

PENGARUH KINERJA PELAYANAN BAPENDA DAN EFEKTIVITAS PENGELOLAAN PENDAPATAN ASLI DAERAH (PAD) TERHADAP PEMBANGUNAN DAERAH (STUDI PERSEPSI WAJIB PAJAK DI KABUPATEN KOLAKA)

Icha Apriani¹; Arnadi Chairunnas²; Surianto Ilham³; Iien Rohmatin Nisa⁴

Universitas Sembilanbelas November Kolaka
Jln. Pemuda No. 339, Tahoa, Kec. Kolaka, Kabupaten Kolaka Tlp:(0405)23321
E-mail : ichaapriani@gmail.com (Korespondensi)

Abstract: This study aims to analyze the effect of the service performance of the Regional Revenue Agency (BAPENDA) and the effectiveness of Regional Original Revenue (PAD) management on regional development in Kolaka Regency. Good service performance and effective PAD management are expected to strengthen the region's financial capacity in supporting development programs. This study uses a quantitative approach with an associative research design. Primary data were collected through questionnaires distributed to regional taxpayers in Kolaka Regency who have interacted with BAPENDA. The sample consisted of 80 respondents. Data were analyzed using multiple linear regression with SPSS version 25. The results show that BAPENDA service performance has a positive and significant effect on regional development. The effectiveness of PAD management also has a positive and significant effect. Simultaneously, both variables significantly influence regional development, indicating that better services and effective PAD management can support development and improve community welfare.

Keywords: *BAPENDA Service Performance, Effectiveness of PAD Management, Regional Development*

Pendapatan Asli Daerah (PAD) merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kemampuan keuangan suatu daerah dalam membiayai penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan tanpa ketergantungan yang tinggi terhadap pemerintah pusat. Menurut Halim dan Kusufi (2014), semakin besar kontribusi Pendapatan Asli Daerah terhadap total pendapatan daerah, maka semakin tinggi tingkat kemandirian fiskal suatu daerah. PAD menjadi sumber pembiayaan utama bagi pemerintah daerah dalam menyediakan pelayanan publik, pembangunan infrastruktur, serta peningkatan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, optimalisasi dan efektivitas pengelolaan PAD merupakan aspek strategis dalam mendukung keberhasilan pembangunan daerah.

Pentingnya pengelolaan PAD ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 1 tahun 2022 tentang Hubungan keuangan antara pemerintah pusat dan pemerintah

daerah, yang menekankan bahwa pemerintah daerah dituntut untuk menggali dan mengelola potensi pendapatan lokal secara optimal guna mewujudkan otonomi daerah yang efektif dan berkelanjutan. Mardiasmo (2018) menyatakan bahwa keberhasilan desentralisasi fiskal sangat ditentukan oleh kemampuan pemerintah daerah dalam mengelola PAD secara efektif, transparan, dan akuntabel. Dengan demikian, kualitas pengelolaan PAD tidak hanya berpengaruh pada kondisi keuangan daerah, tetapi juga terhadap keberhasilan pembangunan daerah secara keseluruhan.

Dalam konteks pengelolaan pajak daerah, Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) memiliki peran strategis sebagai lembaga yang bertanggung jawab dalam mengelola dan memberikan pelayanan perpajakan daerah kepada masyarakat. Kinerja pelayanan BAPENDA tidak hanya tercermin dari besarnya realisasi penerimaan PAD, tetapi

juga dari kualitas pelayanan, kemudahan prosedur, transparansi, serta akuntabilitas dalam pelaksanaan fungsi perencanaan, pemungutan, dan pengawasan pajak daerah. Mahmudi (2019) menegaskan bahwa kualitas pelayanan sektor publik merupakan indikator utama kinerja organisasi pemerintah karena berkaitan langsung dengan tingkat kepercayaan masyarakat.

Kabupaten Kolaka sebagai salah satu daerah di Provinsi Sulawesi Tenggara memiliki potensi PAD yang bersumber dari berbagai jenis pajak daerah. Namun, berdasarkan Laporan Realisasi Pajak Daerah BAPENDA Kabupaten Kolaka Tahun 2020–2023, realisasi penerimaan pajak daerah menunjukkan fluktuasi dari tahun ke tahun. Kondisi ini mengindikasikan bahwa efektivitas pengelolaan pajak daerah sebagai salah satu sumber PAD masih menghadapi berbagai tantangan.

Data realisasi penerimaan pajak daerah dalam penelitian ini dibatasi pada periode tahun 2020–2023. Karena data realisasi pajak daerah tahun 2024 belum ditetapkan dan dipublikasikan secara resmi oleh Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Kolaka pada saat penelitian ini disusun, sehingga tahun 2023 digunakan sebagai data terbaru yang telah final dan dapat dipertanggungjawabkan.

Fluktuasi penerimaan pajak daerah tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan pembangunan daerah tidak hanya ditentukan oleh besarnya potensi pendapatan, tetapi juga oleh efektivitas pengelolaan dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak. Halim dan Kusufi (2014) serta Mahmudi (2019) menyatakan bahwa pengelolaan pendapatan yang kurang efektif dan pelayanan yang belum optimal dapat menghambat peningkatan kapasitas fiskal daerah.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang beragam terkait pengaruh kinerja pelayanan lembaga pengelola pendapatan dan efektivitas Pendapatan Asli Daerah (PAD) terhadap pembangunan daerah. Riani (2022)

menemukan bahwa peningkatan kualitas pengelolaan pajak daerah berpengaruh positif terhadap realisasi PAD di Kabupaten Nabire, namun penelitian tersebut lebih berfokus pada aspek administratif internal dan belum mengukur persepsi wajib pajak sebagai pengguna layanan. Fauji dan Syafitri (2024) menunjukkan bahwa kualitas tata kelola fiskal daerah berpengaruh terhadap pertumbuhan ekonomi daerah, namun penelitian tersebut menggunakan data sekunder makro dan belum menguji secara langsung hubungan antara kinerja pelayanan lembaga pendapatan dan pembangunan daerah pada tingkat persepsi masyarakat.

Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih banyak menggunakan data keuangan sekunder, penelitian ini menggunakan pendekatan persepsi wajib pajak sebagai pengguna layanan BAPENDA. Persepsi wajib pajak dipandang penting karena masyarakat sebagai pengguna layanan memiliki pengalaman langsung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga pengelola pendapatan daerah. Oleh karena itu, penelitian ini mengkaji pengaruh Oleh karena itu, penelitian ini mengkaji pengaruh kinerja pelayanan BAPENDA dan efektivitas pengelolaan PAD terhadap pembangunan daerah berdasarkan persepsi wajib pajak di Kabupaten Kolaka.

Penelitian ini memfokuskan pada pengaruh kinerja pelayanan BAPENDA dan efektivitas pengelolaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) terhadap pembangunan daerah, yang ditinjau berdasarkan persepsi wajib pajak di Kabupaten Kolaka.

Berdasarkan uraian teoritis dan empiris tersebut, penelitian ini memfokuskan pada tiga variabel utama, yaitu kinerja pelayanan Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA), Efektivitas Pengelolaan Pendapatan Asli Daerah (PAD), dan pembangunan daerah. Kinerja Pelayanan BAPENDA dipilih karena lembaga ini memiliki peran strategis dalam pengelolaan PAD melalui fungsi

perencanaan, pemungutan, pelayanan, dan pengawasan pajak daerah (Mahmudi, 2019). Efektivitas Pengelolaan PAD dipilih sebagai indikator utama kemandirian fiskal daerah yang mencerminkan kemampuan pemerintah daerah dalam menggali potensi ekonomi lokal (Mardiasmo, 2018). Sementara itu, pembangunan daerah dipilih sebagai tujuan akhir dari pengelolaan keuangan daerah yang efektif, yang mencakup peningkatan kesejahteraan masyarakat dan kualitas pelayanan publik (Todaro dan Smith, 2003). Perbedaan temuan penelitian terdahulu terkait hubungan ketiga variabel tersebut menunjukkan adanya kesenjangan empiris, sehingga penelitian ini perlu dilakukan untuk mengkaji pengaruh kinerja pelayanan BAPENDA dan efektivitas pengelolaan PAD terhadap pembangunan daerah berdasarkan persepsi wajib pajak di Kabupaten Kolaka.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif (hubungan). Pendekatan kuantitatif digunakan untuk menguji hubungan dan pengaruh antara variabel independen, yaitu kinerja pelayanan Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) dan efektivitas pengelolaan PAD, terhadap variabel dependen yaitu pembangunan daerah di Kabupaten Kolaka.

Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis melalui pengolahan data numerik yang dianalisis secara statistik. Menurut Sugiyono (2019), pendekatan kuantitatif bersifat objektif dan digunakan untuk mengukur sejauh mana hubungan antarvariabel dapat dijelaskan secara empiris melalui data yang terukur.

HASIL

Tahun	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	Efektivitas (%)	Keterangan
2020	5.081.832.500	3.616.828.618	71,17%	Kurang efektif

2021	5.081.832.500	3.999.771.012	78,70%	Kurang efektif
2022	6.000.000.000	4.694.175.313	78,24%	Kurang efektif
2023	6.975.000.000	5.302.324.714	76,02%	Kurang efektif

Sumber: Data BAPENDA Kabupaten Kolaka (diolah)

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa tingkat efektivitas penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Kolaka selama periode 2020–2023 berada pada kategori kurang efektif. Pada tahun 2020 tingkat efektivitas penerimaan PBB sebesar 71,17%, kemudian meningkat pada tahun 2021 menjadi 78,70%. Pada tahun 2022 efektivitas penerimaan sebesar 78,24%, dan pada tahun 2023 sebesar 76,02%. Meskipun mengalami sedikit peningkatan pada beberapa tahun, namun secara keseluruhan realisasi penerimaan PBB masih belum mampu mencapai target yang telah ditetapkan oleh pemerintah daerah.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan penerimaan pajak daerah masih perlu ditingkatkan, baik melalui peningkatan kualitas pelayanan kepada wajib pajak, peningkatan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak, maupun melalui optimalisasi pendataan objek pajak. Dengan meningkatnya efektivitas penerimaan pajak daerah, diharapkan Pendapatan Asli Daerah dapat meningkat sehingga mampu mendukung pelaksanaan pembangunan daerah di Kabupaten Kolaka.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kinerja Pelayanan terhadap Pembangunan Daerah (Parsial)

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara parsial, kinerja pelayanan menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap pembangunan daerah di Kabupaten Kolaka, yang ditunjukkan oleh nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Hasil ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan perpajakan daerah berkorelasi dengan peningkatan pelaksanaan pembangunan daerah.

Kinerja pelayanan dalam penelitian ini mencerminkan kemampuan institusi

dalam melaksanakan fungsi perencanaan, pemungutan, serta pengawasan pajak secara efektif. Kualitas pelayanan yang baik berpotensi meningkatkan kepercayaan dan kepatuhan wajib pajak, sehingga penerimaan daerah dapat dioptimalkan. Dalam konteks ini, peran Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kolaka menjadi penting sebagai lembaga yang bertanggung jawab dalam pengelolaan pendapatan daerah. Semakin baik kinerja lembaga tersebut, semakin kuat pula dukungan terhadap pembiayaan pembangunan daerah.

Temuan ini menunjukkan bahwa aspek kelembagaan tidak hanya berfungsi sebagai pelaksana administrasi, tetapi juga sebagai faktor penentu dalam mendukung keberhasilan pembangunan daerah.

Pengaruh Efektivitas Pengelolaan PAD terhadap Pembangunan Daerah (Parsial)

Hasil pengujian juga menunjukkan bahwa efektivitas pengelolaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) berpengaruh positif dan signifikan terhadap pembangunan daerah. Artinya, kemampuan pemerintah daerah dalam mengoptimalkan sumber-sumber pendapatan yang dimiliki berkontribusi langsung terhadap peningkatan aktivitas pembangunan.

Efektivitas PAD menggambarkan tingkat keberhasilan daerah dalam merealisasikan target pendapatan secara optimal. Ketika pengelolaan PAD berjalan dengan baik, kapasitas fiskal daerah menjadi lebih kuat sehingga pemerintah memiliki ruang yang lebih luas untuk membiayai program pembangunan, baik di sektor infrastruktur maupun pelayanan publik. Dengan demikian, kemandirian fiskal menjadi elemen penting dalam mendukung keberlanjutan pembangunan daerah.

Hasil ini menegaskan bahwa penguatan sistem pengelolaan pendapatan daerah merupakan langkah strategis dalam meningkatkan kinerja pembangunan secara keseluruhan.

Pengaruh Kinerja Pelayanan dan Efektivitas PAD terhadap Pembangunan Daerah (Simultan)

Secara simultan, hasil uji F menunjukkan bahwa kinerja pelayanan dan efektivitas pengelolaan PAD secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap pembangunan daerah di Kabupaten Kolaka. Hal ini menunjukkan bahwa pembangunan daerah tidak dipengaruhi oleh satu variabel secara terpisah, melainkan oleh kombinasi faktor kelembagaan dan kapasitas keuangan daerah.

Kinerja pelayanan yang optimal akan mendorong peningkatan penerimaan daerah, sedangkan pengelolaan PAD yang efektif memastikan bahwa pendapatan tersebut dapat dimanfaatkan secara maksimal untuk kepentingan pembangunan. Sinergi antara kedua faktor ini menjadi fondasi penting dalam memperkuat kemampuan pemerintah daerah dalam menjalankan fungsi pembangunan.

Dengan demikian, peningkatan pembangunan daerah memerlukan perbaikan kualitas pelayanan kelembagaan sekaligus pengelolaan pendapatan daerah yang lebih efektif dan berkelanjutan

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kolaka berpengaruh positif dan signifikan terhadap pembangunan daerah di Kabupaten Kolaka. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan dan pengelolaan pajak yang dilakukan, semakin besar kontribusinya dalam mendukung pelaksanaan pembangunan.

Selain itu, efektivitas pengelolaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) juga terbukti memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap pembangunan daerah. Pengelolaan PAD yang optimal memperkuat kapasitas fiskal pemerintah daerah sehingga pembiayaan program pembangunan dapat berjalan lebih maksimal.

Secara bersama-sama, kinerja pelayanan dan efektivitas pengelolaan PAD

memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pembangunan daerah. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan pembangunan tidak hanya ditentukan oleh besarnya pendapatan daerah, tetapi juga oleh kemampuan aparatur dalam mengelola dan mengoptimalkan sumber pendapatan tersebut secara efektif.

Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan serta optimalisasi pengelolaan PAD menjadi faktor penting dalam mendorong pembangunan daerah yang berkelanjutan di Kabupaten Kolaka.

DAFTAR RUJUKAN

- Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kolaka. (2023). Laporan realisasi pajak daerah Kabupaten Kolaka tahun 2020–2023. Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kolaka.
- Fauji, F., dan Syafitri, A. (2024). Local governance and own-source revenue on economic growth in Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Publik*, 13(1), 45–58. <https://doi.org/10.24914/jeb.v27i2.11606>
- Halim, A., dan Kusufi, M. S. (2014). Akuntansi sektor publik: Teori, konsep, dan aplikasi. Salemba Empat.
- Jensen, M. C., dan Meckling, W. H. (1976). Theory of the firm: Managerial behavior, agency costs and ownership structure. *Journal of Financial Economics*, 3(4), 305–360. [https://doi.org/10.1016/0304-405X\(76\)90026-X](https://doi.org/10.1016/0304-405X(76)90026-X).
- Mahmudi. 2019. Analisis Laporan Keuangan Pemerintah Daerah. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Mahmudi. (2019). Manajemen kinerja sektor publik. UPP STIM YKPN.
- Mardiasmo. (2018). Akuntansi sektor publik. Andi.
- Riani, N. (2022). Analisis pengelolaan pajak daerah di Kabupaten Nabire. *Jurnal Akuntansi Publik*, 6(2), 101–115.
- Sugiyono. (2019). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Todaro, M. P., dan Smith, S. C. (2003). *Economic development*. Pearson Education.
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.