

ANALISIS TRANSPARANSI PENGELOLAAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN (PBB-2) DI BAPENDA KOTA BAUBAU

Elsa Dwi Julianti*¹, Lia Hanifa²

^{1,2}Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Buton, Baubau, Indonesia

e-mail: elsadwijlntii@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Transparansi Pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Bapenda Kota Baubau. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, penelitian kepustakaan dan dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan penulis adalah analisis deskriptif kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis dengan menggunakan pendekatan manajerial POAC (Planning, Organizing, Actuating, Controlling), dapat disimpulkan bahwa Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Baubau telah berupaya mewujudkan transparansi dalam pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) secara sistematis dan berkelanjutan. (1) Dari aspek keterbukaan informasi, BAPENDA telah menerapkan digitalisasi data pajak seperti NJOP, SPPT, dan tarif PBB melalui website serta aplikasi e-PBB. Hal ini menunjukkan adanya komitmen dalam menyediakan akses informasi publik yang mudah, cepat, dan akurat bagi masyarakat. Transparansi ini tidak hanya meningkatkan kepercayaan publik, tetapi juga memperkuat prinsip pemerintahan terbuka (open government). (2) Dari aspek kemudahan akses informasi, penerapan sistem e-PBB dan laman resmi BAPENDA menunjukkan langkah maju dalam pelayanan publik berbasis teknologi. Pengorganisasian tim lintas bidang dan sosialisasi kepada masyarakat membuktikan bahwa kemudahan akses menjadi prioritas utama dalam mewujudkan transparansi pelayanan pajak daerah. (3) Dari aspek pelaporan dan evaluasi, BAPENDA telah menerapkan mekanisme pelaporan yang terstruktur, mulai dari penyusunan jadwal pelaporan, pembentukan tim pelaporan khusus, hingga penerapan audit internal secara berkala. Proses ini memastikan bahwa setiap penerimaan dan penggunaan dana PBB-P2 dapat dipertanggungjawabkan secara akuntabel, baik kepada pemerintah pusat maupun kepada masyarakat. (4) Dari aspek partisipasi masyarakat, BAPENDA telah membuka ruang komunikasi dua arah melalui berbagai kanal seperti call center, website, media sosial, dan kotak saran. Langkah ini memperlihatkan bahwa masyarakat tidak hanya menjadi objek kebijakan, tetapi juga dilibatkan secara aktif dalam proses pengawasan dan penyampaian aspirasi.

Kata Kunci: **transparansi, pengelolaan, pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB-P2)**

ABSTRACT

This study aims to analyze the transparency in the management of Rural and Urban Land and Building Tax (PBB-P2) at the Regional Revenue Agency (BAPENDA) of Baubau City. The data collection methods used in this study include observation, interviews, literature research, and documentation. The data analysis method applied by the researcher is qualitative descriptive analysis. Based on the results of research and analysis using the POAC (Planning, Organizing, Actuating, Controlling) managerial approach, it can be concluded that the Regional Revenue Agency (BAPENDA) of Baubau City has made efforts to achieve transparency in the systematic and

sustainable management of Land and Building Tax (PBB-P2). The results of the analysis show that the implementation of PBB-P2 management by BAPENDA Baubau City has been carried out in accordance with the principles of transparency, accountability, and responsibility. The implementation of PBB-P2 management by BAPENDA Baubau City has been carried out in accordance with the principles of transparency, accountability, and responsibility. Rural and Urban Building Tax (PBB-P2) in a systematic and sustainable manner. (1) In terms of information disclosure, BAPENDA has implemented the digitization of tax data such as NJOP, SPPT, and PBB rates through its website and e-PBB application. This demonstrates a commitment to providing easy, fast, and accurate access to public information for the community. This transparency not only increases public trust but also strengthens the principle of open government. (2) In terms of ease of access to information, the implementation of the e-PBB system and the official BAPENDA website demonstrate a step forward in technology-based public services. The organization of cross-functional teams and socialization to the community prove that ease of access is a top priority in realizing transparency in local tax services. (3) In terms of reporting and evaluation, BAPENDA has implemented a structured reporting mechanism, starting from the preparation of reporting schedules, the formation of a special reporting team, to the implementation of periodic internal audits. This process ensures that all PBB-P2 fund receipts and uses are accountable to both the central government and the public. (4) In terms of public participation, BAPENDA has opened a two-way communication channel through various channels such as call centers, websites, social media, and suggestion boxes. This step shows that the public is not only the object of policy, but also the subject of participation

Keywords: *transparency, management, rural and urban land and building tax (PBB-P2)*

1. PENDAHULUAN

Pembangunan daerah memerlukan dukungan pembiayaan yang memadai guna mendorong pertumbuhan ekonomi, peningkatan pelayanan publik, dan kesejahteraan masyarakat. Salah satu sumber pembiayaan utama pembangunan daerah berasal dari Pendapatan Asli Daerah (PAD), di mana pajak daerah memegang peranan strategis sebagai instrumen fiskal. Pajak tidak hanya berfungsi sebagai sumber penerimaan, tetapi juga sebagai alat pengaturan perekonomian dan pemerataan pendapatan. Dalam konteks daerah, Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) menjadi salah satu jenis pajak yang berkontribusi signifikan terhadap kemandirian fiskal pemerintah daerah (Mardiasmo, 2018:17).

Sejak diberlakukannya Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pengelolaan PBB-P2 sepenuhnya dilimpahkan kepada pemerintah kabupaten/kota. Kebijakan ini diharapkan mampu meningkatkan efektivitas pengelolaan pajak sekaligus mendorong percepatan pembangunan daerah. Namun demikian, dalam praktiknya pengelolaan PBB-P2 masih menghadapi berbagai kendala, terutama yang berkaitan dengan tingkat pemahaman dan kepatuhan wajib pajak. Rendahnya pemahaman masyarakat terhadap peraturan, tarif, dan sanksi perpajakan menjadi salah satu kelemahan

utama yang dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya (Cahyani & Noviari, 2019:339).

Selain faktor pemahaman wajib pajak, transparansi dalam pengelolaan pajak daerah merupakan isu penting yang belum sepenuhnya teratasi. Transparansi mencakup keterbukaan informasi mengenai objek dan subjek pajak, mekanisme penetapan pajak, prosedur pembayaran, program keringanan pajak, serta penggunaan dana pajak untuk pembangunan daerah. Kurangnya transparansi berpotensi menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah dan membuka peluang terjadinya penyimpangan administrasi dalam pengelolaan pajak (Suparmoko, 2017:66). Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara prinsip pengelolaan pajak yang ideal dan praktik yang terjadi di lapangan.

Urgensi penelitian mengenai transparansi pengelolaan PBB-P2 semakin menguat seiring dengan ditetapkannya Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, yang menuntut peningkatan kemandirian fiskal daerah. Transparansi dipandang sebagai bagian penting dari prinsip *good governance* karena mampu meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan publik serta memperkuat akuntabilitas pemerintah daerah (Mardiasmo, 2019). Dengan keterbukaan informasi yang memadai, masyarakat diharapkan dapat lebih memahami peran pajak dalam pembangunan dan terdorong untuk berpartisipasi secara aktif.

Lebih lanjut, transparansi dalam pengelolaan pajak berperan penting dalam membangun kepercayaan antara pemerintah dan wajib pajak. Ketika wajib pajak merasa bahwa dana pajak dikelola secara jujur, terbuka, dan akuntabel, maka kepatuhan sukarela cenderung meningkat (Ahmad, 2016:43). Di Kota Baubau, khususnya pada Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA), masih terdapat persepsi masyarakat yang kurang positif terkait keterbukaan penggunaan dana PBB-P2, yang berdampak pada rendahnya tingkat kepatuhan pembayaran pajak. Oleh karena itu, kajian mengenai transparansi pengelolaan PBB-P2 menjadi penting baik secara ilmiah untuk memperkaya literatur perpajakan daerah, maupun secara praktis sebagai dasar perumusan kebijakan dalam meningkatkan kepercayaan dan kepatuhan wajib pajak serta mendukung pembangunan daerah yang berkelanjutan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pajak

Pajak merupakan instrumen utama dalam sistem keuangan negara dan daerah yang berfungsi sebagai sumber penerimaan serta alat pengaturan kebijakan ekonomi dan sosial. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara

Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, pajak didefinisikan sebagai kontribusi wajib kepada negara atau daerah yang bersifat memaksa dan digunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat. Definisi ini sejalan dengan pandangan Wachidah dan Andhaniwati (2024:23) yang menegaskan bahwa pajak merupakan kewajiban masyarakat kepada negara tanpa imbalan langsung, namun memiliki fungsi strategis dalam pembiayaan pembangunan dan pelayanan publik.

2.2 Pajak Daerah

Dalam konteks desentralisasi fiskal, pajak daerah menjadi komponen penting dalam mendukung kemandirian keuangan daerah. Pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk membiayai kebutuhan rumah tangga daerah (Mardiasmo, 2018:69). Salah satu jenis pajak daerah yang memiliki kontribusi signifikan terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) adalah Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2), yang sejak berlakunya Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 dan diperkuat oleh Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 sepenuhnya menjadi kewenangan pemerintah kabupaten/kota.

2.3 Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan

Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) didefinisikan sebagai pajak atas bumi dan/atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan, kecuali untuk kawasan tertentu seperti perkebunan, perhutanan, dan pertambangan (Himawan & Bahtiar, 2021:45). PBB-P2 dikenakan berdasarkan nilai jual objek pajak (NJOP) dan memiliki karakteristik sebagai pajak objektif, di mana besaran pajak ditentukan oleh kondisi objek pajak tanpa mempertimbangkan kondisi subjektif wajib pajak. Oleh karena itu, pengelolaan PBB-P2 memerlukan sistem administrasi yang tertib, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Pengelolaan PBB-P2 dalam penelitian ini dipahami sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah daerah mulai dari perencanaan, pendataan, penilaian, penetapan, pemungutan, penyetoran, hingga pelaporan dan evaluasi penerimaan pajak. Pengelolaan tersebut dapat dianalisis melalui pendekatan fungsi manajemen yang dikemukakan oleh George R. Terry, yaitu *planning, organizing, actuating, dan controlling* (POAC) (Improniawan, 2024:52). Pendekatan ini menekankan bahwa efektivitas pengelolaan pajak sangat bergantung pada perencanaan yang baik, pengorganisasian yang jelas, pelaksanaan yang konsisten, serta pengawasan yang berkelanjutan.

2.4 Transparansi Pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan

Transparansi diartikan sebagai keterbukaan pemerintah dalam menyediakan informasi yang akurat, jelas, dan mudah diakses oleh masyarakat terkait seluruh proses pengelolaan pajak, mulai dari penetapan hingga penggunaan dana pajak (Chandra & Augustine, 2019:45; Nadiah & Filianti, 2022:33). Transparansi pengelolaan PBB-P2 mencakup keterbukaan informasi mengenai NJOP, SPPT, tarif pajak, prosedur pembayaran, pelaporan penerimaan pajak, serta penyediaan ruang partisipasi masyarakat. Menurut Sari dan Nugroho (2020:89), transparansi pengelolaan PBB-P2 dapat diukur melalui indikator keterbukaan informasi, kemudahan akses informasi, pelaporan dan evaluasi, serta partisipasi masyarakat. Transparansi yang baik diyakini mampu meningkatkan kepercayaan publik, mendorong kepatuhan wajib pajak, dan memperkuat prinsip *good governance* dalam pengelolaan keuangan daerah.

3. METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah laporan realisasi PBB-P2 dan seluruh pegawai dan pejabat yang terlibat dalam pengelolaan PBB-P2 di lingkungan Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Baubau serta wajib pajak PBB-P2 Kota Baubau. Sampel dalam penelitian ini adalah laporan realisasi PBB-P2 tahun 2023-2024 dan Kepala Bidang Penagihan dan Pengendalian, Kepala Bidang Penetapan dan Pengolahan Data, Kepala Bidang Pelayanan dan Konsultasi dan Kepala Sub Bidang Pendataan dan Penilaian PBB-P2 dan BPHTB Jumlah 4 orang. Adapun penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer diperoleh secara langsung dari hasil wawancara dengan pegawai bapenda kota baubau. Hal ini akan memberikan gambaran mengenai proses pengelolaan PBB-P2, serta transparansi dalam administrasi serta data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh melalui laporan Realisasi PBB-P2 tahun 2023-2024. Adapun metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka dengan menggunakan metode analisis yaitu reduksi data, penyajian data, analisis data serta penarikan kesimpulan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Transparansi Pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-2) BAPENDA Kota Baubau

Dalam rangka pembangunan daerah sebagaimana amanat desentralisasi Pemerintahan daerah yaitu otonomi daerah, salah satu tujuannya adalah mengupayakan

kesejahteraan masyarakatnya sendiri melalui kebijakan-kebijakan yang dicanangkan dalam pembangunan daerah yang mengarah pada tingkat kesejahteraan masyarakatnya. Berikut laporan target dan realisasi PBB-P2 kota Baubau tahun 2023 sampai tahun 2024:

Tabel 1 Target dan Realisasi PBB-P2

Tahun	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	Persentase (%)
2023	9.512.147.4445	6.715.289.882	70,6%
2024	10.682.352.712	7.184.503.562	67,3%

Sumber: Data diolah tahun 2025

Berdasarkan data pada tabel 1 di atas dapat diketahui bahwa realisasi penerimaan mengalami fluktuasi selama dua tahun terakhir, yaitu tahun 2023 dan 2024. Pada tahun 2023, target penerimaan ditetapkan sebesar Rp 9.512.147.445, sedangkan realisasi yang berhasil dicapai sebesar Rp 6.715.289.882 atau sekitar 70,6% dari target yang telah ditetapkan. Angka tersebut menunjukkan bahwa meskipun target belum tercapai secara penuh, kinerja penerimaan pada tahun tersebut tergolong cukup baik karena mampu melampaui dua pertiga dari total target yang direncanakan.

Sementara itu, pada tahun 2024 terjadi peningkatan target penerimaan menjadi Rp 10.682.352.712, atau naik sekitar 12,3% dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Namun, peningkatan target tersebut tidak diiringi dengan peningkatan realisasi yang signifikan. Realisasi penerimaan pada tahun 2024 hanya mencapai Rp 7.184.503.562, dengan tingkat capaian sebesar 67,3%. Persentase ini menunjukkan adanya penurunan kinerja realisasi dibandingkan tahun 2023 yang mencapai 70,6%.

Penurunan persentase capaian tersebut dapat mengindikasikan bahwa meskipun terdapat upaya peningkatan target penerimaan, optimalisasi dalam pelaksanaan dan pemungutan belum berjalan maksimal. Faktor-faktor seperti menurunnya tingkat kepatuhan wajib pajak, kondisi ekonomi masyarakat, atau kendala teknis dalam sistem administrasi dapat menjadi penyebab tidak tercapainya target penerimaan secara keseluruhan.

Secara umum, data tersebut menggambarkan bahwa kinerja penerimaan dari tahun ke tahun masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal efektivitas strategi pencapaian target. Peningkatan target hendaknya diimbangi dengan peningkatan kapasitas pengelolaan, sosialisasi, dan pengawasan, sehingga realisasi penerimaan dapat lebih

mendekati atau bahkan melampaui target yang telah ditetapkan pada tahun-tahun berikutnya.

Dalam upaya peningkatan pendapatan daerah melalui pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2), transparansi menjadi faktor kunci sebagaimana dikemukakan oleh Sari & Nugroho (2020:72), yang diukur melalui keterbukaan informasi, kemudahan akses informasi, pelaporan dan evaluasi, serta partisipasi masyarakat. Keterbukaan informasi terkait NJOP, SPPT, dan tarif PBB dipandang sebagai indikator utama karena memberikan dasar yang jelas bagi wajib pajak dalam memahami penetapan pajak. Hasil wawancara dengan Syarifuddin R., S.H. selaku Kepala Sub Bagian Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan menunjukkan bahwa pemerintah daerah telah merencanakan digitalisasi data pajak melalui sistem berbasis website dan aplikasi, serta melakukan sosialisasi kepada masyarakat dan perangkat desa agar dasar penetapan pajak dapat dipahami secara menyeluruh (Wawancara, 3/11/2025). Dari sisi pengorganisasian, pelaksanaan keterbukaan informasi melibatkan berbagai bidang seperti pendataan, penetapan, pelayanan pajak, dan tim IT, yang diperkuat dengan penunjukan petugas di tingkat kecamatan untuk membantu masyarakat. Pengarahan dan pengendalian juga dilakukan melalui rapat koordinasi, pelatihan teknis, evaluasi berkala, monitoring sistem, serta audit internal guna memastikan data yang disajikan akurat dan dapat diakses publik, sehingga mendukung tata kelola pajak yang transparan dan akuntabel.

Selain keterbukaan informasi, kemudahan akses informasi menjadi indikator penting dalam transparansi pengelolaan PBB-P2. Informasi yang terbuka akan kurang bermanfaat jika sulit diakses oleh masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan Fauziah, S.P. selaku Kepala Bidang Penetapan dan Pengolahan Data, pemerintah daerah merencanakan pengembangan sistem e-PBB dan integrasi data NJOP, SPPT, serta tagihan PBB dalam satu platform daring, disertai pemanfaatan website resmi, media sosial, dan kerja sama dengan pemerintah kecamatan dan desa untuk menjangkau masyarakat yang belum terbiasa dengan layanan digital (Wawancara, 3/11/2025). Dari sisi pengorganisasian, dibentuk tim lintas bidang yang melibatkan unsur IT, pelayanan, humas, serta operator di tingkat kelurahan dan kecamatan. Pengarahan diberikan melalui pelatihan teknis dan sosialisasi kepada petugas maupun masyarakat agar layanan digital dapat dimanfaatkan secara optimal. Pengendalian dilakukan dengan monitoring rutin terhadap penggunaan website dan aplikasi e-PBB, evaluasi keluhan masyarakat, serta pembaruan data secara berkala, sebagaimana disampaikan oleh Muhammad Yudhistira

selaku Kepala Bidang Pelayanan dan Konsultasi (Wawancara, 3/11/2025), yang menunjukkan komitmen pemerintah daerah dalam menyediakan layanan pajak yang mudah diakses dan responsif.

Indikator transparansi lainnya adalah pelaporan dan evaluasi serta partisipasi masyarakat. Pelaporan dan evaluasi menjadi bentuk pertanggungjawaban pemerintah daerah atas realisasi penerimaan dan penggunaan dana PBB-P2. Hasil wawancara dengan Syarifuddin R., S.H. menunjukkan bahwa perencanaan pelaporan dilakukan melalui penetapan jadwal triwulanan dan tahunan, penggunaan format laporan sesuai ketentuan, serta dukungan sistem digital untuk rekapitulasi data, yang diikuti pengorganisasian tim lintas bidang, pengarahan rutin melalui rapat dan pelatihan, serta pengendalian melalui verifikasi, rekonsiliasi data, audit internal, dan evaluasi berkala (Wawancara, 3/11/2025). Di sisi lain, partisipasi masyarakat diwujudkan melalui penyediaan ruang pengaduan dan konsultasi melalui *call center*, *website*, kotak saran, serta dukungan petugas di kecamatan dan kelurahan. Muhammad Yudhistira menjelaskan bahwa pemerintah daerah telah merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan, dan mengendalikan mekanisme partisipasi ini melalui pembentukan tim pengaduan, sosialisasi, pengarahan petugas agar responsif, serta evaluasi rutin atas tindak lanjut pengaduan (Wawancara, 3/11/2025). Secara keseluruhan, penerapan pendekatan POAC dalam keempat indikator tersebut menunjukkan adanya upaya sistematis pemerintah daerah dalam meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kepercayaan masyarakat dalam pengelolaan PBB-P2 di Kota Baubau.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Transparansi Pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-2) BAPENDA Kota Baubau

Keterbukaan informasi merupakan indikator utama dalam menilai transparansi pengelolaan PBB-P2 karena berperan penting dalam membangun kepercayaan antara pemerintah daerah dan wajib pajak. Keterbukaan mengenai dasar pengenaan pajak, tarif, serta mekanisme penetapan pajak dapat mencegah munculnya persepsi negatif terkait ketidakadilan atau ketidakterbukaan. Berdasarkan hasil wawancara, Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Baubau telah menerapkan prinsip transparansi melalui pendekatan POAC. Pada tahap *planning*, BAPENDA menyusun program digitalisasi data pajak yang mencakup NJOP, SPPT, dan tarif PBB agar dapat diakses masyarakat melalui *website* dan aplikasi digital, disertai sosialisasi kepada masyarakat dan perangkat

kelurahan. Langkah ini sejalan dengan pandangan Siagian (2017) yang menekankan perencanaan sebagai proses penetapan tujuan dan strategi dengan mempertimbangkan sumber daya dan lingkungan organisasi.

Pada tahap *organizing*, keterbukaan informasi diwujudkan melalui pembagian peran yang jelas antar bidang, seperti bidang pendataan, penetapan, pelayanan pajak, keterlibatan tim IT, serta petugas di tingkat kecamatan. Struktur kerja ini menunjukkan koordinasi lintas unit yang bertujuan memastikan informasi pajak dapat menjangkau seluruh masyarakat. Menurut Hasibuan (2016:125), pengorganisasian merupakan proses penentuan struktur, pembagian tugas, dan hubungan kerja agar tujuan organisasi tercapai secara efektif. Selanjutnya, pada tahap *actuating*, BAPENDA memberikan pengarahan dan pelatihan teknis kepada petugas agar mampu memberikan pelayanan informasi yang terbuka, komunikatif, dan sesuai dengan UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, serta menanamkan etika pelayanan publik yang ramah, cepat, dan akurat. Hal ini selaras dengan teori Koontz *et al*, (2017) yang menyatakan bahwa pengarahan bertujuan memotivasi dan memimpin anggota organisasi agar bekerja efektif.

Pada tahap *controlling*, BAPENDA melakukan evaluasi berkala, audit internal triwulan, serta monitoring terhadap sistem informasi daring dan laporan masyarakat untuk memastikan data selalu diperbarui dan bebas dari kesalahan. Handoko (2018) menjelaskan bahwa pengendalian merupakan proses memastikan kegiatan berjalan sesuai rencana dan melakukan tindakan korektif bila terjadi penyimpangan. Penerapan pengendalian ini menunjukkan komitmen BAPENDA dalam menjaga akurasi data dan kualitas pelayanan publik. Selain keterbukaan informasi, kemudahan akses informasi juga menjadi indikator penting transparansi. BAPENDA Kota Baubau merancang transformasi digital melalui pengembangan sistem e-PBB dan laman resmi yang mengintegrasikan NJOP, SPPT, dan tagihan pajak, dengan mempertimbangkan kebutuhan masyarakat akan layanan yang cepat dan mudah, termasuk melibatkan pemerintah kecamatan dan desa bagi masyarakat yang belum terbiasa dengan teknologi (Siagian, 2017:87).

Pengorganisasian kemudahan akses informasi dilakukan melalui pembentukan tim lintas bidang yang terdiri dari unsur IT, pelayanan, humas, serta operator di kecamatan dan kelurahan, sehingga akses informasi dapat menjangkau seluruh wilayah. Pengarahan diwujudkan melalui pelatihan teknis dan sosialisasi kepada petugas dan masyarakat agar sistem e-PBB dimanfaatkan secara optimal, sekaligus meningkatkan kualitas interaksi pelayanan publik. Pendekatan ini sejalan dengan pandangan Dwiyanto (2018) bahwa

efektivitas pelayanan publik ditentukan tidak hanya oleh teknologi, tetapi juga kualitas interaksi aparatur dengan masyarakat. Pengendalian dilakukan melalui monitoring rutin, evaluasi keluhan masyarakat, dan pembaruan data secara berkala untuk memastikan sistem tetap responsif dan ramah pengguna (Handoko, 2018:215).

Indikator transparansi berikutnya adalah pelaporan dan evaluasi, serta partisipasi masyarakat. Pelaporan realisasi penerimaan dan penggunaan dana PBB-P2 direncanakan secara triwulanan dan tahunan dengan format sesuai ketentuan Kemendagri dan BPK, didukung sistem digital untuk rekapitulasi data dari seluruh kecamatan. Pengorganisasian dilakukan dengan membentuk tim pelaporan dan evaluasi lintas bidang serta koordinasi dengan BKD dan Inspektorat guna menjamin akurasi dan akuntabilitas laporan (Hasibuan, 2016:125). Pengarahan dilakukan melalui rapat koordinasi dan pelatihan, sedangkan pengendalian dilakukan melalui verifikasi, rekonsiliasi data, audit internal, dan evaluasi berkala (Handoko, 2018:215). Di sisi lain, partisipasi masyarakat difasilitasi melalui *call center*, *website*, media sosial, dan kotak saran, dengan mekanisme perencanaan, pengorganisasian tim pengaduan, pengarahan petugas agar responsif, serta pengendalian melalui evaluasi pengaduan dan survei kepuasan. Seluruh langkah ini menunjukkan bahwa BAPENDA Kota Baubau telah menerapkan pendekatan POAC secara konsisten dalam mewujudkan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik dalam pengelolaan PBB-P2.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis dengan menggunakan pendekatan manajerial POAC (*Planning, Organizing, Actuating, Controlling*), dapat disimpulkan bahwa Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Baubau telah berupaya mewujudkan transparansi dalam pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) secara sistematis dan berkelanjutan.

1. Dari aspek keterbukaan informasi, BAPENDA telah menerapkan digitalisasi data pajak seperti NJOP, SPPT, dan tarif PBB melalui website serta aplikasi e-PBB. Hal ini menunjukkan adanya komitmen dalam menyediakan akses informasi publik yang mudah, cepat, dan akurat bagi masyarakat. Transparansi ini tidak hanya meningkatkan kepercayaan publik, tetapi juga memperkuat prinsip pemerintahan terbuka (*open government*).
2. Dari aspek kemudahan akses informasi, penerapan sistem e-PBB dan laman resmi BAPENDA menunjukkan langkah maju dalam pelayanan publik berbasis teknologi.

Pengorganisasian tim lintas bidang dan sosialisasi kepada masyarakat membuktikan bahwa kemudahan akses menjadi prioritas utama dalam mewujudkan transparansi pelayanan pajak daerah.

3. Dari aspek pelaporan dan evaluasi, BAPENDA telah menerapkan mekanisme pelaporan yang terstruktur, mulai dari penyusunan jadwal pelaporan, pembentukan tim pelaporan khusus, hingga penerapan audit internal secara berkala. Proses ini memastikan bahwa setiap penerimaan dan penggunaan dana PBB-P2 dapat dipertanggungjawabkan secara akuntabel, baik kepada pemerintah pusat maupun kepada masyarakat.
4. Dari aspek partisipasi masyarakat, BAPENDA telah membuka ruang komunikasi dua arah melalui berbagai kanal seperti call center, website, media sosial, dan kotak saran. Langkah ini memperlihatkan bahwa masyarakat tidak hanya menjadi objek kebijakan, tetapi juga dilibatkan secara aktif dalam proses pengawasan dan penyampaian aspirasi.

6. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Meskipun BAPENDA Kota Baubau telah menerapkan sistem digitalisasi melalui website dan aplikasi e-PBB, masih diperlukan peningkatan dari sisi stabilitas sistem, kecepatan akses, dan keamanan data. Pemerintah daerah perlu berkolaborasi dengan tim IT untuk melakukan pembaruan sistem secara berkala dan memastikan seluruh data pajak dapat diakses tanpa kendala teknis.
2. Untuk peneliti selanjutnya dapat memperluas sampel penelitian, misalnya dengan melibatkan masyarakat dari berbagai kecamatan atau desa, untuk mendapatkan gambaran lebih representatif mengenai transparansi pengelolaan PBB-P2.

7. DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Fauzi. (2016). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak dan Asas Keadilan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Setelah Diberlakukannya Peraturan Pemerintah No. 46 Tahun 2013 (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah Yang Berada di Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu). *Jurnal Perpajakan Universitas Brawijaya*, Vol. 8 No. 1

- Cahyani, L. P. G., & Noviari, N. (2019). Pengaruh Tarif Pajak, Pemahaman Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *E-Jurnal Akuntansi*, 26(3), 1885–1911.
- Chandra, M., & Augustine, Y. (2019). Pengaruh Green Intellectual Capital Index Dan Pengungkapan Keberlanjutan Terhadap Kinerja Keuangan Dan Non Keuangan Perusahaan Dengan Transparansi Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Magister Akuntansi Trisakti*, 6(1), 45-70.
- Dwiyanto, Agus. (2018). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. Diakses melalui iPusnas.
- Handoko, T. H. (2018). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, Malayu. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit. Bumi Aksara.
- Himawan, I. S., & Bahtiar, D. (2021). *Perpajakan* (A. Mustopa (ed.)). yamisa press.
- Improniawan, M., Madani, M., & Hamrun, H. (2024). Pengelolaan Pajak Bumi Dan Bangunan Di Bapenda Kabupaten Luwu Timur. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 5(4), 734-744.
- Koontz, Harold, Cyril O'Donnell, and Heinz Weihrich, (2017). *Pengertian Manajemen, Fungsi-Fungsi Manajemen Jilid Dua*, Jakarta: Erlangga.
- Mardiasmo. (2019). *Perpajakan Edisi Terbaru 2019*. Andi. Yogyakarta.
- Nadiah, J. I., & Filianti, D. (2022). Hubungan Kualitas Audit, Komite Audit, dan Dewan Pengawas Syariah terhadap Kinerja Bank Umum Syariah di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, 9(5).
- Sari, D. P., & Nugroho, R. A. (2020). *Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Pajak Daerah: Teori dan Praktik di Indonesia*. Yogyakarta: Deepublish.
- Siagian. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta. Singodimedjo.
- Suparmoko. (2017). *Pengantar Ekonomika Mikro*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Wachidah, E. N., & Andhaniwati, E. (2024). Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Bisnis Syariah*. Vol.6, No.2