BAB III

OBJEK PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Wilayah Kota Bandung

Kota Bandung secara geografis terletak di wilayah Jawa Barat dan merupakan Ibu kota Provinsi Jawa Barat. Kota Bandung terletak di antara 1070 – 430 Bintang Timur dan 60 00 – 60 20 Lintang Selatan. Kota Bandung terletak pada ketinggian 768 Meter di atas permukaan laut, titik tertinggi di daerah Utara dengan ketinggian 1.050 Meter dan terendah di sebelah Selatan adalah 675 Meter di atas permukaan laut. Kota Bandung di bagian Selatan permukaan tanah relatif datar, sedangkan di wilayah Kota Bandung bagian Utara berbukit-bukit, sehingga merupakan panorama yang indah. Kota Bandung mempunyai batas-batas administratif, sebagai berikut :

1) Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Lembang Kabupaten Bandung Barat.
2) Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung.
3) Sebelah Barat berbatasan dengan Jalan Terusan Pasteur, Cimahi Utara, Cimahi Selatan dan Kota Cimahi.
4) Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Dayeuh Kolot, Bojongsoang, Kabupaten Bandung.

(Sumber : www. bandung.go.id, Tahun 2011)

3.1.1. Perkembangan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Bandung

Pajak daerah adalah iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada pemda tanpa imbalan langsung yang seimbang yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk digunakan membiayai penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah. Pajak Daerah terdiri atas Pajak Propinsi dan Pajak Kabupaten atau Kota.

Pajak daerah yang termasuk di dalamnya PKB dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) memberikan kontribusi yang sangat signifikan terhadap pendapatan daerah. Kapasitas fiskal daerah sebagian besar didukung oleh penerimaan pajak daerah tersebut, berdasarkan data Dispenda Jawa Barat realisasi pajak daerah tahun 2010 mencapai Rp 5,14 triliun, atau 91,45 persen dari total PAD Provinsi Jawa Barat yang mencapai Rp 5,62 triliun, dari jumlah tersebut, 84,43 persen diantaranya berasal dari realisasi PKB dan BBNKB Provinsi Jawa Barat tahun 2010.

PKB merupakan salah satu Pajak Propinsi yang sejak tahun 1976 telah dipungut dengan menggunakan sistem administrasi manunggal di bawah satu atap yang menggabungkan pelayanan administrasi kendaraan bermotor dan pembayaran pajak. Penerimaan PKB tergantung pada perkembangan jumlah dan peningkatan nilai jual kendaraan bermotor tersebut.

Pada wilayah Kota Bandung, terdapat peningkatan jumlah dan nilai jual kendaraan bermotor secara terus menerus, PKB menjadi pajak yang potensial, potensi pajak ini bisa dijadikan dana untuk membiayai berbagai sarana dan prasarana umum yang diperlukan berkaitan dengan pertambahan jumlah

kendaraan sehingga mengurangi kemacetan di Kota Bandung.Peningkatan jumlah kendaraan di Jabar merupakan hal positif bagi peningkatan PAD Jabar. Tugas Dispenda adalah meningkatkan pemasukan sebesar-besarnya dari pajak. Semakin banyak kendaraan bermotor, semakin besar pemasukan untuk meningkatkan PAD, Tercatat sejak 2009 - Juni 2010, ada penambahan jumlah kendaraan bukan umum di Jabar sebesar 926.698 buah dan 10.074 kendaraan umum (Data Dispenda Provinsi Jabar). PKB berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kas daerah.

Provinsi Jawa Barat kenyataan bahwa jumlah jalan yang tidak sebanding dengan jumlah kendaraan, merupakan tugas dari pihak pembuat jalan. Semua dinas sudah punya tugas masing-masing. Tugas Dispenda hanya menggali pendapatan dari sektor pajak sebesar mungkin. Berdasarkan data Dispenda Jabar Juni 2010, jumlah kendaraan di Jawa Barat sampai Juni 2010 adalah 8.741.498 buah dan luas jalan provinsi (Data Dinas Bina Marga Jabar), 2.199,18 kilometer. Luas wilayah Jabar adalah 44.170 km persegi. Berdasarkan data ini, dapat dihitung antara luas jalan provinsi dan luas wilayah Jabar, yang besarannya adalah 0,05. Dengan demikian, luas jalan provinsi hanya sekitar lima persen dari total luas wilayah Jabar.

Wilayah VIII Bekasi merupakan daerah dengan jumlah kendaraan umum dan bukan umum terbanyak di Jabar, 907140 kendaraan, sedangkan wilayah XXXIII Banjar, tersedikit, yakni 33932 kendaraan. Namun jika dilihat dari wilayah Kota atau Kab. maka Kota Bandung memiliki jumlah kendaraan terbesar, 1.196.813 kendaraan Rincian sebagai berikut :

Tabel 3.1
Jumlah Sarana Angkutan Umum dan Pribadi
Menurut Jenis Kendaraan di Kota Bandung

No.	Jenis kendaraan	Jumlah
1	Sepeda Motor	847,338
2	Mobil Penumpang Non Umum	275,952
3	Mobil Barang	60,650
4	Mobil Bus	
	A. Umum	2,560
	B. Bukan Umum	2,314
5	Kendaraan Khusus / Alat Berat	10
6	Mobil Penumpang Umum	7,989
7	Kendraan Roda Tiga	0
Jumlah		**1,196,813**

(Data Dispenda Provinsi jabar Tahun 2010).

3.1.2. Visi dan Misi Kota Bandung

Pembangunan di Kota Bandung bertujuan untuk mewujudkan agar masyarakat Kota Bandung merasa aman, nyaman dan tentram. Adapun visi Kota Bandung adalah:

"TERWUJUDNYA KOTA BANDUNG SEBAGAI KOTA JASA YANG BERMARTABAT (BERSIH, MAKMUR, TAAT DAN BERSAHABAT)"

Untuk Merealisasikan keinginan, harapan, serta tujuan sebagaimana tertuang dalam visi yang telah ditetapkan, maka pemerintah bersama elemen

seluruh masyarakat Kota Bandung harus memahami akan makna dari visi tersebut yaitu :

Pertama : Kota Bandung sebagai Kota Jasa harus bersih dari sampah, dan bersih praktik Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN), penyakit masyarakat (judi, pelacuran, narkoba, premanisme dan lainnya), dan perbuatan-perbuatan tercela lainnya yang bertentangan dengan moral dan agama dan budaya masyarakat atau bangsa;

Kedua : Kota Bandung sebagai Kota Jasa yang memberikan kemakmuran bagi warganya;

Ketiga : Kota Bandung sebagai Kota Jasa harus memiliki warga yang taat terhadap agama, hukum dan aturan - aturan yang ditetapkan untuk menjaga keamanan, kenyamanan dan ketertiban kota .

Keempat : Kota Bandung sebagai Kota Jasa harus memiliki warga yang bersahabat, santun, akrab dan dapat menyenangkan bagi orang yang berkunjung serta menjadikan kota yang bersahabat dalam pemahaman kota yang ramah lingkungan.

Secara harfiah, Bermartabat diartikan sebagai harkat atau haraga diri, yang menunjukkan eksistensi masyarakat kota yang dapat dijadikan teladan karena kebersihan, kemakmuran, ketaatan, ketaqwaan dan kedisiplinannya. Jadi kota jasa yang bermartabat adalah kota yang menyediakan jasa pelayanan yang didukung dengan terwujudnya kebersihan, kemakmuran, ketaatan, ketaqwaan, dan kedisiplinan masyarakatnya. Berdasarkan pemahaman tersebut, sangatlah rasional pada kurun waktu lima tahun kedepan diperlukan langkah dan tindakan

pemantapan (revitalisasi, reaktualisasi, reorientasi dan refungsionalisasi) yang harus dilakukan oleh pemerintah Kota Bandung beserta masyarakatnya serta didukung secara politis oleh pihak legislatif melalui upaya-upaya yang lebih keras, cerdas dan terarah namun tetap ramah dalam meningkatkan akselerasi pembangunan guna tercapainya kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat.

Misi adalah tugas yang diemban Pemerintah Kota Bandung yang meliputi:

1. Mengembangkan sumber daya manusia yang handal yang religius, Yang mencakup pendidikan, kesehatan dan moral keagamaan.
2. Mengembangkan perekonomian kota yang adil, yang mencakup peningkatan perekonomian kota yang tangguh, sehat dan berkeadilan dalam rangka meningkatkan pendapatan masyarakat, menciptakan lapangan kerja dan kesempatan berusaha.
3. Mengembangkan Sosial Budaya Kota yang ramah dan berkesadran tinggi, serta berhati nurani, yang mencakup peningkatan partisipasi masyarakat dalam rangka meningkatkan ketenagakerjaan, meningkatkan kesejahteraan sosial, keluarga, pemuda dan olah raga serta kesetaraan gender.
4. Meningkatkan penataan Kota , yang mencakup pemeliharaan serta peningkatan prasarana dan sarana kota agar sesuai dengan dinamika peningkatan kegiatan kota dengan tetap memperhatikan tata ruang kota dan daya dukung lingkungan kota .
5. Meningkatkan kinerja pemerintah kota secara professional, efektif, efisien akuntabel dan transparan, yang mencakup pemberdayaan aparatur pemerintah dan masyarakat.

6. Mengembangkan sistem keuangan kota , mencakup sistem pembiayaan pembangunan yang dilaksanakan pemerintah, swasta dan masyarakat. .

3.2 Gambaran Umum CPDPDP Wilayah Kota Bandung I Pajajaran

3.2.1. Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi CPDPDP Wilayah Kota Bandung I Pajajaran

CPDPDP Wilayah Kota Bandung I berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Dispenda Provinsi Jawa Barat berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor : 6 Tahun 2011 Perubahan Atas Peraturan Gubernur Jawa Barat No. 113 Tahun 2009 tentang organisasi dan tata kerja unit pelaksana teknis dinas dan badan di lingkungan pemerintah provinsi jawa barat**.** Tugas pokok CPDPDP Wilayah Kota Bandung I berdasarkan Peraturan Gubernur No.6 Tahun 2011 sebagai berikut:

"MELAKSANAKAN SEBAGIAN FUNGSI DINAS DI BIDANG PENDAPATAN DAERAH"

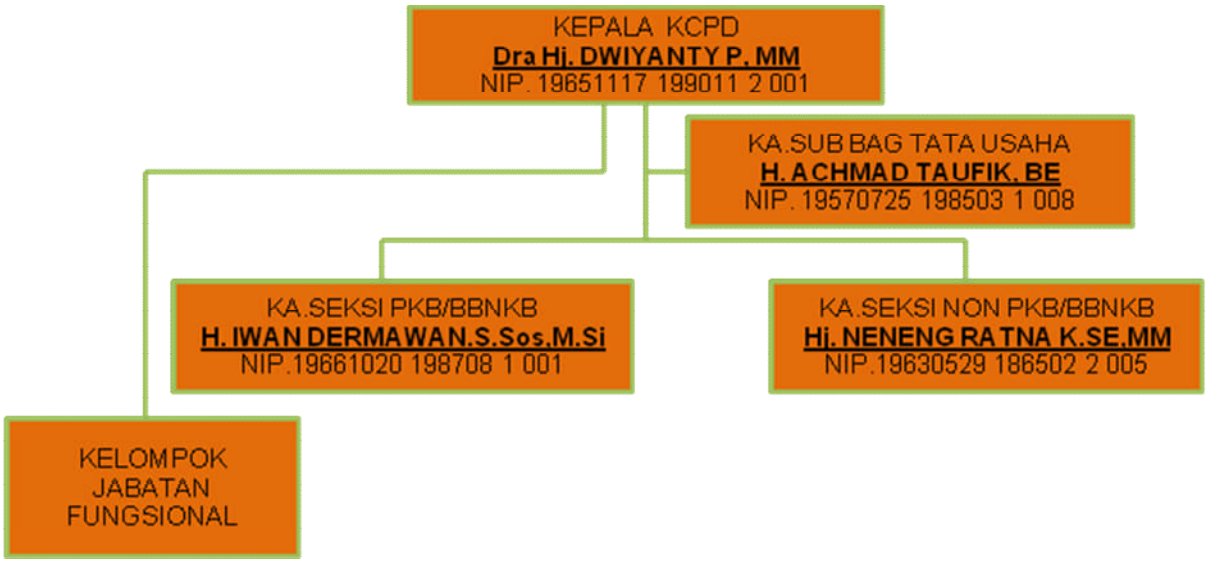
CPDPDP Wilayah Kota Bandung I dalam memberikan pelayanan yang prima kepada wajib pajak mempunyai fungsi-fungsi sebagai berikut:

1) Penyelenggara pengkajian bahan petunjuk tekhnis di bidang pendapatan Daerah
2) Penyelenggaran Pelayanan umum di bidang pendapatan Daerah

3.2.2. Struktur Organisasi CPDPDP Wilayah Kota Bandung I Pajajaran

Struktur organisasi CPDPDP Wilayah Kota Bandung I Pajajaran sebagai berikut:

Gambar 3.1
Struktur Organisasi CPDPDP Wilayah Kota Bandung I Pajajaran



(Sumber: File CPDPDP Wilayah Kota Bandung I Pajajaran Tahun 2011)

CPDPDP Wilayah Kota Bandung I Pajajaran untuk mengetahui tata kerja dan hubungan kerja antar pegawai yang satu dengan yang lainnya dan untuk menentukan tugas dan tanggung jawab masing-masing, Maka diperlukan strukur organisasi sebagai wadah untuk melaksanakan aktifitas setiap anggotanya dan diharapkan dapat mempermudah serta memberikan kerangka mengenai gambaran berbagai macam hubungan kerja berdasarkan jabatan masing-masing anggota dalam wadah organisasi.

Tabel 3.2
Rekapitulasi Keadaan Pegawai
Pada CPDPDP Wilayah Kota Bandung I Pajajaran

NO	UNIT KERJA	GOL IV	GOL. III				GOL. II			T K K	T T K	JML	KET
		IV/b	III/d	III/c	III/b	III/a	II/d	II/c	II/a				
1	KEPALA UPPD	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	
2	SUB. BAG. TATA USAHA	-	1	-	4	3	1	-	-	1	-	10	
3	SEKSI NON PKB/ BBNKB	-	1	-	3	-	-	-	-	-	-	4	
4	SEKSI PKB/ BBNKB	-	-	2	10	2	1	1	3	-	2	21	
												-	
JUMLAH		1	2	2	17	5	2	1	3	1	2	36	

(Sumber: File CPDPDP Wilayah Kota Bandung I Pajajaran tahun 2011**)**

Bedasarkan Struktur organisasi diatas, setiap jabatan mempunyai tata kerja yang berbeda. Tata kerja dimaksudkan agar setiap jabatan mempunyai fungsi dan tugasnya masing-masing.

3.2.3. Wilayah Kerja CPDPDP Wilayah Kota Bandung I Pajajaran

CPDPDP Wilayah Kota Bandung I Pajajaran mempunyai wilayah kerja sebagai berikut:

1. Kecamatan Sukasari
2. Kecamatan Sukajadi
3. Kecamatan Cicendo
4. Kecamatan Andir
5. Kecamatan Astana anyar
6. Kecamatan Bojongloa Kaler
7. Kecamatan Bojongloa Kidul
8. Kecamatan Babakan Ciparay
9. Kecamatan Bandung Kulon.

Pembagian wilayah kerja sangat dibutuhkan terhadap CPDPDP Wilayah Kota Bandung I Pajajaran agar dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak dapat berjalan dengan maksimal dan dapat melakukan koordinasi yang jelas dengan pihak-pihak kecamatan yang berada di wilayah CPDPDP Kota Bandung I.

3.3 Gambaran Umum CPDPDP Wilayah Kota Bandung II Kawaluyaan

3.3.1. Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi CPDPDP Wilayah Kota Bandung II Kawaluyaan

CPDPDP Wilayah Kota Bandung II berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Dispenda Provinsi Jawa Barat berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor : 6 Tahun 2011 Perubahan Atas Peraturan Gubernur Jawa Barat No. 113 Tahun 2009 tentang organisasi dan tata kerja unit pelaksana teknis dinas dan badan di lingkungan pemerintah provinsi jawa barat**.** Tugas pokok CPDPDP Wilayah Kota Bandung II berdasarkan Peraturan Gubernur No.6 Tahun 2011 sebagai berikut:

> "MELAKSANAKAN SEBAGIAN FUNGSI DINAS DI BIDANG PENDAPATAN DAERAH"

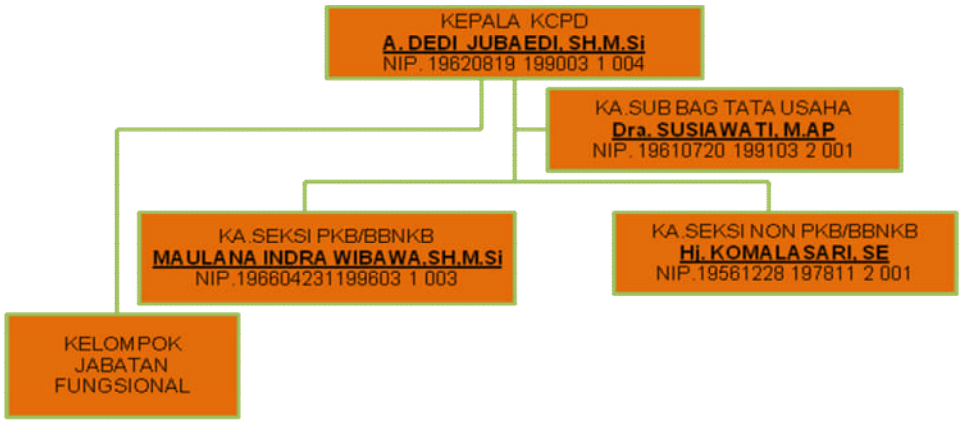
CPDPDP Wilayah Kota Bandung II dalam memberikan pelayanan yang prima kepada wajib pajak mempunyai fungsi-fungsi sebagai berikut:

1) Penyelenggara pengkajian bahan petunjuk tekhnis di bidang pendapatan Daerah
2) Penyelenggaran Pelayanan umum di bidang pendapatan Daerah

3.3.2. Struktur Organisasi CPDPDP Wilayah Kota Bandung II Kawaluyaan

Struktur organisasi CPDPDP Wilayah Kota Bandung II Kawaluyaan sebagai berikut:

Gambar 3.2
Struktur Organisasi CPDPDP Wilayah Kota Bandung II Kawaluyaan



(Sumber: File CPDPDP Wilayah Kota Bandung II Kawaluyaan Tahun 2011)

CPDPDP Wilayah Kota Bandung II Kawaluyaan untuk mengetahui tata kerja dan hubungan kerja antar aparatur yang satu dengan yang lainnya dan untuk menentukan tugas dan tanggung jawab masing-masing, diperlukan strukur organisasi sebagai wadah untuk melaksanakan aktifitas setiap anggotanya dan diharapkan dapat mempermudah serta memberikan kerangka mengenai gambaran berbagai macam hubungan kerja berdasarkan jabatan masing-masing anggota dalam wadah organisasi.

3.3.3. Wilayah Kerja CPDPDP Wilayah Kota Bandung II Kawaluyaan

CPDPDP Wilayah Kota Bandung II Kawaluyaan mempunyai wilayah kerja sebagai berikut:

1. Kecamatan Bandung Wetan
2. Kecamatan Batu Nunggal
3. Kecamatan Cibeunying Kaler
4. Kecamatan Cibeunying Kidul
5. Kecamatan Cidadap
6. Kecamatan Coblong
7. Kecamatan Kiara Condong
8. Kecamatan Lengkong
9. Kecamatan Regol
10. Kecamatan Sumur Bandung

Pembagian wilayah kerja sangat dibutuhkan terhadap CPDPDP Wilayah Kota Bandung II Kawaluyaan agar dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak dapat berjalan dengan maksimal dan dapat melakukan koordinasi yang jelas dengan pihak-pihak kecamatan yang berada di wilayah CPDPDP Kota Bandung II.

3.4 Gambaran Umum CPDPDP Wilayah Kota Bandung III Soekarno-Hatta

3.4.1. Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi CPDPDP Wilayah Kota Bandung III Soekarno-Hatta

CPDPDP Wilayah Kota Bandung III berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Dispenda Provinsi Jawa Barat berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor : 6 Tahun 2011 Perubahan Atas Peraturan Gubernur Jawa Barat No. 113 Tahun 2009 tentang organisasi dan tata kerja unit pelaksana teknis dinas dan badan di lingkungan pemerintah provinsi jawa barat**.** Tugas pokok CPDPDP Wilayah Kota Bandung III berdasarkan Peraturan Gubernur No.6 Tahun 2011 sebagai berikut:

"MELAKSANAKAN SEBAGIAN FUNGSI DINAS DI BIDANG PENDAPATAN DAERAH"

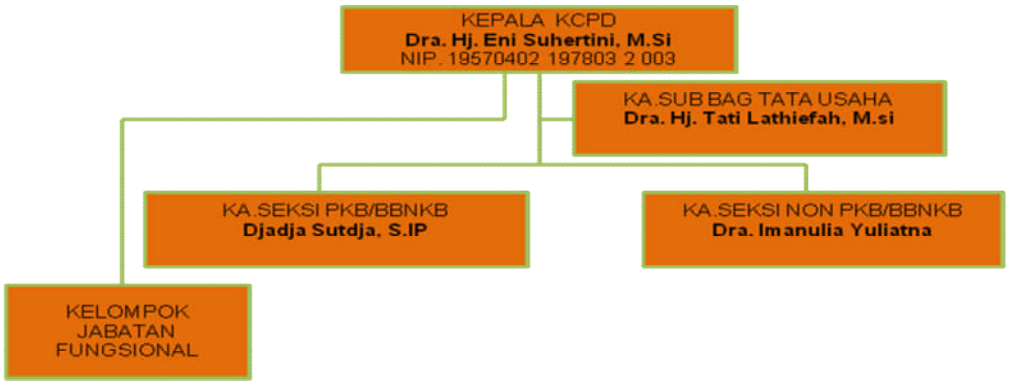
CPDPDP Wilayah Kota Bandung III dalam memberikan pelayanan yang prima kepada wajib pajak mempunyai fungsi-fungsi sebagai berikut:

1) Penyelenggara pengkajian bahan petunjuk tekhnis di bidang pendapatan Daerah
2) Penyelenggaran Pelayanan umum di bidang pendapatan Daerah

3.4.2. Struktur Organisasi CPDPDP Wilayah Kota Bandung III Soekarno-Hatta

Struktur organisasi CPDPDP Wilayah Kota Bandung III Soekarno-Hatta sebagai berikut:

Gambar 3.3
Struktur Organisasi CPDPDP Wilayah Kota Bandung III Soekarno-Hatta



(Sumber: File CPDPDP Wilayah Kota Bandung III Soekarno-Hatta Tahun 2011)

CPDPDP Wilayah Kota Bandung III Soekarno-Hatta untuk mengetahui tata kerja dan hubungan kerja antar aparatur yang satu dengan yang lainnya dan untuk menentukan tugas dan tanggung jawab masing-masing, diperlukan strukur organisasi sebagai wadah untuk melaksanakan aktifitas setiap anggotanya dan diharapkan dapat mempermudah serta memberikan kerangka mengenai gambaran berbagai macam hubungan kerja berdasarkan jabatan masing-masing anggota dalam wadah organisasi.

3.4.3. Wilayah Kerja CPDPDP Wilayah Kota Bandung III Soekarno-Hatta

CPDPDP Wilayah Kota Bandung III Soekarno-Hatta mempunyai wilayah kerja sebagai berikut:

1. Kecamatan Antapani
2. Kecamatan Arcamanik
3. Kecamatan Bandungkidul
4. Kecamatan Buah batu

5. Kecamatan Cibiru
6. Kecamatan Cinambo
7. Kecamatan Gedebage
8. Kecamatan Mandalajati
9. Kecamatan Panyileukan
10. Kecamatan Ranca sari
11. Kecamatan Ujung Berung

Pembagian wilayah kerja sangat dibutuhkan terhadap CPDPDP Wilayah Kota Bandung III Soekarno-Hatta agar dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak dapat berjalan dengan maksimal dan dapat melakukan koordinasi yang jelas dengan pihak-pihak kecamatan yang berada di wilayah CPDPDP Kota Bandung II.

3.5 Gambaran Umum Samsat *online*

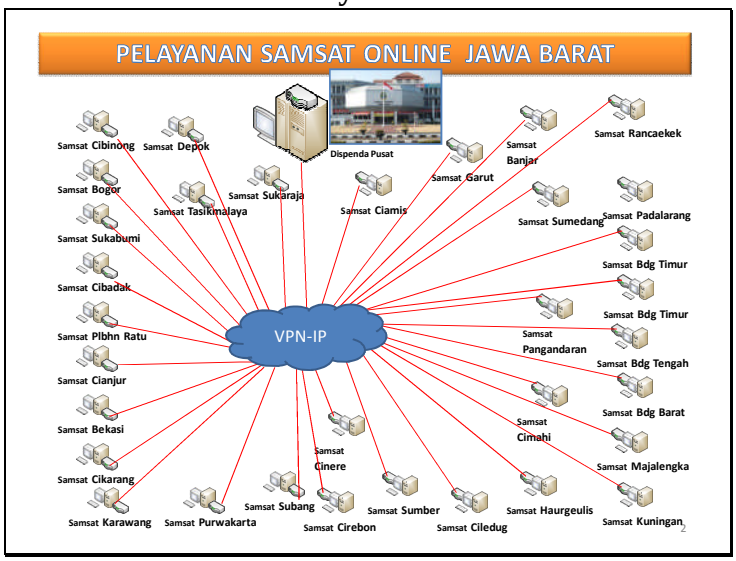
3.5.1. Pengertian Samsat *online*

Layanan pengesahan STNK setiap tahun, pembayaran PKB dan SWDKLLJ yang tidak tergantung pada domisili subyek dan obyek kendaraan bermotor, berlaku untuk Pemilik Kendaraan atau Wajib Pajak yang berdomisili di Jawa Barat. Wilayah-wilayah pada Samsat *online* ini berdasarkan wilayah kerja POLDA Jabar

3.5.2. Maksud dan Tujuan Samsat *online*

Maksud : Mengembangkan Teknologi Informasi Komunikasi sesuai dengan Visi dan Misi yang tertuang dalam Renstra Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Barat 2006-2010. Tujuan : Meningkatkan mutu pelayanan publik, khususnya pelayanan pembayaran PKB.

Gambar 3.4
Mekanisme Pelayanan Samsat *online*



(Sumber: File Dispenda Jabar)

3.5.3. Pelayanan Samsat *online* di CPDPDP Wilayah Kota Bandung

Samsat *online* yang dilaksanakan oleh Dispenda Provinsi Jawa Barat melalui CPDPDP mempunyai beberapa manfaat untuk wajib pajak yaitu:

1. Memberikan kemudahan kepada masyarakat (Wajib Pajak) dalam pengurusan pengesahan STNK setiap tahun, pembayaran PKB dan Santunan Wajib Dana Kecelakaan Lalu-lintas SWDKLL.

2. Terjadinya persaingan percepatan pelayanan antar CPDPDP sehingga menguntungkan wajib pajak.
3. Adanya kepastian waktu pelayanan (FIFO) dengan Sistem Antrian.

   Adanya transparansi pembayaran melalui media LED Matrix.

Pelayanan Samsat *online* mempunyai beberapa persyaratan yang harus dipenuhi oleh wajib pajak sebagai berikut:

1. Identitas atau Tanda jati diri asli pemohon atau pemilik yang sah.
2. STNK asli.
3. Bukti Pelunasan PKB dan SWDKLL (SKPD telah divalidasi) tahun terakhir.

Waktu pelayanan di CPDPDP Kota Bandung sebagai berikut:

Tabel 3.3
Waktu Pelayanan di CPDPDP Kota Bandung

Lokasi	Hari	Jam Kerja	Jam Istirahat
CPDPDP Wilayah Kota Bandung I Pajajaran	Senin s/d Jumat Sabtu	Pkl 07.30-15.00 WIB Pkl 07.30-12.30 WIB	Pkl 12.00-13.00 WIB -
CPDPDP Wilayah Kota Bandung II Kawaluyaan	Senin s/d Jumat Sabtu	Pkl 07.30-15.00 WIB Pkl 07.30-12.30 WIB	Pkl 12.00-13.00 WIB -
CPDPDP Wilayah Kota Bandung III Soekarno-Hatta	Senin s/d Jumat Sabtu	Pkl 07.30-15.00 WIB Pkl 07.30-12.30 WIB	Pkl 12.00-13.00 WIB -

(Sumber: Data Dispenda Provinsi Jawa Barat Tahun 2011)

Pembayaran PKB melalui Samsat *online* tidak hanya melalui CPDPDP, tetapi bisa dilakukan melalui Samsat *outlet* yang berada di Mall atau Pusat perbelanjaan Kota Bandung, yaitu:

1. ITC Kalapa lantai 4, alamat: Jl. Kebon Kalapa
2. Bandung Trade Center (BTC) lantai Basement, alamat: Jl. Dr. Djujunan Pasteur
3. Bandung Trade Metro (BTM) Lantai 1, alamat:Jl. Ibrahim Adjie Cicadas

Samsat *outlet* di Kota Bandung mempunyai waktu pelayanan setiap hari kecuali hari libur nasional, sedangkan waktu pelayanan Samsat *outlet* sebagai berikut:

Jam Kerja : Pkl. 08.00 - 16.00 WIB

Istirahat : Pkl. 11.30 – 12.30 WIB

Sejalan dengan kebutuhan akan peningkatan kualitas pelayanan Samsat Kota Bandung telah melakukan berbagai upaya peningkatan kualitas pelayanan, yaitu antara lain :

1. Peningkatan sarana dan prasarana fisik seperfi gedung atau kantor, halaman parkir, ruang tunggu serta fasilitas dan sarana pendukung lainnya yang mendukung terlaksananya pelaksanaan pelayanan yang baik dan menyenangkan.
2. Memberikan pelatihan pelayanan prima kepada petugas yang bertugas pada CPDPDP
3. Mendorong Samsat untuk menentukan Visi dan Misi, Moto sekaligus nilai-nilai pelayanan sesuai dengan kondisi pada masing-masing wilayah Pelayanan Samsat.

4. Bekerja sama dengan Lembaga Balai Besar *Quality System Certification* untuk memberikan pelatihan dan pelaksanaan hingga meraih sertifikat ISO 9001-2000 tentang peningkatan kualitas pelayanan publik pada CPDPDP Kota Bandung timur, Bandung barat dan Bandung tengah.
5. Menyelenggarakan sistem layanan Samsat *Drive Thru* di CPDPDP Bandung Timur untuk pelayanan pengesahan STNK setiap tahun yang dilaksanakan secara *online* untuk tiga wilayah CPDPDP Kota Bandung.

CPDPDP Kota Bandung Sesuai dengan perubahan dan tuntutan masyarakat di bidang pelayanan publik (*public service*), telah berupaya meningkatkan kualitas dan kuantitas SDM, peningkatan dan penyesuaian teknologi pelayanan, dan manajemen pemberian layanan publik yang handal. Hal ini harus dilakukan karena tuntutan dalam era reformasi dan masyarakat yang semakin mengetahui dan menyadari apa yang menjadi hak dan kewajiban pada pihak lain, maka pelayanan publik yang baik dan profesional merupakan suatu keharusan untuk dilakukan oleh CPDPDP Kota Bandung. Dengan demikian berarti CPDPDP Kota Bandung harus mengubah pola berpikir, pendekatan, strategi dan manajemen dalam memberikan pelayanan publik pada masyarakat di seluruh wilayah Bandung timur, Bandung barat dan Bandung tengah.