



KINERJA ORGANISASI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PENDAPATAN DAERAH KOTA BAUBAU

La Ode Dwiyan Pramono Darmin^{*1}, Rasit², Ilham³, Jasir.B⁴

^{1,2,3,4} Universitas Dayanu Ikhsanuddin, Kota Baubau, Indonesia

*Corresponding Author: dwiyanpramono99@gmail.com

Received: 01/11/2025. Reviewed: 03/12/2025. Accepted: 03/01/2026. Publications: 28/02/2026

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kinerja organisasi dalam pelayanan publik di Dinas Pendapatan Daerah Kota Baubau. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik keabsahan data melalui triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari aspek efektivitas, pelaksanaan pelayanan PBB-P2 dan BPHTB yang mengacu pada tujuan strategis dalam Rencana Strategis DISPENDA masih belum optimal. Tujuan peningkatan layanan administrasi dan jasa pelayanan perkantoran dengan sasaran masyarakat wajib pajak belum sepenuhnya tercapai. Dari aspek efisiensi, dalam satu tahun terakhir terjadi penurunan Pendapatan Asli Daerah (PAD), meskipun penurunannya tidak terlalu signifikan. Pada aspek keadilan, pelaksanaan pelayanan PBB-P2 dan BPHTB dinilai sudah berjalan dengan baik melalui penerapan sistem antrian guna menghindari kesalahpahaman antar wajib pajak. Sistem ini masih bersifat manual karena keterbatasan sistem pelayanan. Sementara itu, dari aspek responsivitas, daya tanggap organisasi dinilai sudah cukup baik. Dinas Pendapatan Daerah terus melakukan pembenahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih optimal.

Kata Kunci: Organisasi, Kinerja, Pelayanan Publik

Abstract: This study aims to determine the extent of organizational performance in public service delivery at the Regional Revenue Agency of Baubau City. The study employs a qualitative descriptive approach, with data validity ensured through triangulation techniques. The results indicate that, from the effectiveness aspect, the implementation of PBB-P2 and BPHTB services based on the strategic objectives in the DISPENDA Strategic Plan is still not optimal. The goal of improving administrative services and office service delivery, targeting taxpayers, has not been fully achieved. From the efficiency aspect, there has been a decline in Regional Original Revenue (PAD) over the past year, although the decrease is not considered significant. In terms of fairness, the implementation of PBB-P2 and BPHTB services is considered to be well-executed through the application of a queuing system to prevent misunderstandings among taxpayers. However, this system remains manual due to limitations in service infrastructure. Meanwhile, from the responsiveness aspect, the organization's responsiveness is assessed as quite good. The Regional Revenue Agency continues to make improvements to enhance the quality of public services.

Keywords: Organization, Performance, Public Service

How to Cite : Darmin, L. O. D. P., Rasit, R., Ilham, I., & Jasir, B. (2026). Kinerja Organisasi Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Pendapatan Daerah Kota Baubau. *JOINT: Journal of Issues and National Thought*, 1(1), 1–10. <https://doi.org/XX.XXXXXX/JOINT.v1i1.61>



INTRODUCTION

Kinerja merupakan faktor kunci yang menentukan keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Melalui kinerja, kita dapat menilai seberapa efektif individu atau kelompok dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada pegawai. Kinerja yang baik tidak hanya mencerminkan kemampuan dan dedikasi pegawai, tetapi juga menjadi indikator utama dalam mencapai visi, misi, dan sasaran organisasi secara keseluruhan (Maryuni, S., 2016). Kinerja individu dianggap sangat penting karena mempengaruhi pertumbuhan dan perkembangan organisasi secara keseluruhan. Penilaian kinerja berfungsi sebagai alat untuk mengukur dan mengevaluasi seberapa baik sumber daya manusia dalam suatu organisasi menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Dari penilaian ini, organisasi dapat memperoleh informasi berharga mengenai kondisi dan kualitas SDM mereka. Penilaian ini juga memberikan gambaran nyata tentang bagaimana karyawan menjalankan tugas mereka, yang dapat membantu dalam mengambil keputusan terkait pengembangan, pelatihan, dan perbaikan kinerja di masa mendatang.

Peningkatan kinerja memberikan umpan balik yang dapat memotivasi karyawan pada tahap berikutnya (Cardoso Gomes, F, 2003). Umpan balik yang positif dan pengakuan atas kerja keras karyawan memperkuat rasa percaya diri dan kepuasan kerja mereka. Selain itu, umpan balik yang konstruktif memberikan panduan konkret bagi karyawan untuk memperbaiki keterampilan mereka. Penetapan tujuan yang jelas dalam evaluasi kinerja memberi arah dan fokus yang dibutuhkan, sementara peluang pengembangan profesional seperti pelatihan tambahan atau promosi. Oleh karena itu, peningkatan kinerja tidak hanya tentang hasil akhir, tetapi juga tentang proses yang melibatkan pengakuan, umpan balik, tujuan, peluang, dan lingkungan kerja yang mendukung, semuanya berkontribusi pada motivasi karyawan untuk tahap berikutnya.

Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) Kota Baubau Adalah lembaga pemerintahan di tingkat daerah yang bertanggung jawab untuk mengelola dan mengumpulkan berbagai sumber pendapatan daerah. Fungsi utama Dispenda Kota Baubau adalah memastikan penerimaan pendapatan daerah yang optimal, yang digunakan untuk membiayai berbagai program pembangunan dan layanan publik di wilayah tersebut. Dilain sisi itu juga Dinas Pendapatan Daerah melakukan pelayanan publik secara langsung berupa pelayanan untuk masyarakat

wajib pajak yang dimana pelayanan itu berupa pelayanan pembuatan SPPT untuk PBB, SPPD untuk BPHTB, dan SPTPD. Untuk mengukur penilaian kinerja pegawai digunakan dasar acuannya melalui Sasaran pokok dari Rencana Strategis Dinas Pendapatan Daerah Kota Baubau yang di aktualisasikan berupa Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) sebagai dasar untuk penilaian kinerja pegawai.

Beberapa penelitian terdahulu dalam konteks tentang Kinerja Organisasi telah dilakukan di antara lain tentang penelitian Penelitian Anisa Syaputri pada tahun 2023 tentang kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Desa Ranah Baru, Kecamatan Kampar, Kabupaten Kampar, menemukan bahwa pelayanan publik masih belum optimal. Masalah utama yang ditemukan adalah kurangnya kedisiplinan pegawai, keterbatasan kualitas sumber daya manusia, dan kurangnya media elektronik seperti komputer. Penelitian ini menggunakan teori Levine dkk yang mencakup Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas. Disarankan agar Kantor Desa Ranah Baru menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP), meningkatkan disiplin, serta memperbaiki sarana dan prasarana untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Penelitian Hendarto dkk pada tahun 2021 tentang kinerja organisasi dalam pelayanan publik di PDAM Kota Magelang menemukan bahwa pelayanan belum optimal, berdasarkan komentar masyarakat di media sosial PDAM. Penelitian ini menggunakan teori Kumorokotomo dengan empat aspek: Efektivitas, Efisiensi, Responsivitas, dan Keadilan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di PDAM Kota Magelang belum maksimal, terutama pada aspek efektivitas yang belum mencapai tujuan dan sasaran organisasi, serta aspek responsivitas yang kurang dalam menanggapi isu-isu dan saran masyarakat

Berdasarkan hasil observasi, peneliti menemukan bahwa banyak pegawai di Dinas Pendapatan Daerah memberikan pelayanan lamban, yang ditandai dengan keluhan masyarakat mengenai lamanya proses penandatanganan produk pajak. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan belum efektif dalam mencapai nilai, misi, dan tujuan organisasi. Selain itu, pegawai kurang responsif terhadap permasalahan masyarakat, dan ada ketidakadilan dalam pelayanan, di mana pegawai memberikan pelayanan cepat kepada kenalan atau kerabat mereka. Berdasarkan latar belakang di atas dengan tinjauan literatur yang ada maka fokus penelitian ini adalah konsep Organisasi Dalam Pelayanan Publik (study pada Badan Pendapatan Daerah Kota Baubau) yang meliputi Efisiensi, Efektivitas, Keadilan

dan Daya tanggap (Responsivitas) pegawai dalam proses pelayanan berdasarkan (Kumorotomo, W., 1996).

METHOD

Penelitian ini mengadopsi pendekatan deskriptif kualitatif dalam rangka mendalami fenomena yang terkait dengan kinerja organisasi dalam pelayanan publik di Badan Pendapatan Daerah Kota Baubau. Desain deskriptif kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi secara mendalam aspek-aspek kualitas, efektivitas, dan efisiensi layanan publik yang diberikan oleh instansi tersebut. Dalam konteks ini, pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk memahami lebih dalam bagaimana proses-proses internal dan interaksi antarindividu di dalam organisasi tersebut memengaruhi kinerja secara keseluruhan. Melalui penggunaan metode deskriptif, penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang komprehensif tentang kondisi, tantangan, dan potensi perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Badan Pendapatan Daerah Kota Baubau.

Penelitian ini dilaksanakan mulai Januari hingga Mei 2024. Dalam konteks penelitian ini, peneliti memainkan peran penting sebagai instrumen utama yang mengawal dan mengendalikan seluruh proses penelitian. Peneliti bukan hanya sekadar pengumpul data, tetapi juga bertanggung jawab untuk merancang metodologi, menerapkan teknik-teknik yang sesuai, serta menginterpretasi hasil yang diperoleh. Selain itu, peneliti juga menggunakan teknik purposive sampling dalam pemilihan informan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memilih informan yang paling relevan dan berpengetahuan dalam konteks penelitian, sehingga hasilnya dapat lebih mewakili realitas yang ada. Dengan demikian, peran peneliti sebagai instrumen kunci dan penggunaan teknik purposive sampling menjadi landasan yang kuat dalam memastikan keberhasilan dan keakuratan penelitian ini (Sugiyono, 2018). Informan tersebut yakni Kepala Badan Pendapatan Daerah, Kasubag Kepegawaian, Koordinator Pelayanan Pajak, dan Masyarakat Wajib Pajak. Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder yang diperoleh melalui berbagai metode pengumpulan data, termasuk wawancara, obserfasi, dan dokumentasi. Data-data tersebut kemudian dianalisis dengan menggunakan model analisis data Miles dan Huberman, yang mencakup tahapan pengumpulan, pengorganisasian, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Proses ini memungkinkan peneliti untuk

menggali informasi yang mendalam dan memahami konteks secara menyeluruh. Untuk memastikan keabsahan dan validitas data, peneliti juga menerapkan metode triangulasi data, yang menggabungkan berbagai sumber dan teknik pengumpulan data untuk memberikan sudut pandang yang komprehensif dan diverifikasi. Dengan demikian, pendekatan metodologis yang komprehensif ini memungkinkan peneliti untuk menyajikan temuan penelitian yang akurat dan dapat diandalkan.

RESULTS AND DISCUSSION

Restrukturisasi organisasional di tingkat daerah, khususnya Badan Pendapatan Daerah (BPD) di Kota Baubau, sebelumnya adalah BPD sebagai bagian dari Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Badan Pengelolaan Keuangan, Aset, dan Pendapatan Daerah. Namun, dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah, BPD dipisahkan menjadi dua entitas terpisah: Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah serta Badan Pendapatan Daerah. Hal ini merupakan langkah untuk meningkatkan fokus dan efektivitas dalam pengelolaan keuangan dan pendapatan daerah. Perubahan ini juga didukung oleh regulasi tingkat daerah, yaitu Peraturan Daerah Kota Baubau Nomor 2 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Baubau Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Baubau, serta Peraturan Walikota Baubau Nomor 69 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Kota Baubau. Ini menunjukkan upaya pemerintah daerah untuk memperbaiki struktur organisasional guna meningkatkan efektivitas pelayanan dan pengelolaan keuangan daerah. Dalam penelitian ini pendapat Kumorotomo di jadikan sebagai analisis untuk mengetahui dalam kinerja organisasi di lingkup Dinas Pendapatan Daerah Kota Baubau, yang terdiri dari 4 aspek yaitu Efektifitas Efisiensi, Keadilan dan Responsifitas. Adapun hasilnya sebagai berikut:

Efektifitas

Menurut (Kumorotomo, W., 2005) efektifitas adalah kemampuan atau tingkat keberhasilan dalam mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan. Dalam konteks pelayanan publik, efektivitas mengacu pada sejauh mana suatu instansi atau lembaga pemerintah mampu mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam memberikan layanan kepada masyarakat serta aspek kemampuan dalam

mencapai hasil yang diinginkan dengan mempertimbangkan sumber daya yang tersedia, waktu, dan berbagai faktor lainnya. Dengan demikian, konsep efektivitas sangat penting dalam mengevaluasi kinerja organisasi atau lembaga dalam penyelenggaraan pelayanan publik, serta menentukan sejauh mana tujuan-tujuan yang telah ditetapkan telah tercapai secara efisien dan berhasil. Dalam konteks penelitian ini, apakah Tujuan dari Dinas Pendapatan Daerah (DISPENDA) Bauabu dalam Meningkatkan layanan administrasi dan jasa pelayanan perkantoran berdasarkan Rencana Strategis Dispenda yang menjadi titik fokus dalam pelayanan PBB-P2 dan BPHTB.

Hasil Penelitian menunjukkan Pelaksanaan pelayanan di Dispenda sudah sesuai regulasi, namun tidak maksimal karena kekurangan Pegawai Negeri Sipil, sehingga sangat bergantung pada Pegawai Tidak Tetap (PTT). Ketergantungan ini menyebabkan keterlambatan masuk kantor karena honor PTT rendah. Untuk mengatasi minimnya pegawai, Dispenda melibatkan pemerintah kelurahan dalam menyebarkan blangko PBB-P2 dan BPHTB, meski kelurahan juga memiliki tugas lain. Masyarakat Wajib Pajak mengeluhkan pelayanan yang lamban dan sering terjadi penumpukan antrian di Dispenda karena sistem masih manual. Hasil wawancara menunjukkan bahwa pelayanan PBB-P2 dan BPHTB di Dispenda Baubau belum efektif dan belum memenuhi tujuan strategis dalam meningkatkan layanan administrasi dan jasa pelayanan perkantoran bagi masyarakat wajib pajak.

Tabel 1. Jumlah Pegawai Tetap dan Pegawai Tidak Tetap

No	Golongan	Jumlah
1	Golongan IV	5
2	Golongan III	21
3	Golongan II	7
4	Golongan I	0
Jumlah ASN		33
Jumlah Non ASN		103
Total Pegawai		136

Sumber Data: Renstra 2021-2025

Efisiensi

Efisiensi Berdasarkan teori dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh (Kumorotomo, W.,2005), dimensi efisiensi dalam konteks pengukuran kinerja

organisasi atau sistem melibatkan penggunaan sumber daya secara optimal, yang mencakup aspek seperti penggunaan tenaga kerja dengan penempatan yang tepat, manajemen waktu yang efektif, proses produksi yang efisien, dan penggunaan teknologi yang sesuai. Efisiensi input termasuk penggunaan modal dan sumber daya lainnya dengan bijaksana serta pengelolaan persediaan yang efisien. Dengan memperhatikan dan meningkatkan efisiensi dalam semua aspek ini, organisasi atau sistem dapat meningkatkan kinerja mereka, mencapai tujuan dengan lebih baik, dan memberikan hasil yang lebih optimal bagi stakeholders.

Selain itu Kumorotomo juga melibatkan beberapa pertimbangan penting terkait keberhasilan organisasi dalam memperoleh laba, dengan memanfaatkan faktor-faktor produksi secara optimal, dan mengintegrasikan rasionalitas ekonomis dalam pengambilan keputusan. Pertama, aspek keberhasilan organisasi dalam memperoleh laba menekankan pentingnya pengelolaan yang efisien terhadap sumber daya finansial yang tersedia agar mencapai keseimbangan antara biaya operasional dan pendapatan yang dihasilkan. Kedua, memanfaatkan faktor-faktor produksi secara optimal menyangkut penggunaan tenaga kerja, modal, dan sumber daya lainnya dengan efisien, termasuk pengelolaan persediaan dan alokasi yang bijaksana dari semua aset yang dimiliki organisasi. Terakhir, integrasi rasionalitas ekonomis dalam pengambilan keputusan mengacu pada penggunaan prinsip-prinsip ekonomi, seperti pengambilan keputusan berdasarkan cost-benefit analysis, untuk memastikan alokasi sumber daya yang optimal dan pencapaian efisiensi dalam pelayanan publik. Dengan memperhatikan dan mengoptimalkan dimensi efisiensi ini, organisasi pelayanan publik dapat meningkatkan kinerja mereka dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat yang dilayani.

Di dalam penelitian ini, Efisiensi menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayanan publik memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis. Apabila diterapkan secara objektif, kriteria seperti likuiditas, sovalitas dan rentabilitas merupakan kriteria yang sangat relevan. Dalam artian apakah laba atau keuntungan dari Dinas Pendapatan Daerah (DISPENDA) Baubau dalam Meningkatnya Penghasilan Asli Daerah (PAD) dalam kontribusi dana yang di titik fokuskan PBB-P2 dan BPHTB. Hasil penelitian menunjukkan Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) Baubau melaporkan bahwa Pendapatan Asli Daerah (PAD) menurun dalam setahun terakhir, namun tidak drastis. Untuk mempertahankan PAD, Dispenda melakukan

pengawasan lapangan dan audit setiap tiga bulan. Masyarakat Wajib Pajak mengeluhkan antrian padat dan transaksi manual di Dispenda, yang menurunkan antusiasme membayar pajak. Penurunan ini bukan karena kurangnya kesadaran membayar pajak, tetapi karena sistem pelayanan yang manual. Pada tahun 2023, ketika kelurahan masih dilibatkan dalam pembayaran PBB-P2 dan BPHTB, transaksi lebih lancar.

KODE REKENING	JENIS PENERIMAAN	TARGET 2024	JANUARI	FEBRUARI	MARET	APRIL	S.D BULAN APRIL 2024	SISATARGET
4.1.02	Retribusi Daerah	525.000.000	2.200.000	1.800.000	1.750.000	3.200.000	8.950.000	516.050.000
4.1.02.01	Retribusi Jasa Umum	25.000.000	300.000	450.000	.	.	750.000	24.250.000
4.1.02.01.09	Retribusi Penyediaan dan/atau Penyedotan Kakus	25.000.000	300.000	450.000	.	.	750.000	24.250.000
4.1	PENDAPATAN ASLI DAERAH	124.410.033.202	6.155.008.376	6.630.067.698	6.597.651.540	9.683.489.198	29.066.216.812	95.343.816.390
	Badan Pendapatan Daerah	46.009.080.996	1.595.280.151	1.579.692.091	1.953.682.067	2.258.257.826	7.386.912.135	38.622.168.861

Sumber Data: Dispenda Kota Baubau

Keadilan

Berdasarkan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Kumorotomo, Keadilan yaitu Keadilan dalam konteks ini mengacu pada perlakuan yang adil dan merata terhadap semua pihak yang berinteraksi dengan layanan publik, tanpa adanya diskriminasi atau perlakuan yang tidak adil. Artinya, setiap individu atau kelompok masyarakat harus diperlakukan secara sama dalam mengakses dan menerima pelayanan publik, tanpa memandang status sosial, ekonomi, atau faktor lainnya. Keadilan dalam pelayanan publik juga mencakup aspek distributif, yaitu pembagian sumber daya dan manfaat secara adil kepada seluruh masyarakat. Dengan kata lain, pelayanan publik harus merata dan menyeluruh, serta memberikan hak yang sama bagi semua individu atau kelompok tanpa terkecuali. Keadilan, mempertanyakan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik. Keadilan dianggap sebagai elemen kunci dalam menilai efektivitas sebuah usaha atau pekerjaan, mengacu pada prinsip keseimbangan, kesetaraan, dan perlakuan yang adil bagi semua individu dalam proses pelayanan. Dengan kata lain, keadilan dalam pelayanan publik menuntut agar setiap individu atau kelompok masyarakat diperlakukan secara sama dan merata, tanpa memandang latar belakang sosial, ekonomi, atau faktor lainnya. Hal ini

mengimplikasikan bahwa distribusi sumber daya dan alokasi layanan harus dilakukan secara adil dan proporsional, sehingga setiap orang memiliki kesempatan yang sama untuk mengakses layanan yang disediakan oleh organisasi pelayanan publik.

Keadilan dalam pemikiran Aristoteles diwakili oleh distribusi yang proporsional terhadap kontribusi individu dan pemenuhan tugas sosial yang sesuai, sementara John Rawls menekankan kesetaraan dan peningkatan bagi yang paling tidak beruntung dalam masyarakat melalui prinsip keadilan pertama dan kedua serta konsep "veil of ignorance". Aristoteles menghubungkan keadilan dengan konsep proporsionalitas dan kontribusi konkret dalam masyarakat, sedangkan Rawls membangun model abstrak keadilan yang berfokus pada kesetaraan dan ketidaktahuan terhadap posisi individual. Meskipun pendekatan mereka berbeda, kedua pemikir ini memberikan pandangan yang berharga tentang prinsip-prinsip keadilan yang dapat diterapkan dalam berbagai konteks sosial. Selanjutnya Rona Dworkin mengusulkan pandangan keadilan tentang menciptakan kondisi di mana setiap individu diperlakukan sebagai individu yang sama dan diberikan kesempatan yang sama untuk mencapai potensi mereka sepenuhnya. Dworkin menekankan pentingnya persamaan perlakuan dan pengakuan terhadap martabat manusia dalam sistem hukum dan kebijakan publik. Baginya, keadilan tidak hanya tentang hasil akhir, tetapi juga proses yang adil dalam mencapai hasil tersebut.

Hasil Penelitian menunjukkan dimana untuk pihak Dinas Pendapatan Daerah Baubau berpendapat, bahwa dalam pelaksanaan Pelayanan PBB-P2 dan BPHTB di lingkup Dinas Pendapatan Daerah Kota Baubau, telah dilaksanakan dengan baik. Dengan menggunakan sistem antrian yang pada umumnya yang dianggap untuk menjaga agar tidak terjadi kesalahan pemahaman santar Masyarakat wajib pajak. Sistem antrian ini diterapkan di karenakan Dinas Pendapatan Daerah dalam melaksanakan pelayanan PBB-P2 dan BPHTB masih menggunakan sistem Manual. maka dari itu dari pihak Dinas Pendapatan Daerah Kota Baubau menganggap terjadinya penumpukan masyarakat wajib pajak di Loker antrean PBB-P2 dan BPHTB di karenakan masih menggunakan sistem manual. Berbanding terbalik pernyataan dari informan 4, berdasarkan Wawancara dengan pihak masyarakat wajib pajak menjelaskan bahwa masyarakat wajib pajak sangat kurang mempercayai dengan adanya sistem

antrian ini, dengan arti kata lain lebih memilih pada jalur yang lebih cepat melauli rekan ataupun kenalanya. Ini do sebabkan terlalu banyak Proses yang di lauli dan terlebih khusus mernkan waktu yang begitu panjang.

Resposivitas

Responsivitas dalam konteks pelayanan publik, terutama dalam pelayanan kesehatan, merujuk pada kemampuan organisasi untuk merespons dan menyesuaikan diri dengan kebutuhan serta aspirasi masyarakat yang dilayani. Ini mencakup kemampuan untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, menetapkan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program• program pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan tersebut. Responsivitas yang tinggi menunjukkan bahwa organisasi dapat secara efektif menanggapi tantangan dan perubahan dalam lingkungan yang mereka layani. Namun, responsivitas yang rendah, yang tercermin dalam ketidakselarasan antara pelayanan yang disediakan dan kebutuhan masyarakat, menunjukkan kegagalan organisasi dalam mencapai tujuan dan misi mereka. Hal ini bisa mengakibatkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan serta mengurangi efektivitas dan efisiensi organisasi dalam memberikan layanan yang bermutu. Responsivitas merupakan aspek penting dalam mengukur kinerja organisasi pelayanan publik, terutama dalam konteks pelayanan kesehatan, karena dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat dan hasil keseluruhan dari sistem pelayanan tersebut.

Hasil Penelitian ini menunjukan Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) Baubau berpendapat bahwa daya tanggap mereka sudah maksimal dan terns berbenah untuk mencapai pelayanan yang baik. KendaJa utama adalah kekurangan Aparatur Sipil Negara (ASN), sehingga sangat bergantung pada Pegawai Tidak Tetap (PTT), yang sering terlambat karena honor yang minim . Meski begitu, Dispenda tetap berusaha memperbaiki pelayanan. Masyarakat wajib pajak menyatakan bahwa pelayanan PBB-P2 dan BPHTB oleh ASN sudah cukup baik, tetapi kendala tenaga operasionaJ yang kurang masih sering dijadikan alasan oleh Dispenda Kota Baubau.

CONCLUSION

Pelayanan di Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) Baubau belum maksimal karena rninimnya jumlah PNS, rendahnya honor Pegawai Tidak Tetap (PTT),

dan kendala dalam strategi pelayanan yang melibatkan pemerintah kelurahan, sehingga pengurusan PBB-P2 dan BPHTB belum optimal. Penurunan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dalam setahun terakhir tidak terlalu drastis, dan Dispenda telah melakukan berbagai terobosan untuk menguatkan PAD. Namun, antusiasme masyarakat dalam membayar pajak langsung menurun karena antrian padat dan sistem manual. Pada tahun 2023, melibatkan pemerintah kelurahan dalam pelayanan PBB-P2 dan BPHTB dinilai efektif. Meskipun Dispenda menganggap sistem antrian baik, Masyarakat Wajib Pajak kurang memercayainya dan lebih memilih jalur cepat melalui kenalan, menunjukkan perbedaan persepsi mengenai keadilan sistem ini. Dispenda Baubau sudah maksimal dalam daya tanggap dan selalu berbenah untuk mencapai pelayanan yang baik, meskipun menghadapi kendala kurangnya ASN dan masalah honor PTT. Masyarakat Wajib Pajak mengakui respon yang baik dari ASN, namun masih ada kendala terkait tenaga operasional yang kurang.

Dengan demikian saran peneliti untuk meningkatkan efektivitas Dispenda Baubau perlu menambah jumlah PNS untuk mengurangi ketergantungan pada PTT dan menyusun strategi pelayanan yang lebih efektif dengan melibatkan pemerintah kelurahan lebih baik. Dalam hal efisiensi, percepatan transisi dari sistem manual ke sistem modern diperlukan untuk mengurangi antrian dan meningkatkan antusiasme masyarakat dalam membayar pajak. Untuk keadilan, perlu perbaikan sistem antrian atau alternatif yang lebih diterima oleh Masyarakat Wajib Pajak, serta memastikan pelayanan merata tanpa memberikan keuntungan lebih kepada pihak tertentu. Terakhir, untuk responsivitas, Dispenda harus meningkatkan daya tanggap dan kesigapan dalam pelayanan serta mengatasi kendala tenaga operasional dengan menambah jumlah tenaga yang memadai.

REFERENCES

- Afryansyah, R. D. (2013). *FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGUNGKAPAN INFORMASI AKUNTANSI DI INTERNET OLEH PEMERINTAH DAERAH*. Diponegoro Journal of Accounting, 1–11.
- Andrianto, N. (2007). *TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS PUBLIK MELALUI E-GOVERNMENT*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Ardana, S. A. (2009). *ETIKA BISNIS DAN PROFESI*. Jakarta: Salemba Empat.

- Asis, M. G. (2006). *REDUCING CORRUPTION AT THE LOCAL LEVEL*. Washington: World Bank Institute.
- Asman, I. (2014). *PENILAIAN KINERJA ORGANISASI PUBLIK*. *Jurnal Kebijakan Publik*, 37–42.
- Bastian, I. (2010). *AKUNTANSI SEKTOR PUBLIK: PENGANTAR EDISI KETIGA*. Jakarta: Erlangga.
- Bernardin, H. J., & Russell, J. E. A. (2016). *PERILAKU ORGANISASI (TERJEMAHAN JILID 3)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Canaldhy, R. S. (2016). *KINERJA ORGANISASI PELAYANAN PUBLIK DI PEMERINTAHAN*. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 28–31.
- Dwiyanto, A. (2002). *REFORMASI BIROKRASI PUBLIK DI INDONESIA*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2005). *MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE MELALUI PELAYANAN PUBLIK*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Emzir. (2016). *METODOLOGI PENELITIAN KUALITATIF ANALISIS DATA*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Fahmi, I. (2016). *PENGANTAR MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA: KONSEP DAN KINERJA*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Ghozali, I. (2010). *APLIKASI ANALISIS MULTIVARIATE DENGAN PROGRAM IBM SPSS 21 UPDATE PLS REGRESI*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gomes, F. C. (2003). *MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA*. Yogyakarta: Andi.
- Gujarati, D. N. (2012). *DASAR-DASAR EKONOMETRIKA*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kadir, A. (2015). *STUDI PEMERINTAHAN DAERAH DAN PELAYANAN PUBLIK*. Jakarta: CV Dharma Perada Dharmasraya.
- Krina, L. L. (2003). *INDIKATOR DAN ALAT UKUR PRINSIP AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI DAN PARTISIPASI*. Jakarta: Bappenas.
- Kumorotomo, W. (1996). *MENINGKATKAN KINERJA BUMN: ANTISIPASI TERHADAP KOMPETISI DAN KEBIJAKAN DEREGULASI*. Jakarta: JAKPA.
- Kumorotomo, W. (2005). *ETIKA ADMINISTRASI NEGARA*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kusnendar. (2018). *KINERJA PEMERINTAH DESA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DESA CIJULANG KECAMATAN CIJULANG KABUPATEN PANGANDARAN*. *Jurnal Ilmiah Administrasi Negara*, 1–8.

- Litjan, P. (2008). *REFORMASI PELAYANAN PUBLIK*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Lukito, P. K. (2014). *MEMBUMIKAN TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS KINERJA SEKTOR PUBLIK: TANTANGAN DEMOKRASI KE DEPAN*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Mahmudi. (2013). *MANAJEMEN KINERJA SEKTOR PUBLIK*. Yogyakarta: STIM YKPN.
- Mahsun, M. (2018). *PENGUKURAN KINERJA SEKTOR PUBLIK*. Yogyakarta: BPFE.
- Makmur. (2011). *EFEKTIVITAS KEBIJAKAN KELEMBAGAAN PENGAWASAN*. Bandung: Refika Aditama.
- Mangkunegara, A. P. (2013). *MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA PERUSAHAAN*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Maryuni, S. (2016). *KINERJA ORGANISASI PUBLIK DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA PUBLIK*. *Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial dan Humaniora*.
- Novantiani, R. W. A. (2019). *PENGARUH TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS TERHADAP KINERJA INSTANSI PEMERINTAH*. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis*.
- Pratolo, S. (2018). *EFFECT OF ACCOUNTABILITY AND TRANSPARENCY ON GOVERNMENT PERFORMANCE WITH VALUE FOR MONEY METHOD THROUGH INFORMATION*. *International Journal of Civil Engineering and Technology*, 833–843.
- Rai, I. G. (2011). *AUDIT KINERJA PADA SEKTOR PUBLIK*. Jakarta.
- Ratminto. (2006). *MANAJEMEN PELAYANAN*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Robbins, S. P. (1994). *TEORI ORGANISASI DALAM KEHIDUPAN PUBLIK*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sedarmayanti. (2009). *SUMBER DAYA MANUSIA DAN PRODUKTIVITAS KERJA*. Bandung: Mandar Maju.
- Simanjuntak, P. J. (2010). *MANAJEMEN DAN EVALUASI KINERJA*. Jakarta: Lembaga Penerbit Universitas Indonesia.
- Sopiah, & Sangadji, E. M. (2018). *MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA STRATEGIK*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Steers, R. M. (2005). *EFEKTIVITAS ORGANISASI*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sudarmanto. (2014). *KINERJA DAN PENGEMBANGAN KOMPETENSI SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Sugiyono. (2018). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2009). *MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Widjaja, A. W. (2006). *ADMINISTRASI KEPEGAWAIAN*. Jakarta: Rajawali.
- Winardi. (2020). *ASAS-ASAS MANAJEMEN*. Bandung: Mandar Maju.