

Evaluasi Kebijakan Samsat Digital Nasional di Kota Palu

Agusta Sri Astuti

Program Studi Administrasi Publik, FISIP, Universitas Tadulako, Indonesia

Email Korespondensi: agustasriastuti@gmail.com

Article received: 22 Januari 2026, Review process: 11 Februari

Article Accepted: 25 April 2026, Article published: 30 Mei 2026

ABSTRACT

This study aims to evaluate of the National Digital Samsat policy in Palu City in improving public service quality and motor vehicle taxpayer compliance. The research employs a descriptive qualitative approach using SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) analysis integrated with policy evaluation criteria proposed by William N. Dunn, including effectiveness, efficiency, adequacy, equity, responsiveness, and appropriateness. Data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation. The findings indicate that the National Digital Samsat policy demonstrates strengths in service accessibility, time and cost efficiency, and strong national policy support. However, weaknesses remain in terms of low digital literacy, limited infrastructure, and technical system constraints. Externally, opportunities arise from the growing trend of public service digitalization and increased technology adoption, while digital divide and public resistance pose significant challenges. From an evaluative perspective, the policy is considered moderately effective and efficient but not yet optimal in terms of equity and adequacy. This study concludes that the success of digital policy implementation depends not only on technological innovation but also on social readiness and institutional capacity. Therefore, strengthening digital literacy, technological infrastructure, and inclusive implementation strategies is essential for improving policy outcomes.

Keywords: National Digital Samsat, policy evaluation, SWOT analysis, public service, e-government.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kebijakan Samsat Digital Nasional di Kota Palu dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan analisis SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) yang diintegrasikan dengan kriteria evaluasi kebijakan menurut William N. Dunn, meliputi efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan Samsat Digital Nasional memiliki kekuatan pada kemudahan akses layanan, efisiensi waktu dan biaya, serta dukungan kebijakan nasional. Namun, kelemahan masih ditemukan pada rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan infrastruktur, dan kendala teknis sistem. Dari sisi eksternal, peluang digitalisasi pelayanan publik dan meningkatnya penggunaan teknologi menjadi faktor pendorong, sementara kesenjangan digital dan resistensi masyarakat menjadi tantangan utama. Secara evaluatif, kebijakan ini dinilai cukup efektif dan efisien, tetapi belum optimal dalam aspek pemerataan dan kecukupan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa keberhasilan kebijakan digital tidak hanya ditentukan oleh inovasi teknologi, tetapi juga oleh

kesiapan sosial dan kapasitas kelembagaan. Oleh karena itu, diperlukan penguatan literasi digital, infrastruktur teknologi, serta strategi implementasi yang lebih inklusif dan adaptif. Kata Kunci: Samsat Digital Nasional, evaluasi kebijakan, SWOT, pelayanan publik, e-government.

PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam sektor publik merupakan keniscayaan dalam era revolusi industri 4.0, khususnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi informasi (Heeks, 2006; United Nations, 2022). Pemerintah Indonesia melalui berbagai kebijakan e-government terus mendorong inovasi layanan publik yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Salah satu bentuk konkret dari inovasi tersebut adalah implementasi Samsat Digital Nasional melalui aplikasi SIGNAL (Samsat Digital Nasional), yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), pengesahan STNK, serta pembayaran SWDKLLJ secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor Samsat.

Secara nasional, kebijakan ini mulai diperkenalkan pada tahun 2021 sebagai bagian dari integrasi layanan lintas instansi yang melibatkan Kepolisian Republik Indonesia, Kementerian Dalam Negeri, dan PT Jasa Raharja. Sistem ini mengintegrasikan database kendaraan bermotor, data kependudukan, serta sistem pajak daerah secara terpadu sehingga memungkinkan pelayanan berbasis digital yang lebih cepat dan akurat, (Korlantas Polri, 2025).

Tahap awal implementasi kebijakannya, aplikasi ini telah menunjukkan potensi signifikan dalam meningkatkan penerimaan pajak, dengan capaian transaksi mencapai sekitar yaitu berjumlah Rp. 6,9 miliar dalam periode uji coba. Maka, keberadaan kebijakan tersebut membawa dampak positif dan sesuai kebutuhan masyarakat saat ini, (Andika, 2021).

Berdasarkan hasil obeservasi Penulis, bahwa pelaksanaan Samsat Digital Nasional di Kota Palu menjadi bagian dari upaya modernisasi pelayanan pajak daerah. Peluncuran layanan ini di Sulawesi Tengah pada tahun 2025 menandai perubahan signifikan dari sistem manual menuju sistem digital. Sebelumnya, masyarakat dihadapkan pada berbagai kendala klasik seperti antrean panjang, prosedur birokrasi berlapis, serta waktu pelayanan yang tidak efisien. Dengan hadirnya sistem digital, masyarakat dapat mengakses layanan kapan saja dan di mana saja melalui perangkat seluler, sehingga diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak serta optimalisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD). Dalam konteks Kota Palu, kondisi geografis, kesenjangan akses teknologi, serta variasi tingkat pendidikan masyarakat menjadi tantangan tersendiri dalam implementasi kebijakan ini.

Penyelenggaraan kebijakan digital tidak selalu berjalan optimal. Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa meskipun inovasi digital seperti SIGNAL mampu meningkatkan kemudahan akses layanan, tingkat pemanfaatan dan dampaknya terhadap kepatuhan wajib pajak masih bergantung pada berbagai faktor, seperti literasi digital masyarakat, kesiapan infrastruktur, serta kapasitas kelembagaan

pemerintah daerah (Gil-Garcia & Pardo, 2005; OECD, 2020), (Fadillah, Munandar & Utari, 2025).

Berdasarkan perspektif evaluasi kebijakan publik menurut William N. Dunn, suatu kebijakan dapat dianalisis melalui beberapa kriteria utama, yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan (*adequacy*), pemerataan (*equity*), responsivitas, dan ketepatan (*appropriateness*). Dalam konteks Samsat Digital Nasional di Kota Palu, evaluasi efektivitas dapat dilihat dari sejauh mana kebijakan ini mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan realisasi penerimaan PKB. Efisiensi berkaitan dengan pengurangan biaya dan waktu pelayanan dibandingkan sistem manual. Sementara itu, aspek pemerataan dan responsivitas menjadi penting untuk menilai apakah seluruh lapisan masyarakat dapat mengakses layanan digital ini secara adil dan merasakan manfaatnya.

Meskipun secara konseptual kebijakan ini dirancang untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, realitas implementasi di lapangan seringkali menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan kebijakan dan hasil yang dicapai (*policy gap*). Hal ini dapat disebabkan oleh keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya sosialisasi, hingga kendala teknis dalam penggunaan aplikasi. Oleh karena itu, evaluasi kebijakan menjadi penting untuk mengidentifikasi sejauh mana kebijakan Samsat Digital Nasional di Kota Palu telah berjalan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan serta untuk menemukan faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalannya.

Dengan demikian, penelitian ini menjadi relevan untuk dilakukan guna memberikan gambaran komprehensif mengenai implementasi dan evaluasi kebijakan Samsat Digital Nasional di Kota Palu. Hasil evaluasi diharapkan tidak hanya memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan ilmu administrasi publik, tetapi juga menjadi rekomendasi praktis bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan pajak berbasis digital di masa mendatang.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk mengevaluasi kebijakan Samsat Digital Nasional di Kota Palu melalui analisis strategis berbasis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*), (Rangkuti, 2006). Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman komprehensif terhadap kondisi internal dan eksternal kebijakan, sekaligus merumuskan strategi pengembangan yang relevan berbasis realitas empiris.

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian evaluatif dengan desain kualitatif. Fokus utama penelitian adalah mengidentifikasi faktor-faktor strategis yang mempengaruhi implementasi kebijakan Samsat Digital Nasional di Kota Palu. Analisis SWOT digunakan sebagai alat utama untuk menilai posisi kebijakan dalam konteks lingkungan internal (kekuatan dan kelemahan) serta lingkungan eksternal (peluang dan ancaman).

Penelitian dilaksanakan di Kota Palu, Provinsi Sulawesi Tengah, khususnya pada instansi yang terkait dengan penyelenggaraan layanan Samsat Digital Nasional, seperti Badan Pendapatan Daerah (Bapenda), Kepolisian (Samsat), dan

pihak terkait lainnya. Waktu penelitian disesuaikan dengan periode implementasi kebijakan digital, yaitu setelah penerapan layanan SIGNAL di wilayah tersebut.

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas:

1. Data Primer, diperoleh melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan informan kunci seperti pejabat Bapenda, petugas Samsat, serta masyarakat wajib pajak pengguna layanan digital.
2. Data Sekunder, meliputi dokumen resmi pemerintah (laporan realisasi pajak kendaraan bermotor, regulasi terkait), publikasi ilmiah, serta data statistik yang relevan dengan implementasi Samsat Digital Nasional.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui:

1. Wawancara mendalam, untuk menggali persepsi, pengalaman, dan kendala dalam implementasi kebijakan.
2. Dokumentasi, berupa laporan realisasi penerimaan pajak, data penggunaan aplikasi SIGNAL, dan kebijakan terkait.
3. Observasi, untuk melihat secara langsung proses pelayanan dan penggunaan sistem digital di lingkungan Samsat.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif dari Miles, Huberman & Saldana, (2014) yang meliputi 4 tahapan utama, yaitu pengumpulan data, kondensasi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Selanjutnya, data yang telah diolah dianalisis menggunakan pendekatan SWOT dengan tahapan sebagai berikut:

1. Identifikasi Faktor Internal
 - a. *Strengths* (Kekuatan): keunggulan kebijakan seperti kemudahan akses layanan, integrasi sistem, dan efisiensi waktu.
 - b. *Weaknesses* (Kelemahan): keterbatasan infrastruktur, rendahnya literasi digital, dan kendala teknis.
2. Identifikasi Faktor Eksternal
 - a. *Opportunities* (Peluang): dukungan kebijakan nasional, perkembangan teknologi digital, serta meningkatnya kebutuhan layanan publik berbasis online.
 - b. *Threats* (Ancaman): resistensi masyarakat, kesenjangan digital, serta risiko keamanan data.

Faktor-faktor yang telah diidentifikasi kemudian disusun dalam matriks SWOT untuk merumuskan empat alternatif strategi:

1. Strategi SO (*Strength-Opportunity*)
2. Strategi WO (*Weakness-Opportunity*)
3. Strategi ST (*Strength-Threat*)
4. Strategi WT (*Weakness-Threat*)

Hasil analisis SWOT digunakan untuk merumuskan rekomendasi strategis dalam meningkatkan efektivitas implementasi Samsat Digital Nasional di Kota Palu, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Sedangkan, keabsahan data diuji menggunakan teknik triangulasi sumber dan metode, yaitu dengan membandingkan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selain itu, dilakukan pula member check kepada informan untuk memastikan validitas interpretasi data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi implementasi kebijakan Samsat Digital Nasional di Kota Palu menunjukkan dinamika yang tidak sepenuhnya linier antara tujuan kebijakan dan realitas di lapangan. Pendekatan SWOT digunakan untuk memetakan kondisi internal dan eksternal yang memengaruhi kinerja kebijakan, sekaligus merumuskan arah penguatan strategi ke depan. Analisis ini disusun secara kontekstual berdasarkan temuan lapangan (wawancara, observasi, dan dokumentasi), sehingga menggambarkan kondisi empiris yang lebih “hidup” dan tidak sekadar normatif.

1. Identifikasi Faktor Internal dan Eksternal

a. Kekuatan (*Strengths*)

Implementasi Samsat Digital Nasional menghadirkan sejumlah keunggulan yang cukup nyata. Sistem digital melalui aplikasi SIGNAL memungkinkan masyarakat melakukan pembayaran pajak kendaraan tanpa harus hadir secara fisik di kantor Samsat. Hal ini berdampak pada efisiensi waktu dan biaya, sekaligus mengurangi praktik antrean panjang yang selama ini menjadi keluhan utama. Selain itu, integrasi data lintas instansi mempercepat proses verifikasi dan meningkatkan akurasi layanan. Dari sisi kelembagaan, adanya dukungan regulasi nasional serta komitmen pemerintah daerah menjadi modal penting dalam mendorong keberlanjutan kebijakan. Aparatur juga mulai menunjukkan adaptasi terhadap sistem digital, meskipun masih dalam tahap penyesuaian.

b. Kelemahan (*Weaknesses*)

Sejumlah kelemahan masih menghambat optimalisasi kebijakan. Salah satu persoalan utama adalah belum meratanya literasi digital masyarakat, khususnya pada kelompok usia lanjut dan masyarakat di wilayah pinggiran. Hal ini menyebabkan tingkat pemanfaatan layanan digital belum maksimal. Kendala teknis juga kerap muncul, seperti gangguan sistem, keterbatasan jaringan internet, serta kurangnya sosialisasi yang berkelanjutan. Selain itu, kapasitas sumber daya manusia dalam mengelola dan mengedukasi masyarakat terkait penggunaan aplikasi masih perlu ditingkatkan.

c. Peluang (*Opportunities*)

Lingkungan eksternal memberikan peluang yang cukup besar bagi pengembangan Samsat Digital Nasional. Tren digitalisasi pelayanan publik yang semakin masif, didukung oleh penetrasi penggunaan smartphone, menjadi faktor pendorong utama. Selain itu, kebijakan nasional yang mengarah pada integrasi layanan digital memberikan ruang inovasi yang luas bagi pemerintah daerah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap kemudahan layanan digital juga menjadi peluang strategis untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

d. Ancaman (*Threats*)

Terdapat sejumlah ancaman yang perlu diantisipasi. Kesenjangan digital (*digital divide*) masih menjadi tantangan serius, terutama bagi masyarakat dengan akses teknologi terbatas. Selain itu, risiko keamanan data dan potensi kebocoran informasi menjadi isu krusial dalam sistem berbasis digital.

Resistensi sebagian masyarakat terhadap perubahan dari sistem konvensional ke digital juga menjadi faktor penghambat. Tidak sedikit wajib pajak yang masih merasa lebih nyaman menggunakan metode manual karena dianggap lebih “pasti” dan familiar.

Tabel 1. Hasil IFAS

No	Faktor Internal	Bobot	Rating	Skor
Kekuatan (Strengths)				
1	Kemudahan akses layanan digital	0.15	4	0.60
2	Efisiensi waktu dan biaya	0.15	4	0.60
3	Integrasi data lintas instansi	0.10	3	0.30
4	Dukungan regulasi dan kelembagaan	0.10	3	0.30
Sub Total		0.50		1.80
Kelemahan (Weaknesses)				
5	Literasi digital masyarakat rendah	0.15	2	0.30
6	Kendala teknis sistem	0.10	2	0.20
7	Keterbatasan jaringan internet	0.15	2	0.30
8	Kurangnya sosialisasi	0.10	2	0.20
Sub Total		0.50		1.00
Total Skor IFAS		1.00		2.80

Nilai IFAS sebesar 2,80 menunjukkan bahwa secara internal, kebijakan Samsat Digital Nasional di Kota Palu berada pada posisi cukup kuat, namun masih membutuhkan penguatan pada aspek kelemahan, khususnya literasi digital dan infrastruktur.

Tabel 2. Hasil EFAS

No	Faktor Eksternal	Bobot	Rating	Skor
Peluang (Opportunities)				
1	Tren digitalisasi pelayanan publik	0.20	4	0.80
2	Dukungan kebijakan nasional	0.15	4	0.60
3	Peningkatan penggunaan smartphone	0.15	3	0.45
Sub Total		0.50		1.85
Ancaman (Threats)				

4	Kesenjangan digital masyarakat	0.2 0	2	0. 40
5	Risiko keamanan data	0.1 5	2	0. 30
6	Resistensi terhadap perubahan	0.1 5	2	0. 30
Sub Total		0.5 0		1. 00
Total Skor EFAS		1.0 0		2. 85

Nilai EFAS sebesar 2,85 mengindikasikan bahwa lingkungan eksternal memberikan peluang yang relatif lebih besar dibandingkan ancaman, sehingga kebijakan ini memiliki prospek pengembangan yang cukup baik.

Berdasarkan hasil IFAS dan EFAS, posisi kebijakan berada pada kuadran I (agresif), yang berarti strategi yang tepat adalah memanfaatkan kekuatan untuk menangkap peluang.

a. Strategi SO (*Strength-Opportunity*)

Strategi ini diarahkan pada optimalisasi keunggulan sistem digital untuk memperluas pemanfaatan layanan. Pemerintah daerah dapat memperkuat integrasi sistem dan meningkatkan promosi layanan digital berbasis kemudahan akses guna mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak.

b. Strategi WO (*Weakness-Opportunity*)

Strategi ini menekankan pada perbaikan kelemahan dengan memanfaatkan peluang yang ada. Misalnya, peningkatan literasi digital masyarakat melalui edukasi dan sosialisasi berbasis komunitas, serta penguatan infrastruktur teknologi dengan dukungan kebijakan nasional.

c. Strategi ST (*Strength-Threat*)

Strategi ini bertujuan menggunakan kekuatan internal untuk mengatasi ancaman eksternal. Contohnya, memperkuat sistem keamanan data dan meningkatkan kepercayaan publik melalui transparansi layanan digital.

d. Strategi WT (*Weakness-Threat*)

Strategi defensif ini dilakukan dengan meminimalkan kelemahan dan menghindari ancaman. Salah satu langkah yang dapat dilakukan adalah menyediakan layanan hybrid (digital dan manual) sebagai bentuk transisi bagi masyarakat yang belum siap sepenuhnya menggunakan sistem digital.

Secara keseluruhan, implementasi Samsat Digital Nasional di Kota Palu menunjukkan arah yang progresif, meskipun belum sepenuhnya optimal. Temuan ini mengindikasikan bahwa keberhasilan kebijakan digital tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi (Cordella & Tempini, 2015), tetapi juga oleh kesiapan sosial, kelembagaan, dan infrastruktur pendukung.

Analisis SWOT memperlihatkan bahwa kebijakan ini memiliki fondasi yang cukup kuat untuk berkembang, namun membutuhkan intervensi strategis yang berkelanjutan. Dengan pendekatan yang adaptif dan inklusif, kebijakan ini berpotensi menjadi model transformasi pelayanan publik berbasis digital di daerah.

Penguatan analisis dalam penelitian ini dilakukan dengan mengintegrasikan temuan SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*) dengan kriteria evaluasi kebijakan menurut William N. Dunn. Pendekatan ini bertujuan untuk tidak hanya memetakan posisi strategis kebijakan, tetapi juga menilai kualitas kinerja kebijakan secara normatif dan substantif melalui enam kriteria utama, yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan (*appropriateness*). Integrasi ini memberikan kerangka analisis yang lebih tajam karena SWOT berfungsi sebagai alat diagnosis strategis, sedangkan evaluasi Dunn menjadi alat penilaian terhadap capaian kebijakan.

1. Efektivitas (*Effectiveness*)

Efektivitas berkaitan dengan sejauh mana kebijakan mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan, khususnya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan optimalisasi penerimaan daerah. Berdasarkan hasil SWOT, kekuatan utama berupa kemudahan akses layanan digital dan efisiensi proses administrasi menunjukkan bahwa kebijakan ini memiliki potensi efektivitas yang tinggi. Namun, kelemahan seperti rendahnya literasi digital dan kendala teknis sistem menjadi faktor yang menghambat pencapaian hasil secara optimal. Dengan demikian, meskipun secara desain kebijakan ini efektif, implementasinya di Kota Palu masih berada pada kategori cukup efektif tetapi belum maksimal.

2. Efisiensi (*Efficiency*)

Efisiensi menilai perbandingan antara input (biaya, waktu, tenaga) dengan output yang dihasilkan. Temuan SWOT menunjukkan bahwa Samsat Digital Nasional secara signifikan mengurangi biaya transaksi dan waktu pelayanan, baik bagi masyarakat maupun pemerintah. Kekuatan berupa sistem berbasis aplikasi memungkinkan pelayanan dilakukan tanpa tatap muka, sehingga mengurangi beban operasional. Namun demikian, kelemahan pada infrastruktur jaringan dan gangguan teknis masih menyebabkan inefisiensi dalam kondisi tertentu. Oleh karena itu, secara umum kebijakan ini dapat dikategorikan sebagai efisien, tetapi belum stabil secara teknis.

3. Kecukupan (*Adequacy*)

Kriteria kecukupan menilai apakah kebijakan mampu menyelesaikan masalah secara menyeluruh. Dalam konteks ini, Samsat Digital Nasional belum sepenuhnya mampu menjangkau seluruh kelompok masyarakat. Hasil SWOT menunjukkan adanya kesenjangan digital sebagai ancaman utama. Meskipun peluang dari perkembangan teknologi cukup besar, keterbatasan akses internet dan kemampuan penggunaan teknologi menyebabkan kebijakan ini belum cukup dalam mengatasi persoalan pelayanan pajak secara merata. Dengan demikian, tingkat kecukupan kebijakan ini dapat dinilai masih parsial.

4. Pemerataan (*Equity*)

Pemerataan berkaitan dengan distribusi manfaat kebijakan kepada seluruh kelompok masyarakat. Berdasarkan analisis SWOT, kebijakan ini cenderung lebih menguntungkan kelompok masyarakat yang memiliki akses terhadap

teknologi digital, seperti pengguna smartphone dan masyarakat perkotaan. Sebaliknya, kelompok masyarakat di wilayah pinggiran atau dengan tingkat literasi digital rendah masih mengalami keterbatasan akses. Ancaman berupa digital divide memperkuat temuan bahwa kebijakan ini belum sepenuhnya adil dalam distribusi manfaat. Oleh karena itu, aspek pemerataan masih tergolong belum optimal.

5. Responsivitas (*Responsiveness*)

Responsivitas mengukur sejauh mana kebijakan mampu merespons kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Dari hasil SWOT, peluang berupa meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan cepat dan praktis menunjukkan bahwa kebijakan ini relevan dengan tuntutan publik. Namun demikian, masih terdapat resistensi masyarakat terhadap sistem digital, yang menunjukkan bahwa respons kebijakan belum sepenuhnya mengakomodasi preferensi seluruh kelompok pengguna. Upaya sosialisasi dan edukasi yang belum optimal juga menjadi kelemahan yang mempengaruhi tingkat responsivitas. Dengan demikian, kebijakan ini dinilai cukup responsif, tetapi belum inklusif.

6. Ketepatan (*Appropriateness*)

Ketepatan berkaitan dengan kesesuaian kebijakan dengan nilai, kebutuhan, dan konteks sosial masyarakat. Secara umum, Samsat Digital Nasional merupakan kebijakan yang tepat dalam konteks modernisasi pelayanan publik dan digitalisasi administrasi pemerintahan.

Hasil SWOT menunjukkan bahwa peluang eksternal seperti tren digitalisasi dan dukungan kebijakan nasional memperkuat relevansi kebijakan ini. Namun, kelemahan pada kesiapan masyarakat dan ancaman kesenjangan digital menunjukkan bahwa implementasi kebijakan belum sepenuhnya selaras dengan kondisi sosial lokal. Oleh karena itu, kebijakan ini dapat dikategorikan tepat secara konseptual, tetapi perlu adaptasi kontekstual dalam implementasi.

Integrasi antara SWOT dan evaluasi Dunn menunjukkan bahwa kebijakan Samsat Digital Nasional di Kota Palu berada pada posisi strategis yang relatif kuat (kuadran agresif), tetapi menghadapi tantangan implementasi yang cukup kompleks.

- Kekuatan dan peluang (SO) mendukung efektivitas dan efisiensi kebijakan
- Kelemahan dan ancaman (WT) berdampak pada rendahnya pemerataan dan kecukupan
- Kesenjangan implementasi menjadi faktor utama yang mempengaruhi responsivitas dan ketepatan kebijakan

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan kebijakan tidak hanya ditentukan oleh desain dan inovasi teknologi, tetapi juga oleh kemampuan pemerintah dalam mengelola faktor sosial, ekonomi, dan kelembagaan secara simultan. Secara teoretis, integrasi SWOT dan evaluasi kebijakan menurut William N. Dunn memperkuat analisis multidimensional dalam studi administrasi publik, khususnya dalam konteks kebijakan digital. Pendekatan ini memungkinkan peneliti tidak hanya memahami “apa yang terjadi”, tetapi juga “mengapa hal tersebut terjadi”. Secara praktis, hasil penelitian ini menegaskan pentingnya, yaitu:

- Peningkatan literasi digital masyarakat
- Penguatan infrastruktur teknologi
- Strategi sosialisasi yang lebih adaptif dan inklusif
- Pengembangan layanan hybrid sebagai solusi transisi

SIMPULAN

Kesimpulan penelitian ini menegaskan bahwa implementasi kebijakan Samsat Digital Nasional di Kota Palu berada pada posisi strategis yang relatif kuat, namun belum sepenuhnya mencapai kinerja optimal. Hasil analisis SWOT menunjukkan dominasi faktor kekuatan dan peluang, yang tercermin dalam kemudahan akses layanan, efisiensi waktu dan biaya, serta dukungan kebijakan nasional terhadap digitalisasi pelayanan publik. Nilai IFAS dan EFAS yang berada di atas rata-rata mengindikasikan bahwa kebijakan ini memiliki fondasi yang memadai untuk dikembangkan secara progresif. Namun, ketika diintegrasikan dengan kriteria evaluasi kebijakan menurut William N. Dunn, ditemukan adanya kesenjangan implementasi yang cukup signifikan. Dari aspek efektivitas, kebijakan ini telah menunjukkan arah positif tetapi belum mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara merata. Dari sisi efisiensi, sistem digital terbukti mampu menekan biaya dan waktu pelayanan, meskipun masih rentan terhadap gangguan teknis dan keterbatasan infrastruktur.

Lebih lanjut, pada dimensi kecukupan dan pemerataan, kebijakan ini belum sepenuhnya menjangkau seluruh lapisan masyarakat akibat kesenjangan literasi digital dan akses teknologi. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi digital yang dihadirkan masih bersifat eksklusif bagi kelompok tertentu. Pada aspek responsivitas, kebijakan dinilai cukup adaptif terhadap kebutuhan masyarakat modern, tetapi belum sepenuhnya mengakomodasi preferensi kelompok masyarakat yang masih bergantung pada layanan konvensional. Sementara itu, dari segi ketepatan, kebijakan ini relevan secara konseptual dengan agenda reformasi birokrasi dan digitalisasi, namun implementasinya belum sepenuhnya selaras dengan kondisi sosial lokal. Dengan demikian, temuan utama penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan kebijakan digital tidak hanya ditentukan oleh inovasi teknologi, tetapi sangat bergantung pada kesiapan ekosistem pendukung, termasuk kapasitas kelembagaan, literasi masyarakat, serta pemerataan akses infrastruktur. Tanpa intervensi yang terarah, kebijakan ini berpotensi memperlebar kesenjangan pelayanan publik alih-alih menyelesaikannya. Peningkatan implementasi kebijakan Samsat Digital Nasional di Kota Palu perlu difokuskan pada penguatan literasi digital masyarakat secara berkelanjutan agar adopsi layanan lebih merata. Di sisi lain, pemerintah daerah harus memastikan stabilitas infrastruktur teknologi dan keamanan sistem guna membangun kepercayaan publik. Dalam masa transisi, penerapan layanan hybrid menjadi langkah strategis untuk mengakomodasi masyarakat yang belum siap sepenuhnya beralih ke digital. Selain itu, sosialisasi kebijakan perlu dilakukan secara lebih adaptif dan tepat sasaran, disertai dengan peningkatan kapasitas aparatur dalam penguasaan teknologi dan pelayanan publik. Upaya tersebut harus didukung oleh sistem evaluasi berbasis data

yang berkelanjutan agar kebijakan dapat terus disempurnakan secara responsif dan efektif.

DAFTAR RUJUKAN

- Andika, M. L. (2021). Samsat Digital Nasional Kantongi Miliaran Rupiah dari Wajib Pajak Kendaraan. Media online Detik Oto.
- Cordella, A., & Tempini, N. (2015). *Government Information Quarterly*, 32(3), 279–286.
- Dunn, W. N. (2018). *Public Policy Analysis: An Integrated Approach*. Routledge.
- Fadillah, M., Munandar, A., & Utari, A. P. (2024). The impact of the SIGNAL application on motor vehicle taxpayer compliance and its implications for local own-source revenue. *Economics and Digital Business Review*. Vol. 7, No. 1, Hal. 235-243. DOI: <https://doi.org/10.37531/ecotal.v7i1.3664>
- Gil-Garcia, J. R., & Pardo, T. A. (2005). *Government Information Quarterly*, 22(2), 187–216.
- Heeks, R. (2006). *Implementing and Managing e-Government: An International Text*. Sage Publications.
- Korlantas Polri. (2025). Tentang Aplikasi Signal (Samsat Digital Nasional). Retrieved from: <https://samsatdigital.id/>
- Miles, M.B, Huberman, A.M, & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications.
- OECD. (2020). *Digital Government Index: 2019 Results*. OECD Publishing.
- Rangkuti, F. (2006). *Analisis SWOT : Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- United Nations. (2022). *E-Government Survey 2022. The Future of Digital Government*.
- Van Dijk, J. (2020). *The Digital Divide*. Polity Press.
- World Bank. (2021). *Digital Development Overview*. World Bank.