



## Kualitas Kinerja Pegawai dalam Peningkatan PBB-P2 dan PAD pada BAPENDA Kabupaten Nabire

Rudy Tonapa<sup>1</sup>, Kristian H.P. Lambe<sup>2</sup>, Mika Malissa<sup>3</sup>

<sup>1</sup>)Program Magister Management, Universitas Kristen Indonesia Paulus, Makassar, Indonesia

Submitted: 28-06-2025 | Review 03-07-2025 | Revision 10-07-2025 | Accepted 16-07-2025

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas kinerja pegawai dalam peningkatan penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) serta kontribusinya terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) pada BAPENDA Kabupaten Nabire. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas kinerja pegawai—dalam aspek kedisiplinan, kompetensi, tanggung jawab, dan pelayanan publik—memiliki pengaruh signifikan terhadap efektivitas pemungutan PBB-P2. Faktor pendukung utama adalah dukungan pimpinan, pelatihan berkelanjutan, dan adopsi teknologi informasi. Sebaliknya, tantangan utama meliputi rendahnya kesadaran wajib pajak dan keterbatasan sarana kerja. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kapasitas pegawai dan perbaikan sistem pelayanan berkontribusi langsung terhadap peningkatan PAD. Oleh karena itu, strategi pembangunan SDM, optimalisasi sistem digital, serta edukasi perpajakan kepada masyarakat menjadi rekomendasi utama untuk memperkuat penerimaan daerah secara berkelanjutan.

**Kata kunci:** Kinerja Pegawai, PBB-P2, PAD, Pelayanan Publik, Bapenda Nabire

### Abstract

*This study aims to analyze the quality of employee performance in enhancing the collection of Rural and Urban Land and Building Tax (PBB-P2) and its contribution to increasing Local Own-Source Revenue (PAD) at the Regional Revenue Agency (BAPENDA) of Nabire Regency. Using a qualitative descriptive approach, data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation. The findings reveal that key aspects of employee performance—discipline, competence, responsibility, and public service orientation—significantly influence the effectiveness of PBB-P2 collection. Supporting factors include strong leadership, continuous training, and the implementation of information technology systems. However, major obstacles remain, such as low taxpayer awareness and limited operational infrastructure. The study confirms that improving employee capacity and public service mechanisms directly contributes to PAD growth. Therefore, strategic efforts such as human resource development, digital service optimization, and public tax education are crucial to ensuring sustainable regional revenue enhancement.*

**Keywords:** Employee Performance, PBB-P2, Local Revenue, Public Service, Bapenda Nabire

<sup>1</sup>E-mail: [rudy.tonapa@gmail.com](mailto:rudy.tonapa@gmail.com)

<sup>2</sup>E-mail: [kristian\\_lambe@ukipaulus.ac.id](mailto:kristian_lambe@ukipaulus.ac.id)

<sup>3</sup>E-mail: [mika\\_malissa@ukipaulus.ac.id](mailto:mika_malissa@ukipaulus.ac.id)

## Pendahuluan

Kemandirian fiskal daerah merupakan indikator utama keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah di Indonesia. Pendapatan Asli Daerah (PAD) menjadi instrumen penting dalam mengukur tingkat kemandirian tersebut, khususnya melalui penerimaan dari sektor perpajakan daerah seperti Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) (Darussalam, 2021). Pemerintah daerah dituntut untuk terus meningkatkan kapasitas pengelolaan PAD guna mendukung pembangunan dan pelayanan publik yang berkelanjutan.

Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Nabire merupakan institusi strategis dalam pengelolaan pajak daerah, termasuk PBB-P2 sebagai salah satu sumber utama PAD. Namun, realisasi penerimaan PBB-P2 dalam beberapa tahun terakhir masih belum optimal. Berdasarkan laporan BAPENDA (2022), ketidakcapaian target penerimaan PBB-P2 disebabkan oleh rendahnya kesadaran wajib pajak, kurangnya pemanfaatan teknologi, dan belum maksimalnya kinerja pegawai dalam pelayanan dan pemungutan pajak.

Tabel 1 berikut menyajikan perbandingan target dan realisasi penerimaan PBB-P2 Kabupaten Nabire dalam tiga tahun terakhir, yang mencerminkan masih adanya gap antara potensi dan capaian PAD:

**Tabel 1.** Target dan Realisasi Penerimaan PBB-P2 Kabupaten Nabire (2021–2023)

Tahun	Target PBB-P2 (Rp)	Realisasi (Rp)	Persentase (%)
2021	4.500.000.000	2.750.000.000	61,1
2022	5.000.000.000	3.100.000.000	62,0
2023	5.500.000.000	3.325.000.000	60,5

Sumber: BAPENDA Kabupaten Nabire (2023)

Fakta ini menunjukkan bahwa optimalisasi pemungutan pajak daerah sangat dipengaruhi oleh kualitas kinerja pegawai, baik dalam aspek kedisiplinan, tanggung jawab, kompetensi, hingga kemampuan pelayanan publik (Sedarmayanti, 2017; Rivai, 2016). Penelitian-penelitian sebelumnya menekankan pentingnya peran pegawai dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan efektivitas pemungutan (Gibson, Ivancevich, & Donnelly, 2010; Mangkunegara, 2015).

Penelitian ini menjadi penting karena menghadirkan analisis mendalam mengenai bagaimana kualitas kinerja pegawai di BAPENDA Kabupaten Nabire berdampak terhadap peningkatan PBB-P2 dan kontribusinya terhadap PAD. Dalam konteks penguatan fiskal daerah dan implementasi tata kelola pemerintahan yang efektif, studi ini memberikan kontribusi empirik bagi perumusan strategi peningkatan kapasitas sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi informasi, dan pelayanan publik yang lebih profesional.

## Tinjauan Literatur

### Grand Theory: Teori Kinerja Organisasi

Penelitian ini didasarkan pada *Performance Theory* dalam konteks organisasi publik, yang menekankan bahwa kinerja pegawai menjadi elemen fundamental dalam pencapaian tujuan kelembagaan. Menurut Armstrong (2020), kinerja pegawai merupakan hasil dari kapabilitas, motivasi, dan lingkungan kerja yang mendukung. Dalam organisasi sektor publik, kinerja tidak hanya diukur dari output, tetapi juga dari kontribusi terhadap pelayanan publik dan kepatuhan terhadap nilai-nilai tata kelola

pemerintahan.

Lebih lanjut, teori Gibson, Ivancevich, dan Donnelly (2010) menyatakan bahwa kinerja pegawai sangat dipengaruhi oleh faktor individu (kemampuan, sikap kerja), organisasi (struktur, sistem insentif), dan lingkungan (dukungan eksternal). Teori ini menjadi kerangka berpikir utama dalam memahami peran pegawai sebagai pelaksana kebijakan perpajakan di tingkat daerah.

### **Kinerja Pegawai dalam Organisasi Publik**

Dalam konteks pelayanan publik, kinerja pegawai diartikan sebagai kemampuan untuk melaksanakan tugas sesuai standar kerja, menunjukkan kedisiplinan, memberikan pelayanan yang responsif, dan mencapai target organisasi (Sedarmayanti, 2017). Menurut Wahyudi dan Hidayat (2020), kinerja pegawai di sektor publik dapat dianalisis melalui lima indikator utama: kedisiplinan, tanggung jawab, kompetensi, inisiatif, dan pelayanan publik.

Penelitian oleh Fitriani dan Ghozali (2021) menekankan bahwa kualitas pelayanan pajak sangat dipengaruhi oleh sikap profesional pegawai dalam berinteraksi dengan wajib pajak. Demikian pula, Novita dan Sunaryo (2019) menunjukkan bahwa pelatihan pegawai dan penggunaan teknologi informasi turut meningkatkan efektivitas kinerja aparatur dalam pemungutan pajak daerah.

### **Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2)**

PBB-P2 merupakan pajak yang dikenakan atas kepemilikan atau pemanfaatan tanah dan bangunan di wilayah perdesaan dan perkotaan, dan sejak 2014 telah sepenuhnya didelegasikan kepada pemerintah kabupaten/kota (UU No. 28 Tahun 2009; UU No. 1 Tahun 2022). Menurut Wulandari dan Nugroho (2020), keberhasilan pemungutan PBB-P2 sangat ditentukan oleh validitas data objek pajak, kepatuhan wajib pajak, dan efektivitas sistem pelayanan.

PBB-P2 memiliki kontribusi signifikan terhadap PAD karena bersifat tetap, bersumber dari aset lokal, dan dapat dimaksimalkan melalui penguatan administrasi pajak. Penelitian oleh Sari et al. (2019) juga menyimpulkan bahwa inovasi sistem digital dan perbaikan kualitas layanan memiliki dampak langsung terhadap peningkatan penerimaan PBB-P2.

### **Pendapatan Asli Daerah (PAD)**

PAD adalah semua pendapatan yang bersumber dari potensi ekonomi lokal seperti pajak daerah, retribusi, dan pengelolaan kekayaan daerah. Tingginya PAD mencerminkan kapasitas daerah dalam membiayai pembangunan secara mandiri (Halomoan, 2021). Menurut Iskandar dan Nurhayati (2022), penguatan PAD bergantung pada tiga faktor utama: tata kelola keuangan, kompetensi sumber daya manusia, dan partisipasi masyarakat.

Penelitian oleh Dewi dan Prabowo (2020) menunjukkan bahwa kinerja pegawai dalam pelayanan pajak daerah sangat berperan dalam meningkatkan pendapatan daerah, khususnya di sektor PBB-P2. Oleh karena itu, penguatan kapasitas pegawai menjadi strategi utama dalam mendukung keberlanjutan fiskal daerah.

### **Perspektif Konseptual Penelitian**

Sebagai penelitian kualitatif deskriptif, kajian ini menggunakan perspektif *interpretif-konstruktivis*, yang memandang bahwa realitas sosial dibentuk oleh interaksi, pengalaman, dan pemahaman subjek terhadap lingkungan kerjanya (Creswell & Poth,

2018). Dalam hal ini, persepsi pegawai terhadap tugas, pelayanan publik, dan tantangan organisasi menjadi dasar untuk memahami bagaimana kualitas kinerja terbentuk dan berdampak pada pemungutan pajak.



Sumber: Pemikiran pribadi penulis (2025)

Gambar 1. Alur Pikir Penelitian

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif, yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam terhadap kualitas kinerja pegawai dalam pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2), serta dampaknya terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kabupaten Nabire. Pendekatan kualitatif dipilih karena relevan untuk menggali perspektif subyektif, pengalaman kerja, dan dinamika organisasi yang tidak dapat diukur secara kuantitatif (Creswell & Poth, 2018). Penelitian deskriptif kualitatif juga memungkinkan peneliti mengungkap makna dari proses kerja pegawai dalam konteks sosial dan kelembagaan secara alamiah.

Lokasi penelitian dilaksanakan di kantor Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Nabire, Provinsi Papua Tengah, yang merupakan instansi pelaksana kebijakan pemungutan pajak daerah. Pemilihan lokasi didasarkan pada pertimbangan peran strategis BAPENDA dalam mengelola penerimaan PBB-P2 yang menjadi salah satu komponen utama PAD. Penelitian ini dilaksanakan selama dua bulan, yakni pada bulan Januari hingga Februari 2025.

Populasi penelitian mencakup seluruh pegawai yang terlibat dalam pelaksanaan pemungutan PBB-P2 di lingkungan BAPENDA Kabupaten Nabire. Karena sifat penelitian ini kualitatif, tidak dilakukan penarikan sampel secara statistik. Sebaliknya, digunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan pertimbangan tertentu, seperti pengalaman kerja, jabatan, dan keterlibatan langsung dalam pengelolaan pajak (Miles, Huberman, & Saldaña, 2014). Informan kunci terdiri atas Kepala BAPENDA, Kepala Bidang PBB-P2, petugas penagih lapangan, staf administrasi, serta perwakilan wajib pajak dari masyarakat. Total informan yang diwawancarai berjumlah enam orang.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam (in-depth interview), observasi lapangan, dan studi dokumentasi. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur agar informan dapat menjelaskan pengalaman mereka secara bebas namun tetap terarah. Observasi dilakukan dengan mengamati interaksi pegawai dalam proses pelayanan dan penagihan PBB-P2, sementara dokumentasi meliputi data laporan penerimaan pajak, SOP pelayanan, dan struktur organisasi. Teknik triangulasi digunakan untuk meningkatkan keabsahan data dengan membandingkan hasil dari berbagai sumber dan metode (Moleong, 2019).

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman (Miles et al., 2014), yang mencakup tiga tahapan utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilih dan menyederhanakan data hasil wawancara dan observasi yang relevan. Penyajian

data dilakukan dalam bentuk narasi tematik, tabel, dan kutipan langsung dari informan. Selanjutnya, kesimpulan ditarik secara induktif dengan terus melakukan verifikasi selama proses analisis berlangsung.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Informan

Penelitian ini melibatkan enam informan kunci yang memiliki keterlibatan langsung dalam pelaksanaan pemungutan PBB-P2 di BAPENDA Kabupaten Nabire. Informan terdiri atas: Kepala BAPENDA, Kepala Bidang PBB-P2, pegawai administrasi, petugas penagihan lapangan, Kasubbag umum, dan satu orang wajib pajak. Informan memiliki pengalaman kerja antara 5 hingga 15 tahun, dan sebagian besar memiliki latar belakang pendidikan sarjana di bidang administrasi publik dan keuangan. Komposisi informan yang beragam ini memungkinkan peneliti memperoleh gambaran yang komprehensif terhadap kualitas kinerja pegawai serta tantangan dalam peningkatan PBB-P2 dan PAD.

### Kinerja Pegawai dalam Pemungutan PBB-P2

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pegawai BAPENDA memiliki tingkat kedisiplinan yang baik, ditandai dengan kehadiran kerja yang konsisten dan pelaksanaan tugas yang terstruktur. Salah satu informan, Bapak Yulius Degei (Kepala BAPENDA), menyatakan:

*“Pegawai kami secara umum hadir tepat waktu dan melaksanakan tugas sesuai SOP, meskipun masih ada kendala teknis seperti jaringan atau alat kerja.”* (Hasil wawancara, 2025)

Dari sisi kompetensi, para pegawai memiliki pemahaman yang memadai terhadap prosedur pemungutan PBB-P2, meskipun masih diperlukan pelatihan tambahan dalam penggunaan aplikasi dan sistem digital. Ibu Meidi Petonengan (Pegawai Administrasi) menyampaikan:

*“Kami sudah terbiasa dengan sistem manual, tapi sistem digital yang baru kadang belum sepenuhnya dikuasai.”* (Hasil wawancara, 2025)

Responsibilitas pegawai juga terlihat tinggi, terutama dalam kegiatan pelayanan kepada wajib pajak dan kegiatan penagihan lapangan. Pelayanan publik yang diberikan telah bersifat ramah dan komunikatif, meski dalam beberapa kasus terjadi keterlambatan administrasi yang menyebabkan antrean. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kinerja sudah berjalan baik, efisiensi pelayanan masih perlu ditingkatkan.

### Faktor Pendukung dan Penghambat Peningkatan PBB-P2

Penelitian ini mengidentifikasi beberapa faktor pendukung utama dalam peningkatan pemungutan PBB-P2. **Pertama**, adanya dukungan pimpinan yang kuat, baik dari segi kebijakan maupun anggaran pelatihan. **Kedua**, implementasi awal sistem informasi pajak yang mulai membantu proses penginputan dan pelaporan data. **Ketiga**, komitmen pegawai dalam menjalankan tugas secara profesional.

Namun demikian, terdapat pula faktor-faktor penghambat, antara lain:

1. **Rendahnya kesadaran wajib pajak**, khususnya di wilayah perdesaan, menyebabkan keterlambatan dan tunggakan pembayaran pajak.

2. **Terbatasnya sarana kerja**, seperti perangkat komputer dan jaringan internet, menghambat percepatan pelayanan.
3. **Kurangnya data objek dan subjek pajak yang akurat**, yang menyebabkan proses penagihan tidak efisien.

Menurut Ibu Yerlina Rante (Kepala Bidang PBB-P2):

*"Kami berusaha mengedukasi masyarakat, tapi tantangannya adalah keterbatasan akses dan masih ada anggapan bahwa pajak bukan prioritas."* (Hasil wawancara, 2025)

### **Kontribusi Kinerja Pegawai terhadap Peningkatan PAD**

Kinerja pegawai BAPENDA terbukti memiliki kontribusi langsung terhadap peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Pegawai tidak hanya menjalankan tugas administratif, tetapi juga aktif melakukan sosialisasi, menyusun strategi penagihan, serta memperbaiki sistem pelayanan. Informan dari pihak wajib pajak mengakui bahwa pelayanan pegawai cukup baik dan membantu proses pemahaman tentang kewajiban pajak.

Bapak Hendrik Lumaga (Kasubbag Umum) menyatakan:

*"Setiap akhir tahun kami evaluasi capaian PAD, dan hampir semua keberhasilan berasal dari sektor PBB-P2 yang ditangani langsung oleh staf lapangan dan admin."* (Hasil wawancara, 2025)

Kinerja pegawai dalam pengelolaan PBB-P2, dengan didukung pelatihan dan supervisi yang memadai, secara signifikan mendorong peningkatan PAD. Hal ini sejalan dengan temuan Fitriani dan Ghozali (2021), yang menyatakan bahwa peningkatan kompetensi dan pelayanan pegawai berdampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak dan penerimaan daerah.

### **Pembahasan**

Temuan penelitian ini mengonfirmasi bahwa kinerja pegawai merupakan determinan penting dalam efektivitas pemungutan PBB-P2 dan peningkatan PAD. Dengan indikator seperti disiplin kerja, kompetensi teknis, pelayanan publik, dan tanggung jawab sosial, kinerja pegawai mendorong tercapainya target penerimaan pajak daerah. Hal ini mendukung teori kinerja organisasi yang menyatakan bahwa kualitas SDM di sektor publik sangat menentukan outcome pelayanan (Armstrong, 2020; Gibson et al., 2010).

Selain itu, hasil ini juga menunjukkan pentingnya dukungan sistem dan kepemimpinan organisasi, serta perlunya pendekatan edukatif kepada masyarakat sebagai bagian dari strategi peningkatan PAD. Dalam konteks ini, teori pelayanan publik (Moenir, 2010) dan prinsip tata kelola fiskal daerah menemukan validasinya, karena pelayanan yang baik dan responsif mampu mendorong kesadaran dan kepatuhan fiskal masyarakat.

### **KESIMPULAN**

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas kinerja pegawai memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung efektivitas pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di BAPENDA Kabupaten Nabire. Kinerja pegawai yang tercermin melalui disiplin kerja, kompetensi teknis, tanggung jawab, dan pelayanan publik yang baik mampu mendorong realisasi penerimaan pajak yang lebih

optimal. Hal ini secara langsung berkontribusi terhadap peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan mendukung kemandirian fiskal daerah.

Temuan penelitian mengonfirmasi bahwa dukungan kepemimpinan, pelatihan pegawai, dan adopsi awal teknologi informasi merupakan faktor pendukung yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pajak daerah. Di sisi lain, hambatan yang dihadapi meliputi rendahnya kesadaran wajib pajak, keterbatasan infrastruktur, dan kurangnya data objek pajak yang akurat. Kombinasi faktor internal dan eksternal ini mempengaruhi capaian target PBB-P2 dari tahun ke tahun.

Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan implikasi bahwa peningkatan kualitas sumber daya manusia aparatur pajak harus menjadi prioritas dalam strategi kelembagaan BAPENDA. Pelatihan berkelanjutan, pembaruan sistem informasi, serta pendekatan edukatif kepada masyarakat menjadi langkah konkret yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan pajak dan efisiensi pemungutan.

Implikasi teoretis dari penelitian ini memperkuat teori kinerja organisasi dan pelayanan publik, di mana kualitas kerja individu dalam sektor pemerintah secara langsung berdampak pada keberhasilan program kelembagaan. Studi ini juga memperkaya literatur terkait hubungan antara kinerja aparatur dan realisasi fiskal daerah, khususnya dalam konteks pajak lokal seperti PBB-P2.

Secara keseluruhan, penelitian ini berhasil menjawab tujuan dan pertanyaan penelitian yang dirumuskan, yakni menggambarkan bagaimana kualitas kinerja pegawai berpengaruh terhadap pemungutan pajak dan PAD. Penelitian ini menekankan bahwa peran pegawai bukan hanya sebagai pelaksana teknis, tetapi sebagai aktor utama dalam membangun sistem fiskal daerah yang berdaya saing.

#### **Keterbatasan dan Saran Penelitian Selanjutnya**

Keterbatasan dalam penelitian ini terletak pada jumlah informan yang terbatas dan konteks lokal yang spesifik, yaitu hanya mencakup satu instansi di satu kabupaten. Oleh karena itu, hasilnya tidak dapat digeneralisasi secara luas ke daerah lain dengan karakteristik yang berbeda. Selain itu, penggunaan pendekatan kualitatif deskriptif belum menggambarkan hubungan kausal antar variabel secara empiris.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar dilakukan studi komparatif antar daerah, atau menggunakan pendekatan campuran (*mixed methods*) agar dapat mengukur sejauh mana kontribusi variabel kinerja pegawai terhadap peningkatan PAD secara kuantitatif. Penelitian lanjutan juga dapat fokus pada efektivitas digitalisasi layanan pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di era pemerintahan berbasis elektronik.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Armstrong, M. (2020). *Armstrong's handbook of performance management: An evidence-based guide to delivering high performance* (6th ed.). Kogan Page.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Darussalam. (2021). *Perpajakan daerah di Indonesia: Konsep dan implementasi*. Salemba Empat.
- Dewi, A. M., & Prabowo, H. (2020). The effect of public employee performance on local revenue. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Publik*, 9(1), 45-52.

- Fitriani, D., & Ghozali, I. (2021). Public service quality and tax compliance: The role of employee performance. *Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Publik*, 12(2), 101–114.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (2010). *Organizations: Behavior, structure, processes* (14th ed.). McGraw-Hill.
- Halomoan, T. (2021). *Desentralisasi fiskal dan peningkatan PAD*. Rajawali Pers.
- Iskandar, A., & Nurhayati, T. (2022). Pengaruh tata kelola keuangan dan kompetensi SDM terhadap kemandirian fiskal daerah. *Jurnal Keuangan Daerah*, 3(2), 55–68.
- Lambe, K. H. P., Palondongan, E., Ma'na, P., & Tandi, A. (2024). Strategi Peningkatan Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara. *Al-Buhuts*, 20(1), 138–147. <https://doi.org/10.30603/ab.v20i1.4711>
- Mangallo, E., Baharuddin, & Lambe, K. H. P. (2025). EFEKTIVITAS TUGAS DAN FUNGSI PENGAWAS PENYELENGGARAAN URUSAN PEMERINTAHAN DAERAH DI INSPEKTORAT PROVINSI PAPUA TENGAH. *ECOHOLIC: Jurnal Ekonomi Holistik*, 1(1), 108–115. <https://ojs.ukipaulus.ac.id/index.php/jeh/article/view/865>
- Mangkunegara, A. P. (2015). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Mangopo, R. M., Landjang, X. I. S., Lambe, K. H. P., & Jaya, A. (2025). Analisis Pengelolaan Pajak dan Retribusi Dalam Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Kota Jayapura. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 8(1), 171–180. <https://doi.org/10.36778/jesya.v8i1.1887>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Moenir, H. A. S. (2010). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi penelitian kualitatif* (edisi revisi). Remaja Rosdakarya.
- Novita, A., & Sunaryo, S. (2019). Peran inovasi digital dalam meningkatkan pelayanan pajak daerah. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 10(1), 77–89.
- Paembonan, R., Ma'na, P., & Halik, J. (2024). Analisis akuntabilitas kinerja keuangan daerah di kantor pelayanan kekayaan negara dan lelang kabupaten biak provinsi Papua. *Journal of Marketing Management and Innovative Business Review*, 2(2), 1–6. <https://doi.org/10.63416/mrb.v2i2.254>
- Rivai, V. (2016). *Manajemen sumber daya manusia untuk organisasi dari teori ke praktik*. Rajagrafindo Persada.
- Sanggalangi, A. D., Rantererung, C. L., & Halik, J. B. (2025). Evaluasi Rencana Kerja dan Anggaran Dalam Meningkatkan Kualitas Laporan Keuangan di Inspektorat Provinsi Papua Tengah. *ECOHOLIC: Jurnal Ekonomi Holistik*, 1(1), 86–92. <https://ojs.ukipaulus.ac.id/index.php/jeh/article/view/862>
- Sari, R., Wijaya, M., & Puspitasari, E. (2019). The effectiveness of land and building tax management toward PAD. *Jurnal Keuangan dan Akuntansi Daerah*, 5(3), 134–142.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen sumber daya manusia: Reformasi birokrasi dan manajemen pegawai negeri sipil*. Refika Aditama.
- Setiawati, L., Todingbua, M. A., & Halik, J. B. (2025). Pengaruh Penerapan Good Corporate Governance (GCG) dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan pada KPP Makassar Utara. *Scientific Journal of Economics, Management, Business, and Accounting*, 15(1), 141–155. <https://doi.org/10.37478/als.v15i01.5342>
- Susanti, R., Lambe, K. H. P., & Gunadi, H. (2024). Pengaruh Motivasi, Disiplin dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Yayasan Kristen Wamena

- Kabupaten Jayawijaya. *Journal of Marketing Management and Innovative Business Review*, 2(2), 47–55. <https://doi.org/10.63416/mrb.v2i2.301>
- Wahyudi, E., & Hidayat, M. T. (2020). Employee performance and service quality in local tax management. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 10(2), 201–215.
- Wulandari, D., & Nugroho, A. (2020). Pengaruh validitas data objek pajak terhadap penerimaan PBB-P2. *Jurnal Pajak Daerah*, 8(1), 34–41.