

ABSTRAK

Indi Octa Camedia, 1218010082,2025 : “Analisis Kompetensi Teknis Pegawai Dalam Pelayanan Pajak Di Kantor Upt Wilayah Timur Bapenda Kota Bandung”

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan kompetensi teknis sumber daya manusia (SDM) di Kantor UPT Wilayah Timur Bapenda Kota Bandung. Permasalahan yang muncul antara lain rendahnya kedisiplinan aparatur, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), serta keterbatasan pemahaman dan keterampilan pegawai dalam memanfaatkan teknologi informasi. Kondisi tersebut berdampak pada pelayanan publik yang belum optimal, seperti keterlambatan jam operasional, rendahnya efisiensi kerja, hingga ketidakpuasan masyarakat dalam menerima layanan perpajakan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis kompetensi teknis pegawai pada UPT Wilayah Timur Bapenda Kota Bandung berdasarkan tiga dimensi utama menurut teori kompetensi Spencer & Spencer (dalam Hutapea dan Thoha, 2008), yaitu pengetahuan, keterampilan, dan sikap. Fokus penelitian diarahkan pada bagaimana ketiga dimensi tersebut berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik, khususnya dalam pengelolaan dan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi dengan melibatkan pegawai UPT serta masyarakat sebagai informan. Analisis data dilakukan secara induktif melalui tahapan reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi pengetahuan pegawai sudah cukup baik, tercermin dari pemahaman terhadap tugas, prosedur kerja, serta penggunaan sistem informasi perpajakan. Pada dimensi keterampilan, pegawai memiliki kemampuan teknis dan komunikasi yang memadai, meskipun pelatihan tambahan masih diperlukan untuk menghadapi tuntutan digitalisasi. Sementara itu, dimensi sikap menunjukkan adanya profesionalisme, motivasi kerja, serta komitmen dalam melayani masyarakat, walaupun masih terdapat kendala terkait keterbatasan jumlah pegawai dan fasilitas pelayanan. Kesimpulannya, kompetensi teknis pegawai UPT Wilayah Timur Bapenda Kota Bandung sudah terbentuk dengan baik, tetapi tetap memerlukan peningkatan berkelanjutan melalui pelatihan, pemutakhiran teknologi, serta penguatan sosialisasi kepada masyarakat.

Kata Kunci: Kompetensi Teknis, Pelayanan Pajak, Bapenda Kota Bandung