BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan Dispenda Kota Bandung dalam meningkatkan perolehan pajak daerah melalui sistem informasi pajak akan tercapai dengan baik dan sesuai yang di harapkan masyarakat, apabila telah terdapat prinsip-prinsip yang mempengaruhinya yaitu:

1. Strategi Dispenda Kota Bandung dalam meningkatkan perolehan pajak daerah melalui sistem informasi pajak
2. Sistem organisasi Dispenda Kota Bandung dalam meningkatkan perolehan pajak daerah melalui sistem informasi pajak
3. Budaya organisasi Dispenda Kota Bandung dalam meningkatkan perolehan pajak daerah melalui sistem informasi pajak
4. Tujuan keseluruhan Dispenda Kota Bandung dalam meningkatkan perolehan pajak daerah melalui sistem informasi pajak

Empat prinsip di atas merupakan, ukuran yang di jadikan peneliti untuk mengetahui hasil dari kualitas pelayanan Dispenda Kota Bandung dalam meningkatkan perolehan pajak daerah melalui sistem informasi pajak. Mengenai hasil penelitian tersebut selanjutnya akan dijelaskan lebih lanjut secara rinci di bawah ini:

4.1 Strategi Dinas Pendapatan Kota Bandung Dalam Meningkatkan Pajak Daerah Melalui Sistem Informasi pajak.

Salah satu faktor yang berpengaruh agar terselenggaranya kualitas pelayanan, yaitu dengan adanya strategi dari tempat penyelenggara pelayanan terhadap masyarakat dalam memberikan pelayanan. Strategi Dispenda Kota Bandung dalam melayani masyarakat dengan prosedur dan peraturan yang berlaku. Artinya bahwa penyelenggaraan pelayanan yang di berikan apartur Dispenda Kota Bandung selalu melayanai dengan keperluan dan keinginan masyarakat yang datang ke Kantor Dispenda Kota Bandung. Aparatur Dispenda Kota Bandung senantiasa mengajak masyarakat khususnya masyarakat yang wajib pajak untuk taat membayar pajak. Strategi aparatur Dispenda Kota Bandung dalam melayanai masyarakat yang akan membayar pajak selalu dengan rasa kesopanan dalam melayanai. Citra Dispenda Kota Bandung dalam melayani masyarakat yang akan membayar pajak selalu memberikan citra yang baik terhadap masyarakat. Pencitraan yang baik meliputi sikap, prilaku, dll yang di berikan para aparatur Dispenda Kota Bandung dalam melayani masyarakat. Aparatur Dispenda Kota Bandung berharap dengan memberikan layanan kepada masyarakat dengan baik maka hasil perolehan pajak di Kota Bandung dapat meningkat.

Strategi dalam meningkatkan perolehan pajak yaitu dengan cara mengajak masyarakat untuk selalu taat membayar pajak dan memasang himbauan dan pengumuman lewat spanduk dan baner. Upaya Dispenda Kota Bandung dalam meningkatkan pajak darah Kota Bandung merupakan utama dari Dispenda Kota

Bandung. Dispenda Kota Bandung dalam upaya untuk mengetahui dan meningkatkan potensi pajak sudah tertera di tugas pokok dan fungsi Dispenda Kota Bandung. Potensi pajak yang di harapkan pemerintah Kota Bandung dari tahun ke tahun dapat meningkat sesuai dengan harapan pemerintah Kota Bandung untuk mensukseskan pembangunan di setiap bidang.

4.1.1 Pengembangan Kelembagaan Organisasi Pemerintah Dinas Pendapatan Kota Bandung Dalam Meningkatkan Pajak Daerah Melalui Sistem Informasi pajak.

Pengembangan atau perubahan organisasi pemerintah merupakan suatu tuntutan yang senantiasa harus dilakukan secara sistematis. Pengembangan organisasi didasarkan pada upaya penyesuaian terhadap berbagai perubahan yang telah, sedang maupun akan terhadap hubungan atau nilai tawar organisasi yang dimilikinya dengan seluruh sistem yang melingkupinya.

Upaya mengembangkan kelembagaan organisasi yang ada di Dispenda Kota Bandung yaitu dengan mengadakan evaluasi-evaluasi di tubuh organisasi Dispenda Kota Bandung. Evaluasi-evaluasi di maksudkan untuk melihat kekurangan yang ada di tubuh organisasi di aparatur. Tujuan dari evaluasi yaitu, dapat mengetahui kesalahan atau kekurangan sehingga dapat di perbaiki khususnya dalam melayani masyarakat. Pengembangkan kelembagaan organisasi di Dispenda Kota Bandung yaitu, dengan memanfaatkan sumberdaya aparatur yang ada. SDM aparatur yang ada di Dispenda senantiasa di manfaatkan dengan baik. Pemanfaatkan SDM aparatur Dispenda Kota Bandung yang ada lebih

mengefisiensikan dana. Pengefisiensi dana dalam pemanfaatan SDM di Dispenda Kota Bandung dim aksudkan untuk mengurangi banyak aparatur Dispenda Kota Bandung dalam melayani masyarakat. pemanfaatan SDM yang ada di Dispenda Kota Bandung untuk di latih dalam pengoperasian sistem informasi pajak. Dispenda Kota Bandung dalam pengoperasian sitem informasi pajak lebih memanfaatkan aparatur yang ada di bandingkan dengan menyewa atau memakai tenaga ahli dari luar. Cara dari pemanfaatan SDM tersebut yaitu dengan memberikan pelatihan-pelatihan terhadap aparatur yang sudah ada. Tujuan pelatihan aparatur yaitu menjadikan aparatur yang berkualitas sesuai dengan yang di butuhkan dalam melayani masyarakat. Selanjutnya dalam mengembangkan kelembagaan organisasi pemerintah yaitu dengan melaksanakan dan mengikut sertakan aparatur untuk mengikuti pelatihan. Mengikuti pelatihan untuk menambah potensi aparatur dalam melayani mayarakat sehingga pencitraan aparatur menjadi lebih baik.

Untuk menciptakan pengembangan kelembangaan organisasi pemerintah di lingkungan Dispenda Kota Bandung maka di pengaruhi oleh beberapa indikator, yaitu dengan Prosedur, waktu, biaya, persyaratan, dan sikap. Pengembangan kelembagaan organisasi pemerintah dapat tercipta apabila dipengaruhi oleh, seperti prosedur, waktu, biaya, persyaratan, dan sikap. dalam mendukung Pengembangan kelembagaan organisasi pemerintah di Dispenda Kota Bandung.

Prosedur merupakan tata cara Dispenda Kota Bandung dalam melayani masyarakat. Menciptakan kualitas pelayanan Di Dinas Pendapatan Kota Bandung

maka harus adanya prosedur yang pasti. Prosedur dalam melayani masyarakat dalam membayar pajak ke Dispenda Kota Bandung mengacu ke Perwal 330 Tahun 2008 tentang tata cara pemungutan pajak daerah. Prosedur di tetapkan di aturan yang berlaku dari mulai pendaftaran, pendataan, penetapan,cetak SKPD, dan pembayaran. adapun bunyi Perwal 330 Tahun 2008 tentang tata cara pemungutan pajak daerah sebagai berikut:

(1) Pajak dipungut berdasarkan penetapan Jabatan atau dibayar sendiri oleh Wajib Pajak.
(2) Wajib Pajak memenuhi kewajiban pajak yang dipungut dengan menggunakan SKPD atau dokumen lain yang dipersamakan.
(3) Wajib Pajak memenuhi kewajiban pajak yang dibayar sendiri dengan menggunakan SPTPD, SKPDKB dan/atau SKPDKBT.
(4) Terhadap Wajib Pajak sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) dapat diterbitkan STPD, Surat Keputusan Pembetulan, Surat Keputusan Keberatan, dan Putusan Banding sebagai dasar pemungutan dan penyetoran pajak

Pemungutan pajak yang di lakukan oleh Dipsenda Kota Bandung berdasarkan penetapan jabatan wajib pajak atau masyarakat. Membayar pajak di lakukan secara langsung sehinga terhindar dari calo, dan dapat mengetahui pajak yang harus di bayar. Pemungutan pajak berdasarkan jabatan yaitu pemungutan di lakukan berdasarkan bobot pajak yang harus di bayar. Maksud dari bobot pajak yang harus dibayar yaitu setiap orang mempunyai hitungan pajak masing-massing. Pembayaran pajak yang di lakukan harus di bayar oleh orang yang bersangkutan. Pembayaran yang di lakukan langsung menghindari calo, dan wajib pajak bisa mengetahui perhitungan pajak nya sendiri.

Wajib pajak atau masyarakat harus memenuhi kewajiban pajak yang di pungut Dispenda Kota Bandung dengan menggunakan SKPD atau SKPDKBT. Kewajiban pajak merupakan keharusan masyarakat untuk membayar pajak. pembayaran pajak yang di lakukan masyarakat harus di lakukan pendaftaran terlebih dahulu. Pendaftaran yang di lakukan untuk dapat membayar pajak dan bisa menggunakan SKPD (surat ketetapan pajak daerah).

Wajib pajak yang membayar langsung ke kantor Dispenda Kota Bandung harus memenuhi wajib pajak artinya membayar sesuai dengan kewajiban yang harus di bayar dengan menggunakan SPTPD, SKPDKB dan/atau SKPDKBT. Membayar pajak sesuai kewajiban yang harus di bayar merupakan bentuk transparansi apartur Dispenda Kota Bandung dalam melayani masyarakat. transparansi dalam membayar pajak untuk mengeetahui berapa pajak yang harus di bayar oleh masyarakat yang akan membayar.

Penerbitan pajak di terbitkan STPD, surat pembetulan jika ada kesalahan dalam kelebihan atau kekurangan dalam membayar pajak. Pembetulan di lakukan jika ada kesalahan dalam pencatatan nama wajib pajak. Surat keputusan keberatan jika ada wajib pajak yang merasa keberatan dalam membayar pajak atau dalam penagihan pajak. Putusan banding yang di lakukan wajib pajak kepada Dispenda Kota Bandung jika terjadi kesalahan atau kelebihan dalam pembayaran pajak. Dispenda Kota Bandung dalam mengatasi kesalahan-kesalahan yang terjadi akan segera melakukan perbaikan sebagaimana mestinya sesuai dengan prosedur dan praturan yang berlaku.

Prosedur yang di lakukan Dispenda Kota Bandung dalam melayani masyarakat sudah cukup mudah. Terlihat dalam pelayanan pembayaran sudah ada ruangan khusus di bagian kas. Pembagian di loket pembayaran bagian dari pemisahan kerja dalam sattuan organisasi Dispenda Kota Bandung. Prosedur pelayanan sudah ada nya pemisahan antara loket pembayaran pajak yang lain seperti reklame, kos, hotel, dll loket nya sudah di pisah. Petugas pelayanan dalam membayar pajak di layani oleh aparatur masing-masing. Prosedur pelayanan masih ada kekurangan seperti kurang nya arah dalam bentuk papan informasi untuk mengarahkan baik dalam membayar maupun dalam melakukan perijinan.

Berdasarkan keterangan di atas bahwa prosedur pemungutan pajak dalam menciptakan kualitas pelayanan yang di laksanakan oleh Dispenda Kota Bandung sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku. Perwal 330 Tahun 2008 tentang tata cara pemungutan pajak daerah merupakan peraturan yang berlaku dal prosedur melayani masyarakat. Aparatur Dispenda Kota Bandung dalam melaksanakan prosedur pemungutan pajak sudah mengacu peratuaran yang berlaku. Prosedur di Dispenda Kota Bandung sudah cukup baik karena sudah terpisahnya bilik pembayaran per masing-masing pembayaran pajak. pelayanan yang di lakukan aparatur Dispenda Kota Bandung masih ada kekurangan dalam informasi untuk alur wajib pajak. Selanjutnya untuk menciptakan pengembangan kelembagaan organisasi pemerintah di Dispenda Kota Bandung harus adanya waktu yang tepat dan pasti dalam melayani masyarakat.

Waktu merupakan bentuk penyelesaian Dispenda Kota Bandung dalam melayani masyarakat. Menciptakan kualitas pelayanan Dispenda Kota Bandung

dalam melayani masyarakat dengan menentukan kepastian waktu yang tepat. Kepastian waktu merupakan sebagian bentuk pelayanan yang di laksanakan aparatur Dispenda Kota Bandung, sehingga masyarakat ada kepastian dalam waktu pelayanan pembayaran pajak.

Ketepatan waktu merupakan masalah yang sering dihadapi dalam melayani masyarakat. Aparatur Dispenda Kota Bandung langsung berhadapan dengan masyarakat yang rata-rata memang punya kesibukan lebih. Dispenda Kota Bandung dalam hal ketepatan waktu melayani masyarakat sudah di tetapkan, akan tetapi dalam kenyataannya ada kendala. Kendala yang di hadapi seperti tidak adanya aparatur yang bersangkutan karena ada urusan keluar kota, atau sistem informasi yang eror sehingga ketepatan waktu menjadi masalah terhadap pelayanan kepada masyarakat. Hal-hal yang menghambat dalam ketepatan waktu seperti sistem informasi pajak yang eror jelas menghambat kerja aparatur. Akibat dari sistem informasi pajak yang eror data dan pendaftaran pajak dapat terganggu.

Dispenda Kota Bandung telah berusaha melakukan pelayanan dengan baik terhadap masyarakat. Cara memperbaiki kekurangan-kekurangan yang di lakukan Dispenda Kota Bandung, yaitu dengan menambah SDM sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat memberikan kepuasan dan konsistensi waktu dapat teratasi. Ketepatan dan kecepatan waktu merupakan keharusan aparatur Dispenda Kota Bandung dalam melayani masyarakat. waktu untuk pembayaran pajak lebih cepat, kurang lebih sehari sudah selesai bahkan lebih cepat beberapa jam. Dalam melakukan perijinan sedikit lama karena aparatur harus lebih teliti dalam mencatat nama wajib pajak atau nama perusahaan sehingga membutuhkan ketelitian, paling

lama dalam melakukan perijinan pajak tiga hari dalam penyelesaian nya. Perijinan reklame di lakukan di BPMPPT jadi proses nya pun sedikit memakan waktu yang lama. Terkecuali pajak selain pajak reklame dapat di lakukan perijinan dan pembayarnya di Dispenda Kota Bandung. Mengefektifkan pelaksanaan dan pengefesiensi waktu yaitu dengan adanya sistem informasi pajak yang dimana pendaftaran, pendataan, penetapan, pembukuan dan pembayaran yang sebelumnya di lakukan secara manual sekarang di proses dan di data di sistem informasi pajak. Ketepatan waktu dengan adanya sistem informasi pajak akan lebih cepat sehingga meningkatkan efektif dan efisien dalam hal pelayanan terhadap masyarakat. Ketepatan waktu yang dipastikan dalam pembayaran pajak kurang lebih satu hari pembayaran pajak.

Waktu yang di tetapkan Dispenda Kota Bandung sudah cukup cepat, itu terlihat sudah adanya sistem komputerisasi yang ada di kantor Dispenda Kota Bandung. Sistem informasi pajak Dispenda Kota Bandung sangatlah membantu masyarakat dalam kecepatan waktu. Ketapan waktu pelayanan dalam pencetakan cukup cepat. Ketersediaan aparatur yang memadai yang ada di kantor Dispenda Kota Bandung sehingga masyarakat dalam di layani dengan cepat tidak menunggu lama.

Berdasarkan keterangan di atas bahwa waktu pelayanan yang di selenggarakan Dispenda Kota Bandung sudah cukup cepat karena sudah menerapkan sistem komputerisasi sehingga palayanan lebih cepat. Ketersediaan sumber daya aparatur dalam melayani masyarakat sehingga masyarakat di layani dengan baik, efektif, dan cepat sesuai dengan harapan masyarakat. Selanjutnya

untuk menciptakan pengembangan kelembagaan organisasi pemerintah di Dispenda Kota Bandung harus adanya biaya yang jelas supaya masyarakat yang datang bisa memperkirakan biaya yang harus di bawa.

Biaya merupakan tarif yang di keluarkan dalam pembayaran atau perijinan pajak yang di bayar oleh masyarakat. Untuk menciptakan kualitas pelayanan Dispenda Kota Bandung adanya biaya yang harus di keluarkan oleh masyarakat dalam membayar pajak. Biaya atau tarif yang telah di tetapkan tidak ada masalah. Dispenda Kota Bandung dalam transparansi biaya sudah di tetapkan dan dapat di bayar di loket-loket pembayaran. Kendala dalam biaya membayar pajak, yaitu masyarakat sering melakukan pembayaran pajak menggunakan jasa. Pembayaran pajak menggunakan jasa atau calo mengakibatkan pembengkakan biaya kepada masyarakat menjadi lebih besar. Banyak masyarakat yang protes karena pembayaran tidak sesuai dengan standarisasi biaya yang telah di tetapkan Dispenda Kota Bandung. Biaya yang di tetapkan Dispenda Kota Bandung sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku dan di hitung berdasarkan penghasilan wajib pajak atau perusahaan sehingga biaya yang di tetapkan. Penghitungan pembayaran di lakukan bersama-sama wajib pajak dengan aparatur yang berwenang di Dispenda Kota Bandung. Beberapa contoh bentuk biaya pembayaran pajak yang di lakukan masyarakat dalam membayar pajak di Dispenda Kota Bandung sebagai berikut:

Tabel 4.1
Contoh Pembayaran Pajak di Dispenda Kota Bandung

No	Nama wajib Pajak/ Perusahan	Penghasilan/ Omzet	Jumlah Pajak Yang Harus di Bayar
1	Hotel Cipaku Indah Home Stay	Rp 270.402.281-	Rp 27.040228,-
2	Hotel Melati tiga	Rp 11.000.000,-	Rp 1.100.000,-
3	Valvet Karaoke	Rp 16.495.625,-	Rp 4.948.598,-
4	RM Lomie 61	Rp 16.705.000	Rp 1.670.500,-
5	Parkir Pelataran RM Laksana	Rp 1.335.000,-	Rp 267.000,-
6	Pajak Kos/ Antoni Liga	Rp 1.303.120,-	Rp 65.156,-
7	Restoran PT Gunavam Sejahtera	Rp 26.621.762,-	Rp 2.632.175,-

Sumber: Dispenda Kota Bandung 2010

Biaya pembayaran pajak Hotel Bintang tiga dengan nama Hotel Cipaku Indah Home Stay dengan besarnya penghasilan biaya Rp 270.402.281- jumlah pembayaran pajak yang harus di bayar sesuai dengan perhitungan pajak yaitu Rp 27.040228,-. Biaya pembayaran pajak Hotel Melati tiga dengan nama Hotel Grage Bandung dengan besarnya penghasilan biaya Rp 11.000.000,- jumlah pembayaran pajak yang harus di bayar sesuai dengan perhitungan pajak yaitu Rp 1.100.000,-. Biaya pembayaran pajak Hiburan Karaoke dengan nama tempat karaoke Valvet Karaoke dengan besarnya penghasilan biaya Rp 16.495.625,- jumlah pembayaran pajak yang harus di bayar sesuai dengan perhitungan pajak yaitu Rp 4.948.598,-.

Biaya pembayaran pajak Rumah Makan dengan nama rumah makan RM Lomie 61, dengan besarnya penghasilan biaya Rp 16.705.000,- jumlah pembayaran pajak yang harus di bayar sesuai dengan perhitungan pajak yaitu Rp 1.670.500,-. Biaya pembayaran pajak Pajak Parkir dengan nama tempat parkir Pelataran RM Laksana dengan besarnya penghasilan biaya Rp 1.335.000,- jumlah pembayaran pajak yang harus di bayar sesuai dengan perhitungan pajak yaitu Rp 267.000,-. Biaya pembayaran pajak Rumah Kos dengan nama pemilik kos Antoni Liga dengan besarnya penghasilan biaya Rp 1.303.120,- jumlah pembayaran pajak yang harus di bayar sesuai dengan perhitungan pajak yaitu Rp 65.156,-. Biaya pembayaran pajak Restoran dengan nama restoran PT Gunavam Sejahtera dengan besarnya penghasilan biaya Rp 26.621.762,- jumlah pembayaran pajak yang harus di bayar sesuai dengan perhitungan pajak yaitu Rp 2.632.175,-.

Berdasarkan contoh pembayaran dari masing-masing pembayaran pajak yang di bayar di Dispenda Kota Bandung merupakan pembayaran sesuai dengan penghasilan pajak yang di hasilkan. Perhitungan pembayaran pajak sudah sesuai dengan perhitungan berasarakan potensi pajaknya masing-masing. Perhitungan pajak untuk mengetahui pembayaran pajak di lakukan bersama-sama wajib pajak dan aparatur Dispenda Kota Bandung.

Biaya yang di tetapkan Dispenda Kota Bandung sudah sesuai potensi pajak yang di mliki. Ketetapan pajak dan biaya yang di bayar sudah sesuai dengan penghasilan. Biaya pajak yang harus di bayar sudah menjadi ukuran standar. Biaya pembayaran pajak sesuai dengan perhitungan pajak terjangkau. Masyarakat menginginkan kalau biaya dalam pembayaran di transparansikan dengan jelas,

supaya terhindar dari oknum-oknum aparatur yang memungut pajak di luar ketetapan pajak.

Hasil dari keterangan di atas bahwa biaya yang di tetapkan oleh Dispenda Kota Bandung sudah sesuai standarisasi pemungutan pajak yang berlaku. Cara penghitungan untuk mengetahui pajak yang harus di bayar di lakukan bersama-sama aparatur dan wajib pajak sudah transparansi. Pemungutan pajak sudah sesuai penghasilan perusahaan atau masyarakat yang membayar pajak. Selanjutnya untuk menciptakan pengembangan kelembagaan organisasi pemerintah di Dispenda Kota Bandung harus adanya persyaratan yang di berikan aparatur kepada masyarakat dalam melayani baik yang akan atau sedang melakukan perijinan atau pembayaran pajak.

Persyaratan merupakan ketentuan yang telah ditetapkan kepada masyarakat yang akan melakuakan pembayaran atau perijinan pajak ke kantor Dispenda Kota Bandung. Dispenda Kota Bandung dalam menciptakan kualitas pelayanan adanya persyaratan yang jelas yang disampaikan kepada masyarakat. Persyaratan pelayanan di batasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang di berikan.

Persyaratan dalam membayar pajak sudah sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku dan di sesuaikan di Perwal Kota Bandung. Standarisasi persyaratan di sesuaikan dengan keadaan dan potensi masyarakat Kota Bandung. Persayaratan itu mencakup biaya, waktu dll. Persyaratan berguna sebagai data arsip Dispenda Kota Bandung untuk kriteria wajib pajak, layak atau

tidaknya untuk di berikan ijin pajak. Persyaratan pajak yang harus di penuhi oleh para wjib pajak dalam membayar pajak yaitu wajib pajak terlebih dahulu di mendaftar ke Dispenda Kota Bandung. Pendaftaran di maksudkan untuk di data oleh Dispenda Kota Bandung. Pendataan telah di data kemudian di keluarkannya cetak SKPD untuk membayar pajak dan mendapatkan nomor pokok wajib pajak. Persayaratan di Dispenda Kota Bandung dalam mengurus pembayaran pajak sudah cukup baik karena adanya pelayanan dari aparatur yang memberitahukan persyaratan untuk pemayaran pajak, ada papan informasi persyaratan apa saja yang harus di bawa untuk melakukan perijinan pajak. salah satu persyaratan yang tidak terpenuhi pemerosesan perijinan atau pembayaran tidak dapat di layani dan proses waktu lama sehingga kecepatan waktu yang di harapkan tidak tepat.

Hasil dari keterangan tersebut bahwa Persyaratan untuk pembayaran dan perijinan pajak di Dispenda Kota Bandung cukup mudah. Persyaratan pembayaran dan perijinan pajak sudah cukup baik, tidak rumit, dan adanya aparatur yang memberitahu syarat-syarat kepada masyarakat dalam melakukan perijinan dan pembayaran pajak. Adanya papan informasi tentang persyaratandalam melakukan perijinan dan pembayaran pajak. Selanjutnya untuk menciptakan pengembangan kelembagaan organisasi pemerintah di Dispenda Kota Bandung harus adanya sikap dari aparatur Dispenda Kota Bandung untuk menciptakan komunikasi pelayanan yang berjalan dengan baik.

Sikap merupakan prilaku para aparatur dalam melayani masyarakat. Untuk menciptakan kualitas pelayanan para aparatur Dispenda Kota Bandung haruslah mempunyai sikap yang di harapkan masyarakat dalam hal melayanai. Sikap

aparatur Dispenda Kota Bandung dalam melayani masyarakat cukup baik, ramah, murah senyum dll. Sikap aparatur Dispenda Kota Bandung cukup baik terlihat dari cara melayanai dengan penuh ketelitian dalam malyani masyarakat. Kepada masyarakat aparatur Dispenda Kota Bandung selalu memberikan informasi yang di butuhkan masyarakat. Masyarakat mengharapkan para aparatur dalam memberikan pelayanan terbaiknya dapat memberikan rasa aman dan nyaman ketika berada di kantor Dispenda Kota Bandung.

Berdasarkan penjelasan di atas bahwa pengembangan kelembagaan organisasi pemerintah di Dispenda Kota Bandung dengan prosedur pelayanan Dispenda Kota Bandung dalam melayani masyarakat berdasarkan perwal 330 tentang tata cara pemungutan pajak. waktu pelayanan di Dispenda Kota Bandung sudah cukup cepat karena sudah adanya sistem komputerisasi dalam mengefisienkan waktu. Biaya yang di tetapkan Dispenda Kota Bandung dalam pelayanan pajak sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku. Persyaratan pelayanan pajak di Dispenda Kota Bandung sudah cukup mudah. Sikap aparatur Dispenda Kota Bandung dalam melayani masyarakat yang melakukan pembayarn pajak cukup baik.

4.1.2 Perubahan sikap dan Karakter Dinas Pendapatan Kota Bandung Dalam Meningkatkan Pajak Daerah Melalui Sistem Informasi pajak.

Perubahan sikap dan karakter aparatur birokrasi pemerintah merupakan melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat tanpa adanya pembedaan, tidak adil, dan keterbukaan dan kemampuan dari aparatur. Perubahan tingkah laku

birokrasi secara menyeluruh mulai dari yang tertinggi hingga yang paling rendah dalam struktur birokrasi menuju birokrasi pemerintah yang di harapkan. kualitas pelayanan para aparatur Dispenda Kota Bandung dengan merubah sikap dan karakter yang siap melayanai masyarakat.

Perubahan sikap dan karakter birokrasi yaitu melaksanakan pelayanan sesuai prosedur yang berlaku dan sesuai dengan Motto Dispenda Kota Bandung "*Kuingin Kau Tersenyum Puas*" itu mempunyai arti bahwa aparatur Dispenda Kota Bandung senantiasa memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Aparatur dalam melayani masyarakat tidak membeda-bedakan tingkatan atau golongan yang ada di kalangan masyarakat senantiasa aparatur melayani sesuai dengan kebutuhan yang di inginkan. Karakter aparatur Dispenda Kota Bandung selalu menjungjung tinggi nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku. Karakter aparatur Dispenda Kota Bandung selalu siap melayani masyarakat terutama dalam hal pelayanan pajak. . Karakter aparatur Dispenda Kota Bandung dalam bekerja penuh semangat dan sudah menganggap aparatur yang lain sebagai partner kerja yang baik dan saling mempercayai satu dengan yang lainnya. Upaya menciptakan perubahan sikap dan karakter Dispenda Kota Bandung dalam meningkatkan perolehan pajak daerah melalui sistem informasi pajak di pengaruhi beberapa indikator yaitu: *Equality* (tanpa adanya pembedaan).

Equiality (tanpa adanya pembedaan) merupakan pelayanan yang di berikan tidak membeda-bedakan golongan dan tingkatan yang ada di masyarakat. *Equiality* seharusnya mencakup golongan masyarakat yang menerima pelayanan, hendaknya meliputi klas sosial yang merata. kualitas pelayanan para aparatur

Dispenda Kota Bandung sebaiknya dalam melayanai *equality* (tidak adanya pembedaan). Pelayanan yang di berikan tidaklah di beda-bedakan baik dalam segi biaya, urutan tindakan pelayanan, dan kecepatan kelancaran waktu pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan yang di berikan aparatur sesuai dengan prosedur yang berlaku. Aparatur dalam melayani masyarakat sudah sesuai dengan SOP. Aparatur Dispenda Kota Bandung tidak akan berani melakukan hal-hal yang tidak di inginkan karena bertentangan dengan peraturan yang berlaku. Aparatur Dispenda Kota Bandung melayani dengan baik tidak ada pembedaan dalam hal pelayanan. Aparatur Dispenda Kota Bandung melayani sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dapat terlihat dari bentuk transaksi bahwa semua bentuk pelayanan pajak di Dispenda Kota Bandung terlihat dilayani dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan dan keperluan masyarakat.

Berdasarkan dari keterangan tersebut bahwa *Equiality* atau tidak adanya pembedaan dalam melayani di Dispenda Kota Bandung cenderung tidak ada yang di beda-bedakan. Aparatur Dispenda Kota Bandung dalam melayanai masyarakat tidak bertentangan dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku. Dilihat dari segi melayani bahwa kecenderungan pembedaan tidak ada dan berjalan sesuai prosedur yang berlaku dan SOP. Selanjutnya perubahan sikap dan karakter Dispenda Kota Bandung dalam melayani masyarakat di lihat dari *Equity* (kedilan).

Equity (kedilan) merupakan pelayanan yang di berikan harus adil terhadap golongan dan tingkatan yang ada di masyarakat. kualitas pelayanan para aparatur Dispenda Kota Bandung memperhatikan segi keadilan dalam melayani masyarakat supaya tidak terjadi diskriminasi kepada masyarakat tertentu.

Mengenai perlakuan yang di lakukan aparatur Dispenda Kota Bandung dalam melayani pembayaran pajak cukup adil dan merata. Perlakuan adil aparatur Dispenda Kota Bandung dalam melayani pembayaran pajak trerlihat dari kesamaan waktu pembayaran pajak. perlakuan adil yang tunjukan aparatur Dispenda Kota Bandung dalam melayani masyarakat terlihat dari tidak membedakan suku, ras, agama, dan golongan tertentu. Dispenda Kota Bandung dalam memperlakukan masyarakat yang akan membayar pajak mempunyai kesamaan hak. Aparatur Dispenda Kota Bandung bertugas melayani masyarakat wajib pajak sudah berlaku adil dan tidak membeda-bedakan wajib pajak yang datang ke kantor Dispenda Kota Bandung. Peran Dispenda Kota Bandung yang telah dilakukan adalah perlakuan yang sama dan sesuai dengan mekanisme yang sudah ditetapkan yaitu sesuai dengan SOP. Hal tersebut dilakukan agar citra Instansi Dispenda Kota Bandung akan menjadi baik di mata masyarakat. keadilan mencakup atau menjangkau pelayanan harus seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan di berlakukannya ke seluruh lapisan masyarakat. Peran aparatur harus memperhatikan hak dan kewajiban masyarakat. Setiap pengguna layanan pasti menginginkan perlakuan yang adil dalam artian tidak diskriminasi pada saat proses pelayanan, karena setiap pengguna layanan mempunyai hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan yang prima.

Aparatur Dispenda Kota Bandung dalam melayani masyarakat yang sedang membayar pajak cenderung berlaku adil, tidak membeda-bedakan latar belakang masyarakat yang sedang melaksanakan membayar pajak. Masyarakat menyatakan bahwa mereka dilayani dan disambut dengan baik dan tidak merasa

diacuhkan. Keadilan terlihat dari sudah tertibnya sistem antrian pembayaran yang di terapkan Dispenda Kota Bandung dalam membayar pajak di loket. Tertibnya di dalam sistem antrian yang di terapkan dalam pembayaran pajak merupakan sebuah bukti bahwa aparatur Dispenda Kota Bandung adil dan terurut dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan keterangan di atas bahwa para aparatur Dispenda Kota Bandung telah berperan dalam memberikan pelayanan pajak dengan bersikap adil dan tidak membeda-bedakan status masyarakat yang sangat beragam. Hal tersebut semua masyarakat yang melakukan pembayaran pajak mempunyai hak yang sama dalam memperoleh pelayanan yang prima yang diberikan oleh aparatur Dispenda Kota Bandung, yang berdampak mendapat kepercayaan dari masyarakat. Selanjutnya perubahan sikap dan karakter Dispenda Kota Bandung dalam melayani masyarakat di lihat dari *Fairness* (keterbukaan)

Fairness (keterbukaan) atau transparansi merupakan suatu ukuran tentang tata cara penyelenggaraan pelayanan dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan. kualitas pelayanan para aparatur Dispenda Kota Bandung dengan asas keeterbukaan baik dalam segi biaya, persyaratan dan lain-lain. Keterbukaan mekanisme pembayaran pajak, waktu penyelesaian, syarat-syarat yang harus dipenuhi, hingga biaya yang harus dikeluarkan telah diinformasikan kepada masyarakat melalui papan pengumuman, di bagian loket pembayaran mengenai pembayaran pajak.

Penginformasian di laksanakan secara terbuka dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan agar mudah diketahui, dipahami dan dimengerti

oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta. Hal tersebut berarti kepuasan pengguna jasa dipengaruhi oleh keterbukaan dalam pelayanan. Keterbukaan dalam semua mekanisme yang dilalui, biaya pelayanan, keterbukaan aparatur dalam memberikan pelayanan. Mengenai sistem pembayaran pajak, maka Dispenda Kota Bandung telah berperan menciptakan transparansi dengan memperlihatkan rincian biaya pembayaran pajak kepada masyarakat, yaitu untuk menghindari agar masyarakat dalam membayar pajak tidak melalui pihak ketiga atau calo. Transparansi yang di lakukan merupakan upaya untuk menghindari adanya pungutan liar yang diluar ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Apabila proses pengurusan pembayaran atau perijinan pajak telah selesai maka masyarakat akan dihubungi oleh aparatur Dispenda Kota Bandung

Mekanisme pengurusan perjinan atau pembayaran pajak dari awal permohonan sampai penerbitan sudah cukup transparan sehingga diketahui oleh masyarakat pengguna jasa. Segala hal mengenai kekurangan persyaratan, hingga kesulitan dan ketidak pahaman masyarakat hendak mengurus perjinan atau pembayaran pajak terhadap mekanisme perjinan atau pembayaran pajak dapat langsung ditanyakan kepada petugas yang melayani. Informasi mengenai pelayanan perjinan atau pembayaran pajak ini merupakan bagian dari keterbukaan yang di berikan aparatur Dispenda Kota Bandung kepada masyarakat. Aparatur yang bertugas melayani masyarakat selalu siap sedia di tempat untuk melayani masyarakat yang hendak mengurus perjinan atau pembayaran pajak, atau yang hanya sekedar bertanya saja.

Hasil dari keterangan di atas bahwa Dispenda Kota Bandung dalam melayanai masyarakat sudah cukup terbuka dan transparansi. Tujuan dari keterbukaan dalam memberitahukan bahwa palayanan yang ada di Dispenda Kota Bandung dari mulai persyaratan, biaya, dan lain-lain itu di beritahukan secara seksama kepada masyarakat. Selanjutnya perubahan sikap dan karakter Dispenda Kota Bandung dalam melayani masyarakat di lihat dari kompetensi atau kemampuan.

Kompetensi atau kemampuan merupakan tingkat keahlian dan keterampilan yang di miliki peetugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan para aparatur Dispenda Kota Bandung pastinya mempunyai kompetensi atau kemampuan dalam melayanai masyarakat. Selama ini masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang di berikan aparatur pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang dan tidak berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pengaduan kepada oknum aparatur pemerintah yang memberikan layanan kepada masyarakat.

Salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan aparatur pemerintah adalah selain alasan dari pelaynan berbelit-belit. Akibat birokrasi yang kaku juga prilaku oknum aparatur yang kadang kala kurang bersahabat. Realita demikian ini memerlukan kepedulian dari kalangan aparatur agar masyarakat mendapatkan layanan prima. Keprimaan dalam pemberian layanan pada gilirannya akan mendapatkan pengakuan atas kualitas pelayanan yang memuaskan terhadap masyarakat.

Para aparatur Dispenda Kota Bandung sudah memiliki kemampuan sesuai dengan bidangnya masing-masing, karena Dispenda Kota Bandung dalam melakukan seleksi untuk pegawai berdasarkan standarisasi penerimaan pegawai sehingga SDM yang terdapat di kantor Dispenda Kota Bandung sudah siap untuk melayani kebutuhan masyarakat. Dispenda Kota Bandung senantiasa melakukan Diklat terhadap para aparatur untuk terus meningkatkan segi pelayanan terhadap masyarakat. aparatur Dispenda Kota Bandung juga hampir 80% sudah bisa mengoperasikan komputer serta kemampuan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan latar belakang pendidikannya, untuk memenuhi kebutuhan SDM. Kompetensi para apartur sudah cukup baik dalam melayanai, memenuhi, keinginan kebutuhan masyarakat, walaupun masih terdapat dalam hal pengetikan yang masih salah.

Pelaksanaan perekrutan pegawai di Dispenda Kota Bandung dalam merekrut pegawai. aparatur yang bertugas di Dispenda Kota Bandung merupakan pegawai yang mempunyai kapasitas yang tinggi dengan kualifikasi rata-rata berpendidikan S1 sesuai dengan keahliannya dan berkompeten dalam bidangnya. Selain itu aparatur Dispenda Kota Bandung dibekali dengan pelatihan untuk meningkatkan kapasitas SDM aparatur Dispenda Kota Bandung melakukan berbagai pelatihan seperti pengembangan kepribadian mengenai cara pemberian pelayanan terhadap masyarakat, perubahan *mindset*, memahami sistem dan prosedur baru dalam melayani masyarakat, keahlian dalam bidang pelayanan, manajemen pelayanan, dan *leadership* serta costumer *excellent* dan juga

melakukan pemagangan atau studi banding ke kantor-kantor Dispenda di kota-kota besar, seperti yang baru telah melaksanakan studi banding ke Kota Surabaya.

Kegiatan studi banding dilakukan untuk memberikan wawasan kepada aparatur Dispenda Kota Bandung yang bertugas di Bidang pajak terkait dengan pelayanan tetapi Dispenda Kota Bandung belum optimal karena masih terdapat keluhan dari masyarakat mengenai kecermatan dan ketelitian dalam hal pemrosesan pelayanan pajak. Aparatur Dispenda Kota Bandung telah memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan dalam membayar pajak. Kemampuan para aparatur dapat terlihat dari cara melayani masyarakat dengan cepat, dan kemampuan para apartur dalam mengoperasikan komputerisasi demi terciptanya pelayanan yang cepat dan sesuai yang di harapkan oleh masyarakat.

Berdasarkan penjelasan di atas bahwa perubahan sikap dan karakter Dispenda Kota Bandung di pengaruhi oleh *equality* (tanpa adanya pembedaan) dari aparatur Dispenda Kota Bandung dalam melayani masyarakat karena melayani sesuai dengan SOP. *Equity* (keadialan) dari aparatur Dispenda Kota Bandung dalam melayani masyarakat sudah berlaku adil dan tidak membeda-bedakan status masyarakat yang sangat beragam. *Fairness* (keterbukaan) dari aparatur Dispenda Kota Bandung dalam melayani masyarakat sudah transparansi yang bertujuan segala prosedur sudah terbuka. Kompetensi atau kemampuan dari aparatur Dispenda Kota Bandung dalam melayani masyarakat sudah cukup baik dan SDM aparatur yang ada sudah cukup mampu dalam melayani masyarakat.

4.1.3 Mendesain Proses atau mekanisme Dinas Pendapatan Kota Bandung Dalam Meningkatkan Pajak Daerah Melalui Sistem Informasi pajak.

Mendesain Proses atau mekanisme merupakan pelaksanaan secara tepat agar dapat di hasilkan kualitas yang memuaskan. Kualitas pelayanan Dispenda Kota Bandung adanya mekanisme yang jelas. Hasil atau pencapaian kualitas pelayanan yang di harapkan sebaiknya ada mekanisme yang mengatur supaya tidak terjadi pelaksanaan pelayanan yang tidak tepat atau tidak mengenai sasaran.

Mekanisme Dispenda Kota Bandung dalam meningkatkan pajak daerah tekait dengan perijinan dan pembayaran pajak yang di lakuakan masyarakat. makanisme pemungutan pajak merupakan keterkaitan untuk meningkatnnya prolehan pajak daerah Kota Bandung. Pemungutan pajak yang di lakukan Dispenda Kota Bandung berdasarkan dengan mekanisme pemungutan pajak daerah Kota Bandung. Masyarakat melakukan perijinan dan pembayaran pajak berawal dari pendaftarandan pendataan ke Dispenda Kota Bandung. Setelah masyarakat mendaftar dan di data oleh petugas di kantor Dispenda Kota Bandung, maka akan menghasilkan wajib pajak baru atau wajib pajak yang sudah memiliki NPWPD.

Pendaftaran dan pendataan wajib pajak baru berasaskan *self assesment* dan *official assessment,* kemudian di terbitkan surat pemberitahuan pajak daerah (STPD). Sama halnya dengan wajib pajak pemilik NPWPD, bahwa pendaftaran dan pendataan nya berasaskan *self assesment* dan *official asseessment,* yang kemudian menrbitkan STPD. Pendaftaran dan pendataan kemudian di tetapkan di bagian penetapan dan kemudian sama di tetapkan berasaskan *self assesment* dan

official assessment, dan penetapan sesuai jabatan. Penetapan kemudian menerbitkan SKPD, SKPDN, SKPDKBT, STPD, dan SKPDLB. Pendaftaran dan pendataan telah di tetapkan kemudian wajib pajak menerima hasil hitungan yang telah disepakati untuk membayar pajak. Kesepakatan yang telah di tetapkan dapat setuju atau tidak setuju oleh wajib pajak.

Wajib pajak merasa keberatan dengan ketetapan yang telah di tetapkan dapat mengajukan banding dan di lakukan penghitungan ulang ketetapan pajak nya. Keberatan wajib pajak dalam ketetapan pajak itu di akibatkan pendapatan dan hasil hitungan merasa tidak seimbang. Keberatan di lakukan oleh wajib pajak di akibatkan masa pajak yang harus di bayar terlalu cepat dan terkesan terburu-buru. Penetapan pajak yang telah di sepakati atau di setujui di akibatkan penghasilan dan hasil hitungan pajak sesuai. Penetapan pajak setelah melakukan pendaftaran dan pendataan.

Wajib pajak menyetujui hasil ketetapan pembayaran pajak yang akan di pungut oleh Dispenda Kota Bandung. Setelah di tetapkan kemudian wajib pajak mendapatkan cetak SKPD untuk di gunakan dalam membayar pajak ke kas yang ada Dispenda Kota Bandung. Cetak SKPD berguna bagi wajib pajak untuk mengetahui seberapa pembayaran pajak yang harus dibayar, dan sebagai tanda bukti telah melakukan pendaftaran dan pendataan di Dispenda Kota Bandung pembayaran yang di lakukan wajib pajak di loket kemudian di periksa. Pemeriksaan pembayaran tersebut di lakukan oleh petugas Dispenda Kota Bandung di bagian loket. Pemeriksaan di lakukan untuk menunjukan bahwa wajib pajak tersebut telah melaksanakan pendaftaran dan pendataan.

Pemabayaran yang dilakukan wajib pajak di Dispenda Kota Bandung hasilnya di bukukan untuk di laporkan. Hasil pembukuan dan kemudian di laporakan di simpan di *data base* yang di simpan di sistem informasi pajak yang ada di Dispenda Kota Bandung. Setelah di bukukan dan di laporakan kemudian di simpan di *data base* yang hasil akhirnya untuk penagihan pada masa pembayaran berikutnya atau adanya kendala tidak di bayar oleh wajib pajak.

Mekanisme secara keseluruhan dalam melayani masyarakat yakni di tuntutnya pelayanan yang memuaskan yang di rasakan masyarakat, atau di sebut dengan pelayanan prima. Maksud dengan pelayanan prima di Dispenda Kota Bandung yaitu pelayanan harus cepat, tepat akurat, dan berkualitas. Melaksanakan pelayanan sebaiknya tidak berbelit-belit, harus memberikan kemudahan terhadap masyarakat yang akan melakukan pembayaran pajak di Dispenda Kota Bandung. Aparatur Dispenda Kota Bandung dalam melayanai masyarakat harus berorentasi pada kepentingan masyarakat.

Pelaksanaan pelayanan pajak di Dispenda Kota Bandung selain berorentasi kepada masyarakat maka haruslah ada timbal balik atau adanya partisipatif dari masyarakat. Para aparatur penyelenggara pelayanan di Dispenda Kota Bandung senantiasa memanfaatkan sumber daya aparatur dan mengoptimalkan nya. Tujuan pengoptimalan itu sendiri di lakukan untuk meningkatkan kompetensi aparatur dan beroreintasi profesionalisme dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya. Secara umum mekanisme pelayanan Dispenda Kota Bandung berdasarkan regulasi dan alur yang ada di Dispenda Kota Bandung. Seperti hal nya masyarakat yang datang ke kantor Dispenda Kota

Bandung langsung di layani dengan cara di tanyakan keperluan datang ke kantor Dispenda Kota Bandung, setelah itu aparatur yang bertugas langsung mengarahkan masyarakat ke ruangan atau ke loket sesuai dengan kebutuhannya masing-masing.

Berdasarkan penjelasan di atas bahwa mendesain proses atau mekanisme Dispenda Kota Bandung yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat tidaklah bisa berjalan sendiri. Mekanisme dalam pembayaran pajak sebaiknya dengan adanya kerjasama antara masyarakat dengan para pelaku pelayanan. Masyarakat sebaiknya ada pro aktiv dengan aparatur Dispenda Kota Bandung sehingga menjadikan meknisme pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat dapat terpenuhi.

Berdasarkan penjelasan di atas bahwa strategi Dispenda Kota Bandung dalam meningkatkan perolehan pajak daerah melalui sistem informasi pajak yaitu sudah tepat. Hal tersebut dapat terlihat dari pengembangan kelembagaan organisasi pemerintah yang sudah berjalan sesuai peraturan yang berlaku. Perubahan sikap dan karakter aparatur Dispenda Kota Bandung sudah bertindak secara adil, terbuka dalam melayanai, dan kemampuan SDM aparatur yang baik dalam melayani. Mekanisme Dispenda Kota Bandung dapat berjalan dengan adanya kerjasama dari masyarakat dan aparatur Dispenda Kota Bandung.

4.2 Sistem Organisasi Dinas Pendapatan Kota Bandung Dalam Meningkatkan Pajak Daerah Melalui Sistem Informasi pajak.

Sistem merupakan suatu susunan atau rakitan komponen atau bagian-bagian yang membentuk satu kesatuan yang utuh dengan sifat-sifat saling tergantung, saling mempengaruhi dan saling berhubungan. Sistem yang telah ada bersamaan dengan terciptanya organisasi harus di pelihara dengan baik sepanjang kehidupan organisasi itu. Sistem organisasi yang ada di kantor Dispenda merupakan sistem pelayanan yang mengacu kepada regulasi dan sesuai SOP. Sistem pelayanan pajak bidang pandaftaran, pelayanan pajak bidang pembayaran, sampai pelayanan pajak bidang penagihan. Sistem pelayanan Dispenda Kota Bandung dalam melayanai masyarakat cukup mudah, Pelayanan yang cukup mudah merupakan wujud dari harapan Dispenda Kota Bandung dalam melayanai masyarakat.

Pelayanan yang ada di Dispenda Kota Bandung cukup tidak berbelit-belit, waktu penyelesaian dalam pengerjaan pelayanan pajak tidak terlalu lama. Pengerjaan yang singkat di dukung dengan perangkat komputerisasi yang ada dan ketersediaan SDM aparatur yang memadai, sehingga Dispenda Kota Bandung berusaha lebih cepat dalam pengerjaan keperluan yang di butuhkan oleh masyarakat. Sistem pelayanan Dispenda Kota Bandung sudah cukup jelas dan terarah. Gambaran secara umum masyarakat yang datang ke kantor dapat melihat langsung loket pembayaran dan adanya pengumuman untuk masyarakat yang mempunyai keperluan lain selain membayar pajak, seperti mengurus perijinan pajak dan lain-lain.

Upaya untuk menciptakan sistem organisasi yang baik dan sesuai dengan harapan aparatur dan masyarakat, maka suatu sistem harus jelas pembagian organisasi yang berarti bahwa setiap satuan organisasi. Sistem organisasi Dispenda Kota Bandung harus terbagi beberapa bidang dan seksi supaya memudahkan dalam hal pelayanan kepada masyarakat. Selanjutnya urutan pekerjaan atau tugas yang berarti bahwa urutan tugas aparatur sesuai bagian atau seksi harus terarah secara jelas, sehingga tidak menyebabkan tumpang tindih dengan tugas aparatur di bidang lain. Oleh sebab itu pembagian organisasi dan uraian pekerjaan atau tugas sebaiknya ada dan di tetapkan di peraturan yang berlaku.

4.2.1 Pembagian Organisasi Dinas Pendapatan Kota Bandung Dalam Meningkatkan Pajak Daerah Melalui Sistem Informasi pajak.

Pembagian organisasi merupakan beberapa bagian atau unit kerja menghasilakan susunan organisasi atau struktur organisasi. Pembagian organisasi di Dispenda Kota Bandung erat keterkaitannya dengan struktur organisasi. Keterkaitan pembagian organisasi dan struktur organisasi merupakan pembagian tugas dan pekerjaan di lihat dari struktur organisasi. Pembagian organisasi yang di maksud yakni pembagian tugas yang berorientasi kepada pelayanan terhadap masyarakat. Pembagian tugas organisasi dalam melayani masyarakat yang di laksanakan di Dispenda Kota Bandung yaitu dalam hal pelayanan pajak. Pelayanan pajak yang di selenggarakan Dispenda Kota Bandung bertujuan untuk

meningkatkan perolehan pajak daerah. Meningkatnya perolehan pajak daerah di sertai dengan pemungutan potensi pajak daerah Kota Bandung.

Struktur organisasi Dispenda Kota Bandung terlihat jelas bahwa pemungutan pajak daerah di lakukan di bidang pajak daerah. Segalah hal yang menyangkut tentang pemungutan pajak daerah di lakukan di bidang pajak daerah. Pemungutan pajak daerah berkaitan langsung dengan wajib pajak atau mayarakat. Susunan organisasi Dispenda Kota Bandung di bidang pajak daerah membawhi tiga seksi, yaitu seksi pelayanan dan pengaduan, seksi penetapan dan pembukuan, dan seksi penagihan. Ke tiga seksi tersebut membantu bidang pajak daerah dalam melayanai masyarakat yang akan membayar pajak ke kantor Dispenda Kota Bandung.

Tugas pokok dan fungsi di bidang pajak daerah dalam melayani masyarakat dalam membayar pajak, yaitu melasksanakan sebagian tugas dinas di bidang pajak daerah. Tugas utama dari bidang pajak daerah yaitu dalam hal pemeungutan pajak daerah Kota Bandung. Potensi pajak daerah Kota Bandung merupakan potensi pajak yang lumayan cukup besar untuk pendapatan Kota Bandung. Pemungutan pajak daerah yang di lakukan Dispenda Kota Bandung tepat nya dalam struktur organisasi di lakukan oleh bagian atau bidang pajak daerah. Tugas pokok bidang pajak daerah selain melayni masyarakat dalam membayar pajak juga mengatur potensi pajak yang ada di Kota Bandung.

Pelaksanaan tugas bidang pajak daerah dilaksanakan berdasarkan fungsi nya, fungsi bidang pajak darah yaitu, sebagai perencanaan dan menyusun program di bidang atau seksi pelayanan dan pengaduan, penetapan, dan penagihan.

Penyusunan program yang laksanakan bidang pajak daereah, merupakan program utama dari bidang pajak daerah. Program yang di rencanakan oleh bidang pajak daereah, yaitu perencanaan program tentang pemungutan pajak daerah Kota Bandung. Perencenaan program tersebut di laksanakan oleh seksi penetapan dan pembukuan, seksi pelayanan dan pengaduan, dan seksi penagihan. Selanjutnya bidang pajak daerah betugas menyusun program pajak daerah Kota Bandung.

Penyusunan program bidang pajak daerah, merupakan penysunan program untuk melayani masyarakat dalam membayar pajak daerah. Susunan program yang telah di susun dalam melayani masyarakat sehingga hasil yang di capai, yaitu pendapatan yang di peroleh Kota Bandung. Susunan program yang terarah di bidang pajak daerah mempunyai target sasaran, yaitu supaya masyarakat dapat membayar pajak pada masa pajak yang telah di tentukan. Masa pajak yang telah di tentukan, merupakan salah satu susunan program bidang pajak daerah yang bekerjasama dengan seksi penagihan.

Bidang pajak daerah dalam melaksanakan dan penyusunan petunjuk teknis dan bahan kebijakan di laksanakan oleh seksi penetapan dan pembukuan, seksi pelayanan dan pengaduan, dan seksi penagihan. Pelaksanaan kebijakan yang dibuat oleh intern bidang pajak daerah merupakan regulasi yang di laksanakan dalam melayani masyarakat. Pelaksanaan program, penyusunan, dan kebijakan bidang pajak daerah dilaksanakan bersama-saman guna menciptakan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Bidang pajak daerah salah satu tugasnya yaitu melaksanakan pelayanan terhadap wajib pajak yang akan membayar pajak. wajib pajak yang akan

membayar pajak daerah dapat melakukan pengaduan ke bidang pajak daerah. Pengaduan di lakukan jika wajib pajak melakukakan banding kepada petugas pelayanan pajak dalam perhitungan pajak, supaya di lakukan penghitungan ulang. Pelaksanaan tugas bidang pajak daerah dalam melayani masyarakat di laksanakannya evaluasi dari akhir tugasnya. Maksud dari melaksanakan evaluasi, merupakan menerima hasil dari seksi penetapan dan pembukuan, seksi pelayanan dan pengaduan, dan seksi penagihan. Pelaksanaan evaluasi juga di lakukan demi menciptakan hasil pelayanan yang baik terhadap masyarakat. Evaluasi dalam melayani masyarakat untuk menciptakan pelayanan lebih baik lagi dari hari ke hari sehingga pendapatan meningkat. Selanjutnya bidang pajak daerah dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya di di bantu oleh seksi penetapan dan pembukuan, seksi pelayanan dan pengaduan, dan seksi penagihan.

Tugas pokok seksi pelayanan dan pengaduan (Yandu), merupakan bagian dari bidang pajak daerah yang bertugas melayani dan menerima pengaduan dari masyarakat. Seksi Yandu merupakan bagian dari pembagian organisasi yang di bagi di bidang pajak. Seksi Yandu dalam melayani masyarakat menerima pengaduan dan keluhan dari wajib pajak yang akan membayar pajak atau akan naik banding dalam penghitungan pajak.

Perencanaan merupakan bagian dari tugas Seksi Yandu untuk melayani masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak. setiap wajib pajak yang datang ke kantor Dispenda Kota Bandung yang akan mengajukan pengaduan di tentang pajak daerah dilayani oleh Seksi Yandu. Pelayanan Seksi Yandu yang meliputi pengaduan, yaitu pendaftaran, pendataan dan informasi data perhitungan pajak

daerah, serta pelayanan pengaduan tentang pembayaran pajak daerah. Pelayanan yang di berikan Seksi Yandu merupakan pelayanan yang berorientasi kepada masyarakat. orientasi kepada masyarakat langsung merupakan wujud dari pelayanan yang di berikan seksi Yandu. Seksi Yandu dalam kegiatan palayanan kepada masyarakat sering melakukan evalusi, untuk terciptanya pelayanan yang lebih baik lagi.

Pelaporan hasil dari pengaduan dan keluhan masyarakat di laporkan ke Seksi Bidang Pajak. laporan tersebut salah satu bagian dari evaluasi, supaya pelayanan pengaduan pajak menjadi lebih baik. Selanjutnya bidang pajak daerah dalam melaksanakan tugasnya di bantu oleh seksi penetapan dan pembukuan (Tapbuk).

Wajib pajak yang datang ke kantor Dispenda Kota Bandung yang akan mendaftar dan membayar pajak daerah terlebih dahulu ke Seksi Tapbuk. Pembayaran pajak daerah terlebih dahulu wajib pajak di data di Seksi Tapbuk. Pendataan di maksudkan untuk keperluan arsip data pajak di Dispenda Kota Bandung. Pendataan kepada wajib pajak yang telah mempunyai NPWPD langsung dapat mengetahui berapa pajak yang harus di bayar. Pandataan wajib pakjak yang belum di data terlebih dahulu melakukan pendaftaran di Seksi Yandu.

Pendaftaran wajib pajak merupakan daftar wajib pajak ke kantor Dispenda Kota Bandung untuk membayar pajak. syarat untuk membayar pajak, yaitu wajib pajak harus mempunyai NPWPD terlebih dahulu. Wajib pajak yang mempunyai NPWPD dapat mengetahui di kas berapa pajak yang harus di bayar. Ketetapan pajak yang harus di bayar oleh wajib pajak di tetapkan di Seksi Tapbuk.

Pengumpulan data wajib pajak yang merupakan tugas dari Seksi tapbuk dan kemudian di analisa. Salah satu fungsi Seksi Tapbuk yaitu menganalisa perhitungan pajak daerah sesuai omzet dari wajib pajak. Penghitungan omzet yang di lakuakan oleh Seksi Tapbuk merupakan fungsi utama dari penyelenggaraan pelayanan pajak daerah di kantor Dispenda Kota Bandung. Omzet yang di hitung oleh oleh Seksi Tapbuk yaitu omzet perusahaan atau wajib pajak yang kena biaya pajak. seksi tapbuk dalam tugas nya merealisasikan laporan pelaksanaan penerimaan dan tunggakan pajak daerah.

Evaluasi pelaporan dan pelaksanaan pelayanan yang di selenggarakan si Seksi Tapbuk. Maksud dari pelaksanaan pelaporan dan evaluasi yang dilaksanakan Seksi Tapbuk untuk menciptakan pelayanan yang di laksanakan aparatur Dispenda Kota Bandung kepada Masyarakat. Pelaporan di maksudkan melaporkan hasil rincian pendataan wajib pajak kepada Bidang Pajak Daerah. Seksi Tapbuk dalam melayani wajib pajak sudah sesuai dengan ketetapan dalam tugas dan fungsinya. penetapan di lakukan berdasarkan hasil pemeriksaan dari keterangan pajak yang terutang. Penetapan pajak yang terutang dalam kurun waktu lima tahun akan di lakukan penagihan. Laporan penagihan tersebut di lihatdari data yang ada di Seksi Tapbuk. Data yang tersimpan di Seksi Tapbuk tersimpan si sistem informasi pajak yang ada di kantor Dispenda Kota Bandung. Penagihan di maksudkan untuk melunasi sisa pembayaran pajak yang telah di tetapkan bersama.

Penagihan kepada wajib pajak di lakuakan karena sudah menunggak pajak yang telah di tetapkan bersama. Penagihan di laksanakan oleh Seksi

penagiahan Bidang Pajak Daerah. Unsur penagihan pertama di layangkan nya STPD kepada wajib pajak oleh kepala Dispenda Kota Bandung. Penerbitan STPD atas dasar wajib pajak tidak membayar pada jatuh tempo yang telah di tetapkan bersama. Wajib pajak yang menunggak pajak di lihat dari sistem informasi pajak. Data wajib pajak yang menunggak pajak dapat di ketahui oleh petugas pengolah sistem informasi pajak, yaitu petugas di Seksi Tapbuk.

Penerbitan STPD di harapkan kepada wajib pajak yang menerimannya segera melunasi dan membayar tunggakan pajak nya. Wajib pajak yang membayar setelah di tebitkannya STPD, maka wajib pajak yang akan membayar pajak kena sanksi admnistrasi atau terkena denda 2% dari pajak yang akan di bayar. Apabila wajib pajak tidak membayar sesuai dengan ketetapan penagihan, maka akan diterbitka surat paksa kepada wajib pajak. Penerbitan surat paksa kepada wajib pajak dua puluh satu hari harus segera membayar pajak nya. Penerbitan surat paksa kepada wajib pajak tidak juga ada tanggapan maka petugas Dispenda Kota Bandung melakukan penyitaan. Benda atau barang yang di sita merupakan barang atau benda yang di daftarakan pajak oleh pemiliknya.

Penagihan yang di lakuakan oleh Seksi Penagihan hasil nya di laporkan kepada Bidang Pajak Daerah. Laporan yang di laporkan meliputi penagihan yang laksanakan oleh Seksi Penagihan. Laporan yang di laporkan Seksi Penagihan di jadikan evaluasi untuk menciptakan pelayanan pajak supaya wajib pajak tidak menunggak dalam membayar pajak.

Berdasarkan keterangan di atas bahwa pembagian organisasi di Dispenda Kota Bandung tidak terlepas dari struktur organisasi. Struktur organisasi Dispenda

Kota bandung yang berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat, yaitu di Bidang Pajak Daerah. Bidang Pajak Daerah dalam menjalankan tugas-tugasnya yang di bantu seksi Yandu, seksi Tapbuk, dan Seksi Penagihan sudah cukup baik. Pembagian oragnisasi dalam Bidang Pajak Daerah sesuai dengan tugas dan fungsi nya.

4.2.2 Uraian Pekerjaan atau Tugas Dinas Pendapatan Kota Bandung Dalam Meningkatkan Pajak Daerah Melalui Sistem Informasi pajak.

Uraian pekerjaan atau tugas merupakan pedoman dan petunjuk bagi semua orang yang terlibat dalam organisasi kerja, baik bagi pimpinan organisasi pada semua tingkat maupun orang per orang sebagai petugas atau pekerja. Pekerjaan atau tugas Dispenda Kota Bandung telah di tetapkan berdasarkan bidang dan sub bidang di Perda No 13 Tahun 2007 tentang Tupoksi Dispenda.

Uraian pekerjaan Kepala Dinas Pendapatan mempunyai tugas pokok memimpin, mengkoordinasikan, melaksanakan kerjasama, memfasilitasi dan mengendalikan pelaksanaan dan pengelolaan pendapatan. Kepala Dinas Pendapatan Kota Bandung mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian urusan pemerintahan di bidang pendapatan daerah berdasarkan asas otonomi dan pembantuan. Dalam melaksanakan tugas pokok Kepala Dinas Pendapatan mempunyai fungsi perumusan kebijakan teknis di bidang perencanaan, pajak daerah, pendapatan bukan pajak daerah dan pengendalian.

Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang perencanaan, pajak daerah, pendapatan bukan pajak daerah dan pengendalian

pembinaan dan pelaksanaan di bidang perencanaan, pajak daerah, pendapatan bukan pajak daerah dan pengendalian pelaksanaan tugas lain yang diberikan Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya dan pembinaan, monitoring, evaluasi dan laporan kegiatan Dinas. Uraian pekerjaan dan tugas kepala Dispenda Kota Bandung sebagai pimimpinan di Dispenda Kota Bandung, tertutama dalam mengelola hasil pendapatan. Kepala Dispenda Kota Bandung berfungsi sebagai perimus kebijaakan teknis bidang perencanaan, pajak daerah dan pelayanan umum. Kepala Dispenda Kota Bandung berfungsi memberikan evaluasi-evaluasi kepada setiap aparatur Dispenda Kota Bandung supaya segi pelayanan dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan standarisasi pelayanan atau SOP. Tugas dan uraian pekerjaan Kepala Dispenda Kota Bandung sudah sesuai dengan tudas poko dan fungsi nya sebagai Kepala Dispenda Kota Bandung. Selanjutnya uraian pekerjaan dan tugas Sekreetariat Dispenda Kota Bandung. Selanjut nya Kepala Dispenda Kota Bandung dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya di bantu oleh secretariat, sesuai dengan pambagian di struktur organisasi.

Uraian pekerjaan dan tugas Sekretariat mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Dinas di bidang pelayanan administrasi umum, kepegawaian, program dan keuangan. Untuk melaksanakan tugas pokok Sekretariat mempunyai fungsi Pelaksanaan penyusunan rencana kegiatan kesekretariatan Pelaksanaan kesekretariatan Dinas yang meliputi administrasi umum dan kepegawaian, program dan keuangan Pelaksanaan pengkoordinasian penyusunan perencanaan, evaluasi dan pelaporan serta kegiatan Dinas Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan laporan kegiatan sekretariat.

Uraian pekerjaan dan tugas Sekretariat yaitu bertugas di bidang pelayanan administrasi secara umum baik dalam administrasi kepegawaian, program dan keuangan di Dispenda Kota Bandung. Kesekretariatan bertugas melaporan hasil evaluasi serta memonitoring laporan kegiatan yang ada di bidang kesekretariatan Dispenda Kota Bandung. Tugas dan uraian pekerjaan Sekertariat Dispenda Kota Bandung sudah sesuai dengan tugas pokok dan fungsi nya. Selanjutnya uraian pekerjaan dan tugas Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dispenda Kota Bandung.

Uraian pekerjaan dan tugas Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Sekretariat di bidang umum dan kepegawaian. Untuk melaksanakan tugas pokok Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai fungsi penyusunan bahan rencana dan program pengelolaan lingkup administrasi umum dan kepegawian Pengelolaan administrasi umum yang meliputi pengelolaan naskah dinas, penataan kearsipan Dinas, penyelenggaraan kerumahtanggaan Dinas, pengelolaan perlengkapan dan administrasi perjalanan dinas. Pelaksanaan administrasi kepegawaian yang meliputi kegiatan penyiapan bahan penyusunan rencana mutasi, disiplin, pengembangan pegawai dan kesejahteraan pegawai;Pelaporan kegiatan lingkup administrasi umum dan kepegawaian.

Uraian pekerjaan dan tugas Sub Bagian Umum dan Kepegawaian melaksanakan sebagian tugas Sekretariat yaitu melayani bidang administrasi. Uraian pekerjaan dan tugas Sub Bagian Umum dan Kepegawian sudah sesuai

dengan tugas pokok dan fungsi di Dispenda Kota Bandung. Selanjutnya uraian pekerjaan dan tugas Sub Bagian Keuangan dan Program Dispenda Kota Bandung.

Uraian pekerjaan dan tugas Sub Bagian Keuangan dan Program mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Sekretariat di bidang keuangan dan program. Untuk melaksanakan tugas pokok Sub Bagian Keuangan dan Program mempunyai fungsi Penyusunan rencana dan program pengelolaan administrasi keuangan dan program kerja Dinas. Pelaksanaan pengelolaan administrasi keuangan meliputi kegiatan penyiapan bahan penyusunan rencana anggaran, koordinasi penyusunan anggaran, koordinasi pengelola dan pengendalian keuangan dan menyusun laporan keuangan Dinas. Pelaksanaan pengendalian program meliputi kegiatan penyiapan bahan dan koordinasi penyusunan rencana, program dan kegiatan dinas, koordinasi penyusunan rencana dan program dinas serta koordinasi pengendalian program**.** Pelaksanaan pelaporan lingkup kegiatan pengelolaan administrasi keuangan danprogram kerja Dinas.

Uraian pekerjaan dan tugas Sub Bagian Keuangan dan Program yaitu melaksanakan tugas Sekretariat yaitu dalam administrasi keuangan dan pembuatan program-program yang di rancang bersama-sama aparatur di Dispenda Kota Bandung. Uraian pekerjaan dan tugas Sub Bagian Keuangan dan Program sudah sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya yaitu pengelolaan administrasi keuangan di Dispenda Kota Bandung. Selanjutnya uraian pekerjaan dan tugas Bidang Perencanaan Dispenda Kota Bandung.

Uraian pekerjaan Bidang Perencanaan mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas dinas di bidang perencanaan.Untuk melaksanakan

tugas pokok Bidang Perencanaan mempunyai fungsi Perencanaan dan penyusunan program di bidang data dan potensi pajak, program serta analisa dan pelaporan. Pelaksanaan dan penyusunan petunjuk teknis dan bahan kebijakan data dan potensi pajak, program serta analisa dan pelaporan. Pelaksanaan di bidang data dan potensi pajak, program serta analisa dan pelaporan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan di bidang data dan potensi pajak, program serta analisa dan pelaporan.

Uraian pekerjaan dan tugas bidang perencanaan yaitu merencanakan segala sesuatu hal program yang akan di laksanakan oleh Diepnda Kota Bandung. Perencanaan nya yaitu penyusunan program tentang petunjuk potensi pajak, serta menganalisa hasil dan evaluasi serta membuat laporan tentang hasil pajak. Uraian pekerjaan Bidang Perencanaan sudah sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya dan sudah melaksanakan tugas pokok nya di bidang perencanaan. Selanjutnya uraian pekerjaan dan tugas Seksi Data dan Potensi Pajak Dispenda Kota Bandung.

Uraian pekerjaan Seksi Data dan Potensi Pajak mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Bidang Perencanaan di bidang data dan potensi pajak. Untuk melaksanakan tugas pokok Seksi Data dan Potensi Pajak mempunyai fungsi Pengumpulan dan penganalisaan data lingkup data dan potensi pajak. Penyiapan bahan perencanaan dan petunjuk teknis lingkup data dan potensi pajak. Pelaksanaan lingkup data dan potensi pajak yang meliputi inventasrisasi data dan potensi pajak, pengelolaan data potensi pajak dan retribusi, penyediaan informasi data pajak, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan lingkup data dan potensi pajak.

Uraian pekerjaan dan tugas Seksi Data dan Potensi Pajak yaitu melaksanakan sebagian tugas Bidang Perencanaan, uraian pekerjaan dan tugas Bidang Perencanaan yaitu membuat program Dispenda Kota Bandung. Uraian pekerjaan dan tugas Seksi Data dan Potensi Pajak sudah sesuai dengan tugas pokok dan fungsiny yaitu melaksanakan tugas Bidang Perencanaan. Selanjutnya uraian pekerjaan dan tugas Seksi Program Dispenda Kota Bandung.

Seksi Program mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Bidang Perencanaan di bidang program.Untuk melaksanakan tugas pokok Seksi Program mempunyai fungsi Pengumpulan dan penganalisaan data lingkup program Penyiapan bahan perencanaan dan petunjuk teknis lingkup program Pelaksanaan lingkup program yang meliputi penyumpulan dan penyusunan konsep perencanaan dan program dinas; perencanaan sumber pendapatan daerah, serta penyusunan anggaran dan kebutuhan operasional dinas Evaluasi dan pelaporan pelaksanaan lingkup program.

Uraian pekerjaan dan tugas Seksi Program yaitu melaksanakan tugas di bidang perencanaan mengenai program. Uraian pekerjaan dan tugas Seksi Program sudah sesuai dengan tugas pkok dan fungsi nya yaitu membantu Bidang Perencanaan membuat program. Selanjutnya uraian pekerjaan dan tugas Seksi Analisa dan Pelaporan Dispenda Kota Bandung.

Seksi Analisa dan Pelaporan mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Bidang Perencanaan di bidang analisa dan pelaporan. Untuk melaksanakan tugas pokok Seksi Analisa dan Pelaporan mempunyai fungsi pengumpulan dan penganalisaan data lingkup analisa dan pelaporan penyiapan

bahan perencanaan dan petunjuk teknis lingkup analisa dan pelaporan pelaksanaan lingkup analisa dan pelaporan yang meliputi pendataan hasil pajak. Evaluasi dan analisa pencapaian target pendapatan, penyusunan laporan berkala pendapatan dan statistik, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan lingkup analisa dan pelaporan.

Uraian pekerjaan dan tugas Seksi Analisa dan Pelaporan yaitu membantu Bidang Perencanaan dalam menganalisa dan membuat pelaporan di Dispenda Kota Bandung. Uraian pekerjaan dan tugas Seksi Analisa dan Pelaporan sudah sesuai dengan tugas pokok dan fungsi nya yaitu membantu Bidang Perencanaan dalam hal analisa dan membuat laporan. Selanjutnya uraian pekerjaan dan tugas Bidang Pajak Daerah Dispenda Kota Bandung.

Bidang Pajak Daerah mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Dinas di Bidang Pajak Daerah. Untuk melaksanakan tugas pokok Bidang Pajak Daerah mempunyai fungsi perencanaan dan penyusunan program di bidang pelayanan dan pengaduan. Penetapan dan pembukuan serta penagihan pelaksanaan dan penyusunan petunjuk teknis dan bahan kebijakan pelayanan dan pengaduan. Penetapan dan pembukuan serta penagihan, pelaksanaan di bidang pelayanan dan pengaduan, penetapan dan pembukuan serta penagihan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan di bidang pelayanan dan pengaduan, penetapan dan pembukuan serta penagihan.

Uraian pekerjaan dan tugas Bidang Pajak Daerah yaitu melaksanakan tugas dari Bidang Pajak. Dalam melaksanakan uraian pekerjaan dan tugas nya Bidang Pajak Daerah sudah sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya yaitu

melaksanakan tugas Dinas dari Bidang Pajak. Selanjutnya uraian pekerjaan dan tugas Seksi Pelayanan dan Pengaduan Dispenda Kota Bandung.

Seksi Pelayanan dan Pengaduan mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Bidang Pajak Daerah di bidang pelayanan dan pengaduan. Untuk melaksanakan tugas pokok Seksi Pelayanan dan Pengaduan mempunyai fungsi pengumpulan dan penganalisaan data lingkup pelayanan dan pengaduan. Penyiapan bahan perencanaan dan petunjuk teknis lingkup pelayanan dan pengaduan. Pelaksanaan lingkup pelayanan dan pengaduan yang meliputi pendaftaran dan pendataan. Penyediaan informasi data perhitungan pajak, pelayanan pembayaran pajak dan pendapatan retribusi serta serta penerimaan pengaduan dan penyampaian pengaduan pajak, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan lingkup pelayanan dan pengaduan.

Uraian pekerjaan dan tugas Seksi Pelayanan dan Pengaduan yaitu melaksanakan sebagian tugas Bidang Pajak, Seksi Pelayanan dan Pengaduan tugas nya melayani segala pengaduan yangada dari amsyarakat terhadap aparatur Dispenda Kota Bandung. Uraian pekerjaan dan tugas Seksi Pelayanan dan Pengaduan sudah sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya yaitu menerima laporan pengaduan dari masyarakat. Selanjutnya uraian pekerjaan dan tugas Seksi Penetapan dan Pembukuan Dispenda Kota Bandung.

Seksi Penetapan dan Pembukuan mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Bidang Pajak Daerah di bidang penetapan dan pembukuan. Untuk melaksanakan tugas pokok, Seksi Penetapan dan Pembukuan mempunyai fungsi pengumpulan dan penganalisaan data lingkup penetapan dan pembukuan.

Penyiapan bahan perencanaan dan petunjuk teknis lingkup penetapan dan pembukuan, pelaksanaan lingkup penetapan dan pembukuan yang meliputi pelaksanaan analisa dasar perhitungan penetapan pajak terutang. Pencatatan daftar penetapan realisasi pelaporan pelaksanaan penerimaan dan tunggakan pajak daerah, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan lingkup penetapan dan pembukuan.

Uraian pekerjaan dan tugas Seksi Penetapan dan Pembukuan yaitu menetapkan wajib pajak dan membukukan atau mengarsipkan data pajak dari manual di simpan di koputerisasi ataudi sistem informasi pajak, uraian pekerjaan dan tugas Seksi Penetapan dan Pembukuan sudah sesuai dengan tugas pokok dan fungsi nya. Selanjutnya uraian pekerjaan dan tugas Seksi Penagihan Dispenda Kota Bandung.

Seksi Penagihan mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Bidang Pajak Daerah di bidang penagihan. Untuk melaksanakan tugas Seksi Penagihan mempunyai fungsi pengumpulan dan penganalisaan data lingkup penagihan, penyiapan bahan perencanaan dan petunjuk teknis lingkup penagihan, pelaksanaan lingkup penagihan yang meliputi inventarisasi pajak terutang, penyampaian dan pendistribusian Surat Tagihan pajak, dan pelaksanaan penagihan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan lingkup penagihan.

Uraian pekerjaan dan tugas Seksi Penagihan yaitu melaksanakan sebagian tugas Bidang Pajak yaitu dalam penagihan kepada wajib pajak yang menunggak, Seksi Penagihan dapat melayangkan surat tagihan kepada wajip pajak. uraian pekerjaan dan tugas Seksi Penagihan sudah sesuai dengan tugas pokok dan

fungsinya. Selanjutnya uraian pekerjaan dan tugas Bidang Pendapatan Bukan Pajak Daerah Dispenda Kota Bandung.

Bidang Pendapatan Bukan Pajak Daerah mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Dinas di bidang pendapatan bukan pajak daerah. Untuk melaksanakan tugas pokok Bidang Pendapatan Bukan Pajak Daerah mempunyai fungsi perencanaan dan penyusunan program di bidang adminisrasi bagi hasil pajak pusat, adminisrasi bagi hasil pajak provinsi dan adminisrasi pelaporan pendapatan bukan pajak daerah, pelaksanaan dan penyusunan petunjuk teknis dan bahan kebijakan adminisrasi bagi hasil pajak pusat, adminisrasi bagi hasil pajak provinsi dan adminisrasi pelaporan pendapatan bukan pajak daerah, pelaksanaan di bidang adminisrasi bagi hasil pajak pusat, adminisrasi bagi hasil pajak provinsi dan adminisrasi pelaporan pendapatan bukan pajak daerah, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan di bidang adminisrasi bagi hasil pajak pusat, adminisrasi bagi hasil pajak provinsi dan adminisrasi pelaporan pendapatan bukan pajak daerah.

Uraian pekerjaan dan tugas Bidang Pendapatan Bukan Pajak melaksanakan tugas Dinas Bidang Pendapatan Bukan Pajak Daerah, uraian pekerjaan dan tugas Bidang Pendapatan Bukan Pajak yaitu memungut pajak tapi bukan pajak daerah Kota Bandung. Uraian pekerjaan dan tugas Bidang Pendapatan Bukan Pajak sudah sesuai dengan tugas pokok dan fungsi nya. Selanjutnya uraian pekerjaan dan tugas Seksi Adminisrasi Bagi Hasil Pajak Pusat Dispenda Kota Bandung.

Seksi Adminisrasi Bagi Hasil Pajak Pusat mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Bidang Pendapatan Bukan Pajak Daerah di bidang administrasi bagi hasill pajak pusat. Untuk melaksanakan tugas pokok Seksi Adminisrasi Bagi Hasil Pajak Pusat mempunyai fungsi pengumpulan dan penganalisaan data lingkup adminisrasi bagi hasil pajak pusat, penyiapan bahan perencanaan dan petunjuk teknis lingkup adminisrasi bagi hasil pajak pusat, pelaksanaan lingkup adminisrasi bagi hasil pajak pusat yang meliputi inventarisasi potensi dan pendapatan pajak pusat, pencatatan hasil pajak pusat, pengadministrasian pajak pusat dan penyetoran hasil pajak pusat, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan lingkup adminisrasi bagi hasil pajak pusat.

Uraian pekerjaan dan tugas Seksi Adminisrasi Bagi Hasil Pajak Pusat yaitu melaksanakan tugas Dinas Bidang Pendapatan Bukan Pajak Daerah yaitu tidak memungut pajak spotensi pajak Kota bandung. Uraian pekerjaan dan tugas Seksi Adminisrasi Bagi Hasil Pajak Pusat sudah sesuai dengan tugas pokok dan fungsi nya. Selanjutnya uraian pekerjaan dan tugas Seksi Adminisrasi Bagi Hasil Pajak Provinsi Dispenda Kota Bandung.

Seksi Adminisrasi Bagi Hasil Pajak Provinsi mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Bidang Pendapatan Bukan Pajak Daerah di bidang administrasi bagi hasil pajak provinsi. Untuk melaksanakan tugas pokok Seksi Adminisrasi Bagi Hasil Pajak Provinsi mempunyai fungsi pengumpulan dan penganalisaan data lingkup adminisrasi bagi hasil pajak provinsi, penyiapan bahan perencanaan dan petunjuk teknis lingkup adminisrasi bagi hasil pajak provinsi, pelaksanaan lingkup adminisrasi bagi hasil pajak provinsi yang meliputi

inventarisasi potensi dan pendapatan pajak pusat, pencatatan hasil pajak provinsi, pengadministrasian pajak provinsi dan penyetoran hasil pajak provinsi, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan lingkup adminisrasi bagi hasil pajak provinsi.

Uraian pekerjaan dan tugas Seksi Adminisrasi Bagi Hasil Pajak Provinsi yaitu melaksanakan tugas Dinas Bidang Pendapatan Bukan Pajak Daerah yaitu melaksanakan pemungutan pajak provinsi tidak melaksanakan pemungutan pajak Kota Bandung, uraian pekerjaan dan tugas Seksi Adminisrasi Bagi Hasil Pajak Provinsi sudah sesuai dengan tugas Pokok dan fungsinya. Selanjutnya uraian pekerjaan dan tugas Seksi Adminisrasi Pelaporan Pendapatan Bukan Pajak Daerah Dispenda Kota Bandung.

Seksi Adminisrasi Pelaporan Pendapatan Bukan Pajak Daerah mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Bidang Pendapatan Bukan Pajak Daerah di bidang adminisrasi pelaporan pendapatan bukan pajak daerah. Untuk melaksanakan tugas pokok Seksi Adminisrasi Pelaporan Pendapatan Bukan Pajak Daerah mempunyai fungsi pengumpulan dan penganalisaan data lingkup adminisrasi pelaporan pendapatan bukan pajak daerah. Penyiapan bahan perencanaan dan petunjuk teknis lingkup adminisrasi pelaporan pendapatan bukan pajak daerah. Pelaksanaan lingkup adminisrasi pelaporan pendapatan bukan pajak daerah yang meliputi inventarisasi potensi dan pendapatan bukan pajak daerah, pencatatan hasil pajak bukan pajak daerah. Pengadministrasian pajak bukan pajak daerah dan penyetoran hasil pajak bukan pajak daerah, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan lingkup adminisrasi pelaporan pendapatan bukan pajak daerah.

Uraian pekerjaan dan tugas Seksi Adminisrasi Pelaporan Pendapatan Bukan Pajak Daerah yaitu membantu melaksanakan tugas Dinas Bidang Pendapatan Bukan Pajak Daerah. Tugas dari Seksi Adminisrasi Pelaporan Pendapatan Bukan Pajak Daerah melaporkan hasil pajak akan tetapi bukan hasil pajak Kota Bandung. Uraian pekerjaan dan tugas Seksi Adminisrasi Pelaporan Pendapatan Bukan Pajak Daerah sudah sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Selanjutnya uraian pekerjaan dan tugas Bidang Pengendalian Dispenda Kota Bandung.

Bidang Pengendalian mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Dinas di bidang pengendalian. Untuk melaksanakan tugas pokok Bidang Pengendalian mempunyai fungsi perencanaan dan penyusunan program di bidang pembinaan internal. Pengawasan dan pemeriksaan serta penyuluhan, evaluasi dan monitoring, pelaksanaan dan penyusunan petunjuk teknis dan bahan kebijakan pembinaan internal. Pengawasan dan pemeriksaan serta penyuluhan, evaluasi dan monitoring, pelaksanaan di bidang pembinaan internal, pengawasan dan pemeriksaan serta penyuluhan, evaluasi dan monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan di bidang pembinaan internal, pengawasan dan pemeriksaan serta penyuluhan, evaluasi dan monitoring.

Uraian pekerjaan dan tugas Bidang Pengendalian yaitu melaksanakan tugas Dinas Bidang Pengendalian. Tugas bidang pengendalian yaitu melaksanakan pengwasan, pemeriksaan, seerta penyuluhan kepada aparatur di lingkungan internal Dispenda Kota Bandung. Uraian pekerjaan dan tugas Bidang

Pengendalian sudah sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Selanjutnya uraian pekerjaan dan tugas Seksi Pembinaan Internal Dispenda Kota Bandung.

Seksi Pembinaan Internal mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Bidang Pengendalian di bidang pembinanan internal. Untuk melaksanakan tugas pokok Seksi Pembinaan Internal mempunyai fungsi pengumpulan dan penganalisaan data lingkup pembinaan internal, penyiapan bahan perencanaan dan petunjuk teknis lingkup inventarisasi data aparatur, pembinaan dan pemantauan standar operasional prosedur, pelaksanaan lingkup pembinaan internal yang meliputi pembinaan internal, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan lingkup pembinaan internal.

Uraian pekerjaan dan tugas Seksi Pembinaan Internal yaitu melaksanakan tugas Dinas dari Bidang Pengendalian. Tugas Seksi Pembinaan Internal yaitu membina aparatur di lingkungan Dispenda Kota Bandung mulai dari perencanaan samapi ke teknis. Uraian pekerjaan dan tugas Seksi Pembinaan Internal sudah sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Selanjutnya uraian pekerjaan dan tugas Seksi Pengawasan dan Pemeriksaan Dispenda Kota Bandung.

Seksi Pengawasan dan Pemeriksaan mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Bidang Pengendalian di bidang penagwasan dan pemeriksaan. Untuk melaksanakan tugas pokok Seksi Pengawasan dan Pemeriksaan mempunyai fungsi pengumpulan dan penganalisaan data lingkup pengawasan dan pemeriksaan. Penyiapan bahan perencanaan dan petunjuk teknis lingkup pengawasan dan pemeriksaan. Pelaksanaan lingkup pengawasan dan pemeriksaan yang meliputi inventarisasi dan koordinasi penentuan objek dan

subjek pengawasan dan pemeriksaan, pemrosesan pelanggaran ketentuan pajak bekerjasama dengan instansi terkait, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan lingkup pengawasan dan pemeriksaan.

Uraian pekerjaan dan tugas Seksi Pengawasan dan Pemeriksaan yaitu melaksanakan sebagian tugas Dinas Bidang Pengendalian. Tugas Seksi Pengawasan dan Pemeriksaan yaitu melaksanakan pemeriksaan di lingkungan internal Dispenda Kota Bandung an melaksanakan tugas pngawasan di lingkungan internal Dispenda Kota Bandung. Uraian pekerjaan dan tugas Seksi Pengawasan dan Pemeriksaan sudah sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Selanjutnya uraian pekerjaan dan tugas Seksi Penyuluhan, Evaluasi dan Monitoring Dispenda Kota Bandung.

Seksi Penyuluhan, Evaluasi dan Monitoring mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Bidang Pengendalian di bidang penyuluhan, evaluasi dan monitoring. Untuk melaksanakan tugas pokok Seksi Penyuluhan, Evaluasi dan Monitoring mempunyai fungsi pengumpulan dan penganalisaan data lingkup penyuluhan, evaluasi dan monitoring, penyiapan bahan perencanaan dan petunjuk teknis lingkup penyuluhan, evaluasi dan monitoring, pelaksanaan lingkup penyuluhan, evaluasi dan monitoring yang meliputi penyuluhan kepada wajib pajak, monitoring penerimaan dan pelaksanaan pemungutan pendapatan pajak dan bukan pajak daerah.

Uraian pekerjaan dan tugas Seksi Penyuluhan yaitu melaksanakan sebagian tugas Dinas bidang Pengendalian yaitu di Bidang Penyuluhan. Tugas dari Seksi Penyuluhan yaitu memberikan penyuluhan kepada aparatur Dispenda

Kota Bandung untuk menciptaka pelayanan yang berkualitas. Uraian pekerjaan dan tugas dari Seksi Penyuluhan yaitu sudah sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

Berdasarkan penjelasan di atas bahwa sistem organisasi Dispenda Kota Bandung dalam meningkatkan pajak daerah melalui sistem informasi pajak yaitu pembagian organisai nya sudah tepat. Hal ini dapat terlihat dari pembagian organisasi di Dispenda Kota Bandung sesuai dengan struktur organisasi sudah tepat. Uraian pekerjaan dan tugas Dispenda Kota Bandung dalam melayani masyarakat sudah sesuai dengan Perda No 13 Tahun 2007 tentang Tupoksi Dispenda.

4.3 Budaya Organisasi Dinas Pendapatan Kota Bandung Dalam Meningkatkan Pajak Daerah Melalui Sistem Informasi pajak.

Budaya organisasi merupakan ciri yang menunjukan kepribadian suatu organisasi. mematuhi dan berpedoman pada ketentuan yang berlaku dalam suatu organisasi. Budaya organisasi di Dispenda Kota Bandung dalam melayani masyarakat sudah sesuai dengan cara kerja organisasi sesuai dengan prosedur yang telah di tetapkan dan sesuai SOP. Pola pelayanan Dispenda Kota Bandung tidak terlepas dari visi dan misi instasni.

Budaya organisasi yang ada di Dispenda Kota Bandung tradisi yang sukar di ubah. Setiap individu dalam suatu organisasi memiliki ciri dan karakteristik budaya masing-masing, sehingga tidak tertutup kemungkinan ada individu yang tidak menyukai, tetapi ada juga yang menyukainya. Diperlukan penyatuan

persepsi dari seluruh individu dalam organisasi. Suatu organisasi memerlukan satu budaya yang merupakan kumpulan persepsi secara umum dari setiap individu sebagai anggota organisasi. Tujuan penerapan budaya organisasi adalah agar seluruh individu dalam suatu organisasi.

Budaya organisasi yang ada di Dispenda Kota Bandung merupakan sebuah kebiasaan yang sukar untuk di rubah. Untuk merubah budaya yang ada dalam organisasi Dispenda Kota Bandung sebaiknya merubah peraturan yang berlaku saat ini. Budaya organisasi Dispenda Kota Bandung di pengruhi oleh peraturan yang berlaku saat ini.

4.3.1 Integritas Dinas Pendapatan Kota Bandung Dalam Meningkatkan Pajak Daerah Melalui Sistem Informasi pajak.

Integrias merupakan kepribadian yang dilandasi unsur kejujuran, keberanian, menjaga etika, serta menjaga kode etik. integritas dalam suatu organisasi merupakan ukuran bagi seluruh anggota organisasi untuk berperilaku dan bersikap sesuai dengan kaidah-kaidah norma yang diterapkan oleh suatu organisasi, serta etika merupakan yang membungkus tingkah laku anggota organisasi tersebut untuk bertindak sesuai dengan kriteria norma yang berlaku. Norma atau aturan merupakan standar yang diterima oleh anggota organisasi, yang mempunyai karakteristik tertentu atau suatu aturan yang tertulis. Norma hanya dibentuk sehubungan dengan hal-hal yang penting bagi organisasi, jika membantu anggota dalam organisasi untuk menyelesaikan suatu tugas merupakan

hal penting, maka akan berkembanglah suatu norma, dan norma dapat diterima dalam berbagai macam tingkat oleh para anggota organisasi.

Integritas aparatur Dispenda Kota Bandung dalam melayani masyarakat selau menjung-jung norma dalam pelayanan kepada masyarakat. Norma-norma dalam menciptakan budaya organisasi pelayanan pajak melalui sistem informasi pajak yang berlaku di lingkungan Dispenda khususnya di Bidang perpajakan (pajak daerah) mengacu kepada Perwal No 475 Tahun 2008 Tentang Rincian Tupoksi Satuan organisasi Pada Dinas Daerah Kota Bandung. Dalam peraturan tersebut memuat tentang tugas pokok dan fungsi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat, seperti melaksanakan prosedur dan pemungutan pajak sesuai dengan SOP dan mekanisme yang telah ditetapkan. mengkoordinasikan seluruh kegiatan pengelolaan perizinan dan pembayaran dengan unit kerja terkait. melaksanakan evaluasi dan melaporkan kegiatan pelayanan pembayaran dan perijinan. melaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

Integritas yang berlaku dalam menciptakan budaya organisasi pelayanan pajak yang diterapkan oleh Dispenda Kota Bandung berpedoman kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku yaitu Keputusan Walikota tentang Tugas Pokok dan Fungsi Dispenda Kota Bandung. Seluruh aparatur Dispenda Kota Bandung menjadikan peraturan tersebut sebagai landasan dasar dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tolok ukur prestasi yang digunakan untuk menggambarkan besaran sasaran yang hendak dipenuhi dalam pencapaian standar pelayanan tertentu.

Dispenda Kota Bandung dalam melayani masyarakat di landasi kejujuran dalam bekerja. Kejujuran merupakan hal penting dalam penylenggaraan pelayanan. Unsur kejujuran dalam memberikan pelayanan sangatlah penting. Unsur kejujuran merupakan bentik transparansi dari aparatur sebagai pemberi pelayanankepada masyarakat dalam menerima layanan. Hal-hal yang di transparansikan dalam membayar pajak yaitu rincian biaya, bessaran hitungan pajak dan lain-lain.

Kepercayaan dari masyarakat terhadap aparatur Dispenda Kota Bandung dalam melayani masyarakat berawal dari kejujuran aparatur dalam mentransparansikan kebutuhan dan keperluan kepada masyarakat. transparansi dalam pelayanan mnumbuhkan kepercayaan dalam memberikan pelayanan terhadap aparatur kepada masyarakat. hal penting lainnya dalam memberikan pelayanan Dispenda kota Bandung melihat dari unsur keberanian.

Keberanian Dispenda Kota Bandung dalam melayani masyarakat merupakan wujud dari pengamalan peraturan yang berlaku. Setiap aparatur wajib melayani masyarakat yang membutuhlkan pelayanan. Aparatur berani dalam menyelanggarakan pelayanan maupun kendala yang di hadapi, seperti penagihan. Aparatur Dispenda Kota Bandung dalam bertindak berdasarkan ketentuan yang berlaku. Penagihan merupakan bentuk keberanian aparaatur Dispenda Kota Bandung dalam mengatasi masalah-masalah tunggakan pajak. masalah tunggakan pajak di Dispenda Kota Bandung akan menghambat pertumbuhan pembangunan di daerah.

Pemberian pelayanan Dispenda Kota Bandung terhadap masyarakat sesuai dengan kode etik dan menjaga etika. Pelayanan yang di berikan dalam melayani masyarakat berdasarkan kode etik aparatur. Kode etik aparatur dalam memberikan pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku dalam memberikan pelayanan. Kode etik dalam pemberian pelayanan di maksudkan untuk memberikan citra yang baik dari masyarakat terhadap apratur Dispenda Kota Bandung. Citra yang baik akan menumbuhkan kepercayaan masyarakat sebagai pengguna pelayanan yaitu membayar pajak kepada aparatur Dispenda Kota Bandung. Kinerja aparatur yang berdasarkan peraturan dan sesuai kode etik pegawai maka akan mengurangi tingkat penuggakan pajak. Aparatur Dispenda Kota Bandung dalam melayani masyarakat wajib pajak dalam membayar pajak bertindak sesuai kode etik. Melayani masyarakat tidak hanya dengan menjalankan kode etik dalam melayani akan tetapi etika atau sikap harus beik terhadap masyarakat.

Dispenda Kota Bandung dalam melayani masyarakat penuh dengan rasa sopan dan santun. Rasa sopan dan santun merupakan wujud dari motto Dispenda Kota Bandung yang berbunyi "*ku ingin kau tersenyum puas*". Rasa sopan dan santun merupakan wujud keramah-tamahan aparatur dalam melayani masyarakat yang akan membayar pajak. masyarakatyang datang ke kantor Dispenda Kota Bandung langsung di sambut dan di tanyakan keperluan nya. Bentuk keramahan Dispenda Kota Bandung dalam melayani masyarakat selalu mangikuti keperluan dan kebutuhan masyarakat yang di perlukan.

Aparatur Dispenda Kota Bandung dalam etika pelayanan sudah sesuai harapan dan keinginan masyarakat.dispenda Kota Bandung dalam melayani

masyarakat sudah menumbuhkan rasa keramahan terhadap masyarakat. Masyarakat yang datang ke kantor Dispenda Kota Bandung yang akan membayar pajak merasa puas atas apa yang di berikan dalam hal pelayananoleh Dispenda Kota Bandung.

Etika pelayanan merupakan bentuk pelaksanaan pelayanan yang berlandaskan kepada peraturan yang berlaku. Landasan pelayanan yang di selenggarakan Dispenda Kota Bandung mengnut kepada SOP dan regulasi. Aparatur yang menaati regulasi palayanan merupakan aparatur yang beretika. Pelayanan di selenggarakan bukan hanya dalam pemungutan pajak, akan tetapi pelayanan juga bentuk mensosialisasi dan interaksi antara aparatur Dispenda Kota Bandung. Etika pelayanan Dispenda Kota Bandung bagaimana sikap aparatur kepada masyarakat atau sebaliknya. Mensosialisasikan dan interaksi dari aparatur kepada masyarakat dalam hal melayani pembayaran pajak memberikan sikap yang positif terhadap masyarakat.

Berdasarkan keterangan di atas bahwa integritas Dispenda Kota Bandung dalam melayani masyarakat sesuai dengan norma-norma yang berlaku dalam memberikan pelayanan. Kejujuran dalam mentransparansikan biaya pelayanan dan lain-lain. Keberanian dalam mengatasi masalah dan kendala dalam penyelenggaraan pelayanan. Kode etik dan etika aparatur dalam melayani masyarakat.

4.3.2 Profesionalisme Dinas Pendapatan Kota Bandung Dalam Meningkatkan Pajak Daerah Melalui Sistem Informasi pajak.

Profesionalisme merupakan bertanggung jawab, efektif, efisien, dan disiplin yang berorientasi ke masa depan dalam mengantisipasi perkembangan tantangan kesempatan. Dispenda Kota Bandung dalam memberikan pelayanan selalu bekerja dengan standarisasi pelayanan atau sesuai SOP. Memberikan pelayanan tidak membeda-bedakan masyarakat dalam memberikan pelayanan. Keramahan dan kesopanan sangat di jungjung tinggi oleh setiap aparatur Dispenda Kota Bandung. Dengan menjungjung tinggi sikap yang ramah, sopan santun kepada masyarakat maka akan memberikan pencitraan terhadap aparatur Dispenda Kota Bandung yang baik. Serta dengan menjungjung tinggi kesopanan dan keramahan dalam pelayanan kepada masyarakat peroses pelayanan dapat berjalan dengan lancar, karena adanya komunikasi yang baik dengan masyarakat.

Tanggung jawab aparatur merupakan bentuk rasa kedisiplinan yang perlu ditegakan oleh setiap aparatur meliputi disiplin waktu dan disiplin perbuatan agar tunduk dan taat pada aturan yang berlaku. Disiplin merupakan suatu bentuk ketaatan dan pengendalian diri, erat hubungannya dengan upaya pencapaian tujuan, oleh karena itu merupakan suatu ketaatan atau pengendalian diri yang rasional. Jika disiplin itu dapat dikembangkan secara meluas, maka akan tercapai suatu tingkat kestabilan dan kelancaran organisasi.

Disiplin merupakan sikap patuh dan taat terhadap norma dan aturan yang baik berlaku baik yang tertulis mapun yang tidak tertulis, yang berhubungan dengan pekerjaan yang dilaksanakan untuk mencapai hasil kerja yang sesuai

dengan rencana yang telah ditetapkan. Oleh karena itu disiplin kerja aparatur sangat mempengaruhi terhadap kinerja dalam suatu lembaga atau organisasi secara keseluruhan, apabila aparatur dalam organisasi tersebut memiliki tingkat kedisiplinan yang baik dalam melaksanakan tugas-tugasnya maka hasilnya akan baik dan bisa dikatakan cukup memuaskan dan secara tidak langsung akan membawa pengaruh yang positif bagi organisasi tersebut.

Kedisiplinan kerja aparatur Dispenda Kota Bandung telah melaksanakan tanggung jawab dan kedisiplinan kerja sesuai dengan aturan yang berlaku. Kedisiplinan tersebut dilaksanakan sebagai komitmen dan konsisten terhadap SOP yang telah dibentuk mengenai pemberian pelayanan kepada masyarakat. Rasa tanggung jawab aparatur Dispenda Kota Bandung yaitu dengan memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat. Dengan memberikan tanggung jawab terhadap kinerja aparatur kepada masyarakat menciptakan pencitraan aparatur di mata masyarakat menjadi lebih baik.

Penyelenggaraan pelayanan Dispenda Kota Bandung dalam meningkatkan kualitas SDM untuk menyelenggarakan pelayanan pajak telah berperan cukup baik, apabila dilihat dari faktor kedisiplinan. Aparatur Dispenda Kota Bandung telah mentaati peraturan yang telah dibentuk mengenai kedisiplinan yang harus diterapkan yaitu SOP dalam menyelenggarakan pelayanan pajak, selain itu apabila dilihat mengenai kesamaan hak, aparatur Dispenda Kota Bandung telah berperan cukup baik karena tidak membeda-bedakan masyarakat dalam memohon pengurusan pelayanan pajak. Hal tersebut semua masyarakat yang mangajukan pelayanan mempunyai hak yang sama dalam memperoleh pelayanan yang prima,

namun peranan Dispenda Kota Bandung belum berperan secara optimal, berdasarkan faktor kejelasan dan kemampuan, diharapkan seluruh aparatur Dispenda Kota Bandung lebih meningkatkan kinerja dalam hal mengantisipasi aparatur yang berhalangan hadir serta mengenai ketelitian dan kecermatan dalam pemrosesan pelayanan pajak, karena hal tersebut akan berdampak terhadap kelambanan proses pelayanan pajak.

Mengenai pertanggungjawaban dalam melaksanakan tugas memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu pertanggungjawaban antara pimpinan dan bawahan dengan pola *'bottom up'* yaitu bawahan dapat mengemukakan gagasannya dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Bawahan bertanggungjawab atas tugas yang dilaksanakan terhadap pimpinan tetapi sebagai mitra kerja dan wajib memberikan laporan setiap sepekan.Pertanggungjawaban diberikan dalam forum rapat mingguan yaitu dengan melaporkan aplikasi uraian tugas, transaksi pelayanan pajak yang telah dilaksanakan, apabila terdapat keluhan dari masyarakat maka akan dibahas dalam forum rapat mingguan tersebut agar mendapatkan solusi untuk mengatasi permasalahan tersebut. Selain itu aparatur sebagai pelayan atau abdi negara maka aparatur bertanggungjawab atas tugasnya yaitu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka bertanggungjawab pula kepada masyarakat yang dilayani.

Tanggung jawab dan kedisiplinan aparatur Dispenda Kota Bandung sudah cukup baik. Rasa tanggung jawab dan kedisiplinan tersebut terlihat bahwa jam 8.00 aparatur telah berada di kantor Dispenda untuk melaksanakan tugas dalam melayani masyarakat begitu pula dengan jam istirahat serta jam pulang kantor

sesuai waktu yang telah ditentukan. Aparatur telah melaksanakannya sesuai SOP yang telah dibentuk sebagai acuan dalam melaksanakan tugasnya. Kinerja aparatur Dispenda Kota Bandung dalam memberikan pelayanan pajak dapat dipertanggungjawabkan dengan makanisme pelayanan, biaya pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan yang telah ditentukan yaitu mengacu kepada SOP.

Tanggung jawab aparatur Dispenda Kota Bandung dalam melayani masyarakat berpegang teguh terhadap SOP yang telah dibentuk sebagai acuan standar dalam melaksanakan tugas yaitu memberikan pelayanan pajak yang berkualitas secara prima dalam rangka menjaga kepuasan masyarakat. Profesionalisme kinerja aparatur dalam melayani masyarakat tidak hanya di lihat dari tanggung jawab dan rasa disiplin, akan tetapi profesionalisme aparatur dalam bekerja di lihat dari ke efektifan aparatur dalam melayani masyarakat.

Profesionalisme para aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dilihat dari keefektifan dalam memberikan pelayanan. Efektif pelayanan yang di berikan oleh aparatur Dispenda Kota Bandung dalam memberikan pelayanan pembayaran pajak. pelayanan pembayaran pajak dapat di katakana efektif jika dalam penyelenggaraan pelayanan tidak berbelit-belit dan mudah. Penyelenggaraan pelayanan pembayaran pajak daerah Dispenda Kota Bandung berdasarkan prosedur pelayanan yang ada.

Prosedur pelayanan Dispenda Kota Bandung dalam melayani masyarakat yang akan membayar pajak wajib pajak terlebih dahulu mempunyai NPWPD. Sebelum mempunyai NPWD wajib pajak yang kena pajak terlebih dahulu di mendaftar dan di data oleh petugas Dispenda Kota Bandung. Prosedur Dispenda

Kota Bandung dalam melayanai masyarakat sesuai waktu yang telah di sepakati bersama. Ketepatan waktu merupakan bentuk pelayanan yang harus di laksanakan supaya wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang di berikan Dispenda Kota Bandung.

Efektif nya pelayanan di lihat dari kualitas aparatur Diepnda Kota Bandung dalam memberikan pelayanan. Kualitas aparatur dalam memberikan pelayanan sudah memenuhi standarisasi pelayanan. Berarti apartur Dispenda Kota Bandung dalam melayani pembayaran pajak sudah memiliki kompetensi sesuai bidang nya masing-masing. Kompetensi aparatur Dispenda Kota Bandung dalam melayani masyarakat sudah di bekali dengan pendidikan yang baik, dan pelatihanyang di adakan oleh Dispenda Kota Bandung. Pencapaian kinerja aparatur dalam pelaksanaan pelayanan tidak hanya dari kualitas pelayanan, akan tetapi kuantitas pelayanan di perlukan.

Kuantitas pelayanan Dispenda Kota Bandung merupakan sarana dan prasaran yang ada di kantor Dipenda Kota Bandung. Sarana dan prasana dalam melayani masyarakat yakni adanya sistem komputerisasi dalam bekerja. Sistem komuterisasi ini kemudian di gunakan untuk menyimpan data para wajib pajak yang mendaftar di Dispenda Kota Bandung. Sarana dan prasarana yang ada Dispenda Kota Bandung merupakan wujud kuantitas dari sebuah pelayanan yang di selenggarakan. Pelayanan yang di selenggarakan pelayanan yang berorientasi terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Profesionalisme Dipenda Kota bandung dalam melayani masyarakat di lihat dari efisiensi dalam melayani masyarakat.

Pelayanan yang di selenggarakan aparatur Dispenda Kota Bandung beradaptasi langsung dengan masyarakat yang akan melakukan pembayaran pajak. Adaptasi aparatur dalam melayani supaya menciptakan pelayanan yang baik. Pengadaptasian aparatur dengan masyarakat menciptakan suasana dan interaksi antara aparatur Dispenda Kota Bandung dengan masyarakat yang akan membayar pajak. pelayanan yang efisien merupakan pelayananyang memanfaatkan sumberdaya yang ada. Pemanfaatan sumberdaya yang ada yaitu pemberdayaan aparatur yang ada di Dispenda Kota Bandung. Pelayanan yang di selenggarakan Dispenda Kota Bandung di tangani oleh para aparatur Dispenda Kota Bandung. Menagani langssung masyarakat merupakan bentuk pemberdayaan aparatur di tubuh Dispenda Kota Bandung.

Berdasarkan keterangan di atas bahwa profesionalisme Dispenda Kota Bandung dalam melayani masyarakat sudah efektif di lihat dari, pencapaian kinerja, waktu, kualitas, dan kuantitas. Pelayanan Dispenda Kota Bandung sudah efisien terlihat dari, pemberdayaan aparatur yang ada, dan adaptasi aparatur kepada masyarakat dalam melayani.

4.3.3 Keteladanan Dinas Pendapatan Kota Bandung Dalam Meningkatkan Pajak Daerah Melalui Sistem Informasi pajak.

Keteladanan merupakan panutan yang konsisten, bertindak adil, bersikap tegas. Keteladanan merupakan ciri dari sosok seorang pemimpin. Kepemimpinan dalam suatu organisasi merupakan suatu karakteristik penting, dalam organisasi formal, pemimpin dapat menjalankan kekusaannya secara resmi, dalam organisasi

informal pemimpin dianggap sebagai orang yang berwibawa dan dihormati karena dianggap dapat membantu organisasi untuk mencapai tujuannya. Pemimpin sebagai fasilitator dalam menyelesaikan konflik diantara organisasi dan anggotanya. Pemimpin informal seringkali berganti-ganti karena situasi yang berbeda-beda.

Pengarahan pimpinan dalam suatu organisasi merupakan pemberian pengarahan oleh pimpinan kepada bawahan agar bekerja dengan produktif. Disiplin seorang pemimpin dapat memberikan penyuluhan agar berpartisipasi aktif dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya sehari-hari dan merupakan salah satu wujud pembinaan pimpinan terhadap seluruh pegawainya. Keteladanan aparatur Dispenda Kota Bandung dalam menciptakan budaya organisasi berdasarkan pengarahan pimpinan organisasi yaitu bahwa sikap pengarahan pimpinan terhadap bawahan di tingkat dinas dibahas melalui rapat bulanan bersama Kepala Bidang Perpajakan dan. Akan tetapi dalam hal pelayanan sikap pengarahan dibahas melalui rapat mingguan dalam rangka mengevaluasi permasalahan-permasalahan yang muncul dan mencari solusi dari hasil pekerjaan selama satu minggu, dan merupakan salah satu wujud penyuluhan pembinaan pimpinan terhadap kinerja bawahan.

Hal tersebut merupakan pengarahan pimpinan untuk memotivasi bawahannya agar dalam melaksanakan tugasnya yaitu memberikan pelayanan pajak kepada masyarakat agar tidak ada keluhan yang dirasakan oleh masyarakat. Selain itu pengarahan pimpinan oleh Kepala perpajakan merupakan sikap keteladanan pribadi yang dilaksanakan oleh pimpinan dengan bersikap jujur,

kredibel dan loyal yang tinggi terhadap pelaksanaan tugas dan wewenang dan menjadi panutan terhadap bawahannya. Kepemimpinan yang diterapkan oleh Kepala Bidang Perpajakan dalam memberikan pengarahan kepada bawahannya merupakan tipe kepemimpinan yang demokratik, agar seluruh bawahannya dapat mengemukakan gagasan baru dalam meningkatkan tugas dan fungsi dalam memberikan pelayanan pajak kepada masyarakat.

Pengarahan pimpinan yang dilakukan oleh Kepala Bidang pajak dalam menyelenggarakan pelayanan pajak terbagi ke dalam dua bagian yaitu secara langsung dan tidak langsung. Pengarahan pimpinan secara langsung, yaitu oleh Kepala Bidang Pajak melakukan melalui rapat mingguan untuk mengevaluasi permasalahan-permasalahan yang muncul dan mencari solusi dari kinerja aparatur yang telah melaksanakan tugas dan wewenangnya selama satu minggu. Secara tidak langsung yang melalui sikap keteladanan pribadi yang dilaksanakan oleh pimpinan dengan bersikap jujur, kredibel dan loyal terhadap pelaksanaan tugas dan wewenang dan menjadi panutan terhadap bawahannya dengan melaksanakan kepemimpinan penuh tanggung jawab.

Keteladanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat bukan tercipta dari keteladanan yang di miliki seorang pemimpin. Keteladanan juga dapat tercipta dari aparatur yang lain. Keteladanan dan kedisiplinan aparatur Dispenda Kota Bandung dalam melayani masyarakat terlihat dari ketepatan waktu pelayanan yag di selenggarakan oleh Dispenda Kota Bandung. Ketepatan waktu merupakan bentuk rasa keteladanan dan kedisiplinan dari aparatur Dispenda Kota Bandung dalam melayani masyarakat. Selain dalam melayani masyarakat rasa

keteladanan dan kedisiplinan aparatur Dispenda Kota Bandung terlihat dari keseharian dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya.

Kedilan dari seorang pimpinan merupakan bentuk keteladanan dari seorang pemimpin. Telah di jelaskan bahwa Dispenda Kota Bandung dalam melayani mayarakat selalu bertindak adil tidak membeda-bedakan dalam segi apapun. Bentuk nyata dari pelayanan di Dispenda Kota Bandung dalam melayani masyarakat yaitu dengan cara melayani pembayaran pajak sesuai dengan kebutuhan dan keperluan masyarakat. kebutuhan dan keperluan masyarakat dalam hal pembayarn pajak tidak di beda-bedakan. Sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat bahwa pembayaran pajak sesuai dengan omzet wajib pajak masing-masing. Bentuk keteladanan tidak di lihat dari segi keadilan saja, akan tetapi keteladanan di lihat dari sikap tegas dari aparatur dalam melayani masyarakat.

Sikap tegas aparatur dalam melayani masyarakat merupakan bentuk ketegasan dalam pelayanan pembayaran pajak. ketegasan dalam melayani terlihat dari para aparatur yang melayani dalam perhitungan pajak sesuai dengan peraturan yang berlaku. Ketegasan dari aparatur Dispenda Kota Bandung selalu menjungjung tinggi peraturan yang berlaku dalam melayani masyarakat. Selain ketegasan bentuk keteladanan para aparatur Dispenda Kota Bandung dalam melayani masyarakat yaitu berjiwa besar.

Jiwa yang besar merupakan bentuk kepemimpianan dalam melayani masyarakat. Terujinya suatu jiwa yang besar dalam melayani masyarakat yaitu tidak memilah-milahkan pelayanan. Pekerjaan yang di lakukan oleh aparatur

Dispenda Kota Bandung sesuai dengan kemampuan dan keahlian nya. Melaksanakan tugas dengan baik merupakan bentuk keteladanan dari setiap apratur Dispenda Kota Bandung. Pelaksanaan tugas dengan baik merupakan bentuk contoh keteladanan bagi aparatur yang lain. Dispenda Kota Bandung dalam melayani masyarakat senantiasa memberikan pengarahan pada aparatur untuk bertindak disiplin dalam setiap pekerjaannya.

Berdasarkan penjelasan di atas bahwa keteladanan Dispenda Kota Bandung dalam melayani masyarakat yaitu keteladanan yang di terapkan kepemimpinan di kantor Dispenda Kota Bandung cukup berhasil sebagai pemicu kepada para apratur Dispenda Kota Bandung yang lainnya. keteladanan para aparatur Dispenda Kota Bandung merupakan bentuk disiplin waktu dalam melayani masyarakat yang akan membayar pajak ke kantor Dispenda Kota Bandung. Keteladanan dispenda kota bandung dalam melayani masyarakat sudah cukup adil dan tidak membeda-bedakan suku, ras, agama, serta golongan tertentu.

4.3.4 Penghargaan Terhadap SDM Dinas Pendapatan Kota Bandung Dalam Meningkatkan Pajak Daerah Melalui Sistem Informasi pajak.

Penghargaan terhadap sumber SDM merupakan merekrut mengembangkan SDM yang berkualitas dan memperlakukan personil secara keterbukaan, adil, saling menghargai dan mengembangkan sikap. Penghargaan SDM yang berprestasi sebaiknya di lakukan supaya ada gairah dari SDM untuk bekerja lebih giat dan menjadikan motivasi yang positif bagi SDM yang lainnya.

Perekrutan merupakan bagian dari pengembangan SDM di Dispenda Kota Bandung. Perekrutan pegawai di Dispenda Kota Bandung sesuai dengan Undang-Undang kepegawaian. Perekrutan secara intern dapat terjadi di Dispenda Kota Bandung jika pegawai Dispenda Kota Bandung belum ada yang mampu untuk mengatasi pekerjaan di Dispenda Kota Bandung. Perekerutan yang di laksanakan Dispenda Kota Bandung secara intern saat ini belum ada. Perekrutan pegawai Dispenda Kota Bandung di lakukan secara berkala. Sesuai data dipenda kota bandung bahwa pegawai di Dispenda Kota Bandung masih ada yang tenaga kontrak. Menunjukan bahwa Dispenda Kota bandung telah mempersiapkan tenaga-tenaga ahli untuk menggantikan aparatur yang pensiun. Selanjunya penghargaan kepada SDM di lihat dari mempertahankan SDM yang ada dan berkualitas.

SDM yang berkualitas di Dispenda Kota Bandung rata-rata berkompetensi dalam melayani masyarakat dan melaksanakan pekerjaanya. Para aparatur yang mempunyai kapabilitas oleh Dispenda Kota Bandung di pertahankan guna untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas merupakan pemenuhan keinginan yang di butuhkan dan dapat di rasakan oleh masyarakat. penghargaan dari sikap seorang pemimpin yang paling utama yaitu dapat memperlakukan aparatur berdasarkan kepercayaan.

Kepercayaan yang di berikan oleh Kepala Bidang pajak kepada aparatur Dispenda Kota Bandung meberikan kepercayaan dalam hal melayani masyarakat. Penanganan apartur Dispenda Kota Bandung yang telah dipercayakan oleh kepala Bidang Pajak terikat dengan peraturan yang berlaku. Kepercayaan yang telah di

berikan pimpinan keapda aparatur Dispenda Kota Bandung sejauh ini dapat di jaga dengan baik. Hasil dari kepercayaan yang di berikan oleh pimpinan, yaitu menciptakan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat yang akan membyar pajak.

Kepercayaan dari masyarakat terhadap aparatur Dispenda Kota Bandung merupakan hal yang paling penting dalam penyelenggaraan pelayanan. Perolehan kepercayaan dari masyarakat di peroleh atas dedikasi, kedisiplinan dari aparatur Dispenda Kota Bandung. Bentuk kepercayaan dari masyarakat terhadap aparatur Dispenda kota Bandung adanya rasa aman data-data yang tersimpan dan di rahasiakan. Data yang tersimpan dengan baik merupakan bentuk kepercayaan dari masyarakat. Penyimpanan data yang baik merupakan wujud aparatur dalam memberikan kepercayaan. Penyimpanan data wajib pajak di kantor Dispenda Kota Bandung dengan rahasia berdasarkan peraturan yang berlaku. Penghargaan terhadap SDM dalam menghargai para aparatur yang lain, yaitu dengan sikap keterbukaan.

Sikap keterbukaan dalam melayani masyarakat dari masing-masing aparatur menciptakan transparansi antar aparatur. Menumbuhkan sikap keterbukan menciptakan rasa saling menghargai di dalam aparatur. Rasa saling menghargai antar aparatur menciptakan pelayanan kepada masyarakat dalam membayar pajak ke kantor Dispenda Kota Bandung menumbuhkan tingkat pendapatan. Rasa saling menghargai menumbuhkan tingkat pendapatan dan masyarakat tidak merasa di rugikan dalam membayar pajak. Pemberian pelayanan aparatur Dispenda Kota Bandung kepada masyarakat dalam membayar pajak

adanya sikap saling menghargai antar aparatur. Sikap saling menghargai dari aparatur menciptakan kerjasama anatar aparatur dalam melayani masyarakat yang akan membayar pajak.

Kerjasama dalam meciptakan pelayanan tercipta bukan dari antar aparatur Dispenda Kota Bandung saja, akan tetapi adanya kerjasama dengan masyarakat. Kerjasama dalam menciptakan pelayanan seperti masyarakat penerima pelayanan di layani dengan baik, dengan adanya komunikasi dari aparatur. Cara pengkomunikasian dari aparatur kepada masyarakat dengan memberitahukan ketentuan dan persyaratan kepada masyarakat tentang hal pembayaran pajak.

Upaya penyelenggaraan pelayanan pemungutan pajak yang di lakukan oleh Dispenda Kota Bandung mendapat penghargaan dari masyarakat dengan rasa puas terhadap pelayanan yang telah di berikan. Penghargaan itu terlihat dari patuhnya wajib pajak dalam membayar pajak tepat pada waktunya. Pembayaran pajak tepat pada waktunya merupakan hasil dari pelayanan aparatur Dispenda Kota Bandung terhadap masyarakat. Penghargaan penyelenggaraan yang yang di selenggarakan Dispenda Kota Bandung sebaiknya di dalam intern aparatur Dispenda Kota Bandung.

Penghargaan SDM di kalangan apratur Dispenda Kota Bandung masih belum ada, karena penghargaan di aparatur itu seperti kenaikan pangkat dan golongan sudah di atur oleh Undang-Undang Kepegawaian. Kenaikan atau penghargaan lainnya di lakukan atas dasar kenaikan pangkat secara regular. Kenaikan pangkat pilihan sebagai penghargaan khusus kepada aparatur Dispenda yang berprestasi belum ada. Penghargaan SDM dikalangan aparatur Dispenda

Kota Bandung cenderung tidak ada karena aparatur bekerja sesuai peraturan yang berlaku. Kinerja para aparatur dalam bekerja di Dispenda Kota Bandung sudah sesuai undang-undang kepegawaian. Para aparatur bekerja merupakan dedikasi kepada negara atau kepada daerah nya.

Berdasarkan penjelasan di atas bahwa budaya organisasi Dispenda kota Bandung dalam meningkatkan perolehan pajak daerah melalui sistem informasi pajak yaitu sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat di lihat dari, integritaas aparatur Dispenda Kota Bandung dalam menjungjung tinggi nilai dan norma. Profesionalisme para aparatur Dispenda Kota Bandung dalam memberikan pelayanan selalu menjungjung tinggi keramah-tamahan dan kesopanan berlaku adil dalam setiap melayani masyarakat. Keteladanan para aparatur Dispenda Kota Bandung khusus nya dalam segi keteladanan kepemimpinan yang ada di Dispenda Kota Bandung senantiasa melakukan evalusi untuk menciptakan pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih baik lagi. Penghargaa SDM aparatur Dispenda Kota Bandung berdasarkan kenaikan pangkat sesuai Undang-Undang Kepegawaian yang kenaikannya secara regular.

4.4 Tujuan Keseluruhan Dinas Pendapatan Kota Bandung Dalam Meningkatkan Pajak Daerah Melalui Sistem Informasi pajak.

Tujuan keseluruhan merupakan bentuk dari keseluruhan rangkaian pelayanan yang bertujuan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Tujuan keseluruhan dari pelayanan yang berkualitas merupakan hasil pencapaian dari strategi, sistem, dan budaya organisasi. Pelayanan yang di selenggarakan

Dispenda Kota Bandung, merupakan pelayanan yang berorientasi kepada masyarakat. Tujuan keseluruhan dari pelayanan memberikan rasa puas terhadap pelayanan yang di berikan.

Memberikan rasa percaya dari masyarakat terhadap aparatur Dispenda Kota Bandung, bahwa pelayanan di Dispenda memberikan rasa aman, nyaman, mudah. Pendapat dari masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang di berikan oleh aparatur Dispenda Kota Bandung. Tujuan keseluruhan dari rangkaian pelayanan pajak dari pelayanan perijinan pajak sampai pelayanan pembayaran pajak di Dispenda Kota Bandung yaitu melaksanakan amanat Undang-Undang.

Tujuan utama dari tujuan keseluruhan yaitu membantu pemerintah pusat dalam melaksanakan pembangunan nasional. Pembangunan nasional meliputi pembangunan infrastruktur atau pembangunan potensi yang ada di masyarakat. Pembangunan sebagai tujuan dari rangkaian pelayanan yang di selenggarakan di Dispenda Kota Bandung. Berhasil nya pelayanan tidak terlepas dari peraturan dan Undang-Undang Otonomi Daerah yang senantiasa harus di laksanakan oleh pemerintah daerah terutama oleh Dispenda Kota Bandung.

Dispenda Kota Bandung dalam menyelenggarakan pelayanan hasil dari pelayanan nya terliahat dari kepuasan masyarakat yang merasakan pelayanan. Tanggung jawab aparatur dalam memberikan pelayanan. Perbaikan berkesinambungan yang di orientaskan kepada, sarana dan prsaran pelayanan, perbaikan pembangunan yang sudah ada, dan melaksanakan pembangunan sesuai amanat Undang-Undang Dasar.

4.4.1 Kepuasan Masyarakat Dinas Pendapatan Kota Bandung Dalam Meningkatkan Pajak Daerah Melalui Sistem Informasi pajak.

Kepuasan masyarakat merupakan ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Tingkat kepuasan masyarakat dapat terukur dari hal-hal yang ada dalam sebuah pelayanan yang di selenggarakan oleh aparatur. Ukuran keberhasilan dari pelayanan yang di selenggarakan yaitu rasa puas nya pelaksanaan pelayanan yang di rasakan oleh masyarakat. rasa puas tersebut di lihat dari waktu pelayanan yang cepat, biaya pelayanan yang terjangkau dan di transparansikan, kesederhanaan dalam pelayanan, dan lain-lain.

Kepuasan masyarakat itu di lihat dari segi pelayanan yang di berikan seperti, memudahkan prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan yang di berikan aparatur Dispenda Kota Bandung terhadap masyarakat dalam membayar pajak. prosedur pelayanan Dispenda Kota Bandung dalam melayani masyarakat yang membayar pajak sesuai dengan regulasi yang ada. Regulasi yang di tetapkan mengacu kepada peraturan yang berlaku dalam pemungutan pajak. Prosedur pelayanan yang di laksanakan oleh Dispenda Kota Bandung bertujuan untuk meningkatkan pendapatan dari bidang pajak daerah. Selanjutnya untuk mengukur kepuasan pelayanan terhadap masyarakat, yaitu dengan memudahkan persyaratan.

Persyaratan yang mudah terhadap masyarakat wajib pajak dalam membayar pajak merupakan salah satu kemudahan dalam pelayanan yang di selenggarakan oleh Dispenda Kota Bandung. Syarat-syarat yang di keluarkan Dispenda Kota Bandung kepada masyarakat sudah cukup mudah, terlihat dari proses pelayanan yang di tentukan satu hari. Waktu merupakan bentuk

penyelesaian Dispenda Kota Bandung dalam melayani masyarakat. Menciptakan kualitas pelayanan Dispenda Kota Bandung dalam melayani masyarakat dengan menentukan kepastian waktu yang tepat. Kepastian waktu merupakan sebagian bentuk pelayanan yang di laksanakan aparatur Dispenda Kota Bandung, sehingga masyarakat ada kepastian dalam waktu pelayanan pembayaran pajak. Ketentuan waktu yang cepat merupakan memudahkan masyarakat dalam membayar pajak ke kantor Dispenda Kota Bandung. Persyaratan terkait dengan waktu telah di informasikan dengan jelas oleh petugas pelayanan di Dispenda Kota Bandung.

Penginformasian yang jelas dari aparatur terhadap masyarakat dalam proses pelayanan membayar pajak telah di informasikan secara terperinci sewaktu mandaftar pajak. Pendaftaran pajak yang di lakukan wajib pajak di kantor Dispenda Kota Bandung, dalam melakukan pendaftarannya di informasikan sistem dan tata cara pelambayaran pajak. Tata cara Dispenda Kota Bandung dalam melayani masyarakat sesuai dengan prosedur. Selanjutnya untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang selenggarakan Dispenda Kota Bandung, di lihat dari kemampuan aparatur.

Kompetensi aparatur Dispenda Kota Bandung dalam melayani masyarakat, sudah terlihat dari kemampuan aparatur dalam mengoperasikan komputer. Pengoperasian komputer di Dispenda Kota Bandung merupakan wujud nyata dari pelayanan yang cepat yang di selenggarakan Dispenda Kota Bandung. Kemampuan aparatur Dispenda Kota Bandung dalam melayani masyarakat di lihat dari ketelitian dalam pekerjaannya. Para aparatur Dispenda Kota Bandung sudah memiliki kemampuan sesuai dengan bidangnya masing-masing, karena

Dispenda Kota Bandung dalam melakukan seleksi untuk pegawai berdasarkan standarisasi penerimaan pegawai sehingga SDM yang terdapat di kantor Dispenda Kota Bandung sudah siap untuk melayani kebutuhan masyarakat.

Dispenda Kota Bandung senantiasa melakukan Diklat terhadap para aparatur untuk terus meningkatkan segi pelayanan terhadap masyarakat. aparatur Dispenda Kota Bandung juga hampir 80% sudah bisa mengoperasikan komputer serta kemampuan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan latar belakang pendidikannya, untuk memenuhi kebutuhan SDM. Kompetensi para apartur sudah cukup baik dalam melayanai, memenuhi, keinginan kebutuhan masyarakat, walaupun masih terdapat dalam hal pengetikan yang masih salah. Masyarakat percaya bahwa aparatur Dispenda Kota Bandung dalam mengerjakan cetakan data wajib pajak sudah cukup teliti. Selanjunya ukuran kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan yaitu dengan adanya rasa aman dalam penyimpanan data.

Rasa aman dan nyaman kepada masyarakat dalam melakukan pelayanan pajak di Dispenda Kota Bandung. Data-data yang tersimpan di arsip Dispenda Kota Bandung tersimpan dengan baik. Penyimpanan data di Dispenda Kota Bandung di simpan rapih di komputerisasi yang ada aplikasi sistem informasi pajak. kegunanan penyimpanan data di maksudkan untuk arsip Dispenda Kota Bandung. Penyimpanan arsip yang aman merupakan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dispenda Kota Bandung. Dispenda Kota Bandung dalam menciptakan kepuasan pelayanan yang di rasakan oleh masyarakat adanya keasilan dalam pelayanan.

Pelayanan yang di berikan tidaklah di beda-bedakan baik dalam segi biaya, urutan tindakan pelayanan, dan kecepatan kelancaran waktu pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan yang di berikan aparatur sesuai dengan prosedur yang berlaku. Aparatur dalam melayani masyarakat sudah sesuai dengan SOP. Aparatur Dispenda Kota Bandung tidak akan berani melakukan hal-hal yang tidak di inginkan karena bertentangan dengan peraturan yang berlaku. Aparatur Dispenda Kota Bandung melayani dengan baik tidak ada pembedaan dalam hal pelayanan. Aparatur Dispenda Kota Bandung melayani sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dapat terlihat dari bentuk transaksi bahwa semua bentuk pelayanan pajak di Dispenda Kota Bandung terlihat dilayani dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan dan keperluan masyarakat. Pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat di ukur dari sikap petugas pelayanan.

Sikap merupakan prilaku para aparatur dalam melayani masyarakat. Untuk menciptakan kualitas pelayanan para aparatur Dispenda Kota Bandung haruslah mempunyai sikap yang di harapkan masyarakat dalam hal melayanai. Sikap aparatur Dispenda Kota Bandung dalam melayani masyarakat cukup baik, ramah, murah senyum dll. Sikap aparatur Dispenda Kota Bandung cukup baik terlihat dari cara melayanai dengan penuh ketelitian dalam malyani masyarakat. Kepada masyarakat aparatur Dispenda Kota Bandung selalu memberikan informasi yang di butuhkan masyarakat. Masyarakat mengharapkan para aparatur dalam memberikan pelayanan terbaiknya dapat memberikan rasa aman dan nyaman ketika berada di kantor Dispenda Kota Bandung

Secara keseluruhan pelayanan yang di berikan oleh para aparatur Dispenda Kota Bandung dalam pelayanan pajak cukup memuaskan. Untuk lebih mengoptimalkan lagi hasil dari pelayanan pajak yang berkualitas yang di berikan oleh para aparatur Dispenda Kota Bandung kepada masyarakat lebih memperhatikan kotak saran dan kritik sebagai bahan evaluasi. Hasil pelayanan yang di selenggarakan Dispenda Kota Bandung lebih di tingaktkan lagi terutama pelayanan pajak, guna mendapatkan pelayanan yang berkualitas.

Berdasarkan keterangan di atas bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang di berikan oleh Dispenda Kota Bandung, di ukur dari persyaratan terhadap wajib pajak yang mudah. Kedilan yang merata dari aparatur dalam memberikan pelayanan. Biaya yang terjangkau masyarakat dalam membayar pajak di Dispenda Kota Bandung. Hasil pelayanan yang di berikan oleh Dispenda Kota Bandung kepada masyarakat sudah cukup baik dan masyarakat merasa puas dalam melakukan pembayaran atau perijinan khususnya dalam pelayanan pajak.

4.4.2 Tanggung Jawab Aparatur Dinas Pendapatan Kota Bandung Dalam Meningkatkan Pajak Daerah Melalui Sistem Informasi pajak.

Tanggung jawab aparatur merupakan tekanan sosial yang mengikat sesuai dengan kewajiban dan tugas yang di butuhkan status sosial itu sendiri. Tanggung jawab yang menjadi hal penting yaitu tanggung jawab terhadap pekerjaan. Tanggung jawab merupakan bentuk rasa memliki dalam menjalankan sesuatu. Dispenda Kota Bandung dalam mengerjakan tugas nya selalu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. pelayanan yang terbaik dari dispenda kota

bandung merupakan keharusan yang di berikan kepada masyarakat. Tanggung jawab aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di lihat dari fasilitas saranan, dan prasarana yang di berikan.

Tekanan masyarakat yang menuntut agar penyelenggaraan pelayanan di Dispenda Kota Bandung sesuai dengan standar pelayanan yang ada. Standarisai pelayanan Dispenda Kota Bandung sudah sesuai dengan regulasi Dispenda Kota Bandung. Kesesuaian Dispenda Kota Bandung dengan peraturan dan regulasi dalam melayani merupakan wujud tanggung jawab aparatur Dispenda Kota Bandung. Tuntuan masyarakat untuk mendapat pelayanan yang prima merupakan hal yang paling utama dari pertanggung jawaban aparatur Dispenda Kota Bandung kepada masyarakat. Pelayanan prima yang di selenggarakan Dispenda Kota Bandung merupakan hal utama dari penyelenggaraan pelayanan. Pelayanan prima di Dispenda Kota Bandung merupakan wujud pelayanan yang di mudahkan. Kemudahan pelayanan yaitu dari mulai persyaratan yang mudah, keadilan yang merata yang di berikan aparatur dan tanpa pembedaan pemberian layanan.

Tuntutan masyarakat dalam mendapat pelayanan yang sesuai keinginan masyarakat dalam membayar pajak sudah terpenuhi. Penilain masyarakat tentang bentuk rasa tanggung jawab aparatur Dispenda Kota Bandung menunjukan cukup baik. Keberhasilan Dispenda Kota Bandung dalam melayani masyarakat untuk membayar pajak di lihat dari persyaratan dan hasil akhir dari pelayanan yang di selenggarakan oleh Dispenda Kota Bandung. Pertanggung jawaban di lihat dari berhasil nya pelayanan yang di selenggarakan, yaitu rasa puas masyarakat terhadap pelayanan yang di berikan.

Penyelenggaraan pelayanan yang di selenggarakan Dispenda Kota Bandung kepada wajib pajak yang membayar pajak. Hasil wajib pajak yang membayar ke kantor Dispenda Kota Bandung untuk meningkatkan pajak daerah. Peningkatan pajak daerah merupakan prioritas utama Dispenda Kota Bandung. Prioritas peningkatan pajak merupakan tanggung jawab aparatur Dispenda Kota Bandung. Pajak daerah yang di kelola oleh Dispenda Kota Bandung untuk kepentingan masyarakat. Upaya Dispenda Kota Bandung dalam meningkatkan pajak daerah merupakan bentuk tanggung jawab yang di emban bersama-sama. Tanggung jawab aparatur Dispenda Kota Bandung dalam meningkatkan pajak daerah, yaitu melaksanakan pemungutan pajak daerah.

Pelaksanaan pemungutan pajak daerah di Dispenda Kota Bandung dilaksanakan bedasarkan peraturan yang berlaku. Pelaksanaan pemungutan pajak daerah di Dispenda Kota Bandung berdasarkan mekanisme pemungutan pajak. Mekanisme pemungutan pajak Dispenda Kota Bandungterlebih dahulu Pendaftaran dan pendataan wajib pajak baru berasaskan *self assesment* dan *official assessment,* kemudian di terbitkan surat pemberitahuan pajak daerah (STPD). Sama halnya dengan wajib pajak pemilik NPWPD, bahwa pendaftaran dan pendataan nya berasaskan *self assesment* dan *official asseessment,* yang kemudian menrbitkan STPD. Pendaftaran dan pendataan kemudian di tetapkan di bagian penetapan dan kemudian sama di tetapkan berasaskan *self assesment* dan *official assessment,* dan penetapan sesuai jabatan. Penetapan kemudian menerbitkan SKPD, SKPDN, SKPDKBT, STPD, dan SKPDLB. Pendaftaran dan pendataan telah di tetapkan kemudian wajib pajak menerima hasil hitungan yang telah

disepakati untuk membayar pajak. Kesepakatan yang telah di tetapkan dapat setuju atau tidak setuju oleh wajib pajak. Selanjutnya tanggung jawab aparatur dalam meningkatkan pajak daerah Kota Bandung, yaitu dengan menyelenggarakan pelayanan pembayaran pajak.

Pelaksanaan pemungutan pembayaran pajak dari wajib pajak oleh Dispenda Kota Bandung. Pelaksanaanya di laksanakan berdasarkan regulasi. Pembayaran pajak di bayar langsung oleh wajib pajak yang bersangkutan. Pembayaran pajak si sertai dengan persyaratan-persyaratan yang telah di beritahukan oleh petugas Dispenda Kota Bandung. Pembayaran yang dilakukan wajib pajak di Dispenda Kota Bandung hasilnya di bukukan untuk di laporkan. Hasil pembukuan dan kemudian di laporakan di simpan di *data base* yang di simpan di sistem informasi pajak yang ada di Dispenda Kota Bandung. Setelah di bukukan dan di laporakan kemudian di simpan di *data base* yang hasil akhirnya untuk penagihan pada masa pembayaran berikutnya atau adanya kendala tidak di bayar oleh wajib pajak.

Pertanggung jawaban dari aparatur Dispenda Kota Bandung dalam meningkatkan pajak daerah yaitu melaksanakan tugas nya dengan baik. Tugas secara umum dari aparatur Dispenda Kota Bandung, yaitu menyelenggarakan pelayanan dan memberi pelayanan kepada masyarakat. Dispenda Kota Bandung sudah melaksankan tugas nya sesuai prosedur.

Tanggung jawab merupakan bentuk kedisiplinan aparatur Dispenda Kota Bandung sudah cukup baik. Rasa tanggung jawab dan kedisiplinan tersebut terlihat bahwa jam 8.00 aparatur telah berada di kantor Dispenda untuk

melaksanakan tugas dalam melayani masyarakat begitu pula dengan jam istirahat serta jam pulang kantor sesuai waktu yang telah ditentukan. Aparatur telah melaksanakannya sesuai SOP yang telah dibentuk sebagai acuan dalam melaksanakan tugasnya. Kinerja aparatur Dispenda Kota Bandung dalam memberikan pelayanan pajak dapat dipertanggungjawabkan dengan makanisme pelayanan, biaya pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan yang telah ditentukan yaitu mengacu kepada SOP.

Tanggung jawab aparatur Dispenda Kota Bandung dalam melayani masyarakat berpegang teguh terhadap SOP yang telah dibentuk sebagai acuan standar dalam melaksanakan tugas yaitu memberikan pelayanan pajak yang berkualitas secara prima dalam rangka menjaga kepuasan masyarakat. Profesionalisme kinerja aparatur dalam melayani masyarakat tidak hanya di lihat dari tanggung jawab dan rasa disiplin, akan tetapi profesionalisme aparatur dalam bekerja di lihat dari ke efektifan aparatur dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan keterangan di atas bahwa tanggung jawab Dispenda Kota Bandung dalam meningkatkan perolehan pajak daerah sudah bertanggung jawab. Hal ini dapat terlihat dari tatacara pemungutan pajak yang telah di laksanakan. Pencapaian tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang di berikan Dispenda. Kedisiplinan aparatur dalam ketepatan pemberian pelayanan.

4.4.3 Perbaikan Berkesinambungan dari Aparatur Dinas Pendapatan Kota Bandung Dalam Meningkatkan Pajak Daerah Melalui Sistem Informasi pajak.

Perbaikan berkesinambungan merupakan tahapan perencanaan, pelaksanaan rencana,pemeriksaan hasil perencanaan, dan tindakan perbaikan terhadap hasil yang di peroleh. Perbaiakan berksenimabungan merupakan tanggung jawab satuan organisasi untuk memandang suatu pekerjaan sebagai suatu proses. Mengantisipasi perubahan kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat. melakukan perbaiakan, mengurangi waktu siklus, mendorong dengan senang hati menerima umpan balik tanpa rasa takut atau khawatir.

Hasil pelayanan yang di berikan Dispenda Kota Bandung kepada masyarakat yaitu adanya perbaikan berkesinambungan terhadap sistem pelayanan. Upaya untuk menciptakan hal itu yaitu adanya tahapan perencanaan dari Dispenda Kota Bandung dalam melaksanakan nya. Tahap perencanaan dilakukan supaya tahapan-tahapan dalam perencanaan pelayanan guna meningkatkan pendapatan di Kota Bandung untuk kesehjateraan masyarakat. tahapan perencanaan Dispenda Kota Bandung dalam menyelenggarakan pelayanan, yaitu Dispenda Kota Bandung siap menerima keluahan, kendala, dan ancaman dari pelayanan yang di berikan.

Tahapan perencanaan Dispenda Kota Bandung dalam meningkatkan pendapatan, yaitu dengan mengetahui sumber pendapatan. Sumber pendapatan Dispenda Kota Bandung yaitu pajak daerah. Potensi pajak daerah Kota Bandung merupakan sumber pendapatan yang utama dalam pendapatan yang di peroleh

Kota Bandung. Tahapan perencanaan dalam meningkatkan pendapatan tidak hanya di rencanakan, akan tetapi adanya pelaksanaan rencana.

Pelaksanaan rencana dalam meningkatkan pendapatan, yaitu di laksanakan nya pemungutan pajak yang di lakukan oleh Dispenda Kota Bandung. Pelaksanakan pemungutan pajak yang di laksanakan Dispenda Kota Bandung, yaitu di laksanakan nya pelayanan terhadap masyarakat wajib pajak. Pelayanan terhadap masyarakat dalam hal pembayaran pajak merupakan hal yang paling di prioritaskan oleh Dispenda Kota Bandung. Sumber pendapatan kota bandung yang paling utama yaitu dala pemungutan pajak. Pelayanan yang di berikan oleh Dispenda Kota Bandung tujuannya untuk meningkatkan pendapatan Kota Bandung.

Pelayanan yang di selenggarakan Dispenda Kota Bandung tujuannya menghasilkan hasil yang ingin di capai. Hasil yang ingin di capai dalam pelayanan pembayaran pajak yaitu meningkatnya pendapatan asli daerah meningkat. Aparatur Dispenda Kota Bandung senantiasa mengevaluasi hasil pelayanan yang telah di berikan dalam pembayaran pajak. evaluasi merupakan pemeriksaan yang di lakukan Dispenda Kota Bandung terhadap hasil pelayanan dan evaluasi terhadap data wajib pajak jika ada yang menunggak.

Hasil evaluasi dari pelayanan yang telah di laksanakan oleh Dispenda Kota Bandung memperbaiki hasil pelayanan yang telah di selenggarakan. Pelayanan pembayaran pajak yang telah di selenggarakan di perbaiki lagi untuk menciptakan pembayaran pajak lebih meningkat dari wajib pajak. Meningkat nya pendapatan

dari pembayaran pajak yang di bayar oleh wajib pajak merupakan perbaikan yang di lakukan Dispenda Kota Bandung cukup berhasil.

Tindakan dari perbaikan yang telah di laksanakan Dispenda Kota Bandung, yaitu pembangunan yang merata di setiap bidang. Selanjutnya bukan pembanguan yang di tingkatkan tapi pendapatan yang di proleh dai hasil pembayaran pajak yang di bayar oleh wajib pajak. Hasil dari pelayanan pembayaran pajak yang di laksanakan oleh wajib pajak berkurang nya tunggakan pajak pemerintah Kota Bandung.

Perbaikan berkesinambungan dalam memperbaikai citra aparatur dalam hal pelayanan senantiasa sering dilakukan misalnya, perbaikan dalam sarana dan prasarana kantor, dan perbaikan diri dengan cara mengevaluasi dan menerima kritikan dari masyarakat. saran dan kritikan dari masyarakat di Dispenda Kota Bandung senantiasa di tamping untuk perbaikan berkesinambungan Dipenda dalam hal pelayanan yang mertujuan untuk memberi rasa puas kepada masyarakat. Apartur Dispenda Kota Bandung berharap semoga dengan terus menerusnya saran dan kritik dan juga melkukan perbaikan berkesinambungan yang di lakukan Dispenda Kota Bandung membawa pelayanan kepada masyarakat dan perubahan yang lebih baik dari pelayanan yang di lakukan sebelumnya oleh Aparatur Dispenda Kota Bandung.

Perbaikan berkesinambungan yang di lakukan Dispenda Kota Bandung untuk meningkatkan kualitas pelayanan nya sering melakukan perbaikan berkesinambungan yang tujuannya untuk kepuasan yang dapat di rasakan oleh masyarakat. Perbaikan berkesinambungan yang di laksanakan Dispenda Kota

Bandung dengan cara mengevaluasi hasil akhir dan senantiasa mendengarkan keluhan, kritik dan saran dari masyarakat sehingga Dispenda Kota Bandung dapat melaksanakan keinginan dan kebutuhan yang di butuhkan oleh masyarakat dalam pelayanan.

Berdasarkan keterangan di atas bahwa tujuan keseluruhan Dispenda Kota Bandung dalam meningkatkan perolehan pajak daerah melalui sistem Informasi pajak yaitu sudah mengenai sasaran dan memberikan hasil yang maksimal. Hal ini dapat terlihat dari, kepuasan masyarakat dalam menerima pelayaan di Dispenda Kota Bandung. Tanggung jawab aparatur Dispenda Kota Bandung dalam melayani masyarakat sudah melaksanakan tugas nya dengan baik. Perbaikan berkesinambungan yang di lakukan aparatur Dispenda Kota Bandung dengan melakukan evaluasi dari hasil pelayanan yang di berikan kepada masyarakat, serta meningkatkan pembanguan di Kota Bandung.