sesuai dengan *Technology Acceptance Model (TAM)* yang menyatakan bahwa penerimaan teknologi oleh pengguna sangat dipengaruhi oleh *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* (Davis, 1989). Selain itu, pemanfaatan media sosial seperti Instagram dan TikTok untuk sosialisasi juga terbukti efektif untuk menjangkau berbagai lapisan masyarakat dan memberikan informasi yang luas tentang manfaat pembayaran digital.

Selain QRIS, kanal pembayaran transfer bank juga disambut positif oleh masyarakat, terutama karena kemudahan dalam proses transaksi. Hal ini semakin memperkuat keberhasilan

program ini dalam memberikan alternatif yang lebih praktis dan efisien dalam pembayaran pajak. Seperti yang disebutkan oleh Rahman et al. (2025), inovasi dalam pelayanan publik melalui penggunaan aplikasi yang berbasis digital dapat mempercepat layanan dan meningkatkan efisiensi sistem, yang sangat relevan dengan implementasi QRIS dan transfer bank dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Namun, **kelemahan** (*weakness*) yang ditemukan adalah kompleksitas aplikasi seperti SIGNAL dan E-Samsat yang mengandung banyak langkah dan proses pengisian data. Berdasarkan wawancara dengan masyarakat yang mencoba menggunakan aplikasi SIGNAL, mereka merasa terbebani dengan langkah-langkah yang rumit, seperti pengisian data kendaraan dan proses verifikasi yang cukup panjang. Hal ini menyebabkan masyarakat lebih memilih untuk datang langsung ke kantor Samsat untuk melakukan pembayaran tunai. Temuan ini mencerminkan kesulitan teknis yang sering menjadi penghalang utama dalam penggunaan teknologi digital, seperti yang dijelaskan oleh Fahmi et al. (2024), yang menunjukkan bahwa penerapan layanan berbasis e-government dapat terhambat oleh kompleksitas prosedur yang membingungkan bagi pengguna awam.

Selain itu, rendahnya literasi digital di kalangan sebagian besar masyarakat menjadi faktor penghambat lainnya. Seperti yang diungkapkan oleh Syafnah, seorang non-pengguna digital, ia merasa ragu dan takut melakukan kesalahan saat menggunakan aplikasi digital karena kurangnya pemahaman tentang cara kerjanya. Kesenjangan literasi digital ini mengarah pada ketidakpercayaan diri untuk mencoba metode pembayaran digital, yang memperlambat proses adopsi teknologi. Pendekatan berbasis pelatihan dan sosialisasi yang lebih intensif diharapkan dapat membantu mengatasi masalah ini. Sejalan dengan penelitian oleh Aminudin et al. (2025), pelatihan digital yang diberikan kepada petugas Samsat menjadi salah satu strategi yang penting untuk memastikan bahwa masyarakat mendapatkan bantuan yang mereka butuhkan saat menggunakan aplikasi digital.

Kesulitan lainnya terkait dengan prosedur yang rumit adalah meskipun aplikasi SIGNAL dan E-Samsat memungkinkan masyarakat untuk mengisi data pajak dari rumah, mereka masih harus datang ke kantor Samsat untuk mencetak bukti pajak. Hal ini membatasi potensi digitalisasi karena pembayaran belum sepenuhnya terintegrasi secara *online*. Meskipun sebagian pengguna SIGNAL bisa memilih pengiriman bukti pajak ke rumah mereka melalui kantor pos, pengiriman yang terkadang terlambat menyebabkan ketidaknyamanan. Ketergantungan pada prosedur offline yang belum sepenuhnya digital menjadikan digitalisasi belum sepenuhnya efisien. Hal ini sejalan dengan pandangan yang diungkapkan oleh Fahmi et al. (2024), yang mencatat bahwa program e-government yang berfokus pada layanan berbasis digital harus benar-benar mengintegrasikan seluruh prosedur secara online untuk memaksimalkan efisiensi dan kenyamanan pengguna.



Gambar 2. Aplikasi SIGNAL
Sumber: Aplikasi SIGNAL, 2025



Gambar 3. E-Samsat
Sumber: M-Banking AKSEL, 2025

Salah satu **peluang (opportunities)** terbesar yang dapat dimanfaatkan dari aspek program ini adalah peningkatan jumlah pengguna yang mulai beralih ke pembayaran digital. Semakin banyak masyarakat yang merasa terbantu dengan adanya pilihan pembayaran digital menunjukkan bahwa kesadaran terhadap manfaat digitalisasi semakin tinggi. Dengan mengintegrasikan lebih banyak kanal pembayaran digital dan menyederhanakan prosedur yang ada, pemerintah dapat memperluas jangkauan dan dampak dari digitalisasi pembayaran pajak.

Ancaman (threats) utama yang masih menghambat keberhasilan penuh program ini adalah ketergantungan pada kualitas jaringan internet yang masih tidak merata di seluruh wilayah. Beberapa daerah yang memiliki akses internet yang kurang stabil dapat mengalami gangguan dalam transaksi digital, yang mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap sistem ini. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk meningkatkan infrastruktur jaringan internet di wilayah-wilayah yang masih terbatas aksesnya, agar pengguna dapat melakukan transaksi dengan lebih lancar tanpa gangguan.

Berdasarkan hal tersebut, aspek program dari digitalisasi pembayaran pajak di UPPD Samsat Banjarmasin I menunjukkan banyak keberhasilan dalam menyediakan berbagai alternatif pembayaran digital yang mempermudah masyarakat. Namun, tantangan utama terletak pada kompleksitas prosedur pada beberapa aplikasi dan rendahnya literasi digital di kalangan sebagian besar masyarakat. Untuk meningkatkan keberhasilan program ini, diperlukan penyederhanaan prosedur, peningkatan edukasi digital, serta penguatan infrastruktur jaringan internet untuk memastikan bahwa layanan digital dapat diakses secara optimal oleh seluruh lapisan masyarakat. Pendekatan ini sejalan dengan temuan dari Fahmi et al. (2024); Rahman et al. (2025) yang menekankan pentingnya sosialisasi yang efektif dan kemudahan prosedur dalam mempercepat adopsi teknologi oleh masyarakat.

Aspek program menggambarkan bagaimana layanan digital dirancang, disediakan, dan dijalankan di Samsat. Dari sisi instansi, program digitalisasi diarahkan untuk menyediakan dan memberikan berbagai pilihan metode pembayaran seperti QRIS, Transfer Bank, E-Samsat, dan

SIGNAL yang memudahkan masyarakat. Adapun hasilnya yaitu, **Cukup Baik**, karena layanan pajak melalui E-Samsat, SIGNAL, QRIS, dan transfer bank sudah tersedia, walaupun pembayaran ada yang bisa dilakukan dari rumah, untuk pencetakan bukti pajak mengharuskan tetap dilakukan di kantor Samsat terdekat. Kecuali SIGNAL bisa untuk dikirimkan, namun pengirimannya kadang terlambat sampai. Walaupun terdapat pilihan melakukan pembayaran secara digital, masyarakat masih banyak memilih untuk membayarkan pajaknya secara tunai dibanding melakukan pembayaran secara digital.

2. Aspek Anggaran

Aspek anggaran dalam penerapan digitalisasi pembayaran pajak di UPPD Samsat Banjarmasin I memainkan peran yang sangat penting dalam kelancaran dan keberlanjutan program. Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan bersama mitra kerja seperti Bank Kalsel telah berusaha untuk memastikan bahwa sistem yang dibutuhkan untuk mendukung transaksi pembayaran pajak digital tersedia tanpa memerlukan anggaran besar yang membebani masyarakat. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan PKB/BBN-KB UPPD Samsat Banjarmasin I, meskipun UPPD Samsat tidak mengalokasikan anggaran langsung untuk digitalisasi ini, berbagai fasilitas dan operasional yang mendukung sistem pembayaran digital sudah cukup memadai untuk menjalankan program ini.

Salah satu **kekuatan (*Strength*)** dalam aspek anggaran adalah pengelolaan sumber daya yang efisien dan kolaborasi dengan mitra kerja, seperti Bank Kalsel. Petugas dari Bank Kalsel menjelaskan bahwa mereka telah menyediakan fasilitas untuk mendukung transaksi digital, seperti printer QRIS di setiap loket pembayaran. Dengan adanya fasilitas ini, proses pembayaran pajak menjadi lebih cepat dan tidak memerlukan verifikasi manual, yang mengurangi biaya operasional yang biasanya dibutuhkan untuk menghitung uang tunai secara manual. Sistem pembayaran digital ini membantu mengoptimalkan penggunaan anggaran dengan mengurangi ketergantungan pada sumber daya manusia dan meminimalkan potensi kesalahan manusia dalam pencatatan transaksi.

Fahmi et al. (2024) juga mencatat bahwa inovasi dalam layanan e-government, termasuk dalam sistem pembayaran pajak, memungkinkan efisiensi yang lebih tinggi dalam hal sumber daya dan anggaran. Dengan menggunakan sistem digital, proses pembayaran menjadi lebih terotomatisasi, yang mengurangi biaya operasional untuk proses manual dan memungkinkan pemerintah untuk mengalokasikan anggaran untuk pengembangan layanan lainnya. Dengan kata lain, sistem digital memungkinkan penggunaan anggaran yang lebih efisien dan memberikan layanan yang lebih cepat kepada masyarakat, yang akhirnya dapat mengurangi beban kerja administratif di UPPD Samsat Banjarmasin I.

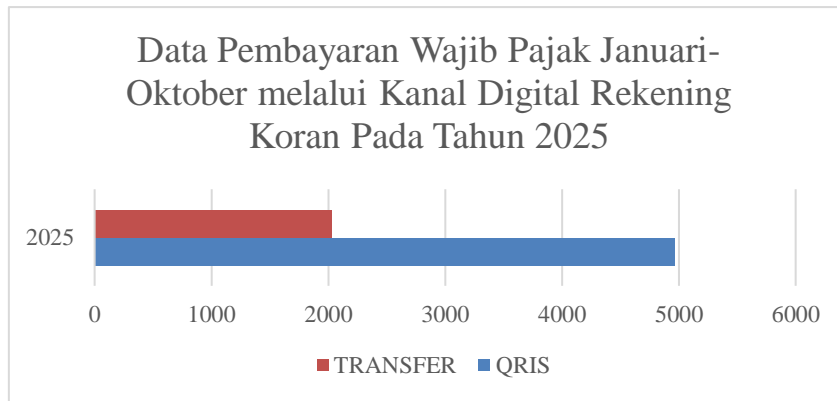
Namun **kelemahan (*weakness*)**, meskipun ada keberhasilan dalam pengelolaan anggaran, salah satu kelemahan yang terlihat adalah kebutuhan kuota, perangkat, dan biaya admin menjadi salah satu alasan belum beralih ke pembayaran digital. Seperti yang diungkapkan Rifqi, seorang non-pengguna digital, ia harus membeli handphone yang mendukung pembayaran digital dan membeli kuota internet yang dimana takutnya jaringannya lelet dan transaksinya malah menjadi terheda.

Pada sisi **peluang (*opportunities*)**, semakin meningkatnya penggunaan pembayaran digital memberikan kesempatan besar bagi pemerintah untuk memperluas infrastruktur digital dengan anggaran yang lebih besar. Semakin banyak masyarakat yang mulai menggunakan QRIS dan

transfer bank untuk pembayaran pajak kendaraan, hal ini membuka peluang untuk pengembangan fitur-fitur baru yang dapat meningkatkan kualitas layanan. Dalam hal ini, dengan meningkatnya jumlah pengguna, pendapatan yang lebih tinggi dapat diperoleh melalui efisiensi dan pengurangan biaya operasional, yang pada gilirannya dapat membantu memperluas layanan digital di daerah-daerah yang lebih terpencil. Aminudin et al. (2025), menunjukkan bahwa digitalisasi sistem pembayaran pajak mampu meningkatkan efisiensi, yang memungkinkan pemerintah untuk lebih fokus pada pengembangan sektor lainnya. Fahmi et al. (2024) juga menekankan bahwa penggunaan teknologi dalam pelayanan publik dapat menghasilkan penghematan biaya jangka panjang. Peningkatan jumlah pengguna digital berpotensi meningkatkan penerimaan pajak, yang pada gilirannya dapat meningkatkan pendapatan daerah. Oleh karena itu, pemanfaatan peluang ini untuk meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi pelayanan digital akan sangat bergantung pada alokasi anggaran yang tepat, termasuk untuk pengembangan teknologi yang lebih modern dan inklusif.

Namun, ada beberapa **ancaman (threats)** yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaan sistem digitalisasi ini. Salah satunya adalah ketidakstabilan jaringan internet di beberapa daerah dapat mengganggu kelancaran transaksi digital. Hal ini menjadi tantangan besar, karena masyarakat yang mengalami masalah jaringan internet cenderung beralih ke metode pembayaran tunai yang dianggap lebih dapat diandalkan. Rahman et al. (2025) menyatakan bahwa gangguan teknis, seperti ketidakstabilan jaringan internet, merupakan ancaman besar terhadap keberhasilan sistem digital. Oleh karena itu, untuk mengurangi ancaman ini, pemerintah perlu memperkuat infrastruktur jaringan internet agar sistem pembayaran digital dapat diakses dengan lebih lancar, terutama di daerah-daerah dengan akses internet yang terbatas.

Dari analisis aspek anggaran, dapat disimpulkan bahwa efisiensi anggaran merupakan salah satu kekuatan utama dalam implementasi digitalisasi pembayaran pajak di UPPD Samsat Banjarmasin I. Program ini telah berhasil mengurangi ketergantungan pada transaksi tunai dan meningkatkan kecepatan transaksi administratif. Namun, tantangan utama adalah ketergantungan pada jaringan internet dan perangkat yang mendukung dalam teknologi sistem digital ini. Meskipun demikian, dengan adanya peluang untuk memperluas sistem digital dan meningkatkan kualitas layanan, terutama dengan meningkatnya penggunaan pembayaran digital oleh masyarakat, program ini berpotensi untuk terus berkembang. Untuk itu, pemerintah perlu memastikan adanya alokasi anggaran yang memadai dan berkelanjutan, serta memperbaiki infrastruktur jaringan internet agar digitalisasi pembayaran pajak dapat diterima secara luas dan memberikan manfaat jangka panjang bagi masyarakat.



Grafik 2

Data Pembayaran Wajib Pajak Januari-Oktober melalui Kanal Digital Rekening Koran Tahun 2025

Sumber: UPPD Samsat Banjarmasin I Bank Kalsel, 2025

Grafik 1.2 menunjukkan bahwa pembayaran pajak secara digital semakin banyak digunakan, terutama lewat QRIS karena lebih cepat dan praktis. Sementara itu, pembayaran melalui transfer juga digunakan, tetapi jumlahnya naik-turun. Secara keseluruhan dari data tersebut menunjukkan bahwa semakin banyak masyarakat yang mulai terbiasa membayar pajak secara digital dan upaya pemerintah untuk mendorong pembayaran non- tunai sudah mulai terlihat hasilnya. sedangkan untuk E-Samsat dan SIGNAL, berdasarkan hasil wawancara dengan petugas tetap ada masyarakat yang menggunakan pembayaran tersebut.

Maka berdasarkan temuan di atas, temuan penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi tidak selalu membutuhkan biaya besar dari masyarakat, tetapi alokasi sumber daya dari instansi. Pada UPPD Samsat Banjarmasin I tidak mempunyai anggaran, mereka sebagai pihak pelaksana digitalisasinya saja. Namun, untuk keperluan fasilitas dan pendukung operasional sistem sudah terpenuhi dengan baik, serta dengan adanya pembayaran digital ini mempermudah petugas untuk melakukan pelayanan dan pembuatan laporan uang yang masuk untuk setiap harinya. Adapun hasilnya yaitu, **Cukup Baik**, karena fasilitas dan sistem yang ada sudah mempermudah pelayanan dan pendataan. Pengguna layanan digital tidak merasa terbebani dengan biaya admin, selama masih tersedia opsi QRIS. Namun, bagi non-pengguna digital seperti biaya admin, kuota internet, dan perangkat menjadi alasan mereka belum beralih ke pembayaran digital. Data Pembayaran Wajib melalui kanal digital dapat dilihat di bawah ini.

3. Aspek Prosedur

Aspek prosedur dalam digitalisasi pembayaran pajak di UPPD Samsat Banjarmasin I menunjukkan bagaimana alur layanan digital dijalankan dan diterima oleh masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai pihak yang terlibat dalam implementasi sistem digital ini, prosedur pembayaran melalui kanal digital seperti QRIS, Transfer Bank, E-Samsat, dan SIGNAL terbukti memiliki kelebihan dan kekurangan yang berbeda. Dalam hal ini, QRIS menjadi pilihan yang paling disukai karena prosesnya yang sederhana, sedangkan SIGNAL dan E-Samsat dianggap lebih rumit oleh sebagian masyarakat, terutama karena alur pengisian data yang lebih kompleks.

Salah satu **kekuatan** (*strength*) yang teridentifikasi dalam aspek prosedur adalah kemudahan penggunaan kanal pembayaran QRIS. Berdasarkan wawancara dengan petugas Bank Kalsel, QRIS dipandang sebagai kanal yang paling praktis karena hanya membutuhkan pemindaian barcode dan konfirmasi pembayaran. Hal ini sangat menguntungkan bagi masyarakat, terutama yang sudah familiar dengan teknologi dan perangkat mobile. Seperti yang disampaikan oleh petugas Bank Kalsel, QRIS dinilai sebagai prosedur yang paling mudah dan cepat, dan masyarakat sangat terbantu oleh kemudahan ini. Pendapat ini juga diperkuat oleh Akhmadani et al. 2025 yang dalam penelitiannya menyatakan bahwa kemudahan penggunaan QRIS merupakan faktor utama yang mendorong minat masyarakat untuk beralih ke pembayaran digital.

Sementara itu, transfer bank juga merupakan salah satu prosedur yang relatif mudah, meskipun masih ada beberapa pengguna yang merasa prosedur ini sedikit lebih rumit dibandingkan dengan QRIS. Namun, kemudahan dalam transaksi transfer antarbank, yang menjadi pilihan sebagian masyarakat, menunjukkan bahwa prosedur pembayaran digital yang melibatkan bank tetap mendapat sambutan baik, meskipun membutuhkan langkah-langkah tambahan seperti memasukkan data rekening dan nominal pembayaran. Menurut Lesmana et al. 2025, peningkatan efisiensi dalam prosedur digital yang disertai dengan pelatihan bagi petugas dapat mempercepat adopsi teknologi dan meningkatkan kualitas layanan.

Namun, salah satu **kelemahan** (*weakness*) yang ditemukan dalam aspek prosedur adalah kompleksitas aplikasi SIGNAL dan E-Samsat, yang dianggap rumit oleh sebagian besar masyarakat. Berdasarkan wawancara dengan beberapa masyarakat yang mencoba menggunakan aplikasi SIGNAL, mereka merasa kewalahan dengan banyaknya langkah yang harus dilakukan, seperti mengisi data kendaraan dan pengisian formulir lainnya. Sebagai contoh, Andi, salah satu pengguna digital, menyatakan bahwa prosedur SIGNAL terasa membingungkan karena memerlukan banyak langkah untuk mendaftar dan mengonfirmasi data kendaraan, yang pada akhirnya membuat dia lebih memilih menggunakan QRIS atau transfer bank. Hal ini sejalan dengan temuan dari Fadhilla et al. (2024), yang menyebutkan bahwa kompleksitas prosedur dalam aplikasi SIGNAL menjadi penghambat utama dalam penerimaan aplikasi tersebut oleh masyarakat.

Sementara itu, meskipun E-Samsat menawarkan kemudahan dengan memungkinkan pengisian data dari rumah, prosedur pencetakan bukti pajak masih harus dilakukan di kantor Samsat. Berdasarkan wawancara dengan petugas E-Samsat, meskipun sistem ini memungkinkan wajib pajak untuk mengisi data pajak dari rumah, mereka tetap harus datang ke Samsat untuk mencetak bukti pajak. Hal ini menunjukkan bahwa, meskipun proses digitalisasi pembayaran pajak telah diupayakan dengan baik, beberapa aspek pelayanan masih membutuhkan proses *offline* yang mengurangi kenyamanan dan efisiensi sistem digital ini. Sebagaimana disorot oleh Moleong (2013), pendekatan kualitatif dalam penelitian menunjukkan bahwa pengguna sangat memperhatikan faktor kenyamanan dan kemudahan dalam prosedur layanan digital.

Terkait dengan **peluang** (*Opportunities*), prosedur yang mudah pada QRIS memberikan kesempatan bagi Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan untuk memperkenalkan kanal pembayaran ini lebih luas lagi. Peluang untuk ekspansi dapat dimanfaatkan dengan memperkenalkan QRIS pada layanan Samsat Keliling, yang dapat mengakses lebih banyak masyarakat di wilayah yang jauh dari Samsat Induk. Hal ini sejalan dengan Aminudin et al. (2025), yang menyarankan agar integrasi QRIS pada layanan publik semakin diperluas, baik untuk meningkatkan efisiensi transaksi maupun untuk memperkenalkan pembayaran non-tunai di daerah-daerah terpencil.

Pendekatan yang lebih sederhana dan cepat dalam prosedur pembayaran, seperti yang diterapkan pada QRIS, memungkinkan adopsi teknologi digital oleh masyarakat yang lebih luas. Dengan memperkenalkan kanal pembayaran yang lebih mudah diakses dan tidak memerlukan banyak langkah teknis, lebih banyak masyarakat akan terdorong untuk beralih dari pembayaran tunai ke digital. Peneliti juga mencatat bahwa sosialisasi yang lebih intensif melalui media sosial seperti Instagram dan TikTok dapat membantu meningkatkan pemahaman masyarakat tentang keuntungan dan kemudahan prosedur digital, sehingga mempercepat adopsi.

Meskipun demikian, **ancaman (Threats)** terbesar dalam aspek prosedur adalah ketidaknyamanan yang dirasakan oleh masyarakat dalam menggunakan aplikasi yang lebih kompleks seperti SIGNAL dan E-Samsat. Beberapa masyarakat merasa takut akan kesalahan dalam pengisian data atau langkah-langkah yang memakan waktu lama, yang dapat menyebabkan mereka lebih memilih pembayaran secara tunai. Sebagai contoh, Zuriah yang merupakan non-pengguna digital mengatakan bahwa dia lebih memilih pembayaran tunai karena khawatir akan kesalahan dalam mentransfer uang atau memilih menu yang salah dalam aplikasi. Kecemasan ini, terutama pada masyarakat lanjut usia, dapat memperlambat adopsi pembayaran digital.

Aspek prosedur dalam implementasi digitalisasi pembayaran pajak di UPPD Samsat Banjarmasin I menunjukkan keberhasilan dalam menyediakan kanal pembayaran yang mudah digunakan, terutama dengan adanya QRIS dan transfer bank. Meskipun demikian, aplikasi seperti SIGNAL dan E-Samsat yang memiliki prosedur lebih rumit masih menjadi penghalang bagi sebagian masyarakat. Untuk itu, penting bagi pemerintah untuk terus menyederhanakan prosedur aplikasi dan meningkatkan edukasi digital kepada masyarakat, serta memperkuat infrastruktur jaringan agar sistem pembayaran digital dapat berfungsi dengan lebih lancar dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Seperti yang diungkapkan oleh Fadhilla et al. (2024), penyederhanaan prosedur adalah kunci untuk mempercepat adopsi teknologi dan memastikan keberhasilan digitalisasi dalam pelayanan publik.

Maka dapat disimpulkan bahwa aspek prosedur menggambarkan bagaimana alur layanan digital dijalankan dan dipahami oleh masyarakat. Adapun hasilnya yaitu, **Cukup Baik**, karena QRIS dinilai sebagai pembayaran digital yang paling praktis, sedangkan pembayaran melalui SIGNAL masih dianggap rumit karena banyak langkah yang harus dilakukan. Pengguna digital lebih memilih QRIS atau transfer karena prosesnya cepat, sementara untuk non-pengguna merasa masih takut salah pencet/transfer, mungkin juga faktor usia membuat mereka tetap memilih pembayaran secara tunai, namun dari sisi petugas digital juga sudah terlatih dan siap membantu wajib pajak yang ingin mencoba pembayaran digital.

B. Analisis SWOT Strategi Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan dalam Upaya Digitalisasi Pembayaran di UPPD Samsat Banjarmasin I

Tabel 2

Matriks SWOT Strategi Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan dalam Upaya Digitalisasi Pembayaran di UPPD Samsat Banjarmasin I

IFAS EFAS	Kekuatan (<i>Strengths</i>)	Kelemahan (<i>Weaknesses</i>)
	<ol style="list-style-type: none"> 1) Tersedianya kanal digital yang lengkap dalam pembayaran pajak melalui QRIS, transfer Bank, E-Samsat, dan SIGNAL 2) Qris dinilai lebih mudah, cepat, dan paling diminati oleh masyarakat. 3) Petugas sudah diberikan pelatihan dan 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Literasi digital masyarakat yang masih rendah karena banyak yang takut salah memencet atau takut salah transfer. 2) Penggunaan SIGNAL yang masih dirasa rumit karena banyak langkah atau berkas yang harus diisi. 3) Pengguna layanan digital yang masih rendah

	<p>siap untuk mendampingi masyarakat yang ingin mencoba layanan digital.</p> <ol style="list-style-type: none"> Pencetakan bukti pajak yang sudah melakukan pembayaran melalui E-Samsat itu minim terjadi kesalahan. Dukungan fasilitas untuk digitalisasi pembayaran dari Pemerintah Provinsi dan Mitra Kerja UPPD Samsat Banjarmasin I. Sosialisasi tentang digitalisasi ini telah disebarluaskan melalui <i>Instagram, Tiktok</i>, kantor Kecamatan, serta saat Razia. 	<p>dibanding masyarakat pengguna pembayaran tunai.</p> <ol style="list-style-type: none"> Ketergantungan pada jaringan internet dalam proses pembayaran. Layanan digitalisasi yang belum sepenuhnya digital karena bukti pajak masih harus mengambil ke kantor Samsat.
<p>Peluang (<i>Opportunities</i>)</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan digital yang terus meningkat. Pengajuan pemberlakuan QRIS di layanan unggul Samsat Keliling. Meningkatnya kesadaran masyarakat akan efisiensi layanan digital. Sosialisasi digitalisasi yang bisa disebarluaskan dalam bentuk spanduk atau baliho di jalanan. 	<p>Strategi S-O</p> <ol style="list-style-type: none"> Meningkatkan penggunaan pembayaran digital dengan mempromosikan semua pilihan yang sudah tersedia. Menggunakan petugas yang sudah terlatih untuk memperkenalkan QRIS di Samsat Keliling. Menunjukkan bahwa sistem digital aman dan jarang salah agar masyarakat makin percaya. Memperluas sosialisasi di media sosial dan baliho agar lebih banyak masyarakat tahu. 	<p>Strategi W-O</p> <ol style="list-style-type: none"> Memberikan edukasi lebih sering agar masyarakat tidak takut lagi dalam menggunakan pembayaran digital. Mempermudah langkah- langkah di SIGNAL agar lebih ramah pengguna. Mendorong penggunaan QRIS agar masyarakat lebih mudah melakukan pembayaran. Memanfaatkan baliho atau spanduk untuk menjelaskan alur layanan digital yang masih bercampur antara online – offline.
<p>Ancaman (<i>Threats</i>)</p> <ol style="list-style-type: none"> Masih adanya keraguan masyarakat tentang layanan digital. Jaringan internet pengguna yang kadang tidak stabil. Potensi transaksi menjadi terjeda. 	<p>Strategi S-T</p> <ol style="list-style-type: none"> Menjelaskan bahwa ada banyak pilihan pembayaran digital sehingga masyarakat tidak perlu ragu. Petugas siap membantu jika ada kendala dalam melakukan layanan digital. Menekankan bahwa sistem digital jarang mengalami kesalahan agar masyarakat percaya dan ingin menggunakan layanan pembayaran digital. 	<p>Strategi W-T</p> <ol style="list-style-type: none"> Memberikan panduan sederhana dan pendampingan agar masyarakat lebih percaya dalam menggunakan layanan digital. Menyederhanakan SIGNAL supaya tidak terjadi kegagalan ketika jaringan lemah. Menguatkan layanan yang masih <i>online-offline</i> agar masyarakat tetap nyaman meski belum sepenuhnya digital.

Sumber: Diolah Peneliti, 2025.

Berdasarkan Analisis SWOT di atas didapatkan beberapa rancangan alternatif strategi untuk strategi untuk meningkatkan digitalisasi pembayaran di UPPD SAMSAT Banjarmasin I, adapun alternatif strategi tersebut yaitu :

a. Strategi S–O (*Strengths – Opportunities*)

- Meningkatkan penggunaan pembayaran digital dengan mempromosikan semua pilihan yang sudah tersedia.
- Menggunakan petugas yang sudah terlatih untuk memperkenalkan QRIS di Samsat Keliling.

3. Menunjukkan bahwa sistem digital aman dan jarang salah agar masyarakat makin percaya.
 4. Memperluas sosialisasi di media sosial dan baliho agar lebih banyak masyarakat tahu.
- b. Strategi W–O (*Weakness – Opportunities*)**
1. Memberikan edukasi lebih sering agar masyarakat tidak takut lagi dalam menggunakan pembayaran digital.
 2. Mempermudah langkah-langkah di SIGNAL agar lebih ramah pengguna.
 3. Mendorong penggunaan QRIS agar masyarakat lebih mudah melakukan pembayaran.
 4. Memanfaatkan baliho atau spanduk untuk menjelaskan alur layanan digital yang masih bercampur antara *online-offline*.
- c. Strategi S–T (*Strengths – Opportunities*)**
1. Menjelaskan bahwa ada banyak pilihan pembayaran digital sehingga masyarakat tidak perlu ragu.
 2. Petugas siap membantu jika ada kendala dalam melakukan layanan digital.
 3. Menekankan bahwa sistem digital jarang mengalami kesalahan agar masyarakat percaya dan ingin menggunakan layanan pembayaran digital.
 4. Sosialisasi lebih gencar untuk mengurangi keraguan dan kebiasaan masyarakat dalam membayar tunai.
- d. Strategi W–T (*Weakness – Threats*)**
1. Memberikan panduan sederhana dan pendampingan agar masyarakat lebih percaya dalam menggunakan layanan digital.
 2. Menyederhanakan SIGNAL supaya tidak terjadi kegagalan ketika jaringan lemah.
 3. Memperkuat layanan yang masih *online-offline* agar masyarakat tetap nyaman meski belum sepenuhnya digital.
 4. Meningkatkan pengecekan dan monitoring transaksi agar tidak terjadi transaksi terjeda.

SIMPULAN

Strategi Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan dalam Upaya Digitalisasi pembayaran di UPPD Samsat Banjarmasin I telah berjalan dengan cukup baik, ditunjukkan melalui tersedianya berbagai kanal pembayaran digital yaitu, QRIS, E-Samsat, SIGNAL, dan transfer bank, kesiapan petugas yang telah terlatih, serta dukungan fasilitas dan sosialisasi yang memadai. Analisis SWOT menunjukkan bahwa strategi S-O menjadi pendekatan yang paling sesuai, yaitu dengan mendorong peningkatan penggunaan layanan digital melalui promosi, pendampingan petugas, dan penguatan sosialisasi. Namun, strategi ini masih memerlukan perhatian lebih terhadap beberapa hambatan seperti rendahnya literasi digital, kerumitan aplikasi SIGNAL, ketergantungan pada jaringan internet serta kebiasaan masyarakat terhadap pembayaran tunai.

Berdasarkan hasil penelitian, adapun saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan, yaitu :

1. Bagi Pemerintah Provinsi disarankan untuk terus mengembangkan fitur SIGNAL dan E-Samsat agar lebih mudah digunakan dan menarik bagi masyarakat.
2. Bagi UPPD Samsat Banjarmasin I, sosialisasi layanan digital sebaiknya dilakukan tidak hanya melalui media sosial, tetapi juga melalui media lokal, baliho, spanduk, serta kolaborasi dengan komunitas dan tokoh masyarakat agar informasi dapat menjangkau lebih banyak kelompok masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhmadani, A.N., Pontoh, G.T. and Said, D. (2025). "Analisis Perilaku Penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard Sebagai Media Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor," *Jurnal Bina Akuntansi*, 12(1), pp. 24–32. Available at: <https://doi.org/10.52859/jba.v12i1.685>.
- Aminudin, N., Aprilia, F., Afanto, H., Sinatria, N., Andika, T. H., & Salsabila A, A. Z. (2025). "Penerapan Digitalisasi Pembayaran Pajak Daerah Berbasis QRIS di Daerah Regional melalui Aplikasi "Ayo Balapan."" Available at: <https://doi.org/10.33364/algorithm/v.22-1.2195>.
- Fadhilla, W., Melani, V. F. A., Anfiska, J., Arianti, R., & Helmi, R. F. (2024). "Analisis Efektivitas Penerapan Aplikasi SIGNAL Dalam Peningkatan Pembayaran Pajak Kendaraan Motor Berbasis Digital di UPTD Samsat Padang," *Jurnal Ilmu Sosial, Humaniora dan Seni (JISHS)*, Vol. 3 No. 2, pp. 899–905. Available at: <http://jurnal.minartis.com/index.php/jishs>.
- Fadli, M.R. (2021) "Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif," *Humanika, Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, 21(1), pp. 33–54. Available at: <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1>.
- Fahmi, R. *et al.* (2024) "Is The Implementation of Citizen-Centric Service in E-Government the Key to a Sustainable Solution?," in. Yogyakarta: AAPA-EROPA-AGPA-IAPA International Conference 2024 Towards World Class Bureaucracy. Available at: <https://doi.org/10.30589/proceedings.2024.1164>.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.*
- Lesmana, A., Soleh, A. and Kresnawati (2025) *Public Service Innovation In The Digital Era (Study On The Implementation Of E-Government In Government Durian Demang Village, Karang Tinggi District, Central Bengkulu Regency)*, *Journal of Management, Economic, and Accounting*.
- Moleong, L.J. (2013) *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, D. (2008) *Metodologi Penelitian Kualitatif: Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*. cet. 6. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Peraturan Gubernur Kalimantan Selatan Nomor 027 Tahun 2024 Tentang Tata Cara Pemungutan Pajak Daerah .*
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2021 Tentang Tim Percepatan Dan Perluasan Digitalisasi Daerah Provinsi Dan Kabupaten/kota Serta Tata Cara Implementasi Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah.*
- Rahman, F. *et al.* (2025) "SALAM-RINDO Application: An Innovation to Improve Licensing Services," *KnE Social Sciences*, 10(4), pp. 37–46. Available at: <https://doi.org/10.18502/kss.v10i4.18025>.
- Ramadhani, S., Yasifa, A. and Rizky, R. (2024) "Digitalisasi Administrasi Di MI," 7(2).
- Rangkuti, F. (2015) *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis*. 16th ed. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.