

SKRIPSI

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

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar
Sarjana (S1) Pada Program Studi Administrasi Publik**



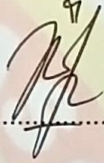
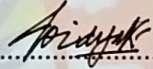
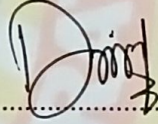
Yunita Azlina

NIM. 2210411220051

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN
2025**

LEMBAR PENGESAHAN

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


- A. Nama Mahasiswa: **Yunita Azlina** NIM: 2210411220051
- B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal 16 Desember 2025.
- C. Tim Penguji:
- a. Ketua
Trisyvana Azwari, S.Sos, M.AP (.....)
NIP. 198804112019032010
 - b. Sekretaris
Widyakanti, S.Sos, M.AP (.....)
NIP. 196811021994032001
 - c. Anggota
Dewi Purboningsih, S.AP, M.AP (.....)
NIP. 198708222020122010


Banjarmasin, 16 Desember 2025

Mengetahui,

Koordinator Program Studi

Dekan FISIP ULM


Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP. 197301221998021001


Avela Dewa, S.Sos., M.Si

NIP. 197506161999032002

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:


Nama : Yunita Azlina
Tempat/ Tanggal Lahir : Banjarmasin, 17 Maret 2004
NIM : 2210411220051
Jurusan/ Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Jl. Cempaka VI No.27, Mawar, Kec. Banjarmasin
Tengah, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya muat dalam karya ilmiah skripsi ini bukan merupakan hasil plagiasi dan apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan pemalsuan pada bagian tertentu saya bersedia menerima sanksi dengan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapa pun juga, untuk dapat di gunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 16 Desember 2025

Mahasiswa yang bersangkutan,


Yunita Azlina

NIM. 2210411220051

ABSTRAK

Yunita Azlina 2210411220051, 2025. Strategi Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan Dalam Upaya Digitalisasi Pembayaran di UPPD Samsat Banjarmasin I. Di bawah bimbingan Trisylvana Azwari

Digitalisasi layanan publik dilakukan pemerintah untuk mempermudah, mempercepat dan meningkatkan kenyamanan masyarakat dalam mengurus pembayaran pajak kendaraan. Di UPPD Samsat Banjarmasin I berbagai metode pembayaran digital tersedia, seperti QRIS, E-Samsat, SIGNAL, dan transfer bank. Namun, pelaksanaannya masih belum maksimal karena adanya masyarakat yang belum memahami menggunakan layanan digital dan lebih nyaman membayar secara tunai. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan dalam upaya digitalisasi pembayaran di UPPD Samsat Banjarmasin I.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan penelitian yaitu, Kepala Seksi Pelayanan PKB/BBN-KB UPPD Samsat Banjarmasin I, Petugas Loker Pelayanan Pembayaran Pajak dari pihak Bank Kalsel, Petugas Loker Pelayanan E-Samsat dan SIGNAL, masyarakat pengguna layanan pembayaran digital, dan masyarakat non-pengguna layanan pembayaran digital. Serta, dianalisis menggunakan teknik SWOT untuk melihat kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dalam upaya digitalisasi pembayaran.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi digitalisasi pembayaran telah berjalan cukup baik dengan beberapa pilihan pembayaran digital, dukungan fasilitas yang memadai, kesiapan petugas yang terlatih, serta kemudahan sistem pembayaran terutama melalui QRIS yang semakin diminati masyarakat. Analisis SWOT menunjukkan bahwa strategi S-O menjadi strategi paling tepat, yaitu mendorong peningkatan penggunaan layanan digital melalui promosi, pendampingan petugas, dan penguatan sosialisasi. Namun, upaya digitalisasi masih menghadapi tantangan berupa rendahnya literasi digital, kerumitan aplikasi SIGNAL, ketergantungan pada jaringan internet, serta kecenderungan masyarakat menggunakan pembayaran tunai.

Saran dari penelitian ini ialah agar pemerintah menyederhanakan aplikasi, meningkatkan edukasi digital, memperluas sosialisasi, dan memperkuat pendampingan petugas agar masyarakat lebih percaya diri menggunakan pembayaran digital.

Kata Kunci: Digitalisasi, Pembayaran, Strategi, Pelayanan

ABSTRACT

Yunita Azlina 2210411220051, 2025. The South Kalimantan Provincial Government's Strategy for Digitizing Payments at the Banjarmasin I Samsat Service Unit (UPPD Samsat). Under the guidance of Trisylyana Azwari.

The government is digitizing public services to simplify, expedite, and increase public convenience in managing vehicle tax payments. At the Banjarmasin I Samsat Service Unit (UPPD Samsat), various digital payment methods are available, such as QRIS, E-Samsat, SIGNAL, and bank transfers. However, implementation is still not optimal due to some residents' lack of understanding of digital services and their preference for cash payments. This study aims to analyze the South Kalimantan Provincial Government's strategy for digitizing payments at the Banjarmasin I Samsat Service Unit (UPPD Samsat).

This research method uses a qualitative approach with a descriptive research type. Data collection techniques include observation, interviews, and documentation. The research informants included the Head of the PKB/BBN-KB Service Section of the Banjarmasin I Samsat Unit (UPPD), Tax Payment Service Counter Officers from Bank Kalsel, E-Samsat and SIGNAL Service Counter Officers, users of digital payment services, and non-users of digital payment services. A SWOT analysis was conducted to identify the strengths, weaknesses, opportunities, and threats in the digital payment process.

The results showed that the digital payment strategy has been quite successful, with several digital payment options, adequate support facilities, the readiness of trained officers, and the ease of the payment system, particularly through QRIS, which is increasingly popular with the public. The SWOT analysis indicated that the S-O strategy was the most appropriate, namely encouraging increased use of digital services through promotion, officer mentoring, and strengthening outreach. However, digitalization efforts still face challenges such as low digital literacy, the complexity of the SIGNAL application, dependence on internet networks, and the public's tendency to use cash payments.

The research recommends that the government simplify the application, improve digital education, expand outreach, and strengthen officer mentoring to increase public confidence in using digital payments.

Keywords: Digitalization, Payment, Strategy, Services

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah yang diberikan, sehingga peneliti dapat menyusun skripsi yang berjudul “Strategi Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan dalam Upaya Digitalisasi Pembayaran di UPPD Samsat Banjarmasin I”.

Penelitian ini dibuat untuk memenuhi syarat mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat. Dalam penyusunan skripsi ini tidak akan berjalan lancar tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat;
2. Bapak Prof. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat;
3. Para Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat;
4. Ibu Avela Dewi, S.Sos, M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat;
5. Bapak Sidderatul Akbar, S.Sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selama perkuliahan selalu membimbing peneliti;

6. Ibu Trisyvana Azwari, S.Sos., M.AP selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan dan masukan kepada peneliti selama penyusunan skripsi;
7. Ibu Widyakanti, S.Sos., M.AP selaku Dosen Penguji 1 yang telah memberikan saran dan kritik yang membangun kepada peneliti;
8. Ibu Dewi Purboningsih, S.AP., M.AP selaku Dosen Penguji 2 yang telah membantu dalam memberikan pemikiran kritis guna menguasai topik yang diteliti;
9. Seluruh Dosen Pengajar dan Staff Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada peneliti;
10. Kepala Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Samsat Banjarmasin I yang telah memberikan izin, data, dan informasi dalam penyusunan skripsi ini;
11. Seluruh Staf Pegawai Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Samsat Banjarmasin I yang telah berkenan memberikan bantuan kepada peneliti dalam melakukan penelitian;
12. Seluruh Keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan finansial dan memberikan motivasi kepada peneliti selama penyusunan skripsi;
13. Teman-teman dan orang terdekat yang selama ini selalu mendoakan, memberikan dukungan, serta motivasi kepada peneliti selama perkuliahan hingga penyusunan skripsi;

Akhir kata, peneliti mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah turut terlibat dalam penyusunan skripsi ini. Peneliti menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi memperbaiki skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada peneliti dan siapapun yang membacanya.

Banjarmasin, 16 Desember 2025

Peneliti

Yunita Azlina

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Penelitian Terdahulu	15
2.2 Konsep Teoritis	28
2.2.1 Strategi	28
2.2.2 Manajemen Strategi	30
2.2.3 Implementasi Strategi	33
2.2.4 Teori Pelayanan Publik	35
2.2.5 Digitalisasi	37
2.2.6 Technology Acceptance Model (TAM)	38
2.3 Analisis SWOT	41
2.4 Kerangka Pemikiran	44

BAB III METODE PENELITIAN	47
3.1 Pendekatan Penelitian	47
3.2 Tipe Penelitian	47
3.3 Lokasi Penelitian.....	48
3.4 Sumber Data dan Instrumen.....	48
3.5 Teknik Pengumpulan Data	49
3.6 Pengolahan Data	52
3.7 Analisis SWOT	54
BAB IV HASIL PENELITIAN	57
4.1 Gambaran Umum Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Samsat Banjarmasin I.....	57
4.1.1 Data Geografis Wilayah	57
4.1.2 Visi dan Misi Kantor Unit Pelayanan Pendapatan Daerah.....	58
4.1.3 Struktur Organisasi Unit Pelayanan Pendapatan Daerah	59
4.1.4 Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas	60
4.2 Uraian Temuan Penelitian	65
4.2.1 Strategi Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan Dalam Upaya Digitalisasi Di UPPD Samsat Banjarmasin I.....	65
4.2.2 Implementasi Strategi Berdasarkan Aspek Program	68
4.2.3 Implementasi Strategi Berdasarkan Aspek Anggaran	72
4.2.4 Implementasi Strategi Berdasarkan Aspek Prosedur.....	75
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	83

5.1	Strategi Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan dalam Upaya Digitalisasi Pembayaran di UPPD SAMSAT Banjarmasin I.....	83
5.1.1	Analisis Faktor Internal	83
5.1.2	Analisis Faktor Eksternal	89
5.1.3	Analisis SWOT.....	93
BAB VI	PENUTUP	104
6.1	Kesimpulan	104
6.2	Saran	104
DAFTAR PUSTAKA.....		106
LAMPIRAN.....		110

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Proporsi individu yang menguasai/memiliki telepon genggam menurut provinsi di Pulau Kalimantan (Persen) dari tahun 2021-2024	2
Tabel 1. 2 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Banjarmasin I Tahun 2020-2024	5
Tabel 1. 3 Data Pembayaran Wajib Pajak melalui Kanal Digital Rekening Koran Pada Tahun 2023-2024	7
Tabel 1. 4 Analisis SWOT Strategi Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan dalam Upaya Digitalisasi Pembayaran di UPPD Samsat Banjarmasin I	10
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3. 1 Informan Penelitian	50
Tabel 3. 2 Matriks SWOT	54
Tabel 4. 1 Data Pembayaran Wajib Pajak Januari-Oktober melalui Kanal Digital Rekening Koran Pada Tahun 2025	71
Tabel 4. 2 Matriks Temuan Penelitian	80
Tabel 5. 1 Matriks SWOT Strategi Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan dalam Upaya Digitalisasi Pembayaran di UPPD Samsat Banjarmasin I	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	Postingan Pemberlakuan QRIS di UPPD SAMSAT Banjarmasin I .	6
Gambar 2. 1	Kerangka Analisis SWOT.....	43
Gambar 2. 2	Kerangka Pemikiran	46
Gambar 3. 1	Teknik Pengolahan Data: Miles dan Huberman (1994).....	53
Gambar 4. 1	Lokasi Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Samsat Banjarmasin I.....	58
Gambar 4. 2	Struktur Organisasi Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Samsat Banjarmasin I	59
Gambar 4. 3	Situasi Saat Jam Pelayanan Berlangsung Di Kantor Induk UPPD Samsat Banjarmasin I	68
Gambar 4. 4	Beranda Aplikasi SIGNAL dan E-Samsat	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara	111
Lampiran 2. Dokumentasi Wawancara.....	127
Lampiran 3. Surat Izin Melaksanakan Penelitian.....	130