



ABDI CENDEKIA:
JURNAL PENGABDIAN MASYARAKAT
Volume 5 Nomor 3 Tahun 2026 Halaman 3830-3838
<https://zia-research.com/index.php/abdicendekia>



**Peningkatan Kompetensi Melalui Praktik Administrasi Perkantoran
di UPT Pendapatan Wilayah Gowa, Badan Pendapatan Daerah
Provinsi Sulawesi Selatan**

Muh. Darwis¹, Titin Retnu Astuti², Ayu Lestari³, Dwi Denisa⁴, Irmayani⁵, Kristian S⁶

^{1,2,3,4,5,6} Universitas Negeri Makassar, Indonesia

Email : muh.darwis@unm.ac.id¹, titinretnuastuti@gmail.com²,
ayulestari17082004@gmail.com³, nesan0457@gmail.com⁴, irmayanirau@gmail.com⁵,
krstnslangi@gmail.com⁶

Abstrak

Praktik administrasi perkantoran merupakan pembelajaran berbasis pengalaman yang menghubungkan teori perkuliahan dengan tuntutan kerja nyata serta meningkatkan kompetensi profesional mahasiswa. Artikel ini bertujuan mendeskripsikan pelaksanaan kegiatan, tugas administrasi, kendala, dan peningkatan kompetensi selama praktik di UPT Pendapatan Wilayah Gowa, Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Praktik dilaksanakan selama 45 hari kerja, 05 Juni–07 Agustus 2026, pada empat bagian, yaitu Tata Usaha, Jasa Raharja, Pendataan dan Penagihan, serta Pelayanan dan Pengaduan. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif. Data diperoleh melalui observasi partisipatif, wawancara, dan dokumentasi, dengan instrumen panduan wawancara, jurnal harian, dan catatan kegiatan. Subjek terdiri atas lima mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran, staf sebagai pembimbing, dan masyarakat wajib pajak sebagai pengguna layanan. Hasil praktik menunjukkan mahasiswa melaksanakan pengelolaan surat dan arsip, verifikasi data Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan, pendataan dan penagihan pajak kendaraan, penetapan kendaraan baru, pembuatan fiskal, serta pelayanan lapor jual kendaraan. Kendala meliputi gangguan sistem dan jaringan, antrean, berkas tidak lengkap, rendahnya kesadaran wajib pajak, perbedaan data, dan gangguan perangkat. Kendala diatasi melalui koordinasi, pengaturan antrean, sosialisasi, dan pemeriksaan fisik. Praktik meningkatkan keterampilan teknis, komunikasi, ketelitian, kedisiplinan, tanggung jawab, kerja sama, dan profesionalisme. Temuan ini menegaskan pentingnya praktik lapangan sebagai strategi penguatan kesiapan kerja mahasiswa secara berkelanjutan.

Kata kunci: *Pelayanan Publik, Peningkatan Kompetensi, Praktik Administrasi Perkantoran, Samsat, UPT Pendapatan Wilayah Gowa.*

**Competence Enhancement Through Office Administration Practice
at the Gowa Regional Revenue Technical Implementation Unit
(UPT), South Sulawesi Provincial Revenue Agency**

Abstract

Office administration practicums are experiential learning activities that bridge academic theory with real-world work demands while enhancing students' professional competence. This article aims to describe the implementation of activities, administrative tasks, challenges encountered, and competence improvements achieved during the practicum at the Gowa Regional Revenue Technical Implementation Unit (UPT) under the South Sulawesi Provincial

Regional Revenue Agency. The practicum was conducted over 45 working days, from June 5 to August 7, 2026—across four divisions: General Affairs, Jasa Raharja, Data Collection and Collection, and Service and Complaints. A descriptive qualitative research method was employed. Data were gathered through participant observation, interviews, and documentation, utilizing interview guides, daily journals, and activity logs. The subjects included five Office Administration Education students, staff members acting as supervisors, and taxpayers as service users. The practicum results indicate that students performed tasks such as correspondence and records management, verification of Road Traffic Accident Fund (SWDKLLJ) data, vehicle tax data collection and collection, new vehicle registration processing, fiscal clearance preparation, and vehicle sale reporting services. Challenges included system and network disruptions, long queues, incomplete documentation, low taxpayer awareness, data discrepancies, and equipment malfunctions. These issues were addressed through coordination, queue management, public outreach, and physical inspections. The practicum enhanced skills in technical areas, communication, accuracy, discipline, responsibility, teamwork, and professionalism. These findings underscore the importance of field practicums as a strategy to sustainably strengthen students' work readiness.

Keywords: Public Services, Competency Improvement, Office Administration Practices, Samsat, Gowa Regional Revenue UPT.

PENDAHULUAN

Di era kemajuan teknologi dan persaingan dunia kerja saat ini, setiap organisasi atau instansi pemerintah dituntut untuk dapat menjalankan kegiatannya secara efektif, efisien, teratur, dan bertanggung jawab. Salah satu unsur paling penting yang menunjang kelancaran seluruh kegiatan tersebut adalah administrasi perkantoran. Administrasi perkantoran bukan sekadar pekerjaan tulis-menulis, melainkan serangkaian kegiatan penerimaan, pencatatan, pengolahan, penyimpanan, penyajian, hingga penyampaian informasi yang menjadi dasar pengambilan keputusan dan pelaksanaan tugas pokok instansi. Tanpa pengelolaan administrasi yang rapi, tepat, dan terpercaya, pelaksanaan tugas akan terhambat, informasi menjadi sulit ditemukan, serta pelayanan kepada masyarakat tidak dapat berjalan sebaik yang diharapkan.

UPT Pendapatan Wilayah Gowa merupakan Unit Pelaksana Teknis yang berada di bawah Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan, bekerja sama dengan Kepolisian Republik Indonesia dan PT Jasa Raharja melalui Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat). Sebagai instansi yang berhubungan langsung dengan pengelolaan keuangan daerah dan pelayanan kepada masyarakat, ketertiban administrasi memegang peran yang sangat strategis. Setiap dokumen, data, dan laporan pendapatan harus dikelola dengan teliti, aman, dan tercatat secara terus-menerus agar kebenaran datanya terjamin serta dapat dipertanggungjawabkan secara keuangan maupun hukum.

Ramadhan & Muhyadi (2021) menjelaskan bahwa tenaga administrasi perkantoran dituntut menguasai kompetensi administrasi, teknologi informasi dan komunikasi, serta keterampilan sosial agar mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi dan tuntutan pengguna layanan. Hal ini menjadi semakin penting mengingat pelayanan di UPT Pendapatan Wilayah Gowa telah memanfaatkan sistem informasi berbasis komputer untuk memproses data kendaraan, pembayaran pajak, hingga pencetakan dokumen.

Penggunaan sistem digital dalam setiap proses pelayanan juga menunjukkan bahwa transformasi digital telah menjadi bagian dari administrasi perkantoran di instansi pemerintah. Hal ini sejalan dengan pandangan Putri & Rozi (2025) bahwa digitalisasi membuat proses kerja lebih terstruktur, mempercepat pekerjaan, serta mengurangi kesalahan administrasi. Mahasiswa belajar bahwa kemampuan mengoperasikan sistem komputer bukan lagi keunggulan tambahan, melainkan syarat mutlak dalam dunia administrasi saat ini.

Pendidikan di perguruan tinggi pada dasarnya membekali peserta didik dengan berbagai pengetahuan teoretis dan dasar keterampilan. Namun pengetahuan tersebut belum cukup jika belum dibuktikan dan diterapkan langsung di lingkungan kerja yang sebenarnya. Terdapat banyak hal yang tidak dapat dipelajari sepenuhnya di ruang kelas, seperti cara menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja, memahami alur pelayanan yang sesungguhnya, berkomunikasi secara profesional, serta menghadapi berbagai kendala yang muncul saat melaksanakan tugas. Oleh karena itu, praktik administrasi perkantoran diselenggarakan sebagai jembatan yang menghubungkan ilmu teori yang diperoleh di lembaga pendidikan dengan keadaan nyata yang terjadi di dalam instansi.

Pelaksanaan praktik ini bertujuan agar mahasiswa merasakan langsung suasana kerja, memahami secara mendalam tugas-tugas administrasi yang dilakukan di UPT Pendapatan Wilayah Gowa, serta mengembangkan keterampilan teknis dan sikap kerja yang dibutuhkan. Secara khusus, praktik ini bertujuan: (1) menghasilkan calon tenaga kerja yang memiliki keahlian profesional dan kompeten di bidangnya; (2) memperkuat keterkaitan antara dunia akademik dengan dunia kerja; (3) meningkatkan pengetahuan dan pengalaman praktik sebagai bekal menghadapi dunia kerja; dan (4) meningkatkan efisiensi proses pembelajaran melalui pengalaman kerja pada kondisi yang sesungguhnya.

Berdasarkan hal-hal tersebut, maka artikel ini disusun untuk memaparkan secara rinci pelaksanaan kegiatan, tugas yang dijalankan, kendala yang ditemui, serta peningkatan kompetensi yang diperoleh selama melaksanakan praktik di UPT Pendapatan Wilayah Gowa.

METODE

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode ini dipilih untuk memberikan gambaran secara mendalam mengenai proses pelaksanaan praktik administrasi serta peningkatan kompetensi mahasiswa di lingkungan kerja nyata.

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan di UPT Pendapatan Wilayah Gowa, Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Waktu pelaksanaan praktik berlangsung selama 45 hari kerja, terhitung mulai tanggal 05 Juni 2026 sampai dengan 07 Agustus 2026.

Target atau Sasaran Penelitian

Target dan sasaran dalam penelitian ini diarahkan untuk mengevaluasi pelaksanaan kegiatan administrasi perkantoran serta efektivitas pengembangan kompetensi mahasiswa selama praktik di UPT Pendapatan Wilayah Gowa. Secara khusus, penelitian ini menyorot pada pendeskripsian bentuk dan proses pelaksanaan tugas administrasi pada empat bagian penempatan, yaitu Tata Usaha, Jasa Raharja, Pendataan dan Penagihan, serta Pelayanan dan Pengaduan, guna memahami alur kerja nyata yang berlaku di instansi pelayanan perpajakan kendaraan bermotor. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan mengidentifikasi peningkatan keterampilan teknis maupun nonteknis mahasiswa, serta mengevaluasi kesesuaian antara pengetahuan teoretis yang diperoleh di perkuliahan dengan penerapan praktis di lingkungan kerja. Hasil dari keseluruhan pengamatan ini diharapkan dapat menjadi dasar penyusunan rekomendasi perbaikan bagi peningkatan kualitas pelaksanaan praktik administrasi perkantoran di masa mendatang, baik bagi pihak instansi, mahasiswa, maupun lembaga pendidikan.

Subjek Penelitian

Subjek utama penelitian adalah lima mahasiswa Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran yang melaksanakan praktik. Subjek pendukung meliputi Kepala

UPT, staf administrasi, staf pelayanan, serta masyarakat wajib pajak yang menggunakan layanan di UPT Pendapatan Wilayah Gowa.

Prosedur Penelitian

1. Tahap Persiapan: Meliputi observasi awal terhadap struktur organisasi, pembagian tugas, serta tata tertib dan prosedur pelayanan di UPT Pendapatan Wilayah Gowa.
2. Tahap Pelaksanaan: Melakukan keterlibatan langsung dalam tugas administrasi, pemberian layanan informasi, pengelolaan dokumen, penginputan data, hingga pelaksanaan tugas mandiri di masing-masing bagian penempatan.
3. Tahap Evaluasi dan Pelaporan: Melakukan tinjauan terhadap kendala yang dihadapi selama praktik serta penyusunan hasil refleksi ke dalam laporan.

Data dan Instrumen

Data penelitian meliputi data primer berupa hasil observasi aktivitas harian dan wawancara, serta data sekunder berupa dokumen-dokumen administrasi instansi. Instrumen yang digunakan adalah:

1. Panduan wawancara, untuk menggali informasi mengenai prosedur kerja dan kendala pelayanan.
2. Jurnal harian, untuk mencatat setiap detail kegiatan dan dinamika yang terjadi di lokasi praktik secara kronologis

Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi Partisipatif: Terlibat langsung dalam kegiatan harian seperti penerimaan tamu, pemeriksaan berkas, pengarsipan, dan penginputan data.
2. Wawancara: Dilakukan dengan staf pegawai untuk memahami alur birokrasi, prosedur pelayanan, serta kendala yang dihadapi.
3. Dokumentasi: Menghimpun salinan dokumen administrasi, catatan kegiatan, serta foto-foto pelaksanaan praktik.

Teknik Analisis Data

Data dianalisis secara deskriptif kualitatif melalui tiga tahap:

1. Reduksi Data: Merangkum hasil pengamatan dan wawancara, serta memfokuskan pada masalah-masalah utama seperti kendala sistem, kelengkapan berkas, dan proses adaptasi mahasiswa.
2. Penyajian Data: Menggambarkan uraian bidang kerja yang telah dilaksanakan, termasuk pelayanan informasi, pengelolaan dokumen, serta kegiatan administrasi di setiap bagian.
3. Penarikan Kesimpulan: Menyimpulkan tingkat keberhasilan pelaksanaan praktik serta peningkatan kompetensi yang diperoleh mahasiswa berdasarkan ketercapaian tujuan praktik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Pelaksanaan administrasi perkantoran pada UPT Pendapatan Wilayah Gowa Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan dilaksanakan selama 45 hari kerja. Kegiatan praktik melibatkan mahasiswa program studi pendidikan administrasi perkantoran dengan keterlibatan langsung dalam berbagai aktivitas pelayanan dan administrasi.

UPT Pendapatan Wilayah Kabupaten Gowa merupakan unit pelayanan yang bergerak di bidang pengelolaan dan pelayanan administrasi perpajakan kendaraan bermotor, melibatkan tiga instansi utama: Kepolisian Republik Indonesia (bidang registrasi dan identifikasi kendaraan), Badan Pendapatan Daerah (bidang pemungutan PKB dan BBNKB), serta PT Jasa Raharja (bidang pelayanan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan). Visi yang diemban sejalan dengan visi Provinsi Sulawesi Selatan: "Sulawesi Selatan yang Inovatif, Produktif, Kompetitif, Inklusif, dan Berkarakter".

Bidang kerja di UPT Pendapatan Wilayah Gowa mencakup: (1) Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor oleh Polri; (2) Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor oleh Bapenda; (3) Pelayanan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas oleh Jasa Raharja; (4) Administrasi dan Pengolahan Data; (5) Pelayanan Informasi dan Pengaduan; serta (6) Pelayanan Samsat Keliling yang menjangkau masyarakat di berbagai lokasi strategis di wilayah Kabupaten Gowa.

Pelaksanaan Praktik Administrasi di UPT Pendapatan Wilayah Gowa

Pelaksanaan praktik administrasi perkantoran dilakukan dengan penempatan mahasiswa pada beberapa bagian kerja yang berbeda agar memperoleh pengalaman yang menyeluruh. Adapun pembagian penempatan dan tugas yang dilaksanakan adalah sebagai berikut:

Pelaksanaan Pelayanan Administrasi pada Bagian Jasa Raharja

Bagian Jasa Raharja

Mahasiswa membantu pelayanan administrasi SWDKLLJ, iuran wajib pembayaran santunan kecelakaan lalu lintas bersama PKB. Kegiatan meliputi: memeriksa kelengkapan dan kesesuaian data bukti pembayaran, mencatat ke buku kontrol serta menginput ke sistem Samsat, memberikan informasi fungsi dan manfaat SWDKLLJ kepada masyarakat, mengarsip bukti pembayaran secara sistematis, hingga menyusun rekapitulasi harian. Pencatatan dilakukan sangat teliti karena menjadi dasar klaim santunan jika terjadi musibah. Kegiatan ini melatih ketelitian, tanggung jawab, dan kesadaran bahwa pelayanan ini berkaitan langsung dengan jaminan keselamatan jiwa masyarakat. Penempatan anggota pada bagian ini adalah Kristian S.



Gambar 1. Pelayanan Jasa Raharja

Pelaksanaan Administrasi pada Bagian Tata Usaha

Bagian Tata Usaha

Pada bagian Tata Usaha, mahasiswa melaksanakan kegiatan administrasi umum perkantoran. Tugas yang dilakukan meliputi mengelola surat masuk: menerima, memeriksa kelengkapan, mencatat nomor dan tanggal di buku register, mendistribusikan ke bagian terkait; serta mengelola surat keluar: menyusun konsep, memberi nomor registrasi, mencatat, dan mengirimkan surat dinas. Selain itu, mahasiswa juga menyusun jadwal kegiatan kantor, mengelola berkas kepegawaian, rekapitulasi kehadiran, menyediakan alat tulis dan kebutuhan fasilitas kantor, serta menyusun dan menyimpan arsip dokumen secara sistematis agar mudah ditemukan kembali. Penempatan anggota: Titin Retnu Astuti.



Gambar 2. Pelayanan Tata Usaha

Pelaksanaan Administrasi pada bagian Penginputan Kendaraan Baru

Bagian Pengimputan Kendaraan Baru

Pada bagian ini, mahasiswa membantu seluruh proses administrasi dan pelayanan pendaftaran serta penetapan kewajiban pajak kendaraan yang baru pertama kali didaftarkan di wilayah Kabupaten Gowa. Kegiatan dimulai dengan memeriksa kelengkapan dan keabsahan berkas yang diserahkan wajib pajak, seperti faktur pembelian, dokumen pabrik atau STNK sementara, serta KTP pemilik. Selanjutnya, data fisik kendaraan, nomor rangka, nomor mesin, merek, tipe, warna, dan tahun pembuatan, dicocokkan langsung dengan dokumen agar tidak ada perbedaan yang menimbulkan masalah di kemudian hari. Jika sudah sesuai, seluruh data pemilik dan kendaraan diinput secara lengkap ke sistem Samsat, termasuk nilai jual kendaraan sebagai dasar perhitungan PKB dan BBNKB. Sistem kemudian menghitung kewajiban pajak secara otomatis, dan mahasiswa membantu menerbitkan dokumen penetapan pajak yang menjadi syarat pencetakan STNK serta TNKB. Proses ini menuntut ketelitian sangat tinggi karena setiap data yang diinput menjadi identitas resmi kendaraan selama dimiliki pemiliknya. Kegiatan ini dilaksanakan oleh Irmayani.



Gambar 3. Pelayanan Penetapan Kendaraan Baru

Pelaksanaan Administrasi pada Bagian Fiskal

Bagian Pembuatan Fiskal

Pada bagian ini, mahasiswa melaksanakan pencetakan dokumen fiskal kendaraan bermotor sebagai bukti sah pelunasan pajak. Kegiatan dimulai dengan memverifikasi kesesuaian data pemilik, identitas kendaraan, serta rincian nilai pembayaran agar tidak ada kesalahan sebelum dicetak. Setelah dipastikan benar, mahasiswa mencetak lembar fiskal dan mencatat nomor seri ke dalam buku kontrol secara berurutan agar dapat dipertanggungjawabkan. Apabila terjadi lembar fiskal rusak atau salah cetak, mahasiswa memproses pemusnahannya sesuai prosedur dengan tetap mencatat nomor serinya dan tidak membuangnya begitu saja. Lembar fiskal yang sudah benar diserahkan kepada wajib pajak, sedangkan salinan arsip disusun dan disimpan secara rapi. Kegiatan ini menuntut ketelitian dan tanggung jawab tinggi karena fiskal merupakan dokumen resmi yang bernilai hukum. Kegiatan ini dilaksanakan oleh Ayu Lestari.



Gambar 4. Pembuatan Data Fiskal

Pelaksanaan Administrasi Lapor Jual

Bagian Pelayanan Lapor Jual

Pada bagian ini, mahasiswa melayani proses perpindahan kepemilikan kendaraan bermotor yang dijual oleh pemilik lama kepada pemilik baru. Kegiatan dimulai dengan menerima dan memeriksa kelengkapan serta keabsahan seluruh berkas perpindahan kepemilikan, seperti surat pernyataan lapor jual, STNK asli, fotokopi KTP penjual dan pembeli, serta dokumen pendukung lainnya agar proses dapat diproses sesuai ketentuan. Setelah berkas dinyatakan lengkap dan sah, mahasiswa memproses pembaruan data pemilik di dalam sistem pelayanan Samsat, yaitu mengubah identitas pemilik lama menjadi data pemilik baru lengkap dengan alamat tempat tinggalnya, serta mencatat tanggal perpindahan kepemilikan agar tidak terjadi kesalahan penagihan pajak di masa mendatang. Selain itu, mahasiswa juga menyusun rekapitulasi harian berupa jumlah kendaraan yang dilaporkan jual pada hari tersebut beserta datanya, yang kemudian diserahkan kepada petugas sebagai bahan pelaporan. Kegiatan ini menuntut ketelitian agar data yang diubah benar-benar tepat, sehingga kewajiban pajak selanjutnya tercatat atas nama pemilik yang benar. Kegiatan ini dilaksanakan oleh Dwi Denisa.



Gambar 5. Pelayanan Lapor Jual

Pengembangan Kompetensi Mahasiswa

Pelaksanaan praktik administrasi perkantoran di UPT Pendapatan Wilayah Gowa menjadi sarana pembentukan kompetensi yang menyeluruh bagi mahasiswa. Selama 45 hari masa praktik, terjadi proses perkembangan bertahap dari yang awalnya masih canggung, belum hafal prosedur, dan kurang percaya diri, hingga mampu menjalankan tugas secara mandiri, teliti, dan bertanggung jawab. Pengalaman langsung di empat bagian

penempatan Tata Usaha, Jasa Raharja, Pendataan dan Penagihan, serta Pelayanan dan Pengaduan membekali mahasiswa dengan penguasaan keterampilan teknis sekaligus pembentukan sikap kerja profesional.

Kedua aspek ini tumbuh beriringan: keterampilan teknis memungkinkan pekerjaan terselesaikan dengan benar, sedangkan sikap kerja yang baik menjamin kualitas interaksi dan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, praktik ini tidak sekadar melatih kemampuan mengerjakan tugas administrasi, tetapi juga membentuk pola pikir dan perilaku kerja yang sesuai dengan tuntutan dunia kerja nyata.

Pembahasan

Pelaksanaan praktik administrasi perkantoran di UPT Pendapatan Wilayah Gowa terbukti menjadi wahana pengembangan kompetensi yang menyeluruh, mencakup keterampilan teknis langsung maupun keterampilan nonteknis

Keterampilan teknis yang dikembangkan meliputi kemampuan mengelola surat-menyurat dan pengarsipan, pemeriksaan berkas, pengimputan data ke sistem samsat, pemahaman alur penetapan kendaraan baru, pembuatan fiskal, lapor jual, pendataan serta penagihan pajak, hingga penyusunan laporan.

Praktik ini juga membentuk sikap kerja profesional: kemampuan komunikasi yang berkembang pesat dalam melayani masyarakat, kedisiplinan, tanggung jawab, kerja sama, serta kepercayaan diri yang meningkat dari waktu ke waktu

Peningkatan kompetensi berlangsung bertahap. Pada awalnya masih ada keterbatasan, namun dengan bimbingan staf, kebiasaan bertanya, dan interaksi langsung, hambatan dapat diatasi. Praktik ini efektif menjembatani teori perkuliahan dengan dunia kerja, sekaligus membentuk karakter profesional secara seimbang. Oleh karena itu, praktik ini berhasil membekali mahasiswa dengan keduanya secara seimbang.

Tabel 1. Bentuk Kegiatan dan Kompetensi yang Diperoleh

No	Kegiatan Praktik	Kompetensi yang Dikembangkan
1.	Penerimaan dan pelayanan wajib pajak	Komunikasi, keramahan, sikap profesional
2.	Pemberian informasi prosedur & syarat	Kejelasan penyampaian informasi, kesabaran
3.	Pengelolaan surat masuk & surat keluar	Ketepatan, kerapian administrasi
4.	Pemeriksaan kelengkapan berkas	Ketelitian ketepatan verifikasi
5.	Pengimputan data ke sistem samsat	Akurasi data, keterampilan digital
6.	Pengarsipan dokumen & fisik digital	Keteraturan, sistematika penyimpanan
7.	Penetapan kendaraan baru	Pemahaman prosedur, ketelitian verifikasi
8.	Pembuatan fiskal & pemusnahan dokumen	Ketelitian tertib administrasi
9.	Lapor jual kendaraan bermotor	Pengolaan data perpindahan kepemilikan
10.	Pendataan & penagihan tunggakan pajak	Kesadaran kewajiban, ketelitian pencatatan
11.	Verifikasi & pelayanan jasa raharja	Pelayanan informatif, ketelitian data
12.	Pengelolaan pengaduan masyarakat	Komunikasi, empati, penyelesaian masalah
13.	Penyusunan laporan harian & bulanan	Pengolahan data, penyusunan laporan

Sumber: Diolah berdasarkan hasil praktik administrasi perkantoran di UPT Pendptan Wilayah Gowa Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan

SIMPULAN

Praktik Administrasi Perkantoran di UPT Pendapatan Wilayah Gowa memberikan pengalaman nyata yang berharga bagi mahasiswa, meliputi pelayanan wajib pajak, pengelolaan administrasi, hingga pendataan dan penagihan pajak. Pekerjaan ini menuntut keterampilan teknis yang didukung sikap kerja seperti komunikasi, ketelitian, kedisiplinan, dan tanggung jawab. Kendala yang dihadapi dapat diatasi melalui bimbingan staf serta interaksi langsung dengan masyarakat. Praktik ini terbukti efektif menjembatani teori perkuliahan dengan dunia kerja, sekaligus membentuk keterampilan dan sikap profesional mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. (2026). Profil UPT Pendapatan Wilayah Gowa. Makassar: Bapenda Sulsel.
- Gie, T. L. (2000). *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Nuraida, I. (2014). *Manajemen Administrasi Perkantoran*. Yogyakarta: Kanisius.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Perkantoran Modern*. Bandung: Mandar Maju.
- Sugiarto, A., & Wahyono, T. (2015). *Manajemen Kearsipan Modern: Dari Konvensional ke Basis Komputer*. Yogyakarta: Gava Media.
- Priansa, D. J., & Garnida, A. (2013). *Manajemen Perkantoran: Efektif, Efisien, dan Profesional*. Bandung: Alfabeta.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Putri, N. A., & Rozi, F. (2025). Transformasi Digital dalam Administrasi Perkantoran: Inovasi Layanan di Era Modern. *Jurnal Visionary: Penelitian dan Pengembangan di Bidang Administrasi Pendidikan*, 1, 58–76.
- Ramadhan, A. N., & Muhyadi, M. (2021). Tuntutan Profesionalisme Bidang Administrasi Perkantoran di Era Digital. *Jurnal Sekretaris & Administrasi Bisnis (JSAB)*, 5(1), 29–38.